

L'INFOSITES

JOURNAL D'INFORMATION AU CŒUR DU GROUPE SANTÉ CHC

Décembre
2021

#119

PÉRIODIQUE
TRIMESTRIEL

ENTREPRISE 2

- PLAN STRATÉGIQUE
- FONDS BLOUSES BLANCHES
- INAUGURATION MONTLÉGIA

PEOPLE 13

RESSOURCES 16

BREVES 18

SERVICES 21



CHC
GROUPE SANTÉ

LE JOURNAL AU CŒUR DU GROUPE SANTÉ CHC

ENTREPRISE

- 4 Nouveau plan stratégique : lever un coin du voile
- 6 Fonds blouses blanches : les recrutements s'intensifient
- 8 Family day, soirée des collaborateurs et inauguration officielle de MontLégia
- 12 Accréditation : premier bilan de la visite de novembre

PEOPLE

- 13 Carnet de famille
- 13 Hermalle : Nancy van der Meulen, nouvelle infirmière chef du CD5
- 14 Chassés croisés
- 15 Capital humain : une nouvelle équipe avec des projets plein la tête

RESSOURCES

- 16 Accompagnement du changement : des initiatives pour plus de bien-être au travail

BRÈVES

- 18 Vu sur Facebook
- 20 Waremme : nouvelle téléphonie
- 20 Pédiatrie : Halloween

SERVICES

- 21 Heusy : soin individualisé avec le Snoezelen
- 22 MontLégia : trajet pré-naissance sur Awell, comme pour le préopératoire
- 23 Heusy : transfert de la maternité d'Eupen
- 24 MontLégia : l'École en couleurs, de l'hôpital au domicile

ÉDITEUR RESPONSABLE

Alain Javaux, bd Patience et Beaujonc 9, 4000 Liège

RÉALISATION

Service communication

GRAPHISME

stereotype

PHOTOS

CHC, Luc Garnier, Getty-Images, Sabine Masciarelli, Vivi Phan, Christophe Toffolo

TIRAGE

6.300 exemplaires, encre végétale

ISSN: BD 49.43

ÉDITORIAL

TOUT SIMPLEMENT MERCI...

En voilà une qui nous a encore filé entre les doigts à une vitesse grand V... Cette année 2021 aura une fois de plus alterné les vagues Covid avec des moments de plus grand répit sur le plan épidémiologique, situation qui n'arrange personne et nous soumet tous à des contraintes dont nous nous passerions bien.

Au moment d'écrire ces lignes, les hôpitaux et les maisons de repos sont à nouveau sous une pression maximale. L'exercice qui consiste à conserver un juste équilibre entre l'activité normale et la prise en charge de patients ou résidents **Covid**, en respectant des instructions de nos régulateurs dont la cohérence et la logique ne sautent pas toujours aux yeux, n'est pas une sinécure. Nous nous employons malgré tout, tous, au quotidien à faire la balance entre des positions sécuritaires et l'humanité et la bienveillance nécessaires dans le secteur des soins. En sus, la pénurie de ressources dans certains des métiers n'arrange pas les choses... Gageons que la perspective d'une troisième dose de vaccin permettra progressivement d'endiguer cette épidémie qui perturbe notre quotidien depuis presque deux ans maintenant... Dans l'attente, nous n'avons pas d'autre choix que de continuer à faire preuve, comme vous le faites, d'un grand courage et d'une volonté à toute épreuve. Tenez bon !

Cette situation chaotique n'empêche pas notre groupe de continuer sa route de façon volontariste. L'exercice 2020 pour lequel nous avons craint d'enregistrer un **résultat financier** très négatif, vu les chutes d'activité enregistrées dans nos différents secteurs, s'est finalement clôturé à l'équilibre et ce, notamment grâce aux aides diverses apportées tant par nos instances fédérales que régionales. Il s'agit là évidemment d'un élément très important.

L'année 2021, quant à elle, nous a apporté une **activité** qui, selon les sites, nous a permis de retrouver un niveau similaire à celui de 2019 ou à tout le moins d'y tendre. La Clinique CHC MontLégia en particulier enregistre une forte progression par rapport à l'activité historique des 3 sites d'origine. C'est une excellente nouvelle qui, même si elle est parfois dure à vivre sur le terrain, confirme l'attractivité de notre nou-

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

velle infrastructure avec des retours globalement très positifs sur le plan de la satisfaction des patients. Un pari résolument gagnant!

Nous sommes pour l'instant dans les dernières phases d'élaboration du plan qui doit conduire la **stratégie** du groupe pour les années à venir. Ce plan, qui vous sera communiqué largement, sera mis en œuvre au tout début de l'année prochaine et devra nous permettre de nous adapter aux évolutions importantes de notre secteur qui se profilent à l'horizon. Il appréhendera des dimensions comme le renforcement des relations entre les différents acteurs (cliniques, maisons de repos, centres médicaux, 1^{ère} ligne...), des écosystèmes dans lesquels nous évoluons, le renforcement du rôle essentiel des cliniques de proximité, l'augmentation de la digitalisation des processus, l'inscription sociétale de notre groupe dans le développement durable, et bien d'autres choses encore...

Le **réseau Move** continue, quant à lui, à se structurer avec l'engagement d'un coordinateur dont l'action booste littéralement les projets sur le terrain. Le projet phare pour les prochaines années est sans conteste le remplacement de notre dossier patient informatisé qui mobilisera de nombreuses ressources et permettra de disposer d'une plateforme commune avec nos partenaires des cliniques d'Eupen et Saint-Vith. Dans les prochains mois, une image propre au réseau sera communiquée renforçant ainsi son identité dans le paysage des soins de santé.

Nous sommes également engagés, avec Noshag, dans le déploiement du **LégiaPark** en construction en face de la Clinique CHC MontLégia. Les premières entreprises de biotechnologies devraient investir le bâtiment à la fin du premier semestre 2022. Le concept développé rencontre un beau succès et les demandes affluent. Des synergies se tissent déjà entre certaines équipes du Groupe santé CHC et les futurs occupants. C'est bien là un des buts recherchés. Cela doit permettre de positionner à terme notre groupe comme un acteur incontournable sur le plan de l'innovation dans le domaine des soins.

Comme vous le voyez, le Groupe santé CHC a de belles perspectives et de beaux projets devant lui. C'est inscrit dans notre ADN... Nous n'attendons pas que les choses se passent pour réagir! Comme le rappelait notre président, René Thissen, lors du



discours inaugural de la Clinique CHC MontLégia, depuis 2001, tous nos efforts sont déployés pour faire de nos entités les acteurs d'une entreprise résolument citoyenne orientée vers le futur, au service de tous.

C'est ce que vous vous employez à faire au quotidien. Les jalons qui structurent notre route vers les objectifs ambitieux que nous nous fixons, chacun des succès qui émaillent notre chemin, c'est à chacun d'entre vous que nous les devons. Malgré le caractère rude des périodes que nous traversons, soyez fiers de ce que vous effectuez! Retournez-vous, et pour les plus anciens d'entre vous, souvenez-vous d'où nous venons. Vous avez écrit ces dernières années une belle page d'histoire et avez assuré, avec brio, la poursuite de la route balisée par nos prédécesseurs. Tout simplement merci...

Je vous souhaite de magnifiques fêtes de fin d'année auprès de vos proches. Je formule le vœu que 2022 soit enfin l'année où nous tournerons définitivement le dos à cette fichue pandémie et où chacun d'entre nous retrouvera une sérénité bien légitime dans sa vie de tous les jours.

Prenez bien soin de vous,



Alain Javaux,
directeur général

NOUVEAU PLAN STRATÉGIQUE : LEVER UN COIN DU VOILE

Tant qu'il n'est pas encore entièrement validé, il nous est difficile de vous présenter en détail le nouveau plan stratégique. Retour sur le processus en cours, pour lequel nous sommes accompagnés par Antares consulting*, et petit coup d'œil sur les grandes lignes dans lesquelles nous allons nous inscrire.

PETIT RETOUR EN ARRIÈRE

Un nouveau plan stratégique s'imposait suite à la création des réseaux et à l'ouverture de la Clinique CHC MontLégia qui constitue l'aboutissement majeur de l'actuel plan Azimut. Le partage de la réflexion a démarré en mars dernier avec les **6 Midis de la stratégie** adressés aux cadres et aux médecins et destinés à sensibiliser aux grandes transitions à venir dans le secteur des soins de santé. L'**enquête** réalisée dans la foulée a permis de mesurer la perception partagée par nos professionnels.

