

# L'INFOSITES

JOURNAL D'INFORMATION AU CŒUR DU GROUPE SANTÉ CHC

Mars  
2022

#120

PÉRIODIQUE  
TRIMESTRIEL



## ENTREPRISE 2

• PULSE, NOTRE  
NOUVEAU PLAN  
STRATÉGIQUE

## PEOPLE 7

## RESSOURCES 10

## BREVES 12

## SERVICES 16

• BANQUE DE SANG  
• PERSONNES  
A BESOINS  
SPECIFIQUES

**CHC**  
GROUPE SANTÉ

# LE JOURNAL AU CŒUR DU GROUPE SANTÉ CHC

## ENTREPRISE

- 4 Pulse, notre nouveau plan stratégique
- 6 Accréditation : partager les bonnes pratiques

## PEOPLE

- 7 Chirurgie abdominale : le service s'étoffe  
Dr Constant Jehaes, un double engagement
- 8 Nouvelles agrégations  
Chassés croisés
- 9 Carnet de famille

## RESSOURCES

- 10 Ressources humaines : nouveaux jalons
- 11 Infirmiè(e) et en voie de spécialisation ?  
Campagne de recrutement :  
9 ambassadeurs super sympas !

## BREVES

- 12 Vu sur Facebook
- 15 Pédiatrie : escapade au Préhistomuseum

## SERVICES

- 16 Améliorer le bien-être des résidents, mais aussi des équipes et des familles
- 17 MontLégia : ouverture de la banque de sang
- 18 Cliniques de proximité : pré- et post-hospitalisation en un même service
- 19 Heusy : une infirmière en charge de l'accueil préopératoire
- 20 Les aides-hôtelières en place sur tous les sites hospitaliers
- 21 Heusy – Mobilité : un Bongo et 2 vélos gagnés
- 22 Le Groupe santé CHC sans tabac : où en est-on ?
- 23 Personnes à besoins spécifiques : à nous de changer de regard
- 24 Les informations aux patients peuvent aussi vous aider

## ÉDITEUR RESPONSABLE

Alain Javaux, bd Patience et Beaujonc 9, 4000 Liège

## RÉALISATION

Service communication

## GRAPHISME

stereotype

## PHOTOS

CHC, Getty-Images, Sabine Masciarelli, Shutterstock

## TIRAGE

6.300 exemplaires, encre végétale

ISSN: BD 49.43



## LE CENTRE DE SOINS DE MORESNET A REJOINT MOVE

Le 19 janvier dernier, l'intercommunale INAGO et le réseau de santé Move ont présenté à la presse le partenariat qu'ils ont signé en vue de renforcer et diversifier l'offre du centre de soins Saint-Joseph de Moresnet (commune de Plombières).

Le centre Saint-Joseph, l'un des trois établissements appartenant à INAGO, comporte une maison de repos et de soins (60 lits), une unité de soins palliatifs (6 lits) et une polyclinique, gérée par le St. Nikolaus-Hospital Eupen. Ces dernières années, il s'est spécialisé dans l'hébergement d'un public spécifique : personnes à pathologie neurologique, personnes atteintes de démence précoce, de troubles psycho-comportementaux, d'un handicap profond...

Afin de développer davantage cette spécificité, INAGO était à la recherche d'un partenaire. Son choix s'est porté à l'unanimité sur le projet proposé par Move.

Les partenaires ont déjà annoncé la concrétisation de plusieurs projets à court et moyen termes, comme l'élargissement de l'offre de la polyclinique ou la mise en place de programmes de remise en forme oncologique et cardiaque. D'autres projets, innovants et tournés vers l'avenir, sont aussi en réflexion.

Eddy Lambert



Les représentants de Move, du Groupe santé CHC, du St. Nikolaus-Hospital Eupen et de l'intercommunale INAGO

## RETROUVEZ PLUS DE CONTENU ET CERTAINS ARTICLES EN VERSION DIGITALE



[facebook.com/chcliege](https://facebook.com/chcliege)



[intranet.chc.be](https://intranet.chc.be)



[instagram.com/CHC\\_liege](https://instagram.com/CHC_liege)



[CHC.be](https://chc.be)



[linkedin.com/company/CHC-groupe-sante](https://linkedin.com/company/CHC-groupe-sante)

## RÉSEAU MOVE

## MAXIME BILLOT: « MON OBJECTIF? MONTRER LE DYNAMISME DU RÉSEAU »



Maxime Billot, infirmier urgentiste de formation, occupe la fonction de coordinateur du réseau Move depuis avril 2021

Ce 24 mars a eu lieu la présentation officielle du réseau Move formé par le Groupe santé CHC, le St. Nikolaus-Hospital d'Eupen et la Klinik St. Josef de St. Vith. Fondé début 2020 sous forme d'asbl, Move est l'un des 25 réseaux hospitaliers belges – l'un des deux en province de Liège – créés à la demande du fédéral pour développer les collaborations entre hôpitaux. Le Groupe santé CHC et ses partenaires avaient d'ailleurs été précurseurs puisqu'ils avaient signé une alliance dès 2015. Ce 24 mars, donc, Move a dévoilé son logo à l'occasion d'une conférence de presse. Ce rendez-vous a été précédé d'une annonce en interne via la diffusion d'une vidéo et d'un article communs auprès des collaborateurs des 3 institutions.

Ce kick-off – opération de lancement en termes marketing – est l'occasion de présenter la fonction de coordinateur du réseau Move, exercée par un ancien cadre du Groupe santé CHC, Maxime Billot.

Agé de 35 ans, cet infirmier urgentiste de formation a fait toute sa carrière chez nous. D'abord aux urgences de la clinique de l'Espérance où il est entré en 2009, travaillant notamment au SMUR et au PIT, et dont il est devenu chef adjoint après avoir décroché un master en santé publique, puis aux urgences de la clinique d'Hermalle dont il a repris la chefferie au moment du processus d'accréditation ACI. Il a ensuite choisi une nouvelle orientation en postulant pour la fonction de coordinateur de Move, qu'il occupe pleinement depuis avril 2021.

*L'offre m'intéressait particulièrement parce que les réseaux représentent selon moi l'avenir des hôpitaux, confie ce Virtonais d'origine, aujourd'hui domicilié à Chapon-Seraing, entre Huy et Waremme. J'avais déjà travaillé au sein du Groupe santé CHC à des projets ayant une dimension de réseau, comme la formation transversale à la réanimation cardiopulmonaire, la création du Sharepoint des urgences pour le partage des procédures ou l'organisation de*

*réunions scientifiques pour les médecins et infirmier(e)s urgentistes.*

En tant que coordinateur, il se rend disponible pour soutenir les initiatives émergeant parmi les partenaires et les porter au niveau du réseau. Il cite, entre autres gros défis actuels, le programme Impact (futur dossier patient informatisé commun), l'organisation des transferts médicalisés intra-réseau ou la mise en place d'une plateforme d'e-learning partagée.

*Mon rôle consiste à faire la liaison entre les acteurs, à créer les conditions favorables au lancement et à la réalisation de projets. Mon expérience au Groupe santé CHC, où j'ai côtoyé beaucoup de monde, m'aide à mettre les personnes en connexion. Je me vois comme un créateur de liens, un promoteur. L'objectif est de montrer le dynamisme de notre réseau. Ce n'est pas pour rien qu'il s'appelle Move.*

Maxime Billot est aussi amené à représenter Move à l'extérieur, notamment dans le cadre de projets pilotes – par exemple, auprès de l'AVIQ, désireuse de renforcer la collaboration entre le secteur de la personne âgée et les réseaux hospitaliers, ou dans le cadre du projet fédéral HOST visant à améliorer la gestion des épidémies.

Le coordinateur de Move en est actuellement l'unique salarié, ce qui selon lui devrait rapidement évoluer. *Il y aura tellement de choses qui se feront à l'avenir au niveau du réseau qu'une structure propre sera nécessaire. Cela dépendra du fédéral et des moyens de financement. En attendant, c'est le Cores<sup>(1)</sup> qui le fait vivre.*

Eddy Lambert

### Pour toute demande ou question sur Move :

Maxime Billot – 04 355 77 50

maxime.billot@move.eu

Présent lundi, mardi et mercredi au SAG (MontLégia),  
jeudi à Saint-Vith et vendredi à Eupen

www.move.eu

<sup>1</sup> Comité de réseau, qui réunit les directions générales, médicales et infirmières des 3 partenaires. Move repose aussi sur d'autres instances : un conseil d'administration, présidé par l'administrateur délégué du Groupe santé CHC, Xavier Drion, un conseil médical, un comité permanent de concertation, un conseil d'entreprise et différents collèges (des directeurs généraux, des directeurs financiers, des directeurs de départements infirmiers...) de réseau.

## PULSE, NOTRE NOUVEAU PLAN STRATÉGIQUE

Notre nouveau plan stratégique, baptisé Pulse, constitue le chemin tracé vers l'avenir pour notre groupe. Fruit d'une profonde réflexion (voir L'infosites de décembre), il s'inscrit dans la continuité du plan précédent, le plan Azimut, mais avec une vision du groupe à l'horizon 2035.

### LA VISION DU GROUPE EN 2035

La nouvelle vision définie pour notre groupe est construite autour de **10 orientations clés**, tout en tenant compte de la participation de notre groupe au réseau Move. Ces orientations clés sont :

1. Un ancrage territorial renforcé.
2. Un **positionnement médical équilibré et consolidé**, avec un développement des différentes spécialités et une gestion proactive des ressources humaines pour les médecins.
3. **Quatre cliniques** qui jouent véritablement leur rôle **d'hôpital général de proximité**.
4. Un **secteur des soins extrahospitaliers** (centres médicaux, hospitalisation à domicile, centres de prélèvement) avec des prestations renforcées.
5. Un **secteur de maisons de repos** avec une offre modernisée et élargie.
6. Une institution qui se différencie par **la transformation numérique et l'e-santé**, tout en veillant au développement des systèmes d'information, dont le projet Impact, notre futur DPI (dossier patient informatisé).
7. Une institution qui mesure la valeur du service qu'elle apporte à la population.
8. Une **expérience patient** et une **accessibilité excellente** comme principes de différenciation et comme leviers pour assoir nos valeurs.
9. Un groupe reconnu pour ses **préoccupations sociétales** vis-à-vis de sa population.
10. Une institution qui veille à la **gestion proactive du capital humain**.

