

TRIMESTRIEL  
AOÛT, 2024

# L'ESSENTIEL #9

*le mag*

ÉD. RESP.: SYLVIE BRICHARD - ADMINISTRATRICE DÉLÉGUÉE - 212, CHAUSSÉE DE NIVELLES À 6041 GOSSELIES



06

DOSSIER

Endoscopie digestive :  
une activité "en plein boom"

10

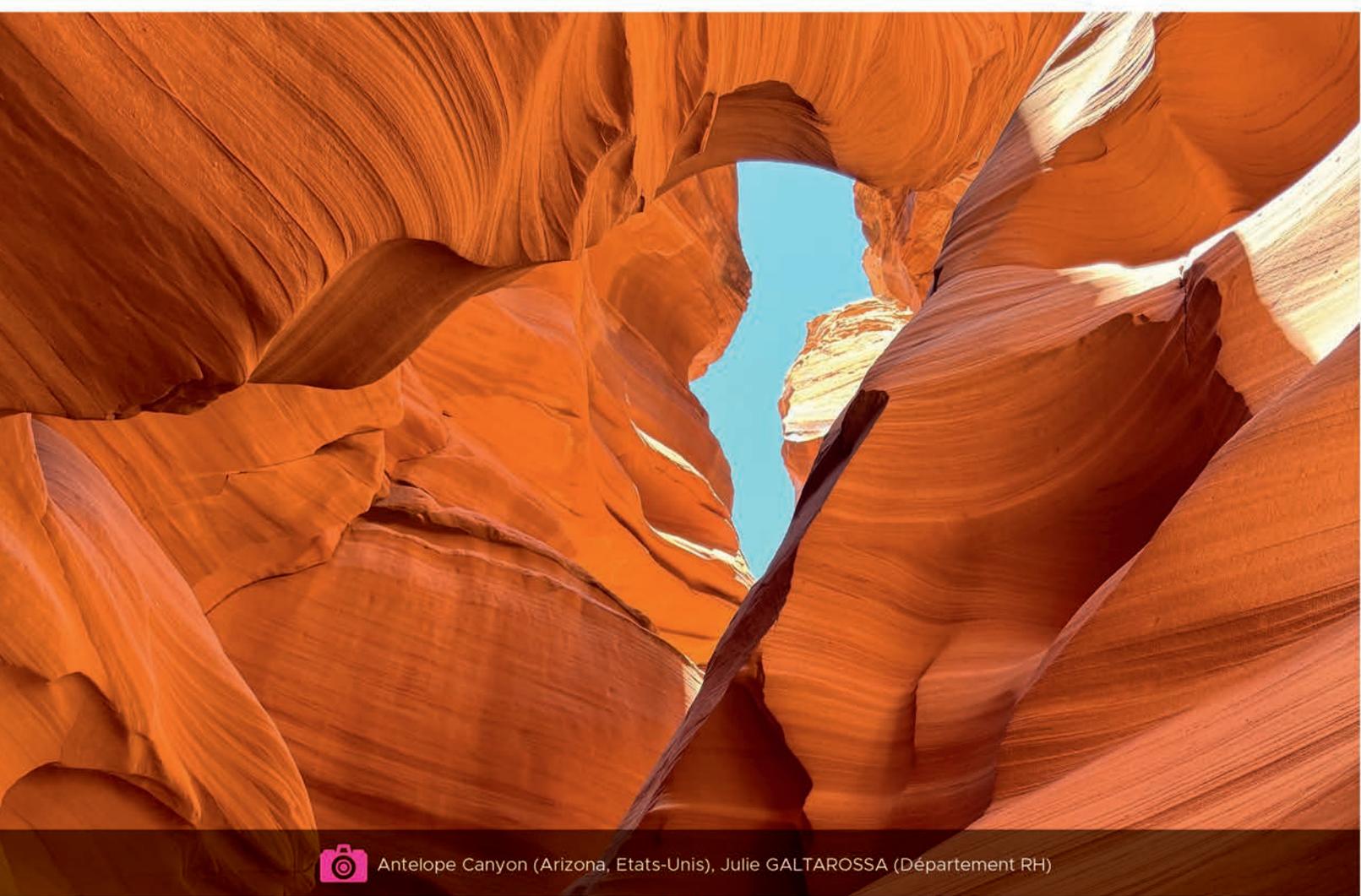
ROMAN  
PHOTO

Nos secrétaires  
et AIA à l'honneur

14

ZOOM  
SUR...

Le nouveau quatuor  
Bloc op'-Stérili



Antelope Canyon (Arizona, Etats-Unis), Julie GALTAROSSA (Département RH)

Vous aussi envoyez votre photo à [communication@cndg.be](mailto:communication@cndg.be) !  
Elle sera peut-être publiée dans notre prochain numéro.

## QUIZZ

La CNDG et Les glaces Pascal et Valérie (rue Odoumont 7 – Rèves) vous offrent 5 LOTS DE 5 PETITS POTS DE GLACE (110ml/pièce, 1 pièce de chaque parfum : vanille, chocolat, spéculoos, framboise et caramel au beurre salé)

**De combien d'endoscopes dispose le STMI ?**

Envoyez votre réponse par mail avant le 20 septembre 2024 à [communication@cndg.be](mailto:communication@cndg.be), en indiquant "Concours Essentiel Mag" en objet.

Un tirage au sort sera effectué parmi les bonnes réponses. Les 5 gagnant.e.s seront averti.e.s personnellement par retour de mail. Concours réservé aux travailleurs de la CNDG. 1 seule réponse par personne.



