

L'INFOSITES

JOURNAL D'INFORMATION AU CŒUR DU GROUPE SANTÉ CHC

Mars
2020

#112

PÉRIODIQUE
TRIMESTRIEL



ENTREPRISE 3

GROUPE SANTÉ CHC
UN POSITIONNEMENT
DE PLUS EN PLUS
VISIBLE

BRÈVES 12

PEOPLE 15

UN DUO D'EXPERTS
POUR AMÉLIORER
LA SÉCURITÉ DE
L'INFORMATION

SERVICES 19

L'ARRÊT DE PUCES
A DÉMÉNAGÉ EN
FACE DE L'ARRÊT
DE BUS

CHC
GROUPE SANTÉ

LE JOURNAL AU CŒUR DU GROUPE SANTÉ CHC

ENTREPRISE

- 3 Groupe santé CHC
Un positionnement de plus en plus visible
- 4 Dernière soirée dans nos 3 cliniques liégeoises
- 6 MontLégia – Un report de déménagement efficace
- 8 Clinique CHC Hermalle
Signalétique en routes et écrans
- 9 Clinique CHC Heusy – Ouverture de la liaison et de nouveaux services en vue
- 10 SAG – De nouvelles habitudes de travail à adopter
- 11 Legiapark, futur parc d'activité lié à la santé

BRÈVES

- 12 News Facebook
- 13 Pôle hôtelier – Smiley prolongé et nouveaux emballages recyclables testés

PEOPLE

- 15 A propos des équipes de tennis du Groupe santé CHC
- 16 Un duo d'experts pour améliorer la sécurité de l'information
- 18 Chassés-croisés – Nouvelles agréments Carnet de famille

SERVICES

- 19 L'ICT, service 100% opérationnel à MontLégia
- 20 L'arrêt de puces a déménagé en face de l'arrêt de bus
- 21 Clinique CHC Hermalle – Passations de flambeaux sans heurts
- 23 Secteur de la personne âgée
L'accréditation en chantier
- 24 Secteur de la personne âgée – Le respect, un projet à 360°

ÉDITEUR RESPONSABLE

Alain Javaux, bd Patience et Beaujonc 9, 4000 Liège

RÉALISATION

Service communication

GRAPHISME

stereotype

TIRAGE

6.200 exemplaires, encre végétale

ISSN: BD 49.43



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

GROUPE SANTÉ CHC

UN POSITIONNEMENT DE PLUS EN PLUS VISIBLE

Depuis le début d'année, le changement de logo s'affirme de plus en plus sur nos différents supports. A l'UAL, à l'UCP, dans les résidences comme dans les centres médicaux, les enseignes et les totems ont été adaptés aux couleurs de la nouvelle charte. Les enseignes des cliniques compléteront l'ensemble dans quelques semaines, après l'ouverture de MontLégia.

Les camions de la cuisine centrale ont été redécouverts, tout en gardant une face de publicité pour MontLégia. Les voitures des coursiers seront, elles aussi, taguées avec le nouveau logo.

Les magazines ont fait peau neuve. Après un numéro de CHeCk-up sorti en janvier, vous tenez en mains le premier InfoSites mis en page selon la nouvelle maquette. Le rapport annuel et le magazine consacré aux *Actualités en hémato-oncologie* vont également adopter un nouveau look semblable, pour une plus grande cohérence.

Collée sur le déménagement de MontLégia, la bascule des différents imprimés se fait progressivement, mais les dépliants d'information pour les patients vont afficher également la nouvelle identité du Groupe santé CHC.

Ce nouveau positionnement sera aussi utile pour clarifier notre identité à l'heure des réseaux hospitaliers. Depuis fin février, les statuts du réseau qui rassemble le Groupe santé CHC, l'hôpital St Nikolaus d'Eupen et la clinique St Jozef de Saint-Vith sont signés. Le CA comptera 14 membres : 7 membres du Groupe santé CHC, 3 membres d'Eupen, 3 de St-Vith et 1 membre indépendant comme le veut la loi, toujours à désigner. C'est Xavier Drion, administrateur délégué du Groupe santé CHC, qui assurera la présidence de ce CA. Le Conseil médical du réseau est lui aussi installé, avec une représentativité de 6 + 3 + 3.

Catherine Marissiaux





DERNIÈRE SOIRÉE DANS NOS 3 CLINIQUES LIÉGEOISES

Courant janvier, les collaborateurs des cliniques Saint-Joseph, de l'Espérance et Saint-Vincent ont profité d'une dernière soirée festive dans leur site respectif avant le grand déménagement à la Clinique CHC MontLégia et un départ vers une nouvelle aventure.



Comme le souligne Philippe Miermans, directeur de la clinique de l'Espérance: *pour comprendre le présent et se projeter dans l'avenir, il faut comprendre le passé.* C'est pourquoi chaque direction a profité de ces soirées pour retracer l'historique des 3 cliniques.

C'est avec énormément d'émotion que chacun a pu célébrer une dernière fois dans ces murs chargés d'histoires et de souvenirs.

Anne-Sophie Laixhay



Depuis 1923, plus de 176.500 accouchements ont été pratiqués à Saint-Vincent. Autant d'événements heureux, difficiles ou parfois tragiques, tous accompagnés avec le même sérieux et la même bienveillance. Nous ne sommes pas une usine à bébés, car chaque maman reçoit les soins personnalisés qu'elle mérite.

Sabrina Lava

directrice de la clinique Saint-Vincent





Encore une fois et très sincèrement, au nom de toute la direction et de tous les patients qui ont franchi ces portes, je vous adresse, pour votre bienveillance, votre écoute et les soins prodigués avec respect et délicatesse un énorme merci.

Frédéric Carrier

—
directeur de la clinique Saint-Joseph



Que de visages rencontrés, que d'entraide au sein des équipes pluridisciplinaires au service des patients petits ou grands et de leurs familles. De belles réussites, des échecs « vécus ensemble ». Nous voici en route vers MontLégia, une sacrée aventure vers laquelle nous allons sans oublier tout ce que nous avons vécu ici à Saint-Vincent et appris... ensemble.

Un collaborateur de la clinique Saint-Vincent

Je suis née ici et mes enfants aussi... Bonne route dans votre nouvelle maison. Merci à l'équipe!

—
Une patiente de la clinique Saint-Vincent



Un tout grand merci pour les soins donnés et reçus depuis 12 ans maintenant. Nous avons besoin de vous pour la bonne continuation de la santé de notre fille. Encore merci. Bonne route et bon travail dans le nouvel hôpital MontLégia.

Les parents d'une patiente de la clinique de l'Espérance

Après avoir partagé tant d'émotions et d'évènements d'une vie, il est temps de dire au revoir à notre clinique. De mon enfance à la vie d'adulte, cette institution aura marqué la vie de ma famille. Merci à tous les collègues, à notre direction qui ouvre un nouvel horizon et qui a permis au CHC de s'épanouir, de se développer tout en gardant l'esprit de notre clinique, de nos cliniques. Une page se tourne, un nouveau livre s'ouvre, ayons confiance en demain.

—
Un collaborateur de la clinique Saint-Joseph

CLINIQUE CHC MONTLÉGIA

UN REPORT DE DÉMÉNAGEMENT EFFICACE

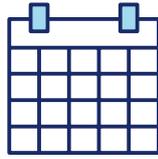
Le report de six semaines du déménagement a laissé du temps pour parfaire l'outil et son activation. Il a permis aux équipes en interne (médecins, infirmiers, agents d'accueil, de la maintenance...) d'être bien formées : prendre ses marques dans le bâtiment, se familiariser avec son service, découvrir le nouveau matériel, le tester, réaliser plus de simulations de situations réelles et ainsi emménager de la manière la plus sereine qui soit. Avoir eu ce délai pour s'approprier les lieux offre un réel atout aux collaborateurs qui pourront ainsi garantir une qualité de prise en charge aux patients.

DERNIÈRE LIGNE DROITE

De manière générale, on entre rarement dans un hôpital entièrement fini. *Il restera toujours un petit coup de peinture par-ci et des rectifications à faire par-là. Ces six semaines ont cependant permis d'aller beaucoup plus loin dans les corrections et finalisations de tous les petits détails*, explique Isabelle François, directrice en charge du projet.

