



*“ Un hôpital pour tous,
la santé pour chacun ”*

R A P P O R T A N N U E L 2 0 1 4

Innovation

Bien-être du patient

Développement

Implication

Excellence



CHR CITADELLE
Un hôpital pour tous, la santé pour chacun

INTRODUCTION



*Notre plan
stratégique
2014-2019*

Ensemble, construisons notre avenir

Le plan stratégique 2014-2019 est porté par la volonté d'inscrire le CHR Citadelle dans l'évolution générale des soins de santé et d'assurer la pérennité de notre outil de soins de haut niveau, en adaptant notre structure aux défis de demain.



Une stratégie transversale cohérente est mise en œuvre, afin de permettre à notre hôpital public régional, comptant plusieurs services universitaires, de répondre aux besoins de santé, d'information et d'éducation à la santé de la population, tout en s'inscrivant dans les grandes tendances d'évolution des prises en charge des patients.

Notre projet global est centré sur le patient mais s'articule également autour des axes suivants :

- prise en charge globale du patient,
- bien-être de notre personnel,
- accompagnement de nos praticiens,
- évaluation continue de la qualité, intégration des soins,
- politique de développement et de recherche clinique,
- création de partenariats de qualité.

Nous avons défini 7 axes stratégiques fondamentaux :



Nos réalisations 2014 sont le début de nos ambitions. Nous avons posé les premières pierres et lancé nos grands chantiers.

Ce rapport vous présente et illustre les principales actions de cette année 2014.

INNOVATIONS À LA POINTE



Notre hôpital dispose de services de pointe et d'une offre de soins complète accompagnant le patient tout au long de sa vie.

C'est également une institution de premier plan dans la formation universitaire assurant un niveau de compétence élevé.

Les innovations majeures réalisées au cours de l'année 2014 démontrent la volonté et la capacité de notre institution à créer et construire notre avenir médical.

- Pour maintenir ses compétences au plus haut niveau, le service de biologie clinique a investi dans des outils technologiques de pointe tels :
 - qu'une HPLC-MS en toxicologie,
 - qu'un Maldi-Tof en microbiologie pour l'identification rapide des germes,
 - que le renouvellement de son parc d'analyseur de gaz sanguins dans les unités de soins et bien d'autres encore.
- Les liens MIC-NIC ont été renforcés notamment autour de la prise en charge périnatale de la grande prématurité. Une convention sur le suivi des grands prématurés a été conclue avec l'INAMI.
- En hématologie pure, le service d'onco-hématologie réalise une dizaine d'autogreffes par an ; il est reconnu par l'EBMT et poursuit ses actions par rapport au programme de qualité JACIE.
- En 2014, le service des soins intensifs a admis plus de 3000 patients. Un patient sur quatre a été intubé ou ventilé. Grâce à l'utilisation de plus en plus fréquente de techniques de ventilation non invasives de pointe, nous enregistrons une sensible diminution des actes d'intubation et ventilation classiques. Une nouvelle technique d'administration d'oxygène à très haut débit par un simple embout nasal a, en effet, démontré son efficacité et permis d'éviter un certain nombre d'intubations endotrachéales. Le service dispose actuellement de 8 appareils permettant ce type de traitement.
- Une consultation destinée aux patients acouphéniques a été ouverte, de même qu'une consultation des troubles de la déglutition.



1^{ère} MONDIALES PRIX & DISTINCTIONS



*Nos capacités d'innovation sont reconnues,
nos talents récompensés,
nous développons en permanence nos compétences.*



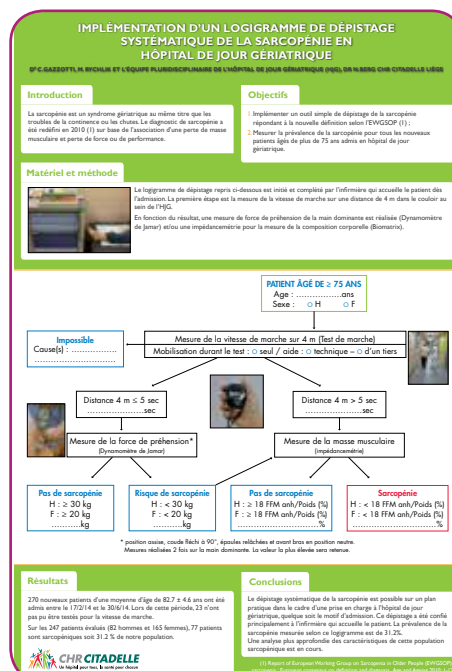
Interview du Dr Chantraine,
chef de clinique en
gynécologie-obstétrique

- Les hémorragies du postpartum sont toujours un sujet de préoccupation du service d'Obstétrique. Le Docteur F. CHANTRAINE a été nommé président du Groupe Européen de Travail intitulé « EW-AIP » (European Working group on Abnormally Invasive Placenta).



Interview du Dr Hoffer,
médecin chef de service en
cardiologie

- Le service de cardiologie a été le premier en Communauté Française à implanter le système Mitraclip, permettant une correction percutanée des fuites valvulaires mitrales.
- Le service de gériatrie a été récompensé pour son travail sur la sarcopénie en hopital de jour.



*Le laboratoire du CHR, est
engagé depuis plus de
10 ans dans un processus
d'amélioration continue de
la qualité. Il a renouvelé sa
certification ISO 9001:2008
ainsi que l'accréditation
ISO 15189- 371-MED
(portée de l'accréditation sur
<http://belac.fgov.be>).*

**EN ROUTE
POUR
L'ACCREDITATION**



www.labocita.be

NOS COLLOQUES ET PROMOTION DE LA SANTE

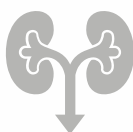


Le CHR Citadelle est un hôpital qui veille à l'information et la promotion de la santé.

- Dans le cadre des 30 ans de la pédiatrie, le public a pu découvrir l'histoire de la Pédiatrie sur le site de la Citadelle. Ce service universitaire a poursuivi sa politique de développement et de diversification de ses activités. Ce qui a permis le recrutement de collaborateurs en relation avec les trajets de soins spécifiques aux enfants. L'objectif poursuivi est d'affirmer sans discussion le caractère tertiaire du service et son leadership au sein du bassin de soins pédiatriques liégeois.



- Le service de neurologie a développé les techniques de neurostimulation dans la prise en charge des pathologies neurologiques. Les différentes applications ont été exposées dans un symposium national organisé en mars 2014.



- En 2014, le service de néphrologie a organisé le symposium « Maladies Rénales et Médicaments » ainsi que le 8^e Séminaire de Néphrologie.
- Le Docteur Nicolas BERG a organisé le Congrès International Francophone de Gériatologie et Gériatrie qui s'est déroulé du 14 au 16 mai 2014, à Liège.
- Le Docteur Claire GAZZOTTI, gériatre responsable de l'Hôpital de Jour gériatrique, coordonne également le bureau du CLAN et la Commission Nutrition Clinique. Elle est très active dans le cadre notamment du projet pilote de nutrition clinique tant au niveau régional qu'au niveau fédéral.
- En 2014, le pôle soins a élaboré un référentiel de bonnes pratiques dans le cadre de l'adéquation de la contention physique chez la personne âgée. Ce référentiel a été présenté au Congrès International de Gériatrie et de Gériatologie en mai.