### L'HUMAIN À CŒUR

**Pulse, c'est le nom de ce nouveau plan stratégique. Parce qu'il symbolise l'impulsion, le vivant, la pulsation continue qui bat dans nos cœurs et dans nos métiers, le souffle qui nous anime au quotidien et nous pousse dans nos actions...**

Comme pour toute entreprise de services, la première force du Groupe santé CHC est constituée de ses collaborateurs. *L'humain est ce qui définit le soin avant toute chose. La technologie, la logistique, l'administratif, toutes ces autres facettes de nos activités sont autant d'outils au service du soin,* résume Alain Javaux, directeur général.

« L'humain à cœur », c'est ainsi que se définit le pivot central de notre plan stratégique. La formule vise bien entendu les patients/résidents qui nous font confiance, leurs proches, la population à qui nous destinons l'ensemble de nos services, mais aussi et surtout tous les professionnels qui font vivre notre grande entreprise aujourd'hui et demain.

Plus que le patient/résident au centre, c'est l'humain dans toutes ses diversités et complémentarités qui constitue la base de notre action quotidienne.

**LA VISION EST UNE REPRÉSENTATION DU FUTUR SOUHAITÉ POUR LE GROUPE SANTÉ CHC EN 2035. ELLE IMPULSE LE CHANGEMENT ET ORIENTE LE DÉVELOPPEMENT DE L'ENTREPRISE. ELLE RÉPOND AU POURQUOI ON FAIT LES CHOSES.**



Un «humain» qui nous tient «à cœur» et dans lequel s'ancre toute notre action, poursuit Alain Javaux.

## 8 AXES STRATÉGIQUES

Les 8 axes stratégiques s'inscrivent dans la continuité du précédent plan Azimut, avec de nouveaux focus, comme le développement du capital humain, la présence territoriale de nos entités, la transformation numérique, le niveau d'accueil de nos infrastructures, l'engagement citoyen... Le schéma ci-dessus résume mieux que toute explication le nouveau plan stratégique.

Chacun de ces 8 axes se décline en objectifs (14 au total). Nous reviendrons sur ces éléments dans le numéro de juin, de même que sur l'implémentation du plan stratégique. Nous serons alors dans une partie plus opérationnelle: comment on structure les actions et par où on commence <sup>(1)</sup>.

*Avec notre nouvelle vision et notre nouveau plan stratégique, le chemin est tracé. Nous disposons d'un nouveau cadre dans lequel toutes nos actions doivent s'inscrire. Cette nouvelle boussole doit nous*

*permettre de voir plus clair dans nos objectifs, de mieux structurer nos nouveaux développements, d'assurer l'avenir dans un contexte défini qui tient compte des éléments extérieurs comme les réseaux et la concurrence entre hôpitaux en province de Liège, conclut Alain Javaux.*

Catherine Marissiaux

### Ce qui ne change pas

- les valeurs de notre groupe
- l'intérêt du patient/résident comme 1<sup>er</sup> critère dans nos actions
- la priorité portée aux femmes et aux hommes qui travaillent au quotidien dans toutes nos entités
- l'importance portée aux avis, aux suggestions, aux initiatives qui émanent des acteurs de terrain

<sup>1</sup> Pour les impatientes, la présentation globale du plan stratégique est accessible sur intranet (documents > presse interne > pulse info).

## ACCREDITATION: PARTAGER LES BONNES PRATIQUES

Si les résultats de la visite simulée de novembre doivent nous pousser à relever nos manches, il importe également que les nouvelles pratiques mises en place soient partagées par tous et appliquées au quotidien.

Organisée du 15 au 19 novembre dernier, la visite simulée a permis d'évaluer l'organisation de nos cliniques, toute une série de services (soins ambulatoires, plusieurs unités de soins, service des urgences, imagerie...), ainsi que des fonctions plus transversales comme la gestion des médicaments, la gestion des équipements, les ressources humaines... Au total, sur nos 4 cliniques, 1.269 critères et 34 POR (pratiques organisationnelles requises, et donc obligatoires) ont été évalués. Sur notre bulletin, la mention « peut mieux faire ».

Pour rappel, pour être accrédité « or », il faut la conformité pour :

- 100 % des POR « or »
- 90 % ou plus des critères « or » à priorité élevée dans chaque référentiel
- 81 % ou plus des critères « or » à priorité normale de manière globale

En novembre dernier, nos résultats étaient à la fois moins bons que lors de la visite certificative de mai 2018, mais également moins bons que lors de la visite simulée d'octobre 2017.

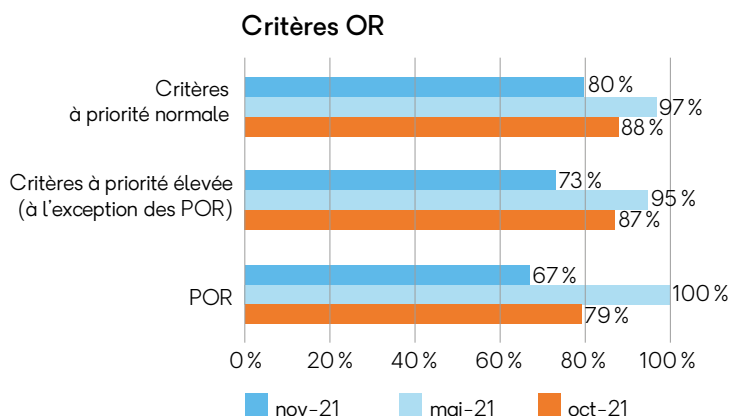
Date	Nombre de référentiels	Conformité	Non-conformité
Octobre 2017	15	86,13 %	13,87 %
Mai 2018	19	92,53 %	7,47 %
Novembre 2021	23	76,86 %	23,14 %

Les résultats ont diminué, les exigences ont augmenté et nous avons aujourd'hui de nouveaux référentiels, il est donc difficile de faire des comparaisons, résume Philippe Miermans, directeur de l'amélioration continue de la qualité et de la sécurité. Plusieurs facteurs peuvent expliquer nos résultats selon lui : *Il y a bien sûr les nouveaux référentiels, mais aussi le fait que le Covid a sérieusement bouleversé nos priorités et notre fonctionnement. On peut aussi citer le fait que les visiteurs n'avaient pas reçu l'ensemble des documents transmis, et que le niveau d'exigence des visiteurs belges et canadiens n'est pas toujours cohérent. Ceci étant, si cela explique une partie du gap observé, nous devons nous remettre au travail et c'est ce que nous avons fait ! Les médecins champions et les porteurs de référentiel ont reçu début janvier leurs résultats, avec les points forts et les points d'amélioration. Tous les groupes de travail (GT) ont mis au point leur plan d'action.*

A côté du travail réalisé par les GT, l'ensemble des collaborateurs doit se focaliser sur les **14 points d'attention** mis en exergue par le bureau d'accréditation :

- le consentement du patient pour toute une série d'actes médicaux
- l'application de la check-list au bloc opératoire, ainsi qu'en amont et en aval
- la divulgation des événements indésirables aux patients concernés

**L'ACCREDITATION:  
AVANT LE LABEL, IL EN VA DE  
LA SÉCURITÉ DES PATIENTS  
ET DE L'ÉTHIQUE DES SOINS**





*Pas de check-list, pas de décollage. La check-list, un des points d'attention de l'accréditation*

- les nouveaux référentiels (SMU et transports entre établissements, don d'organes et de tissus, analyses de biologie délocalisées) qui ont démarré plus tard
- la sécurité des patients
- la participation des patients
- la gestion des risques, notamment la détection des plus gros risques pour chaque service
- la gestion des médicaments
- la stérilisation et le retraitement des instruments en dentisterie
- la GED (gestion documentaire)
- l'infrastructure de la Clinique CHC Wareme
- les politiques à formaliser au niveau du management
- les formations (dont celles obligatoires) à mettre en place ou structurer
- la gestion des compétences et l'évaluation du rendement

Ces points d'attention touchent la prise en charge médicale, les soins, notre organisation. Ils nous concernent tous et constituent le schéma de base des bonnes pratiques. *Le message le plus important à ce stade, c'est rappeler l'importance pour chacun des acteurs de terrain de se reconnecter aux bonnes pratiques, rappelle Philippe Miermans. Il ne suffit pas de mettre en place de nouvelles pratiques professionnelles dans un service ou une unité, il faut qu'elles soient appliquées, partagées, qu'elles fassent partie intégrante de la culture quotidienne du service. Il faudra aussi veiller à ce que chacun sache où trouver l'information en cas de doute ou de question.*

Catherine Marissiaux

## CHIRURGIE ABDOMINALE: LE SERVICE S'ÉTOFFE

Ces dernières années, le service de chirurgie abdominale s'est sérieusement étoffé. L'équipe compte désormais 14 chirurgiens qui se partagent entre les 4 cliniques du Groupe santé CHC. Les consultations et opérations sont assurées sur tous les sites. Rien que sur les 4 dernières années, le service a accueilli le Dr Stanislas Laurent (avril 2019) dans le cadre de la convention pancréas, et s'est étoffé de 3 nouveaux confrères : les Drs François Jehaes (novembre 2019), Laure Klein (octobre 2020), Lionel Brescia (janvier 2022). Et une nouvelle recrue, le Dr Constance Jehaes, est prévue en novembre 2023.