Au niveau du matériel, *les équipements indispensables à nos activités sont bien arrivés*, assure-t-elle. Certaines commandes, comme les bistouris électriques pour le bloc opératoire et d'autres équipements très spécifiques comme les échographes sont en cours et arriveront probablement un peu après l'ouverture mais *cela ne va pas nous empêcher de fonctionner. En attendant, nous allons déménager le matériel des sites actuels qui fonctionnent toujours.*





FORMATIONS DU PERSONNEL

Les formations ont commencé en novembre et vont se poursuivre au-delà de l'ouverture de la clinique, poursuit Isabelle François. Deux types de formation ont été mis en place: d'une part des formations générales pour familiariser le personnel avec les nouveaux équipements communs à toutes les unités (fonctionnement du télétube, armoires LISTA, AGV...) et d'autre part, des formations plus poussées spécifiques aux services comme les nouveaux équipements en médecine nucléaire ou en imagerie médicale. Certaines équipes se sont notamment rendues dans des hôpitaux équipés des mêmes machines pour voir leur fonctionnement en direct.

IMPACT SUR LES CONSULTATIONS

Une des difficultés de ce report a bien sûr été la gestion des consultations déjà prévues à la Clinique CHC MontLégia. De nombreuses personnes ont dû être appelées et près de 15.000 rendez-vous replacés dans les différentes cliniques du groupe. Une charge de travail supplémentaire pour le centre d'accueil téléphonique (CAT) et les différents secrétariats qui ont relevé le défi avec efficacité et un grand professionnalisme. *Pour donner l'information la plus claire possible aux patients, nous avons établi une procédure unique : un seul appel passé et soit nous avons eu la personne directement en ligne, soit nous avons laissé un message clair et audible sur le répondeur et lorsqu'il n'y avait pas de répondeur ou que le numéro n'était pas joignable, nous avons envoyé un courrier,* explique Yolande Miciuk, responsable adjointe du CAT. Pour la grosse majorité des rendez-vous, c'est le site qui a été modifié. *L'impact pour les patients a donc été minime et dans l'ensemble, ça a bien été reçu.* Quelques patients distraits se sont malgré tout présentés à la nouvelle clinique.

Avec Valérie Dutrieux, responsable du CAT, nous tenons vivement à remercier notre équipe pour ce travail colossal en plus de l'activité journalière. Nous associons également dans nos remerciements l'ensemble des secrétariats avec lesquels nous avons collaboré.

RESTAURANT SELF-SERVICE: PARMI LES PREMIERS OUVERTS



Cédric Blogie et une partie de son équipe qui compte 13 personnes

Depuis le 10 février, Cédric Blogie et son équipe s'attèlent aux fourneaux du restaurant self-service de la Clinique CHC MontLégia. Jusqu'à l'ouverture officielle, ils auront eu plus d'un mois d'activation. De quoi leur donner du temps pour s'adapter aux nouvelles installations, tester les produits, le matériel, la procédure de réception, le service aux clients... La première semaine, les frites étaient offertes: *Ça nous a permis de récolter les avis des clients sur l'aliment et sa cuisson et donc de choisir le produit qui plaisait le plus,* explique Cédric Blogie, responsable des cuisines. La deuxième semaine, c'était au tour de la soupe.

Les retours des clients sont très positifs, ajoute-t-il, aussi bien pour la variété des produits proposés que le mobilier, la luminosité de l'endroit et surtout la vue... Et ça, tout le monde peut en profiter, même l'équipe: les cuisiniers sont enchantés d'être ici. L'environnement de travail est bien pensé, le matériel est neuf et eux qui ont l'habitude d'être au -1 pour cuisiner, ça leur fait un très gros changement avec cette vue panoramique!

Et pour terminer sur une petite anecdote: *On a eu la surprise de voir venir un couple de personnes âgées, qui avait entendu parler de l'ouverture du restaurant et pensait qu'il était déjà accessible au public. Nous les avons ainsi exceptionnellement servis!*

Camille Bottin



CLINIQUE CHC HERMALLE

SIGNALÉTIQUE EN ROUTES ET ÉCRANS

Déjà en place à Heusy, le système de routes est désormais installé à Hermalle. Depuis février, le système couvre l'ensemble de l'hôpital, avec comme ailleurs des routes ouvertes aux patients et visiteurs, et des routes réservées, non destinées aux patients à moins qu'ils soient accompagnés. Le récapitulatif des destinations ouvertes est repris sur des affiches ainsi que sur un totem à l'entrée.

Cette nouvelle signalétique, plus esthétique et plus fonctionnelle, a été bien accueillie par les collaborateurs, notamment parce qu'elle est plus facile pour les patients. En raison de l'organisation et de la taille de la clinique, toutes les routes partent de l'accueil, sans trajets parallèles. Rien que pour l'accueil général, la polyclinique et l'imagerie, le système a déjà fait ses preuves. Des petits ajustements ont été nécessaires après le démarrage, sachant que le bâtiment, construit en plusieurs phases, reste moins facile à implémenter.

La nouvelle signalétique a aussi été l'occasion de renommer les parkings et de clarifier les choses. En effet, depuis que la nouvelle entrée principale est à l'opposé de l'ancienne, il était difficile de savoir quel parking on désignait avec les anciens qualificatifs de parkings « avant » et « arrière ». Désormais, on parle du parking A (comme accueil), pour le parking payant situé près de l'entrée principale, et du parking B (comme bus) pour le parking de la rue Basse-Hermalle où est situé l'arrêt de bus.

Toujours en matière de signalétique, les écrans d'occupation des cabinets ont été installés dans une partie de la polyclinique. Les écrans dynamiques sont quant à eux déployés dans toutes les salles d'attente du rez-de-chaussée (il n'est pas prévu d'en mettre dans les étages d'hospitalisation). Pour le démarrage, l'option retenue était de diffuser les mêmes contenus institutionnels uniformes sur les différents écrans. Aujourd'hui, le système va être dynamisé par la création de contenus personnalisés selon les besoins du site. Certains services, comme la chirurgie de la main ou la cardiologie, sont déjà demandeurs pour développer une information ciblée par rapport à leurs patients. Par ailleurs, le site va gagner en autonomie : le secrétariat de direction (Céline Henrotin, Bernadette Hustings) pourra créer et mettre en ligne des nouveaux contenus ponctuels grâce à un système de templates et également gérer sa playlist (avec possibilité de programmer un contenu par écran).

Rappelons que le site de Hermalle a servi de site test pour cette technologie, avant de confirmer le fournisseur pour MontLégia, Heusy et Waremme. Julien Pierard est pilote de ce projet pour l'installation du système, en lien avec l'infrastructure et l'ICT. Les contenus diffusés sur ces écrans sont réalisés par le service communication (référente : Muriel Tonus, graphisme : Anaïs Charlier).

Catherine Marissiaux

OUVERTURE DE LA LIAISON ET DE NOUVEAUX SERVICES EN VUE

Cette fois est la bonne. Les 26 et 27 mai, la Clinique CHC Heusy inaugurera la nouvelle liaison et les 5 nouveaux services réalisés dans le cadre de la 2^e phase du projet d'extension/rénovation. Au programme : conférences sur les spécialités médicales concernées le mardi et cérémonie d'inauguration le lendemain.

Après avoir subi un coup d'arrêt, le projet de la « clinique Sainte-Elisabeth de demain » (Clinique CHC Heusy aujourd'hui) est reparti de plus belle. Rappelons qu'il avait fallu temporiser plus de 2 ans en raison de la faillite de l'entrepreneur en charge du gros œuvre, puis refaire une procédure complète auprès de l'AViQ (Agence wallonne pour une vie de qualité). Le marché avait ensuite été confié à un nouvel entrepreneur, la société Duchêne.

A l'heure actuelle, on s'attelle aux derniers travaux de parachèvement et de techniques spéciales. Le point sur les échéances à venir.

Le 2 juin en principe, la clinique ouvrira la **liaison** entre les ancienne et nouvelle ailes, laquelle sera dotée de deux ascenseurs réservés aux visiteurs. Les flux de circulation seront séparés, avec un couloir interne et un second pour les patients ambulatoires et les visiteurs. La nouvelle passerelle sur 6 niveaux comportera des bureaux de consultation, infirmiers et administratifs.

A cette même date ouvrira le nouveau **centre de la douleur**, à l'emplacement de l'ancien bloc obstétrical (R+2). Le service d'algologie y disposera d'un bureau d'accueil, d'un bureau de consultation, d'une salle d'intervention et de trois salles de repos avec fauteuils. Le centre proposera des techniques conventionnelles (infiltrations, radiofréquences, perfusions d'antalgiques...) et alternatives (hypnose, sophrologie, ostéopathie, nutrition...). *L'infrastructure était déjà prête, mais des difficultés d'accès étaient rencontrées du fait de la démolition du bâtiment permettant de créer la liaison*, explique Justine Michotte, architecte chargée de projet. *L'ouverture du service d'algologie dépend donc de celle de la liaison. Cette temporisation nous permet finalement d'apporter des améliorations supplémentaires qui contribueront au fonctionnement optimal du service.*

Le **service d'imagerie médicale** a déjà été entièrement rafraîchi et a reçu l'an dernier une nouvelle table de radiologie et un nouveau mammographe, en attendant de récupérer l'IRM de la clinique Saint-Joseph - mise en service fin avril. La **médecine nucléaire**, de son côté, dispose désormais d'une seconde gamma caméra. Cette nouvelle machine de type SPECT-CT permettra, à l'instar de la

gamma caméra de la Clinique CHC MontLégia, de réaliser des investigations beaucoup plus fines.

