

# L'INFOSITES

JOURNAL D'INFORMATION AU CŒUR DU GROUPE SANTÉ CHC

Juin  
2024

#129

PÉRIODIQUE  
TRIMESTRIEL

Family day  
Soirée

Vivez l'extraordinaire  
aventure de l'

HOSPI  
SAPIENS

21.09.2024

ENTREPRISE 2

RESSOURCES 10  
RESPECT : PAS DE  
RAGOT AU BOULOT

PEOPLE 12

BRÈVES 14

SERVICES 20

CHC  
GROUPE SANTÉ

# LE JOURNAL AU CŒUR DU GROUPE SANTÉ CHC

## ENTREPRISE

- 4 Semaine européenne du DD : concours HospiT'Win : améliorer le parcours du patient chirurgical
- 5 Ordonnancement : tous les services et les 4 cliniques interdépendants
- 6 Développement durable
- 8 Innovation : évolution technologique au quotidien
- 9 Amélioration continue, une culture à partager

## RESSOURCES

- 10 Respect : pas de ragot au boulot
- 11 Secrétariats de 2<sup>e</sup> ligne : évolution participative

## PEOPLE

- 12 Carnet de famille
- 13 Racour : changement de direction Chassé-croisé

## BRÈVES

14-19

## SERVICES

- 20 Des groupes de paroles pour se soutenir entre parents dans la période périnatale
- 21 Clowns relationnels : 30 ans d'accompagnement des patients
- 22 Le HOST Move en séminaire à Verviers
- 23 HOST : vous avez dit secure UTI ?
- 24 TeamSTEPPS : des outils pour améliorer le travail en équipe et la communication autour du patient

Notre groupe est membre  
du réseau de santé



## ÉDITEUR RESPONSABLE

Alain Javaux, bd Patience et Beaujonc 9, 4000 Liège

## RÉALISATION

Service communication

## GRAPHISME

stereotype

## PHOTOS

Groupe santé CHC, Getty-Images, Préhistomuseum et AASA Architectes M. Radi, freepik.com

## TIRAGE

6.900 exemplaires, encre végétale

ISSN: BD 49.43

## LE PATIENT, LE NOUVEAU MAGAZINE DU GROUPE SANTÉ CHC

Le Groupe santé CHC propose un nouveau rendez-vous à ses patients, ses collaborateurs et au grand public, avec le magazine *Le Patient* édité par Sudmedia (lequel remplace notre ancien magazine des patients *Check-up*). Le premier numéro, sorti fin mars, sera suivi de 3 autres en juin, septembre et décembre. Ils sont à retrouver dans les éditions de *La Meuse* Huy-Waremme, Liège et Verviers ainsi que sur des présentoirs disposés dans nos différents sites hospitaliers.

*Le Patient* représente à coup sûr une belle vitrine pour notre groupe, dont il met en avant la richesse et la diversité. Le numéro de ce mois de juin proposera ainsi des articles sur la pose de prothèse de genou à l'aide de la réalité augmentée, les techniques avancées en coronarographie, nos hôpitaux de jour gériatriques, nos relations avec les médecins généralistes, notre offre de centres médicaux de proximité, ou encore le projet « Expression de sagesse » mené dans nos résidences.

*Le Patient* est consultable/téléchargeable sur intranet : Documents > presse interne > Le Patient

Merci pour l'intérêt que vous porterez à notre magazine d'info, et bonne lecture !

EL

—



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



facebook.com/chcliege



intranet.chc.be



instagram.com/CHC\_liege



CHC.be



linkedin.com/company/CHC-groupe-sante



# VIVEZ L'EXTRAORDINAIRE AVENTURE DE L'HOSPI SAPIENS LE TEMPS D'UNE JOURNÉE...



Rendez-vous le samedi 21 septembre au Préhistomuseum de Ramioul pour une après-midi en famille suivie d'une soirée pour les collaborateurs et leur conjoint. C'est le service communication qui est à la manœuvre aidé, comme en 2021, par l'agence de communication Cible, pour faire de cette journée une collection de moments inoubliables.

Le site du Préhistomuseum sera privatisé pour la «tribu» du Groupe santé CHC. Venez vivre l'expérience unique de l'Hospi Sapiens chasseur-cueilleur, agriculteur-éleveur, bâtisseur, nomade...! Dans le musée comme dans le parc, tout a été pensé pour vous permettre de vous amuser ensemble pour apprendre la Préhistoire.



## **FAMILY DAY, DE 13 H À 18 H,** pour les collaborateurs et leur famille (conjoint et enfant(s))

- Accès libre dès 13 h
- Entrée gratuite (animations et catering)
- Catering en libre accès (boissons, crêpes et gaufres) durant l'après-midi
- Tenue décontractée à adapter en fonction de la météo, chaussures confortables

Aventures en plein air à faire en libre accès, ateliers pratiques encadrés par des archéologues animateurs, expositions, il y en aura pour tous les âges et tous les goûts !

- Dans un site classé, partez à la recherche des traces humaines au cœur de la forêt
- Perdez-vous au cœur d'un labyrinthe végétal
- Côté les premiers animaux et plantes domestiqués par l'homme et manipulez les outils des fermiers préhistoriques
- Explorez vos rapports à la nature en marchant sur des matières étonnantes dans le parcours sensoriel pieds nus
- Rencontrez les animaux des périodes glaciaires et tempérées, équipés d'un propulseur et d'un arc préhistoriques pour un parcours de chasse unique
- Découvrez les façons de faire des hommes préhistoriques, leurs traditions et techniques, leurs outils et leurs constructions grâce à l'expérimentation
- Traversez la grotte de Ramioul à la lampe de poche
- Ateliers feu, parure, tir au propulseur, argile, conte...
- «Sapiens Got Talent» : découvrez dans le noir dix grandes inventions de la Préhistoire
- Photomaton



## **SOIRÉE, DE 19 H À 2 H,** pour les collaborateurs et leur conjoint

- Accès libre dès 19 h
- Entrée gratuite
- Catering en libre accès durant la soirée
- Tenue à adapter en fonction de la météo (n'oubliez pas le pull ou la veste, même si nous espérons ne pas en avoir besoin !)
- Soirée en plein air sous «tripi» et tentes berbères disposant de plancher
- Animation musicale par «The Bandhits» qui reprennent de célèbres tubes intergénérationnels
- DJ
- Photomaton

## **ALORS, QU'ATTENDEZ-VOUS ? INSCRIVEZ-VOUS !**

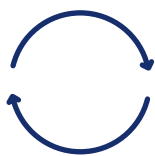


Family day



Soirée





Même au chevet du patient, nous trions ! – projet gagnant du concours 2023 initié par l'hôpital de jour de la Clinique CHC Waremmes

## SEMAINE EUROPÉENNE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE: CONCOURS

A l'occasion de la Semaine européenne du développement durable (du 18 septembre au 8 octobre 2024), le groupe de travail sensibilisation au DD organise pour la 2<sup>e</sup> année consécutive un concours interservices et intersites pour mettre en avant des initiatives qui contribuent à un monde plus durable.

- **Vous avez des idées pour transformer nos habitudes ?**
- **Vous avez envie de mettre en valeur quelque chose que vous faites et avez envie de sensibiliser autour de vous (vos collègues, patients...)?**
- **Vous avez une équipe motivée qui aime les défis ? Lancez-vous !**

Pour connaître les modalités du concours, rendez-vous sur Intranet > documents > développement durable. Récompense pour le vainqueur du concours et prix d'encouragement pour les participants.

CB



## HOSPIT'WIN: AMÉLIORER LE PARCOURS DU PATIENT CHIRURGICAL

Une urgence à intercaler, un jeûne insuffisant chez un patient, une boîte d'instruments incomplète, un manque de lits en soins intensifs, un médecin en retard, une instrumentiste absente, une chambre pas prête... Toutes ces situations modifient régulièrement le programme du bloc opératoire. Comment optimiser les différents flux qui convergent autour du patient chirurgical ? C'est le projet de recherche pour lequel notre groupe s'est associé à l'IMT Mines d'Albi.

Cette étude vise à optimiser le parcours du patient et à diminuer les temps d'attente, préjudiciables pour les patients et les intervenants de l'hôpital. L'étude couvre les 4 blocs opératoires et intègre très logiquement l'amont et l'aval, en considérant le flux des patients (urgences, UAPO, bloc opératoire, réveil, soins intensifs et unités banalisées, ainsi que les éventuels transferts de et vers d'autres sites), mais également les flux logistiques (pharmacie, stérilisation, arsenal, brancardage...) et les ressources humaines (médecins et personnel au bloc...).

La démarche s'appuie sur un outil d'aide à la décision nommé jumeau numérique. Ce concept, hérité du monde industriel, est un modèle qui reconstitue un système en intégrant l'analyse de données pour créer des simulations et aider à son optimisation. L'outil est alimenté de toutes les données de l'activité opératoire mais également par des visites et des rencontres individuelles. L'étude doit permettre de poser un diagnostic organisationnel et de proposer des solutions. Le projet doit s'étendre sur 2, voire 5 ans, et sera développé en plusieurs phases.

La démarche a été lancée fin avril, avec la visite dans nos murs de Franck Fontanili, responsable de recherche en ingénierie organisationnelle de la santé à l'IMT Mines d'Albi, et de Leah Rifi, docteure en ingénierie industrielle. Quatre webinaires ont été proposés aux utilisateurs des blocs opératoires pour présenter le concept qui s'inscrit bien sûr dans le projet d'ordonnancement (voir page 5, ci-contre).

