



RAPPORT D'ACTIVITÉS 2018



**CITADELLE
CHATEAU
ROUGE
SAINTE
ROSALIE**

Édito

La force et la richesse d'une entreprise résident dans ses collaborateurs. Tout au long de l'année 2018, nous avons, tous ensemble, relevé de nombreux défis.

Notre hôpital s'inscrit, depuis 2014, dans un plan stratégique ambitieux, essentiel au développement et à la pérennité de l'institution. Ce plan s'articule autour de différents axes :

- l'axe STAR (Sécurité pour Tous, Accréditation Responsable) vise à obtenir dans les trois à quatre ans la reconnaissance par un organisme extérieur du niveau de qualité et de sécurité de notre hôpital, sur base d'un référentiel imposé par cet organisme,
- l'axe WIN³ vise à promouvoir et déployer l'excellence opérationnelle dans l'ensemble des services et processus du CHR en impliquant les collaborateurs,
- effectuer une cartographie des conventions existant entre le CHR et d'autres structures et développer de nouveaux partenariats constituent les deux piliers de l'axe SYNAPSE,
- l'axe R@MA (Renouveau pour un Axe de Médecine Ambulatoire) vise au développement d'alternatives à l'hospitalisation classique et à l'optimisation de l'organisation de l'activité hospitalière,
- l'axe PHOENIX concerne la rénovation de la plupart des applications majeures composant le système d'information du CHR,
- l'axe FLOW consiste à améliorer l'accessibilité et la mobilité sur le site de la Citadelle et autour de celui-ci. Hôpital intégré dans sa ville, le CHR veut également se positionner et s'intégrer au cœur de son quartier,
- le CHR est en train de vivre une véritable métamorphose. L'axe ARCHI'MADE vise la rénovation en profondeur de l'ensemble de la structure architecturale de l'hôpital, en garantissant le maintien de soins de qualité.

2018 a vu l'aboutissement de nombreuses réalisations qui s'inscrivent dans ces axes.

Fort de ses talents, le CHR a également, tout au long de l'année, structuré sa démarche de responsabilité sociétale autour de sept grands objectifs :

- la santé et le bien-être,
- l'énergie propre et d'un coût abordable,
- le travail décent et la croissance économique,
- l'industrie, l'innovation et l'infrastructure,
- les villes et communauté durables,
- la consommation et la production responsable,
- les partenariats pour la réalisation des objectifs.

De nombreuses initiatives ont été mises en place cette année et permettent de relever un certain nombre de défis environnementaux indispensables à l'amélioration de la santé des populations et à la qualité de vie des patients et des collaborateurs. Continuons à nous engager tous ensemble, de manière responsable et durable !

En matière de RGPD (Règlement Européen sur la Protection des Données), le CHR Liège a aussi été un pionnier en 2018. Des formations et présentations ont été réalisées tant au niveau du conseil de direction qu'au niveau du Copil Move N'TIC et du comité de sécurité. Un plan détaillé des actions à mener a été réalisé pour la mise en conformité de l'hôpital face à cette réglementation. Les leaders, managers et les chefs de service ont été formés pour remplir les questionnaires qui alimentent le registre des traitements. 182 interviews ont été menées.

Le présent rapport d'activités 2018 relate chronologiquement les événements marquants qui ont animé la vie de notre hôpital et/ou qui sont les résultats de l'avancement des projets institutionnels, stratégiques et durables.



*Sylvianne Portugaels,
Directeur général*



LES ÉVÉNEMENTS DÉTAILLÉS DANS CE RAPPORT SONT TAGUÉS SUIVANT L'AXE STRATÉGIQUE OU LA DÉMARCHE DURABLE DANS LEQUEL ILS S'INSCRIVENT.



Sécurité pour Tous,
Accréditation Responsable



Excellence
opérationnelle



Synergies pour un Axe Public
de Soins d'Excellence



Renouveau pour un Axe
de Médecine Ambulatoire



Accessibilité
et mobilité



Rénovation des applications
du système d'information



Rénovation de la
structure architecturale



Responsabilité Sociétale
des Entreprises



Innovation
médicale

I
JANVIER 2018



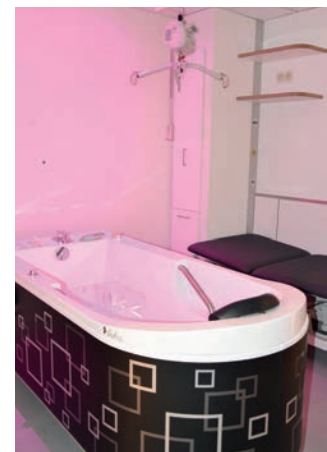
LE CENTRE URBAIN DE RADIOTHÉRAPIE À SAINTE-ROSALIE

Le site de Sainte-Rosalie se métamorphose et accueillera nos patients dans une nouvelle unité de radiothérapie, en collaboration avec le CHU, le CHC et Vivalia. La construction du nouveau bâtiment a débuté en janvier 2018. Ce projet médical urbain s'inscrit dans la volonté de développer des réseaux de soins et d'offrir des services d'excellence, de qualité et de proximité.