En avril, le **service de médecine de l'appareil locomoteur** s'installera dans ses nouveaux locaux au sein de la nouvelle aile (R-2) - déménagement prévu les 23 et 24 et mise en service le 27. Le service quittera les installations préfabriquées qu'il occupe à l'arrière de la clinique pour un bel espace d'environ 300 m², doté de bureaux de consultations et d'examen, de cabinets pour les prestataires paramédicaux et d'une salle de réhabilitation spacieuse. L'école du dos, dont le rapatriement au sein de la clinique a été envisagé, restera au numéro 21 de la rue du Naimeux.

A ces mêmes dates, la **pharmacie** prendra possession de ses nouveaux locaux jouxtant le service de médecine de l'appareil locomoteur. Après une première étape de déménagement en 2018 permettant de répondre aux normes ACI, la pharmacie s'installera définitivement dans ses nouveaux locaux.

Enfin, la clinique jouira dès le 2 juin d'une nouvelle **salle de réunion polyvalente** (divisible en deux ou trois salles) et d'une nouvelle **cafétéria** plus spacieuse, avec une offre hôtelière et de services améliorée et un patio extérieur.

Le projet d'extension/rénovation, qui représente un investissement global de 42 millions € auquel s'ajoutent 2 millions € d'équipements neufs, prévoit encore la rénovation des **services de gériatrie** (R+3), de **gastroentérologie et d'accueil** ainsi que des **polycliniques** (R0 et R+1) dans le cadre du reconditionnement de l'ancien bâtiment. Mais une pause sera observée en raison de la grosse charge de travail actuelle. Les travaux, dont le phasage et la réalisation sont à l'étude, ne devraient pas s'achever avant fin 2022.

Dans le contexte des réseaux de soins, ces aménagements de qualité montrent l'envie de se démarquer et de positionner la Clinique CHC Heusy dans le paysage de l'Est de la Belgique, conclut Bernard Destexhe, directeur du département infirmier. *Ces travaux vont permettre aux patients et aux collaborateurs de jouir d'espaces adaptés aux besoins actuels.*

Eddy Lambert

SERVICES ADMINISTRATIFS DE GROUPE DE NOUVELLES HABITUDES DE TRAVAIL À ADOPTER

Les travaux aux services administratifs de groupe (SAG) se sont peaufinés tout au long du mois de mars. Les bureaux sont déjà bien équipés mais les dernières commandes de mobilier pourraient arriver fin mars et mi-avril, notamment les éléments de confort et détente et certains éléments de la tisanerie, explique Marie-Thérèse Dellatte, ingénieur architecte en charge du projet. On va faire en sorte que les gens aient des commodités d'appoint en attendant les vraies installations, ajoute-t-elle. Les abords du bâtiment attendent d'être verdis. Les plantations ne se feront que lorsque le temps le permettra. Le parking est accessible et déjà utilisé depuis début février. L'entreprise en charge des travaux quittera le chantier fin mars, lorsque toutes les petites rectifications auront été effectuées.



Bureaux au SAG
fin janvier

bien adapté à ce système : des bubbles pour passer des coups de fil sans déranger les collègues, une bonne acoustique, de nombreuses salles de réunion pour travailler en groupe, des tisaneries à chaque étage pour prendre sa pause... On s'adapte vite. C'est agréable de travailler dans un environnement de travail aussi beau et bien fait, conclut Béatrice Lecomte.

TRAVAILLER EN OPEN SPACE

Pour beaucoup, le réel changement d'environnement, c'est l'open space. C'est un autre fonctionnement à mettre en place, explique Béatrice Lecomte, architecte d'intérieur au service des infrastructures (premier service à s'y être installé, le 12 février dernier). Il faut s'adapter par rapport à notre manière habituelle de fonctionner : parler plus bas, se déplacer plus « légèrement », confirme sa collègue Stéphanie Paul. L'environnement est heureusement

ADOPTER LE RÉFLEXE BADGE

Veillez à avoir votre badge sur vous pour circuler à l'intérieur et en dehors du bâtiment. Pour y rentrer, le badge d'accès est indispensable, même au sein des services. Evitez donc de vous retrouver coincé dehors en emmenant votre badge partout où vous irez. Notez également qu'il vous sera nécessaire pour avoir accès au parking et à terme pour pointer.

Camille Bottin

SERVICES ADMINISTRATIFS DE GROUPE (SAG)

Niveau 0

- Achats
- Communication
- Infrastructures
- Secteur de la personne âgée

1^{er} étage

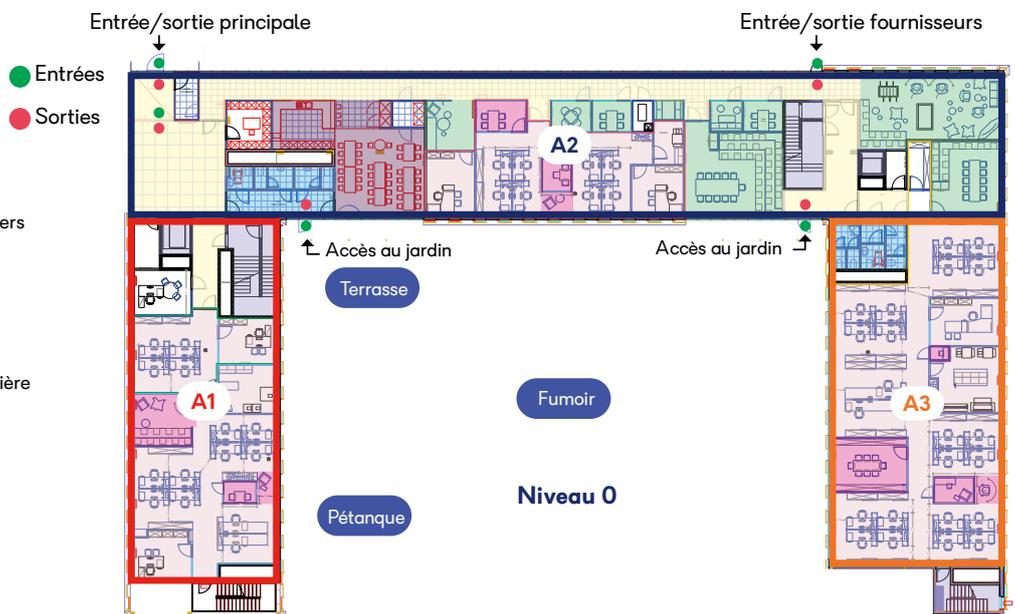
- CAT
- Contrôle de gestion
- Méthode et organisation
- Planification des séjours hospitaliers
- Pôle hôtelier
- Ressources humaines

2^e étage

- Administration patients
- Comptabilité
- Direction administrative et financière
- Direction médicale
- Facturation
- Qualité
- RCM
- Soins infirmiers

3^e étage

- Direction générale
- Direction médicale
- Direction des soins infirmiers



LEGIAPARK, FUTUR PARC D'ACTIVITÉ LIÉ À LA SANTÉ



Le Groupe santé CHC s'est associé au fonds d'investissement liégeois Noshaq pour développer le projet « Legiapark » : l'aménagement d'un parc d'activité économique dédié aux entreprises biotech en face de la Clinique CHC MontLégia.

Alors qu'est imminente l'ouverture de la Clinique CHC MontLégia, camions et pelleteuses sont à nouveau entrés en action en face de celle-ci. La construction du Legiapark, dont les fondateurs sont Noshaq (anciennement Meusinvest) et notre groupe, a démarré fin 2019.

Legiapark achèvera la reconversion de l'ancien charbonnage Patience et Beaujonc, acquis en 2009 pour y construire notre nouvel hôpital. Plus qu'une simple reconversion, il s'agit d'une métamorphose pour cet ancien chancre, pour lequel notre groupe a voulu dès le départ un plan d'aménagement global, souligne René Thissen, président du Groupe santé CHC. Ce plan, voulu intégré et harmonieux, comprend, outre la clinique, une maison de repos, des logements et un hôtel, avec toutes les places de parking nécessaires.

4 BÂTIMENTS EN 2021-2022

En lien direct avec les grands axes routiers, le centre-ville ou encore Liege Airport, Legiapark comportera 4 bâtiments sur 3 niveaux. La superficie utile est de l'ordre de 30.000 m².