### Références

L'Essentiel, le Mag est une publication de la Clinique Notre-Dame de Grâce

### Tirage

1.500 exemplaires

### Éditrice Responsable

Sylvie Brichard  
Administratrice Déléguée  
212, Chaussée de Nivelles  
6041 GOSELIES

### Coordination et rédaction

Nathalie Pochet  
Attachée à la communication

### Comité éditorial

Julie Delforge, Loredana Frieri, Julie Galtarossa, Nathalie Pochet

### Correction

Direction générale

### Mise en page

Empreinte Graphique  
[www.empreintegraphique.be](http://www.empreintegraphique.be)

### Photos

Nathalie Pochet

## ÉDITO

Au moment où je vous écris ces lignes, nous venons de recevoir les conclusions de la visite d'accréditation de juin : belle reconnaissance externe que représente ce niveau "Platine" ! C'est une fois de plus l'occasion de vous remercier tous, au nom de nos patients et de leurs proches, pour votre présence auprès d'eux et pour les compétences sans cesse renouvelées que vous mettez à leur disposition.

Je souhaite profiter de cet éditto pour vous reparler de notre volonté de considérer notre relation avec nos patients comme un partenariat. Il y a plusieurs raisons à cela, dont certaines très pragmatiques et inspirées par l'efficacité des soins : en effet, il a été scientifiquement prouvé, par exemple, qu'un patient qui a bien compris les raisons et les objectifs du traitement qu'on lui propose, le respectera mieux. Il est également établi qu'une décision prise en commun avec le patient sera plus adaptée à son contexte de vie, et donc plus efficace pour sa santé. Au niveau de l'organisation des soins, il est également évident que le patient auquel on donne la parole, pourra attirer notre attention sur des possibilités d'amélioration de notre organisation ou de notre approche, avec son regard complémentaire au nôtre. Mais par-dessus tout, le fait de considérer le patient comme un partenaire nous pousse aussi à ne pas nous contenter de traiter une maladie, comme "objet" de notre travail, mais bien à accompagner un être humain, comme "sujet" d'une relation avec nous. Et n'est-ce pas ce qu'on souhaite tous, pour nous et nos proches : être considéré comme une personne, quelles que soient les circonstances, et pas comme une maladie à traiter ?

Je vous souhaite à tous une belle fin d'été et déjà une belle rentrée !



**Sylvie Brichard**  
Administratrice déléguée

## SOMMAIRE

05

### L'ACTU

Stratégie 2023-2027

06

### DOSSIER

Endoscopie digestive :  
une activité "en plein boom"

08

### PATIENT PARTENAIRE

"Les initiatives dont nous sommes fiers"

10

### ROMAN PHOTO

Nos secrétaires et AIA à l'honneur

12

### NOS TEMPS FORTS

- Nous avons reçu l'Accréditation internationale de niveau Platine !
- Un printemps convivial
- Un nouveau conseil médical

13

### CÔTÉ RÉSEAU

Développer une concertation extra-hospitalière, pour améliorer la qualité des soins

14

### ZOOM SUR...

Le nouveau quatuor Bloc op'-Stérili

15

### RECETTE DE SAISON

Eaux aromatisées et limonades "maison"

16

### EN IMAGES

Une pluie de "likes" et de commentaires positifs

# BIENVENUE DANS L'ÉQUIPE !

Voici les collègues  
qui nous ont rejoints  
entre le 1<sup>er</sup> mars 2024  
et le 15 juin 2024.



**Manon  
BECQUET**  
Laboratoire de  
Biologie clinique



**D<sup>r</sup> Marine  
BEECKMAN**  
Dermatologue



**Stéphanie  
BERGER**  
STMI



**Marine  
BOUQUIAUX**  
Kinésithérapeute



**D<sup>r</sup> Nicolas  
CASAERT**  
Urgentiste



**Crystie  
DANEAU**  
Bloc opératoire



**Laura  
DE GEYTER**  
Entretien  
ménager



**Jennifer  
DEHON**  
Équipe de soins  
volante



**Charles  
DELAPLACE**  
Imagerie  
médicale



**Angeline  
DUFOR**  
Laboratoire de  
Biologie clinique



**Anne-Laure  
DUTRIEUX**  
Entretien  
ménager



**Lucas  
FUSCHETTO**  
Chirurgie 1



**Malorie  
GILLES**  
Monitrice  
bébés nageurs



**Mélissa  
GILSOUL**  
Chirurgie 1



**Sandra  
GOUDELLOUF**  
Cuisine



**Mélanie  
LAIDOU**  
Entretien  
ménager



**Elodie  
LEGRAND**  
EMRI



**Loredana  
LIEGEOIS**  
Entretien  
ménager



**Maeva  
MAHY**  
Stérilisation



**Maude  
MARTINAGE**  
Transport interne  
des patients



**Maïté  
MATON**  
Équipe de soins  
volante



**Morgane  
MEERTENS**  
Équipe de soins  
volante



**Cécile Fallone  
MIKANOU KIDLOU**  
Équipe de soins  
volante



**Lola  
MIRONTI**  
Entretien  
ménager



**Matthias  
MOINIL**  
Imagerie  
médicale



**D<sup>r</sup> Guillaume  
NAVEAU**  
Médecin du sport



**D<sup>r</sup> Diego  
OCAMPOS GUBLER**  
ORL



**Brenda  
PEDACI**  
Fonction  
Algologique



**D<sup>r</sup> Jamel-Edine  
RAHMANIA**  
Radiologie



**Cristelle  
RASE**  
Laboratoire de  
Biologie clinique



**Anissa  
SABA**  
Chirurgie  
Urologie



**Aurore  
STRAUS**  
Laboratoire de  
Biologie clinique



**Marie  
THIRY**  
Entretien  
ménager



**Audrey  
TICCHI**  
Radio  
Secrétariat



**Pierre-Louis  
VANAUDENAEREN**  
Imagerie  
médicale



**D<sup>r</sup> Xavier  
VANDEMERGEL**  
Endocrinologue



**Wendy  
VOLLEN**  
Radiologie



**Elvis  
WENZE**  
Chirurgie 1



## STRATÉGIE 2023-2027

Les projets foisonnent à la CNDG, accompagnant tant l'amélioration continue du travail que la croissance des activités. Et les nombreux challenges que nous relevons ont amené le Comité de direction à communiquer une nouvelle vue sur l'articulation des éléments composant la stratégie. Un outil essentiel pour savoir vers quoi la Clinique tend et être acteur du changement, chacun à notre niveau. Témoignages.



