

# L'INFOSITES

JOURNAL D'INFORMATION AU CŒUR DU GROUPE SANTÉ CHC

Septembre  
2025

#134

PÉRIODIQUE  
TRIMESTRIEL



## ENTREPRISE 3

NOUVEAU:  
UNE CELLULE  
D'ACCOMPAGNEMENT  
SOCIO-ÉCONOMIQUE  
POUR PATIENTS  
PRÉCARISÉS

## PEOPLE 8

NOUVELLE  
COORDINATRICE  
MOVE

## RESSOURCES 12

## SERVICES 19

ENQUÊTE DU SERVICE  
COMMUNICATION

**CHC**  
GROUPE SANTÉ

# LE JOURNAL AU CŒUR DU GROUPE SANTÉ CHC

## ENTREPRISE

- 3 Nouveau : une cellule d'accompagnement socio-économique pour patients précarisés
- 4 Patient partenaire
- 6 Développement durable
- 8 Rapport annuel

## PEOPLE

- 9 Move : nouvelle coordinatrice
- 9 Chassés croisés
- 10 Carnet de famille
- 11 Heusy : rencontre avec l'expert du vécu

## RESSOURCES

- 12 MontLégia : team building des cadres
- 13 Vaccination contre la grippe
- 14 Dressing solidaire

## BRÈVES

15-18

## SERVICES

- 18 Waremme : rénovation de la salle d'endoscopie
- 19 Bilan de la campagne hygiène des mains
- 20 Move – Futur DPI : harmonisation des soins infirmiers
- 22 Résidence CHC Mativa : label nutri-santé
- 22 SPA : nouvelle offre de soins en revalidation psychosociale
- 23 Résultats benchmark 2024
- 24 Enquête du service communication



L'équipe du PIT composée d'un médecin urgentiste coordinateur, d'infirmiers spécialisés et d'ambulanciers de la Croix-Rouge.

## URGENCES LE PIT EST ENTRÉ EN ACTION À HERMALLE

Le 1<sup>er</sup> septembre, la Clinique CHC Hermalle a inauguré son premier PIT (*Paramedical Intervention Team*), une première pour le Groupe santé CHC et le réseau Move, en partenariat avec la Croix-Rouge. Ce dispositif, soutenu par le SPF Santé publique, se situe entre l'ambulance classique et le SMUR. Plus flexible et moins coûteux, il est assuré par des infirmiers spécialisés en soins intensifs et urgences, en lien direct avec un médecin urgentiste coordinateur.

Opérationnel 24h/24 et 7j/7, le PIT participe aussi aux transferts interhospitaliers et est intégré à la régulation du 112. L'équipe, composée de 5,5 ETP infirmiers formés à la Haute École de la Province de Liège et à l'Hôpital de la Citadelle, partage son temps entre le PIT et les urgences. Un véhicule et des ambulanciers sont mis à disposition via un accord d'un an avec la Croix-Rouge. Pour la clinique, ce dispositif renforce l'offre de soins et valorise l'expertise des équipes, tout en consolidant son rôle central au sein du réseau Move.

—  
EL

Notre groupe est membre  
du réseau de santé

**move**

### ÉDITEUR RESPONSABLE

Alain Javaux, bd Patience et Beaujonc 9, 4000 Liège

### RÉALISATION

Service communication

### GRAPHISME

stereotype

### PHOTOS

Groupe santé CHC, Getty-Images, Michaël Radi, Sky Mind Prod, Yanis Carrier

### TIRAGE

7.300 exemplaires, encre végétale

ISSN: BD 49.43

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



facebook.com/chcliege



intranet.chc.be



instagram.com/CHC\_liege



CHC.be



linkedin.com/company/CHC-groupe-sante



## NOUVELLE FONCTION : UNE CELLULE D'ACCOMPAGNEMENT SOCIO- ÉCONOMIQUE (CASE) POUR LES PATIENTS PRÉCARISÉS

Dès octobre, une cellule d'accompagnement socio-économique (CASE) sera mise en place pour aider les patients précarisés (SDF, ressortissants étrangers...) et/ou en difficultés socio-économiques à retrouver une assurabilité de soins en amont de leur hospitalisation. Objectif : garantir leur prise en charge sur les 4 sites hospitaliers du CHC.

*Solliciter le CPAS, accompagner le patient pour se mettre en ordre de mutuelle, ce type de démarches est d'ores et déjà assuré par le service social pour les patients hospitalisés. La CASE propose d'intervenir en accompagnant le patient en amont de l'hospitalisation programmée, explique Davina Lemmens, coordinatrice des services sociaux. On anticipe ainsi les problèmes à la sortie (suivi des soins, transfert en revalidation potentiellement refusé pour un patient qui n'a pas de mutuelle) et on limite les pertes et les problèmes de paiement pour l'hôpital et ses prestataires.*

Cette initiative répond à une réalité de terrain : paupérisation croissante, complexité administrative, accès difficile aux services publics. Si la CASE soutient les patients, elle est aussi indispensable à l'hôpital pour respecter les contraintes de séjour et limiter les impayés.

*Le fonctionnement de la cellule est né d'une petite graine semée par Louise Dupuis, experte du vécu, pour germer en un trajet patient complet, raconte Davina Lemmens. Cette belle co-construction nous a demandé beaucoup de temps et d'investissement, et la direction nous a soutenus dans l'élaboration du projet. Tout le monde allait dans le même sens, quelle que soit sa fonction : Louise Dupuis, Nathalie Braham (facturation), Nathalie Delbrassine (itinéraires cliniques), Marie Demblon (PSH), Sabine Franchi (admissions hospitalisation), Marie-Céline Jamoye (développement durable), le Dr Didier Noirod (conseil médical), Agnes Preudhomme (méthodes et organisation), Olivier Terwagne (administration patients), le Dr Michèle Yerna (urgences), Patrick Louis (informatique), et bien entendu le service social ! Merci à toutes les personnes qui ont participé de près ou de loin à la mise en place du projet.*

Dans un premier temps, la CASE se concentrera sur les admissions programmées, avant d'élargir son périmètre aux patients chroniques en ambulatoire. Précisons encore que le trajet du patient précarisé couvre aussi les admissions aux urgences, avec ou sans hospitalisation, prises en charge par l'assistant social des urgences.

### QUELQUES PRÉCISIONS PRATIQUES

- La CASE intervient uniquement dans le parcours du patient programmé. Pour le patient chronique, l'accompagnement est assuré par l'assistant social de secteur ou de service.
- Elle ne remplace ni la prise en charge sociale classique, ni le service administration patient pour le suivi des contentieux, même si les services collaborent étroitement.
- Cet accompagnement est proposé au patient précarisé sans obligation d'acceptation.
- Les assistants sociaux n'ont pas de baguette magique : toute situation n'est pas régularisable dans les 48h, certaines démarches prennent beaucoup de temps surtout en cas de précarité de longue date.
- L'équipe soignante peut décider de reculer la date opératoire en cas de situation à régulariser, mais le patient sera toujours pris en charge en cas d'urgence médicale.
- La cellule sera opérationnelle début octobre, avec l'arrivée de Julie Lerusse, nouvelle assistante sociale, basée à la Clinique MontLégia et active sur les 4 sites.

case@chc.be ou 04 355 54 74 (répondeur en cas d'absence)



## IL Y A PEUT-ÊTRE UN PATIENT PARTENAIRE DANS VOTRE SERVICE, DANS VOS CONSULTATIONS!

Le comité de participation des patients recrute et s'élargit aux 4 sites hospitaliers. Fort de l'expérience acquise depuis 4 ans, notre groupe souhaite renforcer le comité de participation patients, ainsi que le préconise l'Accréditation Canada. Il est inscrit dans les outils de l'axe 3 du plan stratégique de l'institution : garantir une expérience patient excellente et ancrée dans les valeurs de bienveillance et d'empathie.

Dans le cadre de l'**extension du comité de participation des patients sur l'ensemble des 4 sites**, nous souhaitons vous solliciter pour agrandir le nombre de patients partenaires.

### POURQUOI UN COMITÉ ?

Pour enrichir la démarche d'amélioration continue par une voix directe du patient dans une logique de partenariat et de co-construction patient-soignant.

### QUE FAIT LE COMITÉ DE PARTICIPATION DES PATIENTS ?

En 4 ans, il s'est construit pour devenir une instance consultative sur des projets de services et des documents d'information à l'intention des patients. Il crée par ailleurs un document intitulé « je prépare ma consultation » avec la vision patient en première ligne. Demain, il sera invité à participer à des réunions internes, groupes de travail déjà en place dans l'institution.

### QUEL PATIENT PARTENAIRE ?

Certains patients que vous rencontrez pourraient être motivés à participer « bénévolement » (avec le statut de bénévole dans l'institution) aux réunions du comité (2h, 4 fois par an) dans une perspective de co-construction collective en vue d'améliorer tant les soins, que l'environnement et l'organisation de l'institution.

Le **profil recherché** est le suivant :

- Le patient a vécu une expérience « intense » au CHC.
- Il a déjà un certain recul sur son parcours de soins et sa maladie.
- Il communique de façon constructive.
- Il souhaite travailler en partenariat avec les professionnels de santé.