L'équipe d'Antares consulting a ensuite réalisé de **nombreuses visites** : nos 4 cliniques, nos 8 maisons de repos, 5 de nos centres médicaux ainsi que le SAJA Le Tabuchet. Elle a mené **42 réunions** avec les différentes directions, des médecins hospitaliers, de nombreux cadres mais aussi des médecins généralistes. Une **analyse approfondie** des différentes données a alimenté la réflexion : activités et indicateurs clés du Groupe santé CHC, notamment notre part de marché dans chaque zone géographique, données du SPF santé publique, statistiques et autres données de santé belges...

LE PLAN RÉPOND AUX IMPÉRATIFS LIÉS AUX RÉSEAUX, MAIS SURTOUT AUX AMBITIONS DE NOTRE GROUPE.

La réflexion a été partagée à de multiples reprises entre le comité Azimut, en charge du développement stratégique, et l'équipe d'Antares consulting. Une première restitution a eu lieu fin juin, pour partager des **constats** et des **pistes stratégiques**. Mi-septembre, le comité Azimut a pris connaissance de l'important rapport d'Antares consulting, définissant les **stratégies de développement** correspondant à une vision à l'horizon 2035.

Et depuis ? Le comité Azimut a proposé une priorisation des différents éléments du plan et, dans une volonté de co-construction, a repartagé à plusieurs reprises la réflexion avec différentes instances : le conseil d'administration, le conseil médical, le comité de concertation des directions de groupe, les médecins chefs de service et de pôle, et enfin avec les cadres début décembre. Au moment d'écrire ces lignes, la dernière version du plan stratégique, avec la définition des plans d'action, n'est pas encore finalisée, d'autant que le document de départ compte tout de même 250 pages... Mais l'esprit et les grands jalons sont déjà approuvés.

A QUOI FAUT-IL S'ATTENDRE ?

Le plan proposé répond évidemment aux ambitions de notre groupe mais également aux impératifs liés aux réseaux et au contexte concurrentiel de la province de Liège. *Nous dévoilerons pleinement le plan stratégique en janvier, avec des outils qui lui seront propres*, explique Alain Javaux, directeur général, *mais nous pouvons déjà esquisser quelques lignes de force. Premier point important : il s'agit d'un plan à 15 ans. C'est donc un énorme chantier, mais aussi une vision pour laquelle nous nous donnons du temps.*

Notre futur plan stratégique envisage le groupe dans sa globalité. Il sera question d'intensifier les complémentarités entre les différents types



d'activité (cliniques, maisons de repos, centres médicaux, centres de prélèvements, actuellement toujours trop organisés en silos malgré les actions de décloisonnement déjà mises en œuvre) et de développer une politique territoriale plus homogène.

Il prévoit l'engagement de nouveaux médecins pour une augmentation de l'offre médicale. Il englobe aussi les grandes transitions à venir dans la pratique de demain :

- le développement des prises en charge liées à l'âge (approche gériatrique et revalidation notamment), à la santé mentale, aux maladies chroniques...
- l'implémentation de la culture de la qualité et de l'amélioration continue
- le développement de l'expérience patient
- l'amélioration de l'accessibilité et de la disponibilité : parking, appels téléphoniques, agenda multi-site, délais des rendez-vous...
- la transformation digitale, avec la télémédecine, l'internet des objets, les bases de données diagnostiques, en plus du projet IMPACT et de la cybersécurité à renforcer
- mais également de nouveaux rôles ou de nouveaux métiers...

Si la vision nous projette en 2035, les objectifs sont établis à court, moyen et long termes, en tenant compte des projets interdépendants... Nous envisageons une implémentation avec des résultats déjà visibles à 5 ans, précise Claudio Abiuso, directeur en charge de la stratégie. Les 3 conditions de réussite, ce sont le renforcement de notre offre de soins sur toutes nos entités, l'élargissement de notre approche des ressources humaines, notamment sur le plan médical, et la clarification du rôle de nos cliniques de proximité.

Il s'agira véritablement d'un plan à 360 degrés, qui s'inscrit dans la continuité de notre plan Azimut,

tout en intégrant les nouveaux éléments comme les réseaux et l'univers concurrentiel, conclut Alain Javaux. La présentation qui en sera faite en janvier reviendra sur les grands principes, mais également les priorités et les plans d'action. Le jalon que nous avons planté avec l'ouverture de MontLégia doit se poursuivre par d'autres empreintes dans le paysage des soins de santé. Les challenges qui nous attendent sont importants. D'aucuns se diront certainement « encore tout ça... », mais je suis certain que ce nouveau plan stratégique guidera nos prochaines années de travail aussi efficacement que le précédent. Rendez-vous donc en janvier pour partager pleinement notre nouveau plan stratégique au sein de l'ensemble des métiers et entités de notre groupe.

Catherine Marissiaux



* Antares consulting est un consultant d'envergure internationale, engagé depuis plus de 20 ans dans la transformation des services de santé. Il est présent aux côtés des décideurs politiques comme des directeurs d'hôpitaux. Un consultant à la fois garant de la qualité et de la cohérence, dans la mesure où il avait déjà collaboré avec le CHC pour son précédent plan stratégique. C'était en 2003 : le regroupement de l'activité des 3 cliniques liégeoises sur un nouveau site constituait un des points phares du plan stratégique d'alors... Mission accomplie!
Plus d'informations sur antares-consulting.com/fr

FONDS BLOUSES BLANCHES

LES RECRUTEMENTS S'INTENSIFIENT

Depuis la création du Fonds blouses blanches en 2019, ce sont plus de 5.500 équivalents temps plein (ETP) qui ont été créés en Belgique, selon un rapport transmis en août dernier par Frank Vandenbroucke, ministre fédéral de la santé. Dans nos cliniques, 85 ETP (environ 125 personnes) ont déjà grossi les rangs* et d'autres engagements doivent suivre.

Ces bras en plus sur le terrain représenteront à terme une bouffée d'oxygène pour les équipes, commente Sakina Yildirim, directrice des ressources humaines. Cependant l'engagement d'infirmier(e)s reste très complexe. Aussi, nous avons convenu avec l'encadrement et les représentants des travailleurs de pousser les engagements dans les fonctions qui gravitent autour du patient ou autour de l'infirmier: aides-logistiques, aides-hôtelières, aides-soignants, assistants en pharmacie, brancardiers, magasiniers, préleveurs... Les types de contrats sont variés et apportent tantôt du sang neuf dans les équipes (nouveaux engagés), tantôt des ressources et de l'expertise en plus (pérennisation d'un poste provisoire, augmentation du temps de travail de personnel...).

Pour Jean-Pierre Hoste, directeur intersites des soins infirmiers, *la situation reste difficile dans les équipes en raison de 3 facteurs qui se cumulent: la pénurie d'infirmier(e)s, l'absentéisme et la crise sanitaire. Dès lors, l'effet du Fonds blouses blanches ne se fera pas sentir immédiatement. Par contre, il faut saluer le financement enfin obtenu alors qu'il était réclamé de très longue date. C'est un accord historique et une réelle prise de conscience au niveau fédéral, même si cet accord n'est pas encore apprécié à sa juste valeur en raison des difficultés de recrutement.*

Sur le terrain, les directions infirmières partagent les mêmes constats:

- Aujourd'hui, nous avons d'un côté les recrutements liés au comblement du sous-effectif structurel (équipes incomplètes, absentéisme important), et de l'autre les renforts liés au Fonds blouses blanches, dès lors il est encore difficile pour les équipes de mesurer l'apport de l'un et de l'autre. *Je me réjouis d'arriver à finaliser mon recrutement (en février, j'espère) et d'être en staff complet pour revenir à des conditions de travail normales. C'est quand on sortira le nez du guidon qu'on pourra redévelopper de nouveaux projets,*

estime Evelyne Wey, directrice du département infirmier à Hermalle.

- Les recrutements sont toujours en cours et restent difficiles partout, notamment à Waremmes et à Liège. *Avec deux écoles infirmières à Verviers, j'ai plus de chance que mes collègues, se réjouit Bernard Destexhe, directeur du département infirmier à Heusy. Autre son de cloche à MontLégia: Pour certains profils, nous allons devoir attendre les infirmier(e)s qui seront diplômé(e)s en juin et nous débrouiller d'ici là, regrette Delphine Antoine, adjointe à la direction du département infirmier.*
- Enfin, l'absentéisme reste un casse-tête au quotidien pour de nombreux responsables, au point de devoir parfois fermer quelques lits par manque de bras. Un tribut de plus dû à la crise sanitaire, à l'épuisement du personnel et aux nouvelles contaminations Covid...