**LAURINE GODFROID - CADRE INFIRMIÈRE, FILIÈRE CHIRURGICALE**

"La planification stratégique permet d'anticiper les opportunités et les risques, de réduire l'impact des incertitudes et d'augmenter la **résilience de l'organisation face aux changements**. Un plan stratégique bien défini et communiqué

renforce aussi l'**engagement des collaborateurs** : lorsqu'ils comprennent les objectifs à long terme et voient comment leurs efforts individuels y contribuent, ils sont plus motivés et investis dans leur travail. Cela favorise une culture d'entreprise positive et qualitative. En conclusion, un plan stratégique est **indispensable pour tout cadre** souhaitant piloter, avec confiance et efficacité, une organisation vers un avenir prospère."



**DR GRÉGORY PUTTERIE - MÉDECIN CHEF, ORTHOPÉDIE**

"Nous fixons les priorités du service en fonction des objectifs stratégiques de la Clinique : l'institution a un objectif de croissance, le service aussi. **Ensemble**, nous mettons donc en œuvre les **moyens matériels et humains** nécessaires

pour soutenir l'**augmentation de l'activité chirurgicale** en orthopédie. C'est vrai aussi pour l'axe Qualité et sécurité de la prise en charge : nous allons continuer à **travailler sur les trajets de soins et leur formalisation**, notamment via les brochures 'patients'."



**GIORDANO BELLACOMO - INFIRMIER CHEF, MÉDECINE 3**

"Avec Isabelle Tercelin, la cadre responsable de l'unité, nous avons **présenté la stratégie à l'équipe** début 2024. Il est essentiel que les collaborateurs intègrent la stratégie et la culture organisationnelle de l'institution, **avant de définir**

les objectifs de leur service, puis d'en être acteur. Et pour **créer une ambiance propice à la réflexion**, nous avons demandé à chacun de citer **trois mots positifs en lien avec ses souhaits de développement pour le M3**. Le résultat a été compilé dans un document et affiché près du desk."



**JEAN-FRANÇOIS BLAIRON - CADRE INFIRMIER, FILIÈRE DES AÎNÉS**

"La stratégie clarifie les lignes conductrices de la Clinique et nous aide à **donner du sens et de la cohérence à nos projets**. Pour notre filière, je peux citer, en lien avec l'axe Qualité et sécurité, la sensibilisation de tout le personnel soignant

aux problématiques gériatriques ; en lien avec l'Effizienz, la réorganisation de l'Hôpital de jour gériatrique, ou encore l'acquisition de 'chariots médicaments' informatisés ; et en lien avec l'Attractivité, la dynamisation de nos stand-up meetings ainsi que l'intégration pleine et entière des étudiants au sein de nos unités en leur donnant des responsabilités. Il n'y a **pas de vent favorable pour celui qui ne sait pas où il va**, d'où l'importance d'avoir un cap !"



**NATHALIE MICHEL - INFIRMIÈRE CHEFFE, MATERNITÉ**

"Nous devons **maintenir le nombre annuel d'accouchements** et donc continuer à nous démarquer en renforçant encore l'axe **Qualité et sécurité des soins**, en proposant la **prise en charge la plus complète possible**

aux parents, en pré- et postnatal. Avec les nouveautés lancées ces derniers mois, nous sommes sur la bonne voie : ateliers de préparation à la naissance, cours de bébés nageurs en collaboration avec le service de Revalidation, etc. Ces projets sont aussi des **atouts pour l'obtention du label 'Hôpital Ami des Bébés'**, pour lequel nous accueillerons les évaluateurs début octobre."



**DR XAVIER WILLEMS - MÉDECIN CHEF, RADIOLOGIE**

"On constate un alignement des objectifs de la Radio sur la stratégie institutionnelle à plusieurs niveaux. La **Qualité et la sécurité** de prise en charge du patient, par exemple, est notre **priorité absolue**. Cela passe par

l'**application très stricte de protocoles** et par la **formation continue du personnel**. La **Croissance** est également un **moteur essentiel** : nous allons augmenter l'offre en optimisant les canevas de rendez-vous et en renouvelant le matériel, dont la consommation énergétique sera un des critères de choix."

### UNE STRATÉGIE EN 6 VOLETS...



...et 278 projets et objectifs destinés à la soutenir. Ceux-ci ont été rassemblés dans un tableau Excel consultable sur l'intranet, rubrique La CNDG > Informations générales > Stratégie. De même d'ailleurs qu'un rappel de notre vision, de notre mission et de nos valeurs, qui restent elles inchangées.

## ENDOSCOPIE DIGESTIVE : UNE ACTIVITÉ "EN PLEIN BOOM"

Entre 2018 et 2023, le nombre d'endoscopies digestives a tout simplement doublé à la CNDG. Et si nos collègues médecins et infirmier.ère.s ne s'expliquent pas vraiment ce "boom", la qualité de la prise en charge offerte à nos patients et le bouche à oreille y sont certainement pour beaucoup.

Cela fait tout juste deux ans que le STMI (Service Technique de Médecine Interne) a pris ce tournant au niveau gastro-et colonoscopies, et cela, sous l'impulsion du Dr Ismaïl Ould-Nânâ, chef de service d'Hépatogastro-entérologie, de Virginie Senzot, infirmière en chef du STMI et d'Isabelle Tercelin, cadre infirmière responsable du STMI.

*"J'ai repris la chefferie en juillet 2022, avec l'envie de travailler sur la qualité des examens et de développer notre expertise, tant au niveau des endoscopies diagnostiques que thérapeutiques",* explique le Dr Ould-Nânâ, avant d'enchaîner : *"Et Virginie est arrivée juste à ce moment-là, avec un focus hygiène et sécurité, bonnes pratiques, recommandations, etc."*

### UN TRAVAIL D'ÉQUIPE

Nos collègues ont donc d'abord analysé les recommandations belges et se sont également inspirés des règles françaises et canadiennes. Ils ont ensuite mis en place des procédures, engagé et formé des infirmier.ère.s. *"Nous ne sommes pas préparés à cela pendant nos études. Il a donc fallu que je me forme, puis que je forme d'autres infirmières. Il faut compter un an pour acquérir tous les réflexes",* explique Virginie Senzot.