Arrivé en janvier 2022, le Dr Lionel Brescia est le dernier à avoir rejoint l'équipe. Lionel Brescia a complété sa formation au CHU de Liège par plusieurs expériences à Genève, Nancy et Paris. Il est titulaire d'un DIU en chirurgie hépatobiliaire et pancréatique et d'un DIU en chirurgie robotique et microchirurgie. Spécialisé dans la chirurgie sus-mésocolique, il s'intéresse également à la chirurgie de l'obésité et à la chirurgie oncologique. *Après avoir travaillé à Vivalia Libramont, j'étais motivé à rejoindre le Groupe santé CHC qui est reconnu comme un des 15 centres de référence pour la chirurgie complexe du pancréas et pouvoir pratiquer cette chirurgie plus régulièrement. Je suis heureux d'avoir pu rejoindre l'équipe alors que je n'y avais pas fait ma formation, reconnaît le Dr Brescia qui est tout de même passé dans le service comme stagiaire à Saint-Joseph. J'espère pouvoir aussi développer une activité en chirurgie robotique, même si je suis conscient que cela suppose un sérieux investissement en équipements et en formations.*

Catherine Marissiaux

## DR CONSTANT JEHAES, UN DOUBLE ENGAGEMENT



Engagé dans son métier mais aussi dans son hôpital, le Dr Constant Jehaes a longtemps cumulé les mandats : chirurgien, chef de service pendant 10 ans, président du conseil médical pendant 10 ans, sans compter les mandats scientifiques. Il a accédé à une pension bien méritée en décembre 2021. *J'ai vécu beaucoup de choses passionnantes, mais il faut savoir s'arrêter, reconnaît-il. Cependant, dès qu'il évoque ses souvenirs, l'enthousiasme l'anime comme au premier jour. Retour sur une carrière bien remplie.*

### Quel est votre meilleur souvenir ?

L'essor de la chirurgie laparoscopique dans les années 90, c'est sans conteste la chose la plus intéressante de mon parcours de chirurgien et de médecin. Grâce à Bernard Dallemagne, notre service était parmi les pionniers dans cette révolution de la chirurgie. C'est à la fois rarissime et extraordinaire d'avoir pu vivre cette avancée. Je pense que notre activité d'alors a boosté le service pour les 30 années qui ont suivi. Cela nous a aussi permis de développer une activité scientifique intense, avec des congrès dans combien de pays... C'est aussi ce qui m'a amené à devenir membre du bureau de la Société

belge de chirurgie colorectale, puis d'en assurer la présidence, enfin de représenter la Belgique au sein de la Société européenne de chirurgie colorectale...

**Un rôle actif comme chef de service, membre et président du conseil médical et du comité permanent de concertation... La médecine ne suffisait-elle pas ?**

Je me suis très naturellement tourné vers la gestion, notamment par souci de comprendre comment agir sur les contraintes imposées au corps médical. C'est ce qui m'a amené à participer au conseil médical, puis en devenir président, intervenir au sein du comité permanent de concertation... Et de m'impliquer dans toute la réflexion du plan stratégique de 2003 et le regroupement de l'activité de nos cliniques liégeoises à MontLégia. Les échanges avec Antarès Consulting, les différents scénarios de regroupement, c'était intéressant et enthousiasmant. Fonder le projet médical en projetant l'activité de chaque service à un horizon de 20 ans, c'était un exercice difficile, mais essentiel. Il nous a fait saisir la nécessité du nouvel hôpital comme gage de la pérennité du groupe et comme condition pour devenir la 3<sup>e</sup> force hospitalière sur la place de Liège.

**Dans cette vie professionnelle bien remplie, quelle est votre plus grande fierté ?**

Une de mes grandes satisfactions, c'est aussi de voir mes enfants me rejoindre dans cette profession : avoir travaillé 2 ans avec mon fils François, avoir eu ma fille Constance comme assistante, c'est une très grande chance comme père et comme chirurgien. J'en suis particulièrement heureux et fier. Mais il faut aussi souligner que tout ce que j'ai pu faire, je le dois en grande partie à ma merveilleuse épouse, qui assumait quasi tout sur le plan familial et privé.

Propos recueillis par Catherine Marissiaux



## NOUVELLES AGRÉATIONS

- Dr Viviane Baltus, pédiatrie
- Dr Shehaad Bauhador, médecine générale (médecine interne et infectiologie)
- Dr Lionel Brescia, chirurgie abdominale
- Dr Sophie Debacker, médecine générale (gériatrie)
- Dr Thomas Dienst, pédiatrie
- Dr Clara Evrard, médecine générale (CLE)
- Dr Sarah Partoune, gynécologie-obstétrique
- Dr Jean Radermacher, anatomie pathologique
- Dr Philippe Strypstein, urgences
- Dr Ovidiu-Gheorghe Suciu, médecine interne
- Dr Jetlir Trungu, pneumologie
- Dr Bruno Vande Berg, imagerie médicale
- Dr Adrien Voisot, médecine interne
- Dr Sabine Wauthier, psychiatrie
- Dr Laura Wislet, urgences

## CHASSÉS CROISÉS

- Depuis le 1<sup>er</sup> janvier, **Séverine Lambillotte** est adjointe à la direction du département infirmier de la Clinique CHC MontLégia en charge des services de gériatrie et de certains services adultes. Avant cela, Séverine Lambillotte était infirmière chef de gériatrie (unité 440), déjà à la Clinique CHC MontLégia. C'est **Laurie Stockman** qui la remplace dans cette fonction depuis le 1<sup>er</sup> mars.
- A la date du 1<sup>er</sup> janvier, **Miriam Vitello** prend la direction de la Résidence CHC Landenne, suite au départ à la retraite de Tania Rosseeuw après 15 ans à ce poste.
- Depuis le 1<sup>er</sup> janvier, le **Dr Jean-Pierre Berger**, chirurgien orthopédiste, remplace le Dr Constant Jehaes, parti à la retraite, au sein de la cellule de coordination chargée de l'efficacité du parcours opératoire au sein de notre institution. Il mènera cette nouvelle mission aux côtés du Dr Olivier Lhoest et d'Olivier Oger.
- Depuis le 31 janvier, **Marie Bensberg** est la nouvelle infirmière chef de l'unité de neurochirurgie-orthopédie (U420) de la Clinique CHC MontLégia.
- **Marie Demblon** est aujourd'hui responsable du service de planification des séjours hospitaliers (PSH), service qu'elle a rejoint en 2018. Elle remplace ainsi officiellement Hélène Patoux, dont elle occupait la fonction ad interim depuis son absence.
- **Jean-Pierre Medaerts**, responsable adjoint du service comptabilité du Groupe santé CHC, puis responsable ad interim durant les mois d'absence d'Atika Jaajouai, en est dorénavant officiellement le responsable.
- **Véronique Collin** rejoint l'équipe de la qualité sécurité patient et remplace Bernadette Boutay, qui a choisi de réorienter sa carrière, à la Clinique CHC Hermalle. Auparavant, Véronique Collin était adjointe à la direction du département infirmier (ADDI) à la Clinique CHC MontLégia.

**Vous changez de fonction ? Vous rejoignez une autre entité du Groupe santé CHC ?**

Communiquez vos informations par mail à [marianne.lebrun@chc.be](mailto:marianne.lebrun@chc.be).  
Nous les publierons dans un prochain numéro de L'infosites.





## VOTRE ABONNEMENT POUR L'INFOSITES

Vous êtes toujours plus nombreux à recevoir L'infosites. Merci de nous aider à en gérer les abonnements.

- Vous travaillez pour le Groupe santé CHC (salarié ou indépendant) et ne disposez pas d'un abonnement, n'hésitez pas à nous contacter.
- Vous avez quitté l'institution, vous et votre conjoint(e) travaillez tous les deux au Groupe santé CHC et un seul exemplaire suffit..., merci de nous le dire également.

Pour toute demande, merci de bien préciser vos nom, prénom, adresse actuelle, voire ancienne adresse à [catherine.marissiaux@chc.be](mailto:catherine.marissiaux@chc.be). Merci de votre collaboration.



## CARNET DE FAMILLE

### NAISSANCES

28/09/21	Imani chez Francine Mupende (MLE-neurologie)	25/12/21	la mère d'Edith Jenchenne (HER-polyclinique)
25/10/21	Charly chez Lizzy Lanciers (MLE-pédiatrie)	25/12/21	la mère de Joëlle Louix (Résidence CHC Banneux Fawes)
31/10/21	Nélia chez Catherine Hendrick (WAR-C+D)	31/12/21	la mère de Danielle Hainaut (WAR-revalidation)
02/11/21	Jade chez Elisabeth Halleux (MLE-bloc opératoire)	05/01/22	le père de Nancy Vargas (Résidence CHC Banneux Fawes)
04/11/21	Sasha chez Mélissa Boudjelal (MLE-gastroentérologie)	07/01/22	le père d'Annabelle Ndzie (Résidence CHC Banneux Fawes)
05/11/21	Thomas chez Daniel Piffet (MLE-gériatrie)	11/01/22	la mère de Pascal Indeherberg (UCP-logistique)
08/11/21	Adaan chez Johana Lelarge (MLE-logistique)	17/01/22	la mère de Salvatore Caramazza (MLE-magasin)
17/11/21	Célestine chez Justine Ravet (MLE-centre néonatal)	25/01/22	le père de Dominique Bovenisty (WAR-préhospitalisation) et grand-père de Pauline Bovenisty (WAR-MSP)
22/11/21	Arsène chez Laurence Royen (MLE-SOS Enfants)	29/01/22	le père d'Abdelkader Bouaicha (HER-entretien)
26/11/21	Lilou chez Benoît Hapers (HER-urgences)	02/02/22	le père de Philippe Vinamont (WAR-revalidation)
04/12/21	Roméo chez Antoine Frère (MLE-pharmacie)	08/02/22	la mère de Carolyn Sangara (Résidence CHC Banneux Fawes)
05/12/21	Alice chez Thomas Halleux (UCP-logistique)	10/02/22	la mère d'Arlette Dans (Résidence CHC Banneux Fawes)
13/12/21	Alice chez Elsa Maraninchi (MLE-pédiatrie)	10/02/22	le père de Christine Drummen (CHC-qualité)
19/12/21	Flavie chez Mireille Somja (HER-consultations)	14/02/22	la mère du Dr Jean-Marie Bertrand (anciennement direction médicale Groupe santé CHC), grand-mère du Dr Quentin Bertrand (MLE-néphropédiatrie) et belle-mère de Françoise Charles (HEU-tabacologie)
24/12/21	Hugo chez Cynthia Lavagnini (MLE-chirurgie orthopédique)	17/02/22	la mère de Cécile Derôme (HER-laboratoire)
30/12/21	Noah chez Cédric Vandervenden (MLE-informatique)	20/02/22	le père de Cécile Nicolaes (WAR-gériatrie)
12/01/22	Timéo chez Angélique Chaineux (MLE-accueil info)	28/02/22	Candice Harray, Michel Mourad (MLE-kinésithérapeutes) et leurs enfants, Julien et Lucas

### MARIAGES

18/12/21	Malika Gourja (HER-bloc opératoire)
24/12/21	Isabelle Thys (MLE-direction nursing)

### PENSIONS

31/12/21	Tania Rosseeuw (Résidence CHC Landenne)
31/12/21	Dr Constant Jehaes (MLE-chirurgie abdominale)

### DÉCÈS

22/11/21	l'époux de Lou Rakotoarison (HER-entretien)
24/11/21	la mère de Carol Plenevaux (MLE-laboratoire)
24/11/21	le père de Florence Demars (MLE-services hôteliers)
27/11/21	la mère de Linda Domingas Dias Dos Santos (Résidence CHC Banneux Fawes)
01/12/21	la mère du Dr Marie-Josée Schon (HER-anesthésiologie)
24/12/21	la mère de Nancy Keyaert (Résidence CHC Banneux Fawes)

Si vous ne désirez pas qu'une information relative à un évènement familial vous concernant (naissance, mariage, pension, décès) soit diffusée via le présent carnet de famille, merci d'en informer le service du personnel et, ce, lors de chaque évènement vous concernant.