- Dans le cadre du projet Euregio « *Fonctionnement du marché du travail et campus de compétences eurégionaux pour les professionnels des soins de santé* », le pôle soins a collaboré à l'organisation de l'employer branding en CG. Dans ce même contexte, un « master class » sur le thème de l'agressivité a été organisé à l'intention des membres des cinq régions partenaires.



Introduction film Eurégio

- Le pôle soins a participé aux travaux du Réseau Mère-Enfant de la Francophonie organisé à Paris autour du thème : « *Former pour innover* ».

► Colloque de Néonatalogie	21/02
► Colloque Allergologie	26/04
► 4 ^{ème} Rencontre Cardiologie/Néphrologie	19/06
► Colloque Cathétérisme Cardiaque	11/10
► Colloque Traumatologie	13/10
► Colloque HTA Résitane	14/10
► Colloque de Pédiatrie	22/11
► Journée Médicale	29/11



FILMS MÉDICAUX

Installation sonde urinaire, formation Trauma, formation RCP, algodystrophie

NOS CENTRES D'EXCELLENCE



LE CHR CITADELLE EST UN POLE D'EXCELLENCE ET DE REFERENCE.

DEFIS ET INNOVATION SONT NOTRE QUOTIDIEN.



- Une collaboration étroite entre le service d'Obstétrique, et notamment l'Unité de surveillance des grossesses à haut risque, et le service de Néonatalogie permet la prise en charge optimale des patientes présentant une grossesse à haut risque. Une première réunion de périnatalogie a pu être organisée. C'est ainsi qu'une prise en charge de la grande prématurité (24 semaines) a pu être instaurée.
- Dans le cadre du Centre de Procréation Médicalement Assistée, le bilan de réceptivité endométriale que le Professeur M. DUBOIS a instauré avec le Professeur S. PERRIER d'HAUTERIVE est actuellement pratiqué en routine et permet de proposer aux gynécologues extérieurs une formation spécifique.
- Les progrès médicaux réalisés ces dernières décennies dans le domaine de l'oncologie et de l'hématologie ont permis un accroissement du taux de survie des patient(e)s, avec, cependant, un risque probable d'infertilité secondaire induite par une altération de la fonction ovarienne. Des pathologies bénignes, auto-immunes ou encore hématologiques peuvent également être responsables d'une diminution de la réserve ovocytaire. De nos jours, limiter les effets iatrogènes des divers traitements pour offrir une meilleure qualité de vie est devenu primordial. Le service de Gynécologie-Obstétrique de la Citadelle a développé la préservation de la fertilité par cryopréservation de tissu ovarien. Cette technique est adaptée à la mise en place rapide d'un traitement gonadotoxique. En effet, elle peut être programmée et réalisée en quelques jours afin de ne pas retarder le traitement. En outre, elle ne nécessite aucune stimulation et peut donc être proposée dans le cas de cancers hormono-dépendants. Le prélèvement de tissu ovarien est réalisé par laparoscopie. Il s'agit d'une ovariectomie unilatérale ou de plusieurs biopsies d'un ovaire selon la gonadotoxicité du traitement prévu. Les prélèvements sont congelés dans de l'azote liquide pendant plusieurs années, selon le souhait de la patiente, au CPMA.



- Un nouvel élan a été donné dans le domaine de l'infectiologie par l'ouverture de la clinique du voyageur, en y apportant une touche pédiatrique. Désormais, on voyage plus facilement et plus loin ce qui entraîne une augmentation des consultations médicales pré et post-voyage. Face à ce constat, le CHR de la Citadelle a décidé d'ouvrir, sur son site de Sainte-Rosalie, une clinique familiale du voyage. Plusieurs médecins sont spécialisés en médecine du voyage et des maladies tropicales. En effet, certains voyages ne sont pas sans risque et il est essentiel de préparer le voyageur, et parfois de le prendre en charge à son retour. Dès lors, la Clinique du Voyageur propose désormais une consultation familiale assurée par deux infectiologues, un à tropisme adulte et l'autre pédiatrique. Les objectifs sont :

- d'informer spécifiquement les voyageurs en fonction de leur destination ;
- de proposer des prophylaxies pour certaines maladies spécifiques, d'administrer les vaccins nécessaires (recommandés ou obligatoires) ;
- d'assurer un relais avec les médecins généralistes ;
- d'assurer la prise en charge optimale des patients en cas de problèmes de santé liés à un voyage.

Les atouts majeurs de cette Clinique du Voyageur sont assurément la possibilité d'une prise en charge familiale ainsi que la prise en charge au retour du voyage en cas de nécessité.



- Les secteurs d'hématologie et de neurologie pédiatriques restent sans conteste deux secteurs phares du service universitaire de pédiatrie au CHR. Ils ont poursuivi leur expansion. Reconnu dans le cadre du plan Cancer, le service d'hématologie reste l'élément moteur du SUHOPL – Service Universitaire d'Hémo-Oncologie Pédiatrique de Liège.
- Le service de neuropédiatrie est sans aucun doute un centre de référence dans le domaine, le seul au sud du sillon Sambre et Meuse. Il assume la gestion de différentes conventions INAMI multidisciplinaires : CIMC, CIRICU, Centre des Maladies Neuromusculaires, Polysomnographie et Convention relative au monitoring cardiorespiratoire à domicile de nouveau-nés et de nourrissons. Il a également mis sur pied des consultations centrées sur les pathologies neurocutanées et le handicap mental.



- L'organisation des urgences pédiatriques a également retenu toute notre attention. Localisées depuis 2 ans sur un tout nouveau plateau, elles offrent un trajet de soin particulièrement bien adapté aux enfants. Les pédiatres y collaborent étroitement avec les chirurgiens, notamment pour la prise en charge de la douleur. Leur proximité avec la polyclinique nous a permis d'élargir notre offre de consultation sans rendez-vous. L'équipe d'urgentistes pédiatriques s'est étoffée et nous permet maintenant d'assurer efficacement une garde pédiatrique de transport médicalisé.



- 2014 a vu se concrétiser la mise en place de la cellule de gestion des lits. Elle prend en compte les hospitalisations urgentes, via le service des urgences et les polycliniques, ainsi que les hospitalisations planifiées en chirurgie et en médecine.



- En oncologie médicale, le service onco-hématologie travaille à la prise en charge multidisciplinaire de l'ensemble des pathologies oncologiques. Chacune des surspécialités est supervisée par une COM appropriée, permettant de définir pour chaque patient une prise en charge personnalisée avec un trajet de soins optimal centralisé. Il participe au sein de la BSMO (Belgian Society of Medical Oncology) au développement des task forces respectives de chaque discipline, ce qui permet de définir des prises en charge validées au niveau national avec le souci de la surveillance et de la qualité.

- Le Service de Chirurgie Orthopédique a également pu faire progresser le projet de consultation globale préopératoire avec un recrutement sur le terrain d'une équipe pluridisciplinaire apte à relever ce défi majeur (infirmière, anesthésiste, kinésithérapeute, assistante sociale, logistique, secrétariat). L'objectif est en effet, en consultation préopératoire, de pouvoir prévoir toute l'hospitalisation du patient, y compris l'évolution médicale. Celle-ci sera donc préalablement codifiée, limitant ainsi au strict minimum le travail de l'équipe soignante en salle.



Tous les rendez-vous de suivi sont également pris en consultation préopératoire, et tous les traitements déjà adaptés. Cela devrait permettre de réduire nettement la durée d'hospitalisation et d'éviter les séjours prolongés.