C'est long... mais essentiel ! *"L'infirmière doit comprendre ce que le médecin fait, sinon il y a un risque d'incident, avec des conséquences pour le matériel, ou pire, pour le patient..."*, ajoute le Dr Ould-Nânâ. **C'est un vrai travail d'équipe**, qui commence souvent avant l'intervention : *"Quand c'est plus complexe ou simplement nouveau, j'organise un briefing pré-interventionnel et on discute ensemble de ce que l'on va faire",* conclut le médecin chef de service.

### DU NOUVEAU MATÉRIEL ET UN PROJET D'EXTENSION

A côté de l'aspect réorganisation de l'activité et formation du personnel, il y a bien sûr eu l'aspect matériel et infrastructures. **Tout le parc endoscopique a ainsi été renouvelé** : l'équipe dispose maintenant de 18 endoscopes et 2 écho-endoscopes (ndlr : l'endoscope est une caméra et l'écho-endoscope un appareil d'échographie). La **qualité d'image** est maintenant nettement supérieure. *"Pour retraiter ce matériel, nous avons d'ailleurs mis en place une nouvelle équipe d'auxiliaires en stérilisation, dont le rôle est capital, puisqu'elles assurent la vérification sécuritaire et la désinfection des endoscopes",* explique Isabelle Tercelin.

Quant au projet de rénovation du STMI, il s'est transformé en projet d'extension : **400m<sup>2</sup> supplémentaires pour nos Gastroentérologues, mais aussi Cardiologues et Pneumologues.** L'objectif est que le service soit autonome par rapport au Bloc et à l'Hôpital de jour. Le patient sera entièrement pris en charge dans les nouvelles infrastructures : il y aura à terme un secrétariat d'admission, 4 nouvelles salles d'endoscopie, une pièce de surveillance post-interventionnelle, une grande salle de retraitement, ...

Par ailleurs, **deux Gastroentérologues supplémentaires** nous rejoindront l'année prochaine, un en janvier et l'autre en juillet. Et nous aurons alors besoin d'infirmier.ère.s en plus pour assurer le bon déroulement des soins.

### QUEL IMPACT POUR LE RESTE DE LA CLINIQUE ?

L'augmentation du nombre de gastro- et colonoscopies a évidemment un impact sur l'activité d'autres services et spécialités dans la Clinique.

- **Laboratoire d'Anatomopathologie** > 40% de son activité concerne les prélèvements issus des gastro- et colonoscopies

- **Anesthésistes** > 35% de leur temps de travail est consacré à l'endoscopie digestive

- **Chirurgiens et Oncologue digestifs + personnel du Bloc opératoire et des unités de Chirurgie** > plus on dépiste, plus on opère, plus on traite, plus on hospitalise, et des cas potentiellement plus complexes

- **Pharmacie** > notamment en charge de la gestion des implants et prothèses (cf. endoscopies thérapeutiques)

- **Maintenance biomédicale et Service informatique** > l'activité d'endoscopie est fortement dépendante des technologies

- **Accueil-Admissions** > gestion du planning d'examens et orientation du patient vers le "bon" médecin, en fonction de sa pathologie

*"Ce qui nous unit, c'est la 'vision patient' : nous avons tous à cœur de faire du travail de qualité, dans l'intérêt du patient",* conclut Isabelle Tercelin.



Une partie de nos collègues Gastroentérologues : les Drs Brahim Ramdani, Samir Basbous, Nathalie Nayer et Ismaïl Ould-Nânâ.



Samir Basbous et Ismaïl Ould-Nânâ en compagnie de Virginie Senzot et Cathy Burniaux.

# CATHY BURNIAUX

INFIRMIÈRE POLYVALENTE AU STMI  
A la CNDG depuis 2021

Ta fonction demande beaucoup de compétences, notamment techniques.

L'infirmière a beaucoup de responsabilités. Elle **gère la colonne d'endoscopie** (ndlr : matériel lié à l'endoscope, donc nettoyage, encodage du nom du patient dans l'ordinateur, extraction des données vers son dossier informatisé après l'examen, etc.) ; elle **veille à ce que le patient et le médecin soient correctement installés**, c'est capital pour bien voir et réaliser une endoscopie de qualité; et pendant l'examen, c'est elle qui **effectue le prélèvement**, qui "attrape" un polype par exemple. Cette étape demande de la précision, car de la qualité du prélèvement dépend la qualité de l'analyse du Laboratoire d'anatomopathologie, donc du diagnostic et de la qualité du suivi qui en découle.

C'est d'autant plus complexe que l'on doit se former sur le terrain.

Et rien n'est jamais acquis, parce qu'un cas n'est pas l'autre. Dans un premier temps, on se forme à l'**utilisation du matériel**, avec une collègue plus expérimentée ou directement avec le médecin. Parallèlement, on apprend à **reconnaître visuellement les différentes parties du tube digestif et de l'intestin, pour pouvoir assister correctement le médecin**. C'est assez joli d'ailleurs l'intestin: l'aspect de l'iléon, par exemple, est comparable à des petits coraux.

Et d'un point de vue humain, il faut pouvoir tisser des liens tant avec les patients qu'avec les médecins.

Les examens se suivent et les patients aussi. Il faut donc pouvoir **tisser rapidement un lien de confiance** avec eux, **tout en les rassurant sur le déroulement de l'examen**. C'est compliqué parce qu'ils sont stressés: on touche à leur intimité et ils peuvent potentiellement recevoir une mauvaise nouvelle... Et **avec les médecins, on travaille vraiment en symbiose**: on a appris à se connaître et on a créé des liens forts. **C'est grâce à cela que l'ambiance est sereine et que l'on collabore si bien, dans l'intérêt de nos patients.**

## MAIS C'EST QUOI EXACTEMENT, LE STMI ?

Les infirmier.ère.s du STMI, Service Technique de Médecine Interne, **travaillent en équipe avec des Gastroentérologues, mais aussi Cardiologues, Pneumologues et Rhumatologues**. Objectif : **dépister des maladies** telles que le cancer, l'insuffisance cardiaque et/ou respiratoire, l'allergie, l'asthme, la péricardite, etc. En résumé, **établir ou exclure le diagnostic le plus complet possible, pour soigner au mieux le patient**.

