

L'INFOSITES

JOURNAL D'INFORMATION AU CŒUR DU GROUPE SANTÉ CHC

Juin
2020

#113

PÉRIODIQUE
TRIMESTRIEL



ENTREPRISE 2
DÉMÉNAGEMENT ET
CRISE COVID-19

PEOPLE 14

RESSOURCES 18
RETROUVER
LA SÉRÉNITÉ

SERVICES 21

CHC
GROUPE SANTÉ

LE JOURNAL AU CŒUR DU GROUPE SANTÉ CHC

ENTREPRISE

- 4 Nouveau site internet
- 5 Le Groupe santé CHC lance une application pour mobile : un projet novateur et unique
- 6 Le déménagement en images...
Covid-19
- 9 Un incroyable élan de soutien
- 10 C'est tous ensemble qu'on va le vaincre
- 12 Secteur de la personne âgée : après avoir bien géré la première vague, gare au stress post-traumatique

PEOPLE

- 14 MontLégia: qu'est devenue l'équipe projet ?
Sébastien Pire, chargé de la coordination du processus de transition
- 15 Dr André Vandenberghe, en charge de l'informatique médicale
- 16 Chassés croisés – Nouvelles agrégations
Carnet de famille
- 17 In memoriam : Dr Alain Vandenhove –
Dr Nicolas Mangbau – Bertrand Zambon
- 18 Sakina Yildirim, nouvelle directrice des ressources humaines

RESSOURCES

- 19 Retrouver la sérénité...
- 20 Organisation des journées bien-être

SERVICES

- 21 Logistique et magasins : premier bilan
- 22 Pôle hôtelier : MontLégia dans la panade
Des plats « brasserie » servis en chambre
- 23 Sécurité de l'information : prévenir et signaler les mails frauduleux
- 24 IMPACT : les contours se précisent

ÉDITEUR RESPONSABLE

Alain Javaux, bd Patience et Beaujonc 9, 4000 Liège

RÉALISATION

Service communication

GRAPHISME

stereotype

PHOTOS

CHC, Yannick Hansenne, iStock, Sabine Masciarelli

TIRAGE

6.200 exemplaires, encre végétale

ISSN: BD 49.43



La pose de l'enseigne, la veille du déménagement vers MontLégia

GROUPE SANTÉ CHC

UNE NOUVELLE IDENTITÉ TOUJOURS PLUS ÉVIDENTE

Six mois après le démarrage, notre nouveau logo et notre nouvelle identité visuelle sont de mieux en mieux installés, visibles et identifiés. Le nouveau site internet, les écrans digitaux, l'IP TV, les totems, enseignes et vitrophanies, les camions et autres véhicules, les uniformes, les paillasons, les contenants alimentaires de la cuisine centrale, les magazines d'information (papier et digitaux) et les centaines de documents... constituent autant de supports de cette nouvelle identité. La forte médiatisation du déménagement de MontLégia (avec des enseignes posées la veille!) et de toutes nos entités dans le cadre de la crise Covid-19 a boosté la notoriété de notre nouvelle image. Tant mieux!

Il reste encore aujourd'hui quelques supports avec l'ancien logo. L'enseigne de Hermalle en fait partie, elle doit être modifiée dans le courant de l'année, en même temps qu'on réalisera celles de Heusy et de Waremme.

Parmi les documents aussi, il doit rester çà et là des anciennes versions, que ce soit sur papier ou sur Omnipro. Merci d'y être attentifs et de revenir vers le service communication pour les adaptations. Pour les documents créés par les services et secrétariats, la boîte à outils reste à disposition sur intranet, et ici aussi, le service communication peut toujours vous aider et valider les mises en page.

Et puis, il y a peut-être des choses auxquelles on pense moins : un message ancestral sur un répondeur téléphonique, un ancien cachet encreur, un fléchage d'avant ou une affiche périmée... Merci à tous d'ouvrir l'œil! Une image homogène constitue la clé de la réussite, elle profite à tous. Merci à tous d'y participer!

Catherine Marissiaux

—

RETROUVEZ PLUS DE CONTENU ET CERTAINS ARTICLES EN VERSION DIGITALE



facebook.com/chcliege



intranet.chc.be



linkedin.com/company/chc-asbl



CHC.be



instagram.com/chc-asbl

EDITORIAL

VOUS ÊTES FORMIDABLES!



Le déménagement à MontLégia et la reprise de l'activité nous avaient promis une période de transition un peu secouée, mais qui aurait pu prévoir la crise que nous avons connue avec la pandémie de Covid-19? Malgré ces tempêtes, vous êtes là, engagés, impliqués, donnant le meilleur de vous-mêmes pour les patients, les résidents, les collègues... Vous êtes formidables!

Le déménagement de nos trois cliniques s'est joué dans des circonstances très particulières. Grâce à notre course contre la montre, nous avons pu déménager au tout début du confinement. Cela a bousculé une large part de notre organisation... mais comme tout était prêt, comme vous étiez prêts, tout s'est passé au mieux: 220 patients ont été transférés sans aucun problème. Vous pouvez être fiers! Ce que nous avons fait a été à la fois salué par les médias et par tout le secteur hospitalier. Notre engagement a aussi été salué par la population qui nous a soutenus sur les réseaux sociaux et continue de le faire.

Depuis fin mars, le Covid-19 a bousculé tous nos repères. Aucun exercice PUH ne pouvait nous préparer à une crise aussi longue. Nous voulions déménager pour offrir une meilleure capacité d'accueil en soins intensifs et nous avons eu raison: le Groupe santé CHC constitue après le CHU de Liège le deuxième hôpital en Belgique francophone en nombre de patients Covid admis. Ici aussi, dans nos cliniques comme dans nos maisons de repos, vous avez fait face, solidaires, exemplaires, malgré les difficultés de tout ordre à régler chaque jour. Ici aussi, le soutien de la population, la médiatisation donnent à voir notre secteur pour ce qu'il a d'essentiel: son engagement, son dévouement, son humanité.

Si cette pandémie nous a confrontés au côté le plus sombre de notre métier, la peur, la mort, une certaine déshumanisation de la prise en charge en raison des restrictions de visite..., elle a également mis en lumière l'importance des soins de santé aux yeux de la population et des politiques. Puissent ceux-ci en prendre la juste mesure quand il s'agira d'envisager le financement et les aides indispensables à notre secteur durement touché par une importante diminution de l'activité et des dépenses exceptionnelles (ex: équipements de protection individuelle à des prix excessifs). C'est une des raisons pour lesquelles nous avons dû malheureusement recourir au chômage temporaire, pour ne pas mettre encore plus à mal l'équilibre financier de notre groupe. Je remercie tout particulièrement les personnes touchées par ces mesures de leur compréhension.

Cette pandémie bouleverse tout et vous ne serez donc pas étonnés d'apprendre qu'avec le conseil d'administration, nous avons décidé d'annuler l'inauguration de la Clinique CHC MontLégia. Les deuils, les difficultés, les incertitudes qui sont les nôtres ne permettent pas d'envisager sereinement cet événement. Par contre, nous nous sommes promis de fêter le premier anniversaire les 26 et 27 mars 2021. Avec vous, je croise les doigts pour qu'à cette date, l'horizon soit plus paisible qu'aujourd'hui.

Au nom du conseil d'administration et du comité de direction, je voudrais adresser à chacune et chacun d'entre vous mes plus chaleureux remerciements et l'expression de ma profonde gratitude. Au CHC, l'expression « se serrer les coudes » se vit au quotidien. Cet esprit, que nous nourrissons tous et qui nous nourrit en retour, sera bien utile pour les mois à venir, car la crise est loin d'être derrière nous. Je formule le vœu que malgré cela, vous puissiez prendre un peu de repos et de recul durant ces deux mois traditionnels de vacances. Prenez soin de vous!

Alain Javaux

—
directeur général

NOUVEAU SITE INTERNET

Nouveau lifting pour notre site internet : nouvelle identité, nouvelle plateforme, nouveaux objectifs. Le web fait partie de notre stratégie de communication depuis 2001. C'est plutôt un pari réussi : le site reçoit en moyenne près de 3.000 visiteurs par jour.

LE NOUVEAU SITE A ÉTÉ MIS EN LIGNE EN AVRIL

Cette version s'inscrit dans la lignée du nouveau positionnement, de la nouvelle charte graphique et du regroupement des trois cliniques liégeoises à MontLégia. Un upgrade technique s'imposait également.

Le site a été conçu pour donner une vision plus large du groupe et a gagné en envergure. Nous l'avons voulu structuré et standardisé dans son fonctionnement (ce qui est à la fois une contrainte et un prérequis indispensable face à la complexité de notre organisation), agréable à l'œil et à la navigation. Les secteurs d'activité, le multisite et l'extrahospitalier sont davantage mis en avant.