Catherine Marissiaux



Leah Rifi en visite au bloc opératoire à Heusy

## ORDONNANCEMENT QUAND TOUS LES SERVICES ET LES 4 CLINIQUES SONT INTERDÉPENDANTS...

A l'ouverture de la Clinique CHC MontLégia, les circonstances (activité Covid exclusive, rattrapage forcé, nouvelles vagues Covid) ont empêché la mise en œuvre des procédures prévues pour le parcours patient et la programmation de séjours. Aujourd'hui avec le plan stratégique Pulse, l'ordonnancement de l'activité se priorise en s'élargissant aux 4 cliniques.

### Overbooking, overcrowding, mais pas que...

A MontLégia, 2 phénomènes se cumulent : l'overbooking des cas opératoires programmés (inscription de cas supplémentaires même quand il n'y a plus de lits disponibles) et l'overcrowding des cas non programmés (32 patients en moyenne par jour hospitalisés via les urgences).

Le projet ordonnancement vise à réguler la programmation plus tôt en amont et à faire glisser une partie de l'activité chirurgicale vers les sites de proximité, selon une liste d'interventions définie (travail en cours). Cela générera pour ces cliniques une activité programmable et prévisible pour les blocs opératoires, une meilleure occupation des unités et une plus grande satisfaction des patients, opérés au plus près de chez eux et/ou dans de meilleurs délais. Certains médecins devront décentraliser une partie de leur activité, mais l'exemple de la chirurgie abdominale et orthopédique à Waremmes, Hermalle et Heusy montre que cela fonctionne.

Le projet d'ordonnancement est cependant plus large et se structure en 6 thématiques :

- la programmation des blocs opératoires,
- le circuit du patient chirurgical,
- les urgences et les soins intensifs,
- l'overcrowding,
- la coordination des séjours hospitaliers,
- la remasterisation des unités de soins.

Tous les points à travailler sont interdépendants. Ce travail important est parfaitement segmenté et demandera 1 à 2 ans pour montrer ses pleins effets. Quelques exemples :

- Faciliter la vie des médecins qui opèrent sur plusieurs sites en définissant les interventions à répartir entre sites (travail en cours), en adaptant les plages de consultations et d'opération, en harmonisant les case-carts...
- Remasteriser les unités de soins en déterminant des règles (quotas de chirurgie et de médecine, activité en hospitalisation classique, de jour ou à domicile, etc.).

- Améliorer la planification (programme avec vision globale : occupation, délais...), limiter les inscriptions excédentaires, encourager la sortie avant 11h, prioriser les examens des sortants.
- Améliorer l'organisation des transferts intersites.

### Un projet qui part du terrain

Six groupes de travail (GT) multisites, un par thématique, sont chargés d'élaborer des propositions de solution pour chaque objectif. Chacun réfère à une direction en charge, mais également au bureau et comité de l'ordonnancement, la structure faitière. Le bureau est chargé d'évaluer les plans d'action, au fil de ses réunions bimensuelles. Le comité valide et arbitre en cas de besoin, il se réunit une fois par mois.

Le projet et sa gouvernance se sont mis en place au printemps. *Nous avons l'obligation de réussir et la dynamique transversale constitue un levier important*, résumait Frédéric Carrier et Nicolas Desmyter, directeurs de la Clinique CHC MontLégia et des cliniques de proximité. *Le projet colle parfaitement au projet médical défini par la direction médicale, le conseil médical et les médecins chefs de service. L'ordonnancement améliorera les conditions de travail sur chacun des sites, offrira plus d'opportunités de développement d'activité aux médecins et permettra aux cliniques de proximité de proposer des services électifs de qualité.*

Catherine Marissiaux

# DÉVELOPPEMENT DURABLE



## PULSE, POUR UNE TRANSITION DURABLE

**Ambassadeurs.** La 2<sup>e</sup> édition de l'assemblée générale des ambassadeurs du développement durable s'est tenue le 21 juin à la Clinique CHC MontLégia. Les 85 ambassadeurs étaient conviés à une matinée de partages et d'échanges autour d'un petit-déjeuner. Ils ont eu l'opportunité de discuter de l'avancée des projets, de faire part de leurs attentes et de participer à 3 ateliers (dont ils avaient choisi par sondage les thèmes parmi une liste de propositions) animés par des experts et des ambassadeurs. L'AG s'est clôturée par l'intervention d'une invitée externe, Mélanie Lanssens, référente RSE (responsabilité sociétale des entreprises) du Centre hospitalier de Mouscron, venue présenter la démarche de son institution. Rappelons que les collaborateurs qui souhaitent s'engager en tant qu'ambassadeurs peuvent toujours adresser leur candidature à Marie-Céline Jamoye (marie-celine.jamoye@chc.be), coordinatrice développement durable, moyennant l'accord de leur N+1. N'hésitez pas, l'objectif des 100 ambassadeurs est proche !

**Semaine européenne du développement durable.** La Semaine européenne du développement durable se déroulera du 18 septembre au 8 octobre prochains. A cette occasion, nous réitérerons notre concours intersites et interservices, comme vous l'aurez lu page 4.

## DÉVELOPPEMENT DURABLE EN ACTIONS

**Pharmacie clinique.** Les premiers résultats du projet de pharmacie clinique mené depuis mi-janvier à la Clinique CHC Heusy ont été présentés au forum des jeunes médecins et à l'assemblée générale des médecins. Pour rappel, ce projet vise à améliorer la qualité et la sécurité de la prise en charge des patients, mais aussi à contribuer à la réduction de l'empreinte environnementale des soins. Les médicaments représentent en effet plus de 30 % des émissions de gaz à effet de serre générées par notre activité et ont un impact sur la biodiversité et la qualité de l'eau potable. Un budget a été alloué pour une période de 6 mois afin de dégager une pharmacienne, en la personne de Géraldine Paulus, à raison de 4 matinées par semaine. La pharmacienne clinicienne se concentre sur l'évaluation individuelle des patients de manière à optimiser l'utilisation des médicaments. Travaillant en étroite collaboration avec les médecins et le nursing, elle identifie les problèmes éventuels (interactions médicamenteuses, effets indésirables...), propose des adaptations (posologie, déprescription éventuelle...) et fournit des conseils personnalisés aux patients. Le projet est mené avec les patients de médecine interne (CD3) suivis par les Drs Ovidiu Suciu et Mohammed Meziane.

Quelques chiffres d'activité pour la période de mi-janvier à mi-avril :

- 255 dossiers analysés (6 par jour en moyenne)
- 788 interventions auprès des patients
- 198 arrêts de médicament
- 134 changements de posologie
- 72 changements du mode d'administration (passage de la voie intraveineuse à la voie orale)

*C'est très intéressant de travailler en étroite collaboration avec les médecins et le nursing en étant présente dans le service, confie Géraldine Paulus. On peut directement répondre aux interrogations du patient sur son traitement et son administration, et on peut mieux se rendre compte des pratiques à améliorer. En matière de développement durable, le fort impact de la surconsommation de médicaments est démontré. Il y a donc un intérêt à arrêter les médicaments qui peuvent l'être, à mieux adapter les posologies et à vérifier leur bonne utilisation par les patients, comme pour les dispositifs d'inhalation qui emploient des gaz assez polluants. Le projet de pharmacie clinique fera l'objet fin juin d'une évaluation pour décider de son éventuelle poursuite.*

**Divers.** Mentionnons aussi parmi les récentes actions : la participation du Groupe santé CHC, le 16 mai à LégiaPark, au lancement du Circular Kickstart Healthcare Challenge visant à encourager les start-up qui développent des solutions durables et circulaires pour le secteur des soins de santé, la mise en exploitation d'une chaudière biomasse à la Résidence CHC Banneux Fawes, la distribution de paniers de fruits (fournis par la coopérative Circuits Paysans avec laquelle nous entamons un partenariat) aux infirmier(e)s à l'occasion de leur journée internationale, la distribution d'un petit-déjeuner *healthy* par les relais mobilité de la Clinique CHC MontLégia dans le cadre du Printemps à vélo, la participation des sites et résidences à l'opération de ramassage de déchets Be WaPP...





## A VOUS LA PAROLE

### Dominique Bertet

Sage-femme à la Clinique CHC MontLégia



Sage-femme au quartier d'accouchement de la Clinique CHC MontLégia, Dominique Bertet a été choisie pour suivre une formation en santé environnementale dans le cadre du projet du pôle mère-enfant, avec 2 de ses collègues, Anne-Marie Gengoux (dispatching/MIC) et Sabine Beaupain (maternité). La formation, qui s'achèvera fin juin, est donnée par le Dr Jessica Burton, médecin spécialisé en santé environnementale, à la haute école HELMo, à raison de 10 matinées consacrées chacune à une thématique (alimentation, pollution de l'air extérieur et intérieur, périnatalité, impact du changement climatique sur la santé, écoanxiété...).

*Je trouve la formation très intéressante tant pour ma vie personnelle que pour mon travail à l'hôpital, confie-t-elle. Cela ouvre pas mal de réflexions sur les gestes que l'on pose au quotidien, sans toujours penser à leurs conséquences.*

La formation débouchera sur la mise en place d'ateliers de sensibilisation pour les (futurs) parents qu'animeront les 3 sages-femmes. Le but sera d'ouvrir au dialogue, à la réflexion sur notre mode de vie et la présence des perturbateurs endocriniens dans notre quotidien. Sans que ce soit culpabilisant, il est mieux de connaître les risques pour pouvoir prendre des décisions éclairées. On a déjà organisé un atelier test avec 4 futurs parents, et ils s'étaient montrés très réceptifs. C'était un chouette moment de partage.