MODERNISATION D'UNE UNITÉ DE PÉDIATRIE POUR LES « PETITS » PATIENTS DU CHR

Le CHR poursuit son processus de rénovation pour répondre aux exigences et aux besoins actuels de prise en charge de ses patients. Cette nouvelle unité de soins offre notamment des chambres spécialement équipées pour le confort des enfants à mobilité réduite, souffrant d'une infirmité motrice cérébrale ou d'une pathologie neuro-musculaire. Un palan relié à un système de rail facilitant le transfert des patients vers leurs lieux de soin, une salle de bain ergonomique, une salle de jeux et une salle réservée aux parents avec salon et cuisine sont quelques-uns des équipements modernes à disposition.



UNE COMMUNICATION PLUS ATTRAYANTE ET PROFESSIONNELLE

Nouvelles maquettes, nouvelles rubriques, nouveaux canaux de distribution ... Le StéthoScoop a été entièrement revu. Plus moderne, il devient LA référence en matière d'informations stratégique, institutionnelle et ludique pour chaque agent et médecin de l'institution. Il est disponible de manière numérique et, en version papier, via plusieurs présentoirs près d'ascenseurs, dans les vestiaires et au restaurant.

Le CitaDoc a également été repensé avec une ligne plus dynamique. Il est principalement dédié aux médecins généralistes et aux spécialistes du CHR.

Le CHR renforce ainsi l'information médicale de pointe vers ses partenaires privilégiés. De nombreux colloques et conférences ont également été organisés par les différents services de l'institution tout au long de l'année avec, en apothéose, la Journée Médicale qui a rassemblé plus de 350 médecins généralistes et spécialistes.



**LE CHR LIÈGE EST AUSSI PRÉSENT SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX
POUR VOUS INFORMER, COMMUNIQUER ET PARTAGER.
RESTEZ CONNECTÉS ET REJOIGNEZ NOS COMMUNAUTÉS !
VOICI LE NOMBRE D'ABONNÉS AU 31 DÉCEMBRE 2018 :**



9.193



971



4.650

1
FÉVRIER 2018



LES URGENCES DU CHR À LA POINTE DES INTERVENTIONS GRÂCE À SON NOUVEAU VÉHICULE SMUR

Le service des urgences du CHR s'est doté d'un nouveau véhicule d'intervention SMUR. Il a été le premier de la province de Liège à répondre aux nouvelles normes en termes de marquage et de signalisation extérieure. Sélectionné par des pilotes reconnus après un essai sur le circuit de Francorchamps, ce véhicule est équipé des dernières nouveautés en termes de sécurité active et passive.

Une attention toute particulière a été apportée pour optimiser l'ergonomie du poste de conduite et le rangement du matériel d'intervention. La mise en fonction effective du véhicule a été précédée d'une formation dans le centre du RACB à Francorchamps.

“

Le délai entre le traumatisme et le traitement des lésions vitales dans un centre spécialisé doit être le plus court possible. Le traumatisme grave est, en Belgique, la première cause de mortalité avant 40 ans. Il est responsable de 60 % des décès chez les enfants, et jusqu'à 80 % chez les adolescents. Nous sommes convaincus que l'optimisation des soins de ces patients peut diminuer les chiffres de mortalité de 30 à 50 %. Inauguré en avril 2015, le trauma center du CHR Liège est le premier centre certifié en Belgique francophone. Sa mission : mettre à disposition toutes les ressources humaines et techniques nécessaires à une prise en charge rapide et efficace des traumatisés graves !

Stéphane Degesves,
chef du service des urgences du CHR Liège

**EN 2018,
LE SMUR EST
INTERVENU À 3.037 REPRISES ;
LE PIT, VÉHICULE
D'INTERVENTION PARAMÉDICAL,
EST LUI, SORTI, 3.571 FOIS.**

LE CHR INNOVE POUR LE NETTOYAGE DES CHAMBRES DES PATIENTS

Le CHR a déployé le logiciel SoftClean pour faciliter et optimiser le travail des agents de terrain, lors des sorties de patient. En moyenne, 176 demandes sont enregistrées chaque jour ; des pics de 261 demandes journalières peuvent être atteints.

Opérationnel dans les salles d'hospitalisation depuis février 2018, SoftClean est un système permettant de faciliter le dispatching et la répartition des tâches. Les équipes soignantes y encodent chaque départ de patient et indiquent un degré d'urgence pour le nettoyage. En se connectant à l'application depuis leur téléphone, les agents de l'entretien ménager savent directement dans quelle chambre ils doivent se rendre. Ce nouveau système évite de nombreux coups de téléphone et permet de diminuer le stress des agents. Les horaires ont également été adaptés pour plus d'efficacité.