DES ENGAGEMENTS SUR CHAQUE SITE

Sur le plan quantitatif, les engagements se répartissent comme suit entre les différents sites: 11 ETP pour Hermalle, 7 pour Heusy, 58 pour MontLégia et 9 pour Waremmes.

A **Hermalle**, le Fonds blouses blanches a permis la mise en place des aides-hôtelières, un service qui sera opérationnel à partir de janvier. *Nous avons aussi obtenu un renfort immédiat de l'équipe EMRI, explique Evelyne Wey, avec comme double objectif d'en augmenter les bras et les compétences. Nous avons recruté des aides-soignants mais également des infirmier(e)s aux profils spécifiques (bloc opératoire, soins intensifs, urgences, oncologie). L'avantage est double, pour les équipes et pour les infirmier(e)s EMRI (certain(e)s en formation SIAMU) qui savent qu'ils/elles pourront travailler dans différents services. Nous avons aussi renforcé le brancardage ainsi que la sortie des patients avec une infirmière dédiée à ce poste. Enfin, les staffs infirmiers du bloc opératoire, du CD7 et de gériatrie ont été complétés, notamment avec quelques transferts depuis MontLégia.*

A **Heusy**, une aide-logistique a été engagée pour intervenir dans plusieurs services: endoscopie, maternité, soins intensifs, urgences. Le staff de brancardage a également été renforcé, afin d'assurer les retours des patients depuis le bloc opératoire, antérieurement assurés par les infirmier(e)s



des unités. Nous avons encore créé une pause intermédiaire (8h30 – 16h30 – 7j/7) pour une infirmière volante qui se partagera entre les soins intensifs et les urgences, explique Bernard Destexhe. Désormais, une infirmière spécifique assure l'accueil préopératoire dans les différentes unités de chirurgie. Sur le même principe, une nouvelle fonction infirmière intervient dans les différentes unités pour les sorties des patients. Enfin, en complément des aides-hôteliers, une aide-soignante se partage entre les unités pour assurer les repas, notamment quand le patient a besoin d'une aide pour s'alimenter, et une infirmière supplémentaire a rejoint l'équipe EMRI.

A **MontLégia**, la fonction d'aide-logistique a été renforcée en pédiatrie, en néonatalogie et aux soins intensifs adultes, celle d'aide-soignant au sein de l'équipe EMRI. Une assistante a rejoint l'équipe de la pharmacie. Des magasiniers ont rejoint la cellule de support logistique, le Kanban et la logistique du quartier opératoire. Les brancardiers ont aussi reçu du renfort. Les nouveaux infirmiers ont rejoint les équipes de chirurgie (adulte et enfant), EMRI, UAPO, ainsi que les soins intensifs pédiatriques. De nouveaux préleveurs renforcent les équipes des unités de soins. *Le plus gros des engagements vise à réajuster les ressources par rapport à ce qui avait été projeté avant le déménagement : la crise sanitaire, l'appropriation des lieux et l'attractivité de MontLégia nous ont amenés à augmenter certains staffs*, précise Delphine Antoine. Certains postes annoncés comme provisoires ont pu être pérennisés. Ces maintiens ainsi que les aides supplémentaires ont bien entendu été accueillis positivement.

A **Wareme**, la fonction d'aide-hôtelier est désormais déployée à 100%, c'est-à-dire dans toutes les unités et pour les 3 repas quotidiens. *Même si c'est très récent, le retour est positif*, souligne Dominique Bonhivers, directrice du département infirmier. Le brancardage aussi est renforcé pour assurer un service jusqu'à 18h et couvrir les gastro- et colonoscopies. La fonction d'aide-logistique a été augmentée également, et l'équipe EMRI a été complétée partiellement par une aide-soi-

gnante à défaut d'infirmier(e)s. Nous comptons améliorer la préhospitalisation et la sortie des patients, un peu comme à Heusy, mais le recrutement reste à faire. Là où c'est le plus difficile, c'est l'engagement d'infirmier(e)s : en revalidation, en EMRI comme en gériatrie, les renforts n'arrivent pas à combler l'absentéisme. Nous avons augmenté le temps de travail chez toutes les personnes demandeuses, mais cela ne suffit pas, loin s'en faut. Les chefs d'unité avaient été très satisfaits de la répartition proposée pour les engagements, mais aujourd'hui, l'absentéisme et la difficulté de recrutement mettent à mal le renforcement des services.

En conclusion, on peut considérer le Fonds blouses blanches comme une première étape, mais pas un aboutissement, loin s'en faut. *Après la crise sanitaire qu'il a connue et traversée à nouveau, le personnel de soins revoit ses priorités et ses objectifs de vie*, résume Isabelle Thys, directrice du département infirmier à MontLégia. *Nous avons de plus en plus de jeunes infirmier(e)s qui se focalisent sur leur vie privée et demandent une diminution de leur temps de travail, ou quittent l'hôpital et réorientent leur vie professionnelle. Cette crise montre, une fois de plus, la réelle nécessité de rendre de l'attractivité à ce métier en revalorisant la profession et en reconnaissant sa pénibilité. C'est indispensable pour donner l'envie de ce beau métier à nos futurs soignants et pour en restaurer l'image aux yeux de toute la population. Même si on n'applaudit plus les soignants comme durant la première vague, recentrons-nous sur le sens du métier... Mais pour ce faire, il est urgent de réagir.*

Attirer et fidéliser les talents, augmenter le bien-être au travail, développer une gestion proactive du capital humain, ce sont autant de points qui se retrouvent dans le plan stratégique qui sera mis en œuvre début 2022.

Catherine Marissiaux



* Ces chiffres datent du 15 novembre dernier, d'autres postes sont encore ouverts.

FAMILY DAY ET SOIRÉE DES COLLABORATEURS C'ÉTAIT BON DE FAIRE LA FÊTE !

Il en aura fallu du temps pour faire la fête ! Mais l'assouplissement des règles Covid, même si la vigilance restait de mise, nous a enfin permis de nous rassembler le samedi 25 septembre. Et quelle journée !



La visite de la Clinique CHC MontLégia proposée par des collaborateurs bénévoles a récolté un grand succès, preuve que plus d'un an et demi après son ouverture, elle suscite encore un vif intérêt.

La météo n'aurait pas pu être plus clémente avec un soleil radieux, de quoi ressortir momentanément les tenues estivales.

Vous avez été plus de 1.200, collaborateurs et membres de vos familles, à profiter des nombreuses animations du **Family day** implanté sur les parkings côté RAVeL de la Clinique CHC MontLégia. Et il y en avait pour tout le monde, petits et grands, peureux et intrépides : châteaux gonflables, grimages, sculptures de ballons, peluches roulantes, sky watch, rodéo, acro-benji, space bike, mailloche, bungee ejector, big airbag, crazy cart, segway, simulateur multi-sports, sumo ! Sans oublier la photobox pour votre photo souvenir. Le tout « supervisé » et animé par Olivier Colle (VivaCité).





Près de 1.100 collaborateurs et conjoints se sont ensuite retrouvés à l'aéroport de Liège pour une **soirée** elle aussi très réussie. Outre une allocution d'Alain Javaux, directeur du Groupe santé CHC et une conférence décalée de l'humoriste liégeoise Manon Lepomme, épinglons un espace détente avec massages assis et barbiers, et de nouveau la photobox qui a remporté le même succès que l'après-midi.

En point d'orgue de cette soirée des collaborateurs, le coverband liégeois « The planes » a mis le feu au terminal de l'aéroport, ambiance récupérée par le DJ jusqu'en fin de soirée. Certains ont regretté que celle-ci se termine si tôt (1h du matin), mais cela faisait partie du contrat avec l'aéroport, qui devait retrouver son allure habituelle pour les premiers passagers annoncés à 4 h...



Nous avons reçu de très nombreux échos et messages positifs, merci! Pari réussi donc pour cette journée dont le but était avant tout de se retrouver, de s'amuser, de faire la fête et de s'offrir une décompression amplement méritée.



