

L'INFOSITES

JOURNAL D'INFORMATION AU CŒUR DU GROUPE SANTÉ CHC

Décembre
2023

#127

PÉRIODIQUE
TRIMESTRIEL



RESSOURCES 5

PEOPLE 6

VIS MON JOB: MIEUX
COMPRENDRE POUR
MIEUX COLLABORER

ENTREPRISE 11

BRÈVES 18

SERVICES 20

CHC
GROUPE SANTÉ

LE JOURNAL AU CŒUR DU GROUPE SANTÉ CHC

RESSOURCES

5 Résident agité : formation à la self-défense

PEOPLE

6 Vis mon job : mieux comprendre pour mieux collaborer
8 Un chef à ma table
In memoriam : Dr Hadelin Hainaut
9 Carnet de famille
Chassés croisés
10 Nouvelles agrégations
Départ à la retraite de Philippe Miermans

Entreprise

11 Nouvelle structuration de l'amélioration continue
12 Développement durable
14 Centres médicaux : un secteur qui bouge
15 Réaction en cas de bad buzz
16 Cybersécurité : les leçons 1 an après
17 Nouvelles de Pawa

BRÈVES

18

SERVICES

20 Cyclonco tour
21 Rencontre avec le SIG
22 Rénovation des cliniques de Hermalle et Waremme
24 Périnatalité : La croche-baby

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

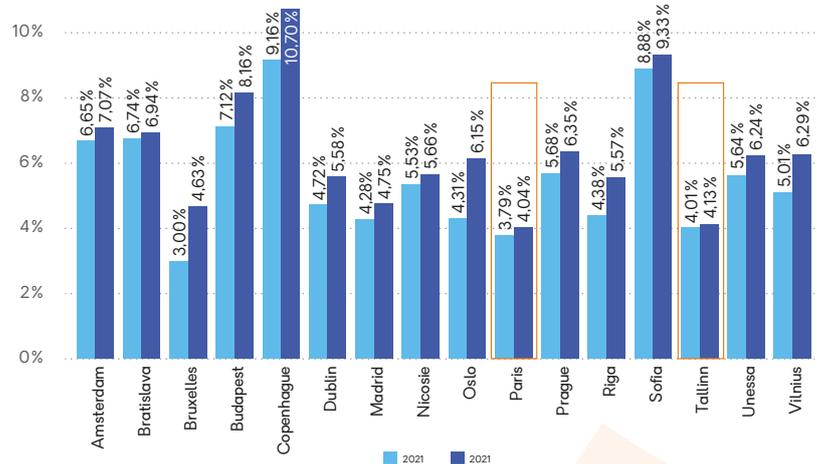
Groupe santé CHC, Yvan Flamant, Getty-Images, S. Masciarelli, M. Radi

TIRAGE

6.650 exemplaires, encre végétale

ISSN: BD 49.43

Distribution du taux d'absentéisme pour maladie de moins d'un an – 2021 et 2022



Le schéma montre l'absentéisme pour maladie de moins d'un an dans le secteur hospitalier, soit les jours d'absence liés à une maladie (courte ou moyenne durée), sans tenir compte des écarts (maternité, allaitement) et des maladies longues durées.

• Paris = A158 = Hermalle et Heusy
• Tallinn = A 152 = MontLégia et Waremme

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

EDITORIAL



Comme chaque fois à l'heure du bilan, je vous partage la même réflexion : l'année 2023 est passée bien vite, débordante de projets et de réalisations en tout genre... Malgré les difficultés de notre secteur, notre force est que nous continuons à nous projeter vers l'avenir, en voyant loin et large...

J'ai aussi conscience que pour certains, 2023 n'a pas été un long fleuve tranquille. Le Covid n'est plus en cause, mais le rythme de l'activité, les soucis d'organisation, les adaptations nécessaires ont parfois émaillé un quotidien déjà bien chargé. Depuis quelques années, notre secteur n'échappe pas aux difficultés liées au manque de ressources humaines et financières, et ce constat va se répéter... C'est dans ce contexte que nous avons **mis la priorité sur le capital humain**. Comme souvent dit, pour prendre soin des autres, il faut prendre soin de soi. Le capital humain s'inscrit noir sur blanc dans le nouveau plan stratégique Pulse lancé en janvier 2022, au même titre que l'offre de soins et l'expérience patient/résident.

Depuis l'enquête sur le bien-être au travail menée en 2022, de nombreuses initiatives ont été mises en place tant pour améliorer le vivre ensemble dans les équipes que pour fidéliser les collaborateurs et augmenter notre recrutement. Avec le service capital humain, 6 groupes de travail multidisciplinaires ont mis en place toute une série d'actions pour renforcer l'engagement des collaborateurs, améliorer la gestion des équipes, accroître le bien-être, donner de la voix au terrain et optimiser les échanges entre collaborateurs et direction... Je pense notamment à la structuration de l'accueil des nouveaux, aux séances d'intervision et autres outils développés à l'intention des chefs d'équipe, à la création des groupes Feel good...

Entamées dès 2022, ces actions qui visent aussi à rendre du sens au travail commencent à porter leurs fruits... J'en veux pour preuve les chiffres souvent évoqués de l'absentéisme : notre groupe affiche un taux d'absentéisme pour maladie de moins d'un an d'environ 4 %. Le benchmark réalisé par UNESSA auprès de 15 hôpitaux belges francophones pour les années 2021 et 2022 montre que, même si le niveau reste supérieur à ce que nous connaissions avant la crise Covid, **notre groupe se situe dans le top 4 des taux d'absentéisme les plus faibles**. J'ai évidemment conscience que la situation reste difficile dans quelques services, avec lesquels nous cherchons des solutions, mais ces chiffres montrent que les actions entamées vont dans le bon sens et nous invitent à plus d'optimisme.

En 2024, nous allons poursuivre dans le même sens avec notre politique de formation, l'adhésion à nos valeurs, le mieux vivre au travail, l'attractivité... Notre volonté, la mienne et celle de tout le comité de direction de groupe, est aussi de **maximiser les démarches pour être plus encore à l'écoute des personnes de terrain**. L'initiative *Un chef à ma table*⁽¹⁾ va dans ce sens. Lancée en septembre, elle va se poursuivre courant 2024 au rythme d'une fois par mois, pour tous les sites et tous les secteurs. Autre exemple, les directions vont systématiser des rencontres avec les collaborateurs sur le terrain en se rendant directement dans leur service pour partager leur réalité. Prendre le pouls directement auprès des équipes et des cadres, mieux saisir leur sensibilité, permettra à chaque direction de mieux en tenir compte lors des processus de décision, quels qu'ils soient.

Autre élément marquant de 2023, l'engagement de notre groupe en matière de **développement durable**. L'année nous a permis de mettre en place notre charte et notre plan d'action pour les années 2023-2025. L'implication des nombreux ambassadeurs, à l'initiative du plan d'action, montre que la démarche répond aux attentes.

⁽¹⁾ voir article page 8

A côté de ce plan d'action, la question de la responsabilité citoyenne intervient désormais dans toutes nos décisions et tous nos choix, qu'il s'agisse de comportements qui nous concernent tous, comme les écogestes, mais aussi d'investissements institutionnels, comme la pose de panneaux photovoltaïques sur le toit de la plupart de nos entités.

Notre groupe va de l'avant également **sur le plan des infrastructures** et de l'offre que nous proposons à nos patients/résidents. Trois gros dossiers viennent de se débloquer pour le secteur de la personne âgée. Il s'agit de la construction de la maison mixte prévue à Ans (100 lits pour personnes âgées et 18 places de service résidentiel pour adultes handicapés), de l'extension de la Résidence CHC Racour (29 nouvelles chambres et un nouveau restaurant de 100 places) et de l'extension de la Résidence CHC Banneux Nusbaum (70 lits supplémentaires). Le secteur hospitalier a également introduit plusieurs demandes au calendrier à la construction, pour lesquelles les réponses sont attendues en février. On parle ici de travaux de reconditionnement (polyclinique et gastroentérologie à Heusy, parking rue Basse-Hermalle à Hermalle) et de travaux d'isolation dans le cadre de notre politique développement durable (façades à Hermalle, toiture et façades à Heusy, toiture à l'UCP). A ces travaux s'ajoutent aussi des nouveaux projets comme la réalisation d'un nouveau bloc opératoire (et le reconditionnement de l'ancien) à Waremme, l'extension des urgences, du bloc opératoire et de la stérilisation à MontLégia et l'extension des urgences à Hermalle, qui démontrent eux aussi notre ambition.

Autre exemple de notre dynamisme et de notre vitalité, **plusieurs entités ont choisi de nous rejoindre** récemment, dans différents domaines d'activité. Ainsi, nous avons accueilli au sein de notre groupe les 6 lits de soins palliatifs du Foyer Horizon CHC Moresnet en janvier 2023, ce qui constitue la 5^e clinique de notre groupe. En juillet 2023, l'asbl Simila, située à Seraing, est venue grossir nos rangs. Cette équipe de thérapeutes encadre des enfants, adolescents et adultes atteints de dyslexie, dyspraxie, difficultés d'attention...⁽²⁾. Enfin, dès janvier 2024, c'est le secteur de la personne âgée qui s'étoffe avec l'arrivée de la Résidence Françoise Schervier, une résidence de 110 lits MR-MRS et 23 résidences-services, rebaptisée Résidence CHC Mehagne pour marquer son entrée dans notre groupe.

Tous ces projets montrent que, quoi qu'il adienne, nous allons de l'avant. A l'heure où le secteur des soins de santé accumule les difficultés, notre groupe n'est pas celui qui se porte le plus mal. A ce titre, nous avons clôturé l'exercice 2022 dans le secteur hospitalier avec un résultat courant positif alors que 57% des hôpitaux belges sont en perte. Au vu des réformes mises en œuvre ou annoncées dans notre secteur, les marges s'amenuisent malheureusement d'année en année. L'exercice restera difficile et demandera une vigilance et une rigueur de tous les instants.