- En 2014, le service de Chirurgie de la Main a maintenu le service « SOS main ». Il a développé la prise en charge des maladies de Dupuytren par traitement avec les collagénases. Il est leader en Wallonie dans les arthroplasties prothétiques de la main.

- Depuis 25 ans, le CHR de la Citadelle s'est forgé une expertise multi-professionnelle du vieillissement. Anticipant le tsunami démographique, le service de Gériatrie de l'institution tient compte des ambitions de vie et de l'identité des aînés au sein d'une population multiculturelle. Le service de médecine des seniors dispose de quatre unités de soins, d'un hôpital de jour, de consultations ainsi que d'équipes de liaison.

- Le Docteur Claire Gazzotti et l'équipe soignante de l'hôpital de jour gériatrique ont été récompensés par un prix de la qualité pour leur travail de dépistage de la sarcopénie présenté lors du récent congrès de la Société Belge de Gériatrie et de Gériatrie. Au sein du service de gériatrie du CHR de la Citadelle le Docteur Gazzotti a développé un logigramme de dépistage de la sarcopénie (perte de masse musculaire que l'on rencontre chez certaines personnes âgées) en mesurant des données simples telles que la vitesse de marche du patient, la force de préhension de la main dominante et, si nécessaire, la mesure de la composition corporelle par impédancemétrie.



- 80% des personnes de plus de 75 ans vivent toujours à domicile. Or les problèmes de santé tels que la perte de mémoire, l'amaigrissement involontaire et les chutes peuvent compromettre leur autonomie fonctionnelle et psychologique. Identifier précocement les causes de ces problèmes en évitant l'hospitalisation est la principale mission de l'hôpital de jour.

POLE DE FORMATION ET DE SAVOIR



*LE CHR CITADELLE FAVORISE LE PARTAGE
DES SAVOIRS ET LE DEVELOPPEMENT DES
COMPETENCES*

*Le CHR dispose de la
maîtrise de stage dans tous
les services.
Nous accueillons chaque
année des médecins en
voie de formation au sein de
notre hôpital.*

- Le centre de formation labellisé PHTLS (PréHospital Trauma Life Support) et AMLS (Advanced Medical Life Support) a poursuivi ses formations qui rencontrent un vif succès avec plusieurs sessions complètes.
Le service s'est également engagé dans un projet de formation en traumatologie (ETC ou European Trauma Course).
- Par ailleurs, outre les formations génériques proposées à l'ensemble du personnel hospitalier, des formations plus spécifiques sont proposées au personnel soignant.
- Cette préoccupation s'inscrit dans le plan stratégique global 2014-2019 de l'hôpital et dans les objectifs opérationnels du département infirmier et paramédical.
- En matière de formation, les enjeux globaux sont :
 - de développer des qualifications médicales « pointues »,
 - d'améliorer les compétences managériales des infirmiers,
 - d'augmenter toujours la qualité des soins et la sécurité,
 - de développer des modèles de transferts d'expertises cliniques et organisationnelles.



**En 2015, des formations toujours
plus attrayantes et motivantes.
Vous nous suivez?**

NOS COLLABORATIONS



Le secteur hospitalier n'échappe pas aujourd'hui à la mutation sociétale qui est en marche. Même si les synergies hospitalières existent depuis de nombreuses années, le contexte de raréfaction des moyens contraint nos hôpitaux à les renforcer.

Le CHR de la Citadelle a toujours voulu être ouvert sur son environnement et a anticipé ce changement en concrétisant nombre de partenariats avec différents acteurs régionaux de santé.



- Le service de médecine nucléaire a investi le site du Valdor au cours de l'année 2014 et y a commencé son activité.
- Au niveau de la prise en charge de l'hémophilie, le service d'onco-hématologie collabore étroitement avec le service de biologie clinique du CHR de la Citadelle et leurs confrères spécialistes de la coagulation du CHC et du CHU en vue du développement du Centre Liégeois de Traitement de l'Hémophilie.
- Afin de poursuivre son ouverture sur l'extérieur et sa collaboration avec les médecins de ville, le laboratoire du CHR dispose de plus de 10 centres de prélèvements et de collecte répartis en Province de Liège. Une équipe d'infirmières mobiles se rend également à domicile pour assurer les prélèvements, travaillant en étroite collaboration avec les médecins traitants. Des navettes sont organisées vers les cabinets des médecins traitants et spécialistes partout dans la province.
Le laboratoire de biologie clinique assure aussi des activités de conseil et de consultance auprès des médecins généralistes et spécialistes, lors de colloques singuliers ou de réunions multidisciplinaires, ainsi qu'auprès des patients qui nous sont confiés, lors de consultations ou de communications.
Il participe également activement à l'activité du centre liégeois de traitement de l'hémophilie.





- Le service de revalidation-physiothérapie participe activement à la mise en œuvre du plan stratégique des cliniques de soins spécialisées Valdor-Péri (ISOSL). Celle-ci comprend, pour les patients neurologiques et neuropsychiatriques, le développement d'un pôle spécialisé de qualité en matière de diagnostic et de traitement de ces affections ainsi que de la revalidation neurologique. Les pathologies neurologiques concernées par ce projet sont les AVC, la maladie de Parkinson et autres maladies extrapyramidales.
- Un accord de collaboration formel a été conclu entre le service de cardiologie et des consultants travaillant dans des centres avec lesquels nous sommes le référent. Les liens avec l'hôpital d'Eupen ont été renforcés par l'établissement de procédures standardisées lors de transfert de patient entre services de cardiologie.
- En 2014, l'accord de collaboration avec le CHBAH qui tend à optimiser la prise en charge des patients souffrant d'un cancer sus-mésocolique a donné pleine satisfaction tant aux chirurgiens qu'en terme de qualité de prise en charge pour les patients.
- Le développement de l'activité de liaison externe continue progressivement : des GLEM avec les médecins généralistes et des réunions de concertation avec des responsables de Maisons de Repos et de Soins ont eu lieu à l'Hôpital de Jour Gériatrique. Le service de Gériatrie est impliqué dans le projet Sylos visant à améliorer les interactions entre les spécialistes, les médecins généralistes et l'ensemble de la première ligne.





- **Alimentation entérale :**

Forts de l'expérience et des résultats positifs obtenus via le lancement de marchés conjoints de fournitures générales, les services achats & logistiques du CHR de la Citadelle et du CHU de Liège ont décidé de mettre au point un premier marché conjoint relatif à des fournitures à vocation médicale : l'alimentation entérale (fournitures et matériel). Les premiers ateliers de travail se sont déroulés en réunissant les différents acteurs concernés par cette matière : les services achats, les nutritionnistes, les pharmaciens, les infirmières. L'objectif est de lancer un marché conjoint mi-2015. L'estimation du marché sur sa durée (5 ans) dépasse le million d'euros.

- 2014 a également vu la création du réseau «InterCLANs» belge qui réunit les responsables de différentes structures «nutritionnelles» (CLAN, équipes nutritionnelles...) des institutions francophones (tous réseaux confondus).
Ce réseau se veut pluridisciplinaire. En sont membres des médecins de différentes spécialités, des diététiciens, des infirmiers ou des pharmaciens.
Le réseau a été créé officiellement lors des Journées Francophones de Nutrition en décembre 2014. Nous avons également obtenu le soutien de la Société Belge de Nutrition Clinique (SBNC).
- Le symposium GGA sur le thème « le SIDA en 2014 pour les praticiens non infectiologues » a été organisé en collaboration avec le CHU.