### COMMENT ?

Parlez-en au patient qui répond à ce profil et invitez-le à nous contacter à l'adresse suivante [amelioration.continue@chc.be](mailto:amelioration.continue@chc.be).

Le patient sera recontacté par nos soins et rencontré lors d'une réunion au cours de laquelle il décidera de s'engager ou non.

—

Pour le bureau Expérience patient

Dr Samy Auachria

Nathalie Delbrassine

Marie Delgaudine

Christine Drummen

Marie-Christine Millet

Bénédicte Minguet

Marie Porcu

## PILOTER L'HÔPITAL AVEC LES PATIENTS PARTENAIRES: UNE CULTURE À IMPLÉMENTER SELON VINCENT DUMÉZ

Lors de la conférence du 11 juin dernier organisée dans le cadre de l'accréditation et de l'expérience patient, Vincent Dumez a présenté sa vision fondée sur son expérience canadienne de patient partenaire\*. En partant de l'envers du décor, côté patient, il définit le challenge qui nous attend. Retour sur les principaux concepts.

Vincent Dumez considère la santé comme une trajectoire de vie et le patient comme la pierre angulaire des soins intégrés. Le patient côtoie plusieurs écosystèmes (famille, pharmacie, hôpital, communauté...) et une grande majorité des décisions de santé sont prises à l'extérieur des milieux hospitaliers. Par son abord transversal, le patient est un acteur de changement dans un univers où les professionnels sont souvent formés pour travailler en silo.

*Alors qu'un patient chronique passe en moyenne 5 à 10h par an avec les professionnels de santé, il se soigne tous les jours, parfois plusieurs heures. Il développe des compétences variées : autogestion, reconnaissance des symptômes, gestion des effets secondaires, communication avec les soignants, résolution de problème... Ces savoirs, souvent sous-estimés, sont aussi désormais soutenus par l'intelligence artificielle.*

*De plus en plus, le patient entend participer aux décisions de santé qui le concernent. Ce besoin d'autodétermination, parfois déstabilisant pour les soignants, doit être vu comme une opportunité. Pour répondre à cette tendance, il faut un changement de paradigme selon Vincent Dumez :*

- éduquer plutôt qu'informer
- accompagner plutôt que prendre en charge
- viser un projet de vie avant une guérison

Et qui mieux que le patient partenaire pour accompagner ces changements dans l'hôpital? La santé est un enjeu citoyen et à ce titre, il importe d'impliquer les patients dans l'amélioration continue, l'opérationnel, la gouvernance de l'hôpital. Selon Vincent Dumez, *il faut intégrer le patient partenaire non seulement parce que c'est moralement bon, mais surtout parce que cela a un impact majeur sur l'efficacité.* Les résultats sont là, comme le confirment les initiatives et la littérature scientifique.

Catherine Marissiaux



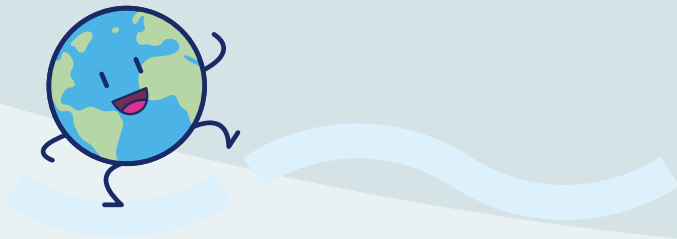
### QUI EST VINCENT DUMÉZ ?

Hémophile sévère, contaminé à 14 ans par le virus HIV en France dans les années 80, Vincent Dumez vit au Canada. Son parcours de soins, son militantisme à la suite du scandale de sang contaminé, son master en sciences de gestion, son expertise en transformation organisationnelle l'ont amené à poser les bases du patient partenaire, visant à inclure le patient dans toute l'organisation des soins (amélioration de la qualité, gestion, recherche), comme le fait le CHUM (CHU de Montréal) où 2 patients partenaires siègent au conseil d'administration.

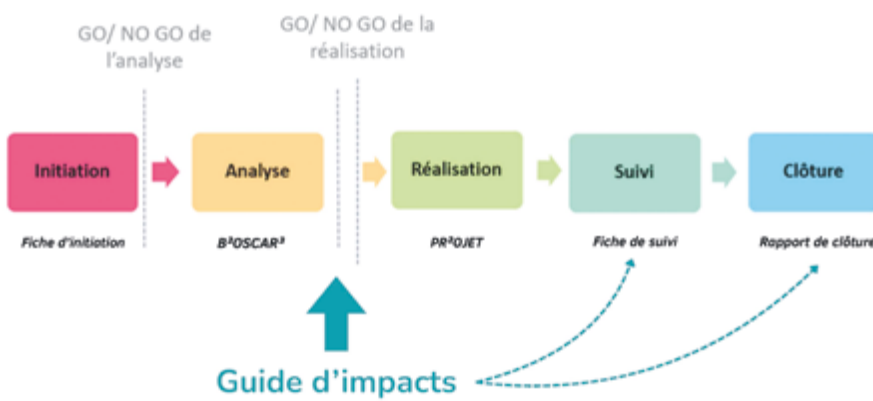
Plus d'informations ? Rendez-vous sur intranet pour les informations complémentaires et le film de la conférence.

\* La notion de « patient » s'entend ici au sens large et comprend les proches et la famille.

# DÉVELOPPEMENT DURABLE



## UN GUIDE D'IMPACTS POUR ÉVALUER LA DURABILITÉ DES PROJETS



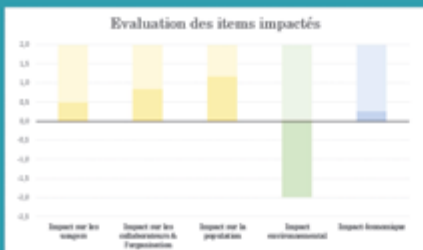
Testé actuellement par une quinzaine de porteurs de projets, le guide d'impacts devrait être déployé lors du dernier trimestre 2025. Dans un premier temps, il sera obligatoire seulement pour les projets soumis au comité Pulse. Une version simplifiée sera toutefois disponible pour l'ensemble des projets. L'ambition à terme est de généraliser son utilisation à toutes les initiatives.

Porté par la cellule Méthodes et organisation, le guide d'impacts fait partie intégrante de la nouvelle méthodologie de gestion de projet du CHC. Il constituera une étape intermédiaire entre le BOSCAR (outil de gestion de projet) et la validation finale par la direction.

## Résultats



Résumé des scores				
	Score	Maximum (sur 10)	Minimum (sur 10)	Impact
Impact sur les usagers	0,50	7	-3	/
Impact sur les collaborateurs & l'organisation	-0,83	7	-3	/
Impact sur la population	1,17	9	-2	/
Impact social	0,833333	23	-7	/
Impact environnemental	-2,00	0	-6	/
Impact économique	0,25	3,5	-1	/
Score total (somme)	-0,92	24,5	-14	D



Le questionnaire est structuré en cinq volets :

- trois pour le pilier social (impacts sur les usagers, les collaborateurs et l'organisation, et sur la population),
- un pour l'environnement et
- un pour l'économie.

Il comporte de nombreux critères afin d'être applicable à tous les types de projets. Une fois le questionnaire complété, le projet obtient un score par pilier (social, environnemental et économique), ainsi qu'un score global appelé *Impact Score*. Celui-ci consiste en une lettre (A, B, C ou D), accompagnée d'un graphique mettant en évidence le nombre de points positifs et négatifs.

Dans le cadre de sa démarche de développement durable (DD), le Groupe santé CHC s'apprête à déployer un nouvel outil, le « guide d'impacts », conçu pour évaluer tous types de projets sous l'angle de la durabilité. Accessible sous la forme d'un questionnaire en ligne hébergé sur les serveurs du CHC, il permet d'analyser les retombées sociales, environnementales et économiques de chaque initiative. À la fois outil d'auto-évaluation pour les porteurs de projets et outil d'aide à la décision pour la direction, il favorise une réflexion globale sur les impacts directs et indirects, à court comme à long termes.

Ce système offre une lecture claire des forces et faiblesses du projet, permettant ainsi d'affiner les arbitrages.

L'outil a été conçu dans le cadre d'un projet de mémoire mené par Aline Keutgen, stagiaire ingénieure de gestion, en collaboration étroite avec Marie-Céline Jamoye, coordinatrice DD. Il s'appuie sur de nombreux entretiens réalisés avec les directeurs, les membres du comité Pulse, le bureau du développement durable, ainsi que les personnes ressources associées aux différents critères. Le travail s'est également inspiré d'outils de référence en matière de responsabilité sociale et de développement durable : CSRD, BICORP, *Global Reporting Indicators*, norme ISO 26000...



Le développement technique de l'outil a été réalisé sur la plateforme Odoop par le service ICT. Il sera accessible via le Portail Collaborateur, et chaque collaborateur disposera d'un compte personnel lui permettant de retrouver ses évaluations passées. À terme, l'outil sera intégré au logiciel de gestion de projet du CHC afin de garantir une meilleure fluidité dans les démarches.