Le STMI, c'est aussi l'endroit où les **patients chroniques peuvent consulter leur médecin** pour assurer leur suivi et être accompagné durant les hauts et les bas de leur pathologie.

Enfin, c'est dans ce service que nos patients peuvent **traiter leurs allergies, obtenir leur convention d'oxygène, de CPAP, etc.**

## "LES INITIATIVES DONT NOUS SOMMES FIERS"

Vous les avez vus, ces posters ? Ils ont été exposés dans le restaurant en mars et à l'accueil en juin (pendant la visite d'Accréditation), avant de rejoindre chacun leur unité de soins ou service. Une belle mise en évidence des projets développés par nos collègues – soignants, techniciens, administratifs, ... – dans le cadre du Partenariat Patient.

19 posters, pour renforcer encore la culture du Partenariat Patient, une des valeurs fondamentales à la CNDG (avec la Qualité, la Convivialité et l'Innovation) et un des 6 axes du plan stratégique 2023-2027. "Pour continuer à développer cette culture, il nous semblait en effet essentiel de montrer ce que les équipes avaient déjà mis en place et de le célébrer", nous explique Corinne Courtois, Coordinatrice Partenariat Patient.

D'où l'idée de créer ces posters, en collaboration avec les équipes. "Nous avons présenté le projet en réunion des chefs de service, puis lancé un appel par mail à tous les collègues en leur posant cette question : 'De quoi êtes-vous fiers ?'", poursuit Corinne, avant de préciser : "Et il ne faut pas croire que le Partenariat Patient ne concerne que les unités de soins." Dernièrement, la Cuisine a en effet travaillé sur les nouveaux chariots repas, le service Informatique sur la lettre de sortie d'hospitalisation, le Magasin sur le stockage et la gestion des informations patients, etc.



### PLAN STRATÉGIQUE 2023-2027

Le Partenariat Patient fait partie du volet Qualité et sécurité du plan stratégique de la Clinique.



## NOUS SOMMES AUSSI FIERS DE...

Notre nouveau comité Partenariat Patient. Ses membres se sont réunis pour la première fois le 21 mai et se verront 4 fois par an. Composé de 4 patients partenaires et de représentants de différents départements (infirmier, médical, paramédical, accueil-admissions/facturation, bénévoles), la mission de ce comité est d'aider la CNDG à renforcer encore sa culture du Partenariat Patient. Pour cela, il donnera un avis consultatif sur l'avancement du plan stratégique Partenariat Patient, il formulera des recommandations pour le plan stratégique futur, il sera un relais pour accompagner tous les professionnels à la mise en pratique du Partenariat Patient, et il communiquera aux directions ses recommandations dans un rapport annuel.

L'attestation de "Bonne pratique" reçue tout dernièrement de HSO (Health Standards Organization) pour notre liste de médicaments. L'association salue l'initiative, capitale pour la bonne sécurité de l'hospitalisation des patients, et la juge donc utile à partager avec d'autres hôpitaux. Et preuve qu'elle a bien été implémentée chez nous : **86% des patients** admis pour une chirurgie programmée, et ayant un traitement médicamenteux, **l'avaient dans leur valise en 2023, contre seulement 35% en 2018 !** MERCI à nos pharmaciens, aux pharmaciens de la région, à nos médecins et infirmier.ère.s, au magasin, aux stewards, au service des admissions et à nos patients partenaires pour leur collaboration dans le cadre de ce projet.



# NOS SECRÉTAIRES ET AIA À L'HONNEUR

On les retrouve à de nombreux endroits dans la Clinique, nos secrétaires et AIA (Aides infirmières administratives): aux consultations, en Radiologie, au Laboratoire de Biologie clinique, dans les unités de soins. Et il y a autant de métiers de Secrétaire différents que de services, même si beaucoup de compétences et de tâches sont communes à toutes nos collègues. Allez, on part à leur rencontre !



## Accueil central

De nombreux appels tout-venant aboutissent chaque jour à l'Accueil. Il faut donc **bien connaître la Clinique**, et souvent "creuser" la demande, pour **orienter au mieux le patient**.

**ACCUEIL-ADMISSIONS > 35 COLLÈGUES, AVEC UNE GRANDE DIVERSITÉ DE MÉTIERS**



## Rendez-vous

Ici aussi le téléphone sonne beaucoup et nos collègues doivent pouvoir jongler avec les **spécificités et exigences de 40 spécialités** médicales et paramédicales.



## Guichet des consultations

Gérer l'afflux de patients, faire face aux obligations légales (lecture de la carte d'identité, etc.), aux éventuels cas particuliers, ... **Pas mal de contraintes**, à concilier dans un temps très court, pour que **chacun arrive à l'heure à son rendez-vous** !

**POLYVALENCE  
ADAPTABILITÉ  
CURIOSITÉ INTELLECTUELLE  
BIENVEILLANCE  
PATIENCE  
DISCRÉTION**



## Urgences

Ecouter le patient, traduire son motif d'admission pour les collègues des soins, détecter un éventuel besoin de prise en charge immédiate, rassurer sa famille, veiller au suivi de son dossier administratif et financier, gérer les appels SMUR, ... Tout en gardant son **sang-froid** face aux patients en détresse. C'est le quotidien ici, et les **journées sont chargées** ...



## Guichet des hospitalisations

Ici on prend **plus de temps avec le patient**, mais c'est plus compliqué : il y a **beaucoup de cas particuliers**, selon la spécialité médicale, le profil du patient, son choix de chambre, son type d'assurance, etc.