Au-delà de son implication dans le projet du pôle mère-enfant, Dominique Bertet s'est également engagée en tant qu'ambassadrice du développement durable. J'ai répondu à l'appel parce que je trouvais intéressante l'idée du cercle où tous les enjeux sont liés. C'est ce qui m'a plu, cette vision d'ensemble. Sur un plan plus personnel, je suis sensible à l'accessibilité des soins et au bien-être au travail. Quand on se sent bien dans ce qu'on fait, on agit plus volontiers pour le bien de chacun.

Eddy Lambert

## TESTEZ VOS CONNAISSANCES...

### Quiz n° 5 : biodiversité

Le 22 mai, c'était la Journée mondiale de la biodiversité, c'est-à-dire de l'ensemble des êtres vivants et des écosystèmes dans lesquels ils vivent. L'occasion de tester vos connaissances sur ce sujet vital pour notre survie.

1. Pourquoi la lutte pour préserver/régénérer la biodiversité est-elle importante pour la survie humaine ?
  - a. Pour stabiliser le climat, lutter contre le dérèglement climatique via les forêts, les océans et les tourbières qui captent une bonne partie du carbone
  - b. Pour garantir notre alimentation et nos médicaments (richesse des sols, insectes pollinisateurs, molécules issues des plantes/animaux)
  - c. Pour notre équilibre mental (impact de l'environnement sur la santé mentale)
  - d. Pour garantir un environnement sain et donc notre santé (air pur, cycle de l'eau, limitation des pandémies...)
  - e. Pour réduire l'impact des catastrophes climatiques (régulation de l'humidité dans le sol et éviter les inondations et sécheresses)
  - f. Pour éviter l'effondrement de l'économie mondiale qui dépend des ressources naturelles
2. Qu'est-ce qui fragilise aujourd'hui la biodiversité (5 facteurs principaux) ?
  - a. Les déchets
  - b. Le braconnage et la surpêche
  - c. Les pesticides et l'agriculture intensive
  - d. Le tourisme
  - e. Les zoos et la capture illégale d'animaux
  - f. Les pollutions de l'air, du sol, de l'eau et le changement climatique
  - g. Les incendies criminels
  - h. L'urbanisation
  - i. Les espèces exotiques envahissantes
  - j. Les nuisances lumineuses
3. Quels sont les bons gestes quotidiens pour préserver la biodiversité ?
  - a. Adopter un animal de compagnie
  - b. Manger bio, local et de saison
  - c. Végétaliser ce qui peut l'être et limiter l'artificialisation (parking, terrasse, piscine, agrandissement des surfaces bâties...)
  - d. Laisser pousser sa pelouse et éviter les pesticides
  - e. Acheter moins de biens de consommation, réparer ou acheter en seconde main
  - f. Elever des moutons
  - g. Mettre une ruche dans son jardin
  - h. Remplir son jardin avec des parterres de tulipes
  - i. Relâcher ses tortues et poissons rouges dans la nature
  - j. Utiliser des cosmétiques et produits d'entretien naturels

→ Réponses : voir page 22



## SEMAINE DE L'INNOVATION

# L'ÉVOLUTION TECHNOLOGIQUE AU QUOTIDIEN

Organisée du 22 au 26 avril, la semaine de l'innovation a réuni les collaborateurs du Groupe santé CHC autour de 3 manifestations, dont 2 organisées en collaboration avec LégiaPark.

Le **speed dating** du mardi midi proposait de courtes rencontres entre nos médecins et les représentants des start-up du LégiaPark. Contact direct, cadre accueillant, tout était mis en place pour faciliter ces échanges qui devraient surtout intéresser les jeunes médecins, susceptibles de voir leur pratique évoluer plus rapidement qu'avant. *Pas mal de contacts ont été pris entre partenaires potentiels et des projets communs pourraient naître. L'idée est que les start-up nouent une collaboration avec des prescripteurs intéressés et susceptibles de tester un équipement ou produit innovant*, se réjouit Denis Brisbois, membre de la cellule innovation.

En introduction de la **soirée de conférences** du jeudi soir, également au LégiaPark, Aurore Duijsens, CEO, a présenté les atouts du bâtiment et des start-up qui l'occupent. Leah Rifi, docteure en ingénierie industrielle à l'IMT Mines (Albi), a partagé rapidement le sujet de sa thèse, un outil de gestion des flux du bloc opératoire (patients, personnel, médecins, matériel, salles...) à base de jumeau numérique (voir page 4). Une présentation très accessible et prometteuse pour le projet qui se met en place aux blocs opératoires. Troisième intervenant, Dirk Gaudeus, innovation coach à Living Tomorrow, a rappelé avec philosophie que le progrès se définit autant par l'évolution technologique que par ce que les hommes en font, en fonction de leurs ambitions et leurs limites (ressources, éthique, sécurité, craintes).

Proposée le dimanche, **l'excursion à Living Tomorrow** (Vilvoorde) a, elle aussi, suscité l'enthousiasme des participants. Le voyage organisé, l'accueil, les explications des coaches, le repas en fin de matinée... De l'avis général, l'initiative valait vraiment la peine et a répondu à la curiosité de chacun. *L'idée était de profiter de l'invitation pour faire une découverte en famille et on a vraiment été bien reçu, se réjouit Valentine Lorenzi, ICU en revalidation à la Clinique CHC Hermalle. Cela a beaucoup plu à mes enfants (10 et 12 ans): ma fille a découvert la réalité virtuelle, elle a adoré. Ils ont été impressionnés par des technologies qu'ils ne connaissaient pas. C'était une belle opportunité!*

Responsable du service ICT, Alain Coudijzer a lui aussi apprécié: *C'est peut-être dû à ma formation, mais l'innovation technologique n'est pas toujours spectaculaire. Par contre, elle a le mérite de poser les bonnes questions. Prenons l'exemple du miroir connecté qui donne l'état de santé de la personne qui s'y regarde et propose au besoin un traitement qu'on peut commander en ligne. Quelles sont les bases de données qui nourrissent le système? Comment s'organise le circuit du médicament (prescription électronique, délivrance)? En fait, c'est toute l'organisation de la pharmacie qui est remise en cause...*

Au total, la semaine de l'innovation aura suscité l'intérêt de quelque 130 participants, résume Maxime Billot, membre de la cellule innovation. *C'était aussi l'occasion pour les collaborateurs de déposer des idées de pratiques innovantes, nous aurons l'occasion d'y revenir.*

Catherine Marissiaux



## L'AMÉLIORATION CONTINUE, UNE CULTURE À PARTAGER

Depuis fin 2023, l'amélioration continue se structure autour de sa nouvelle coordinatrice, Marie Delgaudine. Le département rassemble aujourd'hui plusieurs compétences : qualité et sécurité, itinéraires cliniques, expérience patient, humanisation de soins, développement durable, mais également plusieurs expertises (infirmière, médecine, pharmacie, administrative...). *L'amélioration continue doit se transversaliser pour répondre pleinement aux besoins des différentes parties prenantes (patients, collaborateurs, externes) et nous permettre d'anticiper pour avoir un coup d'avance,* résume Marie Delgaudine.

L'objectif de l'amélioration continue est de faire en sorte que l'institution soit prête à s'adapter aux changements internes et externes, avec des évolutions toujours plus rapides. *Nous partons des risques et des opportunités, nous partons aussi de la satisfaction des patients et de celle des collaborateurs... L'amélioration continue, cela concerne l'ensemble des entités du groupe et des métiers.*

Ce chantier nécessite de partager la même culture. L'amélioration continue doit rester l'affaire de tous et pas de quelques experts. *Nous intervenons en appui, comme facilitateur ou catalyseur en intégrant l'ensemble des démarches. Plutôt qu'une juxtaposition de projets, nous préférons une approche transversale pour assurer les liens et la cohérence entre les projets et éviter les blocages. L'objectif est aussi d'identifier les thématiques phares de l'année pour mieux répartir les ressources.*

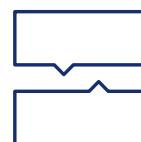
Cette structuration demande une méthodologie partagée. Le principe est de ne plus démarrer un groupe de travail sans définition précise des objectifs, des indicateurs, du monitoring, du rôle de chacun, du mode de pilotage, bref de tous les éléments qui permettent de garder le cap et d'atteindre les objectifs, avec une évaluation avant le démarrage et à chaque étape.

Sur le plan opérationnel, la volonté est de décroïsonner les fonctions et de mutualiser les ressources, puisque les domaines abordés et les plans d'action se chevauchent. Par exemple, l'expérience patient, les itinéraires cliniques et le développement durable interagissent pour les projets relatifs aux patients en situation précaire ou les personnes à besoins spécifiques.

Le comité de coordination de l'amélioration continue se réunira 8 à 10 fois par an, pour assurer le suivi transversal des projets et la cohérence globale. *Nous y inviterons différentes personnes ressources selon les thématiques. Nous comptons aussi travailler avec l'innovation et méthodes et organisation, nos partenaires dans la démarche d'amélioration continue.*

En termes d'outils, le logiciel ProjeQtOr, aussi utilisé par le comité stratégique et les directions, doit garantir une vision d'ensemble des projets, leur priorisation et les ressources à y attribuer. Par ailleurs, c'est dans l'ADN de l'amélioration continue de se remettre en question, et cela vaut aussi pour ses processus : comment rendre la GED plus *user-friendly* ? Comment recruter pour le comité de participation patient ? L'amélioration continue, c'est vraiment un processus permanent, comme son nom l'indique !