On y trouvera toutes les infrastructures nécessaires aux entreprises biotech : bureaux, labos, salles blanches, zones de petite production, zones logistiques et techniques...

Le permis unique a été délivré le 8 novembre dernier. Le chantier se déroulera en trois phases : parkings et gros œuvre, parachèvement et finition. Deux bâtiments seront disponibles dès août 2021 et les deux autres en août 2022.

Legiapark représente un investissement de 80 millions €, cofinancé par le Groupe santé CHC (apport du terrain), Noshaq, des investisseurs institutionnels privés et emprunt bancaire.

Dès le début, le Groupe santé CHC a eu la volonté de répondre à l'exigence de la Ville de Liège de développer sur le site une zone d'activité à orientation santé. En construisant MontLégia et Legiapark, le contrat aura été totalement rempli.

Lorsque nous avons entamé des pourparlers avec Noshaq il y a deux ans, ce dernier a vite identifié le potentiel du site pour le secteur biotech, remarque René Thissen. Immédiatement, une volonté de collaboration et un climat de confiance ont abouti au rapprochement entre Noshaq et nous, lequel a rapidement porté ses fruits puisque le projet Legiapark est déjà en route. Notre volonté est de poursuivre et développer cette collaboration dans le futur et de créer des passerelles entre les entreprises implantées à Legiapark et la Clinique CHC MontLégia. Avec Noshaq, nous allons contribuer à lancer et développer des entreprises de pointe dans un secteur d'avenir.

Legiapark jouira d'un environnement idéal avec la proximité de notre nouvel hôpital. La relation avec Noshaq est évidemment une opportunité, se réjouit Alain Javaux, directeur général. Des synergies, des collaborations vont pouvoir se créer avec les chercheurs et les développeurs des entreprises qui s'installeront à Legiapark. Ceux-ci bénéficieront de l'opportunité de faire des essais cliniques. L'important est de développer de nouveaux produits, de nouvelles technologies dans l'intérêt de la santé.

En transformant un ancien charbonnage en écosystème biotech, notre groupe continue d'investir dans l'avenir comme il le fait depuis sa création en 2001, tandis que Noshaq saisit une opportunité de renforcer l'attractivité de la région liégeoise dans ce domaine prometteur. Les deux partenaires se réjouissent de contribuer ainsi au rayonnement et au développement économique de la métropole liégeoise.

Eddy Lambert

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

Vous êtes près de 11.000 à suivre les actualités du Groupe santé CHC sur Facebook.



JANVIER 2020

La Clinique CHC Heusy conserve ses 4 étoiles dans le cadre du projet « Tous vélo-actifs ».



JANVIER 2020

Ouverture de deux centres de prélèvement supplémentaires à Loncin et à Cointe.



8 JANVIER 2020

La Résidence CHC Heusy a organisé une activité de réalité virtuelle pour ses pensionnaires.



15 JANVIER 2020

La Reine Mathilde a rendu visite à la Résidence CHC Racour.



22 JANVIER 2020

Séquence « Air de familles » de l'ONE sur la RTBF consacrée aux séances de chant thérapeutique proposées en néonatalogie à la clinique Saint-Vincent.



6 FÉVRIER 2020

Nous avons participé au salon de l'emploi de la section paramédicale de l'HELMo.





ABONNÉS
11.000

PUBLICATIONS
30 par mois

TAUX DE REBOND
Moyenne de 5.000
par publication



Vous aussi,
communiquiez sur
les réseaux sociaux du
Groupe santé CHC :
transmettez vos
informations/photos
au service
communication



Retrouvez également de nombreux sujets
sur notre site internet www.chc.be



17 FÉVRIER 2020

Isabelle François participe à l'émission *On n'est pas des pigeons* de la RTBF pour présenter la Clinique CHC MontLégia..



21 FÉVRIER 2020

Sophie Rohonyi, députée fédérale DéFI, a visité la maternité de la Clinique CHC Heusy. La parlementaire de la périphérie bruxelloise a décidé de se rendre dans les maternités dont le KCE (centre fédéral d'expertise des soins de santé) a recommandé la fermeture dans un récent rapport, afin de se confronter à la réalité de terrain.

PÔLE HÔTELIER

SMILEY PROLONGÉ ET NOUVEAUX EMBALLAGES RECYCLABLES TESTÉS

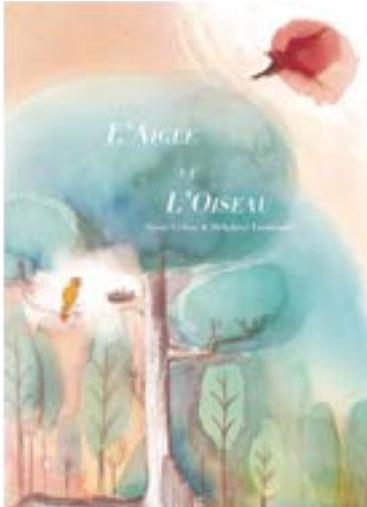
Smiley. La cuisine centrale (UCP à Allieur) a une nouvelle fois obtenu la prolongation de son smiley, qu'elle détient depuis 2011 déjà – c'était alors une première pour un hôpital wallon. Décerné par Vinçotte, organisme indépendant agréé par l'AFSCA (Agence fédérale pour la sécurité de la chaîne alimentaire), et valable 3 ans, le smiley certifie que la cuisine centrale répond aux normes d'hygiène les plus exigeantes imposées aux cuisines de collectivité. Depuis 2005, toute entreprise de transformation alimentaire doit disposer d'un système d'autocontrôle garantissant la qualité, la traçabilité et la sécurité alimentaire à toutes les étapes de la production des repas. Rappelons qu'à partir de 2012, cette démarche a été étendue aux cuisines de nos résidences.

Emballages recyclables. Depuis son ouverture le 10 février, le pôle hôtelier teste au restaurant self-service de la Clinique CHC MontLégia de nouveaux emballages recyclables. *Nous collaborons avec la société Biofutura, spécialisée dans les nouvelles compositions d'emballage*, indique Alain



Hougrand, manager du pôle hôtelier. *Nous avons d'abord testé des assiettes en carton kraft pour le take away, puis des emballages en bambou, pour les assiettes de salades ou les raviers de pâtes. Le bambou est très apprécié des clients. La réflexion porte aussi sur les bols à potage et les cuillères à café/dessert. Nous utilisons des bols en frigolite qui gardent chaud mais ne sont pas du tout écologiques. Là, nous testons des bols en épais carton, isothermes et 100 % recyclables. Pour les cuillères à café, c'est toujours à l'étude: nous hésitons entre l'inox et le bambou. Le but est de ne plus utiliser de cuillères en plastique partout sur nos sites.*

Eddy Lambert



LES ATELIERS D'ÉCRITURE S'ÉTENDENT DANS LES RÉSIDENCES DU GROUPE SANTÉ CHC

Dans le numéro précédent, nous vous parlions du programme d'écriture *Expression de sagesse* débuté en 2019 à la Résidence CHC Banneux Nusbaum. Des ateliers tellement appréciés par les résidents qu'ils ont été mis en place dans d'autres de nos résidences.

Bien sûr, l'aventure suit son cours à Banneux Nusbaum. Deux livres de nos résidentes ont été édités : *Fuka et le carnaval des animaux* et *L'aigle et l'oiseau*. Disponibles exclusivement sur commande via la Résidence ou le site d'*Expression de sagesse*, le premier livre est sorti en mars ; le deuxième sortira en avril. Les sept autres livres sont en cours de finalisation. Ils verront le jour grâce à une campagne de crowdfunding qui débutera en avril et sera relayée sur nos différents supports.

Anne-Sophie Laixhay

AGENDA

• Samedi 6 juin à 8h15

Symposium **Optimisation du trajet de soins et des techniques d'imagerie dans la prise en charge de l'AVC aigu.**

Organisé par l'unité fonctionnelle de neuroradiologie interventionnelle et l'unité neurovasculaire du Groupe santé CHC.

Adresse :

Clinique CHC MontLégia, 2^e étage – Amphithéâtre

Programme et inscriptions : www.chc.be > agenda > symposium AVC 6 juin jusqu'au vendredi 29 mai

ASSISTANCE SPIRITUELLE

ALLELUIA! REVOICI LE TEMPS DE LA RÉSURRECTION DU CHRIST

Beaucoup d'entre nous auront passé de belles années dans nos différentes cliniques (Saint-Joseph, Espérance, Saint-Vincent). D'autres y seront entrés pour des moments douloureux : maladie, traitement, départ d'un être aimé... Après une période de stress, beaucoup d'entre nous vont ouvrir un nouveau chapitre de leur vie professionnelle dans un nouvel environnement, dans une clinique toute neuve, toute belle, mieux adaptée aux besoins du futur. Chaque déménagement, qu'il soit d'ordre privé ou professionnel, suscite beaucoup de questions qui recevront, pour la plupart, des réponses au fil du temps après que nous ayons « pris nos marques ».