Notre meilleur engagement, c'est de rester résilients et de regarder l'avenir en face, avec confiance et réalisme. Cette attitude ne serait pas possible sans votre investissement au quotidien, quel que soit votre métier. Je sais que vous vous donnez à fond et vous en remercie très sincèrement, en mon nom propre ainsi qu'au nom du comité de direction et du conseil d'administration. Même si les soins de santé ne sont plus salués comme en début de crise Covid, soyez assurés que vous faites un métier porteur de valeurs et de sens, dont vous pouvez légitimement être très fiers. Personnellement, je suis très fier de toutes nos équipes!

Puisse 2024 vous apporter de grandes joies et de belles découvertes, dans votre vie professionnelle comme dans votre vie privée.

Je vous souhaite du fond du cœur de joyeuses fêtes de fin d'année auprès de vos proches, familles, amis!

Alain Javaux,
directeur général



⁽²⁾ voir article page 14

SECTEUR DE LA PERSONNE ÂGÉE

UTILISER LA SELF-DÉFENSE POUR AMÉLIORER LA PRISE EN CHARGE DU RÉSIDENT AGITÉ



Le Groupe santé CHC consacre dans sa politique de formation un volet important aux formations à la gestion des agressions. Il s'agit en effet d'un facteur de risque présent dans bon nombre de nos services.

Le secteur de la personne âgée (SPA) n'est pas épargné. Si la prévention de la violence est primordiale et passe par un travail d'écoute, par l'acquisition de techniques de communication spécifiques, il restait quelques interrogations autour de la gestion du résident agité (ex.: lors de la mise au lit...). Comment se protéger d'un coup? Comment protéger le résident tout en le respectant? Comment se dégager quand un résident nous saisit fortement?

La direction du SPA et le SIPP en ont fait un point d'action prioritaire pour 2022-2023. Le projet visait à former le personnel à la gestion de l'agitation et de la violence. Au volet « communication » pour lequel bon nombre de membres du personnel ont déjà été formés, nous souhaitons ajouter un volet « physique ».

C'est avec la collaboration de Nadia Bertrand, ancienne infirmière aux USI et urgences à Heusy, ancienne championne de Jiu Jitsu, que nous avons monté le projet. Durant les années 2000, elle avait déjà formé un grand nombre de collaborateurs du CHC aux techniques de self-défense simples.

Nous souhaitons former le personnel du SPA à quelques techniques simples

- de self-défense (se dégager d'une prise...)
- pour la mobilisation en douceur d'un patient agité au lit

Une première après-midi pilote s'est déroulée en présence des directions et infirmiers chefs. Après approbation, 8 séances ont été programmées sur deux ans.

Le retour des participants est enthousiaste et unanime.

- *J'ai beaucoup apprécié la formation, ça m'a permis d'apprendre à me protéger, mais aussi à protéger le résident...*
- *Formation très intéressante, tant pour la vie professionnelle que personnelle... Beaucoup de moyens mnémotechniques pour se rappeler rapidement des techniques à utiliser...*

Gino Pulsone

VIS MON JOB: PREMIÈRE ÉDITION

MIEUX COMPRENDRE, C'EST MIEUX COLLABORER!

Une cinquantaine de personnes ont participé à la première édition de *Vis mon job* cet été. Pendant 2 h, les collaborateurs participants ont suivi un collègue d'un autre service pour découvrir son métier et ses réalités. Cette opération vise à mieux comprendre les particularités des différents services et les rouages entre eux, fluidifier les relations interservices en appréhendant mieux les besoins et les contraintes de chacun. Pour les collaborateurs accueillants, c'est un beau moyen de valoriser leur service. Témoignages.



Gaëlle Ribesse, infirmière à l'hôpital de jour à la Clinique CHC Waremme, a suivi Christie Wydooghe, infirmière-chef au bloc opératoire.

Lors de cette expérience, j'ai mieux cerné le quotidien de mes collègues du bloc opératoire avec lesquelles je travaille en pluridisciplinarité. Cela m'a également permis de vivre le trajet que suivent les patients : de leur entrée à l'hôpital au bloc opératoire jusqu'au retour à domicile. Je peux désormais mieux leur expliquer le trajet qu'ils vont suivre jusqu'au bloc opératoire. Je visualise aussi davantage la technique opératoire et cela me permet d'expliquer avec plus de précision le suivi postopératoire au patient. De plus, faire connaissance entre collègues de différents services nous aide à familiariser nos relations professionnelles.



Maria Zingaro, directrice de la Résidence CHC Membach, a suivi Véronique Fery, directrice du SAJA Le Tabuchet.

Il est toujours intéressant de découvrir d'autres horizons et de pouvoir mieux connaître les différents secteurs du Groupe santé CHC. Le secteur de la personne handicapée (SPH) est sous la même direction que le secteur de la personne âgée (SPA). Avec le projet d'hébergement alternatif à Ans, les deux secteurs vont s'entrelacer et c'était donc important pour moi de découvrir ce monde. J'ai beaucoup appris sur le fonctionnement de la structure, le rôle de la direction, les moyens de financement (très différents du SPA)... Cela pourra m'aider en termes de vision future du SPA, dans une éventuelle évolution. C'est une expérience qui ouvre l'esprit sur d'autres fonctionnements, qui permet de se rendre compte du travail de l'autre et de prendre conscience de la richesse et de la diversité au sein du Groupe santé CHC.



été incroyablement bien accueilli! Ils étaient vraiment bien préparés à mon arrivée: checklist des choses à me montrer, explications sur le déroulement de la journée et des soins. C'était très intéressant de voir leur quotidien, même pour seulement 2h. On a souvent des a priori sur le travail des autres mais cette expérience permet d'ouvrir les yeux et de découvrir la réalité du terrain. Pendant 2h, j'ai fait partie de l'équipe et je pense qu'ils étaient fiers de faire découvrir leur métier.



Florence Demars, secrétaire de la direction des services hôteliers, a suivi Delphine Lopes, aide-hôtesse en soins intensifs, psychiatrie et oncologie.

J'ai eu l'occasion de découvrir un très beau métier de terrain, celui d'aide-hôtesse. Tout au long de la matinée, j'ai fait la connaissance d'une personne bienveillante et empathique envers le patient et son accompagnant. Delphine connaît les noms et les préférences alimentaires de chacun des patients. Elle est à l'écoute de leurs envies et lorsque cela est nécessaire, elle propose toujours son aide.

J'ai beaucoup appris lors de cette expérience, notamment sur l'importance de la communication avec les collègues aides-hôtesse qui effectuent les autres pauses, la diététicienne et l'équipe soignante. Cela permet de satisfaire au mieux le patient dans le respect de son régime alimentaire recommandé. Elles ont aussi une réelle capacité à rebondir de manière autonome grâce à une organisation très bien pensée (gestion des stocks, plateaux à recomposer pour les entrants...).



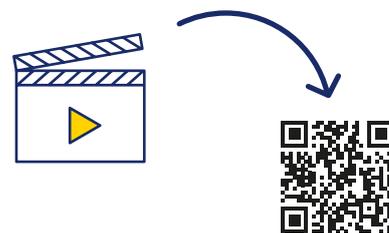
Samuel Maniscalchi, support projet au service informatique (ICT), a suivi Laura Colemans, infirmière aux urgences pédiatriques.

J'ai choisi les urgences pédiatriques parce que j'y ai travaillé à l'accueil. Je voulais découvrir ce qu'il se passait au-delà du guichet: le type et la charge de travail, leur approche par rapport au patient... J'ai



Cédric Collette, directeur de la Résidence CHC Liège Mativa, a fait découvrir son métier à Marie Adam, neuropsychologue à la Clinique CHC Waremme.

C'était agréable et valorisant d'échanger sur son propre métier et de montrer le plaisir qu'on a à le faire au quotidien. Cela m'a permis de le remettre en perspective, de prendre du recul pour exposer ses différentes facettes: gestion administrative et financière, organisationnelle, du personnel, des relations avec les résidents et leurs familles, assurer la qualité des soins et le bien-être des personnes âgées...



Découvrez en **vidéo** les témoignages de **Kaoutar Benzina**, responsable centre de services ICT et **Maurane Balts**, infirmière-chef adjointe des soins intensifs à la Clinique CHC MontLégia (unité 310/311).



La prochaine opération est prévue au 1^{er} semestre 2024 et devrait se répéter tous les ans.

Propos recueillis par Camille Bottin

UN CHEF À MA TABLE

DISCUSSION SANS TABOU AVEC LE DIRECTEUR GÉNÉRAL



L'édition de Waremme, en octobre dernier

Proposée pour pallier l'écart entre personnel de terrain et direction, l'initiative *Un chef à ma table* rassemble une dizaine de collaborateurs et Alain Javaux, directeur général, autour d'une discussion à bâtons rompus et d'un sandwich pendant 1h30 de temps de midi.

Les participants sont choisis par tirage au sort, en visant à représenter les différents métiers. Comme l'opération vise le personnel de terrain, les cadres ne font pas partie du panel. Ces échanges sont aussi l'occasion de se rencontrer entre collaborateurs des différents secteurs du groupe. Les premières éditions ont eu lieu à MontLégia (septembre), Waremme (octobre) et Heusy (novembre).

Pour que cette rencontre soit la plus riche et constructive possible, chacun a l'opportunité de partager sa vision de terrain, mais aussi ses idées d'amélioration, explique Alain Javaux.

Après un tour de table de présentation, Alain Javaux expose rapidement les projets du groupe, avant d'ouvrir la discussion à tous les participants. Les échanges sont nourris, l'écoute mutuelle très appréciée. Pour Alain Javaux, c'est l'occasion d'échanger sans filtre, en direct, sur ce qui fait le quotidien de chacun. Cela permet de remonter des informations en direct... Mieux connaître la réalité du personnel de terrain nous permet de mieux en tenir compte dans les processus de décision. De leur côté, les participants apprécient vraiment la formule, notamment la prise de parole facilitée par les échanges directs et l'écoute attentive.