Catherine Marissiaux



## VALEURS: RESPECT PAS DE RAGOT AU BOULOT

Valeur phare de mai et juin, le respect, c'est d'abord accueillir l'autre, collègue, patient, visiteur, tel qu'il est. C'est avoir conscience de l'importance des autres métiers et fonctions, c'est s'entraider, s'écouter mutuellement et cultiver la tolérance. Le respect, c'est tenir ses engagements et préserver le matériel et les lieux de travail. C'est encore respecter le travail des autres, se réjouir des missions accomplies et profiter du repos mérité... A côté de ces notions de base, le respect, c'est aussi éviter les ragots au boulot, objet de l'autocollant de mai-juin.

On passe en moyenne 52 minutes par jour à papoter. Selon différentes études, les commérages constituent 14% des conversations au travail et 90% des travailleurs y participent.

Tailler une bavette entre collègues s'avère très utile pour créer des liens et renforcer la cohésion d'équipe. Cela permet aussi de se changer les idées et de diminuer le stress. C'est aussi un canal d'information informel utile dans la vie du service. Les études estiment que 75% de ces conversations sont neutres (ni positives, ni négatives) : occupations du week-end, projets de vacances, nouvelles d'un ancien, anecdote... Alors, pas graves, les ragots ?

### Parler d'une personne absente, ce n'est jamais bon

Il faut distinguer 4 notions, même si toutes parlent d'une personne absente avec des informations caricaturales, voire fausses :

- la **rumeur** : une information qui n'est ni confirmée, ni démentie par une autorité
- le **commérage** : une information personnelle (positive, neutre ou négative) à propos d'une personne absente
- le **ragot** : une information personnelle négative et jugeante à propos d'une personne absente
- le **harcèlement moral** : un ensemble de conduites (paroles, actes) abusives, unilatérales et répétitives, portant atteinte à la dignité ou l'intégrité physique ou psychique d'une personne et créant un environnement hostile (définition d'après le SPF Emploi, Travail et Concertation sociale).

### Le triple effet du ragot

S'il n'y a pas toujours une intention malveillante au départ, le commérage évolue vite en ragot, avec un triple effet, dont on n'a pas toujours conscience.

- un **effet délétère** : nuire à la réputation de la personne visée
- un **effet boomerang** : à long terme, le ragot génère des tensions dans l'équipe et empêche son bon fonctionnement. Il engendre la méfiance vis-à-vis du colporteur de ragot, au point de parfois défavoriser sa carrière.
- un **cercle vicieux** : voyant la méfiance s'installer autour de lui, le colporteur de ragot peut être tenté, pour se rassurer, de nouer de nouvelles connivences en colportant d'autres ragots.

### Comment rompre avec le cercle des ragots ?

La clé, c'est de bien se positionner du côté social des papotages, sans tomber dans les ragots toujours destructeurs. Seule solution : éviter les ragots. Comment ?

- ne pas participer aux discussions
- parler avec mesure de sa vie privée
- éviter les mauvaises langues
- les faire taire avec une phrase désarmante comme
  - J'ai remarqué que tu parles souvent d'Untel. Pourquoi t'intéresse-t-il autant ?
  - Plutôt que parler de lui, si tu allais lui parler ?
  - Qu'as-tu fait pour améliorer les choses ?
  - Plutôt qu'un jugement négatif sur Untel, si on essayait de l'aider ?
  - Tu sais ce qu'elle disait, la maman de Panpan dans Bambi ? Si tu ne sais rien dire de gentil, ne dis rien.

Et n'oubliez pas, qui ne dit mot, consent. Autrement dit, le simple fait d'écouter peut être pris par votre interlocuteur comme un assentiment implicite. De témoin, vous devenez acteur malgré vous, et vous voilà pris dans le circuit des ragots...

Les ragots entraînent toujours une dégradation de l'ambiance de travail, dont chacun pourrait ne pas sortir indemne. Nous pouvons tous être victime ou colporteur de ragots. Si cela commence souvent dès l'école, cela ne doit pas nécessairement durer. Apprendre à exprimer de façon authentique et respectueuse des désaccords/critiques reste la meilleure voie vers un relationnel plus sain au travail.

Catherine Marissiaux





## MONTLÉGIA – SECRÉTARIATS DE 2<sup>E</sup> LIGNE EVOLUTION PARTICIPATIVE

Depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2023, dans un souci de cohérence, le management des secrétariats des services médicaux a été confié à Sébastien Pire, sous la direction des services hôteliers. Ces secrétariats dits de 2<sup>e</sup> ligne ont rejoint le protocolage et les archives dans le pôle des secrétariats médicaux, et par là les services intervenant dans le parcours du patient (PSH, CAT, accueils...).

Ce changement a été facilité par une intervention de type « world café » organisée avec le SIPP. Cette approche participative vise à stimuler un dialogue constructif dans une atmosphère conviviale. Les participants ont été invités à réfléchir par petits groupes à propos :

- des besoins (pour bien travailler, ce qu'on ne veut pas perdre)
- des opportunités (ce qu'on pourrait demander)
- des ressources (ce qu'on apprécie et ne veut pas changer)
- des pistes de solution (pour améliorer le service rendu)

L'objectif était aussi de créer des liens entre les travailleurs et de permettre à chacun de s'approprier le changement en cours.

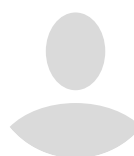
Le climat a été très constructif. Des points d'attention ont été soulevés par les collaborateurs, des craintes, mais aussi des propositions concrètes visant à améliorer l'accueil patient...

Catherine Marissiaux et Sami Kahouch (stagiaire)



**Christel Lippert**, secrétaire en chirurgie maxillo-faciale

*C'était une expérience intéressante, bien qu'initialement un peu floue. Cela nous a permis d'éclaircir certains aspects et de mieux comprendre la direction vers laquelle nous nous dirigeons. Malgré nos inquiétudes quant à l'idée de devenir plus polyvalents, il est désormais plus évident que certaines spécialisations resteront essentielles.*



**Cécile Collard**, secrétaire en ophtalmologie

*Nous avons eu l'occasion de discuter avec nos collègues et de partager nos préoccupations. Nous avons particulièrement apprécié d'obtenir des retours concrets sur les actions en cours, notamment en ce qui concerne la gestion des appels téléphoniques, ce qui a amélioré notre efficacité. L'initiative a été constructive et valorisante.*



**Sébastien Pire**, manager des pôles booking & cleaning

*Je suis content d'avoir pu aborder une adaptation d'organigramme de cette façon. Les retours des participants restent pour nous des prérequis indispensables pour nous permettre de progresser ensemble rapidement. Cette démarche « world café » montre notre volonté de comprendre les réalités de chacun pour induire et conduire les projets de façon cohérente en lien avec les réalités de terrain. Dans tous les cas, c'est assez réjouissant pour l'avenir et ouvre de belles perspectives vers des projets orientés vers le bien-être de nos équipes, le support de l'activité médicale à l'amélioration de l'expérience patient.*



## CARNET DE FAMILLE

### NAISSANCES

05/01/24 Maëlle chez Christophe Jolet (MLE-laboratoire)  
 25/01/24 Vicky chez Audrey Pittevels (MLE-laboratoire)  
 10/02/24 Amalia chez Anaïs Witsel (MLE-bloc opératoire)  
 15/02/24 Alexandre chez Laura Crutzen (MLE-soins intensifs adultes)  
 15/02/24 Aria chez Maurane Thonon (MLE-pédiatrie)  
 27/02/24 Côme chez Charlotte Cailloux (WAR-C+D)  
 29/02/24 Matty chez Lizzy Lanciers (MLE-pédiatrie)  
 07/03/24 Liam chez Julie Baumans (WAR-stérilisation)  
 10/03/24 Olivia chez Hélène Käfer (Résidence CHC Mehagne)  
 10/03/24 Leandro chez Laure Massart (MLE-pharmacie)  
 11/03/24 Milo chez Julie Matarazzi (MLE-MIC/bloc obstétrique)  
 18/03/24 Gioia chez Sophie Ciarcelutto (MLE-laboratoire) et Carmelo Maggio (MLE-sécurité)  
 18/03/24 Nino chez Amandine Bourgeois (HER-aide-hôtelière)  
 19/03/24 Inès chez Ludivine Koeune (SAG-service du personnel)  
 27/03/24 Charles chez Jessica Gabriel (MLE-psychiatrie 450)  
 27/03/24 Noa chez Océane Dervaux (MLE-pharmacie)  
 05/04/24 Lowen chez Anaïs Winandy (Résidence CHC Banneux Fawes)  
 11/04/24 Mehdi chez Meryem Hssaini (MLE-bloc opératoire)  
 12/04/24 Odin chez Anabell Rubay (WAR-imagerie médicale)  
 24/04/24 Hamza chez Sarah Massart (MLE-protocole centralisé)  
 27/04/24 Timéo chez Morgane Lambrichts (SAG-contrôle de gestion)

### MARIAGES

10/02/24 Maïté Argento (MLE-psychiatrie)  
 04/05/24 Charline Pirson (MLE-urgences adultes)  
 11/05/24 Xavier Sprimont (MLE-soins intensifs adultes)