PLUSIEURS AMÉLIORATIONS ONT ÉTÉ APPORTÉES

- nouveau fonctionnement du moteur de recherche (filtres de recherche, résultats classés par type, usage de mots-clés pour renforcer la pertinence et le référencement)
- standardisation et compilation des données dans plusieurs tables (pour le fonctionnement de la smartapp notamment)
- fiches signalétiques avec le statut de conventionnement pour les médecins et photos professionnelles (liaison avec les écrans d'affichage dynamique prévus pour les cabinets de consultation)
- mise en place d'un formulaire de demande de rendez-vous
- full-responsive design : le site peut être consulté sur tous les appareils mobiles sans distorsion du texte ou de l'image. Plus de 7 utilisateurs sur 10 nous consultent en mobile. Raison pour laquelle nous avons opté, par exemple, pour un graphisme épuré et des textes courts qui ne forcent pas le scroll
- compliance RGPD avec une politique de confidentialité explicite et l'anonymisation des données
- certificat https : le site est sécurisé



AU NIVEAU DES CONTENUS, ON RESTE SUR UNE PRÉSENTATION GLOBALE DE L'ACTIVITÉ

- descriptif des services (médicaux, administratifs, logistiques, d'hospitalisation), équipes, informations utiles
- fiches signalétiques individuelles, avec mention des horaires de consultation
- descriptifs et informations pratiques pour tous les établissements du groupe
- contenus généraux (carte d'identité du groupe, positionnement, valeurs et plans d'action des différents secteurs) et informations pratiques générales (adresses, hospitalisation, actualités...)

UN TRAVAIL AU LONG COURS

Développer et tenir à jour un site de cette ampleur n'est pas une mince affaire, a fortiori quand le calendrier n'est pas optimal. La recherche et le référencement sur Google, par exemple, ne seront totalement performants qu'une fois les contenus (et les mots-clés associés) finalisés. Faites-nous part de vos demandes, remarques et attentes. Le site est une vitrine de notre activité, plus il est performant, plus il est utile.

Muriel Tonus

EN PRATIQUE

L'adresse du site n'a pas changé : www.chc.be.

Pilotage : la bonne gestion du projet est confiée à un comité de pilotage (A. Javaux, Dr Ph. Devos, Dr Ph. Olivier, A. Coudijzer, B. Jobé et M. Tonus)
Mises à jour : service communication – muriel.tonus@chc.be

Réalisation : Minde Design Strategy (graphisme), Computerland (développement), ICT CHC (infrastructure), service communication (coordination, fonctionnalités, contenus)

LE GROUPE SANTÉ CHC LANCE UNE APPLICATION POUR MOBILE : UN PROJET NOVATEUR ET UNIQUE



Première application du genre en Belgique, l'app CHC a été conçue pour faciliter la prise de rendez-vous et l'accès à nos cliniques. Ce projet a été mené en partenariat avec IBM. Le groupe de travail piloté par Claudio Abiuso et Sabrina Lava, et coordonné par Bernard Jobé (ICT) rassemble plusieurs référents métiers (Valérie Dutrieux et Yolande Miciuk pour le CAT, Agnès Preudhomme pour méthodes et organisation, Muriel Tonus pour le service communication). Leur travail a permis de mettre en place un système compatible avec les bases de données et les pratiques de terrain existantes. Il a fallu jongler avec Wish, Omnipro, Unify, le site internet et la charte graphique, autant dire faire face à la quadrature du cercle, mais cela valait le coup.



PRENDRE RENDEZ-VOUS

C'est une des fonctionnalités majeures de l'app : permettre au patient de solliciter un rendez-vous et de trouver le professionnel ou le service médical dont il a besoin. La demande de rendez-vous passe par l'envoi d'un formulaire dont le fonctionnement est synchrone avec celui du site internet. L'application va cependant plus loin avec un mode connecté qui permet au patient la consultation et l'annulation de ses rendez-vous.

L'utilisateur peut gérer les paramètres de son compte directement dans l'application. La première connexion est soumise à l'obtention d'un mot de passe délivré (pour l'instant) par le personnel des guichets de polyclinique. La procédure a été intégrée au flux patient, comme l'est par exemple l'inscription au Réseau Santé Wallon.



TROUVER SA ROUTE

L'app dispose d'un système de navigation indoor original et très simple d'utilisation : le parcours est illustré à l'aide de photos. Il suffit de balayer l'écran pour obtenir l'image de la direction à prendre. Vous voyez à tout moment où vous êtes. Inutile de s'inquiéter de son sens de l'orientation, de zoomer, de tourner le téléphone dans tous les sens ou de pester sur le paramétrage de la boussole.

Dans l'immédiat, la fonctionnalité est disponible pour la Clinique CHC MontLégia et pour les routes patients (y compris PMR). Une version pour les routes réservées aux collaborateurs est à l'étude.

Muriel Tonus

BON À SAVOIR

- la fonctionnalité de demande de rendez-vous concerne tous les sites
- la navigation indoor est en place pour MontLégia uniquement
- les deux fonctionnalités sont indépendantes : l'utilisation de l'une n'impose pas l'utilisation de l'autre

EN PRATIQUE

- l'app est disponible sur l'Apple Store et le Play Store (Android)
- elle est gratuite et sécurisée
- FAQ pour les patients disponible depuis l'app et le site internet
- gestion sécurisée des données personnelles (dans le respect du RGPD) et possibilité de supprimer son compte à tout moment
- mode invité (sans inscription) et mode connecté (qui permet de visualiser et gérer ses rendez-vous)

LE DÉMÉNAGEMENT EN IMAGES...



Outre les reportages de la presse, nombre d'entre vous ont vu les galeries photos, des films* ou vécu en direct cette transhumance toute particulière de nos trois cliniques et de nos services de groupe. Comme les délais de parution ne nous permettaient pas de faire écho de ce fameux déménagement dans le numéro de mars, nous ne résistons pas au plaisir de repartager quelques images. Souvenirs, souvenirs...

On a certainement battu le record en termes de concentration d'ambulances...

Au même moment, le briefing se tient sur les sites de départ et d'arrivée. Chacun son t-shirt, chacun son rôle, chacun sa couleur...



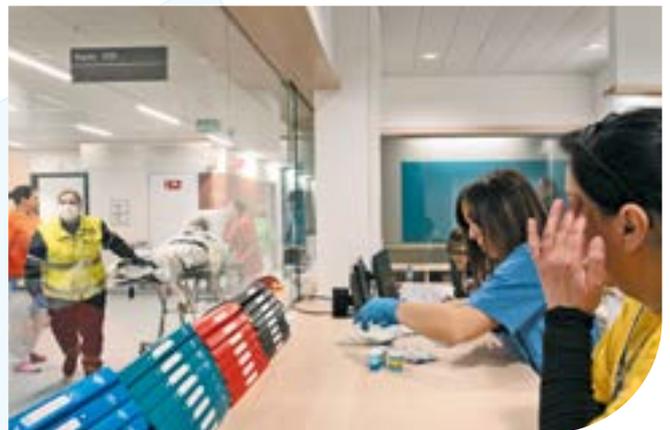
Dans les unités, les équipes sont au taquet.

Message WhatsApp: Bravo à toutes et tous... on est fier de vous pour ce déménagement qui avait été très... courage à vous pour ces prochains semaines. Prenez soin de vous, prenez soin les uns des autres. C'est aussi important pour pouvoir continuer à prendre soin des patients et de leurs familles. Tout notre courage et notre respect.
 J'aimo... Répondre... Envoyer un message... 8:45

* Les galeries photos et les films sont toujours visibles sur intranet et sur www.chc.be/Etablissements/Clinique-CHC-MontLegia/Photos-videos/Le-demenagement



Les patients arrivent progressivement à MontLégia, grâce à une organisation super bien rôdée.



Avant comme pendant le déménagement, le service de nettoyage frotte, frotte, frotte... Chapeau bas, notamment pour la désinfection des ambulances Covid.



Avant les patients, ce sont les équipements qui ont été démenagés vers MontLégia.



Tout s'est déroulé dans la bonne humeur.



Mais aussi vers le SAG...



Comme les autres, les équipes du SAG ont pris leurs marques.



Grand merci à tous et notamment à l'équipe HCR!



Ce fut un réel plaisir de vivre et partager cette expérience unique avec de vrais professionnels engagés tous métiers confondus! (Isabelle Thys)





COVID-19

UN INCROYABLE ÉLAN DE SOUTIEN

La solidarité, c'est ce qui a notamment caractérisé cette épidémie. Un soutien qui a été bien au-delà des applaudissements à 20 h. Des dons de tout genre nous sont parvenus : matériel (masques, visières...), repas et gourmandises, dessins d'enfants, lettres de soutien, fleurs, jouets pour les enfants hospitalisés, propositions de bénévolat, offres de services, récoltes de fonds... Toute la population s'est mobilisée à sa manière pour soutenir le personnel hospitalier, les patients, le personnel des maisons de repos et les résidents. La liste des dons reçus est interminable. Revenons en images sur quelques belles initiatives.





COVID-19

C'EST TOUS ENSEMBLE QU'ON VA LE VAINCRE

L'épidémie de coronavirus aura marqué tous les collaborateurs du groupe. Travailler dans un contexte de pandémie virale hautement contagieuse n'est pas facile. Il a fallu faire preuve de courage, de solidarité, d'humanité, d'ingéniosité, d'endurance et montrer une belle capacité d'adaptabilité. Cette expérience aura démontré l'incroyable force du groupe.