Au-delà de l'analyse individuelle des projets, le guide d'impacts s'inscrit dans une démarche plus large. Il encourage la culture de la durabilité, la concertation entre équipes et experts, la transparence des décisions, ainsi que la standardisation des évaluations. Il est conçu comme un outil souple, dont les résultats ne sont jamais éliminatoires mais toujours discutés et analysés, et permet de prioriser les projets en fonction de leur pertinence par rapport aux axes stratégiques du CHC.

Il n'existe à ce jour que peu d'outils comparables spécifiquement pensés pour l'évaluation durable des projets. Cette initiative apparaît donc comme pionnière, avec une véritable valeur ajoutée.

## MISE EN PLACE D'UN COMITÉ DE QUALITÉ MÉDICALE

En mai dernier, la direction médicale, le conseil médical et l'amélioration continue ont décidé de mettre en place un comité de qualité médicale afin de travailler de façon collaborative à l'amélioration de la qualité médicale des soins au CHC. Il a pour mission de promouvoir, monitorer et améliorer la qualité médicale pour tous les services en faisant appel aux outils/ressources existants et en soutenant les projets allant dans ce sens.

Ce comité devrait permettre également de soutenir la mise en place des actions/projets intégrés dans le plan d'action DD : développer les itinéraires cliniques, les indicateurs de mesure des résultats cliniques et la mesure de la qualité des soins perçue par le patient (PROM).

Ce comité se réunit une fois par mois et rassemble le directeur médical, le président du conseil médical, la responsable de l'amélioration continue, la coordinatrice des itinéraires cliniques, le Dr Samy Aouachria, adjoint à la direction médicale en charge de la qualité médicale, et la coordinatrice DD.

## PER OS EN HAUSSE, MEOPA EN BAISSÉ

Parmi les recommandations émises par le groupe de travail «éco-prescription» figure l'administration, si possible pour le patient, du paracétamol par voie orale plutôt que par intraveineuse (IV). Cette pratique s'avère tout aussi efficace et permet de réduire les risques liés à l'IV, la charge de travail du personnel, les coûts et l'empreinte environnementale (1 g de paracétamol oral a un impact 68 fois moindre que 1 g IV). L'objectif 2025 de diminuer de 40% la consommation de paracétamol IV est déjà en bonne voie, mais les efforts doivent se poursuivre.

Une autre action en cours consiste à réduire l'usage du MEOPA, un gaz relaxant utilisé pour soulager la douleur ou atténuer l'anxiété, mais dont l'empreinte carbone est particulièrement élevée (émissions de gaz à effet de serre). Grâce à la sensibilisation et à l'engagement des soignants, sa consommation a déjà diminué de 20% depuis le début de l'année. Un résultat encourageant qui incite aussi à poursuivre les efforts.

## ACTIONNEZ LA BONNE CHASSE !

À la Clinique CHC MontLégia, chaque chasse d'eau compte : la petite consomme 3 litres, la grande 6 litres. Pour favoriser une consommation raisonnée de l'eau, des stickers vont être apposés sur les toilettes afin de mieux distinguer les deux boutons. Cette initiative est actuellement testée dans des toilettes accessibles au public, dans un service adulte et dans un service pédiatrique, pour évaluer l'impact. L'objectif : sensibiliser chacun au bon geste qui contribue à préserver cette précieuse ressource.



Marie-Céline Jamoye  
Eddy Lambert



## DÉVELOPPEMENT DURABLE

### TESTEZ VOS CONNAISSANCES

#### Quiz n° 9: santé et alimentation

- Quelles sont les maladies qui causent actuellement le plus de décès prématurés en Belgique ?
  - Les accidents de la route
  - Les maladies dues à une infection (virus, bactéries, champignons...)
  - Les maladies non transmissibles liées à notre hygiène de vie (maladies cardiovasculaires, cancers, diabète, affections respiratoires chroniques...)
- Quels sont les trois facteurs principaux de notre hygiène de vie qui influencent notre santé et sont responsables de ces décès prématurés ?
  - Les ondes électromagnétiques
  - La sédentarité (manque d'activité physique)
  - La malbouffe
  - La pollution de l'eau
  - La pollution de l'air
  - Les perturbateurs endocriniens
- Qu'entend-on par les « déterminants commerciaux de la santé », sachant que c'est un facteur d'influence majeur sur notre santé qui a été mis en avant par l'OMS en 2019 et qui est aujourd'hui un enjeu central pour améliorer la santé de la population ?
  - La qualité des médicaments et des vaccins fournis par les firmes pharmaceutiques et leur effet sur le taux de survie de la population
  - L'influence des entreprises à but lucratif (commerciales) sur notre santé – ayant un impact plus important sur les publics vulnérables (enfants, ados, personnes défavorisées au niveau socio-économiques)
  - L'interconnexion entre le PIB d'un pays, les revenus économiques générés par les entreprises et l'état de santé de la population nationale

- Les écrans
- L'alcool et les drogues
- Le tabac

→ Réponses : voir page 21

## RAPPORT ANNUEL 2024 VERS UN GROUPE TOUJOURS PLUS ROBUSTE

Le rapport annuel du groupe est paru en juin dernier et est publié sur internet. Comme précédemment, il est édité en 2 versions : complète et résumée.

Que faut-il en retenir ? L'année 2024 s'est clôturée de manière positive pour notre groupe, avec une activité toujours en progression : + 4 % pour le laboratoire, + 3 % au bloc opératoire et aux urgences, + 2 % pour les consultations, + 1 % pour l'imagerie. Pratiquement, cela représente 23.368 analyses de biologie clinique et 132 interventions aux blocs opératoires par jour, ou 16 urgences et 262 consultations chaque heure. L'arrivée de la Résidence CHC Mehagne a renforcé de 133 lits la capacité d'accueil du secteur de la personne âgée. Les indicateurs sont au vert. Notre groupe affiche un résultat financier positif de 13.209 M<sup>°</sup>€ pour un chiffre d'affaires de 672 M<sup>°</sup>€, un résultat exceptionnel lié à la clôture de l'IFFE (intervention financière fédérale exceptionnelle Covid-19).

Nous poursuivons notre développement avec les mêmes ambitions. Face à la pénurie de soignants et aux incertitudes financières, nous nous attelons à anticiper les réformes annoncées tout en visant la robustesse. Nous consolidons notre offre de soins en réorganisant la complémentarité entre hôpitaux (CHC

– Move). Nous sécurisons nos systèmes informatiques aujourd'hui au cœur de quasi tous les métiers. Nous nous inscrivons dans une innovation qui est au service de l'humain, et non l'inverse. Les critères de développement durable sont intégrés dans l'analyse de tout nouveau projet d'envergure.

Tout ce travail serait impossible sans votre engagement, votre professionnalisme et votre motivation à tous. Un chaleureux merci à chacune et chacun d'entre vous !

CM

En savoir plus ?





## MARINE FRANCK, NOUVELLE COORDINATRICE MOVE



Marine Franck a repris en mai la fonction de coordinatrice Move, occupée précédemment par Maxime Billot, devenu directeur des Cliniques CHC Hermalle, Heusy et Waremme. Un job qui touche à la gestion de projet, à l'accompagnement administratif, pour relier les différents organes et sites du réseau Move.

### Premières impressions ?

Bonnes, évidemment ! L'accueil sur chaque site fût très chaleureux, et « Move, ça bouge ! » Je ressens une belle dynamique et cette envie de travailler ensemble.

### Quelle était votre motivation pour ce poste et pour ce réseau ?

Opter pour un job plus transversal, stratégique, porteur de sens et fédérateur. Coordonner, communiquer, relier, réseauter, faciliter, promouvoir, entreprendre, développer, améliorer, aider mes collègues et les patients sont des missions qui m'animent grandement. Move est un réseau qui m'inspire par ses valeurs et sa vision, et pour lequel j'ai un attachement particulier à la suite d'une expérience patient 5 étoiles, qui m'a donné l'envie d'y travailler pour à mon tour lui offrir tout ce que je pourrai. J'admire sa réelle volonté de

collaborer, d'avoir une considération singulière pour les patients et collaborateurs, et de viser l'excellence, le respect et la bienveillance. J'apprécie la richesse de sa taille humaine et de ses 2 communautés, ainsi que son offre de soins diversifiée, de qualité et de proximité permettant d'aider chaque personne tout au long de son parcours de vie.

### L'ampleur de la tâche ne vous fait pas peur ?

Heureusement, j'aime les challenges ! C'est un travail de longue haleine et j'ai encore beaucoup à apprendre, mais j'ai la chance d'être bien épaulée par Maxime et les personnes qui œuvrent pour Move dans la gouvernance, chaque département, les équipes projets comme HOST, IMPACT, Espace Horizon, etc. J'ai la conviction que « la méthode des petits pas » déjà expérimentée face à de grands défis et ma devise « ensemble on va plus loin et tout devient possible » vont m'y aider.