## RESSOURCES HUMAINES: NOUVEAUX JALONS

Accueil des nouveaux, parcours professionnel, feedback axé sur la reconnaissance, accompagnement de fin de carrière, attractivité, voici autant de thématiques sur lesquelles travaille le département des ressources humaines, en collaboration notamment avec le département infirmier.

**L'accueil des nouveaux**, qu'ils disposent d'un CDD ou d'un CDI, se structure de plusieurs manières, avec :

- des journées d'accueil transversales *Ensemble, faisons connaissance* organisées 3 fois en 2022 (23/03, 16/06, 16/11) avec des présentations axées sur le groupe, ses valeurs et quelques grandes thématiques communes à tous les salariés.
- des demi-journées d'accueil sur chaque site avec l'organisation propre à chacune des cliniques (NB : les collaborateurs du SAG sont assimilés à ceux de MontLégia).

Un accent tout particulier est porté aux **soignants** :

- des journées de formation sont programmées pour les infirmier(e)s et aides-soignant(e)s ayant un contrat de minimum 3 mois, axées sur les pratiques et les logiciels de soins.
- l'intégration dans les unités de soins passe aussi par un plan d'accompagnement de tutorat (pratique de soins) et un passeport de bienvenue (thématiques spécifiques à l'unité) proposés aux nouveaux.

D'autres outils sont en préparation, comme :

- une check-list pour le responsable, reprenant les étapes importantes avant l'arrivée du nouveau, le jour de son arrivée et après 6 mois.
- un rapport d'étonnement pour le nouveau après 1 mois : ce qui fonctionne bien, ce qui pourrait être amélioré...

S'il convient d'accueillir les nouveaux, il faut aussi permettre aux autres collaborateurs de grandir et évoluer dans leur carrière. Ici aussi, plusieurs nouveautés en matière de **formation** :

- en application de la CCT du 13/09/2021, le nombre de jours autorisé pour les formations (par ETP) est passé à 2,5 jours en 2022 pour atteindre 5 jours en 2027.
- le déploiement de Popay, la plateforme de gestion des formations, permettra aux responsables et aux collaborateurs de gérer leur temps de formation et d'accéder au catalogue de formations en présentiel. Via Popay, vous pourrez aussi accéder aux e-learning.

- toujours au niveau des formations, le Groupe santé CHC soutient les infirmier(e)s qui souhaitent se spécialiser, avec une participation au minerval et des congés éducation payés (voir ci-contre).

Pour évoluer, la motivation ne suffit pas, il faut aussi avoir **un retour sur son travail**. Les entretiens d'évolution seront remplacés par le « coaching duo », qui met l'accent davantage sur le feedback régulier (2 à 3 fois/an) et la reconnaissance. L'idée consiste à travailler sur les forces et points de développement de chacun. Le projet doit se mettre en place au 2<sup>e</sup> trimestre via les responsables.

L'accompagnement des collaborateurs passe aussi par la **préparation du départ à la pension**, afin d'être en retraite, pas en retrait. Un programme permettra de préparer ce changement de vie (sur base volontaire), notamment pour mettre de nouvelles choses en place et échapper à la solitude.

Enfin, le Groupe santé CHC travaille aussi à son **attractivité** : un afterwork est organisé le jeudi 28 avril à destination du personnel soignant et une campagne de recrutement sera lancée au 2<sup>e</sup> trimestre sur les réseaux sociaux grâce à nos ambassadeurs (voir ci-contre).

Catherine Marissiaux



### Nouvelle enquête bien-être au 2<sup>e</sup> trimestre

Le département des ressources humaines va lancer une nouvelle enquête bien-être au 2<sup>e</sup> trimestre, adressée à tous les collaborateurs (salariés comme indépendants). Objectif : évaluer le bien-être au travail, l'équilibre vie privée-vie professionnelle, guider les projets déjà déployés ou à mettre en œuvre... Cette enquête se fera via plusieurs canaux pour que chacun puisse donner son avis et ses suggestions. D'avance, merci d'y participer !



## INFIRMIÈR(E) ET EN VOIE DE SPÉCIALISATION ? LE GROUPE SANTÉ CHC VOUS SOUTIENT

Vous êtes infirmier(e) et vous envisagez une spécialisation ? Le Groupe santé CHC vous soutient sur le plan financier et pratique, en :

- prenant en charge le paiement de votre minerval à concurrence de 250 €/an, quel que soit votre temps de travail,
- vous attribuant des congés d'éducation payés (120 h si vous êtes à temps plein, 60 h si vous êtes à mi-temps),
- gérant les horaires pour vous libérer les jours de cours.

Cet engagement vaut autant pour un titre qu'une qualification (voir ci-contre) et doit permettre à toutes les personnes qui le souhaitent de progresser sur le plan professionnel et personnel. Il s'applique avec effet rétroactif pour les collaborateurs qui ont entamé leur spécialisation (titre ou qualification) en septembre 2021.

Cette aide de l'institution est assortie d'une contrepartie bien légitime : l'engagement de rester au minimum 3 ans au sein du Groupe santé CHC après la fin de vos études. Ce « contrat de fidélité » est à considérer avec le Groupe santé CHC, pas avec votre service actuel. Il ne bloque en rien votre évolution vers de nouvelles responsabilités, un autre service ou un autre site. Et si malgré tout, vous souhaitez quitter la maison, vous pouvez le faire moyennant le remboursement partiel de l'aide consentie (80 %, 50 % ou 20 % selon que vous quittez la 1<sup>ère</sup>, 2<sup>e</sup> ou 3<sup>e</sup> année après votre formation).

### CAMPAGNE DE RECRUTEMENT : 9 AMBASSADEURS SUPER SYMPAS !

Ils sont 9, tous super sympas, tous engagés, tous fiers de travailler pour le Groupe santé CHC. Ils seront l'image du groupe dans la campagne de recrutement qui sera lancée au 2<sup>e</sup> trimestre.

Tous travaillent dans les soins. Cinthia Catoul est infirmière au labo et en polyclinique à Waremme après avoir travaillé comme volante et en revalidation. Julie Grosjean est une jeune infirmière d'Heusy qui cumule son travail à mi-temps et son master. Nadine Heins est revenue travailler au Groupe santé CHC à Membach, après une expérience ailleurs. Hicham Jalouli est un jeune technologue en imagerie, fier de son service à MontLégia. David Kauffman a travaillé sur les sites de Waremme, Espérance, St-Joseph et Heusy avant de revenir à Waremme. Aurélie Lebrun est devenue infirmière chef à Hermalle après plusieurs remplacements ad interim à St-Joseph. Cécile Nicolaers a

Toutes les infos détaillées et le formulaire de demande se trouvent sur intranet (documents > ressources humaines > formations > infirmier(e) en voie de spécialisation).

#### Titres d'infirmier(e) spécialisé(e)

- en pédiatrie et néonatalogie
- en santé mentale et psychiatrie
- en santé communautaire
- en gériatrie
- en soins intensifs et d'urgence
- en oncologie
- en soins péri-opératoires, anesthésie, assistance opératoire et instrumentation
- en imagerie médicale
- en stomathérapie et soins de plaies

#### Qualifications

- en santé mentale et psychiatrie
- en gériatrie
- en soins palliatifs
- en diabétologie
- en soins de plaies
- en évaluation et traitement de la douleur



rejoint la Clinique CHC Waremme après avoir travaillé plus de 20 ans comme infirmière à domicile et en maison de repos. Alicia Piazza a diminué son temps de travail en néonatalogie à MontLégia pour tester l'enseignement. Technologue en laboratoire à Hermalle, Sarah Simon décrit une fonction très variée.

Tous ont un parcours différent mais une même volonté d'encourager le recrutement dans les rangs du Groupe santé CHC. Leurs témoignages feront l'objet d'une campagne sous la forme de capsules vidéo sur CHC.be et les réseaux sociaux. Merci à eux d'avoir mouillé leur chemise et de s'engager pour le Groupe santé CHC. Merci à vous de les soutenir et d'être à votre tour des ambassadeurs en relayant leur message.

Catherine Marissiaux



facebook.com/chcliege

## LIKEZ LA PAGE FACEBOOK DU GROUPE SANTÉ CHC ET DÉCOUVREZ TOUS LES SUJETS SUIVANTS

Vous êtes plus de 29.600 à suivre les actualités du Groupe santé CHC sur Facebook.



### 6 DÉCEMBRE 2021

Le Tabuchet a reçu la visite de Saint Nicolas. Les bénéficiaires ont chanté et lui ont offert des dessins. En retour, ils ont reçu des bonbons, des jeux de société et une enceinte radio pour leurs activités quotidiennes.