“ Je trouve que c’est un outil très efficace pour nos agents, car le travail est distribué en direct. Il n’est plus nécessaire de passer par des intermédiaires. Le chemin est plus rapide, de la demande au travail effectué. Marie-Noëlle, service entretien

SoftClean permet une amélioration de la communication et une meilleure gestion des flux de nettoyage. L’outil est une réussite, notamment grâce au bon suivi réalisé par l’équipe projet. Elle a tenu compte de l’avis des agents lors de la construction et du déploiement de l’application et reste très attentive à son bon fonctionnement. Julien, infirmier en chef





INAUGURATION, EN PÉDIATRIE, D'UNE UNITÉ HOSPITALIÈRE, UNIQUE EN BELGIQUE, POUR LES ENFANTS VICTIMES DE MALTRAITANCE

Cet événement a eu lieu le 20 mars 2018 en présence de deux parrains exceptionnels : Yannick Ferreira Carrasco, footballeur professionnel et Diable Rouge, et Noémie Happart, Miss Belgique 2013, qui ont souligné leur fierté d'y être associés.

Intégrée au service de pédiatrie depuis plus de dix ans, la cellule maltraitance du CHR Liège a créé une unité hospitalière spécifique qui rassemble les enfants victimes de maltraitance. Unique en Belgique, cette nouvelle unité permet une prise en charge globale adaptée aux besoins de ces enfants.

L'équipe de cette unité intervient en cas de maltraitance physique et/ou psychologique pour réaliser des bilans psycho-médicosociaux qui ne peuvent pas être effectués en ambulatoire. Une hospitalisation est notamment nécessaire lorsque l'enfant n'est pas en sécurité à l'extérieur. Le cadre de l'hôpital permet de protéger la parole de l'enfant et de garantir la neutralité des échanges.

LE SECTEUR MÈRE / ENFANT DU CHR CHOISI POUR UNE ÉTUDE CLINIQUE SUR LA SURVEILLANCE FOETALE À DISTANCE

Le CHR Liège a été sélectionné, avec le Ziekenhuis Oost Limburg (Genk), pour participer à une étude clinique sur le développement d'un appareil prénatal portable qui permet la surveillance fœtale à distance et la détection d'un éventuel travail prématuré.

Quelque 90 patientes du CHR Liège participent à cette étude clinique. La start-up Bloomlife, qui a obtenu des subventions pour financer le projet, publiera les premiers résultats de cette étude clinique en 2019.

“

Les déclencheurs biologiques du travail d'accouchement sont encore inconnus et l'identification des premiers stades est souvent difficile à interpréter. Pour les mères à terme et donc à faible risque (> 37 semaines de gestation), cette incertitude entraîne des déplacements inutiles et inconfortables à l'hôpital. Cependant, pour les mères à haut risque d'accouchement prématuré (< 37 semaines), cette incertitude peut entraîner une augmentation significative de la morbidité et même de la mortalité de son bébé.”

Dr Frédéric Chantraine, professeur adjoint dans le service universitaire de gynécologie du CHR Liège

AVRIL 2018



LES TABLEAUX DE BORD, UN OUTIL DE PILOTAGE À LA POINTE

La qualité des soins au patient et sa satisfaction sont la priorité du CHR. Courant 2018, un nouvel outil de suivi des indicateurs de performance a vu le jour au sein de la cellule BI (Business Intelligence).

Ce nouveau tableau de bord est une aide précieuse à la décision et permet un suivi de la qualité des soins grâce à des indicateurs disponibles pratiquement en temps réel. Chaque mois, les tendances peuvent être sorties, analysées et comparées afin d'identifier plus rapidement d'éventuels problèmes et d'améliorer encore et toujours l'accueil et la prise en charge du patient dans sa globalité.

Très dynamique et visuel, l'outil permet d'accélérer toute une série de processus, de centraliser les données,

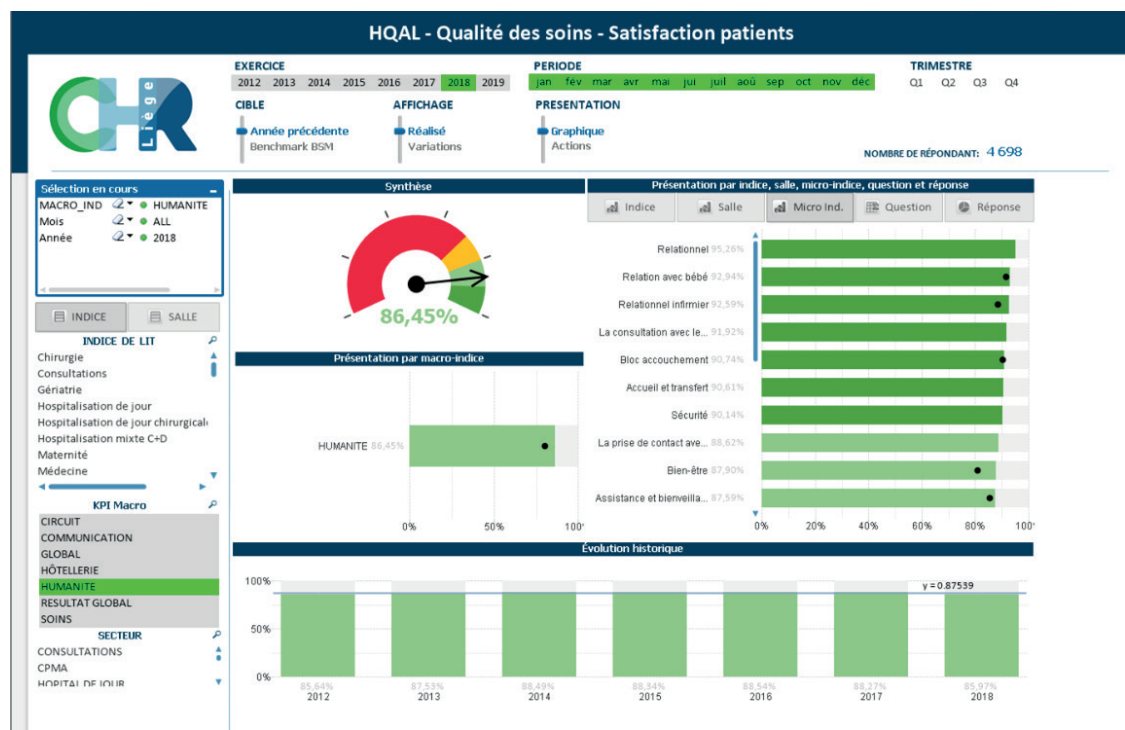
de les archiver et surtout de les croiser très facilement et ce, en toute sécurité. Il est donc facile d'analyser les retombées des initiatives de l'institution, de même que celles des différents services individuellement.