Titulaire d'un master en sciences de la santé publique et spécialisée en gestion des institutions de soins, Marine a acquis une expertise notable dans le secteur de la santé. Elle a exercé en tant qu'infirmière en MRS et dans plusieurs hôpitaux, infirmière en santé communautaire, infirmière en chef, et cadre attachée à la direction médicale du CHR Verviers, où elle était en charge des services et équipes du secteur des informations médico-hospitalières.

## CHASSÉS CROISÉS

- Le catering du secteur hospitalier du Groupe santé CHC, ainsi que des différents événements externes, est désormais sous la responsabilité de **Cédric Blogie**. Toutes les demandes relatives au catering doivent continuer à être envoyées à l'adresse [Catering.MLE@chc.be](mailto:Catering.MLE@chc.be) à l'aide du document de demande de prestation traiteur. Les événements liés au secteur de la personne âgée, quant à eux, restent sous la responsabilité des coordinateurs restauration de chaque résidence.

## NOUVEAUX MÉDECINS AGRÉÉS

- **Dr Lydie Gody**, anesthésiologie
- **Dr Amandine Monseur**, chirurgie orthopédique (médecin généraliste)
- **Dr Justine Ungaro**, gériatrie



Vous changez de fonction ?  
Vous rejoignez une autre clinique, résidence ou centre médical 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*.



## CARNET DE FAMILLE

### NAISSANCES

- 26/03/25 Elena chez Carmen Accardo (MLE-bloc obstétrical)  
 17/04/25 Olivia chez Victoria Gagliano (MLE-imagerie médicale)  
 29/04/25 Adèle chez Mathilde Baltus (MLE-soins intensifs pédiatriques)  
 05/05/25 Lilou chez Anaïs Backes (MLE-imagerie médicale/cardio B2)  
 19/05/25 Clémence chez Pauline Bovenisty (WAR-revalidation)  
 21/05/25 Mattéo chez Laura Pilliteri (HER-gériatrie)  
 23/05/25 Ndassi Anaya Mélanie chez Evarist Mohbeu (Résidence CHC Mehagne)  
 05/06/25 Jean chez Valentine Closset (WAR-revalidation)  
 06/06/25 Nael chez Jérôme Tits (MLE-brancardage) et Wendy Ville (MLE-endoscopie)  
 13/06/25 Georges chez Louise Debrus (HER-diététique)  
 21/06/25 Sellam chez Soufiane Sekkali (MLE-sécurité)  
 24/06/25 Noélie et Salomé chez Réginald Demollin (MLE-PMA)  
 26/06/25 Victor chez Elodie Janssens de Bisthoven (MLE-dialyse)  
 27/06/25 Chloé chez Kelly Rogister (MLE-pneumologie)  
 04/07/25 Victoire chez Pauline André (MLE-gériatrie)  
 10/07/25 Célestine chez Pauline Grosjean (MLE-EMRI)  
 25/07/25 Margaux chez Laure Poisquet (WAR-laboratoire)  
 28/07/25 Romeo chez Laura Lhomme (MLE-bloc opératoire)  
 12/08/25 Clémence chez Justine Massa (MLE-gériatrie)  
 15/08/25 Andrew chez Anne-Cécile Delestrait (MLE-pédiatrie)

### MARIAGES

- 05/04/25 Xavier Heusdens (MLE-ICT)  
 17/05/25 Caroline Peuten (MLE-cardiologie)  
 27/06/25 Laura Meunier (MLE-EMRI)  
 27/06/25 Maxime Theatre (MLE-pneumologie)  
 28/06/25 Lorraine Bastiaens (SAG-direction générale)  
 05/07/25 Joan Teodoro (HER-gériatrie)  
 14/07/25 Audrey Jazwa (MLE-maternité)  
 02/08/25 Fabien Sillen (HEU-accueil)

### PENSIONS

- 30/06/25 Antonietta Iannello (MLE-neurologie)  
 30/06/25 Solange Baguette (MLE-aide-hôtelière)  
 30/06/25 Nadine Buttiens (MLE-instrumentation)  
 31/07/25 Louisa Albert (MLE-instrumentation)  
 31/07/25 Fabienne Lavet (MLE-biberonnerie)  
 31/07/25 Marie Zucco (MLE-gynécologie/urologie)  
 31/08/25 Myriam Plenevaux (MLE-endoscopie)  
 31/08/25 Bernadette Andrianne (MLE-anesthésiologie)  
 31/08/25 Joëlle Lhoest (WAR-accueil)  
 31/08/25 Maria Schillaci (SAG-CAT)

### DÉCÈS

- 27/05/25 Jessica Janssens (WAR-pharmacie)  
 05/06/25 la mère d'Olivia Borcy (Résidence CHC Mehagne)  
 06/07/25 le fils de Nathalie Kerf (Résidence CHC Mehagne)  
 23/07/25 le père de Carole Lemlin (HER-revalidation)  
 07/08/25 le Dr Ioan Marcu (Groupe santé CHC-chirurgie orthopédique)  
 10/08/25 le père de Sylvie Knuts (HER-CD5)  
 25/08/25 Maryline Somja (MLE-hôpital de jour pédiatrique), épouse de Benoît Vandegaar (MLE-ICT)  
 26/08/25 le père de Fiorella Corin (HER-soins intensifs) et beau-père de Michel Dandin (HER-ADDI)

Si vous ne désirez pas qu'une information relative à un événement 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 événement vous concernant.



Benoît Rikir exerce la fonction d'expert du vécu en matière de pauvreté et d'exclusion à la Clinique CHC Heusy depuis février dernier.

## CLINIQUE CHC HEUSY

# EXPERT DU VÉCU: UN REGARD NEUF AU SERVICE DE L'ACCESSIBILITÉ DES SOINS

Depuis février 2025, Benoît Rikir exerce la fonction d'expert du vécu en matière de pauvreté et d'exclusion à la Clinique CHC Heusy. Originaire de Dalhem, il connaît bien la région verveioise et la clinique elle-même qu'il fréquentait déjà comme patient. *Je connais les lieux depuis tout petit*, dit-il. Une proximité qui rend son engagement d'autant plus évident.

Il a ainsi rejoint Louise Dupuis, active comme experte du vécu à la Clinique CHC MontLégia depuis son ouverture. Tous deux font partie de la quarantaine d'experts du vécu déployés par le SPP IS (service public fédéral de programmation – intégration sociale). Leur mission se décline en trois axes: le contact direct avec les patients, la remontée des difficultés observées au sein de l'hôpital et la formulation de recommandations au niveau législatif afin d'améliorer l'accès aux soins et aux droits pour les personnes précarisées.

Avant d'intégrer le Groupe santé CHC, Benoît a travaillé pendant 19 ans dans la vente. *J'aimais le contact avec les gens*. Un accident domestique l'a malheureusement contraint à se réorienter. Il s'inscrit alors au Selor (organisme chargé du recrutement pour la fonction publique), à la recherche d'un métier tourné vers l'humain. C'est là qu'il découvre la fonction d'expert du vécu. *Je me suis dit: Tiens, qu'est-ce c'est? C'était flou et intrigant. Une séance d'information m'a permis d'y voir plus clair*.

À l'issue des épreuves de sélection, deux postes lui sont proposés: un dans un grand hôpital bruxellois, un à Heusy. Le choix a été vite fait. *Heusy est un hôpital à taille humaine, et je le connaissais bien*. Il suit alors six semaines de formation à Bruxelles, au SPP IS, dont il dépend aujourd'hui en tant que fonctionnaire. Il travaille désormais au sein du service social de la cli-

nique, sous la responsabilité de Marie-Hélène Job, et bénéficie du soutien de son mentor, Bernard Destexhe, directeur du département infirmier.

Son rôle? Améliorer l'accessibilité des soins et veiller au respect des droits fondamentaux des patients, en apportant un regard différent, issu de son propre parcours. *Je suis là pour observer, échanger, proposer. Pas pour «espionner» pour l'Etat*, sourit-il. Concrètement, cela se traduit par de nombreuses actions: simplification de formulaires, meilleure signalisation au sein et aux abords de l'hôpital, accessibilité PMR...

Mais son action ne s'arrête pas à l'environnement hospitalier. À la demande des assistantes sociales, il rencontre également des patients en situation de précarité ou de vulnérabilité. *J'interviens en complémentarité du service social, mais dans une approche différente. Mon rôle n'est pas celui d'une assistante sociale: les patients ne se livrent pas de la même manière à moi, ce qui permet d'éclairer leur situation sous un angle différent*.

Cette relation de confiance, il la cultive. Si sa fonction est encore méconnue, elle suscite généralement la curiosité. *Quand j'explique ce que je fais, les réactions sont très positives*.

Dans son ancien métier, Benoît Rikir se considérait déjà comme quelqu'un qui aimait à repérer ce qui n'allait pas. Aujourd'hui, il a à cœur d'améliorer les choses. *Ici, je me sens utile. Je ne sais jamais ce que la journée va me réserver, mais je sais pourquoi je suis là*.



Eddy Lambert



## CLINIQUE CHC MONTLÉGIA

# TEAM BUILDING DES CADRES: UNE BELLE EXPÉRIENCE

Le 17 juin dernier, Frédéric Carrier, directeur de la Clinique CHC MontLégia, a réuni tous les cadres sous sa direction dans un grand team building organisé avec le service capital humain dans le joli cadre du Val St-Lambert sous une météo clémente. Une belle expérience!