Vivons ces moments de renouvellement dans la joie de la nouveauté, dans la foi d'un meilleur avenir et dans la joie de la résurrection qui est signe d'espérance. Offrons cette nostalgie, et peut-être même cette tristesse, qui peuvent nous habiter à l'idée de quitter un endroit que nous affectionnons, plein de souvenirs heureux/moins heureux/voire malheureux, pour vivre pleinement cette chance qui nous est donnée de redémarrer une « nouvelle vie » qui sera riche de ce que nous en ferons. Bon déménagement et bonne installation. Très heureuse fête de Pâques. Puissiez-vous partager ces moments de bonheur avec tous ceux qui vous sont chers.

Francine Bon, service d'assistance spirituelle

SPORT – ENTREPRISE

A PROPOS DES ÉQUIPES DE TENNIS DU GROUPE SANTÉ CHC



LES BIENFAITS DU SPORT EN ENTREPRISE ET INTER-CORPORATIF

Les bienfaits d'une pratique régulière d'un sport sur la santé sont bien connus : meilleure énergie, meilleure humeur, excellent anti-stress, mais aussi meilleur système immunitaire et ce qu'on oublie souvent, moins de risque de développer un cancer !

Dans le cadre de leur activité professionnelle, le sport amènera indiscutablement aux travailleurs concernés un état de bien-être à la fois physique et psychique leur permettant d'être plus performants dans le travail au quotidien. Cela leur permettra aussi de découvrir leurs collègues sous un autre angle. Avec eux, ils développeront logiquement et spontanément un esprit d'équipe et de nouvelles relations enrichissantes pour tous et pour l'entreprise. Ce qui soude l'équipe, c'est bien l'appartenance à une entité, l'entreprise, qui devient fédératrice.

Par ailleurs, il est très important de se souvenir que l'équipe sportive comportera une forme de hiérarchie basée sur la compétence ou la performance de chacun. Cette hiérarchie temporaire créera des liens de complémentarité, d'amitié et de respect bien loin de la hiérarchie en place dans l'entreprise de départ.

L'EXEMPLE DU GROUPE SANTÉ CHC

Voici une vingtaine d'années, à l'initiative d'un médecin, quelques joueurs de tennis du CHC se sont regroupés pour constituer la première équipe qui participa au championnat organisé par la RIL - Tennis. Depuis, ils ont été environ 300 à participer à ces compétitions hivernales. Avec les arrivées et les départs annuels, le groupe actif comporte environ 80 joueuses et joueurs. Actuellement, ils représentent avec 5 équipes messieurs/mixtes et 2 équipes dames la plus grosse corporation de la région.

La compétition est ouverte à tous les membres du Groupe santé CHC, salariés et indépendants : ces joueurs viennent de tous les sites, y compris les résidences, les centres médicaux et de tous les services. Quelques parents et amis (ceux-ci ayant toujours une attache personnelle au Groupe santé CHC) complètent les groupes. Un niveau minimum est souhaité (niveau C30.5) mais il n'y a pas de maximum (nos joueurs sont classés C30.5 à B négatif).

L'appartenance au Groupe santé CHC est bien marquée chez les joueuses et les joueurs qui arborent ses couleurs et son logo. Il est typique de voir les « collègues » tennistiques échanger régulièrement entre eux et s'entraider ensuite dans l'institution alors qu'ils proviennent d'horizons bien différents : maintenance, paramédical, médical, informatique, direction... Le tutoiement spontané facilite aussi bien souvent les discussions.

Le championnat inter-corporatif se déroule de la mi-septembre à Pâques. Les matchs se jouent en salle le soir toujours en semaine. Au programme aussi, des rencontres amicales, des tournois, des stages d'entraînement (notamment au TC Touquet, au Club La Santa à Lanzarote...) et les tournois/compétitions organisés par la RIL tennis et la Ligue francophone de sports en entreprises et loisirs dans la région francophone. Les joueuses/joueurs peuvent aussi participer à des compétitions internationales, comme les Jeux européens ou mondiaux inter-corporatifs. Ces diverses activités sont financées par les joueurs qui paient une cotisation annuelle et participent à la location des terrains. Un subside est en outre alloué chaque année au groupe par la direction générale du Groupe santé CHC. Pour les tournois organisés par le Groupe santé CHC, quelques sponsors extérieurs apportent ponctuellement leur soutien. Lors du dernier championnat 2018-2019, comme chaque année, nos joueuses/joueurs du Groupe santé CHC ont enregistré quelques beaux succès puisque les dames ont gagné le championnat dames pour la dixième fois. En messieurs/mixtes, l'équipe 5 fut vice-championne tandis que l'équipe 3 récoltait le beau prix du fair-play ! Aussi, 4 de nos joueuses et 3 de nos représentants étaient classés dans le top 10 de ceux ayant donc récolté un maximum de points/succès.

Les inscriptions pour la saison 2020-2021 seront clôturées début juin. Elles peuvent déjà se prendre aux adresses suivantes : christian.focan@chc.be et nicolalaril@gmail.com.

Christian Focan, président ff Groupe tennis Groupe santé CHC



GRUPE SANTÉ CHC

UN DUO D'EXPERTS POUR AMÉLIORER LA SÉCURITÉ DE L'INFORMATION



Depuis octobre 2017, le Groupe santé CHC fait appel à des spécialistes pour optimiser sa politique de sécurité de l'information. Ellen Lecrenier et Christophe Celio ont remplacé il y a quelques mois Jean-Luc Allard, parti à la retraite. Présentations.

Arrivés en mai 2019, Ellen Lecrenier et Christophe Celio se partagent respectivement les fonctions de *data protection officer* (DPO) et de conseiller en sécurité de l'information (CSI) que leur prédécesseur cumulait (lire ci-contre). Dans la continuité du travail déjà réalisé, ils ont pour tâche d'affiner et de mettre en application la nouvelle politique de sécurité ébauchée par Jean-Luc Allard.

Leur mission s'étend toujours à l'ensemble des entités du Groupe santé CHC ainsi qu'à l'hôpital St. Nikolaus d'Eupen et à la clinique St. Jozef de Saint-Vith. Présents tous deux un jour par semaine à MontLégia, ils travaillent en étroite collaboration avec Philippe Miermans, directeur de l'amélioration continue de la qualité et de la sécurité, qui veille au bon déroulement de l'implémentation de cette nouvelle politique.

L'enjeu est de taille: toute information traitée au sein du Groupe santé CHC doit être fiable, disponible en temps et en heure et respectueuse de la confidentialité. A défaut de quoi les conséquences peuvent être lourdement préjudiciables: perte d'image de marque, perte financière, poursuites juridiques, perte de confiance des patients... *Dans le monde médical, le fait d'observer le secret professionnel ne donne pas pour autant le droit d'accéder aux informations. La sécurité de l'information va plus loin que le simple respect du secret professionnel,* souligne Ellen Lecrenier.

Nous devons faire en sorte que la nouvelle politique de sécurité soit rapidement applicable au sein de l'institution et surtout que tout le monde en comprenne bien le sens et l'intérêt, poursuit Christophe Celio. *Il nous faut sensibiliser par des messages clairs, compréhensibles pour tous et impactants, sinon les personnes ne se sentent pas impliquées.*

Le DPO et le CSI mèneront dans les semaines et mois à venir des actions d'information et de sensibilisation via les canaux disponibles: intranet, écrans interactifs, articles, présentations lors de réunions...

Notre devoir n'est pas seulement de formaliser les processus, instructions, pratiques, mais aussi de les porter à la connaissance de tous, souligne Ellen Lecrenier. *Nous sommes là pour répondre à toute interrogation et pour proposer des outils adéquats,* ajoute Christophe Celio.

Telles celles-ci, par exemple: puis-je utiliser une clé USB sur ma station de travail? Un compte mail privé pour communiquer des informations de santé? Que faire si j'ai perdu des données? Comment repérer un mail malveillant? Si vous vous posez ce type de question, n'hésitez pas à les contacter.

Eddy Lambert



Ellen Lecrenier et Christophe Celio, les nouveaux experts en protection des données à caractère personnel et sécurité de l'information du Groupe santé CHC



ELLEN LECRENIER DATA PROTECTION OFFICER (DPO)

Ellen Lecrenier est d'origine allemande et habite Liège. Elle présente une expérience solide et variée, ayant travaillé dans l'enseignement, la documentation, l'IT ou la chimie (en tant qu'IT manager du laboratoire chez Colgate-Palmolive). Elle s'est reconvertie comme consultante RGPD (règlement européen pour la protection des données à caractère personnel) après sa sortie.