Chaque clinique s'est organisée avec brio pour ajuster ses infrastructures à la situation. Face à l'augmentation du nombre de cas et la surcharge de travail, les services ont dû être réorganisés, le quotidien de chacun a été chamboulé et tout le monde a dû s'adapter. Les équipes des soins intensifs de nos quatre cliniques ont notamment dû être renforcées : des infirmiers et médecins d'autres services sont venus porter main forte à leurs collègues. *Nous avons pu compter sur du personnel supplémentaire venant de services pratiquement à l'arrêt*, explique le Dr Christophe Dubois, médecin chef de l'unité de soins intensifs (USI) de la Clinique CHC Hermalle. *Les infirmières venues d'autres services en renfort se sont très bien intégrées et ont été efficaces*, explique Vincent Malmendier, infirmier chef de l'USI. *On a dû s'adapter, sortir de notre zone de confort, au niveau du travail, des horaires, des collègues*, témoigne Sabine Hervers, infirmière au bloc opératoire de la Clinique CHC Heusy, qui a travaillé aux soins intensifs. *Mais cela a aussi été un partage d'expérience enrichissant, avec une équipe des soins intensifs exceptionnelle, tant par les compétences que le contact humain.*

Tout le monde est unanime. *Ce fut une expérience difficile, douloureuse, mais tout le monde s'est respecté*, reconnaît le Dr Philippe Marcelle, cardiologue aux soins intensifs à la Clinique CHC Waremme. *Beaucoup de personnes sont sorties de leur zone de confort pour aider d'autres services. Elles étaient volontaires et ont parfois appris un « autre » métier*, ajoute-t-il. Marianne Vanwarbeck, infirmière chef des soins intensifs à Heusy, est elle aussi très reconnaissante de leur travail. *Sans elles, la mission était impossible pour les soins intensifs, merci pour votre motivation à toute épreuve et, en toutes circonstances, soyez fiers de votre profession !*

DES CONDITIONS DIFFICILES

Travailler dans ce contexte apporte son lot de stress et de peur. Tout d'abord, la peur de s'exposer au virus, de devenir vecteur et de le transmettre. C'est une chose d'accepter le danger pour soi, cela en est une autre vis-à-vis des personnes qu'on côtoie (patients, collègues, famille). Malgré les précautions de sécurité, les craintes sont bien là. *Je prends le temps qu'il faut pour me changer, me laver les mains pour ne pas transmettre le virus aux autres*

ou le ramener à la maison. Ça reste une crainte. Le risque zéro n'existe pas, témoigne Marie-Anne Delmotte, infirmière en imagerie médicale à Heusy.

Ensuite, la peur d'arriver à une saturation des cliniques. Les patients Covid-19 soignés aux soins intensifs doivent souvent y rester de nombreuses semaines, un moment donné, on a eu peur d'avoir une saturation, explique le Dr Marcelle. Sur les six lits que nous possédons aux soins intensifs (Waremmes), on en a eu cinq occupés. Le Groupe santé CHC a tout mis en place pour que chacun soit bien pris en charge, confie David Kauffmann, infirmier chef de l'unité de chirurgie-médecine (qui accueille les patients Covid) à Waremmes. Avec l'ouverture prématurée du MontLégia, on avait une roue de secours.

A cela s'ajoutait l'éventualité d'une pénurie des équipements de protection et de médicaments. A un certain moment, en début de crise notamment, nous avons connu une grosse incertitude au niveau du réapprovisionnement des médicaments, expliquent Anne-Pascale Jeghers et Myriam Henri, pharmaciennes cheffes de service. Heureusement, la saturation a été évitée. Nous étions prêts à pouvoir faire face à pire situation. Maintenant, nous avons donc clairement des stocks en suffisance, concluent-elles. Pour le matériel, nous avons aussi pu compter sur le soutien de la population. Au départ, nous n'étions pas prêts, nous manquions de matériel, comme toutes les autres institutions, admet le Dr Marcelle. La population locale a été fort réactive et, par exemple, nous avons vite eu des visières en plexiglass en suffisance, ce qui a rassuré tout le monde.



Enfin, la pénibilité des conditions de travail. Autant de difficultés auxquelles les collaborateurs du groupe ont été confrontés, rendant les journées plus éprouvantes et plus stressantes que d'habitude. Ce sont des masques très collants, des visières, des bonnets qui nous tiennent chaud, confie Sabrina Franssens, infirmière au bloc opératoire à Heusy et qui prête main-forte aux soins intensifs. Travailler dans ce

contexte est épuisant. On y reste 8 à 9 heures sans boire, sans aller aux toilettes, raconte Thierry Bataille, enseignant qui a repris du service comme infirmier aux soins intensifs à la Clinique CHC MontLégia.

HUMANITÉ

Les circonstances toutes particulières de la distanciation sociale et de l'isolement des hôpitaux rendent le quotidien des patients et de leur famille beaucoup plus difficile, expliquent les Drs Pierre Goffin et Julien Guntz, anesthésistes intensivistes à MontLégia. C'est une épreuve émotionnelle difficile pour ces patients gravement malades, aux jours parfois comptés, séparés des leurs, retranchés dans l'épreuve avec les soignants. Ces derniers sont ainsi souvent leur seul contact humain. Le fait de ne pas voir ses proches, c'est très dur pour eux. On essaie de pallier cela en étant présent, témoigne David Kauffmann. On devient leur unique famille, confie Kathleen Jenicot, infirmière aux urgences de Heusy. On essaie de les apaiser, d'être au plus proche malgré toutes ces barrières d'équipement. Les psychologues se sont eux aussi mobilisés pour soutenir les patients et leurs familles en réalisant un accompagnement spécialisé. Les soignants n'ont pas été mis de côté, nous avons pu compter sur les psychologues pour passer le cap en ces temps d'angoisse, cela nous a bien aidés, confie Marianne Vanwarbeck.

TOUS EN PREMIÈRE LIGNE

Certains services et métiers sont restés plus dans l'ombre, et pourtant pour traverser cette crise, chaque acteur est essentiel. Les différents maillons de la chaîne sont indissociables pour réussir à gérer une crise de cette ampleur, reconnaît le Dr Geneviève Deckers, anesthésiste à Heusy. C'est tous ensemble qu'on va vaincre le Covid-19, souligne Sophie Thibo, responsable entretien et lingerie de la Clinique CHC Heusy. Comme l'a si bien dit Yannick Hansenne, infirmier chef d'une des unités de soins intensifs dédiée aux patients Covid-19 à la Clinique CHC MontLégia, il n'y a pas de mots pour remercier toutes les personnes qui ont contribué à cette bataille, les membres du personnel qui ont changé de métier le temps de la crise pour l'effort collectif, les infirmiers et docteurs qui sont venus aider là où le besoin se faisait sentir, les psychologues pour leur soutien au personnel et l'accompagnement des familles, le personnel d'entretien qui s'est adapté aux conditions exceptionnelles, les lingères, les pharmaciennes, les aides hôtelières, les assistants logistiques et tous ces autres travailleurs de l'ombre qui ont rendu le travail des soignants plus facile.

Camille Bottin

SECTEUR DE LA PERSONNE ÂGÉE

COVID-19: APRÈS AVOIR BIEN GÉRÉ LA PREMIÈRE VAGUE, GARE AU STRESS POST-TRAUMATIQUE

L'épidémie de coronavirus a durement atteint le secteur de la personne âgée, avec plus de la moitié des décès survenus en maison de repos. Nos huit résidences n'y ont certes pas échappé, mais dans l'ensemble, la crise y a été bien gérée et le bilan humain nettement moindre qu'ailleurs. Frédéric Cnocquart et Stéphanie Kauffman, directeur et coordinatrice des soins infirmiers de notre secteur de la personne âgée (SPA), reviennent sur cette gestion de crise et envisagent l'avenir.

Au moment de boucler L'InfoSites, en cette fin du mois de mai, quel est l'état de la situation ?

Frédéric Cnocquart : Le déconfinement est en cours dans nos résidences, où les nouvelles admissions ont repris début mai. Déconfiner est autrement plus compliqué que confiner. Il est plus facile de stopper les rassemblements et les visites que de les organiser en toute sécurité. Cependant, il y a un réel besoin de revoir ses proches en maison de repos.

Stéphanie Kauffman : Il était urgent, en effet, de rétablir une vie sociale au sein de nos résidences, avec la reprise des activités de groupe, des repas en collectivité, des visites des familles (derrière un hygiaphone, sans contact physique) mais aussi du coiffeur. Cela pour prévenir le risque de dépression ou de glissement chez les résidents. Si, en début de crise, les résidents acceptaient le confinement, ayant compris que c'était pour leur sécurité, il était temps d'entamer le déconfinement afin de préserver leur santé mentale. Nous observons d'ailleurs, après quelques jours seulement, que les résidents sont déjà plus souriants et que leur appétit augmente. Ce qui motive nos équipes.

Comment avez-vous réagi face à la première vague de l'épidémie ?