Le CHR de la Citadelle a également participé à deux projets transfrontaliers :

- **Le projet Eurégio** - Fonctionnement du marché eurégional du travail et campus de compétences pour les métiers de soins.

Dans le cadre de ce projet, le CHR est leader pour l'action qui consistait à établir une vision eurégionale des fonctions de soins.

- **Le projet Emergency**

Ce projet vise à assurer la formation des intervenants de la première ligne de soins dans les situations d'urgences cardio-respiratoires.

Dans le cadre de ces projets, un laboratoire destiné à la formation de réanimation de base labellisée « European Resuscitation Council » est effectif.





Au-delà des pratiques de soins, d'autres collaborations se mettent en place et se développent.

- Le CHR de la Citadelle et le CHU de Liège ont l'ambition de moderniser leurs Systèmes d'Information financiers et des achats via l'implémentation d'un logiciel de gestion intégré « ERP » susceptible d'ouvrir des opportunités d'harmonisation des processus et de mise en commun des ressources.



Au terme de la mission de validation de l'ERP CHU-CHR, la société Price Waterhouse Coopers a confirmé non seulement la nécessité de l'acquisition d'un progiciel intégré de gestion mais également l'opportunité de réaliser conjointement la mise en œuvre de cette solution.

Un Comité de Pilotage a été créé et est composé des représentants des Directions financières, logistiques & achats et informatiques du CHU de Liège et du CHR de la Citadelle ainsi que des consultants de la société PricewaterhouseCoopers.

Ce Comité de Pilotage a procédé à la rédaction d'un cahier des charges détaillé ayant pour objet une implémentation ERP au CHU de Liège et au CHR de la Citadelle.

Le marché sous la forme d'un appel d'offres ouvert à publication européenne a été publié en novembre 2014. Les ouvertures des soumissions ont eu lieu le 30 janvier 2015. L'objectif est de soumettre la proposition d'attribution du marché aux instances de décision des 2 Institutions à la fin du mois de juin 2015.

Manger & Manager

De nombreux outils pour votre pratique de gestionnaire sous 10 minutes !

Le 1er jour de la 21e session de formation continue pour tout le personnel du CHR

Prochaines sessions - le 28 janvier
Conduire des réunions efficaces

Thème	Formateur	Objectifs
28 janvier	Conduire des réunions	Maîtriser les techniques de gestion de réunion pour être efficace
4 février	Gestion de problèmes	Comprendre les problèmes complexes et identifier les solutions pour les résoudre
11 février	Communication écrite et orale	Maîtriser les techniques de communication écrite et orale pour être efficace
18 février	Négociation	Maîtriser les techniques de négociation pour être efficace
25 février	Communication écrite et orale	Maîtriser les techniques de communication écrite et orale pour être efficace
4 mars	Gestion de problèmes	Comprendre les problèmes complexes et identifier les solutions pour les résoudre
11 mars	Communication écrite et orale	Maîtriser les techniques de communication écrite et orale pour être efficace
18 mars	Négociation	Maîtriser les techniques de négociation pour être efficace
25 mars	Communication écrite et orale	Maîtriser les techniques de communication écrite et orale pour être efficace

CHR CITADELLE

Envie de vous développer ?

Participez du "mois de..."

Troisième session le 18 mai 2015
Salle polyvalente 1 de 12h30 à 13h30

Permanence sur site de 12h30 à 13h30 :
Le 27 mai à Sainte-Rosalie (Salle 1)
Le 29 mai au Château Rouge (Salle de réunion de Jéna)

● Une formation proposée à tout le personnel
● Une de développement et à la mise à disposition de l'information
● Des ateliers pratiques interactifs à l'usage
- Une session d'information sur le site
- Une "mini-qualité" organisée à distance
- Une mini-qualité organisée à distance
- Une mini-qualité organisée à distance
- Une mini-qualité organisée à distance

CHR CITADELLE

Pour une relation soigneuse

Cycle de formation à destination des médecins chefs de service & adjoints

Acquisition d'outils pour une gestion de la relation au quotidien

Module	Thème	Objectifs
Module 1	Pour une gestion de la relation au quotidien	Maîtriser les techniques de gestion de la relation au quotidien
Module 2	Communication écrite et orale	Maîtriser les techniques de communication écrite et orale pour être efficace
Module 3	Négociation	Maîtriser les techniques de négociation pour être efficace
Module 4	Communication écrite et orale	Maîtriser les techniques de communication écrite et orale pour être efficace
Module 5	Gestion de problèmes	Comprendre les problèmes complexes et identifier les solutions pour les résoudre
Module 6	Communication écrite et orale	Maîtriser les techniques de communication écrite et orale pour être efficace
Module 7	Négociation	Maîtriser les techniques de négociation pour être efficace
Module 8	Communication écrite et orale	Maîtriser les techniques de communication écrite et orale pour être efficace

Application des outils à des situations réelles

Module	Thème	Objectifs
Module 1	Communication écrite et orale	Maîtriser les techniques de communication écrite et orale pour être efficace
Module 2	Négociation	Maîtriser les techniques de négociation pour être efficace
Module 3	Communication écrite et orale	Maîtriser les techniques de communication écrite et orale pour être efficace
Module 4	Gestion de problèmes	Comprendre les problèmes complexes et identifier les solutions pour les résoudre

de 17h30 à 19h salle Polyvalente 1

CHR CITADELLE



- **Le GAH (groupement d'achats hospitaliers) :**

Les représentants des services achats du CHR, du CHU, du CHBAH et d'ISoSL ont poursuivi leurs collaborations au travers de réunions trimestrielles.

Deux marchés ont débuté le 1^{er} janvier 2014 et sont générateurs d'économies substantielles :

- **Marché de fourniture de consommables informatiques pour imprimantes** : marché d'une durée de 3 ans estimé globalement à 2.055.000 € tva (dont 510.000 € tva pour le CHR), attribué aux firmes Lyreco Belgium et Systemat pour un montant total de 1.180.275 € tva (288.256 € tva pour le CHR). L'économie pour le CHR sur la durée du marché est donc de 221.744 € grâce au choix de consommables compatibles en lieu et place de consommables originaux.
- **Marché de fourniture de sacs à déchets** : marché d'une durée de 4 ans estimé globalement à 1.718.200 € (dont 432.500 € tva pour le CHR) a été attribué pour un montant total de 1.756.968 € tva (dont 369.500 € tva pour le CHR). L'économie est donc de 63.000 € pour le CHR.



Le GAH est occupé non seulement par la préparation de nouveaux marchés conjoints consacrés au papier et au transport intersites de patients mais également par la relance du marché des fournitures de bureau.

Dans le cadre des mesures d'accompagnement du budget, il a été obtenu que le CHR de la Citadelle puisse bénéficier des conditions du grand marché public relatif aux services téléphoniques fixes et mobiles du Service Public de Wallonie. Les économies sur le coût des communications produiront leurs effets à dater du 1^{er} janvier 2015 et sont estimées à 50.000 € sur base annuelle.

- Nous avons développé, en étroite collaboration avec les services formations d'ISOSL et du CHBAH, un dispositif d'aide à la prise de poste pour nouveaux responsables. Cette collaboration nous permet d'offrir un catalogue de formations extrêmement complet.