Cette journée était aussi avant toute autre chose, pour les membres du conseil d'administration et de la direction du Groupe santé CHC, l'occasion de vous dire merci, comme l'a rappelé Alain Javaux, directeur général. Merci pour le travail réalisé durant cette période très rude, tant sur le plan professionnel que sur le plan privé, en composant avec les vagues de l'épidémie et, comme si cela ne suffisait pas, avec des inondations historiques et dramatiques qui ont impacté durement un certain nombre d'entre vous. A la fatigue physique est venue s'ajouter au fil des mois une fatigue psychologique. Et malgré tout ça, vous continuez à faire face jour après jour.



INAUGURATION OFFICIELLE DE LA CLINIQUE CHC MONTLÉGIA: ENFIN!

Trois semaines plus tard, le samedi 16 octobre, a enfin (!) eu lieu l'inauguration officielle de la Clinique CHC MontLégia.

Après les allocutions d'Alain Javaux, directeur général (en présence de Xavier Drion, administrateur délégué, Isabelle François, directrice de la Clinique CHC MontLégia, Marc Sonnet, directeur technique et des infrastructures), de René Thissen, président du conseil d'administration, de Christie Morreale, ministre régionale de la santé et de Frank Vandenbroucke, ministre fédéral des affaires sociales et de la santé publique, celles et ceux qui le souhaitent ont pu visiter la clinique.





... SOUVENIRS, SOUVENIRS...

Retrouvez, sur intranet :



Nos galeries
photos



Nos vidéos
et « aftermovie »



LA CLINIQUE CHC MONTLÉGIA EN LIVRE

Comme les participants à l'inauguration officielle du 16 octobre ont pu le découvrir, le Groupe santé CHC a édité un livre de photos témoignant de la construction de la Clinique CHC MontLégia mais également du déménagement et des premiers mois d'activité.

Cette histoire, c'est aussi la vôtre. Le livre est disponible gratuitement auprès du service communication (1 exemplaire par collaborateur, quel que soit son métier ou site, jusqu'à épuisement du stock). Adressez votre demande à catherine.marissiaux@chc.be.

ACCREDITATION SECTEUR HOSPITALIER

PREMIER BILAN DE LA VISITE DE NOVEMBRE



L'équipe des visiteurs, en compagnie de l'équipe qualité et d'Alain Javaux, directeur général

La *gap analysis*, ou visite à blanc, s'est déroulée du 15 au 19 novembre dernier dans nos 4 cliniques. Un exercice important pour préparer la visite d'accréditation prévue en mai 2022, mais également pour jauger la Clinique CHC MontLégia, non accréditée et toujours en rodage. Le vendredi après-midi, Francine Labrecque, chef d'équipe, a donné un premier retour aux cadres.

Fallait-il maintenir la visite dans le contexte sanitaire? C'est dans les moments de tensions qu'on voit la manière dont les systèmes fonctionnent, donc c'était pertinent même si ce n'était pas facile, a souligné Alain Javaux, directeur général, en guise d'introduction. *Merci à tous, vous pouvez être fiers de ce que vous faites au quotidien.*

Cette visite est à considérer comme une photo, pas comme un état des lieux complet. *Nous n'avons pas toutes les réponses, parce que nous n'avons pas posé toutes les questions*, résume Francine Labrecque. *Cette visite a permis aux équipes de parler d'autre chose que du Covid, de changer de perspective et de regarder comment on fait bien les choses.*

Sur le plan global, les visiteurs ont apprécié l'implication des médecins ainsi que la volonté d'amélioration continue partagée par tous les collaborateurs. Les visiteurs ont aussi salué la compétence et le professionnalisme des équipes. Enfin, l'infrastructure se distingue par sa qualité en général et même lorsque les bâtiments sont vieillissants, ils sont d'une propreté exemplaire.

Les opportunités d'amélioration proposées sur le plan global visent le capital humain, notamment les stratégies pour mobiliser les collaborateurs en situation de pénurie et le développement d'un plan de gestion des talents. Il est aussi question d'améliorer les processus de documentation et d'en faciliter l'accès. Les visiteurs nous recommandent aussi une plus forte standardisation des pratiques cliniques et le renforcement de l'utilisation du consentement éclairé.

Ce sont des résultats encourageants, même s'il reste du travail. Nous devons mettre le focus sur la formalisation d'une série de choses et continuer à implémenter la culture qualité, a conclu Alain Javaux, directeur général, qui fidèle à son habitude, a aussi rappelé que l'ambition est de se retrouver dans le peloton de tête dans cette course de fond qu'est la qualité, une course où certains courent devant mais que personne ne gagne par définition. Le rapport écrit des visiteurs devrait nous parvenir fin décembre-début janvier. Il servira de référence pour compléter les plans d'action afin d'être fin prêt pour la visite accréditive de mai.

Catherine Marissiaux

C'EST EUX QUI LE DISENT

Nous avons reçu un très bel accueil partout, malgré le Covid et la situation tendue sur le terrain. Merci à vous tous, dirigeants, médecins, cadres, personnel de terrain, patients et familles, pour le temps et la confiance que vous nous avez accordés. Bravo pour votre professionnalisme et votre implication.

LA GAP ANALYSIS EN CHIFFRES

- 6 visiteurs (3 Canadiens, 3 Belges)
- 4 sites
- 5 jours
- 1.269 critères évalués, majoritairement conformes
- 34 POR (pratiques organisationnelles requises) évaluées, dont 11 non conformes, parfois pour des causes minimales
- 20 jours ouvrables minimum : le délai nécessaire pour recevoir le rapport écrit



CARNET DE FAMILLE

NAISSANCES

- 01/07/21 Sonny chez Thi Ai Khanh Pham (MLE-maternité)
 23/07/21 Théo chez Alysson Wouters (MLE-néonatalogie)
 20/08/21 Léo chez Caroline Dumont (MLE-urgences)
 04/09/21 Naomi chez Céline Tucker (WAR-cuisine)
 07/09/21 Nael chez Nadia Rhimi (MLE-gastroentérologie)
 12/09/21 Mattia chez Charline Fossoul (MLE-diététique)
 15/09/21 Maé chez Mélanie Damblon (MLE-NIC)
 28/09/21 Lucie chez Laurie Meurice (MLE-médecine interne)
 30/09/21 Ezechiel chez Benoît Joly (MLE-pharmacie)
 16/10/21 Gabriel chez Sandra Soares Dos Reis (HER-gériatrie)
 09/11/21 Noah chez Geoffrey Debusscher (MLE-coordination de nuit)

MARIAGES

- 21/08/21 Mélanie Vlassis (MLE-dialyse)
 04/09/21 Elisa Gelardo (Aller-hub)
 11/09/21 Asma Nedari (MLE-bloc opératoire)
 11/09/21 Sabrina Soro (MLE-dialyse)

DÉCÈS

- 23/07/21 la mère de Fabrice Peters (MLE-dialyse)
 11/09/21 le père de Sandra La Rocca (MLE-dentisterie)
 16/09/21 le père de Stéphane Drapier (MLE-magasin)
 03/10/21 le Dr Alma Smajilhodzic (WAR-urgences)
 03/10/21 Marie-Claire Bourdoux (anciennement SJ-facturation)
 03/10/21 le père d'Anne-Françoise Deroanne (UCP-cuisine centrale)
 13/10/21 Anne-Michèle Ingebos (anciennement SJ-facturation)
 01/11/21 Salvatore Cannata (MLE-magasin)
 25/11/21 Meena Imbert (Mativa-accueil)

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.



CLINIQUE CHC HERMALLE

NANCY VAN DER MEULEN, NOUVELLE INFIRMIÈRE CHEF DU CD5

Depuis mi-août, Nancy van der Meulen est la nouvelle infirmière chef de l'hôpital de semaine à Hermalle. Elle prend la relève de Nicolas Hansroul désormais infirmier chef des urgences.

Avec une formation d'infirmière spécialisation SIAMU, Nancy van der Meulen débute sa carrière aux soins intensifs d'Hermalle en 2004. Poste qu'elle occupera 17 ans. En 2016, elle entreprend un master en santé publique et en 2017 commence à travailler au HEPL en tant que maître de formation à mi-temps. C'est cette expérience qui a éveillé son intérêt pour la fonction de chef de service : *j'ai de nombreuses fois échangé avec des chefs d'unité et ça m'a aussi donné envie de mettre à profit mon expérience pour accompagner une équipe dans la qualité des soins*, explique-t-elle. *Au CD5, j'ai la chance de succéder à Nicolas Hansroul qui avait déjà mis sur pied de nombreux projets. J'arrive donc dans des conditions optimales à la fois au niveau de la qualité de l'équipe, de son entente, de son investissement et au niveau organisationnel car beaucoup de choses intéressantes sont déjà mises en place. Je vais pouvoir continuer à aller dans ce sens-là.* Elle a notamment comme projets de continuer l'accompagnement des infirmier(e)s dans l'utilisation de la PMI, préciser les transmissions interservices lors des transferts, développer les collaborations avec les anesthésistes, accompagner les stagiaires et développer le projet de communication structurée par l'intermédiaire de simulations.