Catherine Marissiaux

A SAVOIR

- **Si vous êtes tiré(e) au sort**, votre N+1 en est averti afin de pouvoir vous libérer pour participer. Vous seul(e) décidez de votre participation ou non. Votre unique obligation est de répondre (par oui ou par non) afin d'inviter au besoin un back-up et de garantir la représentation des différents métiers.
- Les **prochaines éditions** sont prévues à Hermalle (janvier) et Mativa (février), toujours avec un panel de participants des différents secteurs (cliniques, MSP, résidences, SAJA, centres médicaux, crèche, services de groupe).



IN MEMORIAM

DR HADELIN HAINAUT | 1929 – 2023

Hadelin Hainaut a mené toute sa carrière de pédiatre à la Clinique de l'Espérance, où il a ouvert l'unité d'hospitalisation de pédiatrie en 1957, puis les premières consultations en 1958. Précurseur à l'époque, il a développé une approche faite d'écoute active, d'observation minutieuse, d'intervention modérée, d'intégration de la famille, posant ainsi les bases de ce qui allait devenir la philosophie de soins du département de pédiatrie.

Dans les années 60, alors que les hôpitaux étaient très fermés, le Dr Hainaut a dû composer avec l'omniprésence des mères, essentiellement italiennes (charbonnage oblige) qui exigeaient de rester avec leur enfant en dehors des heures de visite, et les visites animées de la fratrie... Si ces nouvelles manières bousculent les habitudes d'alors, force est de constater qu'en respectant leur mode de vie, les enfants guérissent plus rapidement. L'humanisation

des soins peut y voir ses prémices. Cela se poursuivra avec l'ouverture de la salle de jeux en 1969 et de l'école en 1986. Attentif aux plus faibles, le Dr Hainaut s'est aussi investi dans l'enfance maltraitée, ouvrant la voie à la pédiatrie sociale (SOS Enfants).

Toujours très apprécié par ses patients et leur famille, Hadelin Hainaut incarnait l'empathie. Pour ses collègues et ses équipes, il était un exemple: une force intérieure tout en douceur, une même attention à l'autre quel que soit son métier, un souci constant de partager son savoir-faire et son savoir-être, tout cela avec une simplicité et une humilité déconcertante. Il a, sans aucun doute, marqué toutes les personnes qu'il a croisées.

CM



CARNET DE FAMILLE

NAISSANCES

- 01/08/23 Martin chez Stéphanie Malmendier (MLE-diététique)
 01/08/23 Eliana chez Mirei Miguel (MLE-entretien/lingerie)
 02/08/23 Noé chez Emilie Wilkin (Résidence CHC Banneux Fawes)
 19/08/23 Raphaël chez Céline Carrasco Alarcon (MLE-quartiers opératoires)
 25/08/23 Loan chez Aurélie Dewel (MLE-entretien)
 30/08/23 Marie-Rose chez Victor Omgba (WAR-entretien)
 31/08/23 Basile chez Camille Dor (MLE-EMRI/SIAMU)
 02/09/23 Charline chez Marine Havelange (HER-urgences)
 04/09/23 Anaïs chez Marine Remy (MLE-pharmacie)
 05/09/23 Noha chez Sylvia Collard-Bovy (HEU-service social)
 08/09/23 Yasmine chez Saida Boulakhrif (MLE-pharmacie)
 13/09/23 Hugo chez Marion Philippart (WAR-bloc opératoire)
 13/09/23 Sofia chez Pauline Simon (MLE-pharmacie)
 14/09/23 Luce chez Florence Cupers (HER-CD7)
 14/09/23 Augustin chez Justine Ravet (MLE-NIC)
 18/09/23 Khéphren chez Aude Stève Tchamdjou Mbieuleu (MLE-imagerie médicale)
 06/10/23 Alexie chez Laureline Hennuy (MLE-soins intensifs)
 06/10/23 Dario chez Alexandro Maniglia (MLE-endoscopie)
 10/10/23 Elio chez Sylvie Stempien (SAG-administration patients)
 12/10/23 Noa chez Manon Dricot (MLE-anatomie pathologique)

PENSIONS

- 30/09/23 Isabelle Guedre (HER-bloc opératoire)
 30/09/23 Viviane Slegers (MLE-endoscopie)
 30/09/23 Marinella Guilmot (WAR-bloc opératoire)
 30/09/23 Brigitte Libermé (Centre médical CHC Aywaille)
 31/10/23 Nicole Baeten (MLE-polyclinique pédiatrique)
 31/10/23 Giuseppina Guzzo (MLE-neurochirurgie/ortho)

DÉCÈS

- 21/09/23 Dr Pierre Close (HER et MLE-médecine de l'appareil locomoteur)
 26/09/23 le père du Dr Chantal Bonardeaux (Groupe santé CHC-dermatologie)
 03/10/23 la mère de Kadija Abaïch (HER-aide-hôtelière)
 09/11/23 la sœur de Bernadette Salmon (SAG-infrastructures)
 28/11/23 La mère de Christelle Maillard (Résidence CHC Banneux Fawes)

Si vous ne désirez pas qu'une information relative à un événement familial vous concernant (naissance, mariage, pension, décès) soit diffusée via le présent carnet de famille, merci d'en informer le service du personnel et, ce, lors de chaque événement vous concernant.

CHASSÉS CROISÉS

- Depuis le 4 septembre, **Amélie Jacquet** occupe le poste d'attachée à la direction des ressources humaines. Bachelière en droit, elle dispose d'une bonne expérience en administration des salaires et dans les matières sociales.
- **Pauline Duysens** est sage-femme en chef adjointe à la maternité de la Clinique CHC Heusy depuis le mois de septembre.
- En septembre, une redistribution des rôles et des responsabilités a eu lieu au sein des Services internes de contrôle physique (SICP), de radiophysique médicale (SIRPM) et de prévention et protection (SIPP) du Groupe santé CHC.
 - Depuis le 1^{er} septembre, **Christine Hoebeke**, qui assurait la fonction de conseiller en prévention pour la Clinique CHC MontLégia, a quitté l'équipe SIPP pour assurer à temps plein les fonctions de chef

des services internes de contrôle physique (SICP) et de radiophysique médicale (SIRPM).

- **Bruno Mary**, qui assure la coordination de l'équipe SIPP et le rôle de conseiller en prévention pour le secteur de la personne âgée et l'UCP, a repris les missions SIPP pour l'ensemble de la Clinique CHC MontLégia.
- **Jean-François Hermant**, quant à lui, continue à assurer la fonction de conseiller en prévention des 3 sites de proximité.
- **Tatiana Naryzhnyaya**, auparavant infirmière hygiéniste pour les Cliniques CHC MontLégia et Waremme, a rejoint l'équipe du projet Host mené par le réseau Move. Depuis le 23 octobre, elle est remplacée par **Céline Dispas**, infirmière hygiéniste avec 20 ans d'expérience dans la fonction acquise dans un autre hôpital de la province.

NOUVEAUX MÉDECINS AGRÉÉS

- Dr **Khalid Baghdadi**, oto-rhino-laryngologie
- Dr **Charlotte Collin**, gastroentérologie
- Dr **Constance Jehaes**, chirurgie abdominale
- Dr **Valérie Knapen**, gynécologie-obstétrique
- Dr **Marie Longton**, pédiatrie
- Dr **Marine Makhloufi**, pédiatrie
- Dr **Nastasja Neiryck**, gynécologie-obstétrique
- Dr **Jean Poupart**, pédiatrie
- Dr **Julien Sanfilippo**, anesthésiologie
- **Baptiste Sépulchre**, médecine dentaire



PHILIPPE MIERMANS ACCÈDE À LA RETRAITE APRÈS 43 ANNÉES AU GROUPE SANTÉ CHC

Après une formation d'infirmier, Philippe Miermans intègre le service des urgences de la clinique de l'Espérance en 1980. Parallèlement, il entame une licence en sciences hospitalières à l'ULiège. Son mémoire porte sur les services d'urgence en province de Liège (hors urgences universitaires), ce qui lui permet de connaître les urgences des « petits » hôpitaux, leurs infrastructures, patientèle... et ainsi d'apporter des recommandations sur ce qui pouvait être amélioré. Il fait aussi son service militaire en tant que sous-officier et technicien en radiologie à l'hôpital Saint-Laurent. En octobre 1987, il devient responsable des urgences de l'Espérance. En mars 1990, on apprend la fusion de l'Espérance avec la clinique Saint-Joseph, effective au 1^{er} janvier 1991.

En décembre 1990, Lucien Henon et le Dr Jean-Pierre Paquot lui proposent la direction du département infirmier de l'Espérance. Dès janvier 1991, la construction de la fusion avec la clinique Saint-Joseph occupe la plus grande partie de son temps. Fin 1993, Lucien Henon lui demande de reprendre la direction de l'Espérance. Il est important de moderniser la clinique et de développer ses points forts : pédiatrie, urgences, SMUR, rééducation...

L'humanisation des soins, née sous le Dr Hadelin Hainaut, va se poursuivre et se développer, dès 1997, avec l'engagement de Bénédicte Minguet, se rappelle-t-il. En 1998, c'est le développement du centre de la douleur chronique, avec l'engagement de Sophie Leruth, mais aussi l'amélioration globale de la prise en charge de la douleur dans tout l'hôpital. C'est le lancement du projet « Vous et nous ensemble contre la douleur » sur les 4 cliniques. En 2002, pour le Groupe santé CHC, c'est le lancement de la démarche qualité. En 2006, Alain Javaux me demande de reprendre le pilotage de la démarche qualité sur les 6 cliniques du groupe en plus de la direction de l'Espérance. Tout cela pour aboutir à la démarche d'accréditation en 2016, avec Christine Drummen et l'équipe qualité. Depuis,

nous avons été accrédités deux fois dans le secteur hospitalier et une première fois dans le secteur de la personne âgée tout récemment. Nous sommes un grand groupe et pourtant nous sommes parvenus à créer une véritable dynamique de l'amélioration de la qualité et de la sécurité sur du multisite. La structure mise en place pour l'accréditation est très bien construite. Nous avons une approche soutenante et bienveillante, jamais jugeante.