Au programme, une réflexion collective sur le bien-être au travail (évolution 5 ans après l'ouverture et perspectives à 5 ans), un atelier cuisine, un atelier interactif sur la décarbonation des soins, le tout en équipes, avec beaucoup d'énigmes et d'humour... *Je remercie vivement les participants qui ont tous joué le jeu à fond, que ce soit dans la réflexion, très constructive, ou dans les ateliers! Je remercie également les personnes qui m'ont aidé à mettre ce team building sur pied: Françoise Closset et le service capi-*

*tal humain pour leur aide dans l'élaboration de la journée, Grégoire Bury et Françoise Martin qui ont organisé l'atelier cuisine et Marie-Céline Jamoye qui a introduit l'atelier décarbonation des soins,* résume Frédéric Carrier.



*Trois ans après mon entrée en fonction, il était temps de faire un team building avec les cadres de MontLégia et je pense qu'ils ont apprécié cette journée. La journée s'est terminée autour d'un verre après la remise en commun des ateliers et avoir célébré l'équipe gagnante! On a vécu*

*des moments de rire extraordinaires, c'était très sympa!* Précisons que la journée s'adressait uniquement aux cadres qui dépendent hiérarchiquement de la direction de la clinique, pas à ceux qui dépendent des autres directions (entretien, gardiennage, logistique, maintenance, pôle booking, pôle nutrition, secrétariats médicaux...).

—  
Catherine Marissiaux

## CE QU'ILS EN DISENT...

### **ALISSON LAMBERT, responsable chimie dispatching au laboratoire**



C'était intense et très chouette. La journée était riche de sens et elle a permis de beaux échanges.

C'était une belle occasion de rencontrer ses collègues en dehors des réunions. Cela devrait se faire plus régulièrement, je dirais même chaque année!

### **TOM FAIDHERBE, ICU FF à l'unité 235 gastroentérologie)**



C'est un des rares moments où l'on se rassemble et donc c'était chouette.

La journée a démarré en mode réflexif, un peu comme une réunion de cadres, puis on a enchaîné avec les ateliers. À mon sens, on aurait pu assumer l'atelier cuisine jusqu'au bout et préparer notre propre repas de midi. L'après-midi, avec les énigmes de décarbonation, était adaptée à tous les types de personnes et de conditions physiques. Autre point positif: les équipes ont été tirées au sort et c'était chouette de découvrir certains collègues. Enfin, merci pour le verre de fin de journée, c'était super sympa!



### ELOÏSE NATALIS, ICU à l'unité 255 pneumologie



J'ai particulièrement apprécié l'atelier cuisine : on a pu bouger tout en s'inscrivant dans l'axe stratégique du développement durable.

Réfléchir à la vision à 5 ans était un exercice également

intéressant : en recoupant les idées de tout le monde, on se rend compte des différences de priorités d'un secteur à l'autre. Très sympa aussi, l'activité ludique de l'après-midi à l'extérieur. J'ai découvert 4 personnes sur 5 dans mon équipe et on s'est vraiment amusés !

### ÉMILIE PHILIPPET, ICU à l'unité 210 oncologie



Je suis depuis 2 ans seulement au CHC, cette journée m'a permis de rencontrer des collègues qu'on ne voit pas au quotidien et pour certains de mettre un visage sur un nom. La journée était

sympa et concrète. Le thème du développement durable me tient vraiment à cœur. On a dû se creuser les méninges et faire preuve de créativité pour répondre aux énigmes, mais on s'est bien amusés et on a bien rigolé. C'était vraiment bien de côtoyer les collègues en dehors du contexte quotidien, cela noue d'autres liens pour aller vers eux en cas de besoin.



## VACCINATION CONTRE LA GRIPPE SAISONNIÈRE SAISON HIVERNALE 2025-2026

L'arrivée de l'automne correspond à la campagne de vaccination contre la grippe saisonnière.

**Comme chaque année, la vaccination sera proposée gratuitement sur les principaux sites pour les collaborateurs salariés et indépendants, avec un accès le plus large et le plus facile possible.**

Vous travaillez en unité de soins ? Vous pourrez vous faire vacciner dans votre unité. Pour les autres collaborateurs, la vaccination se fera sur rendez-vous.

**La campagne de vaccination aura lieu du lundi 13 octobre au vendredi 19 décembre 2025 et les inscriptions débuteront le mercredi 1<sup>er</sup> octobre.**

### PRATIQUEMENT, POUR S'INSCRIRE :

#### Pour les cliniques

- Vous travaillez dans un service de soins (personnel médical et non médical)  
Inscription auprès de l'infirmier(e) chef et vaccination dans votre service
- Vous travaillez dans un service administratif ou logistique  
Inscription via le CAT [tél (04 355) 50 03] pour un rendez-vous de vaccination sur votre site

#### Pour le SAG et la crèche L'arrêt de puces

Inscription via le CAT [tél (04 355) 50 03] pour un rendez-vous de vaccination à la Clinique CHC MontLégia

#### Pour les résidences

Inscription auprès de la direction de la résidence pour une vaccination sur votre site

#### Pour l'UCP

Inscription auprès du secrétariat de la cuisine centrale pour une vaccination sur votre site

#### Pour l'UAL, les centres médicaux et le SAJA CHC Le Tabuchet

Inscription via le CAT [tél (04 355) 50 03] pour un rendez-vous de vaccination sur le site de votre choix

Le vaccin qui sera proposé cette année est l'INFLUVAC Trivalent de la firme VIATRIS.



## UN DRESSING SOLIDAIRE POUR NOS PATIENTS DANS LE BESOIN

La solidarité au sein de notre groupe peut s'exprimer de différentes manières. À la Clinique CHC MontLégia, un dressing solidaire, géré par le service social via l'experte du vécu, permet de venir en aide aux patients en situation de précarité. Il est mis à disposition de tous les services.

- En journée, en semaine : prenez contact avec l'assistant(e) social(e) de votre unité ou l'experte du vécu/la responsable réception et information (voir contacts ci-dessous)
- En soirée, le week-end : seul le personnel des urgences est autorisé à se rendre au local du dressing

Pour que ce projet continue à vivre, nous avons besoin de vous ! Actuellement, la demande est principalement du côté des vêtements pour hommes, en particulier les pantalons et les chaussures. Si vous souhaitez faire un don, merci de prendre contact avec notre experte du vécu/responsable réception et information, afin d'organiser votre dépôt.

Du côté de la pédiatrie, un stock de vêtements est aussi mis à disposition, en libre-service. Il se situe entre les unités de pédiatrie 640 et 840. Le stock étant actuellement suffisant, merci de ne rien y déposer.

### Contacts

- Louise Dupuis  
Experte du vécu  
04 355 54 58 – 0499 65 71 02
- Mélissa Locascio  
Responsable réception et information  
04 355 50 42

CB

### ET SUR LES AUTRES SITES ?

À Hermalle, Heusy et Waremmé, les besoins sont moins importants. Les services sociaux gèrent cependant également un petit stock de vêtements. Faites appel à eux en cas de besoin !

### DES SOUS-VÊTEMENTS NEUFS ACHETÉS GRÂCE À LA BROCANTE

Mélissa Locascio, responsable réception et information, a tenu un stand au profit du dressing solidaire lors de la brocante de MontLégia en mai dernier. En revendant des vêtements non utiles pour les patients, elle a pu récolter 200€. Cette somme a été utilisée pour acheter des sous-vêtements et des chaussettes neufs. Le choix de privilégier le neuf pour ce type d'articles est essentiel pour des raisons de confort et de dignité.

### APPEL AUX DONS : GADOTS ET CHAISES ROULANTES

Vous avez à la maison un gadot ou une chaise roulante dont vous n'avez plus d'utilité (pas de béquilles) ? Ces équipements seraient très utiles aux patients pris en charge à la Clinique CHC MontLégia dans le cadre de l'itinéraire clinique « patients en difficultés socio-économiques ». Cette action s'inscrit également dans la démarche de développement durable – accessibilité des soins. Merci de prendre contact avec le service social de votre clinique.



## CLINIQUE CHC WAREMME

### NOUVELLES PHOTOS DE LA CLINIQUE

En avril, le service communication, accompagné de Michaël Radi, photographe indépendant, a parcouru la Clinique CHC Waremme afin de réaliser de nouvelles prises de vue des services, des unités et du bâtiment. Les clichés couvrent notamment la polyclinique, l'imagerie médicale, le bloc opératoire, la chirurgie-médecine, la gériatrie, l'hôpital de jour, la révalidation, les soins intensifs, les urgences, le laboratoire, la pharmacie, le magasin, le service technique, la Maison de soins psychiatriques, ainsi que l'accueil et la cafétéria.

Photos à découvrir sur intranet : Outils > Graphisme – communication > Photos de nos sites > Cliniques

—  
CB



## CLINIQUE CHC HERMALLE

### DES PANIERS DE FRUITS ET LÉGUMES BIO ET LOCAUX

Depuis mai, les collaborateurs de la Clinique CHC Hermalle peuvent se faire livrer sur leur lieu de travail un panier de fruits et légumes bio, cultivés en agroécologie par Cynorhodon, centre d'insertion socioprofessionnelle basé à Haccourt.