### 14 DÉCEMBRE

Immersion aux urgences et aux soins intensifs de la Clinique CHC MontLégia et de l'hôpital civil Marie Curie dans l'émission Reporters sur RTL. Témoignages de nos soignants à revoir sur notre page Facebook.



### 8 DÉCEMBRE



Le hall d'entrée de la Clinique CHC Heusy a été magnifiquement décoré pour les fêtes par le service administratif.



### 17 DÉCEMBRE

Les collaborateurs de la Clinique CHC Heusy n'ont pas manqué la journée du pull de Noël et ont vraiment bien joué le jeu.





### 23 DÉCEMBRE

Nos patients sous traitement oncologique ont été très touchés de recevoir de la part du laboratoire pharmaceutique Tilman un colis « bien-être et douceur » composé de thé, savon, huile végétale, crème, compléments alimentaires pour aider à la digestion et aux nausées, et un mot d'encouragement.



### 28 DÉCEMBRE



Fin décembre, la société Coty a offert des parfums aux soignants des unités de soins intensifs de nos 4 cliniques (Hermalle, Heusy, MontLégia et Waremme). Ils ont été très sensibles à ce geste.



### 24 DÉCEMBRE

Le Père Noël s'est rendu dans les différentes unités de pédiatrie de la Clinique CHC MontLégia pour rencontrer les enfants hospitalisés et les équipes.



### 6 JANVIER 2022



Le service de gastroentérologie pédiatrique a organisé sa première journée cœliaque de l'année. Elle permet de rassembler sur une matinée les consultations des enfants et adolescents qui suivent un régime d'éviction stricte au gluten. Pour rendre cette journée la plus agréable possible, l'équipe avait organisé une balade à poney autour de la Clinique CHC MontLégia.



### 25 DÉCEMBRE

La Résidence CHC Hermalle a réalisé un petit film sur « La véritable histoire de Noël », interprétée par les résidents eux-mêmes. Belle et drôle performance à revoir sur notre page Facebook.



### 11 JANVIER



L'un de nos chirurgiens orthopédistes, le Dr Jean-Florin Ciornochac, pratique la chirurgie augmentée au moyen du casque HoloLens de Microsoft. Cette technologie permet de disposer en temps réel d'images 3D des organes et de les projeter sur un écran ou des lunettes en surimpression avec ce que voit le chirurgien lorsqu'il opère. Reportage à retrouver sur notre page Facebook.





12 JANVIER

La piscine de l'Espace + terminée, elle a pu accueillir ses premières activités : aquadynamique, aquarelas, aquania, sauna...



10 FÉVRIER

La Résidence CHC Banneux Fawes a organisé un atelier de réminiscence. Autour d'images et d'objets d'autrefois, les résidents ont échangé et raconté des anecdotes sur leur vie. Cet atelier permet de raviver leurs souvenirs oubliés. Outre la stimulation cognitive, il aide le personnel de la maison de repos à mieux connaître les résidents.



21 JANVIER

En janvier, tous les résidents des 8 maisons de repos ont pu profiter d'un menu raclette. Cette attention très appréciée marque une belle collaboration entre le pôle nutrition et restauration et le secteur de la personne âgée. Un menu qui deviendra une tradition.



15 FÉVRIER

Dans le cadre d'ateliers organisés par le Créahm, une association qui œuvre à développer les talents artistiques des personnes handicapées, Alain Meert a construit une maquette de la Clinique CHC MontLégia.



8 FÉVRIER

Nouveau projet à la Résidence CHC Hermalle: des ateliers découverte «Chic&Belle». Le but est de découvrir, créer, apprendre de nouvelles méthodes pour prendre soin de soi. Pour la première séance, les participantes ont appris des techniques de yoga pour le visage.



21 FÉVRIER

Le Centre Pinocchio (centre des maladies métaboliques rares) a participé à la journée internationale des maladies rares (28 février) avec une semaine d'avance. Au programme : présentations médicales et présence d'associations de patients à la Clinique CHC MontLégia.



PÉDIATRIE

## ESCAPADE AU PRÉHISTOMUSEUM



Début décembre, Cassandra et Virginie, deux institutrices de l'École en couleurs, avaient planifié une sortie scolaire pour trois de leurs élèves au Préhistomuseum de Ramioul. Ce jour-là, la classe mobile s'est transformée en transport scolaire. Un petit air de vacances pour Dalia, Noah et Mohamed.

Une fois sur place, l'équipe a vécu une réelle immersion dans l'univers envoûtant des grottes de Lascaux, la plus grande œuvre d'art de la préhistoire. Harnachés de casques de réalité virtuelle, nos visiteurs ont expérimenté une plongée époustouflante au cœur de ce joyau historique. Un délice technologique, historique, artistique et féérique pour nos explorateurs du temps.

Ensuite, nos élèves se sont essayés à la découverte du feu et de ses conséquences pour l'évolution de notre espèce. Chacun a eu l'occasion de réaliser une lampe à l'huile avec les matériaux de l'époque. Après avoir partagé un pique-nique au calme, nos écoliers ont testé l'art de la chasse. Armés d'un propulseur et d'une sagaie, ils sont partis à la chasse de la faune de l'époque dans le parc du site. Dalia



s'est avérée être une chasseuse hors pair, pas une proie ne lui échappait. Il était alors l'heure de revenir dans le présent, de célébrer ensemble les dix ans de Noah en partageant un morceau de tarte dans notre classe mobile alors devenue cantine scolaire (quelle modularité ce véhicule!).

Sur le trajet du retour, Dalia a confié à Virginie qu'elle avait vraiment apprécié la partie de chasse et qu'elle rêvait d'avoir une sagaie et un propulseur pour s'amuser dans le jardin chez son papa. Un petit coup de fil le lendemain et l'affaire était réglée: le Préhistomuseum a offert à Dalia le kit complet du chasseur préhistorique. Vous imaginez la joie de Dalia lorsqu'elle a reçu ce cadeau dans sa chambre le jour de sa dernière cure de chimiothérapie. Une super journée de découvertes et de bonheurs partagés.

**Nicolas Labiouse**  
coordinateur Ecole en couleurs

### Cours de natation

Depuis début janvier, Maud et Cassandra organisent un cours de natation pour les enfants hospitalisés en pédiatrie dans la piscine de l'Espace+.



### UNE PETITE PAUSE...

Le temps est maussade. Il pleut. Il vente. La nature est assoupie, en attente...

Pourquoi ne pas l'imiter ? Faire une pause. Prendre le temps de s'arrêter, de se reposer, de réfléchir, de nous taire pour être plus présent aux autres. Tout va si vite aujourd'hui et ce qui se vit d'essentiel se transmet rarement par la parole mais par une qualité d'écoute, de présence.



La période du Carême est un temps propice à la réflexion, aux bonnes résolutions. Cherchons au plus profond de nous la lumière qui n'apparaît pas dehors. Préférons la lumière qui vient de l'autre plutôt que l'ombre que nous projetons. Tâchons, chaque jour davantage, de devenir des instruments de joie et de lumière.

Belle préparation à la fête de Pâques.

Francine Bon

SECTEUR DE LA PERSONNE ÂGÉE

## AMÉLIORER LE BIEN-ÊTRE DES RÉSIDENTS, MAIS AUSSI DES ÉQUIPES ET DES FAMILLES



Part'âge, c'est le nom de l'équipe mobile spécialisée en santé mentale qui intervient dans les huit résidences du Groupe santé CHC. Son objectif est d'améliorer le bien-être des résidents, mais aussi des équipes et des familles.

Trois psychologues, Laurine Bonni, Emilie Moustié, Gilles Squélard, et une psychiatre, le Dr Sabine Wauthier, composent cette équipe.

Ce projet, initié en 2018, s'est développé sur base d'un problème d'accès des personnes âgées aux soins en santé mentale. Cette situation, rencontrée dans toute la Wallonie, est une résultante du phénomène d'âgisme, forme de discrimination qui s'apparente au racisme et au sexisme et qui est largement répandue dans nos sociétés occidentales. Le Groupe santé CHC a souhaité remédier à cette inégalité en mettant sur pied cette équipe spécialisée.

Part'âge repose sur 2 éléments essentiels : la mobilité des professionnels et leur engagement dans le travail avec la personne âgée. Les membres de l'équipe Part'âge interviennent dans le milieu de vie de la personne, ce qui évite au résident l'inconfort d'un déplacement et permet au psychologue/psychiatre de dialoguer plus facilement avec l'équipe. Les professionnels de Part'âge sont par ailleurs spécialisés en gérontologie et manifestent un profond intérêt pour le travail avec l'adulte âgé.

Pour mettre sur pied ce projet, les psychologues sont allés vers les équipes suivant une méthodologie précise, un processus co-construit avec les résidents et les familles. Il était en effet indispensable de partir du terrain et des besoins exprimés par celui-ci. Le projet a d'abord débuté dans quatre résidences : Banneux Fawes, Banneux Nusbaum, Heusy et Membach. Dans ce contexte de crise, l'équipe Part'âge s'est ensuite ouverte aux quatre résidences restantes (Hermalle, Landenne, Liège Mativa et Racour).

*Et les sollicitations sont nombreuses. La demande est forte chez les résidents, et elle a explosé au niveau des équipes, notamment à cause du Covid, explique Gilles Squélard, psychologue et coordinateur de l'équipe Part'âge. Par le biais de l'écoute active, et toujours en lien avec les équipes, nous proposons un accompagnement psychologique aux résidents des maisons de repos du Groupe santé CHC. L'équipe vise tant les personnes souffrant de solitude ou d'un problème d'adaptation que les personnes souffrant de problèmes psychiatriques chroniques. Au sein des équipes et pour les familles, nous proposons un accompagnement dans le rôle d'aidant ou un accompagnement équipe-famille-résident dans la réflexion pour la mise en place d'une intervention pluridisciplinaire. Part'âge peut proposer un soutien individuel ou collectif aux résidents, aux familles ou aux équipes.*

Dans chaque résidence, l'équipe Part'âge propose une permanence pour les équipes et des plages horaires fixes sont réservées aux résidents, et aux familles si nécessaire.