FC : Le premier résident Covid+ a été dépisté à la Résidence CHC Hermalle le 4 avril. Dès les premiers cas, nous avons cohorté, autrement dit séparé les personnes saines des autres. Celles contaminées étaient isolées 14 jours ou 21 jours en cas de symptômes sévères. Nous avons pris cette position sur base de l'avis de nos hygiénistes et infectiologues, bien avant la circulaire de l'AViQ (Agence wallonne pour une vie de qualité). Au sein d'UNESSA (la fédération en soins de santé à laquelle est affilié le Groupe santé CHC), il y avait deux écoles : ceux qui confinaient d'emblée et ceux qui laissaient plus de liberté aux résidents. Nous avons été parmi les plus proactifs et les plus stricts s'agissant des mesures de confinement, mais en connaissance

de cause, après concertation avec les spécialistes.

SK : Dès le début de l'épidémie, avant même que le secteur ne réagisse, nous avons arrêté les visites (excepté pour les résidents en phase palliative ou présentant le syndrome de glissement), les activités et repas collectifs, les consultations externes... Cependant, je tiens à souligner que les activités n'ont jamais cessé, elles se poursuivaient individuellement. En parallèle, nous avons beaucoup travaillé nos procédures et notre communication. Nous avons tâché de répondre à toutes les interrogations, en allant sur le terrain, en rédigeant des FAQ (foires aux questions)... Chaque résidence a également rapidement mis en place une cellule de crise avec le médecin coordinateur. Tous les médecins coordinateurs se sont investis corps et âme. Des tours de garde ont même été organisés avec l'aide de médecins généralistes extérieurs. Cela a été une force pour nous ainsi qu'un message fort de solidarité.

FC : Nous avons aussi reçu beaucoup de soutien des autres entités du CHC : le pôle hôtelier qui s'est montré très proactif, les diététiciennes qui ont suivi à distance les résidents, les psychologues et notamment l'équipe mobile de santé mentale, et j'en oublie. Les binômes de direction (directeur et infirmière responsable) ainsi que l'ensemble des métiers de nos résidences ont été exemplaires, d'un grand professionnalisme et d'un engagement sans faille depuis le début de la crise. Il y a eu une formidable solidarité. Nous avons affronté la crise tous ensemble, ce qui, croyez-moi, n'a pas été le cas partout. Je tiens à les remercier vivement tous pour leurs actions engagées et bienveillantes.

Quel est le bilan humain ?

FC : Nous avons eu 36 décès au mois d'avril (sur 707 lits) : 14 décès naturels, 13 décès de résidents Covid+ et 9 décès de résidents suspects Covid. La surmortalité liée au coronavirus est de l'ordre de 3%. Fait remarquable, 4 de nos 8 résidences n'ont eu aucun cas Covid. Parmi les difficultés rencon-



Les « visites » pendant le confinement à la Résidence CHC Hermalle

trées, il y a eu l'accompagnement de l'équipe et des familles dans le processus de deuil vu les contraintes liées au confinement, ainsi que la constitution et la gestion des cohortes, surtout avec les résidents désorientés.

Et sur le plan matériel ?

SK : Carine Henrotin (qui épaula Stéphanie Kauffman dans la coordination des soins infirmiers) a joué un rôle important dans l'approvisionnement en fournitures. Nous n'avons manqué de rien, ni de masques, ni de blouses, ni d'oxygène...

Comment voyez-vous la suite ?

FC : Notre priorité numéro un a toujours été et reste que le coronavirus n'entre pas dans nos résidences. Nous allons poursuivre le déconfinement et les nouvelles admissions en prenant le moins de risques possible. Ce ne sera pas simple car les freins sont nombreux : les craintes des familles, le fait qu'elles ne puissent pas visiter les lieux avant une admission, la concurrence féroce vu le nombre élevé de places disponibles dans le secteur...

SK : Nous avons constamment fait davantage que ce qui était demandé. Tous nos collaborateurs restent pleinement impliqués et en action, comme le prouve le faible taux d'absentéisme. Mais à présent, il s'agit d'être attentif au risque de stress post-traumatique.

Propos recueillis par Eddy Lambert

MONTLÉGIA

INSTALLATION DES ESPACES DE CONVIVIALITÉ



A la Clinique CHC MontLégia, le mobilier des espaces de convivialité a été installé fin mai-début juin. Ces zones, situées au sein même des unités de soins, offrent aux patients hospitalisés et à leurs visiteurs un espace de repos avec une vue dégagée. Différents modules permettent de s'asseoir et de papoter en dehors de la chambre, sans nécessairement sortir du service. Ce concept sera surtout apprécié lorsque le déconfinement permettra de recevoir plus de visites. Patients et visiteurs pourront alors profiter d'un espace différent de la chambre sans nécessairement se rendre au restaurant ou au rez-de-chaussée.



MONTLÉGIA

QU'EST DEVENUE L'ÉQUIPE PROJET ?



Depuis début mai, l'équipe projet est dissoute. Sébastien Pire est devenu coordinateur du processus de transition (voir ci-dessous). Ses comparses, Noëlle Closon, Morgane Lambricht et Gaëlle Mahiels, ont intégré l'équipe du contrôle de gestion où elles sont désormais gestionnaires de performance et participeront à la gestion des pôles médicaux.

Bénédicte de la Charlerie a endossé son rôle de secrétaire de direction et apporte ainsi son soutien à la direction de site et la direction du département infirmier.

Toutes les autres personnes qui avaient progressivement renforcé l'équipe ont repris leur fonction respective: André Robert et Marc Sibourg aux achats; Isabelle Mancini, Valérie Menozzi et

Christine Thirion au contrôle de gestion; Julien Pierard dans l'équipe de direction médicale; Pascal Spinazze à l'hygiène hospitalière; Manu Delhaxhe, Séverine Lambillotte et Pol Grosjean comme infirmiers chefs d'unité; Olivier Giet, Anne Maréchal et Sandra Nowak comme coordinateurs qualité sécurité patient. Pascal Bodson est maintenant chargé de la gestion des accès et a rejoint l'équipe de l'amélioration continue de la qualité et de la sécurité.

Ensemble, nous avons vécu une expérience professionnelle intense avec l'équipe projet et puis avec les nombreuses personnes qui l'ont rejointe progressivement pour nous apporter leur aide. Une expérience comme on en connaît peu dans une vie, apprécie Isabelle François, chef de projet devenue directrice. Le projet nous a portés autant qu'on l'a porté, d'une certaine manière. On a partagé tellement d'étapes, tellement de petits cailloux et de situations qui s'arrangent, tellement de changements d'agenda et de journées chamboulées, quelques découragements, il faut le reconnaître, et de nouveaux élans... Chacun a toujours été là, à se donner à fond pour son boulot et pour l'équipe, focalisé sur l'objectif. Quelle fierté et quel plaisir d'avoir partagé tout cela avec eux! conclut Isabelle François qui remercie également les services qui ont accepté de se défaire d'une partie de leurs ressources pour renforcer l'équipe projet.

SÉBASTIEN PIRE, CHARGÉ DE LA COORDINATION DU PROCESSUS DE TRANSITION



Après la phase projet et la mise en exploitation de l'hôpital, Sébastien Pire s'occupe depuis début mai de la coordination de suivi du projet, comme la finalisation des dossiers équipements, les questions non résolues en fin de projet ou qui apparaissent avec la mise en œuvre des services ou des équipements...

Le mot le plus important de cette fonction, c'est le mot coordination, explique Sébastien Pire, parce qu'il s'agit bien souvent de dossiers ou de questions qui concernent différents départements. L'infrastructure a été impliquée le plus souvent les premiers jours, l'équipement des locaux ensuite. Actuellement, nous glissons vers des questions plus organisationnelles, toujours en collaboration avec

les services utilisateurs. Mon rôle? Epauler la direction de site en partageant notamment l'historique, les choix qui ont été posés en amont, sur le plan architectural ou organisationnel, avec les personnes concernées, réunir rapidement les bons métiers ou acteurs pour parvenir à ce que les personnes de terrain aient toutes les clés et atteignent dès que possible leur vitesse de croisière.

Parmi les priorités à régler, les attributions de parkings et de casiers vestiaires pour les collaborateurs, l'optimisation de la signalétique extérieure et intérieure, la structuration de l'affichage, la recherche de solutions dans les travaux non finalisés (entrepreneurs en confinement)... Sébastien doit aussi reprendre des dossiers équipements qui ont été stoppés en raison de la pandémie. Il faut organiser

DR ANDRÉ VANDENBERGHE, EN CHARGE DE L'INFORMATIQUE MÉDICALE



Médecin, informaticien et gestionnaire, le Dr André Vandenberghe a rejoint l'équipe de la direction médicale début mars. Il est en charge de l'informatique médicale et à ce titre partie prenante du projet IMPACT, le projet de futur DPI du CHC et de ses partenaires de réseau (voir aussi page 24).