Lors du regroupement des 3 cliniques liégeoises à la Clinique CHC MontLégia, Philippe Miermans devient directeur de l'amélioration continue de la qualité et de la sécurité. Cette fonction de groupe a permis de créer de très nombreux ponts entre les sites et les métiers. *La fermeture de l'Espérance a été un moment particulier et émouvant. Tous les acteurs des hôpitaux étaient attachés à leur site, mais pour un directeur qui avait cet hôpital inscrit dans son ADN, le deuil à faire était important.*

Pour un directeur, il est essentiel de rester connecté avec les équipes opérationnelles. Mes dix années passées sur le terrain avant la direction hospitalière m'ont apporté une bonne compréhension de ses réalités. J'aurais envie de dire aujourd'hui à tous les directeurs que j'ai connus « vous n'avez peut-être pas toujours été d'accord avec moi, mais j'ai toujours été en accord avec moi-même, j'ai toujours agi en complète adéquation avec mes convictions, tout en étant respectueux de celles des autres ». Ce furent des années passionnantes !

J'ai eu la chance d'avoir des collaborateurs exceptionnels, il y en a énormément au Groupe santé CHC. C'est la force du groupe, avec de belles valeurs. On a un potentiel énorme !

Souhaitons bon vent à Philippe Miermans qui ne manque pas d'envies et de projets pour l'avenir.

Marianne Lebrun

AMÉLIORATION CONTINUE : NOUVELLE STRUCTURATION

Le départ à la pension de Philippe Miermans a été l'occasion de mener une réflexion sur l'amélioration continue. La première évolution consiste à élargir le concept de qualité et de sécurité à toutes les opportunités d'amélioration continue, qu'elles visent le patient, l'ergonomie de travail, l'organisation institutionnelle... Cette optique induit de regrouper au sein de l'amélioration continue différentes démarches qui dépendaient d'autres directions afin de globaliser les approches et de renforcer la dynamique. Les services qui glisseront progressivement sous la bannière de l'amélioration continue sont :

- le développement durable, aujourd'hui rattaché à la direction générale
- la coordination des itinéraires cliniques, dépendant de la direction médicale
- le service méthode et organisation, lié à la direction du développement stratégique
- la cellule innovation, qui dépendait du comité de pilotage innovation

Ces changements nécessiteront un phasage successif qui s'étalera sur plusieurs mois. Ils vont permettre de regrouper les différentes démarches derrière un même manager, de gagner en cohérence et en efficacité, de partager les mêmes outils, de standardiser les pratiques.

Dans un mouvement inverse, certains services qui dépendaient de la direction de Philippe Miermans, ont rejoint d'autres directions :

- le service interne de gardiennage et la gestion des accès sont passés sous la responsabilité de la direction technique et des infrastructures
- la sécurité de l'information est passée sous la responsabilité de la direction générale, tout comme les services de SIPP, SSIRPM et SICP, avec pour ces derniers un lien fonctionnel fort avec les directions des différentes entités du groupe



RAPPORT ANNUEL 2023 APPEL À SUGGESTIONS

Dès le début d'année, le service communication met en chantier le rapport annuel de l'année écoulée. La structure est habituellement très standardisée pour la présentation du groupe et la partie chiffrée (collaborateurs, activité, volet financier). La partie consacrée au suivi du plan stratégique permet de

Un nouveau manager

Pour orchestrer tous les acteurs de l'amélioration continue et leurs différentes initiatives, c'est Marie Delgaudine qui a été désignée comme manager fin novembre. Cette nouvelle fonction de management (et pas de direction) dépend en droite ligne du binôme composé par le directeur général et le directeur médical. *La démarche qualité du CHC a toujours été avant-gardiste et je suis ravie de rejoindre cette équipe très compétente*, déclare Marie Delgaudine. *Je me réjouis de ce nouveau challenge qui va me permettre de m'impliquer afin de faciliter les défis et changements à venir et pour lesquels l'amélioration continue constitue un des leviers clés. Afin d'atteindre les objectifs et la satisfaction de tous, l'équipe d'amélioration continue va poursuivre le travail entrepris d'amélioration et simplification des organisations et des pratiques, notamment par l'apport d'outils ou d'idées créatives.*

Marie Delgaudine s'appuiera sur un bureau constitué par les représentants des différents secteurs de l'amélioration continue et dont la composition doit encore s'affiner. *Le manager de l'amélioration continue a véritablement un rôle de catalyseur de l'intelligence collective et de soutien méthodologique pour toutes les équipes de terrain*, explique Alain Javaux, directeur général. *Notre volonté est que l'amélioration continue soit et reste l'affaire de tous, c'est important! Toutes les initiatives de terrain doivent continuer à pouvoir se concrétiser, comme le montrent les projets retenus dans le cadre de l'innovation.*

Catherine Marissiaux



donner de la visibilité à toute réalisation de 2023 : nouvelle technique, développement d'un nouveau projet, évaluation d'une mission... Le service communication est à votre disposition pour faire connaître votre savoir-faire, n'hésitez pas à contacter catherine.marissiaux@chc.be.

DÉVELOPPEMENT DURABLE



PULSE, POUR UNE TRANSITION DURABLE

• Découvrez le plan d'action en détail

Une présentation détaillée du plan d'action 2023-2025 est disponible sur intranet (documents > développement durable). Les 41 actions réparties par enjeu prioritaire sont chacune détaillées dans une fiche précisant le nom, le responsable, les objectifs et une description de l'action, le secteur concerné, l'expert de référence et un timing prévisionnel. Une présentation globale du plan est également disponible en PowerPoint et en version animée.

• Rôle et formation des ambassadeurs

La 1^{ère} assemblée générale des ambassadeurs du développement durable s'est tenue le 2 octobre dernier. Ce fut l'occasion de leur présenter le plan d'action qu'ils ont contribué à créer ainsi que le rôle qu'ils joueront dans la phase exécutive. Lequel consiste à :

- participer à la réalisation de 1 ou 2 actions
- participer au GT développement durable lié à leur site
- suivre un cycle de formation continue
- participer aux futures AG – la prochaine est fixée à juin 2024

Les thématiques retenues pour le cycle de formation continue 2024 – ouvert aux autres collaborateurs intéressés – sont :

- l'alimentation saine et durable
- les perturbateurs endocriniens et autres polluants : comment les reconnaître et les éviter ?
- une introduction aux techniques alternatives de prise en charge de l'anxiété et de la douleur
- « Atelier 2 tonnes » : comment réduire son empreinte environnementale – actions individuelles et collectives
- la gestion du changement : comprendre et lever les freins à l'action
- le lien entre santé et environnement (One Health)

Plus d'infos suivront.

A noter qu'après ce cycle destiné aux ambassadeurs, tous les cadres suivront également une formation sur le développement durable.

DÉVELOPPEMENT DURABLE EN ACTIONS

• Installation de 2.675 panneaux photovoltaïques sur MontLégia

La pose de panneaux photovoltaïques sur le toit de la Clinique CHC MontLégia a démarré le 7 novembre, pour une mise en service prévue en janvier prochain. Au total, 2.675 panneaux seront déployés sur les ailes adulte et mère-enfant. Ils produiront près d'un million de kWh d'électricité par an, l'équivalent de la consommation d'environ 238 ménages. Rappelons que l'objectif est d'équiper l'ensemble de nos sites. Bon à savoir : l'installateur choisi pour MontLégia, la firme liégeoise Reno.energy, a décidé d'octroyer une remise de 10% à l'ensemble des collaborateurs du Groupe santé CHC qui lui confieraient leur installation domestique. Plus d'informations sur intranet.

• 1^{ère} édition des lunch games : inscrivez-vous !

Les enjeux liés au développement durable vous intéressent ? Vous souhaitez vous impliquer dans le cadre de votre travail ? Rejoignez l'aventure, le temps d'un lunch ! Ce rendez-vous décontracté et informel, autour d'un jeu et d'un sandwich, sera l'occasion de partager vos avis, retours d'expérience, idées, ou simplement de vous informer sur les actions en cours. Vous découvrirez aussi le jeu Carboniq avec son extension sur les soins de santé, qui permet de tester ses connaissances sur l'empreinte carbone de ses actions quotidiennes dans le cadre privé et professionnel.

Premières dates en 2024 :

- 25 janvier, à la Clinique CHC MontLégia (lobby)
- 15 février, à la Clinique CHC Waremme (salle Désert)
- 21 mars, à la Clinique CHC MontLégia (salle Opéra)
- 9 avril, à la Clinique CHC Hermalle (Espace +)
- 23 mai, à la Clinique CHC MontLégia
- 11 juin, à la Clinique CHC Heusy

Inscription via Popay. Les collaborateurs des autres sites peuvent s'inscrire à l'une de ces dates de leur choix.



• Bilan très positif d'Hospi'Jobs

Depuis 2020, le Groupe santé CHC participe au projet Hospi'Jobs visant à favoriser l'insertion professionnelle des personnes migrantes, en particulier au sein des hôpitaux en manque de main-d'œuvre. Pas moins de 80 personnes ont effectué dans le cadre de ce projet des stages au sein des équipes de cleaning de la Clinique CHC MontLégia et du catering de l'UCP Alleur. Une évaluation couvrant les 3 premières années a révélé un taux d'insertion très positif, avec plus de 50 % des stagiaires qui signent un contrat au plus tard dans les 18 mois après leur stage. Un bel exemple de promotion de la diversité et de l'inclusion.

• L'hôpital de jour de Waremme lauréat du concours

A l'occasion de la Semaine européenne du développement durable, un concours interservices et intersites était organisé dans le but de stimuler et mettre en avant les initiatives de terrain. 12 équipes avaient relevé le défi. Le lauréat est l'hôpital de jour de Waremme pour son projet « Même au chevet du patient, nous trions ! » – le prix était un panier gourmand et un atelier sur la cuisine végétale. L'imagerie de MontLégia (« Ma prescription électronique écologique 100 % pratique ! ») est arrivée deuxième et le laboratoire d'Hermalle (« Achat d'une petite voiture électrique pour les préleveuses ») troisième.