**CONSULTATIONS > 10 COLLÈGUES**



Nos 10 collègues AIA gèrent les consultations des services d'**Algo, Dentisterie, Ophtalmo, Ortho, du STMI et de l'Hôpital de jour**. Elles interviennent souvent à **chaque étape du trajet de soins du patient** (avant et après le passage à l'hôpital) et doivent donc avoir une **bonne vue d'ensemble** de celui-ci. Comme les AIA travaillent **DANS les services**, elles **collaborent** aussi beaucoup en **direct avec les médecins**.

**GYNÉCOLOGIE- OBSTÉTRIQUE > 4 COLLÈGUES**



Isabelle, Delphine et Stéphanie ont une **formation d'infirmière et de sage-femme**. En plus de réaliser des soins, des monitorings, d'assister certains actes médicaux et d'apporter des réponses aux nombreuses questions des patientes, nos collègues effectuent aussi **certaines tâches administratives**.

## LABORATOIRE DE BIOLOGIE CLINIQUE > 25 COLLÈGUES



Une partie de l'équipe dans ses nouveaux locaux, le temps d'une photo. Le travail de nos collègues comprend l'accueil des patients, la gestion des appels et des courriers, la réception et l'étiquetage de quelque **1200 demandes d'analyse chaque jour**, etc. Et comme l'activité du service est à **80% extrahospitalière**, il faut ajouter à cela : la gestion d'environ **400 prises de sang à domicile par semaine** et du ramassage de prélèvements supplémentaires chez les médecins généralistes.

## PÉDIATRIE > 1 COLLÈGUE



Isabelle doit avoir une vue d'ensemble et une maîtrise du **planning des examens et traitements réalisés en hospitalisation de jour**, dont la demande est en forte augmentation. Objectif : **répartir les rendez-vous de manière à ne pas surcharger le staff infirmier**, qui doit rester prioritairement disponible pour les hospitalisations classiques.

## RADIOLOGIE > 10 COLLÈGUES



Le travail ne manque pas : **plusieurs centaines d'examens par jour, ouverture de nouvelles plages horaires le samedi depuis début d'année**,... Les tâches principales ? Accueillir au guichet, fixer les rendez-vous et **donner les consignes aux patients afin qu'ils se préparent correctement pour leur examen**. Et il faut en connaître des choses ! Car dans certains cas, il faut être à jeun, dans d'autres, il faut boire beaucoup d'eau ...

## PHARMACIE > 2 COLLÈGUES



Maryse et Linda (absente au moment de la photo) travaillent en binôme, chacune dans son domaine : **les médicaments pour Maryse et les implants pour Linda**. Leurs activités sont nombreuses et variées. Elles s'occupent des commandes ; elles ont aussi la responsabilité de la réconciliation des factures et de réclamer les notes de crédit si nécessaire. Elles gèrent l'encodage des contrats et certains encodages administratifs (tels que ceux liés au remboursement des implants), l'archivage des notes d'envoi, des statistiques diverses, ...

## SECRÉTARIAT MÉDICAL ET ARCHIVES > 13 COLLÈGUES



Nos secrétaires médicales **tiennent à jour le dossier médical des patients** ainsi que leur fiche santé. Elles s'assurent que les **protocoles et résultats soient transmis ou consultables au plus vite**. Sans oublier la prise en charge du travail de **secrétariat pour 3 spécialités : Uro, Rhumato et Labo d'anapath**. Et cela, pour que consultations et examens soient réalisés dans les meilleures conditions.

## SECRÉTARIAT DE DIRECTION > 2 COLLÈGUES



Les tâches de Francesca et Julie sont très diverses, allant du **soutien administratif aux directeurs et services transversaux, à la logistique des réunions et événements**. Francesca est le point de contact pour tout ce qui relève de la Direction générale, des Achats, des Finances, de l'Informatique et de la Pharmacie ; et Julie, des Ressources humaines, Médicale et des Soins infirmiers. Leur mot d'ordre ? **Anticiper, car les projets sont nombreux et leur travail capital pour leur bon déroulement**.

MAILS  
TÉLÉPHONE  
ACCUEIL  
RENDEZ-VOUS  
PLANNING

## NOUS AVONS REÇU L'ACCREDITATION INTERNATIONALE DE NIVEAU PLATINE !

Nous nous attendions à voir notre niveau "Or" renouvelé, et nous avons finalement obtenu le niveau "Platine"! Pour Accréditation Canada (AC), venu visiter les **services cliniques** du 3 au 5 juin dernier, nos **pratiques sont bien ancrées dans nos activités quotidiennes, elles "font partie de notre ADN"**; nous sommes aussi **"précurseurs dans le domaine des soins centrés sur la personne"**. C'est une **belle reconnaissance de notre travail, BRAVO** et **MERCI** à vous !

## UN NOUVEAU CONSEIL MÉDICAL

Le Conseil médical est élu tous les 3 ans et le nombre de ses membres dépend du nombre de médecins hospitaliers, dentistes et pharmaciens biologistes votant dans la Clinique. Cette année, plus de **150 d'entre eux ont participé au vote pour élire 13 de leurs pairs** (liste complète ci-dessous). Ces 13 personnes ont ensuite **choisi les 4 membres du Bureau du Conseil médical**: le **Dr Aude Schillaci**, le **Dr Julien Niemants**, le **Dr Yasmine Kacem** et le **Dr Céline Cornil**. Le rôle de ce **Bureau ? Participer au Comité de gestion**, un comité de **concertation et de décision** dont la **composition est paritaire** : la moitié de ses membres est issu du Bureau du Conseil médical et l'autre, du Conseil d'administration.