LE PATIENT AU CENTRE DE NOS PREOCCUPATIONS



MULTICULTURALITÉ

LE CHR de la Citadelle s'inscrit depuis le premier jour dans une démarche d'accueil et de prise en charge de tout patient, dans le respect de toutes les différences : sociales, philosophiques, religieuses, ethniques, culturelles ...



42 nationalités sont présentes au sein de notre personnel et de nos médecins. Chaque agent disposant d'une langue maternelle particulière, et qui le souhaite, peut être sollicité afin de permettre une communication adéquate avec chacun de nos patients. Nous bénéficions ainsi de 350 traducteurs maîtrisant 45 langues.

Nous disposons en outre, depuis de nombreuses années, d'une équipe de médiateurs interculturels. Leur mission est de favoriser la compréhension des pratiques, des croyances et des références culturelles de chacun, afin de permettre des soins de qualité, respectueux de chacun, mais aussi des contraintes d'un environnement hospitalier. Au-delà d'un simple exercice de traduction de langue, la médiation culturelle facilite quotidiennement la pratique des soins auprès de patients de 46 nationalités différentes. L'équipe de médiation maîtrise une dizaine de langues dont la langue des signes.

En collaboration avec le SPF, nous participons activement au dispositif de vidéo-traduction, dont la permanence multi-institutions nous permet d'assurer une traduction simultanée, organisée dans différentes langues, auprès des médecins et soignants qui le sollicitent.



Présentation
vidéo-conférence

NOS ASSOCIATIONS



Notre institution soutient et encourage depuis de nombreuses années plusieurs associations.

- Asbl La maladie de Verneuil en Belgique
- Asbl Focus Fibromyalgie Belgique
- ASBL Association d'Information du Don d'Organes et Sensibilisation
- Alcooliques Anonymes
- Ligue Belge de la Sclérose en Plaques
- Oxygène –Mont Godinne, association de transplantés pulmonaires asbl
- Groupe d'aide à la Recherche et à l'Information sur le Psoriasis
- Psy'Cause
- Ligue Huntington Francophone Belge asbl
- Association pour le Droit de Mourir dans la Dignité
- Vie Libre
- Ligue Alzheimer asbl
- Asbl X-fragile –Europe
- Société Belge de Coeliaquie
- Ensemble – groupe des Cérébrolésés de Liège et environs, membre de la Fédération Belge des Aphasiques Francophones
- Belgique Accouphènes
- Maladies Rares et Orphelines de Belgique – RDB
- Mon Cœur entre Parenthèses
- Contacts diabète



- Le service éducation du patient collabore également avec diverses associations de patients (Bipib, Aidons,...) afin d'apporter aide et soutien aux patients, et d'augmenter la visibilité de ces associations,...
- Chaque année nous organisons la journée des associations de patients au sein de l'institution en collaboration avec la ligue des Usagers des Services de Santé.



Au-delà de nos associations de patients, le CHR Citadelle a créé depuis de nombreuses années, le groupe Citadelle au Pluriel qui rassemble plus de 70 collaborateurs, de tous secteurs, mobilisés autour de la promotion de la diversité, de l'esprit d'entreprise, des valeurs de notre institution.



SERVICES AU PATIENT



*La satisfaction de nos patients est au cœur de nos préoccupations.
Nous innovons sans cesse, au service du patient.*

- Afin de mieux répondre à la demande de l'IRM, les consultations ont été ouvertes les dimanches, en plus de l'activité déjà établie le samedi.
- Le département soins a créé une fonction de gestionnaire de cas, afin de gérer le trajet de soins, préparer la sortie des patients et prévenir les réhospitalisations.
- Plusieurs fonctions infirmières spécifiques, parmi lesquelles le gestionnaire de cas doit s'intégrer, ont été redéfinies en regard de l'évolution interne, nationale et internationale.
- 2014 a également vu la création d'un observatoire dédié à la revue d'expériences menées pour le développement de nouvelles modalités de prise en charge de la chronicité et le développement de 2 pilotes.



Interview du Dr L. Collignon,
médecin chef de service
en imagerie médicale

Le CHR a entamé une réflexion approfondie sur l'accueil du patient lors de son passage en Policlinique.

- Le CHR Citadelle est également membre du Réseau Santé Wallon



RéseauSantéWallon

Depuis plusieurs mois, nos patients ont la possibilité de prendre rendez-vous via notre site internet.

Ils peuvent également procéder aux formalités d'admission en ligne.

www.chrcitadelle.be

Notre site internet est désormais compatible smartphones et tablettes





- La mise en place de bornes de prise de rendez-vous et d'inscription se poursuit, les analyses fonctionnelles ont commencé et avancent rapidement.
- La prise de rendez-vous a été mutualisée et étendue à tous les sites. Chaque appel patient est désormais pris en charge par tous nos sites et pour tous nos sites.
- Plusieurs nouvelles pages ont été créées sur notre site internet: Clinique de l'Anticoagulation, Centre de la Douleur, Centre de l'Insuffisance Cardiaque, Clinique du voyageur ...

LE CHR CITADELLE EST SOUCIEUX D'UN SERVICE HOTELIER DE QUALITE

Le service entretien se devait d'évoluer pour répondre aux nouveaux besoins de l'hôpital (diminution des durées de séjour, intensification des hospitalisations de jour, taux de rotation élevé dans nos lits,)

2014 fut une année charnière puisque nous avons mis en place des équipes volantes pour le nettoyage des chambres de patient sortant.

Ces nouvelles équipes permettent d'apporter une réponse plus rapide et efficace pour nettoyer une chambre qui vient d'être libérée et où, dans un certain nombre de cas, le nouveau patient est déjà présent et attendu au bloc opératoire.

Le service entretien souhaite être un secteur à la pointe du progrès par l'introduction de nouveaux outils et méthodes modernes.

LE CHR CITADELLE VEILLE EGALEMENT A LA TRANSPARENCE ET AU BON DEROULEMENT DE SON PROCESSUS DE FACTURATION

En plus des modifications légales et des demandes du gestionnaire (patient pas venu pas excusé, 200% de suppléments pour la radio, laboratoire, ...), la cellule a continué à analyser des rejets récents de facturation et mis en place de nouvelles procédures pour en éviter une partie. Nous avons également adapté la facture patient polyclinique pour la détailler plus d'après les constatations faites lors des réclamations des patients.

Depuis juin, la facturation des patients non mutuellistes dépendants d'un CPAS doit se faire de façon électronique. Avant, nous facturions tous les soins au CPAS qui réclamait la part AMI au SPP-intégration sociale. Maintenant, nous facturons directement la part AMI au SPP-IS via la CAAMI via facturation électronique et nous facturons soit au CPAS soit au patient les tickets modérateurs. Cette nouvelle procédure a cependant accentué la charge de travail de plusieurs services.