Propos recueillis par Camille Bottin

FOYER DES MÉDECINS À MONTLÉGIA

L'inauguration du foyer des médecins de la Clinique CHC MontLégia s'est déroulée le 26 octobre dernier. Un endroit cosy, feutré, avec une décoration aux antipodes du monde des soins, pour échapper quelques instants ou plus à la pression quotidienne et souffler...

Le foyer est situé au 1^{er} étage de l'aile adulte (route 413).



CHASSÉS CROISÉS

- Depuis le 1^{er} septembre, **Carine Henrotin**, qui s'occupait essentiellement de l'accréditation du secteur de la personne âgée, a rejoint l'équipe de Philippe Miermans et collabore à la réalisation et la concrétisation des plans d'urgence internes du secteur hospitalier. Afin de la remplacer au sein de la coordination des soins du secteur de la personne âgée, **Julie De Smedt** vient de rejoindre Stéphanie Kauffman. Julie De Smedt connaît bien le Groupe santé CHC, puisqu'elle occupait précédemment la fonction d'ajointe à la coordination des soins de la Résidence CHC Liège Mativa.
- Depuis le 1^{er} octobre, **Olivier Boutet** est infirmier chef des urgences pédiatriques de la Clinique CHC MontLégia. Il remplace ainsi **Danielle Purnelle** qui, après 23 ans à ce poste, a souhaité se consacrer pleinement à sa fonction d'infirmière responsable de la polysomnographie pédiatrique et de la polyclinique pédiatrique.
- C'est aussi depuis le 1^{er} octobre que **Claire Livemont** occupe le poste d'infirmière chef adjointe du bloc opératoire de la Clinique CHC MontLégia.
- Depuis le 2 novembre, **Philippe Laroche** assure le poste d'adjoint à la direction administrative et financière du Groupe santé CHC. Il remplace ainsi Muriel Lorge qui, après 13 années au sein du département financier du groupe, a décidé de réorienter sa carrière. Titulaire d'un baccalauréat en comptabilité et d'un master en management HEC-ULiège, Philippe Laroche dispose d'une riche expérience dans l'audit et dans les finances dans le secteur hospitalier.
- Depuis le 1^{er} décembre, **Serap Erdogan** occupe le poste d'ajointe à la direction du département infirmier de la Clinique CHC MontLégia ad interim (pour les services de chirurgie et de psychiatrie). Avant ce nouveau challenge professionnel, Serap Erdogan était infirmière chef de l'unité 420 (neurochirurgie).

NOUVELLES AGRÉATIONS

- Dr Raluca Asandei, pneumologie
- Dr Jocelyn Ban, médecine générale (gériatrie)
- Dr Morgane Dauby, gynécologie
- Dr Hélène de Loos de Schoutheete, médecine palliative
- Dr François Delvoe, neurologie
- Dr Marie Fagnard, pédiatrie
- Dr Marie-Laura Godet, pédiatrie
- Dr Nora Jenchenne, gynécologie
- Dr Déborah Jugnon, médecine générale (médecine de l'appareil locomoteur)
- Dr Wafa Khalifa, médecine générale (gériatrie)
- Dr Marie Leflot, ophtalmologie
- Dr Martina Milicevic, néphrologie
- Dr Shayan Moradi, chirurgie orthopédique
- Dr Kyriaki Panagiotopoulou, gériatrie
- Imane Zarhouni, médecine dentaire

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.

CAPITAL HUMAIN: UNE NOUVELLE ÉQUIPE AVEC DES PROJETS PLEIN LA TÊTE



De gauche à droite : Françoise Closset, Charlotte Vignaux et Justine Deroanne

Françoise Closset, Justine Deroanne et Charlotte Vignaux font partie, au sein des ressources humaines, de l'équipe du capital humain. Leurs deux grands domaines d'action sont, d'une part attirer et recruter les talents et, d'autre part, développer le sentiment d'appartenance au sein du Groupe santé CHC.



Françoise Closset, titulaire d'un master en anthropologie, est arrivée au Groupe santé CHC en août 2021. Elle dispose d'une solide expérience dans le recrutement et la formation, après de longues années au service d'Electrabel et d'Ores. Elle connaît aussi le milieu hospitalier pour avoir travaillé plus d'un an au CHR de la Citadelle où elle s'occupait exclusivement de formation.

Justine Deroanne et Charlotte Vignaux, respectivement titulaires d'un master en gestion des ressources humaines à finalité gestion et d'un bachelier en ressources humaines, l'ont rejointe. Pleines d'enthousiasme, elles ont eu l'opportunité de faire leur stage dans le service. Par la suite, leur aventure au Groupe santé CHC s'est poursuivie en tant qu'étudiantes. Jamais l'une sans l'autre, elles sont actuellement employées au sein du groupe.

Pour attirer les talents et être davantage visibles, un plan d'action est en cours de développement, comprenant, entre autres, un refresh de la rubrique emploi de notre site internet, une participation accrue à des salons emploi, la réalisation de capsules vidéo présentant les différents métiers du groupe en collaboration avec le département infirmier et le service communication. L'objectif de l'équipe est d'être un partenaire actif des managers internes dans la recherche de leurs talents, avec une présence accrue sur le terrain.

Concernant le recrutement, la volonté de l'équipe est d'apporter davantage de support et de valeur ajoutée via la publication des offres d'emploi, l'analyse des CV et les entretiens de recrutement. Une formation, en présentiel et via e-learning, est en préparation pour donner aux recruteurs les outils et les clés pour un recrutement optimal.

S'il est important d'attirer les nouveaux talents, il est également primordial de les fidéliser au sein du groupe. Dans cette optique, l'équipe du capital humain a décidé de travailler sur trois axes distincts mais complémentaires :

- le premier consiste en une gestion prévisionnelle des compétences comportementales (savoir-être) et techniques (savoir et savoir-faire) à l'aide de nouveaux outils. L'équipe du capital humain aura certainement besoin de vous pour mener à bien ce projet.
- le deuxième axe se concentre sur la diversification des modalités d'apprentissage pour s'adapter aux apprenants, former plus et plus rapidement à travers, entre autres, le déploiement de l'e-learning et l'échange entre pairs.
- le dernier axe, non des moindres, concerne la formation : en effet, 2022 sera synonyme de nouvelles formations avec des thèmes tout aussi attrayants que ceux proposés précédemment. Que ce soit pour les cadres ou pour les collaborateurs, il y en aura pour tout le monde. En outre :
 - une plateforme de gestion des formations, qui vous a été présentée dans le dernier numéro d'Infosites, proposera aux collaborateurs un catalogue de formations avec inscription en ligne et aux managers une vue plus globale sur l'activité de formation au sein de leurs équipes.
 - grâce à une nouvelle plateforme d'e-learning (Télévic), il sera possible d'accéder à de nombreux modules de formation. Les managers auront la possibilité de créer eux-mêmes leurs modules d'e-learning en toute simplicité.
 - la journée « Ensemble, faisons connaissance » sera également au programme 3 fois par an pour accueillir les nouveaux collaborateurs, dès que le Covid le permettra...

2022 sera donc remplie de nouveautés, de projets et d'actions pour une équipe prête à relever tous les défis.

Marianne Lebrun

ACCOMPAGNEMENT DU CHANGEMENT

DES INITIATIVES POUR PLUS DE BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL



Mis en place début 2021, un comité d'accompagnement du changement a vu plusieurs de ses initiatives se concrétiser depuis la fin de l'été. L'approche se veut générale et inclusive : elle touche les salariés comme les indépendants. Comme le CHC reste un grand groupe où certains projets demandent du temps pour percoler et se généraliser, certaines initiatives ont été testées à MontLégia avant d'être déclinées sur les sites de proximité. Mais une chose est certaine : ces petits plus font du bien et c'est tant mieux.