Agé de 57 ans, André Vandenberghe a terminé ses études de médecine à l'ULB en 1988, durant lesquelles il s'est consacré à la recherche fondamentale (travaux en biochimie/anatomie pathologique) pour poursuivre une spécialisation en informatique médicale à l'UCL. En début de carrière, il a travaillé pendant 10 ans pour des grandes multinationales (IBM, Cap Gemini et GSK) avant de devenir adjoint de la direction générale et médicale du CHU de Charleroi en 2000. Pendant 20 ans, il a collaboré à la gestion financière des services médicaux, conçu et déployé le DPI propre au CHU de Charleroi et dirigé plusieurs services (DIM, archives médicales, secrétariats médicaux, prise de rendez-vous, RHM). Il assure aussi depuis 2006 la direction stratégique du RSW (Réseau Santé Wallon) dont il a coordonné la conception.

Quand on demande à André Vandenberghe comment il envisage son travail au CHC, il souligne l'ambition du projet IMPACT: *L'objectif, c'est de construire*

un système intégré pour réduire les multiples enco-dages. Mon but sera surtout de rester pragmatique: le futur DPI doit faciliter la vie de l'utilisateur et optimiser le service rendu au patient et à l'utilisateur. Il faut donc être à l'écoute de tous et donner du sens à l'informatisation, en évitant la technocratie. S'il reconnaît que le projet est très ambitieux, André Vandenberghe dispose de quelques atouts dans sa manche. J'ai conçu des systèmes (dont un DPI hospitalier et un dossier régional) qui sont utilisés tous les jours par des milliers d'utilisateurs médicaux en Belgique et ailleurs. Grâce au RSW, j'ai déjà des contacts dans la région de Liège et la Communauté germanophone. Depuis 7 mois, j'ai des contacts avec l'équipe de projet IMPACT.

Avec des débuts secoués par la crise Covid-19, la réussite dépend autant de la mobilisation de l'équipe projet que de celle de chaque utilisateur pour ce projet qui va toucher tous les métiers et se jouer à l'échelle du réseau hospitalier, mais aussi connecter l'hôpital avec le médecin généraliste et le patient. *C'est un projet colossal sur le plan technique et humain, c'est en cela que c'est passionnant,* conclut André Vandenberghe pour qui le moteur reste le défi humain.

Catherine Marissiaux

le retour des entreprises, ainsi que toute la partie administrative de ces dossiers (fiches techniques, etc.).

L'équipe d'HCR m'avait prévenu: tu vas perdre le bâtiment, disaient-ils. Et effectivement, tout le monde se l'approprie progressivement et j'en suis très heureux. Ce qui me réjouit particulièrement dans cette nouvelle fonction, c'est de pouvoir assurer la continuité par rapport à mon job antérieur, accompagner le suivi, voir l'impact des décisions qui ont été prises au cours de la phase « projet », conclut Sébastien Pire.

Catherine Marissiaux

Pour contacter Sébastien Pire : sebastien.pire@chc.be

Attention : toutes les demandes ou résolutions de problèmes ne doivent pas passer par Sébastien Pire.

- Pour tout problème ponctuel, contactez en premier lieu les cadres opérationnels et le N+1.
- Pour signaler un problème technique, utilisez toujours Ultimo.
- Pour signaler un problème informatique, utilisez toujours la helpline (helpline@chc.be ou 7474).

CHASSÉS CROISÉS

- **Mathieu Cialone** a été désigné au poste d'adjoint de production du pôle hôtelier. Anciennement directeur restauration au Domaine des Hautes Fagnes et diplômé en management hôtelier, il a pris ses fonctions en mars. Il remplace **Olivier Vanaschen** qui, quant à lui, a été nommé responsable de l'économat.

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

Communiquez vos informations par mail à marianne.lebrun@chc.be. Nous les publierons dans un prochain numéro de L'infoSites.

NOUVELLES AGRÉATIONS



- Dr Nicolas Bleus, imagerie médicale
- Dr Isabelle Broux, pédiatrie
- Dr Amel Filali, médecine interne générale – infectiologie
- Pr Patrick Lebecque, pédiatrie (mucoviscidose)
- Dr Fanny Mayele M'Peko Osawa, urgences
- Dr Christine Mboumi Dondjang, urgences
- Dr Lucie Rouffiange, pédiatrie
- Dr Vincent Verbeeren, médecine de l'appareil locomoteur (résident hospitalier)

CARNET DE FAMILLE



NAISSANCES

22.08.19	Jules chez Daphné Louis (Résidence CHC Hermalle)
11.01.20	Flavio chez Jessica Ucci (HER-pharmacie)
04.02.20	Jules chez Caroline Jacobs (HER-gériatrie)
24.02.20	Yassine chez Nacer El Boujjoufi (SAG-facturation)
27.02.20	Agathe chez Maud Bourguignon (MLE-gériatrie)
20.03.20	Maxime chez Thomas Roossoux (MLE-urgences adultes)
20.03.20	Elena chez Emmanuelle Demeuse (anciennement ESP-chirurgie adultes)
26.03.20	Léo chez Caroline Caprasse (MLE-bloc opératoire)
01.04.20	Assia chez Imane Laouatni (MLE-bloc opératoire)
16.04.20	Soulayman chez Brenda Carens (HER-gériatrie)
20.04.20	Laura chez Christelle Beguin (MLE-MIC)
21.04.20	Louis chez Jérémie Warnotte (WAR-MSP)
21.04.20	Nora chez Katia Bernabeo (SAG-direction médicale)
25.04.20	Hugo chez Pauline Simon (MLE-pharmacie)
08.05.20	Céleste chez Florence Cupers (HER-soins intensifs)
15.05.20	Rose chez Macha Facciotti (MLE-cardiologie-chirurgie vasculaire)
22.05.20	Helin chez Hayriye Agirman (MLE-médecine)

30.04.20	Josette Gilson (WAR-cuisine)
30.04.20	Adelle Brokken (MLE-stérilisation)
31.05.20	Danielle Brissinck (WAR-gériatrie)
30.06.20	Monique Bernaerts (WAR-volantes)

DÉCÈS

10.03.20	la mère d'Isabelle Abras (MLE-imagerie médicale)
30.03.20	le père de Frédéric Fornieri (MLE-dialyse)
01.04.20	le Dr Francis Vaesen (anciennement SV-gynécologie-obstétrique)
02.04.20	la mère de Chantal et Sonia Rigo (WAR-entretien)
09.04.20	le père de Peggy Reynders (MLE-polysomnographie)
14.04.20	le Dr Alain Vandenhove (VER-médecin chef du service d'anesthésiologie)
26.04.20	le Dr Nicolas Mangbau (VER-urgences)
07.05.20	la mère de Danielle Grandsaert (MLE-hôpital de jour)
11.05.20	la mère de Sandra Nowak (MLE-coordinatrice qualité)
03.06.20	Robert Huart (Centre médical CHC Liège Méry -médecine dentaire)

PENSIONS

31.01.20	Bernard Renzonnet (UCP-logistique)
31.03.20	Claudine Klum (HER-imagerie médicale)
31.03.20	Odile Galère (UCP-cuisine froide)
31.03.20	Evelyne Kler (anciennement ESP-laboratoire)
31.03.20	Bernadette Lecomte (anciennement ESP-physiothérapie)
31.03.20	Geneviève Wetz (anciennement ESP-bloc opératoire)

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.

IN MEMORIAM

DR ALAIN VANDENHOVE
26 MARS 1955 – 14 AVRIL 2020

Fraîchement diplômé de l'UCL comme anesthésiste, le Dr Alain Vandenhove a démarré sa carrière à la Clinique CHC Heusy en 1984 et y a consacré la plus large partie de sa vie et de son engagement professionnel. Dès le milieu des années 90, il a encouragé pleinement le développement de l'hospitalisation de jour. Il est devenu par la suite médecin chef de l'unité d'hôpital de jour et a accompagné son développement pendant 17 ans (1996-2013). Il a aussi occupé le poste de médecin coordonnateur du bloc opératoire pendant 10 ans, de 2002 à 2012. Il a encore assuré la chefferie du service d'anesthésie de 2009 à 2019. Alain Vandenhove a été un membre actif du conseil médical pendant 15 ans. Elu pour la première fois en 2002, il a assuré la présidence du conseil médical du CHVE de 2008 à 2011, puis la vice-présidence jusqu'en 2017.

Investi dans son métier, le Dr Vandenhove était un homme cordial, direct, à la fois un peu ours et très attachant. Ses confrères et le personnel de la clinique saluent ses qualités humaines et son professionnalisme, voyant en lui un modèle, un repère, un homme au grand cœur, convivial et rieur. Les patients saluent un médecin attentif, proche, disponible. Autant de qualités qui font que son départ prématuré laisse un grand vide au sein de la clinique dont il connaissait tous les services.

DR NICOLAS MANGBAU
13 JUILLET 1960 – 26 AVRIL 2020

La Clinique CHC Heusy a été de nouveau endeuillée avec le décès, le 26 avril dernier, du Dr Nicolas Mangbau, médecin spécialisé en médecine aigüe et réanimation, à l'âge de 59 ans.

Installé en région bruxelloise, le Dr Mangbau a exercé dans de nombreux hôpitaux en Belgique (Lobbes, Arlon, Joseph Bracops) avant de rejoindre la Clinique CHC Heusy il y a un an et demi. Présent un jour par semaine, il comptait y accroître son activité. Il y était unanimement apprécié pour ses compétences, son grand humanisme, sa gentillesse, son calme, comme l'a souligné le Dr Léon Masamuna, chef du service des urgences.