“

Notre travail est de positionner la plateforme analytique comme un acteur essentiel à la réalisation du plan stratégique.

”

Alexandre Van Egroo,
membre de la Cellule BI du CHR Liège





LANCEMENT D'UNE CONCERTATION MULTIDISCIPLINAIRE EN PELVI-PÉRINÉOLOGIE

Le CHR a lancé une réunion mensuelle de concertation multidisciplinaire en pelvi-périnéologie. Ces concertations sont coordonnées par les services d'urologie et de gynécologie, en collaboration avec les services de chirurgie digestive, gastro-entérologie, médecine physique, radiologie et psychologie. Ces rencontres permettent d'analyser des cas complexes de prolapsus génital, de troubles de la continence urinaire, ano-rectale ou mixte, d'algies périnéales ...

TROIS MÉDAILLES AUX PUBLICA AWARDS POUR LES PROJETS DU CHR EN MATIÈRE DE GESTION ET DE SÉCURISATION DES DONNÉES SENSIBLES

La troisième édition des Publica Awards a récompensé les meilleurs projets du secteur public en Belgique. Le jury de l'événement, organisé par l'entreprise EBP, a notamment récompensé le CHR, qui obtient une médaille d'argent et deux médailles de bronze pour sa gouvernance en termes de sécurité et de gestion des données sensibles.



GRANDE CAMPAGNE DE SENSIBILISATION À L'ACCUEIL ATTITUDE

L'accueil du patient et de son entourage est le premier contact avec notre institution. Le temps de l'accueil est un moment privilégié d'écoute et d'information pour le patient et le professionnel. Sa qualité influence la relation future ; elle favorise un climat de confiance et est un gage de satisfaction.

Il est donc primordial qu'il se déroule bien pour le patient ainsi que le soignant. Une grande campagne de sensibilisation, d'information et de formation autour de l'« Accueil Attitude » a vu le jour en 2018. Même si elle s'adresse en priorité aux employés travaillant dans les différents points d'accueil direct du patient, tout membre du personnel doit respecter les bases d'un bon accueil qui contribue à la bonne prise en charge des patients.





I
MAI 2018



“ Notre objectif prioritaire est de concrétiser les investissements nécessaires pour attirer une plus large patientèle, répondre de manière efficace à ses attentes et lui proposer une prise en charge optimale, tout en assurant au personnel et aux médecins des conditions de travail favorables. ”

Sylvianne Portugaels, Directeur Général du CHR Liège

EN ROUTE VERS LA « RÉNOSTRUCTION » DU CHR LIÈGE

Le CHR a la volonté de rénover en profondeur les bâtiments de l'hôpital qui ont été construits il y a trente ans et qui nécessitent d'importants travaux de modernisation. Il a introduit une demande de financement qui lui permettrait de mener à bien un projet de « rénovation ». Ce programme, alliant rénovation de l'existant et construction de nouveaux bâtiments, se réaliserait au cours des quinze prochaines années. L'obtention de subsides régionaux est indispensable à l'exécution de ce projet.

De nombreux aspects ont été pris en compte dans la réflexion menée par l'équipe projet d'Archi'Made, dont l'amélioration de la qualité et de la sécurité des patients, des visiteurs et des membres du personnel, les liens avec les projets médicaux et infirmiers de l'hôpital, l'amélioration de l'expérience patient et du bien-être au travail, le développement durable et les défis énergétiques, l'intégration des nouvelles technologies, la gestion des flux de personnes et de la circulation dans l'enceinte de l'hôpital et l'amélioration de l'accès à l'hôpital, aux services, aux examens et aux démarches administratives.

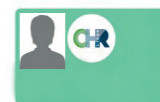
Sur le site de la Citadelle, le projet prévoit la construction de sept nouveaux bâtiments, d'une superficie totale de 20.000 m², autour du bâtiment existant, allant du -2 au +1.