### LISTE COMPLÈTE DES MEMBRES DU CONSEIL MÉDICAL

Dr Julien Niemants, Anesthésie  
Dr Céline Cornil, Médecin chef, Gériatrie  
Dr Yasmine Kacem, Médecin chef, Gynécologie-Maternité  
Dr Aude Schillaci, Médecin chef, Chirurgie digestive  
Dr Marie Minet, Pneumo-allergologie  
Dr Ismail Ould-Nânâ, Médecin chef, Hépatogastro-entérologie  
Mme Patricia Schatt, Pharmacien biologiste, Laboratoire de Biologie clinique  
Dr Furat Kandil, Médecin chef ff, Anesthésiologie  
Dr Jean-François Adam, Médecin chef, USI  
M. Quentin Defortrie, Pharmacien biologiste, Laboratoire de Biologie clinique  
Dr Stéphanie Dewael, Radiologie  
Dr Vincent Loze, Urgences  
Dr Grégory Putterie, Médecin chef, Orthopédie

## UN PRINTEMPS CONVIVIAL

Afterwork "Afterski" le 21 mars, distribution de glaces et de badges smiley pour la Journée mondiale des infirmier.ère.s le 13 mai, Family day le 26, sans compter le lancement de la **campagne "A qui ai-je l'honneur ?"** (qui nous incite à nous présenter systématiquement au téléphone et en vis-à-vis, pour des raisons de Sécurité-Qualité-Convivialité) et la diffusion, via les Brèves, des **morceaux choisis de la conférence "Communication consciente et non violente ©"** de Thomas d'Ansembourg (baptisés "tips"). Le printemps a été riche en événements et actions de convivialité et **l'automne nous réserve encore de belles surprises... A très vite ! ;-)**



# DÉVELOPPER UNE CONCERTATION EXTRAHOSPITALIÈRE, POUR AMÉLIORER LA QUALITÉ DES SOINS

Florence Bertholet

Collaboratrice à la cellule de coordination des soins transmuraux, GHdC

En 2023, le Réseau Hospitalier Charleroi Métropole a mis sur pied une cellule "Soins transmuraux." Son but ? Développer un des axes stratégiques du RHCM, à savoir renforcer nos collaborations avec la première ligne de soins, en se focalisant sur une coordination entre les partenaires extrahospitaliers (médecins généralistes, infirmier.ère.s à domicile, maisons de repos et de soins, etc.). Tout cela en vue d'améliorer la communication autour du patient et de fluidifier les parcours de soins.

Un plan d'action a été établi sur base de 3 axes.

## AXE PROJET THÉRAPEUTIQUE

Depuis plusieurs mois, la cellule réunit un groupe multidisciplinaire composé de médecins, infirmier.ère.s, représentants du comité d'éthique de la CNDG et du GHdC, de médecins traitants et de patients partenaires. Ensemble, ils travaillent à l'**harmonisation du projet thérapeutique des patients des deux institutions. Objectif : parler tous le même langage et communiquer de manière claire avec la première ligne de soins.** Actuellement, ce groupe collabore avec les équipes informatiques, pour **implémenter le projet thérapeutique harmonisé dans le dossier informatisé du patient.**

## AXE TRAJET SOINS INTÉGRÉS POUR LES PATIENTS ATTEINTS DE DÉMENCE

Un groupe composé de cadres infirmier.ère.s issus des pôles gériatriques travaillent sur les améliorations à apporter au suivi des patients atteints de démence, notamment via **un.e infirmier.ère dédié.e à la coordination de leur accompagnement. Ce groupe a été rejoint, en février 2024, par la Ligue Alzheimer et la Ligue des usagers des services de santé (LUSS), qui jouissent d'une expérience reconnue dans le domaine.**

## AXE TRAJET DE SOINS DU PATIENT AVANT, PENDANT ET APRÈS SON HOSPITALISATION

Une interface de contact avec les infirmier.ère.s à domicile a été développée via le portail de liaison du RHCM. Des rencontres de coordination sont aussi régulièrement organisées entre les deux hôpitaux (cadres et assistants sociaux) et les infirmier.ère.s à domicile.

L'**activité** de la cellule de coordination des soins transmuraux **se développe d'année en année** grâce aux financements apportés par l'AViQ (Agence pour une Vie de Qualité). **Le RHCM a en effet à cœur d'intégrer les besoins des acteurs de soins de première ligne, afin d'assurer une continuité qualitative dans les soins** apportés aux patients des deux institutions.



## COMPOSITION ET CONTACTS

- GHdC > Christophe Thoreau, Responsable de l'aval hospitalier, Steeve Schietecatte, Cadre infirmier du pôle Gériatrie, et Florence Bertholet, Collaboratrice à la cellule de coordination des soins transmuraux
- CNDG > Jean-François Blairon, Cadre infirmier responsable de la filière des Aînés, et Remo Vergnasco, Infirmier responsable du programme de soins pour le patient gériatrique
- 1 médecin généraliste
- La LUSS, Fédération francophone des associations de patients

Des questions ? Contactez Florence Bertholet au 071 10 90 23

ZOOM SUR...

## LE NOUVEAU QUATUOR BLOC OP' -STÉRILI

**Aurore Maes**  
Infirmière cheffe du Bloc opératoire  
Infirmière avec spécialisation en soins péri-  
opératoires / A travaillé au Bloc à Saint-Luc  
pendant 17 ans / Est à la CNDG depuis 2020

**Geoffrey Bezin**  
Chef adjoint  
Même formation / A travaillé au Bloc à  
Erasmus pendant 20 ans / Est à la CNDG  
depuis mars

**Carmen Tebar Y Kittler**  
Cheffe adjointe  
A fait ses armes au Portugal, son pays  
d'origine, et en Espagne / A rejoint la  
Belgique et notre Bloc en 2021 / Est cheffe  
adjointe depuis janvier

**Marie-Louise Piérard**  
Infirmière cheffe de la Stérilisation  
Infirmière de bloc pendant 12 ans / 1 an  
d'expérience comme... chauffeur poids  
lourds / Est à la CNDG depuis 2023 et cheffe  
depuis avril



Pourquoi un trio à la tête du Bloc opératoire ?

**Aurore** - Pour pouvoir assurer une continuité au niveau de la gestion quotidienne des soins, quoi qu'il arrive. S'il manque un instrumentiste aujourd'hui, je peux aller en salle, tout en passant le relai. Et c'était nécessaire étant donné l'augmentation de l'activité, mais aussi en prévision du développement futur du Bloc.