Eddy Lambert



A VOUS LA PAROLE

Anne-Marie Ska

Infirmière en hygiène hospitalière
Ambassadrice du développement durable

Depuis de nombreuses années, je suis très sensible aux questions environnementales. Je prends des décisions en tenant compte des paramètres écologiques, par exemple en favorisant les circuits courts, les magasins d'alimentation de vrac, les produits alternatifs à la chimie pour l'entretien ménager, en réduisant ma consommation de viande... Il y a cinq ans, j'ai intégré un collectif citoyen dans mon village, qui mène des actions avec un objectif de transition, comme l'organisation de « repair cafés » ou de conférences, le ramassage de déchets ou la création d'une mini-forêt avec un parcours didactique accessible à tous.

Quand notre institution a fait appel à des ambassadeurs du développement durable, j'ai postulé sans hésiter. J'avais conscience que ce projet apporterait son lot de questions en matière d'hygiène hospitalière. Je suis convaincue que l'équipe d'hygiène hospitalière doit être partie prenante d'un tel projet, notamment parce que les hôpitaux représentent à eux seuls 8 % des émissions de gaz à effet de serre. C'est un réel défi de réduire notre impact environnemental tout en garantissant la même qualité et sécurité des soins. Un défi d'envergure auquel je souhaite participer.

TESTEZ VOS CONNAISSANCES...

Quizz n° 3 : les déchets et l'économie circulaire

1. Sachant que, selon Ecoconso, nous produisons en Wallonie environ 500 kg de déchets par an par personne à domicile, combien de kg de déchets sont-ils produits par an pour un lit d'hospitalisation ?
 - 300 kg
 - 750 kg
 - Plus d'une tonne
2. Les déchets des tisaneries peuvent être triés et recyclés tandis que ceux liés à l'activité des soins doivent être obligatoirement incinérés. Vrai ou faux ?
3. Connaissez-vous le pourcentage des déchets triés en PMC/verres/papiers/cartons qui sont effectivement recyclés/revalorisés en aval ?
 - 100 %
 - 81 %
 - 23 %
4. Le recyclage est le premier écogeste à adopter à l'hôpital comme à la maison lorsqu'on souhaite réduire son impact sur l'environnement. Vrai ou faux ?

→ Découvrez les bonnes réponses page 18.

CENTRES MÉDICAUX

UN SECTEUR QUI BOUGE

**Grâce-Hollogne**

Ce centre accueille environ 9.000 patients par an [gynécologie, sénologie (mammographie), dermatologie (2 cabines PUVA), kiné, pédicure et des prises de sang]. Début septembre, le centre médical a rouvert ses portes après 3 mois de travaux. Outre la réfection des peintures et le changement d'éclairage, une partie

des équipements a été renouvelée. On a profité des travaux pour améliorer l'esthétique, l'ergonomie et le confort des lieux, notamment la salle du laboratoire. Les espaces réservés à l'accueil et la salle d'attente ont eux aussi été transformés. Ces travaux complètent ceux exécutés en extérieur en 2022 avec la création de 9 places de parking à l'arrière du bâtiment.

Liège Prémontés

L'activité de ce centre médical se poursuit crescendo. Les patients du centre de Liège le considèrent comme une belle alternative à MontLégia et se fidélisent de plus en plus. Deux vidéos ont été éditées pour présenter le centre médical aux patients et aux médecins hospitaliers.

Luisa Scarpone, infirmière dans ce centre, partage désormais son temps de travail entre son métier sur place, et la **gestion courante** à raison d'un jour par semaine de tous nos centres médicaux (Aywaille, Grâce-Hollogne, Herstal Bernalmont, Liège Prémontés, Simila) ainsi que nos partenaires (Haut-Pré Liège, CER Rocourt, Santé 98 Saint-Georges).

Pour découvrir la vidéo

**Herstal Bernalmont**

Ce centre médical propose des consultations de pédiatrie et depuis peu de médecine générale. En effet, un généraliste de la région, le Dr Ilker Kulacoglu, a choisi d'y déplacer toutes ses consultations ainsi que celles de son assistante. Cette nouvelle activité booste véritablement celle du centre de prélèvement et *concrétise la complémentarité entre centres médicaux et cliniques pour nourrir nos écosystèmes, comme défini dans le plan stratégique Pulse. Nous comptons développer les télé-avis médicaux via Omnipro, cela devrait favoriser les échanges*, souligne Claudio Abiuso, directeur en charge du secteur extrahospitalier.

Aywaille

La rénovation du bâtiment actuellement occupé aurait nécessité un budget trop important et demandé beaucoup de concessions (travaux durant 2-3 ans) sans pour autant obtenir un résultat qui corresponde aux standards actuels en matière d'ergonomie et d'accessibilité (PMR notamment). *L'option choisie a donc été de travailler sur un autre scénario en transférant l'activité sur un nouveau site, comme pour le centre du Méry aujourd'hui aux Prémontés. Un projet prometteur est actuellement à l'étude, sur un bâtiment de 3 niveaux offrant une meilleure accessibilité*, explique Claudio Abiuso. *Le département technique et infrastructures est impliqué dans ce projet. L'équipe du centre médical est partante et se dit déjà motivée par le nouveau projet qui se développerait à 5 minutes de l'actuel centre médical.*

Catherine Marissiaux

SIMILA A REJOINT LE GROUPE SANTÉ CHC

Créée en 2017 à Seraing, Simila asbl accompagne un public jeune présentant des troubles spécifiques de l'apprentissage (dyslexie, dyspraxie...), de l'attention (TdaH), mais aussi des difficultés pouvant être liées à un haut potentiel, un trouble du spectre de l'autisme, un handicap ou un syndrome particulier. Elle propose un suivi thérapeutique personnalisé grâce à une équipe pluridisciplinaire composée notamment de psychomotriciens, psychologues, neuropsychologues, logopèdes, réflexologue et ergothérapeutes.

Ces dernières années, Simila a vu son activité croître fortement. Entre 2017 et 2022, le nombre de patients suivis (âgés entre 3 et 24 ans) est passé de 57 à 189, et l'équipe de thérapeutes, de 3 à 15. Pour répondre à cette évolution, l'asbl a décidé de s'unir à un acteur à même d'assurer la gestion la plus adéquate. Le choix s'est porté sur le Groupe santé CHC, qui a repris Simila le 1^{er} juillet dernier.

Notre souhait est de travailler plus préventivement avec notre patientèle et de sensibiliser ses accompagnants

RÉSEAUX SOCIAUX

COMMENT RÉAGIR EN CAS DE BAD BUZZ?

C'est l'histoire d'un patient/résident mécontent de sa prise en charge au CHC... Il (ou un de ses proches) le fait savoir haut et fort sur les réseaux sociaux et demande à ses *followers* de repartager son message. Chacun y va de son commentaire, la polémique enfle...



Tant du côté du patient/résident que du côté des équipes de soins mises en cause, **la situation est avant tout émotionnelle** et va crescendo :

- Côté patient/résident, l'impression de mauvaise prise en charge est encouragée par les commentaires négatifs d'autres personnes, les nouveaux posts et partages se multiplient...
- Côté soignants, cette controverse publique agit comme un harcèlement organisé, d'autant plus que la réglementation (secret médical, RGPD) nous interdit de communiquer des éléments du dossier.
- D'un côté comme de l'autre, **le factuel est difficile à établir** : une reconstitution du trajet du patient/résident permettra de voir si les faits sont avérés, mais cela demande du temps.

Que faire ?

Toute réaction via les réseaux sociaux, positive comme négative, correspond à jeter de l'huile sur le feu. **La meilleure réaction, c'est de ne pas réagir publiquement; ce qui ne veut pas dire ne rien faire.** Une nouvelle procédure, validée début octobre par le Comité de direction du secteur hospitalier, précise les démarches à lancer rapidement en interne (partage de l'information, accompagnement des équipes mises en cause, contact avec

le patient/résident), le rôle de chacun, la position à adopter par rapport à toute communication externe.

Ne pas commenter, ne pas polémiquer doit être l'attitude adoptée par tout collaborateur du Groupe santé CHC, que ce soit sur la page du patient/résident, celle de l'institution ou sur ses propres réseaux sociaux. Le RGPD, le secret médical, la confidentialité nous contraignent à observer la plus grande réserve, plus encore si le patient/résident a formellement déposé plainte. Au besoin, il appartiendra au service communication de rappeler que ce genre de plaintes ne se gère pas via la presse et les réseaux sociaux, mais bien en direct.

Le dialogue avec le patient/résident et sa famille durant son séjour reste la meilleure prévention.

Nous profitons de cet article pour rappeler le devoir de réserve à observer strictement par tout collaborateur sur les réseaux sociaux, en évitant tout commentaire positif comme négatif, concernant ses collègues comme les patients/résidents.

Catherine Marissiaux

(familles, enseignants...) à l'importance de l'éducation à la santé, du bien-être et du jeu, à la stimulation motrice et cognitive, ou encore à l'acquisition des prérequis indispensables aux apprentissages futurs, précise Sabine Herremans, ergothérapeute et directrice de l'asbl.

Simila, qui, en plus de son activité, organise le salon professionnel dédié à l'inclusion Reeducado, compte également développer la relation entre les mondes (para)médical et de l'enseignement et s'ouvrir davantage au travail

avec les adultes, notamment en visant l'autonomie et le bien-être de la personne âgée.

Eddy Lambert



CYBERSÉCURITÉ

LES LEÇONS APRÈS 1 AN

Le 18 novembre 2022, notre groupe subissait une tentative de cyberattaque. On a beaucoup parlé des moyens mis en œuvre pour sécuriser notre système. Aujourd'hui, quelles leçons peut-on tirer de cette crise ?

Toutes les équipes du service informatique sur le pont depuis un an **ont relevé de nombreux défis** depuis ce vendredi de novembre de sinistre mémoire.

Notre groupe figure parmi les très rares hôpitaux à s'en être tirés sans impact majeur : pas de perte ni de fuite de données, pas d'arrêt d'exploitation et dès lors pas de perte financière liée à un arrêt de l'activité. S'il y a eu par contre beaucoup d'inconfort, on peut se réjouir que l'attaque n'ait pas eu d'impact sur la continuité des soins.