PROJETS AU CHEVET DU PATIENT ET SENSIBILISATION DU PATIENT



*Le CHR Citadelle souhaite être un vrai partenaire de son patient.
L'informer, l'accompagner sont aussi notre mission.*

- Le service de diabétologie a mené diverses campagnes de sensibilisation ouvertes vers le grand public. Pour sensibiliser au diabète, un petit déjeuner équilibré a été offert dans le hall d'entrée de l'hôpital à toutes les personnes vêtues de bleu, couleur de la journée mondiale du diabète.
- Diverses actions d'information et de sensibilisation ont aussi été menées à l'attention du grand public pour les informer des conséquences de l'obésité. L'objectif de la journée d'information organisée par le Centre de la Nutrition est de sensibiliser le patient et de lui fournir les clés utiles pour revenir à un poids de forme et de santé normal et, surtout, de s'y maintenir. Une journée portes ouvertes au Centre de la Nutrition a également été organisée.
- Pour la cinquième année consécutive, le CHR de la Citadelle a participé à la Journée Européenne de Sensibilisation à l'Insuffisance Cardiaque. Cette pathologie est une maladie chronique évolutive qui touche 200.000 personnes dans notre pays. Depuis 2010, le CHR de la Citadelle, et plus particulièrement son Centre de l'Insuffisance Cardiaque, s'implique fortement dans la sensibilisation et la prévention de l'insuffisance cardiaque. Cette année encore, toute l'équipe a été au rendez-vous pour informer, sensibiliser et dialoguer avec le grand public autour de cette pathologie dont la prévalence est élevée; de l'ordre de 2 à 4% de la population. En mai 2014, diverses activités de prévention et de sensibilisation du grand public ont été menées dans le hall du site Citadelle.



- En matière d'éducation du patient, différents secteurs continuent de développer, actualiser et mettre en place des outils, des brochures et des programmes éducationnels pour les patients. Les équipes pluridisciplinaires réalisent l'enseignement à leurs patients à l'aide des programmes et des outils appropriés. En 2014, le Service Éducation du Patient a accompagné ces équipes et assuré la formation des nouveaux agents. Plus de 70 infirmiers relais en éducation du patient se sont réunis à 3 reprises en 2014. Différents sujets ont été abordés et plusieurs associations de patients sont venues présenter leurs rôles et leurs missions.
- Le Comité Institutionnel en Éducation à la Santé a validé l'intégration de représentants de patients dans ses réunions. Des contacts sont établis à la demande du personnel ou des patients, avec plus de 20 associations de patients.



Clip identitovigilance

- Un film de sensibilisation concernant l'empowerment des patients en matière d'identitovigilance a été réalisé en collaboration avec la Cellule Qualité.
- En 2014, les indicateurs de mesure de la prévalence des escarres ont été améliorés. Deux mesures ont été réalisées.
- Les indicateurs de la qualité de la prise en charge de la douleur ont été mesurés dans 4 unités de soins supplémentaires.
- Le dépistage de la dénutrition (avec l'outil NRS 2002) est, depuis le second semestre 2014, réalisé par le personnel infirmier au moment de l'anamnèse infirmière. Le suivi diététique est réalisé par les diététiciens en collaboration avec les équipes pluridisciplinaires sur base d'un logigramme décisionnel. Des « items » nutrition ont été ajoutés à la mesure de prévalence des escarres afin d'améliorer la prise en charge des patients dénutris.
- Le trajet de soins des patients sous nutrition entérale a poursuivi son développement. Les patients bénéficiant d'une alimentation entérale à domicile peuvent désormais bénéficier de consultations pluridisciplinaires ambulatoires.
- L'organisation de formations soins de développement et allaitement sur le plateau mère-enfant et la désignation d'une sage-femme référente en allaitement maternel pour le plateau ont été réalisés.
- Une permanence consultante en lactation pour les différents services a également été mise en place.

LE CHR CITADELLE A LA RENCONTRE DE SES PATIENT

- *Journée du rein dans la galerie des magasins Cora en mars 2014*
- *Sommeil et fibrillation*
- *Lactarium et don de lait*
- *13 visites de l'hôpital*
(ASBL le Maillet, ASBL Retravailler, ASBL Edit etc...)

Rejoignez-nous sur



LinkedIn



SATISFACTION DES PATIENTS

😊 **90%**



En 2014, nous avons mesuré le degré de satisfaction de nos patients dans les services de médecine, de chirurgie, à l'hôpital de jour chirurgical, en gériatrie, en pédiatrie, en maternité, au MIC, aux urgences, en revalidation et en psychiatrie.

Globalement, le taux de satisfaction atteint 90%.

93% des patients ont obtenu le type de chambre souhaitée.

Les résultats de l'enquête sont transmis aux directions et à chaque représentant de pôle (médical, soins, infrastructure et logistique, finances et ressources humaines et communication) afin que chacun établisse avec ses équipes des objectifs en vue de maintenir et améliorer le taux de satisfaction de nos patients.

En réponse aux commentaires de nos patients, des actions d'amélioration ont été entreprises. C'est ainsi que nos unités de soins sont progressivement renouvelées en profondeur afin d'en améliorer le confort.

RESULTATS DE L'ENQUETE SATISFACTION DES PATIENTS 2014

90% Taux de satisfaction globale*



L'enregistrement en continu de votre satisfaction confirme nos points forts en termes de qualité de prise en charge et de qualité de traitement.

Grâce à vos commentaires, voici quelques exemples d'actions d'améliorations entreprises :

- **Nous améliorons et diversifions nos informations**
Des écrans d'informations ont été installés dans le hall d'entrée et vont également être disposés dans différentes salles d'attente de polycliniques.
Des affiches sont placées dans les voies et ascenseurs afin de vous informer des diverses manifestations organisées, de l'ouverture de nouveaux services, ...
Notre site internet a été renouvelé pour encore mieux vous aider.
- **La prise en charge nutritionnelle des patients fait partie de nos priorités**
Un dépistage systématique du risque de dénutrition des patients adultes hospitalisés est effectué dès l'admission par le personnel infirmier.
La prise en charge par un diététicien ainsi qu'un suivi pluridisciplinaire sont assurés lors de chaque dépistage positif.
Des consultations diététiques spécialisées sont également organisées.
- **Votre sécurité est au centre de nos préoccupations**
Nous mettons l'accent sur votre identification tout au long de votre séjour dans notre institution. « Votre identité, c'est votre sécurité »
- **Nous avons travaillé dans l'achat de nouveaux produits repas**
La qualité d'un repas passe aussi par la température à laquelle il est servi.

Votre information reste au cœur de nos priorités.

N'hésitez pas à nous interpeller et à remplir le questionnaire à votre disposition.

Merci de votre fidélité.

* Enquête réalisée entre le 1 janvier et le 31 décembre 2014 sur un échantillon de près de 3000 questionnaires

 **CHR CITADELLE**
Un hôpital pour tous, la santé pour chacun

NOS INFRASTRUCTURES



LE CHR CITADELLE INVESTIT CHAQUE ANNEE DANS LA RENOVATION DE SES BATIMENTS ET INFRASTRUCTURES.

En 2014, nous avons réalisé :

- La modernisation des salles d'hospitalisation a débuté. Ainsi une salle de chirurgie a été « gelée » permettant le début des travaux de rénovation en profondeur de la salle 59 (pédiatrie).



- La rénovation du service de pédopsychiatrie a été menée à son terme permettant une prise en charge adaptée et moderne des pathologies mentales, principalement de l'adolescent.

La nouvelle salle 55 (pédopsychiatrie) permet de déployer trois sous-unités : une liée aux urgences et à la crise, une liée au bilan et à l'orientation, et enfin, une liée au traitement de fond (notamment les troubles psychosomatiques et du comportement alimentaire en liaison avec la pédiatrie).