Proposée par le groupe de travail Feel Good Hermalle, cette initiative invite chacun à soutenir un projet social tout en profitant de produits locaux et de saison. Les paniers, certifiés Certysis, sont distribués chaque vendredi matin à la clinique (et disponibles jusqu'au lundi), via un abonnement : 4 ou 13 semaines, de 11 à 21€ par semaine, avec possibilité de suspendre à tout moment. En prime, une idée recette est proposée chaque semaine en fonction des légumes du panier.

Une belle manière de consommer en circuit court et de faire le plein de vitamines... directement au travail.

#### Intéressé(e) ?

Pour commander vos paniers



Lieu de dépôt : local situé à côté de l'armoire à troc en face de la dentisterie.

—  
CB



VU SUR



37.214

18.011

2.337

FOLLOWERS



## MAI

Soucieuse de diminuer son empreinte carbone, l'équipe du bloc opératoire de la Clinique CHC Heusy a opté pour des bonnets lavables confectionnés par les élèves et professeurs de la section habillement de l'école Soralia Verviers



## JUIN

Chaque année, les directions du groupe mettent à l'honneur les salariés qui ont accédé à la retraite (63 cette année) lors d'une soirée. Une manière de les remercier des années de travail et d'engagement autour d'un repas convivial.



À la Clinique CHC Hermalle, dans l'unité de réhabilitation, l'équipe organise régulièrement des ateliers sur différentes thématiques (bien-être, cuisine...). Ces ateliers sont co-construits avec les stagiaires de l'unité et les relais ICANE. Ils sont intégrés à leurs objectifs de stage afin de diversifier leur expérience.



À l'occasion de la Semaine mondiale de l'allergie, l'équipe du Centre pédiatrique d'allergologie a organisé une semaine de sensibilisation: stand d'information, conseils et recettes, activités ludiques et instructives pour les enfants...



La Résidence CHC Landenne a vibré sur les airs populaires d'un accordéoniste: valse, musette... Un véritable plaisir pour nos résidents.



Notre groupe a eu le plaisir d'accueillir, en collaboration avec le LégiaPark, le Taiwan-Belgium Smart Healthcare Bilateral Symposium, organisé par Wallonia Export & Investment Agency (AWEX). Une journée riche en échanges internationaux, marquée par des présentations sur les technologies médicales innovantes et l'IA au service de la santé, des rencontres entre médecins belges et taiwanais et la découverte des entreprises innovantes du LégiaPark.







## JUILLET

Yanis Carrier (Hactif-Tryp) a touché au but de son périple: rejoindre à vélo le Cap des Aiguilles en Afrique du Sud. Un challenge personnel et solidaire puisqu'au travers de ce voyage, il soutenait l'hôpital de Pawa, notre hôpital partenaire en République démocratique du Congo. Un soutien de taille pour Pawa: Yanis a récolté près de 10.000€!



## AOÛT

Depuis les vacances de Pâques, nous avons renforcé notre équipe de professeurs d'éducation physique afin d'organiser, en plus de l'année scolaire, des séances de sport pendant les vacances. Objectif: prévenir la fonte musculaire, entretenir la mobilité, mais aussi permettre aux enfants de retrouver du plaisir à bouger, même à l'hôpital. Et pour les parents, c'est un vrai soulagement de les voir s'amuser. Ces activités sont organisées dans le cadre du programme Gym&Joy, grâce au soutien de la Justine Henin Foundation.



Sous la bienveillance de Delphine et Marie, coachs et hippothérapeutes d'Au pas vers soi, des jeunes patients suivis à la Clinique CHC MontLégia, ainsi que leurs frères et sœurs, ont pu vivre une expérience unique au contact de chevaux.



De la danse, des regards, des sourires... Une union qui se crée à travers la musique entre la Mosa Ballet School et les aînés de la Résidence CHC Membach.



## AOÛT

L'orchestre de rue Ricciotti, composé de jeunes musiciens engagés, a joué pour nos patients à la Clinique CHC MontLégia. L'orchestre a pour mission de rendre la musique accessible au plus grand nombre, y compris à ceux qui y ont rarement accès: hôpitaux, maisons de repos, centres d'accueil pour demandeurs d'asile, prisons...



Suivez nos actualités sur



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



[instagram.com/chc\\_liege](https://instagram.com/chc_liege)



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

Invitez vos connaissances à nous rejoindre et partagez nos publications :-)

## NOS SORTIES VIDÉOS

### IMAGERIE MÉDICALE

Dans un objectif de recrutement, des technologues en imagerie médicale issus de nos 4 sites hospitaliers ont présenté leur métier à travers 9 vidéos. Celles-ci ont été diffusées cet été sur nos réseaux sociaux et ont déjà suscité un bel intérêt. Bravo et merci à Chloé, Damien, Manon, Nicole, Noémie, Patrick, Sandrine et Zuleyha pour leur participation.



- Service de pneumologie pédiatrique: l'exploration fonctionnelle respiratoire et les tests allergiques cutanés
- Laboratoire: la prise de sang
- Service de néphrologie pédiatrique: la ponction biopsie rénale
- Services d'imagerie médicale et humanisation des soins: l'examen d'IRM et sa préparation à la Clinique En-Jeu

Camille Bottin



En diffusant nos vidéos et actualités sur vos réseaux sociaux, vous contribuez à renforcer notre image, valoriser nos projets et montrez un aspect humain du secteur médical. Soyons fiers de ce que nous réalisons et partageons-le!



### SOINS PALLIATIFS

Les soins palliatifs sont souvent associés à un lieu où l'on vient pour mourir. En réalité, leur rôle est beaucoup plus large et essentiel dans l'accompagnement des patients atteints de maladies graves ou incurables. Ils visent à améliorer leur qualité de vie en soulageant la douleur et en réduisant l'anxiété.

Afin de démystifier ces soins et faire découvrir les unités de Hermalle et Moresnet à nos futurs patients et leurs familles, les infirmières chefs (Nathalie Druetz et Sylvie Lavigne) et les médecins chefs (Drs Ferdinand Herman et Vera Zimmerman) ont collaboré à la réalisation de 3 capsules.

### EXPLIQUE-MOI L'HÔPITAL

Quatre vidéos supplémentaires du projet Explique-moi l'hôpital, financé par le Kiwanis Haut-Geer Comtesse de Hesbaye, sont disponibles sur notre site [www.chc.be/Services/Pediatrie/Explique-moi-l-hopital](http://www.chc.be/Services/Pediatrie/Explique-moi-l-hopital)

### CLINIQUE CHC WAREMME

## LA SALLE D'ENDOSCOPIE VA FAIRE PEAU NEUVE

La Clinique CHC Waremmes entreprendra début 2026 un rafraîchissement complet de sa salle d'endoscopie, située au rez-de-chaussée. Le sol et le plafond seront refaits, et la salle bénéficiera d'un nouvel équipement: lave- et sèche-endoscope, écran pour la table d'examen, nouveaux fluides et scrub (grand évier pour le lavage des mains ou des endoscopes).

À noter que lorsque le futur bloc opératoire prévu au 1<sup>er</sup> étage sera opérationnel, avec sa propre salle d'endoscopie, celle du rez-de-chaussée sera conservée pour les petites interventions endo-coloscopiques.

EL



Sensibilisation en gériatrie à la Clinique CHC Heusy et en pédiatrie à la Clinique CHC MontLégia.



## AGIR ENSEMBLE POUR LA PRÉVENTION DES INFECTIONS: BILAN DE LA CAMPAGNE D'HYGIÈNE DES MAINS 2025

Cette année, le réseau Move a franchi un nouveau cap dans la promotion des bonnes pratiques en matière d'hygiène des mains. En collaboration avec l'équipe PCI (prévention et contrôle des infections), l'équipe HOST a imaginé et mis en œuvre une campagne de sensibilisation à la fois dynamique et participative.

Trois temps forts pour renforcer les bons réflexes

### 1. La pré-campagne

Le personnel médical et soignant a été invité à tester ses connaissances via un quiz dédié à l'hygiène des mains. Résultat : un **taux de bonnes réponses de 73%**, point de départ d'un travail de fond sur certaines notions encore mal maîtrisées.

En parallèle, les relais en hygiène, formés en amont pour observer les pratiques et vérifier le respect des 5 indications à l'hygiène des mains, ont pu réaliser des observations au sein de leurs unités respectives.

### 2. La semaine de sensibilisation

Les actions ont été nombreuses et variées :

- **Stands interactifs** à l'entrée principale des sites : labyrinthe tactile, lampe UV, boîte à coucou, boîte à idées.
- **Séances de sensibilisation pour les patients** dans les services de pédiatrie, revalidation, psychiatrie et gériatrie, avec des outils adaptés à chaque public. Résultat : 70% des patients ont déclaré avoir appris quelque chose de nouveau grâce à ces animations.
- **Formation du personnel paramédical** via un exercice interactif sur Woodlap, organisé en amont de la campagne en avril.