De nationalité congolaise, le Dr Mangbau était aussi très actif en Afrique, au Cameroun notamment, où il se rendait fréquemment pour des raisons humanitaires ou pour former des médecins.

**BERTRAND ZAMBON**
29 OCTOBRE 1978 – 2 FÉVRIER 2020

Bertrand,

Nous avons tellement de choses à te dire... Par où commencer ? D'abord, au nom des résidents, pour qui tu avais toujours du temps, une attention particulière, une oreille attentive. Chaque personne était unique à tes yeux. Tu savais quoi leur dire pour égayer leur journée. L'été, tu pensais à leur faire découvrir de nouvelles saveurs par de doux rafraîchissements. L'hiver, tu ne regardais pas à ton temps pour prendre soin d'eux en les réconfortant autour d'une tisane. Tes connaissances et ton savoir leur ont permis un échange personnalisé et précieux aux yeux de chacun.

Ensuite, à nous, membres du personnel, de nous exprimer à ton égard. Certains diront que tu étais discret, humain, empathique, compétent, à l'écoute, boute-en-train, et bien d'autres qualités pourraient te définir. D'autres s'accordent à dire que tu prenais soin de leur ligne par de petites attentions gourmandes. Tu ne manquais pas de prendre des nouvelles de notre entourage, de t'intéresser à nos origines et surtout de nous faire rire. Pour parler boulot, nous sommes tous d'accord pour dire que tu étais quelqu'un de présent pour aider tes collègues tous services confondus. L'esprit d'équipe était un de tes maîtres-mots. En bref, tu étais un collègue idéal.

Enfin, parlons des familles, qui elles aussi ont beaucoup à dire. Pas besoin d'un grand discours, voici le témoignage d'une d'entre elles, Christian et Henri, fils de M^{me} Lemaire : « A toi cher Bertrand, qui, avec toute l'équipe de la résidence, a toujours été d'un soutien et d'un réconfort appréciés par notre maman. On repense à nos longues discussions bien agréables concernant les automobiles, les promenades en forêt. A notre ami, au revoir. »

Bertrand, tu as été pour chacun d'entre nous un modèle dont nous allons nous inspirer dans le futur pour perpétuer ta bienveillance au sein de notre résidence. Maintenant envolé-toi, veille sur nous de là-haut... Repose en paix.

Les collègues
de la Résidence CHC Banneux Fawes



SAKINA YILDIRIM, NOUVELLE DIRECTRICE RH DU GROUPE SANTÉ CHC

C'est le 25 mai dernier que Sakina Yildirim a rejoint le Groupe santé CHC. Elle a été désignée pour remplacer Juan de Callataÿ au poste de directeur des ressources humaines.

Carolorégienne d'origine, Sakina Yildirim est porteuse de plusieurs diplômes : graduat en conseiller social et fiscal, certificat d'aptitudes pédagogiques, master en sciences du travail, certification en gestion de projets Prince 2 (PROjects IN Controlled Environments), master en gestion totale de la qualité, certification en recrutement et certification en communication stratégique des organisations.

Sa carrière professionnelle débute à Soignies, chez Durobor, où elle est chargée de missions administratives dans les ressources humaines. Elle rejoint ensuite la Maison des notaires de Bruxelles, pour un poste de conseillère juridique et la gestion d'un portefeuille clients.

C'est en 2010 qu'elle entre au CHR Haute-Senne. *Je suis alors engagée en tant que coordinatrice des RH, explique Sakina Yildirim, et je travaille à l'instauration d'une culture du management. Quelques mois plus tard, on me confie une responsabilité supplémentaire, celle de chef de projet du plan stratégique de l'institution. Je suis ensuite nommée directrice des RH : je repense l'architecture du service RH, qui ne comptait alors qu'un service paie. Je suis en quelque sorte partie d'une page blanche et j'ai développé le recrutement, la formation continue et le catalogue des formations, le référentiel des compétences et l'entretien de fonctionnement. Le lancement du service RH a été pensé dans une démarche qualité, ce qui a été un atout lorsque le CHR Haute-Senne s'est investi dans l'accréditation. Enfin, je me vois confier, en plus, la direction de la communication. Je travaille sur les médias, les réseaux sociaux, mais aussi la communication interne avec, par exemple, l'organisation de la fête du personnel.*

Parallèlement à sa nouvelle fonction de directrice RH du Groupe santé CHC, Sakina Yildirim est aussi juge social au tribunal du travail du Hainaut. *Dans les conflits entre l'employeur et le travailleur, le juge social a un rôle décisionnel au même titre que le juge professionnel qu'il accompagne, ce qui donne lieu à des débats et discussions. Cette fonction me permet de me tenir au courant des législations sociales, mais aussi d'observer et d'approcher les relations humaines sous différents angles.*

Dans le cadre de ma fonction de directrice RH, il sera important de rester connectée avec les collaborateurs pour identifier leurs besoins, leurs attentes et co-construire. Telle est ma définition des RH. Je voudrais profiter de cet article pour remercier les personnes que j'ai rencontrées jusqu'à ce jour pour leur accueil, leur écoute et leur chaleur humaine, conclut Sakina Yildirim.

Marianne Lebrun



COVID-19 GROUPES D'EXPRESSION ÉMOTIONNELLE POUR LES ENFANTS ET ADOLESCENTS DES COLLABORATEURS



Ces groupes d'expression émotionnelle visent à leur offrir :

- un moment pour **exprimer les émotions ressenties** ces dernières semaines
- un temps d'**échange et de discussion en groupe** pour apaiser le stress et diminuer les tensions accumulées
- un temps pour **apprendre des techniques d'apaisement**, pour mobiliser ses ressources et ses forces

Pour qui ?

- Les enfants à partir de 6 ans et adolescents des collaborateurs du Groupe santé CHC
- Création de petits groupes par tranche d'âge (6-8 ans, 9-11 ans, plus de 12 ans) encadrés par deux psychologues

Comment ?

- 3 séances d'1h30
- Participation gratuite

Où ?

- A la Clinique CHC MontLégia

Quand ?

- Deux séances en juillet et une séance en août – dates à fixer dès que les groupes seront constitués et selon les recommandations de distanciation sociale en vigueur à cette période

Intéressé(e) ?

- Inscrivez votre enfant/adolescent dès maintenant

Informations et inscriptions

- Marie Lacasse, 0494 56 42 02



RETROUVER LA SÉRÉNITÉ...

Ces derniers mois, à cause des bourrasques du déménagement ou de la tempête du Covid-19, il a fallu parfois bien se tenir aux mâts, tellement le bateau tanguait sur ces flots agités. Aujourd'hui, afin de retrouver notre vitesse de croisière, différentes approches de soutien s'offrent à nous pour retrouver une certaine tranquillité intérieure... et idéalement naviguer sur une mer d'huile.

En période de crise, les priorités sont d'abord pragmatiques. Dans le cas du déménagement, les conditions devaient être remplies pour que chacun exerce son métier. Dans la crise du Covid-19, le focus a été mis sur l'approvisionnement en EPI (équipements de protection individuelle) et en pharmacie. *Aujourd'hui, alors que le déménagement est derrière nous et que la pandémie de Covid-19 se gère dans la durée, le temps est venu de se poser, de faire le bilan, d'accompagner les personnes et les équipes... parce qu'inévitablement, les situations que nous avons traversées ont un impact psychologique et émotionnel chez nombre d'entre nous,* explique Laurence Bilquin, responsable capital humain au département des ressources humaines. Bien sûr, le déménagement comme la crise Covid-19 ont apporté une reconnaissance de notre secteur d'activité qui a fait preuve d'une solidarité exemplaire. Mais, à quel prix en stress, en fatigue, en coups durs, en frictions ? Un programme rassemblant différentes initiatives de soutien doit permettre à chacun de trouver la réponse qu'il attend pour renouer avec un peu plus de sérénité.

De la même manière que les solidarités se sont organisées entre 1^{ère} et 2^e lignes, entre services Covid et non-Covid, des synergies sont nées entre le SIPP, le service de psychologie clinique et le service capital humain, pour partager les compétences et proposer une offre très large et très diversifiée,

explique Laurence Bilquin. Les approches sont individuelles ou collectives, présentielles ou à distance, avec des abords psychocorporels comme les journées bien-être, thématiques comme les ateliers ressources ou holistiques comme les formations bulles d'air... (voir page 20). Dans l'immédiat, les équipes qui le souhaitent peuvent bénéficier d'un débriefing en équipe ou bien d'un accompagnement individuel. A la rentrée, dès que les restrictions liées au Covid-19 nous l'autoriseront, nous comptons proposer différentes approches qui devraient pouvoir répondre aux attentes, selon les besoins et les profils de chacun.