### PENSIONS

31/10/23 Jacqueline Badenbergh (MLE-laboratoire)  
 29/02/24 Corinne Dardenne (Foyer Horizon-soins palliatifs)  
 29/02/24 Chantal Lennerts (HER-gériatrie)  
 29/02/24 Marie Simons (MLE-anatomie pathologique)  
 31/03/24 Fernande Daenen (MLE-secrétariat médical pédiatrie)  
 31/03/24 Myriam Moor (HER-entretien)  
 30/04/24 Béatrice Devadder (WAR-bloc opératoire)  
 30/04/24 Lydie Aarts (HER-laboratoire)  
 30/04/24 Françoise Anciaux (MLE-NIC)  
 30/04/24 Régine Bodson (MLE-hôpital de jour chirurgical)  
 30/04/24 Huberte Crauwels (HER-soins palliatifs)  
 30/04/24 Jacqueline Dorthu (MLE-NIC)  
 30/04/24 Claudine Franck (WAR-cuisine self)  
 30/04/24 Maria Geroni (MLE-entretien)  
 30/04/24 Christiane Guissard (MLE-secrétariat médical néphrologie)  
 30/04/24 Chantal Loncin (HER-laboratoire)  
 30/04/24 Joël Lormans (MLE-ICT)  
 30/04/24 Calogero Marchese (MLE-maintenance)  
 30/04/24 Jacqueline Marcus (MLE-imagerie médicale)  
 30/04/24 Bernadette Monfort (MLE-gastroentérologie 235)

30/04/24 Danica Mrsa (MLE-gériatrie 245)  
 30/04/24 Michele Nelissen (MLE-instrumentation)  
 30/04/24 Jeanne-Marie Papy (MLE-endoscopie)  
 30/04/24 Angèle Penay (HER-entretien)  
 30/04/24 Gomez Romero (HER-imagerie médicale)  
 30/04/24 Martine Rouma (MLE-laboratoire)  
 30/04/24 Martine Tanghe (MLE-service social)  
 30/04/24 Patricia Wimmer (MLE-secrétariat médical gastroentérologie)  
 31/05/24 Josiane Delbouille (MLE-chirurgie abdominale)  
 31/05/24 Francine Desonnay (MLE-accueil polyclinique)  
 31/05/24 Anna Loyens (MLE-neurochirurgie-chirurgie orthopédique)  
 31/05/24 Christiane Picalausa (MLE-entretien)  
 31/05/24 Jeannine Pirard (MLE-cuisine self)  
 31/05/24 Véronique Pisane (MLE-Psy 107)  
 31/05/24 Marie Schruse (MLE-hôpital de jour pédiatrique)

### DÉCÈS

12/03/24 le père de Muriel Linck (HER-entretien)  
 15/03/24 le Dr Jean-Luc Meulemans (anciennement Groupe santé CHC – imagerie médicale)  
 20/03/24 le père de Véronique Dartienne (MLE-imagerie médicale)  
 22/03/24 Jeanine Simon (anciennement clinique de l'Espérance-chirurgie A)  
 26/03/24 Françoise Beguin-Thiran (HER-bénévole soins palliatifs)  
 27/03/24 la mère de Christine André (Résidence CHC Banneux Fawes)  
 02/04/24 la mère de Véronique Bollinne (MLE-pédiatrie 640)  
 06/04/24 la mère d'Emilie Boulanger (MLE-diététique)  
 14/04/24 le frère de Marie-Céline Jamoye (Groupe santé CHC-conseillère stratégique pour le conseil médical et coordinatrice développement durable)  
 17/04/24 le compagnon de Fabienne Pirotte (MLE-magasin)  
 20/04/24 la mère d'Anne-Marie Mandic (SAG-asbl des médecins/service communication)  
 21/04/24 le père de Jennifer Herczog (MLE-oncologie-endocrinologie)  
 25/04/24 Danielle Calende (anciennement directrice des ressources humaines du CHC)  
 01/05/24 la mère de Roberto Buccarello (HER-brancardage)  
 08/05/24 le fils du Dr Pierre Maton (MLE-néonatalogie)  
 18/05/24 Dr Chantal Casterman (anciennement Groupe santé CHC – médecine physique)

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.

## RÉSIDENCE CHC RACOUR: CHANGEMENT DE DIRECTION



Le 25 mars dernier, la Résidence CHC Racour a accueilli Vanessa Bauwin dans la fonction de directrice, exercée jusqu'alors et depuis une trentaine d'années par Raymond Lenaerts. Afin de faciliter la transition, ils ont travaillé en duo durant tout le mois d'avril.

Licenciée en kinésithérapie, la nouvelle directrice connaît bien le secteur de la personne âgée pour y avoir pratiqué de nombreuses années; elle a très vite senti que c'était un milieu qui lui plaisait

beaucoup. Pour moi, c'est un lieu de vie dynamique dans lequel tant les résidents que le personnel se sentent chez eux. L'animation représente l'âme de la résidence et la bienveillance rythme chacun des actes posés, souligne Vanessa Bauwin. L'institution était devenue une seconde maison mais je m'y suis préparé et aujourd'hui, je pars serein, conclut Raymond Lenaerts, désormais jeune retraité.

SK

## CHASSÉS CROISÉS

→ **Mélanie Schlunder** est dorénavant infirmière chef de l'unité de révalidation de la Clinique CHC MontLégia. Elle remplace Geeta Houart, partie relever de nouveaux défis professionnels après 22 années au Groupe santé CHC.

→ Depuis le 3 juin, **Céline Kolongo** exerce la fonction d'infirmière chef de l'hôpital de jour pédiatrique de la Clinique CHC MontLégia. Elle remplace ainsi Marie Schruse, partie à la pension bien méritée après 41 années passées au Groupe santé CHC.

## NOUVEAUX MÉDECINS AGRÉÉS

**Colombe Nindaba**, médecine dentaire  
Dr **Tiphaine Vigouroux**, gériatrie



Vous changez de fonction ?  
Vous rejoignez une autre clinique, résidence ou centre médical du Groupe santé CHC ?  
Communiquez vos informations par mail à [marianne.lebrun@chc.be](mailto:marianne.lebrun@chc.be)  
Nous les publierons dans un prochain numéro de L'infosites.

## RECRUTEMENT: 4 NOUVELLES FACETTES DU MÉTIER DE SOIGNANT

Elles s'appellent Manon, Amandine, Selma et, hasard de casting, Amandine. Elles travaillent en gériatrie (Hermalle), aux urgences (Hermalle), aux soins intensifs (MontLégia) ou encore dans le service urgences et soins intensifs de Waremmme. Elles partagent leur métier de soignant dans des vidéos qui ont été réalisées afin d'encourager le recrutement. N'hésitez pas à partager ces posts diffusés sur nos réseaux sociaux. Leur belle spontanéité pourrait attirer vos nouveaux collègues.

Dans la foulée, deux autres vidéos traitent de la philosophie des soins et de l'organisation de la filière gériatrique, avec Bernard Destexhe (DDI Heusy) et Séverine Lambillotte (ADDI MontLégia).

Merci à tous de leur participation.

CM





VU SUR



33.939

14.901

1.872

FOLLOWERS

**19 MARS**

Virginie Prevot, diététicienne, et Nadia Gilbert, logopède à la Résidence CHC Banneux Fawes, ont organisé une séance d'information sur la prise en charge diététique et logopédique à la résidence. De nombreux résidents et leur famille ont pu découvrir, déguster les différentes textures de plats proposés et ainsi prendre conscience de l'importance du bien-manger en sécurité pour leur santé.

**25 AVRIL**

Les enfants de la crèche L'arrêt de puces ont exploré les fonds marins avec le spectacle musical interactif « Mini Manta » de la compagnie Nid Sonore.

**19 AVRIL**

« Quand on danse », programme d'impact sociétal de la Mosa Ballet School, organise des activités de danse au sein de nos résidences pour favoriser le bien-être physique et mental des résidents.

**30 AVRIL**

En lice des SPX European Awards 2024 dans la catégorie des soins hospitaliers, le Groupe santé CHC s'est vu remettre un award d'une valeur de 5.000€ pour son projet d'accompagnement périnatal des familles vulnérables : La croche-baby.

**24 AVRIL**

L'animatrice de Radio Contact, Maria Del Rio, a livré le petit déjeuner en pédiatrie à la Clinique CHC MontLégia. Un moment de partage qui a été fortement apprécié des équipes.



**12 MAI**

Parole à nos sages-femmes à l'occasion de la journée internationale des sages-femmes.

**16 MAI**

Une dizaine d'entreprises belges, dont notre groupe (représenté par Isabelle Mancini, relais mobilité), ont participé à l'événement Carpool Awards à Namur pour échanger sur la pratique du covoiturage en entreprise. Notre politique

en faveur du covoiturage a été félicitée!

Plus d'infos sur [chc.carpool.be](http://chc.carpool.be) et sur le Teamwork mobilité (intranet > documents > mobilité)

**25 ET 26 MAI**

La somme de 45.389€ a été récoltée au Relais pour la Vie de Seraing. Le Groupe santé CHC y était représenté au travers de 2 équipes de collaborateurs et patients: JM'A Vie et Les Sirènes et leur p'tite Reine.



Suivez nos actualités sur



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



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



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

**29 MAI**

Le secteur de la santé est connu pour sa forte consommation de déchets à usage unique. Le programme Circular Kickstart Healthcare Challenge vise à changer cette situation et à faire évoluer le secteur vers un modèle d'entreprise circulaire. Retour en images

sur l'événement de lancement et interview de Marie-Céline Jamoye, coordinatrice développement durable au Groupe santé CHC.

**30 MAI**

Depuis quelques années, l'Ecole en couleurs organise une vente de jus de pomme au profit des activités pédiatriques. L'occasion aussi de faire découvrir aux jeunes patients la fabrication du jus de pomme et de les faire participer à chaque étape du processus.

Cette année, 1.235 bouteilles de jus de pomme ont été réalisées!