Pour le Groupe santé CHC, Ellen Lecrenier exerce le rôle de DPO, une exigence du RGPD entré en application en mai 2018. Le DPO fait le lien entre l'entreprise et l'Autorité pour la protection des données (qui a remplacé la Commission de la protection de la vie privée), à laquelle il doit garantir la conformité au RGPD.

En cas d'infraction, le RGPD prévoit un éventail répressif allant de rappels ou mises en demeure à des amendes pouvant atteindre 4% du chiffre d'affaires ou 20 millions €. Le contrevenant s'expose même à une interdiction de traitement de données à caractère personnel et à des sanctions pénales.

Ellen Lecrenier rencontre et partage expériences et recommandations avec les DPO des autres hôpitaux affiliés à la fédération UNESSA.

Toute question ou demande relative au RGPD, au traitement ou à la protection des données à caractère personnel peut lui être adressée à dpo@chc.be.

CHRISTOPHE CELIO CONSEILLER EN SÉCURITÉ DE L'INFORMATION (CSI)

Christophe Celio est originaire de Bruxelles et vit en région namuroise. Analyste programmeur de formation, il vient du monde de l'IT où il a touché à de nombreux domaines : infrastructure, applicatif, serveurs... Il a travaillé pour des groupes internationaux comme Microsoft, Cisco ou Dell. Il s'est spécialisé dans la sécurité des systèmes et des applications. Cet *ethical hacker*, comme il se définit, conseille sur la gouvernance de la sécurité de l'information, le contrôle des systèmes, les risques liés à l'utilisation de certaines technologies...

Christophe Celio a repris le rôle de CSI essentiel dans un groupe de soins. Il veille à la protection de toute information, quelles que soient sa forme (numérique, papier, verbale...) et les personnes qu'elle concerne (patients, soignants, collaborateurs, visiteurs...). L'objectif est de garder la maîtrise de l'information à toute étape de son traitement : collecte, enregistrement, échange, mise à jour, transformation, destruction... Le CSI analyse et prévient les risques en général, le DPO se concentrant, lui, sur les données à caractère personnel.

Toute question ou demande relative à la sécurité de l'information peut lui être adressée à csi@chc.be.

CHASSÉS-CROISÉS

- **Carine Henrotin**, précédemment directrice de la Résidence CHC Hermalle, travaille désormais avec Stéphanie Kauffman et assure le rôle d'ad-jointe à la coordination des soins infirmiers du secteur de la personne âgée depuis janvier.
- **Julie Radoux** a été nommée infirmière chef de la 3^e unité de gériatrie de la Clinique CHC MontLégia. Son entrée en fonction a eu lieu le 1^{er} février.
- **Marylène Cleeren**, quant à elle, a été nommée infirmière chef de l'unité de gastroentérologie de la Clinique CHC MontLégia, avec une entrée en fonction également au 1^{er} février.
- **Irène Dejong**, infirmière chef du bloc opératoire de la Clinique CHC MontLégia, est secondée par deux adjointes, **Myriam Poncin** et **Sophie Lacroix**, auparavant infirmières au bloc opératoire de la clinique Saint-Joseph.

NOUVELLES AGRÉATIONS



- Dr Philippe Caspar, urgences
- Dr Rose Doumbe, urgences
- Dr Marie-Caroline Masereel, gynécologie-obstétrique
- Yasser Meziane, médecine dentaire
- Dr Grégoire Saintmard, médecine de l'appareil locomoteur
- Dr Isabelle Van Cauwenberge, urgences

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.

CARNET DE FAMILLE



NAISSANCES

- 03.08.19 Nathan chez Karin Graeven (ESP-polyclinique pédiatrique)
- 20.11.19 Charlotte chez Julien Belhomme (SJ-anatomie pathologique)
- 22.11.19 Maël chez Mélanie Baumans (ESP-chirurgie pédiatrique)
- 09.12.19 Lucy chez Sarah Delforge (ESP-médecine)
- 10.12.19 Jean chez Delphine Mombaers (ESP-pédiatrie)
- 11.12.19 Juliette chez Justine Materne (SJ-laboratoire)
- 23.12.19 Siméon chez Marie-Céline Jamoye (Groupe santé CHC-association des médecins)
- 31.12.19 Nolan chez Kevin Brughmans (UCP-cuisine froide)
- 06.01.20 Inès chez Caroline Moreno Durtka (SV-MIC-maternité)
- 08.01.20 Hugo chez Axel Defays (SV-service néonatal)
- 09.01.20 Géraud chez Aurélie Cadiat (SJ-soins intensifs)
- 21.01.20 Emma chez Sophie Dumont (ESP-imagerie médicale)
- 24.01.20 Victor chez Maïté Argento (SV-psychiatrie 500)
- 31.01.20 Andréa chez Alicia Piazza (SV-service néonatal)
- 04.02.20 Marion chez Amélie Cugnet (SJ-anatomie pathologique)
- 10.02.20 Rachel chez Aurélie Horsch (VER-gériatrie)
- 11.02.20 Célestin chez Sarah Van Steenacker (SV-maternité)

DÉCÈS

- 14.12.19 le père de Françoise Martin (UCP-diététique)
- 25.12.19 la mère de Laurent Nicolaes (HER-brancardage)
- 28.12.19 la mère de Jean-Michel Aelberts (SV-brancardage)
- 21.01.20 la mère d'Olivier Vanaschen (UCP-production)
- 03.02.20 Bertrand Zambon (Résidence CHC Banneux Fawes)
- 05.02.20 la mère de Fabrice Denis (UCP-équipe plurisite)
- 16.02.20 le père de Fabian Lemestre (WAR-maintenance)
- 24.02.20 la mère d'Anne Maréchal (SJ-qualité)
- 28.02.20 la mère du Dr Olivier Cornet (SJ-imagerie médicale)

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.

CLINIQUE CHC MONTLÉGIA

L'ICT, SERVICE 100% OPÉRATIONNEL À MONTLÉGIA

L'ICT est un des premiers services, avec l'équipe projet et l'infrastructure, à avoir réalisé un déménagement complet vers MontLégia où une septantaine de collaborateurs (externes compris) travaillent depuis fin janvier déjà. *Nous souhaitons nous y installer avant les trois semaines de déménagement coordonnées par HCR pour pouvoir nous consacrer pleinement à nos clients lorsqu'eux déménageraient*, explique Alain Coudijzer, responsable du service. Notre départ libérait aussi l'UAL où des travaux sont nécessaires pour accueillir les archives.

Quitter l'UAL pour la Clinique CHC MontLégia constitue un changement positif à tous points de vue pour nos informaticiens. *A Droixhe, nous étions très excentrés par rapport aux nombreux métiers auxquels nous apportons un support. Nous nous sommes ainsi rapprochés de nos clients. De plus, au contraire de l'UAL, le nouveau bâtiment nous permet d'adapter les surfaces allouées aux besoins de fonctionnement de notre service, sans le poids de l'héritage.*

Le responsable ICT rappelle que d'autres scénarios avaient été envisagés, comme celui d'une reconversion de l'Espérance pour y installer les services de groupe, dont l'informatique. *Malgré la proximité avec MontLégia, cette solution était loin d'être idéale. Vu que nous aurions de toute façon dû avoir une salle machines et une permanence à MontLégia de par sa taille, notre service aurait été coupé en deux, ce qui aurait nui au travail en collaboration. Nous aurions aussi perdu la possibilité de nous intégrer dans une logistique revue (quais neufs, stocks sécurisés...) qui sert l'entièreté du groupe.*

AU-DESSUS DE LA DIRECTION DE SITE

Dans le nouvel hôpital, l'ICT occupe quasiment une croix entière au 3^e étage de l'aile mère-enfant, juste au-dessus de la direction de site. Chaque entité a son périmètre: le centre de services avec le helpdesk, la micro-informatique, les applications métiers, l'infrastructure ICT. L'entrée principale du service est accessible depuis l'entrée principale de la clinique. Les visiteurs arrivent directement au secrétariat où ils sont accueillis.

La configuration en croix est un bon compromis, considère Alain Coudijzer. L'espace est ouvert et flexible. Lorsqu'on est au centre, on peut rejoindre chaque équipe sans embêter personne. Nous avons mis un minimum de cloisons pour favoriser l'esprit d'équipe. L'environnement est cocoon, tranquille tout en étant ouvert. Les bureaux fermés servent pour les réunions. Autre avantage, la croix augmente la surface vitrée. A l'UAL, nous voyions la lumière naturelle de loin. Bref, si nous ignorons ce que sera l'informatique du Groupe santé CHC dans 20-30 ans, nous sommes sûrs de pouvoir changer sans problème la structure du service en cas de besoin.

