



Unité Privé Plus

« Se démarquer des autres établissements hospitaliers »

Propos recueillis auprès d'**Anne-Françoise Bottu**, infirmière-cheffe de l'unité « Privé-Plus »

Comment définiriez-vous l'unité « Privé Plus » ?

Anne-Françoise Bottu : L'unité « Privé Plus » se distingue par l'exclusivité de ses chambres privées, qui sont caractérisées par leur atmosphère très paisible. Il s'agit d'une unité multidisciplinaire qui accueille toutes les pathologies présentes à l'hôpital, à l'exception de quelques spécialités telles que les soins intensifs, la maternité ou encore la pédiatrie. Deux options sont offertes aux patients : privé ou « Privé-Plus ». La seconde option propose un service hôtelier plus étendu, comprenant une machine à café, un kit de bienvenue pour la salle de bain, une sortie de bain, et bien d'autres prestations.

Pourquoi les Cliniques de l'Europe ont-elles décidé de se doter d'une telle unité ?

A-F. B. : La création de ce service privé a été initiée avec l'entrée du site des Deux Alice aux Cliniques de l'Europe. Notre service a été transféré et l'unité a été inaugurée quelques mois plus tard, en 2013. À cette

époque, de nombreux patients internationaux se rendaient à l'hôpital. Inspirées par des expériences similaires à l'étranger, les Cliniques de l'Europe ont souhaité importer cette approche en Belgique afin de se démarquer des autres établissements hospitaliers.

Quels sont les éléments qui concourent à atténuer l'ambiance hospitalière pour donner une atmosphère plus hôtelière ?

A-F. B. : L'entrée dans le service se fait normalement avec l'utilisation de badges individuels qui permettent également d'ouvrir les portes de chambres. Les personnes n'ayant pas reçu d'autorisation d'y entrer, n'ont pas accès au service afin de garantir un haut niveau de confort et de respect de la vie privée des patients, dont certains sont très connus. En outre, et grâce aux matériaux utilisés, l'ambiance de ce service est calfeutrée, l'unité est bien plus calme que le reste de l'hôpital. La décoration est également très différente, puisque les chambres disposent de belles salles de bain, dont certaines contiennent une

douche et d'autres une baignoire. Des réflexions sont en cours pour apporter des modifications, notamment concernant les baignoires qui peuvent être difficiles d'accès pour les personnes récemment opérées. Les chambres ont été aménagées avec des lits spéciaux, assortis d'une chaise et d'une tablette éclairée au design soigné, rappelant un environnement hôtelier. Une chambre sur deux est dotée d'une petite cuisine équipée d'un évier et d'un micro-ondes, et toutes les chambres sont équipées d'un réfrigérateur. Les murs sont équipés d'armoires, une lampe de chevet est positionnée au-dessus de chaque lit, et les rideaux ainsi que le sol en bois ajoutent une touche distinctive à l'ensemble.

Vous disposez également d'une suite ?

A-F. B. : En effet, nous proposons une suite composée d'une chambre double, qui offre au patient un espace de chambre étendu, ainsi qu'une pièce supplémentaire où une table peut être installée, en complément du matériel déjà présent tel que le réfrigérateur et l'évier. Cette configuration permet aux patients de recevoir les repas du restaurant de l'hôpital directement livrés dans leur chambre. Il est arrivé que nous accueillions des personnes dont la nature de leur profession exigeait de continuer leur travail en organisant des réunions dans la pièce adjacente. Cette suite offre également la possibilité d'accueillir des personnes notoires, car elle est située au bout du couloir, préservant ainsi leur anonymat et pouvant accueillir des membres du personnel, comme un garde de sécurité, dans la chambre voisine. Enfin, la chambre

offre une vue exceptionnelle et elle bénéficie d'une abondance de lumière naturelle.