Grâce à la mise en place de nouveaux systèmes de sécurité unifiés, notre réseau informatique a bénéficié d'une importante augmentation de sa réactivité tant en termes d'alerte que de réponse.

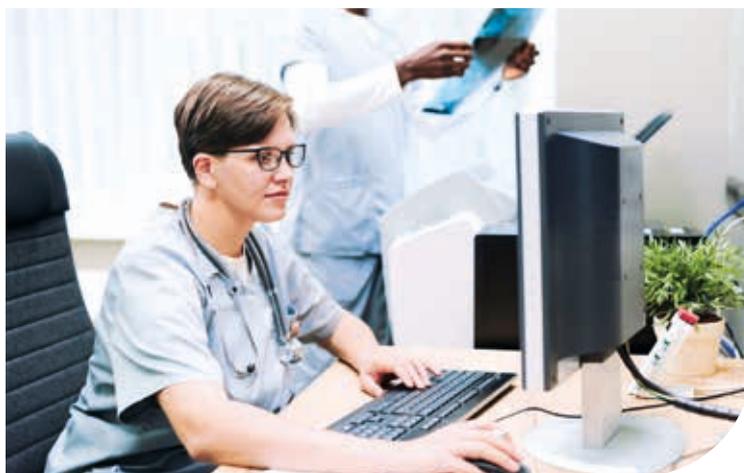
D'importants travaux ont été entrepris pour s'assurer de l'état de santé de notre système. Nous avons réussi à enlever toutes les traces de l'intrusion et tous les reliquats potentiels, et cela, sans jamais mettre le système à l'arrêt.

Les leçons de la crise

Les principaux enseignements que nous pouvons tirer de cette attaque concernent d'abord la sécurité, qui plus que jamais est **l'affaire de tous** et pas du seul service informatique. **La vigilance de tout un chacun doit être accrue à tous les niveaux**, dans la mesure où les méthodes des hackers et les attaques ne font qu'augmenter. Tout le monde a son rôle à jouer pour prévenir une intrusion potentielle. Il faut continuer à conscientiser l'ensemble des utilisateurs.

Autre leçon tirée de cette expérience, c'est le constat que les anciennes règles, qui ont permis l'intrusion, étaient trop laxistes. **La sécurisation de nos systèmes exige des méthodes moins permissives et plus contraignantes**. Comme déjà dit, avant tout était autorisé sauf ce qui était interdit. Désormais, tout est interdit sauf ce qui est autorisé.

La gestion des différents **services cloud** reste **complexe**. Nous avons pu contrer l'attaque de 2022 en coupant l'accès internet pour nous confiner sur le plan informatique. Le déconfinement s'est révélé moins simple... Si nous devons nous confiner



à nouveau, nous perdrons tout accès vers les services cloud, c'est la raison pour laquelle le service informatique privilégie un hébergement interne plutôt que toute solution cloud, notamment parce qu'il est difficile d'exiger d'une architecture que nous ne gérons pas qu'elle corresponde parfaitement à nos besoins en cas de crise. En fait, dans certains cas, le cloud est une solution, dans d'autres un obstacle. Une étude plus complète doit être menée dans ce domaine, étude qui n'intègre pas que les considérations de sécurité d'ailleurs.

Nouveaux challenges

Ceci étant, si la situation est sécurisée, il reste quelques challenges à relever. Nous devons arriver à nous défaire de tous les protocoles et systèmes obsolètes concernant la sécurité. Cela suppose un travail d'analyse important pour ne pas amener d'indisponibilité des systèmes. Nous devons aussi **rendre un accès à internet plus global** tout en maintenant un blocage des sites non connus ou considérés comme nuisibles. Nous devons encore renforcer les mesures de cybersécurité afin de répondre à la **directive européenne NIS2**, qui prévoit le renforcement des mesures de gestion des risques en matière de cybersécurité. Nous devons également définir un **PUH spécifique aux cyberattaques**, permettant d'être beaucoup plus résilient en cas de perte ou de blocage des outils informatiques. Toutes ces étapes nécessiteront qu'on maintienne une culture accrue de la cybersécurité auprès de tous les collaborateurs. On ne lâche rien !

Frédéric Pampalone,
CISO (responsable de la sécurité des systèmes d'information)



NOUVELLES DE PAWA

L'eau coule à Pawa!

Les travaux d'adduction (canalisations, pompes, robinets, lavabos, points d'eau potable...) ont pris fin à l'hôpital de Pawa, notre partenaire en République démocratique du Congo. Il dispose désormais d'eau courante et potable distribuée dans tous ses services. Des fontaines ont aussi été mises à disposition des patients et de leurs accompagnants. Cet accès à l'eau améliore considérablement la prise en charge des patients, la propreté de l'hôpital et facilite le travail du personnel et des accompagnants qui, auparavant, devaient marcher 2 à 3 km pour trouver de l'eau. L'hôpital profite actuellement de la saison sèche (fin novembre – début février) pour s'assurer que le système de pompage et le débit soient suffisants.



Matériel envoyé

Début septembre, nous avons profité de la visite d'une collaboratrice de Memisa à Pawa pour livrer du matériel sur demande de l'hôpital. Grâce à la collaboration du laboratoire, de la convention diabète et du service des achats, nous avons livré des tubes pour prélèvements sanguins, des aiguilles sécurisées, un compteur de cellules, des glucomètres et bandelettes réactives, des balances de précision, des chronomètres...



25.650 € récoltés par l'asbl des médecins

Chaque année les médecins du Groupe santé CHC contribuent aux aides apportées à Pawa via leur cotisation de l'asbl des médecins. En 2023, cette aide s'est élevée à 25.650€! Cet argent permet notamment de financer le fonctionnement et le personnel de l'hôpital et des structures de santé de la zone, pourvoir à l'achat de matériel et participer à la réfection des bâtiments. En 2022, 3 projets clés ont pu être soutenus :

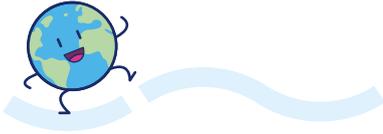
- formation de 3 prestataires de Pawa en radiographie
- transport de l'appareil de radiographie et du matériel nécessaire pour son fonctionnement
- construction du centre de santé de Digi Bravo et merci à tous les médecins et à l'asbl des médecins pour leur soutien à Pawa.

Mission 2025 : appel à candidatures

Au premier semestre 2025, deux témoins du Groupe santé CHC se rendront à nouveau à Pawa pour la 7^e mission d'observation. Et si c'était vous? Envoyez votre candidature (lettre de motivation) avant le 7 janvier 2024 à camille.bottin@chc.be. Ce voyage est ouvert à tous les collaborateurs du Groupe santé CHC (sous CDI), personnel et médecins, tous services et métiers confondus.

Plus d'infos : intranet > mécénat (Memisa – Pawa)

Camille Bottin



RÉPONSES AU QUIZZ DE LA PAGE 13

1. Plus d'une tonne, le double de ce qui est produit à la maison! Le défi est énorme et le potentiel d'amélioration aussi, en interrogeant nos pratiques de soins pour utiliser moins de matériel et moins d'emballages. N'hésitez pas à interpellier le service achats (via Marc Sibourg, expert achats durables) si vous constatez des suremballages non nécessaires ou du matériel systématiquement défectueux ou inadapté (kit standard, par exemple).
2. Faux. Seuls les déchets B2 (dangereux), qui représentent 15% des déchets, ne peuvent pas être triés et doivent être placés dans les bacs jaunes. Tous les déchets B1 peuvent être triés comme des déchets ménagers. Exemples: les biodéchets des plateaux repas, les emballages des produits de soins non dangereux... Si vous avez un doute, n'hésitez pas à contacter votre référent hygiène. Le Groupe santé CHC investigate actuellement pour développer des filières de tri pour le PVC, les verres médicamenteux, les champs opératoires, etc. N'hésitez pas à nous faire part de vos suggestions (via Maxime Detheux, experts déchets).
3. Selon Ecoconso, en Wallonie, 81% des déchets triés sont effectivement recyclés. Les autres 19% sont incinérés ou enfouis avec les déchets non triés qui représentent 30%. On ne recycle donc au final qu'un peu plus de 50% de nos déchets aujourd'hui.
4. Faux. Les déchets sont en réalité le sommet de l'iceberg. La réelle problématique environnementale est la production de ce qui deviendra un déchet et l'utilisation de l'énergie et des ressources/matières premières pour le fabriquer et ensuite le transporter. Pour avoir un réel impact sur l'environnement, on vous conseille de toujours garder en tête l'adage «Le meilleur déchet est celui que l'on ne produit pas». La règle des 4R est primordiale pour réduire la production de déchets qui est aujourd'hui encore en augmentation :
 - refuser l'utilisation/la consommation
 - réduire
 - réutiliser/réparer
 - recycler
 Le recyclage est le geste à adopter après tous les autres lorsqu'il n'y a pas d'autre alternative!

CLINIQUE CHC HERMALLE CONCERTS POUR LES PATIENTS



Depuis quelques mois, Isabelle, volontaire passionnée de musique, organise des concerts de piano dans le salon de l'unité de soins palliatifs de la Clinique CHC Hermalle. L'espace d'un instant, la musique invite les patients à échapper à leur hospitalisation. Leur famille en visite est aussi invitée à partager ce moment avec eux. Chaque mois, un artiste invité et un style de musique différents: classique, jazz, variétés... *Lors d'une des dernières prestations, un pianiste chanteur est venu interpréter des chansons françaises très connues, explique Isabelle. Nous les avons toutes chantées ensemble. C'était vraiment un très beau moment... à réitérer!*

Ces concerts ont lieu tous les 3^{es} samedis du mois de 15 h 30 à 16 h. Cette activité est organisée avec le soutien du Lions Club Liège Erard de la Marck.

CB





facebook.com/CHCLiege

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

Vous êtes plus de 33.200 à suivre les actualités du Groupe santé CHC sur Facebook.