SOIGNER VOTRE BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

Bien-être au travail et équilibre entre vie professionnelle et vie privée, ce sont les objectifs de différentes initiatives.

- Le **7676** (ou 04 355 76 76) est opérationnel depuis septembre. Comme le 7474 en informatique, ce numéro unique relaie toute demande de soutien individuel ou collectif : débriefing d'un événement grave, burnout, conflit... Chacun peut y faire appel.
- La **campagne Gardons le sourire** a débuté début octobre. Elle distille des petits messages positifs d'attention aux autres et à soi : accueil des nouveaux, se dire bonjour, se donner de la reconnaissance entre collègues...
- Les **journées bien-être** ont été pérennisées et sont organisées dans toutes nos cliniques. Un moment pour soi, d'autant plus précieux qu'il est proposé par des collègues.
- Un **groupe de jogging** *Je cours pour ma forme – niveau 1* a été mis sur pied à la Clinique CHC MontLégia, qui a rassemblé une trentaine de collaborateurs. Objectif : courir 5 km au bout des 12 semaines d'entraînement (dernière session le 7 décembre). L'initiative pourra être

dupliquée sur les sites de proximité en fonction du nombre d'inscrits.

- Diverses réductions offertes par des **magasins** comme le Delhaize Burenville, Zeb ou PointCarré sont proposées à tous les collaborateurs. Elles sont initiées par les commerçants eux-mêmes et toujours reprises sur intranet dans le pavé *Les plus du CHC*.
- Le premier **jeudredi** organisé à la veille des congés de Toussaint a permis aux équipes de se retrouver autour d'un apéro sans chichi pour décompresser entre collègues...
- Le **car wash** organisé début novembre sur le parking de la Clinique CHC MontLégia a permis aux intéressés de faire laver leur voiture sur leur lieu de travail. L'initiative va se décliner au printemps sur les sites de proximité.



- L'opération **Une bonne soupe** a repris en novembre, avec des potages à emporter au prix avantageux de 2 €/litre. Le pôle nutrition réfléchit également à proposer des **plats**



à emporter pour un prix démocratique (concrétisation en 2022). Ces offres sont accessibles à tous et à retirer dans les cafétérias des 4 cliniques. Toujours côté nourriture, un relais avec **Point ferme** a été mis en place à Heusy.

- Des cours de sport (**cardio training**) sont organisés en collaboration avec le service de médecine de l'appareil locomoteur. Ils ont débuté en décembre à MontLégia, avant d'être déclinés sur les sites de proximité en 2022.
- **D'autres projets** sont encore en réflexion, comme la création de point-relais sur le site des 4 cliniques, afin de faire livrer sa commande en ligne sur son lieu de travail.



dredis et l'offre alimentaire, kinés et autres sportifs pour le jogging et les cours de sport, services infrastructure et entretien pour le car wash,... sans oublier les directions de site, le conseil médical et bien sûr, le département des ressources humaines. Merci à tous !

INITIATIVES DE RESSOURCES HUMAINES

À côté de tous ces projets, d'autres actions ont démarré. L'**accueil des nouveaux** se restructure, avec l'organisation de journées transversales systématiques, qui se doubleront d'initiatives similaires propres à chaque site dès que le Covid le permettra. Début 2022, la DRH va remplacer les entretiens d'évolution des salariés par un **coaching duo**, en commençant par une formation des managers, ainsi qu'un système d'**intervision entre managers** pour partager des bonnes pratiques de gestion d'équipe. Enfin, les **valeurs** et **visions** seront réaffirmées également en 2022, à la lumière du nouveau plan stratégique actuellement en préparation.

Toutes ces initiatives n'auraient pas pu voir le jour sans la collaboration importante qui a pu être mise en place avec de nombreux services : esthéticiennes sociales, kinés, personnel infirmier et SIPP entre autres pour les journées bien-être, services communication et nettoyage pour la campagne *Gardons le sourire*, pôle nutrition pour les jeu-

Catherine Marissiaux

C'EST VOUS QUI LE DITES

Merci de penser à nous !

Tout simplement, merci !

Enfin du concret qui montre qu'on pense à nous, merci !

Quelle bonne idée, merci !

Merci pour toutes ces initiatives, c'est vraiment super..



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

Vous êtes plus de 28.900 à suivre les actualités du Groupe santé CHC sur Facebook.



SEPTEMBRE TURQUOISE

Dans le cadre de Septembre turquoise, le Groupe santé CHC s'est mobilisé lors d'une journée d'information et de sensibilisation autour du cancer du col de l'utérus. L'occasion d'inviter les personnes diagnostiquées à prendre soin d'elles. Des packs « douceurs et information » leur ont été offerts.



19 SEPTEMBRE

La 22^e édition du Maamarathon de la Basse Meuse a finalement eu lieu en septembre cette année à Visé. Pour la 8^e année consécutive, le Groupe santé CHC était partenaire santé de cette belle organisation.



13 SEPTEMBRE

Les Olympiades du secteur de la personne âgée 2021 ont mis en compétition, comme chaque année, les 8 résidences du Groupe santé CHC sur différentes thématiques : art, sport, gastronomie, politique et royauté, sciences, faune et flore... Pour l'occasion, un concours photo a été réalisé. La Résidence CHC Banneux Fawes a remporté le prix de l'équipe « la plus photo-géniale ».



23 SEPTEMBRE

La Résidence CHC Racour a eu le plaisir de fêter les 100 ans d'une de ses résidentes. A cette occasion, la centenaire a eu droit à plusieurs festivités : un dîner au restaurant avec ses fils et toute sa famille, une messe en son honneur avec ses amis de longue date et une grande fête à la maison de repos.





27 SEPTEMBRE

Les pensionnaires de la Résidence CHC Hermalle nous prouvent chaque semaine qu'une maison de repos, ce n'est pas pour se reposer !



La Résidence CHC Heusy a reçu une visite inhabituelle : des chouettes et hiboux de la fauconnerie Faucon'Air.



OCTOBRE ROSE

Comme chaque année, lors du mois d'octobre devenu dans le monde celui de la mobilisation contre le cancer du sein, nous avons sensibilisé nos collaboratrices et nos patientes au dépistage dans nos cliniques et centres médicaux.



1^{ER} OCTOBRE

A l'occasion de la semaine mondiale de l'allaitement maternel (du 1^{er} au 7 octobre), des ateliers-rencontres gratuits étaient proposés à nos patientes à Heusy et MontLégia : massages bien-être pour (futurs) mamans, atelier portage et massage bébé, atelier bain de bébé, atelier rythme, pleurs et sommeil, atelier trucs et astuces pour allaitement tout terrain...



Le 1^{er} octobre, on fêtait aussi la journée internationale des personnes âgées. Pour l'occasion, les enfants de l'école maternelle située à côté de la Résidence CHC Liège Mativa ont apporté à nos résidents de jolies fleurs en papier.



7 OCTOBRE

Le 7 octobre, le Groupe santé CHC a organisé un après-midi de sensibilisation et d'information sur les soins palliatifs sur ses sites de MontLégia et d'Heusy. Le but ? Changer notre regard sur ces soins qui ne sont pas synonymes de mort, mais plutôt de qualité de vie. L'enjeu est en effet de prendre soin de la personne dans sa globalité, et pas seulement de prendre en charge la maladie.





10 OCTOBRE

À l'occasion de la journée mondiale de la santé mentale, les résidents de la Maison de soins psychiatriques CHC Waremme ont participé à une représentation au Centre culturel de Waremme. Patients et professionnels de la santé mentale y ont abordé différentes thématiques : quel regard, quelle place dans la société pour celui qui est différent ? Quelle tolérance pour celles et ceux dont les comportements nous troublent, un peu beaucoup, passionnément ? Via des jeux de rôles et au travers



de ces questionnements, les préjugés et la stigmatisation ont été abordés. Les patients ont pu interagir avec les professionnels grâce à leurs propres vécus.



25 ET 26 OCTOBRE

La 3^e édition des 24 h vélo, organisée pour la première fois à MontLégia, a permis de récolter la très belle somme de 4.940 € au profit de l'Espace +, l'espace bien-être dédié à nos patients en oncologie. 132 personnes ont pédalé pour la bonne cause : patients et anciens patients de la réhabilitation oncologique, familles et amis de ceux-ci, collaborateurs (17 services de l'hôpital représentés !) et même certains visiteurs inattendus.