### 3. Une post-campagne évaluative et un outil innovant

L'évaluation post-campagne a révélé une **progression encourageante** : le taux de bonnes réponses au quiz est passé à **79%**, avec une nette amélioration sur les questions les moins bien réussies lors de la pré-campagne.

C'est également à ce moment qu'a été lancé un outil innovant : l'**Escape Game «Mission sauvetage contre Pathogénix»**, conçu par HOST Move, est



désormais disponible afin de permettre un rappel des règles en matière d'hygiène des mains de façon ludique et fédératrice.



Tatiana Naryzhyaya

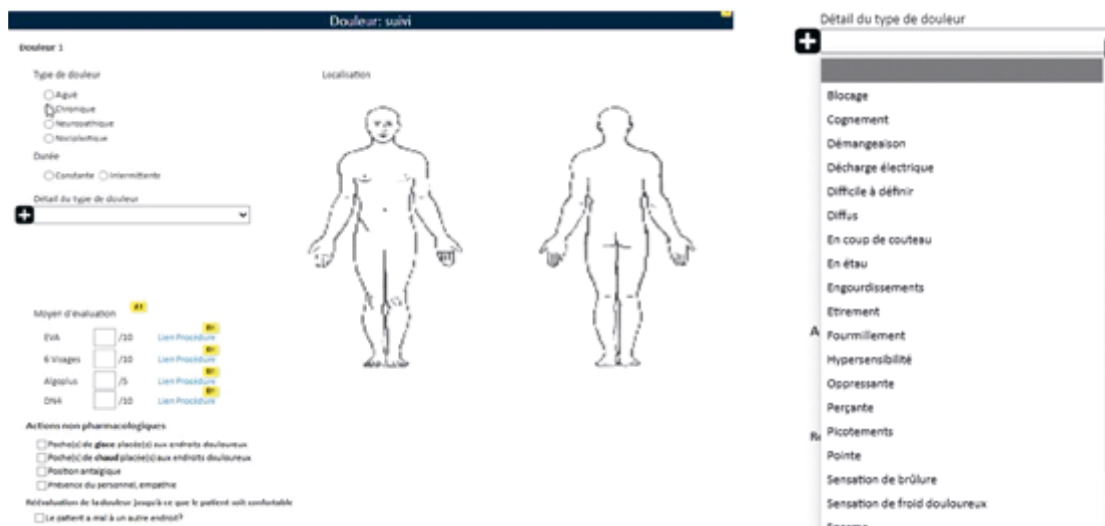
Infirmière en hygiène hospitalière – projet HOST

Quelques chiffres clés du réseau Move

INDICATEURS	PRÉ-CAMPAGNE	POST-CAMPAGNE
Taux de bonnes réponses au quiz hygiène des mains	73%	79%
Conformité de l'absence de bijoux	70%	70%
Conformité des ongles (courts, propres, sans vernis ni faux ongles)	94%	96%



## MOVE / FUTUR DPI HARMONISATION DES SOINS INFIRMIERS



Un exemple d'une fenêtre de réalisation

La création du réseau Move et l'arrivée du nouveau dossier patient informatisé (DPI) ont incité les directions de soins infirmiers à unir leurs efforts pour harmoniser les pratiques et concevoir un dossier commun. Ce volet du nouveau DPI, destiné à remplacer les trois dossiers infirmiers existants, vise à créer une base homogène, couvrant à la fois les soins infirmiers et paramédicaux (diététiciens, éducateurs, ergothérapeutes, kinésithérapeutes, logopèdes, assistants sociaux, psychomotriciens).

La démarche a débuté en 2019, pour définir le périmètre du volet infirmier dans la rédaction du cahier des charges du futur DPI. Depuis avril 2023, Dominique Bonhivers (DDI CHC Waremmes), Stéphanie Szymanowski (coordinatrice des projets informatisés infirmiers), Michel Kreuz (ADDI St. Nikolaus-Hospital Eupen) et Mathie Van Bogget (ICU Klinik St. Josef – St. Vith) collaborent étroitement pour créer un dossier unique, garant de la continuité des soins, notamment en cas de transfert...

### RÉINTERROGER CHAQUE SOIN, ENSEMBLE

Notre travail consiste à analyser minutieusement chaque soin, en tenant compte des spécificités de chaque spécialité, et à s'interroger sur ce que l'on veut pour le futur... Que définit-on dans ce soin? Que veut-on y mettre? Est-ce qu'on le garde ou pas? Comment le nomme-t-on? Quelle est la plus-value pour la prise en charge du patient? Quel lien veut-on entre ce soin et un autre soin? Tout cela, on le réfléchit et on le décide ensemble, résume Dominique Bonhivers. Cette harmonisation s'appuie sur une analyse réalisée avec les acteurs de terrain qui ont été concertés via des plateaux par indice. On souhaite vraiment que l'utilisateur de terrain soit pleinement satisfait de ce qu'on lui apporte et qu'il se sente investi dans le projet pour y avoir participé, complète Stéphanie Szymanowski.

Une fois harmonisé, le soin est intégré sous forme de prototype dans un logiciel de test par Jonathan Lambrecht (ICT). Cette étape transitoire constitue la base du futur DPI. Lors du paramétrage du logiciel choisi, Hopital Manager, l'équipe reviendra vers les différents responsables de plateau par indice pour leur présenter le fonctionnement et vérifier qu'il répond à leurs attentes. En parallèle, quand l'équipe est sollicitée par de nouvelles demandes du nursing, elle voit comment les prendre en compte et s'assurer de leur cohérence avec ce qui est déjà défini. Et ce sera pareil demain, toute nouvelle évolution devra être validée collectivement pour préserver les bénéfices de l'harmonisation.

### NOTRE VOLONTÉ: ALLER À L'ESSENTIEL

Cette harmonisation se construit avec une vision globale : tous les items communs aux infirmiers et aux médecins ont été recensés afin que demain tous utilisent les mêmes outils (ex : échelle de sédation) et parlent le même langage dans le DPI commun. Côté paramédical, l'harmonisation est en cours également. À titre d'exemple, le volet diététique, coordonné par Françoise Martin, se construit progressivement. Le futur DPI intégrera également les exigences belges en matière de codage et les imports/exports automatiques requis par le DIRHM.

### HARMONISER ET SIMPLIFIER

L'équipe a profité de l'harmonisation pour simplifier au maximum. *Nous souhaitons apporter aux utilisateurs un outil plus intuitif, plus visuel, plus graphique, plus ergonomique (moins de clics)... Au final, un outil qui diminue la charge administrative et laisse plus de temps pour le soin*, explique Stéphanie Szymanowski. Et Dominique Bonhivers confirme : *Aujourd'hui, Omnipro est qualitatif mais complexe d'utilisation. Dans le contexte actuel (charge de travail, turnover), avoir un dossier qui n'est pas rempli et ne donne pas les infos pour la continuité des soins, cela n'a aucun sens. Notre volonté a été d'aller à l'essentiel en évitant le superflu. Il y a parfois des discussions pour y arriver, ce qui est logique, mais en général on y arrive.*

Depuis le début de la démarche d'harmonisation, l'équipe se distingue par une belle synergie, fondée sur une philosophie commune et une méthodologie partagée. Ce travail de fond se prolongera après le lancement du DPI, avec des fonctionnalités complémentaires prévues 2 ans après son implémentation.

Catherine Marissiaux

#### LE FUTUR DPI : UN DOSSIER TRANSVERSAL

Aujourd'hui avec Omnipro, le dossier patient présente un volet médical et un volet infirmier, avec des accès partiels et parfois complexes entre les deux. Le futur DPI centralisera toutes les informations de prise en charge du patient, accessibles à tous les intervenants qui ont un lien thérapeutique avec le patient, et où chaque intervenant pourra sélectionner ce qui l'intéresse de manière plus aisée.

L'harmonisation réalisée aujourd'hui en matière de soins infirmiers et paramédicaux représente une opportunité pour rationaliser la démarche de soins en équipe pluridisciplinaire à l'échelle de Move, dans la continuité de la démarche déjà réalisée par les équipes administratives avec Wish (partage des bases de données patient, harmonisation des procédures).



### DÉVELOPPEMENT DURABLE



### RÉPONSES DU QUIZ DE LA PAGE 8

1. **Réponse C.** Les maladies non transmissibles représentent aujourd'hui 90% des décès prématurés en Belgique, et la majeure partie est liée à notre hygiène de vie (et notre environnement). Plus de détails sur le site de l'OMS :



2. **Réponse** (par ordre du nombre de décès prématurés) :

1. La malbouffe et le tabac (*ex æquo*) ; 3. La pollution de l'air

3. **Réponse B :** L'influence des entreprises sur notre santé. Cela passe par

- la publicité qui va à l'encontre des messages de prévention/promotion de la santé (pour comprendre les mécanismes en action, on vous renvoie aux vidéos de la Mutualité chrétienne «Déballe ta pub» qui sont éclairantes).
- l'influence sur les normes sociales et culturelles, sur l'environnement, sur les lois (lobbying), sur les financements... Ce phénomène entraîne une augmentation de nombreux risques pour la santé, tels que le tabac, la pollution de l'air, la consommation d'alcool, la malbouffe, l'inactivité, l'obésité...