Les autres sites seront aussi modernisés. Au Château Rouge, l'activité classique réintègrera à moyen terme le site de la Citadelle. L'activité de polyclinique sera maintenue sur le site de Herstal. Sainte-Rosalie deviendra un centre ambulatoire et d'hospitalisation de jour, comprenant également des polycliniques, des activités de dentisterie et le centre urbain de radiothérapie.

IDENTIFIER PLUS FACILEMENT SON INTERLOCUTEUR : UNE FONCTION, UNE COULEUR

Les médecins et membres du personnel du CHR portent de nouveaux badges. Ceux-ci vous permettent notamment d'identifier facilement votre interlocuteur :

- › les badges rouges sont réservés aux médecins et aux pharmaciens (leur spécialisation est indiquée sur le badge).
- › les badges verts sont réservés aux infirmiers, kinésithérapeutes ...
- › les badges bleus sont réservés au personnel administratif.
- › les badges jaunes sont réservés aux aides-soignants, aux assistants en logistique, aux aides hospitaliers, aux brancardiers ...
- › les badges gris sont réservés aux consultants extérieurs et aux bénévoles.





I
JUIN 2018

ACCREDITATION : ADOPTER LES BONNES PRATIQUES INTERNATIONALES POUR LA QUALITÉ DES SOINS ET LA SÉCURITÉ DU PATIENT



Le CHR s'est engagé dans une démarche d'accréditation qui devra certifier ses bonnes pratiques en matière de qualité et de sécurité des soins dans l'hôpital.

Un accent particulier a été mis sur la rencontre des IPSG (International Patient Safety Goals) qui représentent les « incontournables » pour la réussite du processus d'accréditation. Ils visent à :

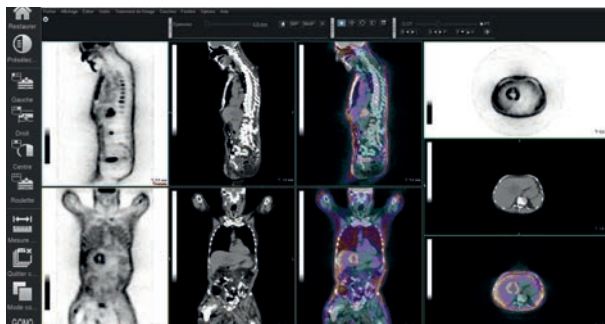
- › l'identification correcte des patients ;
- › l'amélioration de l'efficacité de la communication ;
- › l'amélioration de la sécurité des médicaments à haut risque ;
- › garantir l'intervention chirurgicale sur le patient correct, avec la procédure correcte et sur la partie du corps correcte ;
- › réduire le risque d'infections nosocomiales ;
- › réduire le risque de blessures provoquées par une chute accidentelle.

Le CHR y travaille sans relâche et l'accompagnement des collaborateurs impliqués se doit d'être à la hauteur de nos ambitions. Des séances de sensibilisation et de formation ont été organisées tout au long de l'année et ont permis d'approfondir le contenu de ce qui est attendu en vue d'atteindre les objectifs qualité.

LA BONNE GOUVERNANCE AU CHR

Le parlement wallon a adopté, en mars 2018, un nouveau décret de gouvernance qui est entré en application le 1^{er} juillet. Afin de s'y conformer, l'assemblée générale du CHR du 29 juin 2018 a procédé à une refonte de ses organes de gestion :

- › le CHR a réduit le nombre de ses administrateurs, passant de 30 à 20.
- › le conseil d'administration ne compte plus qu'un président et un vice-président.
- › le bureau exécutif est désormais composé de 5 personnes.
- › le CHR a renouvelé son comité d'audit, organe désormais obligatoire dans chaque intercommunale. Il est chargé avant tout d'assurer le fonctionnement efficient de l'intercommunale. Il est composé de membres du conseil d'administration, non membres du bureau exécutif.
- › il a également reconduit un comité de rémunération.



MODERNISATION DU SYSTÈME D'IMAGERIE RADIOLOGIQUE

Le système d'imagerie radiologique PACS (Picture Archive and Communication System) est installé au CHR depuis une dizaine d'années. Soucieux d'améliorer sans cesse la qualité des soins apportés aux patients, le CHR a décidé de moderniser cet outil en le remplaçant par le système MACS (Multimedia Archive and Communication System). En 2018, le viewer MACS de Télémis a été déployé sur plus de 1.200 postes médicaux, 70 % des archives de l'ancien PACS GE ont été récupérées et toutes les modalités de radiologie ont été connectées au nouveau PACS. Une intégration du système RIS (Radiology Information System) a également été réalisée sur cette période.

“

L'objectif du système MACS est d'élargir la gestion d'images à tout contenu multimédia pour toutes les disciplines médicales qui en produisent.

Alain Pirson, chef de projet au CHR Liège

PROJET PILOTE D'HOSPITALISATION À DOMICILE

L'hospitalisation à domicile (HAD) permet aux patients de bénéficier de soins à la maison, avec la même qualité et les mêmes garanties de sécurité qu'à l'hôpital, tout en conservant autonomie et confort. Les projets pilotes lancés au CHR concernent les chimiothérapies sous-cutanées en hématologie, l'antibiothérapie et les soins de plaies.