27 OCTOBRE

À l'occasion de la journée mondiale de l'AVC (29 octobre), le Groupe santé CHC a fêté le 10^e anniversaire de la première thrombectomie réalisée à l'ancienne clinique St-Joseph. Une première sur Liège à l'époque. Notre hôpital est pionnier de ce type d'intervention, pour laquelle une équipe pluridisciplinaire assure une garde H24.



CLINIQUE CHC WAREMME

UNE NOUVELLE TÉLÉPHONIE

Fin septembre, un nouveau système de téléphonie par DECT a été implémenté à la Clinique CHC Waremme. *Le gain se ressent à tous les niveaux*, explique Yannick Evrard, responsable de la maintenance. *L'ancien système (Ascom) était encore fonctionnel mais la nature du bâtiment en faisait une cage de Faraday. Dès que l'on posait un pied dehors, la communication téléphonique se coupait. Idem lorsqu'on rentrait dans un ascenseur. Imaginez les problèmes causés par ces « zones mortes » pour certains métiers comme le brancardage...* Dans ces conditions, le système DECT promettait d'être beaucoup plus efficace, mais était aussi beaucoup plus onéreux, ce qui a causé un frein durant de longues années. *Finalement, comme le système DECT a été implémenté à la Clinique CHC MontLégia, nous avons pu nous introduire dans le marché et bénéficier de conditions plus avantageuses pour le système Unify (Siemens)*, explique Yannick Evrard. *Nous avons maintenant une couverture beaucoup plus étendue, qui permet de sortir et de prendre les ascenseurs tout en poursuivant notre communication. Les différentes alarmes ont également été rapatriées sur les DECT, ce qui soulage le service des urgences. Bref, le gain est pour tous et à tous les niveaux !*

Marianne Lebrun



PÉDIATRIE

HALLOWEEN



Le vendredi 29 octobre, les locaux de l'école en couleurs se sont transformés en château hanté dans lequel les enfants de pédiatrie ont pu, déguisés en fantômes, sorcières et autres monstres, vivre l'esprit d'Halloween... Les enfants pouvaient à leur guise passer d'un stand à l'autre : grimages monstrueux, confection de lanternes pour éclairer l'obscurité de saison, pêche à la citrouille, boîtes mystérieuses dans lesquelles il fallait plonger ses mains et découvrir le sinistre contenu, stand de tir de fantômes, brochettes de chiques dégueulasses et autres petites gourmandises concoctées pour l'occasion. Un bien bel après-midi partagé entre enfants, enseignants, animateurs et éducateurs du plateau.

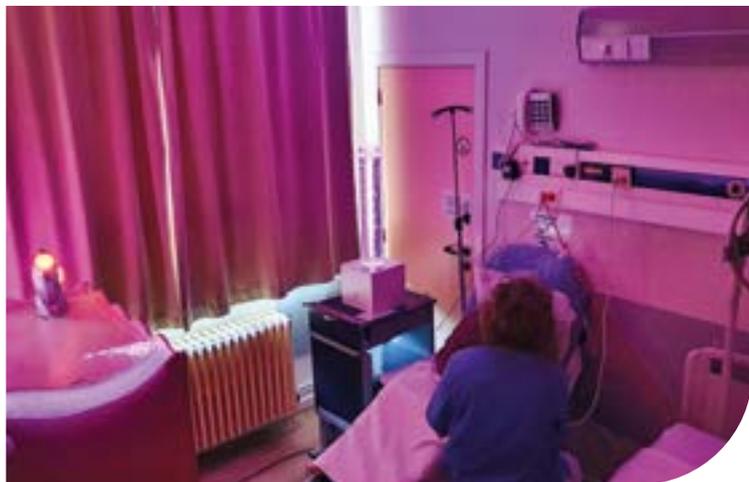
Nicolas Labiouse,
coordinateur pédagogique





CLINIQUE CHC HEUSY – GÉRIATRIE

UN SOIN INDIVIDUALISÉ AVEC LE SNOEZELEN



La chambre de la patiente se transforme en cocon de calme et de douceur. Les huiles essentielles sont doublées d'un massage des mains.

Grâce aux dons de la société D'Argifral et du Club de la Générale de banque, la Clinique CHC Heusy a pu acquérir un Snoezelen portable, utilisé essentiellement en gériatrie. Le choix s'est posé sur un chariot transportable d'une chambre à l'autre afin d'en faire profiter un maximum de patients. Très enthousiaste, Nadine Leenn, ergothérapeute depuis 7 ans dans le service, partage son expérience.

En gériatrie, les séances de Snoezelen s'adressent à toutes les personnes âgées, fragilisées ou non. *Par la lumière, la musique, les huiles essentielles, les accessoires, le massage...*, le Snoezelen vise une stimulation multi-sensorielle où la personne se sent en sécurité, se détend, s'évade de sa chambre d'hôpital... On utilise le chariot Snoezelen depuis quelques mois et vraiment, je ne m'attendais pas à cet effet-là. C'est vraiment une boîte magique, s'émerveille Nadine Leenn. Je tiens vraiment à remercier toutes les personnes qui ont permis l'achat et la mise en œuvre de cet outil.

Cette méthode non-médicamenteuse permet à la fois de diminuer l'apathie chez la personne âgée, en la stimulant en douceur, et d'apaiser les personnes agitées... *Le Snoezelen permet aussi de diminuer la pression artérielle, voire la contention. J'ai tendance à penser qu'en remontant le moral, on améliore tous les paramètres*, poursuit Nadine Leenn. C'est ce qu'on vise avec le Snoezelen.

En gériatrie, les personnes peuvent être diminuées de diverses manières : ouïe, vue, parole, confusion... Le phénomène de repli se constate au quotidien.

La limitation des visites n'arrange pas les choses. D'où l'importance du toucher. J'associe souvent un massage des mains ou des pieds à l'utilisation du Snoezelen. Selon les patients, je teste et j'adapte mon approche. C'est vraiment un soin individualisé, qui se construit autour des propositions de relaxation, d'apaisement ou de stimulation que je fais au patient. Je suis attentive au comportement verbal et non verbal, je respecte le rythme de chacun. Il faut être à l'écoute du patient, de ses réactions, s'adapter en permanence et éviter les débordements.

C'est aussi une relation de confiance qui se tisse au cours de l'hospitalisation, la séance de Snoezelen représente un fil conducteur, un moment de stabilité dans un séjour souvent long. *Il faut une grande disponibilité de temps et d'esprit, mais en retour, c'est très touchant de voir la personne dont le visage change, se détend... Parfois c'est aussi très surprenant : une personne agressive qui s'adoucit, s'ouvre et remercie... J'ai utilisé le Snoezelen avec une personne en fin de vie et cela a été apprécié autant par le patient que par sa famille. Le dispositif permet aussi de prendre soin, d'apporter un plus au patient sans une présence constante.*

Le choix d'un Snoezelen portable se justifie également par la volonté de ne pas en limiter l'utilisation à un seul service. Son utilisation pourrait être mutualisée avec les autres unités (personnes âgées du CD2 ou CD3, patients d'oncologie). *Peut-être que le projet donnera des idées aux autres. Tous les services de gériatrie devraient avoir le même outil, estime-t-elle.*

Propos recueillis
par Catherine
Marissiaux



La lumière projetée au plafond transforme la chambre de patient alité

CLINIQUE CHC MONTLÉGIA

TRAJET PRÉ-NAISSANCE SUR A WELL, COMME POUR LE PRÉOPÉRATOIRE

Depuis quelques semaines, les patientes qui vont accoucher à la Clinique CHC MontLégia ont la possibilité de préparer la partie anesthésie de leur trajet pré-naissance sur la plate-forme A well. Ce logiciel destiné à faciliter les trajets de soins, et déjà utilisé pour le trajet préopératoire depuis mai, permet d'améliorer encore le suivi et la sécurité des patientes enceintes.

La demande d'étendre A well au trajet pré-naissance émane des anesthésistes. *Lorsqu'il consulte en interne, le gynécologue enregistre dans Omnipro les informations sur la patiente, auxquelles a accès l'anesthésiste*, explique Marie Stevens, coordinatrice des itinéraires cliniques. *En revanche, lorsque le gynécologue consulte à l'extérieur, s'il ne communique pas les informations à l'anesthésiste, celui-ci ignore tout de la patiente. Or, la préparation à l'anesthésie est totalement différente selon les besoins et attentes de celle-ci – péridurale ou pas, par exemple.*

C'est ici qu'intervient A well, qui a pour objet d'aider à évaluer l'état de santé de la patiente sur base d'un questionnaire et de lui fournir des informations utiles à chaque étape. Le processus, qui s'inscrit dans une démarche globale de préparation et d'accompagnement à la naissance, est similaire à celui mis en place pour le trajet préopératoire.