Point essentiel : toutes ces approches sont proposées gratuitement à l'ensemble des collaborateurs du CHC (salariés et indépendants). *Le prix ne doit pas constituer un frein pour les collaborateurs,* souligne Laurence Bilquin. *J'espère que chacun pourra y trouver les outils et les ressources dont il a besoin.*

Catherine Marissiaux

Pour toute information complémentaire

- **Vincent Baro**, service de psychologie clinique 04 355 52 22
- **Laurence Bilquin**, service capital humain 04 355 76 62
- **Laurie Marchal**, service de psychologie clinique 0472 99 25 08
- **Gino Pulsone**, SIPP-prévention des aspects psychosociaux 04 355 55 04



LES DIFFÉRENTES APPROCHES DE SOUTIEN

ouvertes à tous (salariés et indépendants) et gratuites

Dès aujourd'hui

- **Accompagnement collectif : débriefing en équipe** pour tous les services exposés au risque Covid-19

Qui peut le demander : les chefs de service
Appeler le 04 355 76 67

- **Accompagnement individuel** suite à des événements traumatisants, des problèmes d'intégration, de changement d'environnement...

Qui peut le demander : tous les collaborateurs salariés ou indépendants
Appeler le 0472 99 25 08

- Toujours disponibles également, **les outils bien-être** disponibles sur le teamwork des ressources humaines (intranet > ressources humaines > teamwork > capital humain > bien-être)

Dès que possible et à partir de septembre si le contexte le permet

- Des **journées bien-être** (massage, soin esthétique, réflexologie plantaire...) seront organisées sur tous les sites hospitaliers et dans les maisons de repos.
Séances au choix sur inscription
- Des **ateliers ressources** (2h) aborderont 6 thématiques : mes besoins et ma respiration, mon stress et mes ressources, ma gestion du temps et ma relaxation, mes émotions et

mon imagerie mentale, mes valeurs et mes actions, mon affirmation de soi. Ces ateliers seront mis sur pied chaque mois sur un site différent.

Inscription selon l'intérêt (pas d'obligation de s'inscrire à tous les ateliers)

- Une **formation en e-learning** permettra aussi de gérer le **stress post-traumatique**, sur base d'un questionnaire d'évaluation.
- Enfin, d'autres **formations présentiellees** seront organisées selon 3 thématiques, présentées comme **3 bulles d'air pour atterrir en douceur** :
Retrouver son équilibre – se recharger – prendre soin de soi.

3 thématiques :

- **Corps & confiance** : stratégies corporelles pour prendre soin de soi, exercices de relaxation profonde et de lâcher-prise, revitaliser son corps pour réinsuffler de la confiance
- **Émotions & équilibre** : se relier à sa respiration pour retrouver pleinement son équilibre émotionnel
- **Créativité & positivité** : reconnecter son imagination positive, mieux comprendre et équilibrer son système nerveux autonome et booster sa capacité de résilience

ORGANISATION DES JOURNÉES BIEN-ÊTRE AU CHC: APPEL À CANDIDATURE

Les journées bien-être sont un rendez-vous régulier au sein de nos institutions, nous comptons les remettre en place en septembre. Il s'agit d'offrir la possibilité aux collaborateurs de profiter d'un moment de bien-être durant leur journée de travail, qu'il s'agisse d'un massage assis, d'un soin esthétique ou de la réflexologie plantaire. Ces soins sont dispensés par d'autres collaborateurs qui ont développé des compétences dans le domaine et qui sont heureux de se mettre au service de leurs collègues. Afin d'étoffer notre équipe interne, nous sommes à la recherche de personnes qui disposent de compétences dans un domaine du bien-être psychocorporel (massage, shiatsu...). Plus nous serons nombreux, plus nous pourrions élargir notre offre aux équipes.

Si vous disposez d'une expérience dans le domaine du massage, shiatsu, réflexologie plantaire... ou toute autre technique de bien-être et que vous sou-



haitez en faire profiter vos collègues, n'hésitez pas à nous contacter.

L'équipe « Journées bien-être »

Contact : SIPP

nuran.goksu@chc.be – 04 355 55 04



LOGISTIQUE ET MAGASINS PREMIER BILAN



En première comme en deuxième ligne, la gestion conjointe du déménagement et de la crise Covid a accaparé les équipes. Celles des magasins et de la logistique n'y ont pas échappé. Premier bilan de l'activité avec Claudio Abiuso, directeur des opérations.

Que peut-on dire du magasin central d'Alleur depuis son inauguration en décembre dernier ?

Notre magasin central constitue la pierre angulaire de toute la logistique du CHC. L'activité s'appuie sur le logiciel SAP, un système hyper-structuré, même s'il demande encore quelques adaptations. Après avoir pris ses marques, l'équipe, qui émane des 3 sites liégeois, se forme et augmente ses compétences. Nous disposons vraiment d'un centre logistique en bonne et due forme.

Quels sont ses atouts ?

Je citerais en premier lieu son ergonomie. Les conditions de travail, sur le plan technique (palettiers, élévateurs, douchettes...) mais aussi en termes d'aération, de chauffage, de lumière, sont sans commune mesure avec celles que les équipes ont connues auparavant. Le circuit interne de commande/livraison est lui aussi bien rôdé, avec des horaires et trajets quasi militaires depuis le scanning Kanban dans l'unité, jusqu'à l'arrivée des fournitures. Le système de livraisons* depuis Alleur bénéficie d'une belle synergie avec le pôle hôtelier. C'était un plus de démarrer avec un système de transport déjà bien en place.

Quelles ont été les difficultés ?

Les articles Covid présentent un turnover cinq fois supérieur aux autres, ce n'était pas prévu dans nos plans. On a dû réagir rapidement à ces nouveaux besoins. D'abord en créant un espace de stockage spécifique pour tous les produits Covid à la place de l'ancienne imprimerie (200 m²). Ensuite en identifiant les articles critiques en matière de Covid (126 articles), en sécurisant leur stockage et en assurant leur acheminement avec de nouvelles procédures.

Et au magasin de MontLégia ?

Même si tout était paramétré sur base d'une globalisation des consommations antérieures, notre équipe, qui devait ici aussi prendre ses marques, a connu plusieurs types de difficultés. D'abord le partage de son espace de travail. Tout passait par le magasin et

les quais de déchargement: les entreprises qui quittaient le chantier, les déménageurs qui arrivaient avec les équipements des trois sites, les fournisseurs extérieurs et internes qui livraient MontLégia... Ensuite l'organisation même du travail: des besoins chahutés par le changement de planning de déménagement, des volumes de livraison multipliés par cinq pour les produits Covid, avec des soucis de place au magasin comme dans les unités, un système de transport interne à revoir... Enfin, la composition de l'équipe a fluctué: 6 aides-infirmières administratives ont donné un fier coup de main, 15 intérimaires ont assuré les livraisons internes à la place des AGV en même temps que de nombreux collègues étaient touchés par la pandémie. Malgré ces conditions difficiles, on a tenu bon, mais cela a été très dur, il faut le reconnaître.

Aujourd'hui, les choses évoluent positivement...

Oui, vraiment. On a mis de l'ordre dans la gestion des quais de livraison et des croisements de flux. Depuis le week-end de Pâques, nous avons de moins en moins dû rappeler la garde le week-end, cela montre que la structure tient. Tout n'est pas encore parfait, mais j'ai le sentiment qu'après le déménagement, la mise en production et la crise Covid, le plus dur est derrière nous. Nos objectifs aujourd'hui sont de fédérer les équipes, organiser un plan de formation pour mettre tout le monde au même niveau, renforcer les procédures et mettre des indicateurs de suivi en place. Je suis confiant quant à la montée en puissance de notre organisation.

Propos recueillis par Catherine Marissiaux

* Actuellement, le magasin d'Alleur livre sur les 3 cliniques de Hermalle, MontLégia et Waremme, sur les 8 maisons de repos et dans les centres médicaux. Seule la Clinique CHC Heusy garde un approvisionnement différent, avec HL.



MONTLÉGIA DANS LA PANADE

Dès l'ouverture de MontLégia, la préparation de panades et milk-shakes maison a débuté dans la toute nouvelle cuisine diététique. Ces préparations sont faites à l'intention des enfants, mais aussi des adultes qui ont des difficultés de mastication ou de déglutition.



L'équipe diététique dans la cuisine de MontLégia

C'est un projet qui a vu le jour dès les premières réflexions sur le nouvel hôpital. Au vu du succès rencontré depuis des années par ces préparations déjà réalisées dans les cliniques du CHC, le service diététique a émis le souhait d'avoir, à MontLégia, une cuisine dédiée aux préparations de ce type. Et ce, malgré la taille de la nouvelle clinique qui complique le processus. La tentation était grande d'utiliser uniquement des produits industriels, mais les diététiciennes ont tenu à maintenir cette offre qualitative.

C'est donc un réel plus pour nos patients, que ce soit aux niveaux du goût, de la qualité nutritionnelle et du choix qui peut se faire «à la carte». La proximité de la cuisine permet de fournir quotidiennement des préparations enrichies et goûteuses, faites à base de produits ultra frais tels que fruits et yaourts.

Mais le projet ne s'arrête pas là : d'autres préparations vont progressivement être prises en charge par cette cuisine diététique. Il y aura d'une part les préparations pour les patients souffrant d'allergies ou d'intolérances alimentaires, ainsi que ceux qui sont porteurs d'une maladie métabolique rare leur imposant un régime très strict. Et d'autre part, tous les «petits plus» qui peuvent rendre le sourire et l'appétit à nos patients d'oncologie et des soins palliatifs, qui pourront être réalisés et servis dans les meilleurs délais en collaboration avec les offices alimentaires : croque-monsieur, pizza, frites, viennoiseries...