## RÉSIDENTE CHC BANNEUX FAWES

## PROJETS DE RÉNOVATION ET D'EXTENSION



L'extension du restaurant courant avril.  
© AASA Architectes – Nicolas GERARD

La résidence se métamorphose progressivement. Une des transformations les plus significatives concerne l'extension du restaurant et l'intégration de services logistiques et de stockage dans une nouvelle construction, qui s'est achevée début juin. Le restaurant peut désormais accueillir confortablement jusqu'à 80 convives. Un espace de show-cooking a été aménagé, permettant aux résidents d'observer les chefs à l'œuvre. *Cette approche vise à stimuler l'appétit des résidents, répondant ainsi à l'un de leurs besoins essentiels*, souligne Corine Boulanger, architecte et référente infrastructure pour le contrôle de gestion. En parallèle, la rénovation complète de la cuisine a été entreprise, avec l'ajout de zones de stockage.

Par ailleurs, une chaufferie à bois a été installée et est alimentée en copeaux de bois provenant de la récupération de déchets verts par Intradel : cela constitue une première au sein du Groupe santé CHC. Dans le cadre de ces travaux, l'ancienne cabine électrique a été remplacée par une nouvelle cabine haute tension et la résidence est désormais équipée d'un groupe de secours. Durant toute l'année, certaines chambres seront rénovées. Actuellement, l'aile de la chapelle est en travaux, incluant peinture, revêtement de sol et installations sanitaires.

SK

SECTEUR DE LA PERSONNE ÂGÉE –  
CONSEIL DES RÉSIDENTS

En vigueur (et obligatoire) depuis 20 ans dans l'ensemble des résidences du Groupe santé CHC, le conseil des résidents est axé sur l'organisation de la vie quotidienne des résidents. Légalement, le conseil des résidents doit avoir lieu 4 fois par an, soit 1 fois par trimestre.

Ce conseil est généralement composé des résidents et de leurs familles, de la direction, de l'infirmier(e) responsable, et du personnel d'animation et de cuisine. Le conseil des résidents traite de plusieurs thématiques : la cuisine, les soins, l'infrastructure et les animations. *Grâce au retour des résidents, les institutions*

*peuvent évoluer et rester un endroit de plénitude. Il y a eu un véritable changement de paradigme dans les maisons de repos : on travaille dans l'humanité et moins dans des protocoles*, explique Miriam Vitello, directrice de la Résidence CHC Landenne. *Les voix des résidents et de leurs familles sont des pierres angulaires, offrant des avis et des suggestions précieuses qui préviennent souvent les conflits potentiels*, conclut Christel Moraux, directrice de la Résidence CHC Hermalle.

SK

SAJA LE TABUCHET – 14<sup>E</sup> CHALLENGE DE BOCCIA

Organisé par Le Tabuchet, le 14<sup>e</sup> challenge de boccia a eu lieu le 18 avril au Hall des sports Henry Germis à Ans. Sport voisin de la pétanque, la boccia est pratiquée par des personnes en situation de handicap physique et/ou mental. Trois coupes étaient en jeu, chaque participant recevant une médaille. Les récompenses ont été remises par Frédéric Cnocquart, directeur des secteurs de la personne âgée et handicapée pour le CHC.

Les bénéficiaires aiment ce sport, notamment grâce aux différentes adaptations et équipements utilisés permettant à tous de participer. *Les personnes ayant une faible motricité fine peuvent également y participer grâce à des dispositifs spécifiques comme les rampes et des assistants sont disponibles pour les aider. Pour une question d'équité, l'assistant tourne le dos au terrain et ne regarde pas le jeu,* explique Olivier Canisius, éducateur.

La boccia est plus développée en Flandre qu'en Wallonie où elle tend à grandir grâce à ce type de manifestation. *Nous avons l'occasion de participer à des tournois organisés par d'autres institutions et par la Ligue handisport francophone. Grâce à ceux-ci, nous pouvons constater une réelle progression des joueurs, mais la richesse de ce sport ne réside pas seulement dans le côté sportif : les tournois permettent aux bénéficiaires d'avoir des échanges sociaux intéressants humainement.*

SK



Notre gratitude à tous ceux qui ont participé à la réussite de cette journée :

- Les participants
- Les parents et proches des joueurs
- L'équipe du Tabuchet
- L'école Marie-Thérèse de Liège (section sociale)
- La commune d'Ans et la régie sportive Ansport
- L'asbl Embarquement immédiat
- La Ligue handisport francophone

## 5 MAI : SCHNEIDER ELECTRIC MAASMARATHON DE LA BASSE-MEUSE

Le dimanche 5 mai a eu lieu le traditionnel Schneider Electric Maasmarathon de la Basse-Meuse à Visé avec, comme toujours, une grosse participation de coureurs/coureuses aux couleurs du Groupe santé CHC, cette année encore partenaire santé de cette belle organisation.

Félicitations à toutes et tous et un bravo particulier aux collaborateurs qui ont répondu à l'appel de l'équipe éducative du SAJA Le Tabuchet pour accompagner en courant des participants à mobilité réduite, tout comme en 2022 et 2023. Grâce à eux, quelques bénéficiaires ont pu participer soit aux 10km, soit au semi-marathon, installés dans des hippocampes, fauteuils roulants spécialement conçus pour la course. Ce fut une formidable aventure humaine, avec la rencontre entre deux mondes, les personnes porteuses de handicap et les personnes valides.

ML



## EXPLIQUE-MOI L'HÔPITAL : L'ANESTHÉSIE ET LE TEST DE PROVOCATION ORALE

Les 2 premières vidéos « Explique-moi l'hôpital », le projet de vidéos explicatives à destination des enfants, sont finalisées et à découvrir sur notre site CHCjunior.be et sur YouTube. Ces vidéos (10 au total) abordent des thématiques diverses centrées sur les préoccupations et questions des enfants. Elles ont pour but de diminuer leur inquiétude (et celle de leurs parents) face à une future venue à l'hôpital pour une opération, un test, un examen... Les prochaines vidéos (bilan cardiologique, gastroscopie...) sont en cours de tournage... A découvrir bientôt !

**L'anesthésie** : un projet des Drs Valérie Gaspard, Mathieu Georges et Céline Bellefroid, anesthésistes

**Le test de provocation orale** : un projet du Dr Kamal El Abd, Christine Vancrayebeck et toute l'équipe du centre pédiatrique d'allergologie (CPA)



Merci au Kiwanis Haut-Geer – Comtesse de Hesbaye pour leur soutien et Camera-etc, atelier de production liégeois, pour la réalisation des vidéos.

CB



## CYCLONCO TOUR : PÉDALER POUR SOUTENIR L'ESPACE+

Les 17, 18 et 19 mai, plus de 200 personnes ont pédalé en soutien à l'Espace+, lieu dédié au bien-être et à la réhabilitation de nos patients atteints d'un cancer. Le Cyclonco tour proposait 3 journées de cyclo-tourisme autour des cliniques du Groupe santé CHC : Clinique CHC Hermalle, Foyer Horizon CHC Moresnet, Clinique CHC MontLégia et Clinique CHC Waremme, des établissements qui tous prennent en charge les patients d'oncologie, susceptibles de bénéficier des soins de l'Espace+. Cette opération visait à donner de la visibilité à cet accompagnement et à récolter des fonds pour en assurer la pérennité.



### REMERCIEMENTS

Nous remercions cette « belle famille et joyeuse bande » qui a rendu cet événement possible :

- Liliane, l'initiatrice de ce projet un peu fou
- Les membres bénévoles et dynamiques du comité de pilotage
- Audrey et Amélie, les précieuses coordinatrices de l'Espace+
- Notre marraine Isabelle Hauben pour ses coups de pédale
- Les généreux sponsors et partenaires
- Les directions du Groupe santé CHC et des cliniques pour leur soutien et leur adhésion
- Le pôle hôtelier, les services techniques, les formateurs, le service interne de gardiennage, le service communication
- Le GRACQ
- Les nombreux bénévoles motivés
- Les services de police de Visé et de Liège
- Les CPAS de Bassenge et Visé
- Les communes et la province de Liège
- Les ambulances UMS
- Les médias
- Nos familles et proches
- Toutes les personnes qui de près ou de loin nous ont soutenus, ont cru au Cyclonco tour, ont contribué à sa concrétisation, sa réalisation et son succès !

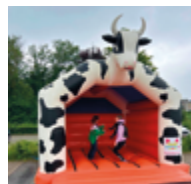
Et surtout, merci à tous les participants !

Liliane, Amélie, Audrey et le comité de pilotage



## VILLAGE GYM & JOY

Le dimanche 19 mai, parallèlement au Cyclonco tour, les membres du comité de pilotage Gym & Joy de la Clinique CHC MontLégia ont mis en place un village d'activités physiques (terrain multisports, initiation au golf, parcours vélo) et d'animations (atelier alimentation saine, vélo blender à smoothies, grimage, château gonflable, fabrication de badges, concert) pour les enfants hospitalisés dont la santé le permettait, les enfants du personnel et du quartier. *Le but de la journée était de mettre en mouvement les enfants malades mais aussi ceux en bonne santé*, explique Delphine Antoine, adjointe à la direction des soins infirmiers. *Nous avons prévu des activités assez diverses et ce qui a plu aux enfants participants, c'était de pouvoir passer d'une à l'autre !*



Gym & Joy constitue une approche innovante pour encourager l'activité physique en pédiatrie pour les enfants/adolescents en traitement ou en rémission, au sein de l'hôpital ou en ambulatoire. Cette initiative est soutenue par la Fondation contre le Cancer et la Justine Henin Foundation.