Pour commencer, au moment de l'échographie morphologique, entre 24 et 28 semaines de grossesse, le gynécologue effectue une pré-réservation dans Omnipro, en indiquant la date de naissance prévue qui conditionnera tout le trajet sur A well. Automatiquement, la patiente est enregistrée dans notre base de données de même que son séjour dans la PSH (planification des séjours hospitaliers), et A well est activé.

A partir du numéro d'identification de la patiente, A well interroge la base de données pour obtenir son numéro de téléphone portable et lui envoyer un SMS, via lequel elle s'inscrit sur la plate-forme. Elle recevra alors par mail une information et un questionnaire spécifiques à l'anesthésie – les questions portant notamment sur les troubles de coagulation et les situations de santé pouvant influencer l'anesthésie. En fonction des réponses, l'anesthésiste évalue si une consultation préalable est indiquée ou non et en informe la patiente. En cas de césarienne



prévue, la patiente est automatiquement redirigée vers le trajet préopératoire.

Dès l'inscription, A well crée un événement pré-naissance dans Omnipro. Tout ce que complètera la patiente par la suite sera injecté dans son dossier patient informatisé. A tout moment, le gynécologue, l'anesthésiste ou la sage-femme ayant accès à son dossier pourront consulter ces informations, gage de traçabilité.

Trois semaines avant la naissance, la patiente reçoit toutes les informations sur l'anesthésie et le document de consentement à signer – le consentement est nécessaire en cas de péridurale, mais cela n'engage en rien la patiente, qui peut se raviser.

Tout au long du trajet sur A well, les échanges se font par mail, de manière cryptée et conformément au RGPD (règlement général sur la protection des données). *Nous avons affaire à de jeunes patientes « digitalisées » pour la plupart*, note Marie Stevens. *Pour celles qui ne le sont pas, toute la démarche est disponible en version papier. Actuellement, elle n'existe qu'en français. Une traduction est envisagée, lorsque l'outil aura fait ses preuves.* Et de préciser encore : *Le trajet pré-naissance anesthésie sur A well se fait en parallèle de l'accompagnement proposé aux futurs parents et surtout de la PAO (préadmission obstétricale) qui, elle, reste indispensable.*

Comme pour le trajet préopératoire, le trajet pré-naissance anesthésie ne concerne à ce stade que la Clinique CHC MontLégia. Il est prévu d'étendre A well aux sites de proximité dans un second temps.

Eddy Lambert

CLINIQUE CHC HEUSY

TRANSFERT DE LA MATERNITÉ D'EUPEN: LA COLLABORATION SE PASSE TRÈS BIEN



Une partie des sages-femmes de la maternité d'Heusy, avec à l'avant-plan les 2 collègues du St. Nikolaus-Hospital venues accompagner les patientes germanophones

la maternité réalise en moyenne 50 accouchements par mois. Cette augmentation n'a posé aucun souci, l'infrastructure, rénovée il y a 5 ans, ayant été dimensionnée dans la perspective d'une activité croissante.

En dehors des accouchements, la prise en charge des patientes est restée inchangée: le suivi de grossesse (par

Depuis le 28 septembre dernier, la Clinique CHC Heusy accueille les futures mamans de la région d'Eupen pour leur accouchement. Il s'agit là d'un accord avec le St. Nikolaus-Hospital, contraint de fermer provisoirement sa maternité par manque de gynécologues. Afin de relancer celle-ci, l'hôpital eupenois œuvre à la constitution d'une nouvelle équipe de gynécologues et prévoit de moderniser son infrastructure.

Partenaire du Groupe santé CHC au sein du réseau Move, le St. Nikolaus-Hospital s'est naturellement tourné vers notre maternité d'Heusy, située à une vingtaine de minutes en voiture. Les accouchements se pratiquent désormais à Heusy, où 8 sages-femmes d'Eupen – qui s'ajoutent aux 27 sages-femmes que compte la maternité – se relaient du lundi au dimanche pour assurer l'accompagnement des patientes en langue allemande, comme s'y était engagé le St. Nikolaus-Hospital.

La collaboration se passe très bien, confie Asmahane Mohssen, sage-femme en chef de la maternité d'Heusy. Les patientes, dont les retours sont positifs, sont contentes de leur séjour chez nous. La plupart d'entre elles parlent français. Quant aux autres, les collègues d'Eupen sont à nos côtés pour les suivre et les conseiller dans leur langue.

Au moment de boucler cet Infosites, mi-novembre, une quinzaine de patientes suivies au St. Nikolaus-Hospital avaient accouché à Heusy. Ce qui représente un surcroît d'activité de l'ordre de 15% –

les gynécologues), les consultations pré- et post-natales (par les sages-femmes) et le suivi des nouveau-nés (par les pédiatres) continuent de se faire au St. Nikolaus-Hospital. Cela n'aurait pas été possible sans les 2 gynécologues d'Heusy, les Drs Jean-Vincent Bavi Dido et Olivier Richardeau, qui ont accepté de consulter à Eupen. La consultation de fin de grossesse, cependant, se fait à Heusy afin de créer le dossier de la patiente et d'assurer la qualité des soins lors de son admission.

Le maintien de la prise en charge en amont à Eupen est une condition de notre bonne collaboration, rappelle Asmahane Mohssen. Il est nécessaire que les futures mamans soient préparées de façon optimale avant leur accouchement si l'on veut que leur séjour chez nous se passe pour le mieux, comme c'est le cas.

Grâce au soutien du Groupe santé CHC, le St. Nikolaus-Hospital peut se concentrer sur la relance de sa maternité, qu'il espère rouvrir au plus tard au second semestre 2022.

Eddy Lambert

CLINIQUE CHC MONTLÉGIA

L'ÉCOLE EN COULEURS, DE L'HÔPITAL AU DOMICILE



chage lorsqu'il s'absente de l'école pendant plusieurs jours, semaines, voire mois. Le lien et l'inclusion sociale sont aussi essentiels pour sa confiance.

Le Dr Christophe Chantrain, hémato-oncopédiatre et chef du pôle mère-enfant du Groupe santé CHC, a aussi pris la parole: *La tendance en pédiatrie est de sortir de plus en plus de l'hôpital et de travailler au maximum en ambulatoire. Les hôpitaux de jour, la médecine à domicile se développent un peu partout. L'École en couleurs suit cette logique en sortant de ses murs. Ce projet de classe mobile nous tenait tout particulièrement à cœur!*

Eddy Lambert

A la rentrée dernière, l'École en couleurs, implantée au cœur du plateau pédiatrique de la Clinique CHC MontLégia, a ajouté une corde à son arc. En plus de dispenser un enseignement maternel, primaire et secondaire aux enfants hospitalisés, elle se déplace aussi chez eux, lorsqu'ils rentrent à domicile, grâce à sa nouvelle école mobile.

Avec l'appui du pouvoir organisateur de l'école d'enseignement spécialisé Robert Brasseur dont elle dépend, l'École en couleurs a fait l'acquisition d'un mobil-home qu'elle a équipé d'outils pédagogiques. Ce véhicule transformé en classe permet d'offrir une réelle prise en charge scolaire de même qualité qu'à l'école. De quoi aider à éviter le décrochage, à préparer le retour à l'école, à maintenir le lien social.

Pendant son séjour à l'hôpital, l'enfant en traitement peut suivre l'enseignement de l'École en couleurs, mais de retour à la maison, il n'a plus cours et n'est pas en état de retourner à son école d'origine, explique Nicolas Labiouse, coordinateur pédagogique de l'École en couleurs. Notre école mobile vient combler ce vide en assurant la continuité du suivi pédagogique.

Le 13 octobre dernier, à l'occasion de l'inauguration de l'école mobile, le ministre-président de la Fédération Wallonie-Bruxelles, Pierre-Yves Jeholet, a tenu à faire le déplacement pour saluer ce beau projet. *Personne ne choisit d'être hospitalisé, encore moins un enfant, a-t-il déclaré en présence de l'équipe de l'École en couleurs et des représentants du Groupe santé CHC et de son département de pédiatrie. Il est important pour l'apprentissage de l'enfant atteint d'une pathologie lourde d'éviter le décro-*