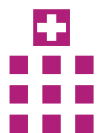


- L'année 2014 a également été marquée par le déménagement du service de médecine nucléaire et d'imagerie du Valdor dans ses tous nouveaux locaux. Une consultation de mammographie a été ouverte sur ce site.



- En chirurgie orthopédique, l'année 2014 a été marquée par le développement de l'activité de chirurgie ambulatoire et de jour sur le site de Sainte-Rosalie.

- Le développement de la revalidation neurologique dans le cadre du nouvel hôpital « Valdor » a été concrétisée en 2014.



- Un nouveau service d'auto-dialyse a été inauguré en 2014 sur le site du nouvel hôpital du Valdor.
- En 2014 les travaux d'une nouvelle salle de coronarographie ont été réalisés. Le système de traitement de l'air et de mise en surpression de la salle permet d'y pratiquer certains actes de chirurgie cardiaque
- Une salle d'hospitalisation a été transformée en salle de semaine, permettant d'adapter la structure de prise en charge des pathologies cardiaques à l'activité moderne.

- En 2014, le service de dermatologie a occupé les nouvelles salles de chirurgie du rez-de-chaussée avec de la chirurgie oncologique (technique des lambeaux) et de la chirurgie d'ongles incarnés. Il pratique le laser épilation, le laser vasculaire, le peeling, l'électrolyse, la photothérapie dynamique, la photothérapie UVB, UVA, UVB TLO, l'allergologie adulte et enfant, le botox et l'injection d'acide hyaluronique.



Il collabore avec la gynécologie pour les consultations des muqueuses dermato-gynécologiques, avec les oncologues, chirurgiens et radiothérapeutes dans le cadre des concertations multidisciplinaires oncologiques pour les cancers cutanés. Avec la pneumologie pour les consultation d'allergologie et avec la pédiatrie pour les consultations neurofibromatoses. L'école de l'atopie a été mise en place.

- Dans le cadre du développement de l'hôpital de jour chirurgical sur Sainte-Rosalie, une grande partie de la chirurgie du segment antérieur (cataracte, glaucome et greffe de cornée) y a été transférée.



- Nouveau quai de déchargement en cuisine.

Ce nouveau quai, sous abri et complètement fermé, permet de réceptionner les marchandises à l'abri des intempéries et poussières.

Il s'agit d'une amélioration supplémentaire dans le cadre de la sécurité de la chaîne alimentaire (bonnes pratiques HACCP et recommandation de l'AFSCA). Ceci fait suite à d'autres travaux réalisés en cuisine les années précédentes (marche en avant, respect de la chaîne de froid etc.)





Un des axes majeurs du plan stratégique 2014-2019 vise à l'amélioration de nos outils de gestion et d'information.

Plusieurs initiatives ont ainsi vu le jour :

- En 2014, le tableau de bord « ressources humaines » du pôle soins a été affiné. Il est édité mensuellement et permet désormais d'identifier, outre les centres de frais et les unités de gestion, l'évolution des effectifs par poste financé (BMF, détachement, financement et qualification spécifique).
- Le nouveau système de gestion informatisée des horaires est en pilote dans plusieurs services de soins et de support. L'intégration avec le logiciel de paie est prévue pour 2015. Par ailleurs un cadastre complet des horaires a été réalisé permettant la concertation des horaires.
- Un système de gestion dynamique de l'activité de brancardage a débuté. Un état des lieux du processus de transport interne a été réalisé dans le premier semestre 2014. Il a été présenté aux différentes structures internes et servira de fil conducteur pour l'élaboration d'un cahier des charges visant l'informatisation de ce service.
- La mise en place d'un Datawarehouse Institutionnel s'est poursuivie avec notamment la création d'un portail WEB contenant des tableaux de bords personnalisés et sécurisés à destination des différents acteurs du monde hospitalier.

Ces tableaux de bord contiennent de nouvelles thématiques métiers telles que :

- le suivi quotidien de l'occupation des lits,
- le suivi des comptes médecins jusqu'au dernier degré de détail,
- le suivi des équivalents temps-plein,
- le suivi de la comptabilité générale et analytique,
- le suivi des indicateurs de performance hospitalière (admissions, journées facturées, ...).

D'autres modules sont actuellement en cours de validation (suivi des facturations de biologie clinique, suivi des surfaces, forfaits pharmacie, activité justifiée, ...).

La centralisation de l'information décisionnelle constitue une décision stratégique dans le cadre de l'aide au pilotage de l'institution.

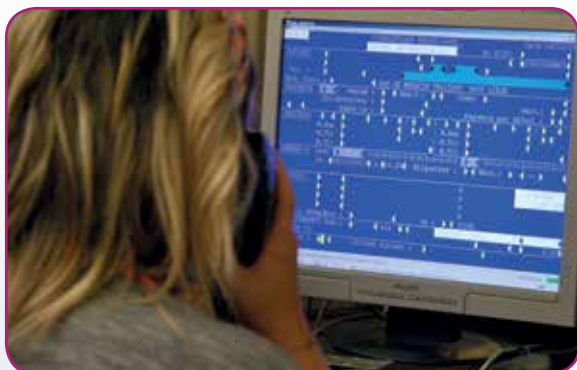


PLUSIEURS GRANDS PROJETS INFORMATIQUES ONT ÉTÉ INITIÉS :

- Lancement de marchés pour le déploiement du WIFI institutionnel sur les sites de la Citadelle, Sainte-Rosalie et Château Rouge. Le « sites survey » a été effectué sur ces 3 sites avec détermination de l'emplacement des 945 antennes nécessaires.
- Analyse et optimisation des performances « réseau », « bases de données » et dossier patient informatisé.
- Virtualisation du poste client et mise à disposition du DPI (Dossier patient informatisé) sur ces postes.
- Accès à distance des applications institutionnelles (DPI, tableaux de bord,...) au travers d'un portail.
- Accès à distance aux radios à partir de smartphones et de tablettes.
- Mise en place des blocages et filtrages Internet, améliorant ainsi la sécurité de l'infrastructure.
- Liaison vers le Réseau Santé Wallon (RSW), inscription et désinscription au RSW et accès au RSW à partir du DPI.
- Acquisition d'un « bus d'entreprise », permettant de gérer et automatiser les interfaces entre systèmes.
- Développement des connecteurs entre systèmes et matériel médical, notamment entre les outils de cardiologie (holter, échographes,...) et le serveur de résultats du DPI.
- Etude de remplacement du « mainframe » et négociation (aboutie en mars 2015).
- Mise en route du logiciel Qbloc qui a permis une réorganisation de l'activité du bloc opératoire pour optimiser l'occupation des salles.
- Tests de « disaster recovery » pour la machine centrale « mainframe » et travail pendant une semaine sur la « machine de désastre ».
- Envoi automatique de SMS aux intervenants dans le cadre du « Trauma Center ».
- Finalisation de l'implantation du « single sign on » et définition des droits d'accès basé sur le répertoire des utilisateurs (Active Directory).
- Mise à disposition d'un outil de requête léger et flexible pour générer des requêtes sur les bases de données.
- Mise en place d'un nouveau serveur de Business Intelligence (OBIEE) et migration.
- Hébergement :
 - Activation complète des 2 lignes redondantes de 5Gb entre le CHR et les deux datacentres externes.
 - Mise en œuvre de clusters VM et Oracle RAC entre les 2 datacentres externes. Installation de l'application Cyberlab du laboratoire.
 - Backup des données du CHR dans les datacentres externes.
 - Déménagement et opération du Mainframe de désastre dans le datacentre de reprise.
- Imagerie
 - Remplacement de 37 stations diagnostiques pour le service de radiologie et de 51 PC RIS ainsi que leurs écrans 24'' sur les sites Citadelle, Sainte-Rosalie, Château Rouge et Valdor. Acquisition de nouveaux outils de visualisation (Universal Viewer et Zero Foot Print).
 - Mise à jour (upgrade) du PACS et du RIS.
 - Réplication (en cours) des données du PACS long terme dans le datacentre de reprise.
 - Choix d'un système de WorkLists permettant d'intégrer les données Dicom hors radiologie (dont la sénologie, médecine nucléaire,...) dans le PACS et de les référencer dans le DPI.