CB



Sensibilisation au 7<sup>e</sup> continent, continent de plastique situé dans le Pacifique Nord.



Visite du bloc opératoire pour les enfants du personnel.

## CLINIQUE CHC MONTLÉGIA

### SEMAINE DE L'ENFANT À L'HÔPITAL : À LA DÉCOUVERTE DES CONTINENTS

Pour cette 24<sup>e</sup> édition de la semaine de l'enfant à l'hôpital, nos équipes pédiatriques, ont choisi de mettre en avant les continents au travers des différentes cultures, gastronomies, traditions, langues... Pendant 6 jours, les enfants ont participé à de nombreuses activités : danse, djembé, fabrication de paréos, tresses africaines, contes, activité intergénérationnelle, animation de l'Aquarium-Muséum de Liège, exposition sur le 7<sup>e</sup> continent, boum, séance cinéma... Le dernier jour de la semaine, ce sont les enfants des collaborateurs qui ont eu l'opportunité de visiter le bloc opératoire et de participer à différents ateliers en lien avec la chirurgie.

*La semaine de l'enfant à l'hôpital est un événement très important au sein du Groupe santé CHC qui marque la culture d'humanisation des soins, ancrée de longue date dans nos pratiques, a expliqué Marie Fafchamps, psychologue clinicienne et coordinatrice humanisation des soins, lors de son discours d'inauguration de la semaine. Au nom du comité d'organisation, je remercie chacun et chacune d'entre vous pour la collaboration à la construction et à l'organisation de cette 24<sup>e</sup> semaine de l'enfant à l'hôpital !*

CB

## LA CLINIQUE CHC WAREMME INAUGURE UN JARDIN THÉRAPEUTIQUE

Le 23 mai, la Clinique CHC Waremmes a inauguré un jardin thérapeutique pour ses patients, situé à l'arrière de l'établissement. Le projet a été développé par le service de réhabilitation et financé grâce à la générosité de donateurs, entre autres les Rotary Clubs Hannut-Waremme, Liège, Seraing et Vallée du Geer.

Ce bel espace de verdure permet aux thérapeutes de réaliser leur travail avec les patients à l'extérieur. Ceux-ci, qui peuvent être hospitalisés pendant de nombreux mois, profitent ainsi d'un coin de nature.

Le jardin a ceci de thérapeutique qu'il comporte plusieurs aires d'apprentissage, dont certaines prévues pour les patients en fauteuil roulant. *Comme le terrain est plus irrégulier qu'une salle de gym avec un plancher bien lisse, nous pouvons créer des mises en situation comparables à la vie quotidienne, note le Dr Françoise Lesage, médecin chef du service de réhabilitation. Le parcours permet de franchir des dénivelés,*



*d'enjamber des obstacles, de travailler son équilibre ou encore de manœuvrer pour passer de son fauteuil roulant au siège de sa voiture.*

L'espace est également accessible aux patients d'autres services, accompagnés de kinésithérapeutes ou d'ergothérapeutes.

ML



## DES GROUPES DE PAROLE POUR SE SOUTENIR ENTRE PARENTS DANS LA PÉRIODE PÉRINATALE

A la Clinique CHC MontLégia, deux groupes de paroles ont été mis sur pied en périnatalité, c'est-à-dire pendant la grossesse, au moment de la naissance ou dans les semaines qui suivent celle-ci. Ces groupes d'entraide entre parents ne sont pas nouveaux mais récemment, grâce à une nouvelle convention INAMI, ils ont pu être davantage formalisés. Ils sont organisés en petit comité (maximum 10 personnes) et encadrés par deux psychologues du Groupe santé CHC pour accompagner l'échange : Caroline Frischen et Cécile Verlaïne.

Le **1<sup>er</sup> groupe** s'adresse aux parents dont le bébé est actuellement hospitalisé en néonatalogie ainsi qu'aux parents d'anciens prématurés. Au départ uniquement destiné aux parents d'enfants hospitalisés, le groupe s'est ensuite ouvert plus largement aux parents d'anciens prématurés. La réalité du service de néonatalogie (soins, portage, visites...) et de l'organisation à la maison avec un tout petit (rendez-vous médicaux...) rendent cependant compliquée la participation aux groupes de parole. Différents créneaux horaires et jours ont déjà été testés ces dernières années. La formule est à parfaire pour qu'une participation soit davantage possible.



Le **2<sup>e</sup> groupe**, plus récent, est destiné aux parents ayant perdu un bébé pendant la grossesse, à la naissance ou après la naissance. Le besoin de se retrouver entre parents ayant perdu un bébé est manifeste au vu de la participation actuelle importante.

Ces groupes ont tous les deux pour objectif d'offrir un espace de parole, d'écoute et de soutien aux parents par d'autres parents ayant eu une expérience similaire : c'est le soutien des pairs par les pairs. *Chacun est entendu dans sa détresse, sa culpabilité, son impuissance... mais aussi dans son cheminement, sa résilience, ses nouvelles expériences ainsi que le «va-et-vient» des émotions dans le quotidien*, explique Caroline Frischen, psychologue clinicienne, spécialisée en périnatalité. *En toute bienveillance et convivialité, autour d'une tasse de café, nous entourons les parents dans le partage de leurs expériences, chacun à leur rythme*, précise Cécile Verlaïne, psychologue clinicienne au MIC et en néonatalogie. *Les parents disent se sentir moins seuls et plus légitimes. Cela les rassure*, ajoute Margaux Piette, psychologue clinicienne dans les mêmes services.

Ces groupes de parole viennent compléter les autres formes de soutien dans le service : le soutien dans les soins par les infirmier(e)s, les sages-femmes et les médecins, le soutien des psychologues de néonatalogie et du MIC (différent d'un avis psychologique), le service social, les Partenaires Enfants Parents (PEP'S) de l'ONE, le service d'accompagnement spirituel, les kinésithérapeutes, etc.

**En tant que professionnels, vous pouvez aussi vous sentir démunis (voire impuissants) face à la détresse des parents.** Il existe différents types d'aide à proposer aux patients :

- soutien individuel spécifique (psychologique ou autre)
- soutien par les groupes de parole, par l'ASBL Les Voix Lactées ou d'autres ASBL externes aux services telles que Noah's ark, Au-delà des nuages...

**Besoin d'être aiguillé ?** Contactez Cécile Verlaïne (04 355 55 68) ou Margaux Piette (04 355 55 69).

Camille Bottin

## CLOWNS RELATIONNELS: 30 ANS D'ACCOMPAGNEMENT DES PATIENTS



Les Globules rouges étaient de sortie une dernière fois le 19 avril en pédiatrie et le 14 mai en soins palliatifs. Pendant 30 ans, les clowns relationnels ont distillé leur oxygène en pédiatrie et en soins palliatifs, mais également dans d'autres services adultes à l'occasion de sorties ponctuelles...

On ne s'improvise pas clown relationnel, l'approche demande une formation spécifique et exigeante. Innovante en 1994, la démarche a fait l'objet de plusieurs articles et présentations scientifiques, notamment dans le cadre des Congrès francophones de soins palliatifs pédiatriques.

Au moins 50 soignants du Groupe santé CHC ont été formés et tous ont fait le même constat : cela a modifié leur approche du patient, avec ou sans nez rouge. Nadine Francotte, pédiatre et pilier de la démarche, témoigne : *J'ai changé ma manière d'examiner les enfants, elle est devenue plus douce et plus ludique. C'était aussi un vrai ressourcement dans les situations douloureuses (mauvais diagnostic, fin de vie, décès) : cela m'a permis d'avoir le bon ancrage et d'être présente à l'autre, en me laissant traverser par les émotions sans y être enlignée.* Même constat chez sa complice, Marie-Paule Ernotte, ancienne infirmière chef en soins palliatifs : *J'ai changé ma manière d'approcher les patients, surtout ceux qui ne parlent pas ou plus ou les personnes agressives : je me positionne pour aller chercher le regard...*

Impossible de citer le meilleur souvenir de toutes ces sorties clowns hautes en couleurs, émaillées de regards francs et de sourires complices avec les patients, les familles, mais aussi les collègues... *Je voudrais, au nom de tous les Globules rouges, remercier toutes les équipes soignantes, ajoute Nadine Francotte. Sans elles, rien n'était possible. Elles ont été complices de toutes nos sorties, elles voyaient l'effet sur les patients et les familles. Merci également à mes collègues pédiatres pour leur soutien à poursuivre la démarche. Merci aussi aux secrétariats et au pôle hôtelier qui assuraient l'accueil des clowns : une salle pour se préparer, une collation... Et enfin, merci aux mécènes, essentiellement des services clubs, qui ont financé toutes les formations des Globules rouges du CHC. Et pour les soins palliatifs, Marie-Paule Ernotte ajoute un remerciement aux ergothérapeutes, au corps médical et plus particulièrement au Dr Herman.*

Catherine Marissiaux



Voir la galerie photo et l'article complet sur intranet



L'équipe du HOST Move en compagnie des membres des maisons de repos du Groupe santé CHC qui ont assisté au séminaire.

## LE HOST MOVE EN SÉMINAIRE À Verviers

Le 23 avril dernier, le Van der Valk Hôtel Verviers a accueilli un séminaire sur la gestion du risque infectieux en maison de repos. Le rendez-vous était organisé par l'AGPL (Association des gestionnaires publics de maisons de repos et de soins de la province de Liège), en collaboration avec les HOST (*Hospital Outbreak Support Teams*) des réseaux Move et Elipse, les OST (*Outbreak Support Teams*) de la province de Liège et le ministère de la Communauté germanophone.