Outre le bel environnement, le service dispose de mobilier neuf adapté au travail informatique. *Nous avons installé un faux-plancher afin de permettre une alimentation directe en prises et data jusqu'au poste de travail tout en cachant au maximum les câbles électriques*, précise Stéphanie Paul, architecte d'intérieur au département technique et des infrastructures. *Les bureaux, qui comportent une goutte dissimulant l'électrification, sont neufs et séparés par des panneaux acoustiques quand ils sont vis-à-vis. Des armoires vestiaires de type placard servent de séparation entre la circulation principale et les bureaux. Nous avons seulement récupéré les bureaux de l'UAL pour les locaux fermés.*

Au moment de boucler cet InfoSites, il restait à installer un bubble (module ouvert entouré de panneaux acoustiques à mi-hauteur où on peut s'asseoir à 4 pour avoir une discussion « minute »), quelques cloisons et les stores. *Mais ça n'empêche pas le service de fonctionner*, remarque Alain Coudijzer. *Chacun doit mettre du sien. C'est comme pour une nouvelle maison. Généralement on s'y installe même si tout n'est pas encore fini.*

A noter encore que l'ICT dispose d'un atelier au -1, à proximité des quais de déchargement, et d'une salle machines dans chacune des deux ailes. *Les salles ont été surdimensionnées par rapport à l'UAL où c'était tout juste. Il fallait bien le penser dès le départ car il est difficile de les agrandir par la suite*, conclut le responsable ICT.

Eddy Lambert

L'ARRÊT DE PUCES A DÉMÉNAGÉ EN FACE DE L'ARRÊT DE BUS

L'arrêt de puces s'est installé à l'arrière du bâtiment des services de groupe et accueille les enfants depuis le 3 février. L'obligation était d'ouvrir avant la fin du 1^{er} trimestre, un impératif imposé par l'ONE. Cela a mis la pression sur tout le monde, tant pour Marie-Thérèse Dellatte, ingénieur architecte en charge du projet, que pour les entrepreneurs ou encore Cécile Pinchard, directrice de la crèche. Pari tenu !

Le passage de la double maison de la rue Malvoz à la nouvelle infrastructure s'est doublé d'une crois-

C'est un beau projet, une belle collaboration entre l'équipe de l'infrastructure, notamment Marie-Thérèse Dellatte et Béatrice Lecomte, et celle de la crèche, souligne Cécile Pinchard, la directrice, désormais à temps plein. On a eu une belle écoute mutuelle, en prenant chaque fois le positif dans chaque idée. La coordinatrice de l'ONE l'a senti lorsqu'elle est venue visiter la crèche, en déclarant qu'on voyait que le projet était né de plusieurs avis et métiers... auxquels il faut ajouter l'apport de Jean-Christophe Henon qui a suivi le dossier pour nous à la Région wallonne.



Le groupe des moyens : c'est l'heure du câlin pour ceux qui ne font pas la sieste

sance de la capacité d'accueil, de 18 à bientôt 72 places, et bien entendu de l'équipe. La crèche, installée au rez-de-chaussée à l'arrière des services administratifs de groupe, propose aujourd'hui une infrastructure d'accueil ergonomique, lumineuse et très cocoon. Le couloir distribue les accès aux espaces de vie des 5 groupes d'âge (un groupe bébés, deux groupes de moyens et deux groupes de grands). Chez les moyens et les grands, chaque espace de vie (coin à manger, coin à jouer, espace cuisine, espace de soins, chambres) s'organise autour du patio dans lequel les enfants pourront jouer par beau temps. La sécurité est bien entendu partout présente, mais jamais au détriment de l'esthétique. Les tons (caramélisés de jaune, de vert et de bleu) apportent à la fois de l'énergie et de la douceur à l'endroit.

L'ÉQUIPE

Composée de 12 puéricultrices (toutes à 4/5 temps), l'équipe s'est agrandie et renouvelée. Deux personnes doivent encore la rejoindre. Actuellement, les trois anciennes sont chacune dans un groupe, afin d'assurer un fil conducteur pour les enfants et les parents, et de transmettre les habitudes et savoir-faire aux nouvelles recrues, explique Cécile Pinchard. Engagées début d'année, les nouvelles ont pu venir travailler deux semaines rue Malvoz, pour rencontrer les enfants et les parents. Elles ont aussi suivi plusieurs formations (incendie, sécurité, réanimation cardio-respiratoire, cuisine) qui ont déjà soudé l'équipe.

Aujourd'hui, la crèche compte 15 enfants en plus que rue Malvoz. Les entrées seront progressives jusqu'à la fin de l'année, avec l'ouverture du 2nd service des moyens après Pâques, et du 2nd service des grands en septembre. Cette ouverture par phases



permet à l'équipe de prendre ses marques progressivement, mais également d'avoir une meilleure répartition des différentes tranches d'âge. Aujourd'hui, environ 70% des enfants accueillis à la crèche sont des enfants de collaborateurs du Groupe santé CHC.

Une majorité des parents ont répondu à l'invitation de visiter la crèche, notamment pour en repérer les accès et le parking, comme ils ont participé au drink d'au revoir de l'ancienne crèche. Une manière de rassurer, d'entendre les attentes et les besoins. *Ce qu'ils apprécient le plus, outre l'infrastructure qui est bien entendu plus fonctionnelle et plus jolie, c'est le fait qu'on ait gardé un côté humain, avec de petits services très cocoon. Le parking et le dépose-minute sont aussi appréciés, même si les accès sont un peu plus compliqués pour les parents qui travaillent à l'Espérance.* Cette situation sera réglée avec le déménagement de la clinique.

Le mot de la fin, on le laissera à l'équipe. A Rosa, une ancienne enthousiaste, pour qui la crèche constitue un environnement de travail magnifique, bien conçu, avec un meilleur voisinage, ou encore à Mathilde, à peine sortie de l'école et déjà engagée, enthousiaste elle aussi de l'aventure qui démarre: *on est super bien.*

Catherine Marissiaux



VOUS SOUHAITEZ INSCRIRE VOTRE BÉBÉ À NOTRE CRÈCHE ?

Merci de préciser dans votre demande a minima les éléments suivants :

- la date du terme de votre grossesse
- la date souhaitée d'entrée à la crèche
- le nombre de jours de garde souhaité par semaine

Demande à adresser à cecile.pinchard@chc.be

La crèche est ouverte du lundi au vendredi, de 6h à 18h.

La crèche n'est pas réservée exclusivement aux collaborateurs du Groupe santé CHC, par contre ceux-ci sont prioritaires en cas de liste d'attente (selon les disponibilités).



CLINIQUE CHC HERMALLE

PASSATIONS DE FLAMBEAUX SANS HEURTS

Au cours des six premiers mois de 2019, la Clinique CHC Hermalle a considérablement changé de visages, tant au niveau de la direction de site qu'au niveau des cadres.

C'est en effet le 15 février que Claudio Abiuso a officiellement passé le flambeau de la direction de la clinique à Frédéric Carrier. Dans le même temps, Françoise Muller laissait les rênes de la direction du département infirmier à Evelyne Wey (auparavant DDI de la clinique de l'Espérance).

Et encore, 7 cadres en place depuis de très nombreuses années s'en allaient pour une retraite bien méritée en passant le flambeau à leurs jeunes collègues, dont deux ne travaillaient pas au Groupe santé CHC et qui se sont très rapidement adaptés! (voir encadré page suivante).

Retour sur le travail effectué en amont de ces passages de relais avec Evelyne Wey, directrice du département infirmier. *Tout d'abord, les cadres « sortants » ont été vus individuellement pour dresser un bilan du service. Le but étant de retracer l'histoire, les grands changements, les lieux de concertation, la pluridisciplinarité, les projets aboutis ou en cours et les difficultés actuelles...* Une synthèse de cette entrevue a ensuite servi de base de transmission avec les cadres « entrants ».

Fin 2019, un teambuilding a réuni les cadres, en compagnie de Claudio Abiuso et Françoise Muller, pour une journée au vert. Sans oublier les petites fêtes de départ(s)! *Ici à Hermalle, nous aimons entretenir l'ambiance conviviale,* sourit Evelyne Wey.

Avec Frédéric Carrier, nous avons défini notre modèle de gestion. Même si nous sommes tous deux des anciens du Groupe santé CHC, nous n'avions jamais travaillé ensemble. Ce modèle de gestion a ensuite été présenté à tous les cadres, leur demandant de faire redescendre l'information vers leurs équipes. Parmi les composantes de ce projet, citons un comité de gestion restreint qui se réunit une fois par semaine pour échanger sur les sujets de la semaine écoulée, outil de suivi à l'appui et dossiers préparés pour la direction. Un comité de direction très actif, constitué d'une dizaine de personnes, se rencontre tous les mois. Une rencontre avec tous les cadres (« après-midi des cadres ») a lieu quatre fois par an et les rencontres individuelles avec les cadres sont très fréquentes. Les agendas sont fort ouverts pour nos cadres, indépendamment des réunions avec les infirmières chef un après-midi par mois.