Prenons l'exemple de la chimiothérapie en sous-cutané. Ce type de traitement, habituellement réalisé en hôpital de jour, ne demande pas une surveillance particulière ni une longue présence auprès du patient ; il se prête particulièrement bien à l'hospitalisation à domicile. C'est un(e) infirmier(ère) en soins oncologiques qui administre le traitement. Le CHR travaille en partenariat avec des structures spécialisées dans l'hospitalisation à domicile.

L'HOSPITALISATION À DOMICILE OFFRE DE NOMBREUX AVANTAGES. TOUT D'ABORD, UN MEILLEUR CONFORT ET UNE PLUS GRANDE AUTONOMIE. NOTRE PATIENTÈLE PLUS ÂGÉE, SOUVENT, NE CONDUIT PLUS ET EST DÉPENDANTE D'UNE TIERCE PERSONNE POUR SES DÉPLACEMENTS. L'HOSPITALISATION À DOMICILE PERMET DE RÉDUIRE DE MANIÈRE SIGNIFICATIVE LES ALLERS ET VENUES À L'HÔPITAL. SA QUALITÉ DE VIE EST CLAIREMENT AMÉLIORÉE ET LA SÉCURITÉ ET LE SUIVI SONT IDENTIQUES QU'EN HÔPITAL DE JOUR.

20 ANS DE MÉDIATION INTERCULTUELLE AU SERVICE DES PATIENTS

Créé en 1998, le service de médiation interculturelle du CHR Liège a fêté, en 2018, ses 20 ans. Il s'agissait, au départ, d'un projet pilote développé par le Ministère de la Santé publique dans le cadre de l'humanisation des hôpitaux. En vingt années d'existence, la médiation interculturelle s'est fortement développée à la Citadelle. Elle permet le trait d'union entre le patient et le soignant en réduisant les barrières de la langue et/ou des différences culturelles.

“

Nous disposons du plus important service de la province. Il a été créé avec deux médiateurs à mi-temps. Aujourd'hui, sept agents couvrent nativement neuf langues (albanais, serbo-croate, arabe maghrébin et classique, berbère, dari, farsi, turc et langue des signes) et sont originaires des pays concernés. Ils disposent tous des compétences linguistiques et culturelles indispensables pour appréhender les souhaits et réactions de nos patients.

Christiane Tomat,
responsable des services au patient du CHR Liège



AMÉLIORATION DE LA DISPONIBILITÉ DES LITS EN SOINS INTENSIFS



On sait que la haute disponibilité des lits est primordiale aux soins intensifs ; ce service a en effet pour mission de prendre en charge dans les plus brefs délais et à tout moment les patients en défaillance vitale. Grâce au concours de tous les services supports concernés, le projet d'amélioration de la disponibilité des lits dans les unités de soins intensifs fut couronné de succès en 2018.

“

Le management visuel a été utilisé dans le cadre de ce projet. Cette technique fait partie de la trousse à outil de l'équipe Win³. Il permet d'avoir une meilleure visibilité de l'activité en représentant graphiquement les données : une photo est plus efficace qu'un texte, un traçage au sol permet de gagner plus de place lors d'un rangement. Il permet également de directement identifier les dérives. L'objectif du management visuel est de garantir la pérennité de l'ordre

Giacomo Diana, animateur Win³ au CHR Liège



JUILLET ET AOÛT 2018



« WELCOME » POUR ACCUEILLIR LES PATIENTS À BESOINS SPÉCIFIQUES

Le CHR propose, depuis 2018, un accueil particulier destiné aux personnes à besoins spécifiques (PBS) sur le site de la Citadelle. Ce projet, nommé « Welcome », a pour objectif d'accueillir personnellement le patient PBS et de le guider au long de son parcours, d'offrir un accueil sur mesure en réponse aux besoins émis, d'augmenter la qualité des soins et de l'accueil et ainsi la satisfaction du patient, et de minimiser les barrières structurelles et architecturales.

Le patient souhaitant bénéficier de ce service doit signaler son besoin d'assistance à l'agent du CHR dès la prise de rendez-vous ou lors de la préadmission (au moins cinq jours avant celle-ci). Le référent Welcome le contactera et complètera avec lui la fiche d'identification de besoins. Le jour de la consultation (ou de l'hospitalisation), le référent aura mis tout en œuvre pour répondre à ses besoins (présence d'un agent pour l'accueillir, recherche du matériel, adaptation du

parcours de soins ...). Le médecin ou le personnel soignant sera également informé de sa visite.



Handicap moteur, difficulté de déplacement ...



Sourd, malentendant ...



Aveugle, malvoyant ...



Handicap mental, maladie mentale, aphasie, troubles du langage ...

CENTRALISATION DES CHAISES ROULANTES

TOUTE PERSONNE ARRIVANT À L'HÔPITAL ET AYANT BESOIN D'UNE CHAISE ROULANTE DOIT POUVOIR EN TROUVER UNE FACILEMENT ET RAPIDEMENT. UN PROJET A ÉTÉ MENÉ POUR CENTRALISER LES CHAISES ROULANTES À DISPOSITION, CE QUI A PERMIS D'AMÉLIORER GRANDEMENT LA SATISFACTION DES UTILISATEURS ET DU PERSONNEL.