Pour une première, le séminaire a connu un beau succès, avec 188 participants. Le public cible était les professionnels du secteur des maisons de repos : directeurs, infirmier(e)s chefs, référents hygiène, médecins coordinateurs... Il y avait également dans l'assistance des médecins généralistes, des pharmaciens, des représentants de l'AVIQ et de Sciensano, précise Alizée Lonnew, coordinatrice du HOST Move.

Parmi les sujets abordés figuraient la législation en hygiène, les maladies à déclaration obligatoire, l'antibiorésistance, le trajet du prélèvement à l'antibiotique ou encore la présentation des structures offrant un support que sont les HOST et les OST, qui dépendent respectivement du SPF Santé publique et de l'AVIQ.

Rappelons que les HOST ont pour mission de consolider les capacités de prévention/contrôle des infections et de gestion antimicrobienne, en favorisant la collaboration entre hôpitaux et en mettant leur expertise à la disposition des collectivités (maisons de repos, écoles, médecine de 1<sup>ère</sup> ligne...). Active depuis 2021, l'équipe du HOST Move est composée d'un médecin infectiologue, d'infirmières hygiénistes, d'une pharmacienne, d'une analyste et d'une coordinatrice.

EL



### Développement durable

#### RÉPONSES DU QUIZ DE LA PAGE 7

1. Toutes les réponses sont correctes !  
Notre survie dépend complètement de notre milieu naturel et de sa stabilité. Or, cette limite planétaire est aujourd'hui dépassée. Nous avons notamment atteint le seuil critique : plus de 75 % des espèces existantes sur terre et des milieux terrestres sont fortement menacés et dégradés. Il est temps d'agir pour régénérer la biodiversité !
2. Réponses correctes : b, c, f, h, i. Selon l'IPBES, les 5 facteurs sont : l'artificialisation des sols (urbanisation, infrastructure du transport), la surexploitation des ressources (surpêche, déforestation, braconnage, agriculture intensive), le changement climatique (qui aggrave les autres facteurs, modifie les conditions de vie des espèces, les font migrer), les pollutions de l'eau, des sols, de l'air, et les espèces exotiques envahissantes.
3. Réponses correctes : b, c, d, e, j. Paradoxalement, une ruche favorise les abeilles domestiques qui entrent en concurrence avec les abeilles sauvages qui sont menacées aujourd'hui et sont plus utiles pour la préservation de la biodiversité. Plus d'informations sur : <https://agirbiodiversite.ofb.fr>



## HOST – VOUS AVEZ DIT SECURE UTI?

Au sein de Move, l'équipe HOST<sup>(1)</sup> travaille cette année sur la prévention et le suivi des infections urinaires.

Pourquoi ? Les statistiques<sup>(2)</sup> parlent d'elle-même :

- Les infections des voies urinaires (UTI en anglais) figurent à la 2<sup>e</sup> place des infections nosocomiales les plus fréquentes (18 %).
- Le phénomène est plus important encore quand il est associé à un cathéter (CAUTI) : 70-80 %. On note que 21 à 38 % des indications de sondage ne sont pas conformes aux recommandations du Conseil supérieur de la santé, et 31 à 47 % des cathéters sont laissés en place trop longtemps.
- Ces infections (UTI et CAUTI) sont à l'origine de 20 % des septicémies en milieu hospitalier.
- Les UTI sont les principales infections nosocomiales (31 %) en MRS, institutions psychiatriques et services de révalidation.

Nos objectifs sont multiples :

- connaître nos taux d'infections et les comparer aux données nationales
- rappeler les bonnes pratiques et faire des audits
- organiser des formations (médecins, infirmiers) sur la prévention et prise en charge
- sensibiliser kinés, ergothérapeutes et brancardiers aux précautions pour mobiliser un patient porteur de cathéter urinaire
- améliorer la transmission et la traçabilité de l'information dans le DPI
- encourager la prévention avec un patient acteur dans les soins liés à son cathéter urinaire à l'hôpital et/ou à domicile
- réduire des coûts : DSM plus courte, moindre consommation de cathéters et d'antibiotiques
- enfin, augmenter la qualité et la sécurité des soins, d'où le nom donné au projet « SECURE UTI »

La stratégie multimodale s'appuie sur 5 axes :

- le changement de système
- la formation des acteurs de soins de santé
- les évaluations et la restitution des résultats
- les rappels et les incitatifs sur le lieu de travail
- la culture institutionnelle de la sécurité

Sans détailler l'ensemble de notre stratégie (plan de 24 actions en 4 étapes), retenons que le travail a démarré dans les unités de gériatrie du réseau, nos aînés étant fréquemment atteints d'infections urinaires et souvent porteurs d'une sonde vésicale. Grâce aux outils mis en place, nous comptons former les soignants hospitaliers avant d'extrapoler la démarche dans les MR/MRS du réseau (sous réserve d'acceptation des agences régionales).

Pour réussir, ce projet nécessite l'implication de toutes les parties prenantes, notamment les chefs (médecins et infirmiers) ainsi que le personnel du terrain. Depuis le début du projet, tous les hygiénistes (médecins et infirmiers) de Move collaborent autour des procédures, des grilles d'audits et de l'organisation d'événements comme la formation des relais en hygiène, nos ambassadeurs de projet.

Ce projet novateur et ambitieux doit aboutir endéans l'année. Nous comptons sur la collaboration de tous les acteurs, pour ainsi répondre à un objectif majeur qui est la qualité et la sécurité des soins urinaires des patients.

### L'équipe HOST

<sup>(1)</sup> Pour rappel, l'objectif du projet pilote HOST est de renforcer les équipes de prévention et de contrôle des infections et de gestion des antimicrobiens de manière transversale au sein des institutions hospitalières faisant partie d'un même réseau hospitalier, le réseau Move, et de mettre cette expertise à disposition de la première ligne de soins et des collectivités résidentielles.

<sup>(2)</sup> Chiffres 2017 du Conseil supérieur de la santé



## TEAMSTEPS: DES OUTILS POUR AMÉLIORER LE TRAVAIL EN ÉQUIPE ET LA COMMUNICATION AUTOUR DU PATIENT

Développée aux Etats-Unis, cette méthode pédagogique consiste en un ensemble d'outils visant à améliorer le leadership, la communication, le soutien mutuel et le monitoring au sein des équipes. En aidant à lever les obstacles au travail d'équipe et à la communication autour du patient, les outils TeamSTEPS (*Team Strategies and Tools to Enhance Performance and Patient Safety*) contribuent à l'amélioration de la sécurité des patients, des équipes et de la qualité des soins. L'objectif est d'en généraliser l'utilisation au sein des 7 hôpitaux de Move (Eupen, Hermalle, Heusy, MontLégia, Moresnet, Saint-Vith, Waremme), ce qui en fait un vrai projet de réseau.

*En 2017, suite à une analyse des déclarations d'événements indésirables (ENNOV), nous avons décelé quelques lacunes au niveau de la communication, explique Pierre Omazic, adjoint à la direction des soins infirmiers à la Clinique CHC MontLégia. A la suite de ce constat, un groupe de travail sur les outils de communication («communication structurée») a été mis en place pour faire percoler cette méthode dans nos cliniques et former les équipes. Initialement, l'objectif premier était de diminuer les ACIHI (arrêts cardiaques intra-hospitaliers inopinés). Dernièrement, une vingtaine de collaborateurs supplémentaires issus du Groupe santé CHC et du réseau Move ont été formés à cette méthode et vont pouvoir à leur tour initier leurs équipes et collègues. En 2024, le secteur de la personne âgée va également intégrer le GT en formant des membres du personnel.*

Au Groupe santé CHC, 4 outils issus de cette démarche sont utilisés :

1. Les outils de communication : la communication en boucle fermée, l'annonce à haute voix et le *check-back*.
2. SAED (Situation, Antécédents, Evaluation, Demande) : technique pour communiquer des informations critiques nécessitant une attention et une action immédiate durant le processus de soins au patient.
3. I-PASS (Identification, Patient, Actions, Situation, Synthèse) : outil de transmission visant à améliorer l'échange d'informations lors des transitions.

4. l'M SAFE (Infection/maladie, Médicaments, Stress, Alcool et drogues, Fatigue, Elimination et alimentation) : check-list utilisée pour déterminer sa capacité ou celle des membres de son équipe à travailler en toute sécurité.

Nous utilisons aussi 2 autres outils supplémentaires qui ne sont pas issus de cette méthodologie mais qui sont cependant très utiles dans ce cadre, précise Pierre Omazic :

- Le SAP (Score d'Alerte Précoce) : prise de 7 paramètres vitaux permettant de pondérer l'état de dégradation potentielle d'un patient
- Le safety briefing réalisé avant le rapport et permettant de communiquer les mesures de sécurité concernant chaque patient.

Le groupe de travail communication structurée est disponible pour aider les cadres à implémenter les différents outils dans leur service. Des guides de poche peuvent également être mis à disposition. Infos et contact : Pierre Omazic ([pierre.omazic@chc.be](mailto:pierre.omazic@chc.be))

Camille Bottin



### VOTRE ABONNEMENT À L'INFOSITES

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

- Le destinataire n'habite plus à l'adresse indiquée
- Vous avez quitté l'institution
- Vous et votre conjoint travaillez tous les deux au Groupe santé CHC et un seul exemplaire suffit
- Vous ne disposez pas encore d'un abonnement

Merci de le faire savoir à [emmanuelle.delcalzo@chc.be](mailto:emmanuelle.delcalzo@chc.be), en précisant vos nom, prénom, service, site, adresse actuelle, voire ancienne adresse.

Merci de votre collaboration.