**Geoffrey** - L'avantage du trio, c'est qu'on est à la fois chefs et infis. On garde donc un contact privilégié avec le terrain et on peut prendre conscience de ce qui fonctionne bien, des possibilités d'amélioration et des éventuelles difficultés directement nous-mêmes.

**Carmen** - Cette double casquette nous permet d'avoir une double vision du Bloc, des situations, des collègues. Le "côté chef" est très différent du "côté infi". J'ai vraiment changé de métier, mais ça me plaît et je continue à apprendre tous les jours.

**A.** - L'intérêt du trio, c'est aussi de pouvoir se soutenir dans les moments difficiles, échanger nos impressions sur une situation, prendre un peu de temps pour laisser retomber la pression, tout en sachant qu'un collègue a pris le relai.

Et c'est un avantage pour la Stérilisation : cela facilite les échanges.

**Marie-Louise** - On a toujours une personne de contact au Bloc, cela facilite en effet les échanges et favorise la bonne collaboration. C'est important car la Stérili est aussi un service "fermé", mais dont le travail est capital pour le Bloc, et tout l'hôpital d'ailleurs : Algo, Ophtalmo, Radio, Labo, consultations, etc. On fait tourner la boutique ! (Sourire)

Question... "osée" : est-ce que votre quatuor a déjà pu mettre en place de nouvelles choses ces derniers mois ?

**A.** - Marie-Louise prend le relai d'un fonctionnement mis en place par son prédécesseur et dont le Bloc était content, ça c'est très bien. Nous avons maintenant en projet d'organiser des réunions interservices.

**M.-L.** - Mon équipe, elle, souhaiterait pouvoir assister à des opérations, pour voir quels instruments sont utilisés par qui, dans quel cadre ; et ainsi faire le lien entre interventions et travail de préparation des boîtes, dans un objectif d'amélioration continue.

Traditionnelle dernière question de cette rubrique : quel objet représente selon vous votre travail ?

**A.** - Des lunettes, plusieurs paires. C'est nécessaire pour changer de prisme à certains moments.

**M.L.** - Une cafetière italienne : plus on l'utilise, meilleur est le café. C'est pareil au travail : plus on acquiert de l'expérience, meilleur on est. Personnellement, j'absorbe ce qu'on me dit, tous les conseils qu'on me donne, pour m'améliorer.

**C.** - Une tasse : on peut y mettre de l'eau, du café, de la soupe, etc. Elle est donc adaptable, comme moi dans mon métier. Et c'est une tasse de Marché de Noël parce que j'adore les Marchés de Noël et que c'est en partie pour cela que je suis venue travailler en Belgique. Ce n'est pas une blague ! (Sourire)

Geoffrey ?

**G.** - La boîte à outils multifonction. J'adore le côté multi-tâches du poste d'adjoint : être un support pour l'équipe en lui partageant l'expertise acquise au fil des ans, mais aussi gérer le programme opératoire, le matériel, ...

## EAUX AROMATISÉES ET LIMONADES "MAISON"

Plutôt écologique, économique, diététique et donc dans la lignée de notre démarche THQSE (Très Haute Qualité Sanitaire, Sociale et environnementale) :-)

### EAUX AROMATISÉES

Pour les eaux aromatisées, plusieurs variantes sont possibles : citron ou orange-menthe, citron-basilic, etc.

Pour 1 litre d'eau :

1. Choisissez vos fruits non traités ou enlevez la peau. Si vous n'aimez pas l'amertume du zeste, enlevez d'office la peau
2. Coupez 1 citron jaune, 2 citrons verts ou 1/2 orange en tranches ou en morceaux
3. Lavez quelques feuilles de menthe ou de basilic
4. Mettez les fruits et les feuilles dans une carafe ou une bouteille puis versez l'eau
5. Placez au réfrigérateur et laissez infuser, de préférence toute une nuit
6. Servez bien frais

### LIMONADES

Pour les limonades, plusieurs possibilités également : citron, citron-framboise, orange-fraise, etc.

Pour 1 litre d'eau plate ou pétillante :

1. Mettez une poignée de fraises ou de framboises dans une carafe et écrasez-les avec un pilon
2. Pressez 3 citrons jaunes, 5 citrons verts ou 5 oranges et versez le jus dans la carafe
3. Ajoutez une dizaine de glaçons puis versez l'eau plate ou pétillante
4. Servez bien frais et assez rapidement si vous avez utilisé de l'eau pétillante

*Soyez créatifs !*

Testez d'autres variantes et partagez vos recettes avec les collègues !

Perso, on adore citron-sirop de fleurs de sureau :-P



## UNE PLUIE DE "LIKES" ET DE COMMENTAIRES POSITIFS

A l'occasion de la **Journée internationale de la sage-femme**, le dimanche 5 mai, nous avons publié cette chouette photo, prise sur le vif, sur Facebook. Et elle a reçu **250 "likes"** et de nombreux **commentaires positifs de patientes** ayant accouché chez nous, tous très touchants. **BRAVO** à toute l'équipe de Gynécologie-Maternité, qui a récolté les fruits des graines semées petit à petit, au fil du temps.



### NOUVEAU Bébés nageurs



Partagez un **moment de complicité unique** avec votre enfant et faites lui découvrir la **joie de l'eau**, tout en l'aidant à **développer sa motricité**.



### Le saviez-vous ?

Notre **trajet de soins mère-enfant** devient **de plus en plus complet et de plus en plus qualitatif** : ateliers de préparation à la naissance, accouchement "comme à la maison", yoga pré- et postnatal et **bébés nageurs** depuis début juin, grâce à l'étroite **collaboration de nos sages-femmes et kinés**.

TOP !

Plus d'infos ?  
071 37 90 00

inclus (bébés max.)

www.cndg.be

PB-PP B-0054  
BELGIE(N) - BELGIQUE



EXPL. SYLVIE RICHARD  
212, CHAUSSEE DE NIVELLES  
6041 GOSSSELIES