AU CHR, LA MOBILITÉ SE VEUT DURABLE

Le CHR a remporté le premier prix « Défi de la Mobilité des administrations publiques », à la suite des actions menées dans le cadre de la Semaine de la Mobilité. Chaque jour, un moyen de déplacement alternatif à la voiture avait été mis en avant : le covoiturage, le vélo, les transports en commun, le déplacement piéton et le transport alternatif. Ce dernier thème avait été l'occasion d'évoquer le transport aérien câblé et de faire le lien avec le projet de téléphérique. Avec l'aide de la Défense, plus de 160 personnes s'étaient élancées d'un death-ride d'environ 35 mètres depuis le toit de l'hôpital jusqu'au parking. Il s'agit d'un prix important pour le CHR qui met tout en œuvre pour faciliter au maximum la mobilité des patients, des visiteurs, du personnel et des médecins, tant sur son site que dans le quartier.

CITACAR : PLATEFORME DE COVOITURAGE POUR LE PERSONNEL

Disponible sur l'intranet du l'hôpital, la plateforme Citacar permet de mettre en relation les travailleurs et médecins pour leur déplacement domicile-travail : convivialité, économie et place de stationnement garantie sont les atouts de ce mode de déplacement partagé plébiscité au CHR.

“

Cet outil favorisant le covoiturage parmi les 3.500 agents et les 500 médecins du CHR permettra de fluidifier le trafic autour de l'hôpital.

Frédéric Dhondt,
chef de projet de l'axe FLOW au CHR Liège

VENIR A VÉLO AU CHR, C'EST POSSIBLE MAIS C'EST PLUS ENCORE...

Après avoir mis à la disposition des utilisateurs de ce mode doux des équipements spécifiques pour rendre plus confortables et plus sécuritaires leurs déplacements (douche, enclos sécurisé ...), le CHR propose deux vélos électriques aux membres de son personnel désirant tester ce moyen de déplacement pour leur trajet domicile-travail et ce, pour une durée de 15 jours. Le résultat ne s'est pas fait attendre, entre le lancement de cette campagne et la fin de l'année 2018, toutes



les plages de réservation ont été très rapidement bloquées à la grande satisfaction des utilisateurs.

53.872 KM ONT ÉTÉ PARCOURUS À VÉLO EN 2018 CONTRE 38.387 EN 2017 !



I SEPTEMBRE 2018



LE TÉLÉTRAVAIL, UN MODE DE TRAVAIL DURABLE

Pour 2018, le nombre d'agents prestant une partie de leur temps de travail en télétravail était de 54 soit une progression de 12,5 %. Preuve par les chiffres que même le secteur hospitalier peut proposer de manière efficace ce mode de travail « durable ». Outre l'impact environnemental lié à la mobilité, le télétravail apporte de nombreux avantages : une meilleure conciliation entre vie professionnelle et vie de famille, une réduction du stress, un gain de temps et une augmentation de l'indépendance et de la productivité.

LE TÉLÉPHÉRIQUE URBAIN

Le transport aérien câblé, appelé également téléphérique urbain, a été relancé en 2018 par une première étude de faisabilité technico-financière réalisée par des spécialistes grenoblois mandatés par la Ville de Liège. La conclusion de cette première phase d'analyse précise que la ligne vers le CHR s'avère possible et pleinement justifiable. Le CHR, en tant que partie prenante directe de ce projet, a participé activement à cette démarche de réflexion et d'analyse autour de la mobilité de demain.

TOUS ENSEMBLE ... POUR LE TRAJET « DURABLE »

Le transport collectif est une autre solution de transport partagé et mis en valeur au CHR.

Les abonnements en transport en commun (TEC et SNCB) sont remboursés intégralement : gain financier important pour les collaborateurs et profit pour l'environnement ...

De plus, le CHR renforce cette mobilité « durable et soutenable » par la promotion d'une autre solution de transport collectif : le Citabus, navette gratuite de délestage au départ du parking du Cora à Rocourt. Meilleure visibilité, jonction facile avec le réseau autoroutier et synergie commerciale vont de pair avec l'augmentation de fréquentation observée à la suite de ce nouveau partenariat. C'est également cela la vision « durable » que poursuit le CHR.

NOMBRE D'USAGERS TEC EN 2018 : 518

NOMBRE D'USAGERS SNCB EN 2018 : 75



**LE ROBOT ZORA EN
INTERACTION AVEC
DES ENFANTS LORS
D'UN ÉVÉNEMENT
ORGANISÉ SUR LE SITE
DE LA CITADELLE**





OCTOBRE 2018

INNOVATION AU CHR : LES ROBOTS ZORA ET PEPPER AU CONTACT DES PATIENTS ET DES VISITEURS

Le robot Pepper est régulièrement mis en avant au CHR pour fournir des informations aux patients et aux visiteurs dans les polycliniques de physiothérapie ; il est également sollicité dans le hall d'entrée de l'hôpital lors d'événements. Sa petite sœur Zora l'accompagne souvent et propose des séances ludiques ou de gymnastique. Ces aides « technologiques » précieuses accompagnent les professionnels des soins de santé dans leurs activités au quotidien au grand plaisir des petits et des grands.