Pour en savoir plus :





Anne-Françoise Cannella (4<sup>e</sup> en partant de la droite), administratrice générale adjointe de l'AVIQ, entourée de l'équipe de Mativa lors de la remise du label.

## SECTEUR DE LA PERSONNE ÂGÉE UN LABEL NUTRI-SANTÉ POUR MATIVA, EN ATTENDANT NUSBAUM ET HERMALLE

En juin dernier, l'AVIQ (Agence wallonne pour une vie de qualité), représentée par Anne-Françoise Cannella, administratrice générale adjointe, a décerné son label nutri-santé à la Résidence CHC Liège Mativa. Il s'agit de la deuxième maison de repos du CHC à obtenir cette reconnaissance, après la Résidence CHC Heusy.

Créé dans le cadre du Plan wallon nutrition santé et bien-être des aînés, ce label vise à garantir une prise en charge nutritionnelle de qualité, essentielle pour prévenir le risque de dénutrition. Pour y prétendre, l'établissement doit répondre à de nombreux critères, tels que la présence d'un responsable qualité-nutrition – une diététicienne intervient chaque semaine dans la résidence, qui compte également une personne relais en nutrition –, la pesée régulière des résidents ou encore une offre variée de menus à chaque repas.

*L'obtention de ce label demande un réel engagement. Félicitations à toute l'équipe pour avoir relevé ce défi avec succès!* a déclaré Anne-Françoise Cannella lors de sa visite.

Au moment de boucler ce *L'infosites*, nous avons appris que la Résidence CHC Hermalle venait elle aussi d'obtenir ce label. La Résidence CHC Banneux Nusbaum devrait suivre prochainement, et les autres établissements sont également engagés dans la démarche.

EL

## SECTEUR DE LA PERSONNE ÂGÉE

### UNE NOUVELLE OFFRE DE SOINS EN REVALIDATION PSYCHOSOCIALE

IMâgeIN, c'est un nouveau centre pluridisciplinaire de revalidation psychosociale pour personnes âgées de plus de 65 ans (CRPPA) présentant des problèmes de santé mentale. Une première en Belgique francophone. Actuellement situé au deuxième étage de la Résidence CHC Heusy, le centre devrait déménager d'ici 2026. Une équipe pluridisciplinaire s'y investit au quotidien : assistante sociale, psychiatre, psychologue, éducatrice, ergothérapeute...

Le centre propose des entretiens individuels et de groupe. Les interventions se font majoritairement au centre mais aussi dans le milieu de vie du bénéficiaire ou en milieu communautaire. Cette nouvelle approche est d'autant plus importante que la personne âgée de plus de 65 ans a en général moins accès aux soins en santé mentale. Et pourtant, la demande est forte.

*Actuellement, nous pouvons rencontrer les patients un jour par semaine en collectif et un autre jour par semaine en individuel,* explique Gilles Squélard, psychologue et coordinateur du centre. Le projet entend aller encore plus loin et pouvoir accompagner les patients 2, 3, 4 voire 5 jours par semaine, à condition que le centre reçoive son agrément. Avec le budget dédié actuellement, 8 personnes reçoivent un accompagnement, avec une possibilité d'aller jusqu'à 10 personnes.

Avec ce projet, l'équipe s'investit dans la psychiatrie pure et non dans les maladies dégénératives, neuro-évolutives comme la maladie d'Alzheimer. Elle aide aux diagnostics des troubles anxieux, des troubles dépressifs, de la schizophrénie, des troubles de la personnalité. *Nous allons aider le/la patient(e) à vivre avec ses problèmes plutôt que d'essayer de les supprimer à tout prix. Notre volonté est d'avoir une approche non pharmacologique aussi. Le but est vraiment de maintenir l'autonomie le plus longtemps possible et de permettre au patient de rester maître de sa vie et de ses décisions,* explique Gilles Squélard.

ML



**ACTIONS**  
pour le personnel CHC

# ORIGINES

LE TERROIR DANS NOS VEINES

**10%**  
sur votre plat le midi

**10%<sup>NEW</sup>**  
sur toute l'addition  
les vendredis soirs  
d'octobre (3-10-17-24)  
RÉSERVATION OBLIGATOIRE

BOULEVARD PATIENCE ET BEAUJONC 3, 4000 LIÈGE  
+32 (0) 4 378 34 71 / WWW.ORIGINES-RESTAURANT.BE

## CLINIQUES CHC HERMALLE ET HEUSY

# BENCHMARK 2024: TRÈS BON RÉSULTAT D'ENSEMBLE POUR LES SERVICES CD

Chaque année, le Groupe santé CHC participe, sur base volontaire, à un benchmark entre hôpitaux visant à mesurer le niveau de satisfaction des patients. Cette enquête, qui porte sur l'hospitalisation classique (chirurgie-médecine), est coordonnée par la société BSM Management, spécialisée dans l'évaluation et l'amélioration de l'expérience et de la satisfaction des patients.

Dans le cadre du benchmark couvrant l'exercice 2024, 24 sites hospitaliers, appartenant à 14 institutions différentes en Belgique (et 1 au Grand-Duché de Luxembourg), ont été évalués. On y retrouve notamment nos quatre cliniques.

Les résultats sont anonymisés : chaque hôpital a connaissance de son classement par rapport aux autres sans que ces derniers, désignés par un numéro, soient nommés. Chaque site peut ainsi se comparer à la moyenne des participants, mais aussi à lui-même d'année en année, ou encore aux autres sites de la même institution. Il est également possible de suivre une évolution par indicateur(s).

BSM Management a exploité un total de 16.803 questionnaires de satisfaction. L'évaluation porte sur la prise en charge hospitalière dans sa globalité : l'accueil, les informations reçues, les soins, les visites, les repas, le cadre général...

Focus sur les résultats des Cliniques CHC Hermalle et Heusy. Pour la Clinique CHC Hermalle, l'objectif du taux de retour des enquêtes de satisfaction, fixé à 30% pour le CD5, a été de 40% en 2024, en augmentation par rapport à 2023. Légère augmentation pour le CD7 également. Le taux de retour des enquêtes de satisfaction pour les CD2 et CD3 de

la Clinique CHC Heusy est également en augmentation par rapport à 2023.

Nos 2 cliniques ont obtenu d'excellents résultats globaux, avec un niveau de satisfaction dépassant les 90% (un score au-dessus de 90% correspond à la zone idéale). Un retour si positif est l'occasion de féliciter nos équipes pour leur travail !

L'analyse livrée par BSM Management donne une vision globale de la situation en classant les indicateurs étudiés en 4 catégories : les indicateurs prioritaires (sur lesquels il s'agit donc de travailler en priorité), les indicateurs en faiblesse, les points forts et ceux à maintenir. Les équipes définissent des objectifs sur base des résultats des benchmarks.

Le point d'amélioration pour nos 2 cliniques reste « l'identification et la présentation du personnel » (entre 68% et 78% selon la clinique et le service CD). Or, une bonne communication augmente le sentiment de considération. Il est donc essentiel, entre autres, que le collaborateur se présente au patient en déclinant son nom et sa fonction. Le port du badge d'identification est également recommandé.

La participation aux benchmarks est appréciée d'Accréditation Canada qui encourage les démarches prenant en compte l'avis des patients. Cette participation démontre aussi un souci constant d'analyser nos pratiques et de mettre en place des démarches concrètes d'amélioration continue.

—  
Marianne Lebrun



## DITES-NOUS COMMENT MIEUX VOUS INFORMER !

Affichage, agenda de la semaine, intranet, journal de paie, L'infosites, réseaux sociaux, sans compter les différentes newsletters réservées aux cadres et aux médecins, les sources d'information sont nombreuses pour vous tenir au courant de la vie de l'institution.

Et vous, quelles sont vos attentes pour aujourd'hui et pour demain ? Est-ce que les informations diffusées répondent à vos besoins ? Est-ce que leur accessibilité est optimale ? Comment pouvons-nous améliorer l'information interne ?

Le service communication lance une enquête pour récolter vos avis et vos souhaits.

- Merci d'y participer nombreux avant la fin octobre.
- Cette enquête est anonyme et ne prend que 10 minutes.
- Nous nous engageons à partager les résultats de cette enquête et à tenir compte de vos suggestions pour améliorer notre communication (contenus et mise en page).



Pour l'équipe communication,  
Catherine Marissiaux



### VOTRE ABONNEMENT À L'INFOSITES

- Vous êtes toujours plus nombreux à recevoir *L'infosites*. Merci de nous aider à en gérer les abonnements.
- Le destinataire n'habite plus à l'adresse indiquée
  - Vous avez quitté l'institution
  - Vous et votre conjoint travaillez tous les deux au Groupe santé CHC et un seul exemplaire suffit
  - Vous ne disposez pas encore d'un abonnement

Merci de le faire savoir à **emmanuelle.delcalzo@chc.be**, en précisant vos nom, prénom, service, site, adresse actuelle, voire ancienne adresse.

Merci de votre collaboration.