En 2020, tout comme en 2021, une centaine de résidents ont été suivis. L'intervention est gratuite pour eux, sans limite. Cependant, si un suivi intensif est nécessaire, Part'âge sera un tremplin vers un psychologue ou un autre spécialiste externe.

Marianne Lebrun





## CLINIQUE CHC MONTLÉGIA

# OUVERTURE DE LA BANQUE DE SANG

Le déploiement de la banque de sang de la Clinique CHC MontLégia a débuté le 10 janvier 2022. Une toute nouvelle équipe de dix technologues a été mise sur pied (dont 5 nouveaux engagés) pour assurer cette tâche. Elle est supervisée par Mélanie Monfort, pharmacienne biologiste, anciennement responsable de la banque de sang du CHU de Liège.

Elle sera mise en place progressivement dans les différents services de la clinique :

- Janvier : hôpital de jour médical (unité 215) et unité d'hémo-oncologie (U210)
- Février : gériatrie
- Mars : urgences adultes, soins intensifs, bloc opératoire et bloc obstétrical
- Avril : pédiatrie (urgences, hôpital de jour pédiatrique et unités d'hospitalisation)
- Mai : tous les services restants

Son déploiement sur les sites d'Hermalle et Waremme est prévu pour le 2<sup>e</sup> semestre 2022. La Clinique CHC Heusy continuera quant à elle de fonctionner avec la banque de sang du CHR Verviers.

Disposer de sa propre banque de sang au sein de l'hôpital permet une **disponibilité immédiate** des produits sanguins. *Jusqu'il y a encore quelques semaines, nous étions tributaires des navettes qui amenaient les commandes de produits sanguins et tubes des patients à analyser à la banque de sang du CHU, explique Mélanie Monfort. Deux ou trois heures plus tard, la navette reprenait les produits sanguins à transfuser et nous les amenait. Il y avait donc un délai impondérable lié au transport et toute une logistique complexe de gestion des navettes. Nous allons donc gagner un temps considérable au profit d'une meilleure qualité des soins. De plus, les données immuno-hématologiques des patients seront dès lors directement disponibles dans Omnipro. Pour les sites de proximité aussi, le délai d'approvisionnement sera plus court. Une navette interne fera la liaison entre MontLégia et les sites d'Hermalle et Waremme.*



Ce gain de temps représente aussi une **sécurité pour les cliniciens**. *En cas d'hémorragie, ils savent que sur site nous disposons de produits sanguins très vite disponibles, ajoute-t-elle. C'est plus serein d'opérer dans cette situation. C'est aussi plus sécurisant pour le patient.*

Pour rappel, la banque de sang, qui fait partie du laboratoire de biologie clinique de la Clinique CHC MontLégia, gère le stockage et la distribution des produits sanguins labiles (globules rouges, plasma et concentrés plaquet-taires). C'est là que sont réalisées les analyses pré-transfusionnelles qui aboutissent à la sélection du produit sanguin le plus adéquat pour le patient (selon le groupage sanguin et les éventuels anticorps présents).

Camille Bottin

### Rappel : des bonnes pratiques transfusionnelles

De manière générale, un produit sanguin ne peut être délivré que sur base de 2 déterminations de groupe sanguin réalisées à 2 moments différents et idéalement sur 2 prélèvements effectués par 2 personnes différentes. Et ce, afin de s'assurer de l'absence d'erreur de prélèvement ou d'identification. Il est important de réaliser les 2 prélèvements à distance l'un de l'autre car dans le cas où les 2 prélèvements sont effectués en même temps, en cas d'erreur de patient, les 2 déterminations de groupe seront identiques mais erronées ce qui pourra aboutir à la délivrance de sang ABO-incompatible avec des conséquences qui pourraient être fatales.

Il arrive cependant qu'une 2<sup>e</sup> détermination ne soit pas possible, en cas d'urgence vitale par exemple. Par sécurité, la banque de sang ne donnera que du sang de groupe O. Ce genre de cas doit cependant rester exceptionnel. Pourquoi ? L'utilisation excessive de sang du groupe O déséquilibre les stocks. On transfuse du sang précieux qui pourrait être épargné si on avait correctement appliqué les bonnes pratiques transfusionnelles.

**Prochaines collectes de sang à la Clinique CHC MontLégia en 2022**  
27 juin – 26 septembre – 29 décembre

CLINIQUES CHC HERMALLE, HEUSY, WAREMME

## PRÉ- ET POST-HOSPITALISATION EN UN MÊME SERVICE



Au sein des 3 cliniques de proximité, le service de préhospitalisation s'est récemment mué en service de continuité des soins, chargé aussi du suivi post-hospitalisation. Grâce aux moyens reçus du Fonds blouses blanches, 3 infirmières ont été recrutées à temps partiel pour remplir cette nouvelle fonction, laquelle peut se résumer à :



- organiser le retour du patient (à domicile ou en maison de repos)
- lui transmettre (et/ou à son entourage) toutes les informations nécessaires
- veiller au bon suivi des soins
- faire la liaison avec les intervenants de 1<sup>ère</sup> ligne



Nous sommes partis du constat que parfois, les patients et les médecins et infirmier(e)s de 1<sup>ère</sup> ligne manquaient d'informations ou rencontraient des difficultés pour les obtenir, explique Christine Drummen, coordinatrice intersite qualité et sécurité patient. Par défaut, ils contactent l'infirmière chef, ce qui perturbe l'organisation du travail. D'où l'idée d'un service de continuité des soins.

Lancée à Heusy où a été créé un groupe de travail, la réflexion a été partagée avec les autres sites de proximité dans le but de développer ensemble le concept et des outils communs. Une enquête a été menée durant deux mois auprès d'une trentaine de patients des 3 cliniques, mais aussi de résidents de maisons de repos et de médecins généralistes avec lesquels collaborent les cliniques, afin de faire émerger des pistes d'amélioration.

On en est donc arrivé à cette nouvelle formule où une infirmière de continuité des soins assure la coordination du retour du patient – à l'exception des patients déjà pris en charge par le service social, avec lequel collabore étroitement le service de continuité des soins. Deux jours après sa sortie, l'infirmière contacte le patient pour vérifier que tout s'est bien passé et qu'il ne lui manque rien – à noter que les hôpitaux de jour réalisaient déjà pareil suivi téléphonique et continuent de s'en occuper.

*Le projet de service de continuité des soins est appelé à encore évoluer, signale Christine Drummen. Les acteurs se verront chaque mois. Ils rapporteront les expériences patient et mettront en place les outils nécessaires pour répondre aux besoins. Cela remontera au groupe de travail, qui adaptera au fur et à mesure le suivi post-hospitalisation et évaluera le projet à 6 mois. En parallèle, nous rencontrerons les services de 1<sup>ère</sup> ligne et leur soumettrons un questionnaire pour mieux cerner leurs attentes. Nous ferons de même avec les médecins généralistes lorsque la situation sanitaire le permettra.*

Ce projet s'inscrit dans le cadre du nouveau plan stratégique Pulse, dont l'un des axes est la garantie d'une excellente expérience patient.

Eddy Lambert

## SNOEZELLEN EN GÉRIATRIE: AUSSI À MONTLÉGIA

Dans l'unité de gériatrie 440, un petit groupe de travail (GT) a conçu une pièce de réminiscence avec des stimulations olfactives, sensorielles, visuelles et auditives. Le GT était composé de Séverine Lambillotte, alors infirmière chef, Yohan Tanane, ergothérapeute et Laurie Stockman, devenue depuis infirmière chef.

Ils ont d'abord rencontré Béatrice Lecomte, architecte d'intérieur au service infrastructure afin de réaliser les plans du projet. Ils ont ensuite choisi le mobilier, la couleur et la tapisserie afin que tout s'harmonise avec l'esprit de réminiscence. Pour créer une ambiance, leur choix s'est porté sur quelques meubles anciens et une tapisserie propices à ce que le patient se retrouve dans un milieu familial. Cet espace pourra servir à réaliser des ateliers de

relaxation avec plusieurs patients, ateliers gérés par les ergothérapeutes. Il aidera également le personnel de soins (infirmier(e)s, ergothérapeutes) à stabiliser une personne agitée ou angoissée.

Une autre partie de cette pièce va être utilisée comme salon de coiffure. Tantôt pour le personnel afin de laver les cheveux des patients lorsque la douche n'est pas possible. Tantôt par le coiffeur indépendant qui travaille dans le service, pour les patients qui en feraient la demande.



CLINIQUE CHC HEUSY

## UNE INFIRMIÈRE EN CHARGE DE L'ACCUEIL PRÉOPÉRATOIRE



Adèle Schmitz a quitté l'unité CD3 pour endosser la nouvelle fonction d'infirmière APO

Une nouvelle fonction est apparue mi-janvier à la Clinique CHC Heusy : celle d'infirmière APO – accueil préopératoire. Le choix s'est porté sur Adèle Schmitz, qui travaillait auparavant au sein de l'unité médico-chirurgicale CD3. *Les qualités relationnelles et la bonne connaissance de la clinique ont été des critères essentiels*, précise Bernard Destexhe, directeur du département infirmier. *L'APO est au cœur de la relation de confiance entre le patient et l'hôpital, ce qui en fait un poste clé.*

Dans un premier temps, le département infirmier a pensé dupliquer l'unité d'accueil préopératoire (UAPO) créée en 2016 à la clinique Saint-Joseph – une première belge alors – et aujourd'hui en service à la Clinique CHC MontLégia. *Nous sommes même allés la visiter*, dit Bernard Destexhe. *Mais l'idée a dû être abandonnée parce qu'il y avait trop de contraintes, notamment au niveau de l'infrastructure. Nous manquions d'espace pour créer une unité où, certains matins, il aurait fallu accueillir une vingtaine de patients. Et puis, il y aurait eu beaucoup de va-et-vient. Nous avons donc opté pour le profil d'APO qui se rend auprès des patients dans les unités.*

Cette prise en charge spécifique du patient le matin à son entrée poursuit un double objectif :

- améliorer la qualité de l'accueil, structurer et standardiser l'accompagnement
- soulager les équipes infirmières de ce travail et ainsi leur permettre de se focaliser sur les soins aux patients

*Une organisation prévisionnelle a été mise en place*, indique Marie-Christine Millet, adjointe à la direction du département infirmier. *Sur base du rapport de la coordination de nuit, l'infirmière APO priorise les patients à prendre en charge en fonction du volume de travail dans les unités de soins.*

Dès son arrivée, le patient est installé dans sa chambre et accueilli par l'infirmière APO – une prise en charge rapide est perçue comme un gage de qualité, soulignent les enquêtes de satisfaction. L'infirmière effectue la préparation complète du patient pour le bloc opératoire (check-list de démarrage, préparation cutanée, préanesthésie...). Elle le gratifie aussi de petites attentions, très appréciées, comme l'aider à se connecter au réseau wifi ou à manipuler la télécommande télé.