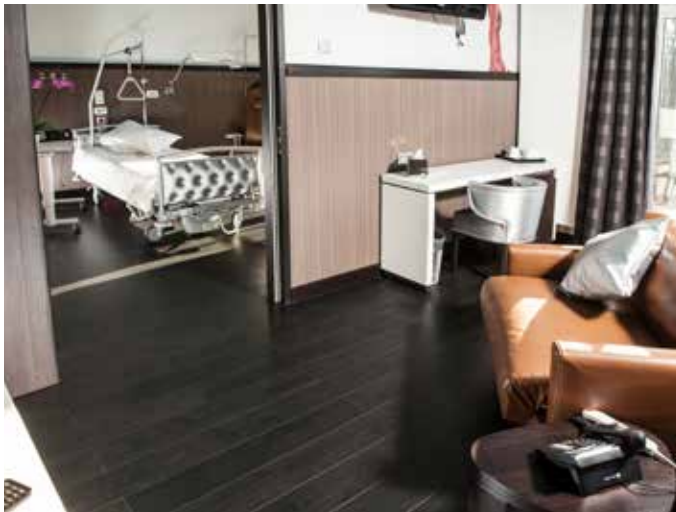
Comment cette unité est-elle organisée, notamment concernant le personnel ?

A-F. B. : Les infirmières ont toutes eu l'opportunité de travailler dans diverses spécialités pendant un mois ou deux, afin d'acquérir une multidisciplinarité. Notre équipe d'infirmières est également multiculturelle et multilingue, ce qui est une richesse pour l'unité de soins. Pour leur recrutement, je vérifie leurs expériences professionnelles, avant d'organiser des entretiens de recrutement. Nous accueillons, en effet, un nombre important de patients qui présentent des pathologies très variées et qui nécessitent une grande force d'adaptabilité. L'atmosphère de travail est néanmoins assez calme. Nous sommes également accompagnés de médecins et nous avons accès à de nombreuses formations.

La formation est-elle primordiale au sein d'une telle unité, afin d'offrir une capacité d'accueil supérieure à celle d'un hôpital traditionnel ?

A-F. B. : De telles formations ne sont pas primordiales car nous sommes un hôpital avant d'être un hôtel : les soins sont les mêmes pour tous les patients de l'hôpital, c'est le cadre qui est différent.





Dans quelle mesure cette unité permet-elle aux cliniques de l'Europe de se démarquer ?

A-F. B. : Cette unité garantit une prise en charge dans le cadre le plus confortable possible. Nous mettons tout en œuvre pour répondre aux souhaits de nos patients et moduler les chambres en fonction de leurs besoins : qu'ils souhaitent travailler, bénéficier d'une tranquillité accrue ou préserver leur anonymat. En outre, grâce au multilinguisme de notre personnel, nous chercherons toujours le meilleur interlocuteur pour garantir une bonne communication entre nos patients étrangers et notre personnel de soins.

Comment cette unité « Privé Plus » peut-elle évoluer ?

A-F. B. : L'évolution de l'unité « Privé-Plus » pourra se concentrer sur le plan architectural. Une réflexion est en cours sur la possibilité de changer le mobilier et la structure intérieure des chambres. Ces changements seront mis en œuvre de manière progressive après des discussions internes, avant de passer par un processus d'appel d'offres public. Des travaux débuteront l'année prochaine et commenceront pas la rénovation des espaces et le remplacement des baignoires par des douches.

Proposez-vous une offre de restauration différente des autres unités ?

A-F. B. : En effet, l'unité « Privé Plus » propose une offre différente des autres unités. Nos patients bénéficient de produits plus évolués, tels qu'une salade de fruit plutôt qu'un simple fruit. Un service de livraison est également disponible, réalisé par le restaurant lui-même (et non pas en libre-service ou à la cafétéria). Les repas sont présentés de manière soignée sur une belle table ronde, couverts par des cloches, et livrés par un personnel habillé de manière élégante, comme dans un restaurant. Cette option peut également être réalisée dans d'autres unités, mais elle l'est beaucoup plus rarement.

Initialement, tous les repas étaient servis exclusivement par le restaurant, ce qui a posé des défis logistiques pour le personnel qui devait arriver très tôt pour préparer le petit déjeuner. Cependant, notre objectif est de toujours répondre à toutes les demandes des patients car cette attention personnalisée nous distingue des autres unités.