13 OCTOBRE

«Reine des fleurs», le 13^e album réalisé dans le cadre des ateliers *Expression de Sagesse* dans nos résidences est sorti! Il a été réalisé par Marcelle, ancienne pensionnaire de la Résidence CHC Banneux Fawes, et son fils illustrateur, Benoit Rondia. A découvrir aussi: «Tchac», issu d'une belle collaboration entre Doris, résidente de Membach, et l'illustratrice EpaCréa.



31 OCTOBRE

A l'occasion de la fête d'Halloween, des activités ont été proposées aux enfants hospitalisés à la Clinique CHC MontLégia: grimages, lecture de contes d'horreur, distribution de hot-dogs ensanglantés. Des plaisirs, des rires et un peu de frayeur tout de même!



15 OCTOBRE

Le 1^{er} septembre 1993, la Maison de soins psychiatriques CHC Waremmé ouvrait ses portes. Pour célébrer ce 30^e anniversaire, les résidents du service se sont mobilisés afin d'accueillir leurs familles et leurs amis autour d'un barbecue.



17 NOVEMBRE

Des danseuses de la Mosa Ballet School ont présenté deux extraits de ballet classique aux patients de gériatrie et pédiatrie. Les spectateurs ont ensuite pu devenir danseurs durant un petit atelier de danse assise animé par Séverine de Cussac, professeure de ballet également formée en danse pour les personnes atteintes de la maladie de Parkinson.



26 OCTOBRE

76 collaborateurs de la Clinique CHC Waremmé ont bénéficié d'un moment de détente et de bien-être: soins du visage, massages, réflexologie plantaire, manucures, pédicures... Pour prendre soin des autres, il est important de prendre soin de soi!



6 DÉCEMBRE

Comme chaque année, Saint-Nicolas a rendu visite aux résidents de nos 8 maisons de repos et à réveillé leurs âmes d'enfants!



ESPACE+

CYCLONCO TOUR: PÉDALEZ POUR LA BONNE CAUSE



Trois jours de randonnée en vélo du 17 au 19 mai 2024, c'est le programme du Cyclonco tour proposé par les équipes de l'Espace+ pour faire connaître la maison de ressourcement et récolter des fonds.

Le programme

Les randonnées s'adressent à tous, cyclistes néophytes, familles et sportifs confirmés, avec un programme différent chaque jour :

- **Vendredi 17 mai** : tour de 25 km dans la Basse-Meuse, au départ de la Clinique CHC Hermalle et retour au même point.
- **Samedi 18 mai** : tour de 70 km, avec un plus gros dénivelé, dans la région des trois frontières. Départ depuis la Clinique CHC Heusy, passage au Foyer Horizon CHC Moresnet et retour à la Clinique CHC Heusy.
- **Dimanche 19 mai** :
 - tour de 25 km depuis l'Espace+ de la Clinique CHC MontLégia, en passant par le château de Waroux et les Forts de Loncin et de Lantin.
 - tour de 65 km depuis l'Espace+ de la Clinique CHC MontLégia jusqu'à la Clinique CHC Waremme et retour.

Les 5 cliniques du groupe seront ralliées et reliées à cette occasion, une belle symbolique d'unité entre les services qui prennent en charge les patients atteints de cancer. Le défi sportif s'adresse à tous, patients, proches, collaborateurs et tout qui veut pédaler pour la bonne cause. Tous les types de vélos sont acceptés et les organisateurs s'attellent à en fournir aux participants qui n'en possèderaient pas.

La participation (15€/jour/adulte et 5€/jour/enfant) inclut le roadbook, la collation, les boissons, l'aide technique éventuelle, et la photo souvenir.

Pourquoi mouiller son maillot ?

Cette initiative est menée par l'équipe de l'Espace+, en grande partie par les volontaires. Amélie Javaux et Audrey Stultiens, coordinatrices, participent à la mise en place du projet, notamment en assurant le lien avec les différentes directions qui soutiennent le projet et les services de groupe qui interviendront directement, comme par exemple le mobility manager et les relais mobility, ou le pôle nutrition pour les ravitaillements. Motivés et impliqués, les volontaires de l'Espace+ prêtent main forte dans l'organisation pratique des randonnées et le démarchage des sponsors, orchestrés par Liliane Pleyers, cheffe

de projet, dont l'expertise dans l'organisation des Relais pour la vie sera bien utile pour ce nouveau challenge.

Cette initiative vise évidemment à donner de la visibilité à l'Espace+ et à son action dans chaque région autour de nos cliniques et à récolter des fonds, à travers les inscriptions et les mécénats. Inscrire cette manifestation dans l'agenda de mai permettra de l'inclure dans le calendrier du printemps du vélo, mais aussi de rappeler à nos (futurs) élus l'importance d'obtenir une reconnaissance et un financement des maisons de ressourcement.

Nous aurons l'occasion de reparler de ce projet, mais nous souhaitons vous l'annoncer aussi tôt que possible pour que les collaborateurs puissent s'y inscrire, en équipes ou en familles.

Catherine Marissiaux

5 BONNES RAISONS DE PARTICIPER

- soutenir un projet local et porteur de sens
- partager nos valeurs
- encourager la prévention du cancer et la bonne santé en général
- inciter la solidarité entre personnes en bonne santé et patients
- promouvoir l'activité physique en l'alliant au plaisir, à la nature et à la découverte de notre région

Vous ne savez pas pédaler ? Soutenez-nous en faisant un don. Chaque don est un coup de pédale de plus vers la réalisation de ce projet.

• Mécénat (déduction fiscale à partir de 40 €)

Fonds social Lucien Henon asbl
IBAN : BE16 7320 0555 0774

Communication : Espace + Cycloncotour sponsor + nom
(le vôtre ou celui de votre entreprise)

• Inscription (déduction fiscale à partir de 40 €)

Fondation Oncolo-Vie (fondation privée)
IBAN : BE90 3632 0996 5432

Communication : Espace + Cycloncotour inscription + votre nom + jour

MONTLÉGIA

RENCONTRE AVEC LE SERVICE INTERNE DE GARDIENNAGE



Le milieu hospitalier n'est pas épargné par la délinquance, le vandalisme et l'agressivité. Il y a une vingtaine d'années, suite à ce constat, le Groupe santé CHC prend l'initiative de se doter d'un service interne de gardiennage (SIG) pour ses cliniques. Il est chargé d'assurer la sécurité des patients

et des collaborateurs mais également d'apporter conseils et expertise en matière de sécurité des biens et des personnes. Aujourd'hui, nous restons l'un des rares groupes hospitaliers à disposer d'un service interne de gardiennage aussi développé. Présent 24h/24 à la Clinique CHC MontLégia et principalement les nuits dans les autres cliniques, le champ d'intervention du service a depuis bien grandi : *Aujourd'hui, notre service couvre approximativement 42 missions différentes*, explique Joseph Gaublomme, dirigeant stratégique pour la sécurité des biens et des personnes au Groupe santé CHC. Entretien.

Quelles sont vos missions principales ?

La population a tendance à penser que notre rôle se limite à faire sortir les individus indésirables de la clinique lorsqu'il y a des tensions ou de l'agressivité, mais la réalité veut que l'on couvre toute une arborescence de missions qui s'étend du contrôle des accès à l'accompagnement des familles lors d'un décès. Nous gérons également la surveillance des locaux et de leurs abords, les alertes incendie, la sécurité (accompagnement des personnes, inscription aux urgences et gestion de conflit), la téléphonie, l'héliport et les parkings. Il nous arrive même de réaliser des dépannages en dehors des heures de présence du service technique, ou du moins d'être leur relais.

Quand faire appel à vous ?

Lorsqu'un collaborateur sent qu'une situation devient tendue, il ne doit pas hésiter à faire appel à nous, même en amont. Il ne faut pas attendre que cela dégénère pour nous appeler. Nous sommes avant tout des agents de prévention avant d'être des agents d'intervention. Comme lors d'un appel au 112, il est important d'effectuer un appel le plus

complet, précis et court possible. Pourquoi ? Parce qu'un appel dont les informations sont manquantes est un appel qui risque de descendre dans nos priorités d'intervention par manque d'informations (nom du demandeur, raison de l'appel, endroit de l'évènement...). C'est compliqué d'envoyer les moyens utiles et nécessaires sans avoir d'information : doit-on envoyer un ou deux agents, la police ou des moyens encore plus importants ? Dans quel délai ? Il n'est pas rare qu'on ait plusieurs interventions en même temps : une agression aux urgences et l'arrivée d'un hélicoptère, par exemple. Un appel complet et précis nous permettra de mettre les bonnes priorités à chaque appel.

Comment les collaborateurs peuvent-ils vous aider dans votre travail ?

Rester calme et éviter d'amplifier les tensions. Ce n'est pas à l'infirmier(e) de jouer à l'agent de gardiennage et ce n'est pas à l'agent de gardiennage de jouer à l'infirmier(e). C'est important que chacun garde son rôle. Les agents de gardiennage sont formés à la gestion de conflits, des émotions, des comportements humains, au close combat (dans un but de neutralisation), etc. Ils ont donc toutes les cartes en main pour réagir au mieux face aux situations qui peuvent se présenter. Faites-leur confiance !

Propos recueillis par Camille Bottin

CONTACTER LE SIG

Ligne interne : 9999

Ligne externe : 04 355 50 90

Pour chaque numéro, menu à choix pour prioriser les appels :

- Option 1 : intervention sécurité urgente
- Option 2 : intervention incendie (! le numéro 7777 reste prioritaire en cas d'incendie)
- Option 3 : autres demandes avec un second menu : (1) caméra, (2) contrôle d'accès, (3) responsable du service et (4) autre demande.