- Déploiement du DPI aux Urgences pédiatriques et paramétrage aux Urgences adultes, ainsi que dans les polycliniques (ORL avec reconnaissance vocale permettant l'envoi rapide des comptes rendus, Clinique de la Douleur, Clinique du Voyageur, dossier infectio, rapport d'évolution et de sortie aux Soins Intensifs). Mise en place de connecteurs pour la Pharmacie.
- Mise en place d'une équipe interne de digitalisation des documents médicaux entrants et nouvellement générés ; déploiement en cours par services médicaux et se prolongeant au 1^{er} semestre 2015.
- Lecture rapide de cartes d'identité à l'accueil et aux admissions, liaison automatisée et en ligne vers les services d'assurabilité (Mycarenet et Mediprima).
- Envoi automatique des données des Urgences (UREG) vers le SPF.
- Développement d'un Intranet personnalisable et incluant l'accès à des applications définies (« webservices ») ainsi qu'une gestion documentaire administrative (qui sera déployé 1^{er} trimestre 2015).
- Prise d'inventaires (pharmacie, MMM, cuisine,...) à partir de tablettes et interface automatisé vers le système central.
- Développement d'un outil GestHospi de gestion des lits hospitalier (utilisé par la Cellule de Gestion des Lits et déployé dans les salles d'hospitalisation).
- Déploiement d'un outil de planification dans le Bloc Opératoire.
- Lancement d'un marché et sélection d'un outil de gestion des Feuilles d'Anesthésie.
- Développement d'un outil d'encodage en ligne des prestations médicales (« feuilles de route ») pour les différentes spécialités médicales (tests d'abord avec les physiothérapeutes et kinésithérapeutes).
- Migration de la nouvelle version du logiciel de laboratoire (Cyberlab) ; mise à disposition pour les médecins généralistes.
- Nouvelles applications supportant les conventions (CAP Liège Namur pour le suivi des enfants prématurés ; CGM pour le monitoring continu de la glycémie).
- Adaptation de tous les codes de remboursement des prothèses.
- Finalisation du paramétrage d'un outil de prise de commande des repas (Datameal).
- Interfaçage de facturation du laboratoire avec ISoSL (Lierneux).
- Mise à jour du logiciel de Néphrologie (Clinical Vision).
- Acquisition de nouvelles stations de diagnostic pour la médecine nucléaire.
- Génération de nouveaux tableaux de bord au travers de l'outil QlikView.





« Depuis 2011, le CHR autoproduit 40% de ses besoins en électricité grâce à une unité de cogénération de 1.600 kW fonctionnant au gaz naturel.

Par rapport à une centrale électrique décentralisée, l'avantage est de pouvoir récupérer la chaleur du moteur, habituellement perdue et dissipée dans l'atmosphère.

Cette chaleur ainsi récupérée, couvre une partie des besoins en chauffage et eau chaude sanitaire.

Un triple gain : « Energétique », « Ecologique » et « Economique »

En 2014, le CHR a réalisé un exercice grandeur nature de black-out.

Toutes les équipes ont ainsi été mobilisées et le CHR Citadelle a parfaitement réussi cet exercice.



Conscient des enjeux énergétiques, le CHR poursuit son implication dans le développement durable, notamment par la mise en place de lampes LED.



NOTRE PERSONNEL



Nos valeurs

Cellule H en collaboration avec l'Awiph

*Ouvert sur son
environnement*



Innovant



Partage des savoirs

**Nos valeurs
institutionnelles**



*Développement
durable*



Respect



Souci d'efficacité



Formation de notre personnel

Le CHR Citadelle dispose d'un plan de formation complet, visant à soutenir et accompagner le développement de nos collaborateurs.

Il s'inscrit dans une vision stratégique de la formation, pilotée par la transversalité et l'alignement avec la stratégie de l'hôpital.

La ligne managériale (cadres et médecins chefs de service) doit assurer un rôle crucial. Leurs compétences en gestion, en management du changement et en portage de projets devront être soutenues.

La mobilisation, l'implication et la capacité à collaborer et innover de chacun des agents seront la clé de la réussite pour les années à venir.

Notre plan de formation est donc articulé selon 3 axes principaux :

- « accompagnement à la gestion » à destination des médecins
- « management » à destination des responsables
- « engagement » à destination des collaborateurs

60% de nos formations sont organisées en interne.

Parmi les formations externes, l'essentiel est constitué d'information-sensibilisation (colloques, conférences, ...).

Les formations compétentielles (séminaires, cours, ...) sont davantage organisées en interne.

En termes d'approche pédagogique, nous offrons des dispositifs multimodaux (blended learning) composés d'activités d'accompagnement, de modules collectifs et de formations individualisées, de soutien e-learning... Afin de maximaliser les transferts pédagogiques au poste de travail, nous proposons un accompagnement post-formation en coaching.





- Afin de couvrir les différents publics et de s'adapter aux diverses contraintes, nous avons diversifié nos approches de sensibilisation, notamment par l'organisation de nouvelles mini formations sur le temps de midi ou en début de soirée. Nous offrons ainsi une dizaine de thématiques à notre ligne managériale et une dizaine de thématiques spécifiques à nos médecins.

En 2014, un accent particulier a été placé sur :

- La sensibilisation à la sécurité de l'information par une campagne de communication adaptée.
- La sélection et formalisation d'une méthode institutionnelle de gestion de projet basée sur Prince2 (formations de 65 managers à cette méthode ; mise à disposition d'outils et « templates »).
- 5 nouveaux infirmiers en chef ont été accompagnés dès leur prise de fonction sur base de la démarche tutorat/mentorat/coaching. Ils ont pu bénéficier d'un suivi complet avec l'aide de deux tuteurs, d'un mentor, d'un coach et du référentiel de tâches et de compétences spécifique à leur fonction.

Le modèle a été évalué et adapté en 2014. Il a fait l'objet d'une présentation à Santhea en mai et en novembre au symposium annuel « Patient Safety » du SPF santé publique.

- Concernant le développement individuel des infirmiers chef de service, les modules suivants ont été suivis ou initiés en 2014 :
 - Management en pensée stratégique
 - Qualité : CIMQES
 - Codéveloppement professionnel
 - Être cadre/coach/infirmier



PLAN FORMATION



RELATION SOIGNEUSE

Cycle spécifique
Médecins chefs de service



MANAGEMENT

Cycle pour
Responsables
(Leaders, Managers,
Experts, Médecins
chefs de service...)

Information sur le
processus de prise en
charge



**Cycle ouvert à
tous les agents**