Selon sa disponibilité, elle s'occupe en moyenne d'une quinzaine de patients par jour – soit toutes les entrées excepté celles en hôpital de jour –, consacrant 15-20 minutes environ à chacun. Son travail terminé, elle rejoint l'équipe mobile pour aider, là encore, ses collègues.

*C'est une nouvelle aventure pour moi*, confie Adèle Schmitz. *C'est très chouette car tout le monde est content : les patients, parce qu'ils sont bien accueillis, et les collègues, parce que ça leur ôte une charge de travail. En ne devant plus quitter les soins pour gérer les entrées, elles peuvent se consacrer pleinement à leurs patients.*

L'ouverture de ce poste a été rendue possible par le Fonds blouses blanches. Une personne supplémentaire (0,6 équivalent temps plein) sera recrutée de sorte que la fonction puisse être assurée tous les jours.

Eddy Lambert

PÔLE RESTAURATION/SECTEUR HOSPITALIER

## LES AIDES-HÔTELIÈRES EN PLACE SUR TOUS LES SITES



C'est un aboutissement, mais pas une fin. Ainsi Grégoire Bury, coordinateur hôtelier du secteur hospitalier, décrit-il l'achèvement de la mise en place des aides-hôtelières. Le travail était déjà réalisé à MontLégia et en grande partie à Waremme; il l'est à présent dans les 4 cliniques. Le pôle restauration, qui avait démarré ce projet en 2010, assure désormais la distribution complète des repas, du matin au soir, pour l'ensemble du secteur hospitalier.

Le pôle a pu compter sur le Fonds blouses blanches pour augmenter ses effectifs, avec l'apport de 7,7 ETP (équivalents temps plein), soit une dizaine de personnes, répartis entre Hermalle, Heusy et Waremme.

Cette première phase, enfin clôturée, a permis de généraliser et d'homogénéiser la prise en charge des repas, l'organisation du travail ainsi que les bonnes pratiques. *L'expérience patient est désormais identique sur tous les sites, quel que soit le parcours de soins*, assure Grégoire Bury. *C'est important compte tenu des transferts inter-hospitaliers. Prenons le cas d'un patient admis aux urgences de Waremme, puis hospitalisé à MontLégia et retransféré à Waremme pour sa revalidation, la prise en charge des repas sera partout la même.*

Cela passe notamment par les échanges d'expériences entre les sites. Deux exemples parmi d'autres cités par le coordinateur: *A Heusy, en gériatrie, l'aide-hôtelière, lorsqu'elle sert le déjeuner, a l'habitude de demander au patient s'il souhaite reprendre un café. A Waremme, en gériatrie toujours, le patient ne reçoit pas son repas en une fois, mais d'abord le potage, puis la suite un peu plus tard. L'expérience terrain montre qu'il mange mieux. Tout ça nécessite une incroyable organisation en grande partie pour les soignants, mais c'est pour le bénéfice du patient.*

Le travail porte aussi sur le savoir-être et le savoir-faire pour lesquels les aides-hôtelières ont été invitées à suivre une formation proposée par des comédiens (voir ci-contre).

*A présent que les aides-hôtelières sont en place et que la prise en charge est partout identique, nous pouvons travailler à l'amélioration des processus et à la mise en place de nouveaux projets, comme le déjeuner en buffet – déjà existant à MontLégia –,*

*la possibilité de proposer des œufs brouillés au déjeuner ou le déploiement des chariots individuels «restauration à toute heure» pour les patients oncologiques ou en fin de vie*, conclut Grégoire Bury.

Eddy Lambert



## UNE FORMATION AVEC DES COMÉDIENS



Une première série de formations avec des comédiens a eu lieu mi-janvier à MontLégia

Afin de conseiller les aides-hôtelières sur le bon comportement et la bonne attitude à adopter selon les situations, le pôle restauration a organisé à leur intention une formation de savoir-être et de savoir-faire, pour laquelle il a fait appel à l'asbl Pleins-Feux du comédien liégeois Marc Andreini. Ce n'est pas une première pour ce dernier, qui avait participé à une campagne du Groupe santé CHC sur la confidentialité en 2013-2014.

Une première série de formations s'est tenue mi-janvier dans une chambre de MontLégia pour les aides-hôtelières de ce site et de Waremme. Une seconde est prévue les 24 et 31 mars à Heusy pour les deux derniers sites. Au final, une quarantaine d'aides-hôtelières y auront participé. Pour préparer ce rendez-vous, Marc Andreini avait passé, en novembre dernier, à MontLégia, une journée d'observation dans les chambres au moment du déjeuner, du dîner et du souper.



## MOBILITÉ – TOUS VÉLO-ACTIFS

### UN BONGO ET DEUX VÉLOS GAGNÉS À HEUSY

La Clinique CHC Heusy participe au projet « Tous vélo-actifs » depuis 2013, une initiative qui encourage les collaborateurs à effectuer leurs trajets quotidiens domicile-travail en deux roues. Avec les restrictions liées au Covid, nous n'avons pas pu organiser nos activités traditionnelles, comme la sensibilisation dans les services, les balades organisées ou le stand de dépannage, regrette Christine Silvestre, relais mobilité. Nous avons dès lors imaginé une initiative Covid-free: un défi Bike and win à réaliser de manière individuelle. Il s'agissait de rouler 300 km à vélo en août et septembre derniers, dont la moitié en déplacement pour le travail.

Ce défi, à réaliser de manière individuelle, a été lancé avec l'accord de la direction par les relais mobilité de Heusy. L'enjeu en valait la peine avec à la clé un Bongo Bed and bike et 2 vélos électriques. Soyons honnêtes, nous aurions espéré plus de participants, reconnaît Stéphanie Laboureur, relais mobilité, mais le principal est que ceux qui l'on fait y ont pris beaucoup de plaisir. Parmi les participants, 3 personnes ont été tirées au sort par la direction lors d'un CPPT. Il s'agit de Laurence Peutat qui a gagné le Bongo et d'Anne Blaise et de Stéphanie Laboureur qui ont remporté un vélo électrique (à remettre en état parce qu'il s'agit de vélos achetés en 2013 pour permettre aux collaborateurs de tester les trajets). Merci à Frédéric Carrier, notre directeur, à Emmanuel Legrand, responsable mobilité, et aux participants de nous avoir suivis dans ce défi, et à bientôt pour d'autres aventures à vélo, concluent Stéphanie et Christine.

Pendant la formation, Marc Andreini et les comédiens qui l'accompagnent mettent en scène des situations vécues; s'ensuit un débriefing lors duquel les participants sont amenés à identifier les bonnes et moins bonnes attitudes qu'ils ont pu observer.

*Le but n'est pas de blâmer ni de juger, mais plutôt de conscientiser dans un cadre bienveillant, déclare Florence Demars, secrétaire de la direction des services hôteliers. Faire face à l'émotion des patients peut parfois être déroutant. Il est important que l'aide-hôtesse fasse preuve d'écoute et de bienveillance tout en travaillant efficacement. La formation est l'occasion de donner des conseils, des outils, des astuces, qui l'aideront dans son quotidien.*

Les premières dates de formation ont rencontré un tel succès auprès des participants que l'expérience avec Pleins-Feux sera renouvelée le 8 avril, en auditoire cette fois, pour d'autres publics comme les brigadières techniciennes de surface, les diététiciennes ou les étudiants suivant la formation d'aide-hôtesse.

Eddy Lambert

CM



Notre groupe a obtenu une nouvelle fois un label 5 étoiles pour l'année 2021. Ce label est décerné sur base de nombreux critères: nombre de cyclistes parmi les collaborateurs, parking vélo, vestiaires, balisage des pistes cyclables, informations... Bravo à toute l'équipe!



## LE GROUPE SANTÉ CHC SANS TABAC : OÙ EN EST-ON ?



C'est fin 2001 que la réflexion «hôpital sans tabac» débute chez nous. Un centre d'aide aux fumeurs (CAF) voit le jour en 2004 (dont le siège se trouve à la Clinique CHC Heusy) et, dans la foulée, un comité HST (hôpital sans tabac) se crée à l'échelon du Groupe santé CHC.

Outre l'aide au sevrage par le biais de consultations de tabacologie, le comité HST se consacre à l'information (des patients, de la population générale, des collaborateurs du groupe, des médecins généralistes...), mais aussi à la formation du personnel médical.

Le Groupe santé CHC est membre du Réseau européen des hôpitaux sans tabac, du Réseau belge des CAF et du Groupe de recherche sur le tabac du FNRS. Ses cliniques sont également soutenues par le Fares (fonds des affections respiratoires asbl). Nous sommes aussi membre officiel de «Génération sans tabac», une initiative de l'«Alliance pour une société sans tabac», alliance dans laquelle se retrouvent notamment la Fondation contre le cancer ou encore le Fares.

Bien qu'actif depuis 2004 grâce à de nombreux bénévoles motivés, le comité HST n'a pas de reconnaissance officielle. Afin d'améliorer la visibilité et d'assurer la pérennité de l'action, la volonté du comité est de confirmer son existence et de recruter de nouveaux membres, issus de divers secteurs du groupe, médicaux et non médicaux, ayant pour point commun d'être intéressés par la problématique du tabagisme à l'hôpital.