Vous l'aurez compris, le fil conducteur commun de toutes ces préparations «maison» est d'offrir aux patients un plateau personnalisé, qui répond à leurs besoins nutritionnels mais aussi à leurs goûts, leurs envies et leurs attentes.

Françoise Martin

coordinatrice nutrition au pôle hôtelier

PÔLE HÔTELIER

DES PLATS « BRASSERIE » SERVIS EN CHAMBRE

Depuis quelques mois maintenant, un système de choix de repas de midi pour les patients est testé dans les cliniques du CHC. Fin 2019, la cuisine centrale a lancé une «carte brasserie» qui donne aux patients le choix entre 8 plats différents en plus du menu du jour. Ces plats sont réalisés sur base de recettes de brasserie, c'est-à-dire une cuisine simple mais goûteuse, à base de produits de saison, et riche en saveurs bien de chez nous. C'est ainsi qu'un mijoté de bœuf façon grand-mère avec une sauce à la bière, une cuisse de poulet rôtie à la sauce champignons crème ou un filet de saumon aux petits légumes ont été proposés aux patients, sans oublier les incontournables boulets à la liégeoise accompagnés de compote de pommes et de rôtis de pommes de terre ! Les pâtes sont aussi bien représentées (spaghetti et lasagne), et un plat végétarien ainsi qu'un plat «street food» (kebab) complètent la carte. Depuis le 20 avril, la carte a été mise à l'heure d'été et propose une salade de pâtes à la feta en plat froid. Précisons encore que ces plats sont servis sans supplément financier, et uniquement aux patients qui n'ont pas de contrainte ou de régime alimentaire.

Les diététiciennes ont activement collaboré à ce projet qui leur permet bien souvent de rendre l'appétit à des patients «long séjour» ou de proposer un plat qui correspond mieux aux goûts d'un ado ou d'un enfant. C'est pourquoi elles ont tenu à rendre cette offre disponible au plus grand nombre de patients possible. Cette ouverture vers une cuisine plus familiale et moins «hôpital» correspond à une demande attendue depuis longtemps par l'équipe diététique, et est pleinement en phase avec les nouvelles recommandations nutritionnelles.

Les aides hôtelières ont aussi la possibilité de proposer ce choix aux patients. Les retours sont assez encourageants : les plats sont appréciés, et la variété et le choix sont unanimement salués. Une carte, comme en brasserie, a été réalisée avec le service communication pour détailler l'offre alimentaire et faciliter la commande. Les patients y trouveront également des informations pratiques sur l'offre de restauration pour les accompagnants.

Marc Invidia

chef de production au pôle hôtelier

PRÉVENIR ET SIGNALER LES MAILS FRAUDULEUX

La recrudescence des attaques par mails frauduleux constitue une menace pour une institution comme le Groupe santé CHC. Afin de prévenir ces attaques et de vous aider à mieux évaluer les risques liés à l'utilisation de votre messagerie Outlook, nous collaborons avec le service informatique pour mettre en place des mesures de sécurité complémentaires.

C'est ainsi que désormais, pour tout mail entrant, une notification indique s'il provient du domaine interne chc.be ou d'un étranger au Groupe santé CHC (voir capture d'écran ci-dessous). C'est valable pour l'utilisation de la messagerie Outlook à la fois en interne et en externe (via l'interface OWA Outlook Web Access – qui permet d'utiliser la messagerie à distance sur tout type d'équipement: PDA, smartphone, ordinateur privé...).

Cette démarche s'inscrit dans le cadre des critères de sécurité de base (voir encadré) que nous vous recommandons de respecter, de manière à empêcher la propagation de virus ou d'attaques informatiques au sein du Groupe santé CHC.

Ce type de notification fait partie des mesures de protection qui permettent de répondre à certaines des recommandations du RGPD (règlement européen pour la protection des données à caractère personnel), tant sur le plan technique que sur le plan

Toute question ou demande relative à la sécurité de l'information et au RGPD peut nous être adressée par mail ou en nous rencontrant

- **Christophe Celio** – conseiller en sécurité de l'information (CSI) – csi@chc.be
- **Ellen Lecrenier** – data protection officer (DPO) – dpo@chc.be

de votre prise de conscience en tant qu'utilisateurs de la messagerie.

Les risques d'une mauvaise manipulation concernant vos mails sont nombreux et peuvent avoir un impact important sur le bon fonctionnement de l'environnement IT du Groupe santé CHC, et donc sur la qualité des services rendus aux patients. La perte ou le vol de données personnelles d'un patient représente un danger potentiel dans le cadre de sa prise en charge et peut causer un important dommage financier au Groupe santé CHC (lourdes amendes prévues par le RGPD en cas de violation des règles sur les données personnelles).

Nous vous invitons dès lors à signaler tout mail frauduleux au service informatique, par téléphone (04 355) 74 74 ou mail (service.desk@chc.be). Soyez vigilants !

Exemple de mail reçu de l'extérieur, avec la nouvelle notification de sa provenance



LES CRITÈRES DE SÉCURITÉ DE BASE

- ne jamais cliquer sur un lien sans en vérifier l'exactitude
- vérifier si le nom de domaine de l'expéditeur est en lien avec vos activités
- ne jamais ouvrir de liens ou de pièces jointes d'origine inconnue
- ne pas répondre aux mails réclamant un changement de mot de passe ou demandant de divulguer des informations personnelles, même si la source semble officielle
- ne pas utiliser l'adresse mail de l'entreprise pour envoyer et recevoir des e-mails personnels
- ne pas transférer automatiquement de mails professionnels vers un système de messagerie tiers



IMPACT LES CONTOURS SE PRÉCISENT

Souvenez-vous, dans le numéro de décembre, nous vous annonçons le démarrage d'un ambitieux projet lancé à l'échelle de notre réseau hospitalier (Groupe santé CHC, St. Nikolaus Hospital d'Eupen et Klinik St. Josef de Saint-Vith) : le projet de dossier patient globalisé, regroupant les données relatives aux traitements du patient (médicales, infirmières, pharmaceutiques, biologiques, d'imagerie...) ainsi que certaines données administratives (rendez-vous) et hôtelières (gestion des lits, repas...).

La phase de prospection a bien avancé durant ce premier semestre. Plusieurs visites et démonstrations ont permis d'apprécier cinq solutions. Trois d'entre elles ont été vues dans des hôpitaux : ChipSoft, SIM et Primuz sont déployées respectivement à l'AZ Delta à Roulers, au CHU de Charleroi et à l'UZ Brussel. Deux autres solutions, MainCare et XCare, ont fait l'objet de démonstrations par les fournisseurs. A chaque fois, une cinquantaine de collaborateurs étaient présents, assurant un screening multimétier.

Le cadastre des exigences fonctionnelles, c'est-à-dire les attentes de chaque métier et leurs interconnexions nécessaires, s'est terminé fin mai. Quelque 4.000 exigences ont été récoltées, il convient maintenant de les classer et les prioriser pour établir le cahier des charges. C'est le Dr André Vandenberghe qui assure cet important travail de consolidation des exigences (voir aussi page 15).

Sur le plan de la préparation du projet, plusieurs étapes intermédiaires à orientation informatique sont en cours, afin d'analyser l'existant dans chacun des 3 hôpitaux et d'organiser la compatibilité de l'ensemble. On parle ici d'architecture logicielle, d'échanges inter-applicatifs ou d'uniformisation des données entre les partenaires. A titre d'exemple, les manières d'identifier le patient (nombre de caractères, en lettres et/ou en chiffres) varient d'un hôpital à l'autre. Il faut pouvoir les uniformiser pour les mettre à terme dans la même banque de don-

nées. On parle également d'EAI (*enterprise application integration*), une architecture qui permet à des applications différentes d'échanger des informations. Il faut également analyser différents scénarii d'administration du patient compatibles au niveau du réseau.

Par ailleurs, la consolidation du projet se joue aussi au niveau des différentes coordinations.

Une importante rencontre a rassemblé début juin les directions, les coordinateurs des 10 domaines du projet et les équipes projet. Cette séance de travail a permis de faire le point sur l'avancée du projet et les difficultés rencontrées, de présenter le statut de la phase de préparation et de présenter les prochaines étapes à court et moyen termes. Les échanges ont aussi permis de partager les points de vue et d'élargir les horizons de chacun en fonction des attentes et besoins des autres métiers.

Une autre étape doit aboutir fin juin – début juillet, c'est la rédaction d'un RFI (*request for information*). A partir d'un échantillon d'environ 500 exigences, mais aussi d'autres éléments comme les expériences antérieures et les compétences, le RFI permet d'interroger à blanc les éventuels fournisseurs, de soumettre nos besoins essentiels ou critiques et d'évaluer la manière dont ils peuvent y répondre. Il s'agit d'une étape non contraignante mais importante pour l'étape suivante, à savoir la rédaction du cahier des charges qui occupera les mois d'été.

Catherine Marissiaux