Lors d'un appel :

- Présentez-vous (nom, prénom, service)
- Précisez la raison de votre appel de la manière la plus courte possible
- Précisez le lieu de l'évènement

CLINIQUE CHC HERMALLE

UN HÔPITAL DE JOUR FRAÎCHEMENT RÉNOVÉ ET INAUGURÉ



Débutés en mai, les travaux de rénovation de l'hôpital de jour mixte (chirurgical et médical) se sont terminés fin octobre. *Le projet de rénovation remonte à environ 2 ans et demi*, explique Aurélie Lebrun, infirmière-chef. *Les plans ont été redessinés plusieurs fois. L'objectif principal était de revoir le cœur du service, à savoir l'accueil, le local des aides-logistiques et la salle de garde, en la séparant de l'accueil patients et en donnant à celui-ci une meilleure vue sur la salle d'attente, elle aussi rénovée.* Aujourd'hui,

ces locaux communiquent entre eux tout en étant autonomes.

La cuisine du personnel, qui est l'ancien utility sale, a été rafraîchie et dotée de nouveaux meubles. Le Kanban, auparavant dans la salle de garde, a été repensé et dispose maintenant d'un local propre, entièrement rénové.

De nombreuses transformations ont également eu lieu au niveau des chambres :

- des 2 chambres à 4 lits initiales, il n'en reste aujourd'hui qu'une, l'autre ayant été transformée en 2 chambres à 2 lits

- 3 chambres de 2 lits ont été transformées en 6 chambres seules
- une grande salle de 7 fauteuils a été transformée en 3 chambres à 2 fauteuils et 1 salon de sortie à 3 fauteuils

Les autres chambres de l'hôpital de jour ont été repeintes et quelques modifications y ont été apportées. Toutes les chambres sont maintenant dotées d'un codeur pour les armoires.

Ces travaux auront donc un impact sur l'amélioration de l'accueil de nos patients et sur l'ergonomie au quotidien de l'équipe infirmière, explique Aurélie Lebrun. *Je tiens à remercier mon équipe pour sa patience pendant les travaux. Cela a été difficile car avec le bouchon de chantier, elle s'est retrouvée coupée en deux : une partie avec les patients chirurgicaux pris en charge au CD5 et l'autre partie s'occupant des patients médicaux à l'hôpital de jour. Mes remerciements vont également aux autres services impactés dont le brancardage, le CD5 ainsi qu'au service technique du site et à la direction des infrastructures...*

L'équipe de l'hôpital de jour compte 9 infirmières et 2 aides-logistiques pour une infrastructure de 25 lits et 9 fauteuils. Une inauguration des nouveaux locaux a eu lieu le 15 novembre dernier.

Marianne Lebrun



CLINIQUE CHC WAREMME

LA GÉRIATRIE PREND UN COUP DE JEUNE

La rénovation de la Clinique CHC Waremmé se poursuit. Après l'accueil et l'hôpital de jour chirurgical et médical, c'est au tour de l'unité de gériatrie d'être modernisée. Les couloirs et la salle de garde ont été entièrement refaits : le sol a été remplacé (adieu le carrelage des années 50!), un nouveau faux plafond a été installé, les murs ont été repeints et l'éclairage modernisé avec des LED. La salle de garde dispose désormais de bureaux (médical et infirmier) et d'un espace de soins attenant. Une tisanerie réservée à l'équipe de l'unité a également été

créée. Les soignants possèdent désormais leur propre espace qu'ils ne doivent plus partager avec les patients. Les chambres, la salle à manger et la salle d'ergothérapie et de kinésithérapie avaient été rénovées précédemment.

Camille Bottin

CLINIQUE CHC MONTLÉGIA

**BROCANTE 2023:
UN PROJET EN PÉDIATRIE
FINANCÉ GRÂCE AUX
BÉNÉFICES**

Les 1.500 € de bénéfices récoltés lors de la brocante organisée le 11 juin 2023 par Le petit bazar de MontLégia* vont financer un projet en polyclinique pédiatrique à hauteur de 1.050€. Ce projet, initié par Danielle Purnelle, responsable des consultations médicales et paramédicales pédiatriques, a comme volonté d'habiller les salles d'attente avec des jeux éducatifs.



La **2^e édition de la brocante** se tiendra le dimanche 2 juin 2024 avec une offre plus étendue : activités pour les enfants, repair café pour les collaborateurs... Cet événement s'inscrit dans l'axe développement durable du plan Pulse et met en valeur l'économie circulaire et l'intégration de l'hôpital dans son quartier.

Vous avez un projet à financer (jusqu'à 1.000 €) au sein de votre site qui bénéficierait aux patients et/ou collaborateurs ? L'appel à projet pour la 2^e édition de la brocante est lancé. Il est ouvert à tous les sites du Groupe santé CHC. Envoyez votre dossier de candidature à isabelle.keutgen@chc.be avant le 30 avril 2024.

Camille Bottin

*un groupe Facebook d'échanges et de revente d'objets, vêtements et autres entre collaborateurs du Groupe santé CHC

CLINIQUE CHC MONTLÉGIA

**LA PÉDIATRIE LANCE
SON PROJET «PLACE DU
VILLAGE» AVEC LE SOUTIEN
DU KIWANIS**

Le 26 octobre dernier, le département de pédiatrie a lancé un appel aux dons pour son projet «Place du village», soutenu par le Kiwanis Belgium Luxembourg. Dès la conception des plans de la Clinique CHC MontLégia, nous avons prévu de créer des espaces de jeux et de convivialité pour les jeunes patients et leurs familles au centre des unités pédiatriques, a alors rappelé Delphine Antoine, adjointe à la direction du département infirmier pour le secteur mère-enfant, qui coordonne le projet.

Le projet, incarné par une mascotte baptisée Little K, prend désormais vie. Trois aires de jeux et d'évasion verront ainsi le jour :

- un bateau pirate
- un arbre magique
- un potager intergénérationnel (aux abords de l'hôpital)

La première phase consiste à réaliser le module du bateau pirate qui prendra place au cœur de l'unité 845. Les modules de jeux disponibles dans le commerce n'étant pas toujours adaptés aux spécificités d'un hôpital, celui-ci sera conçu sur mesure, avec le concours de nos architectes.

Enthousiasmé par le concept, le Kiwanis Belgium Luxembourg, qui réunit 4.000 bénévoles répartis dans 191 clubs, a rejoint le projet et s'est engagé à récolter la somme nécessaire, estimée à 180.000 €. Le département de pédiatrie et son partenaire espèrent le mener à bien pour la rentrée 2024.

Un site spécialement dédié au projet permet d'en suivre l'évolution : <https://little.eu>

Eddy Lambert



Une vue du futur bateau pirate, l'une des trois aires de jeux qui seront réalisées dans le cadre du projet «Place du village».

MÈRE-ENFANT

LA CROCHE-BABY: ACCOMPAGNEMENT PÉRINATAL DES FAMILLES VULNÉRABLES



Le pôle mère-enfant a récemment structuré toute sa démarche d'accompagnement médico-psycho-social afin d'aider les (futurs) parents et leur bébé sur la période dite des 1.000 jours, c'est-à-dire depuis la gestation jusqu'au 3^e anniversaire de l'enfant. Cet itinéraire clinique est mis en place à Heusy comme à MontLégia, autour des deux maternités, sous l'appellation **La croche-baby**.

L'objectif de cette démarche est de repérer toute situation potentiellement problématique le plus précocement possible, afin d'accompagner les (futurs) parents et leur bébé au mieux, avant la naissance, pendant le séjour à la maternité et lors du retour à domicile.

Quelles sont les situations difficiles envisagées? Avant la naissance, il peut s'agir de grossesse difficile ou inattendue, de diagnostic de malformation, d'anxiété, d'addictions (alcool, drogues, médicaments), de violence intrafamiliale, de précarité... A la naissance, on pense à un accouchement vécu de manière traumatique, un allaitement compliqué, une sensation de danger (babyblues, culpabilité, perte de sens)... Durant la petite enfance, on peut envisager côté parents le manque de sommeil, le sentiment de perdre pied, la dépression, des idées suicidaires, un bébé qui pleure beaucoup ou qui ne semble pas se développer normalement...

Dans chacune de ces situations, la coordination de La croche-baby travaille en trois étapes. D'abord écouter les besoins et inquiétudes des parents. Ensuite coordonner les services existants autour du/des parent(s) et du bébé: peuvent intervenir tous les services de l'hôpital (gynécologue, sage-femme, ONE, pédiatre, psychologue, psychiatre, assistante sociale, clinique des pleurs, SOS Enfants...) mais également le médecin traitant et les relais externes (soutien à la parentalité, aide à domicile, réseau de santé mentale...). Enfin, la coordination recontacte les familles pour prendre des nouvelles après la mise en place de l'accompagnement.

Cet accompagnement est complété par une autre nouvelle offre de soutien parental: **baby-SPOT** (soutien parental, orientation et thérapie). Cette équipe, composée d'une pédopsychiatre, de deux psychologues et de deux psychomotriciennes, propose un accompagnement spécifique pour les bébés présentant (ou à risque de) un handicap, une maladie métabolique ou neurologique, un retard de

croissance, un trouble du développement, un retrait relationnel... Elle s'adresse aussi aux parents souffrant de différentes difficultés comme un traumatisme à l'accouchement, un antécédent psychiatrique, une dépression post-partum... Après une mise au point médicale systématique, l'équipe propose une évaluation du développement sensorimoteur du bébé et une observation des interactions parent(s)-bébé. La prise en charge s'appuie sur des jeux entre parent(s) et bébé, des séquences vidéo pour observer et travailler les compétences de chacun, un travail sur le toucher (massage, portage...) et la psychomotricité, de la guidance parentale, des ateliers de groupes...

Toute cette coordination entre métiers et services a demandé beaucoup de travail, les intervenants impliqués dans le domaine de la psycho-périnatalité depuis longtemps étant nombreux: gynécologues, sages-femmes, pédiatres, pédopsychiatres, psychologues, assistants sociaux, coordinatrice des itinéraires cliniques, résume le Dr Françoise Mascart, pédiatre. Nous sommes persuadés qu'elle répond aux besoins que nous décelons sur le terrain. Les outils mis en place (dépliants, site internet, information aux professionnels) doivent nous permettre d'identifier rapidement les différentes situations de détresse pour surtout y répondre au mieux et au plus vite.

Catherine Marissiaux



VOTRE ABONNEMENT À L'INFOSITES

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

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

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