Ce «nouveau» comité HST se réunira deux fois par an, afin d'évaluer l'activité du semestre écoulé et de proposer des améliorations, changements et projets au sein du Groupe santé CHC. Sa nouvelle composition sera connue d'ici peu.

Un bureau restreint se réunit quant à lui tous les 2 mois. Il est composé de :

- Dr Samy Auachria, direction médicale
- Emilie Boulanger, diététicienne et tabacologue
- Françoise Charles, tabacologue
- Dr Thierry Michiels, pneumologue et tabacologue
- Marie-Rose Porcu, tabacologue
- Dr Thaïs Ribera Jorba, pneumologue et tabacologue

C'est cette dernière qui reprendra le flambeau du Dr Thierry Michiels, actuel président, qui accèdera à la pension d'ici quelques mois. Le Dr Ribera a récemment terminé sa formation de tabacologie. En effet, pour être (et rester) un CAF reconnu, son responsable doit être médecin et tabacologue à la fois.

Le comité HST souhaite dans un premier temps dresser un état des lieux et lister ce qui a été fait, ce qui existe, ainsi que les projets à court, moyen et long termes. Parmi ceux-ci, outre une révision de la signalisation «sans tabac» dans et aux alentours des différents sites du groupe, figure une courte formation commune à destination des infirmier(e)s des unités d'hospitalisation. L'objectif de cette formation est d'uniformiser l'accompagnement des fumeurs hospitalisés selon un algorithme existant et de définir des infirmier(e)s référent(e)s pour assurer la pérennité du processus. Pour l'instant, 3 formateurs sont prévus (les Drs Thierry Michiels et Thaïs Ribera et Marie-Rose Porcu) pour débiter à la Clinique CHC MontLégia dans un premier temps, sur rendez-vous avec les équipes (20 minutes maximum sur le temps de midi). Cette démarche sera évaluée, notamment en vérifiant si la demande en substituts nicotiques augmente ou non à la pharmacie dans les unités de soins ayant reçu la formation. Avec l'accord et l'aide de la direction du nursing et de la pharmacie, cette étude pourrait commencer au 2<sup>e</sup> semestre 2022.

Le comité HST souhaite également améliorer la visibilité de ses actions en utilisant de manière régulière les différents canaux de communication disponibles au Groupe santé CHC. Rendez-vous donc très bientôt...

Marianne Lebrun



## PERSONNES À BESOINS SPÉCIFIQUES A NOUS DE CHANGER DE REGARD...



Ils sont en voiturette, malentendants, malvoyants ou sujets à d'autres difficultés. Ce sont les personnes à besoins spécifiques. Pour les aider à évoluer dans le milieu hospitalier, il convient avant tout de changer notre regard...

Quand on parle de personnes à besoins spécifiques (PBS), on parle de personnes dont les ressources sont en décalage par rapport à l'environnement dans lequel elles doivent évoluer. *Il s'agit de personnes avec des difficultés motrices, des difficultés sensorielles (visuelles, auditives), des difficultés à communiquer (trouble de la parole), des troubles du comportement (agitation, désorientation), des difficultés d'attention...*, explique Marie Stevens. *Cela concerne autant le patient que son accompagnant. Et il peut s'agir également de toute vulnérabilité due à l'âge (jeunes enfants, patients âgés) ou liée à la précarité, la culture ou la langue...*

Un premier état des lieux a été dressé en collaboration avec différentes associations. Le groupe de travail a aussi réalisé une visite de la Clinique CHC MontLégia avec une personne sourde, une personne malvoyante et une PMR. Sur base de ces échanges en septembre dernier, une liste de recommandations a été établie et priorisée. Il s'agit parfois de petites choses très simples à réaliser. Citons deux exemples pour un malentendant :

- aller le chercher en personne dans la salle d'attente plutôt que de l'appeler depuis le bureau de consultation
- prévoir des échanges dans un local calme, sans bruit parasite

Le plan d'action compte de nombreux points. *L'objectif est de procéder à des aménagements raisonnables, de mettre au point des outils et des bonnes pratiques et de les partager entre nos 4*

*cliniques, précise Christine Drummen. L'idée est de sensibiliser chacun à être attentif à l'autre et à ses besoins, et à adapter certaines de nos pratiques. Par exemple, on peut demander un rendez-vous par mail, mais quand le CAT rappelle, cela ne convient pas pour un malentendant. Il faudrait pouvoir proposer des échanges par mail dans certains cas.*

La sensibilisation vise l'ensemble des professionnels (rendez-vous, accueil, consultations, examens, hospitalisations, bénévoles, gardiennage...), avec à la clé des formations pour certains publics et la désignation de référents PBS dans les services. A terme, l'anticipation doit permettre de lisser les difficultés de tout ordre : accessibilité (rendez-vous, géographique), parcours de soins adapté, communication avec le patient...

La législation a imposé des normes d'accessibilité physique pour les PMR, mais qu'en est-il des autres difficultés ou handicaps ? *La question reste délicate et éminemment éthique, souligne Marie Stevens, d'autant que certaines personnes à besoins spécifiques ne veulent pas être identifiées comme telles. Elles craignent à juste titre d'être stigmatisées et tiennent beaucoup à leur autonomie souvent durement acquise. Dans ce contexte, il importe que chacun des acteurs de l'hôpital propose un accompagnement sur mesure et surtout, que l'aide soit toujours proposée, jamais imposée. Ce qui compte, c'est vraiment de changer notre regard et de s'ouvrir aux difficultés de l'autre.*

Catherine Marissiaux

### Personnes à besoins spécifiques Composition du groupe de travail

- Christine Drummen, coordinatrice qualité
- Louise Dupuis, expert du vécu
- Marie Stevens, coordinatrice itinéraires cliniques
- Martine Tanghe, service social

en continuité du travail entamé par  
Sylvia Dejonghe

## INFORMATIONS DESTINÉES AUX PATIENTS: ELLES PEUVENT AUSSI VOUS AIDER!

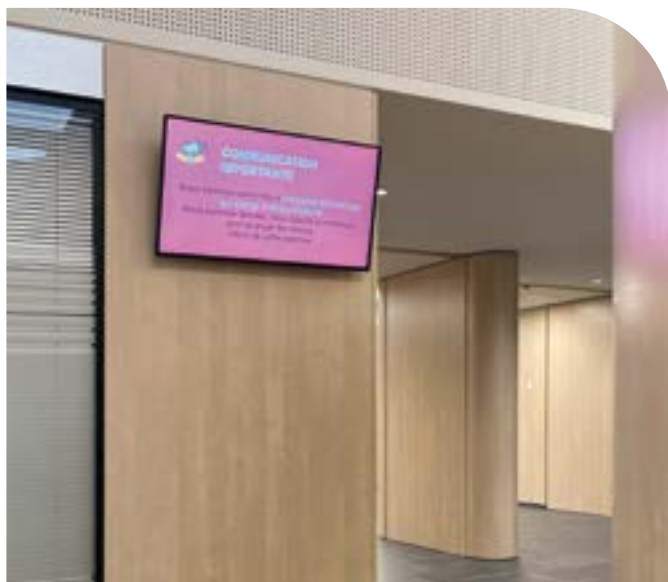
Nous diffusons de nombreuses informations pour nos patients dans la brochure d'accueil à l'attention des patients hospitalisés, sur les écrans d'affichage dynamique présents dans toutes nos cliniques et même sur les télévisions connectées (IP TV) dans les chambres de la Clinique CHC MontLégia. Elles peuvent aussi vous être utiles.

### BROCHURE D'ACCUEIL À L'ATTENTION DES PATIENTS HOSPITALISÉS



Elle contient les renseignements pratiques et de nombreux conseils relatifs au séjour de nos patients. L'annuaire téléphonique donne un aperçu de l'ensemble des services médicaux offerts par le Groupe santé CHC. Vous pouvez aussi y retrouver des informations sur les formalités d'admission, les frais d'hospitalisation, la fin de séjour, des recommandations, les droits et

devoirs des patients... Le cahier central est quant à lui spécifiquement consacré aux informations pratiques de chacune des 4 cliniques: les repas, le prix des communications, l'accès à internet, les heures de visite, l'aide bénévole, l'accompagnement spirituel... Cette brochure est mise à jour chaque année et disponible sur intranet: Documents > éducation/documentation patients > documentation patients > hospitalisation/accueil (informations pratiques).



### ÉCRANS D'AFFICHAGE DYNAMIQUE

Les écrans d'affichage dynamique se trouvent dans les couloirs, salles d'attente et certains services dans nos 4 cliniques. Ils permettent de diffuser des messages aux patients tels que des démarches administratives, des vidéos de sensibilisation, des règles à suivre (liées au contexte Covid par exemple), des événements à venir, des explications sur l'attente aux urgences, des messages à chaud (en cas de panne, par exemple) et bien d'autres informations. A Hermalle et MontLégia, les tablettes d'occupation des cabinets renseignent le statut de conventionnement du médecin.

### TÉLÉVISIONS DES CHAMBRES

A MontLégia, outre les chaînes TV, la radio et la météo, la télévision connectée (ou IP TV) des chambres donne aussi accès à de nombreuses informations.

- La partie «votre chambre» apporte des informations liées à l'aménagement des chambres: accès internet, fonctionnement du lit d'appoint, du thermostat...
- La partie «votre hospitalisation» fournit les informations pratiques liées au séjour: parkings, transports, commerces, carte brasserie, heures des repas, heure de sortie, services d'aide disponibles, recommandations à suivre...
- La partie «services» est destinée aux informations spécifiques de chaque unité: le déroulement d'une journée, l'éducation du patient... Pour la maternité par exemple, des vidéos de conseils sont diffusées et en pédiatrie, les vidéos «Et si je te racontais...» réalisées par les psychologues sont disponibles.

**Des conseils, des points d'attention à diffuser aux patients?** L'IP TV peut être un moyen de leur communiquer. Invitez-les aussi à la consulter pour obtenir réponse à leurs questions et à se familiariser avec l'hôpital. Le site internet [www.chc.be](http://www.chc.be) est lui aussi une excellente source d'informations.

Contactez le service communication pour plus d'informations: [camille.bottin@chc.be](mailto:camille.bottin@chc.be)

Camille Bottin