La nouvelle direction travaille aussi actuellement au niveau des organigrammes pour opérer une articulation entre la direction de site de proximité et les directions des services de groupe (ressources humaines, services des soins péri-opératoires, magasin, entretien, agents de sécurité). Nous travaillons à la mise sur pied de ce que nous appelons des « contrats de services » qui indiquent vers qui aller en cas de souci pour telle matière gérée au

niveau transversal. Il est clair que les gens de terrain sur les sites de proximité vont aller trouver les gens en place sur leur site plutôt que des personnes qu'ils ne voient pas, voire ne connaissent pas. Il est donc essentiel que nous puissions faire le lien pour ces matières transversales.

De manière générale, la passation s'est déroulée sans heurt. Nous avons pu compter sur nos deux secrétaires en place, Bernadette (Hustings) et Céline (Henrotin), et sur Michel (Dandin) au département infirmier, qui ont apporté une certaine stabilité et ont permis d'assurer la transition en douceur, dans la continuité.

Dans le groupe des cadres, le bilan est positif, avec une belle synergie entre les anciens (et leur sagesse) et les nouveaux (et leur énergie nouvelle). On constate une belle symbiose. Nous avons récemment fait un brainstorming avec les cadres infirmiers autour des nouvelles valeurs du Groupe santé CHC et notamment « la bienveillance, qu'est-ce que cela signifie pour vous en tant que chef de service ? ». Cet exercice nous a permis de constater que ces nouvelles valeurs fédèrent et que le patient reste toujours bien au centre de nos préoccupations et actions.

Marianne Lebrun



LES DÉPARTS ET REMPLACEMENTS DE CHEFS DE SERVICE EN 2019 À LA CLINIQUE CHC HERMALLE

Cuisine : Joseph Lorquet est remplacé par Simone Maréchal

Gériatrie : Colette Machuroux passe le relais à Fulvie Maertens

Hôpital de jour : Aurélie Lebrun succède à Liliane Pleyers

Imagerie médicale : Maria Beckers cède sa place à Aurélie Georges

Maintenance : Jonathan Lion s'en va, Olivier Antinucci arrive

Service social : Olivia Delville succède à Annick Rassenfosse

Soins palliatifs : Marie-Paule Ernotte est remplacée par Nathalie Druetz



SECTEUR DE LA PERSONNE ÂGÉE

L'ACCREDITATION EN CHANTIER

Depuis la *gap analysis* d'octobre dernier, le secteur de la personne âgée s'investit progressivement dans un chantier qui doit aboutir en juin 2021 avec l'accréditation or des 8 résidences du Groupe santé CHC. Groupes de travail, analyse des référentiels, état des lieux... la méthodologie reste la même que pour les services hospitaliers.

Comme pour le secteur hospitalier, le travail est mutualisé, ce qui permet une meilleure homogénéité et une meilleure efficacité. Le secteur de la personne âgée compte 7 référentiels dont celui du leadership, sur lequel travaillent Frédéric Cnocquart et Raymond Lenaerts. Comme il est très proche de celui des hôpitaux, le référentiel des situations d'urgence reste l'apanage de Laurence Delcomminette, qui y travaille avec Carine Henrotin. Maria Zingaro et Marie-Lise Pouwels, respectivement directrice et infirmière chef de la Résidence CHC Membach se chargent de la partie relative à Ennov, à la culture *no fault* et à l'identitovigilance. Quant à Joëlle Moïse, infirmière chef de la Résidence CHC Racour, son expérience en qualité d'infirmière au Canada lui permettra d'apporter de l'aide dans plusieurs critères transversaux. Les groupes de travail mis en place en février épluchent désormais chaque référentiel.

Les directeurs et infirmières chef ont également refait ensemble une formation à la gestion de projet, afin de partager les mêmes bases et les mêmes outils. *Une formation qui a permis aussi de renforcer la cohésion entre partenaires et la dynamique du projet*, se réjouit Stéphanie Kauffman, coordinatrice des soins infirmiers, en charge de l'accréditation.

Dernière étape en cours à ce jour, la phase d'auto-évaluation par les travailleurs de terrain court de

début mars à mi-avril. Ses résultats constitueront un état des lieux supplémentaire pour chacune des 8 résidences et chacun des 7 référentiels.

Parmi les conditions de réussite, Stéphanie Kauffman se félicite de la collaboration avec le bureau d'accréditation mis en place pour le secteur des cliniques : *Christine Drummen est partie prenante et son expérience, que ce soit avec le terrain comme avec l'équipe ACI, apporte nécessairement un plus sur le plan méthodologie. Cette collaboration avec le secteur hospitalier devrait encore s'amplifier, même si j'ai bien conscience qu'avec MontLégia, c'est un peu difficile actuellement.*

Les résidences planchent également sur la création d'une cellule d'éthique qui serait transversale aux 8 résidences, avec trois relais par résidence et une représentativité de tous les métiers. *Last but not least*, il fallait aussi améliorer l'informatisation des soins pour pouvoir répondre aux critères ACI. Les résidences viennent de franchir une belle étape, avec une révision des PC, une amélioration du WiFi, bientôt la généralisation des adresses mail pour les collaborateurs et l'encodage possible dans le programme de soins Care +. C'est clair, le processus est engagé, et les équipes aussi.

Catherine Marissiaux



SECTEUR DE LA PERSONNE ÂGÉE

LE RESPECT, UN PROJET À 360°

Où s'arrête la bienveillance, où commence la maltraitance, comment définir le respect? Courant 2019, les 550 travailleurs du secteur de la personne âgée ont tous été formés et sensibilisés au respect, ce qui leur a donné des outils communs pour répondre aux difficultés physiques, relationnelles ou émotionnelles rencontrées avec les résidents et leur famille.

Toutes ces formations, données par Stéphanie Kauffman, ont permis des échanges qui ont boosté les équipes et augmenté l'adhésion et l'esprit d'équipe.

Dès le départ, la symbolique de l'arbre a été adoptée par les groupes de travail comme outil et fil conducteur de la démarche. *Toute la démarche nous a amenés à travailler sur le respect à 360°, explique Stéphanie Kauffman, coordinatrice des soins, en envisageant le respect des résidents, des familles, de la hiérarchie, des collègues et de soi-même. C'était donc très riche, très dense, et il aurait été dommage d'en rester là.*

Tous ces travaux se poursuivent aujourd'hui et courant 2020 au travers de différentes déclinaisons, afin d'ancrer le projet, de lui donner une identité propre et d'en rappeler les grands concepts. Plusieurs volets sont prévus pour chaque public.

Début d'année, chaque résident a reçu des équipes un calendrier qui reprenait les remerciements de tous les travailleurs pour les résidents. Une carte du

merci a été envoyée par les collaborateurs aux familles à l'occasion de la journée du merci courant mars. Certaines résidences ont étendu cette journée à une semaine, pendant laquelle la reconnaissance et la gratitude étaient encouragées, tous publics confondus. Les collaborateurs ont aussi reçu un porte-clés qui reprend les attitudes et les repères à adopter pour se replonger dans la formation dès que le besoin s'en fait sentir. Enfin, les remerciements reçus des familles et résidents ont aussi été ajoutés aux vidéos de présentation des résidences qui tournent sur les écrans des entrées.

Les arbres dessinés pendant les formations ont été stylisés par une agence de communication et reproduits sur plexi, afin que chaque résidence puisse créer sa forêt du respect et en agrémenter ses lieux de vie. Il est aussi question de réaliser un arbre du respect dans les résidences qui le souhaitent, sur lequel les bonnes actions et les remerciements pourront être soulignés au fil des jours. A l'extérieur de chaque résidence, les équipes ont proposé de planter un arbre du respect dans le jardin endéans l'année, en associant cette journée de plantation à une animation sur la thématique de l'arbre choisi. Par exemple, à la Résidence CHC Liège Mativa, l'équipe a choisi un pommier et la journée sera aussi l'occasion de confectionner des tartes aux pommes et du jus de pommes avec les résidents.

Une autre idée fait son chemin : mettre à disposition un livre d'or pour recueillir les remerciements pour la période de fin d'année. On le voit, toute cette culture de la gratitude va ensoleiller le quotidien des résidences car, comme le dit Andersen, la reconnaissance est la mémoire du cœur.

Catherine Marissiaux