GRANDE PREMIÈRE POUR UN HÔPITAL FRANCOPHONE : UN SYSTÈME DE TÉLÉSUIVI POUR LES PATIENTS SOUFFRANT D'INSUFFISANCE CARDIAQUE

Le CHR est le premier hôpital francophone à se doter d'une technique innovante de suivi à distance de l'insuffisance cardiaque. Celle-ci s'inscrit dans le virage ambulatoire développé au sein du CHR. Elle permet, en effet, de réduire les passages à l'hôpital ainsi que la durée des séjours, et d'accroître la qualité de vie des patients. Elle s'inscrit également dans la stratégie de « smart hôpital » du CHR qui comprend l'implémentation de systèmes médicaux connectés, tout en favorisant l'accès des patients à des techniques de pointe.

“

Cette technologie innovante est très prometteuse et se base sur un capteur, le CardioMems, dépourvu de batterie et de fil. Il est donc implanté à vie dans une branche de l'artère pulmonaire au cours d'une intervention. Le but du dispositif est de fournir quotidiennement des informations sur le fonctionnement du cœur et d'anticiper les déstabilisations. Cette technique a été validée par des études scientifiques qui ont prouvé son efficacité.”

Dr Pierre Troisfontaines, cardiologue au CHR Liège

DES PRIX POUR SALUER LES AVANCÉES TECHNOLOGIQUES

Après la mobilité, c'est au tour des équipes des systèmes d'information d'être mises en lumière pour récompenser les projets de rénovation applicative. Les titres de Chief Digital Officer (CDO) of the Year ont été décernés en octobre 2018.



LE CHR SOUTIENT LE « DIABÈTE SANS TABAC »

L'association « diabète-tabagisme » ne fait pas bon ménage. D'une part, le tabagisme favorise le développement d'une obésité abdominale et intervient dans les mécanismes de l'insulinorésistance. Il augmente par ailleurs d'environ 40 % le risque de développer un diabète de type 2. D'autre part, chez les personnes diabétiques, la cigarette augmente les risques de complications macro et microvasculaires ainsi que la mortalité.

« En analysant le résultat de la collecte de données faite par l'INAMI (IPQUED), nous avons pu constater que 34 % des patients diabétiques conventionnés au CHR étaient fumeurs actifs », explique le docteur Vincianne Thielen, endocrinologue pour le service de diabétologie. « Il nous est apparu important de cibler cette population à risque et de mettre en place un projet dans le service de diabétologie. »

Le projet « Diabète sans tabac » a débuté en octobre 2018. L'objectif est de réduire le nombre de fumeurs parmi les patients diabétiques suivis au CHR. La première phase passe par une campagne de dépistage et est axée sur l'évaluation de ces patients (test de CO expiré) et leur orientation vers les différentes prises en charge au sein du CHR (prise en charge individuelle ou en groupe, en collaboration avec l'équipe de tabacologues).

LE PLAN DE 5 JOURS, UNE SOLUTION POUR ARRÊTER DE FUMER

En collaboration avec le service Provincial de promotion de la santé, le CHR Liège organise 2 fois par an, le plan de 5 jours, une aide au sevrage tabagique en groupe avec de nombreux conseils pratiques, programmée sur 5 soirées consécutives. En 2018, 170 participants ont décidé de relever le défi de l'arrêt tabagique et se sont inscrits aux 2 sessions organisées.





OCTOBRE 2018

COMMUNIQUER AVEC LES PATIENTS, C'EST BIEN ; BIEN COMMUNIQUER, C'EST MIEUX

Le défaut de communication constitue l'une des principales causes racines des événements indésirables en milieu de soins. Les différences de personnalité, de culture, de comportement (facteurs humains), mais également les variations intermétiers ou interspécialités ainsi que le bruit, la fatigue, la distraction peuvent affecter la qualité de la communication autour du patient, en particulier quand celle-ci s'effectue de manière verbale (ex. : prescription de médicaments ou communication de résultats critiques par téléphone).

Cette hétérogénéité dans la communication peut mener, dans certaines situations, à une incompréhension des interlocuteurs ou à une altération de la qualité des échanges, mais elle peut aussi, surtout, engendrer des événements indésirables aux conséquences parfois graves pour le patient (confusion entre deux médicaments de consonance semblable, erreur de dosage ...). Le référentiel d'accréditation JCI recommande de re-

courir à des outils de standardisation pour sécuriser la communication entre professionnels de santé. Parmi les outils existants, le S.B.A.R. (acronyme signifiant : Situation, Background, Assessment, Recommendation) constitue une référence internationale qui s'inscrit dans la démarche d'amélioration de la culture de la sécurité et du travail en équipe. C'est un outil mnémotechnique qui permet aisément à un professionnel de santé de structurer sa communication orale auprès d'un autre professionnel et ainsi de prévenir les événements indésirables pouvant résulter d'erreurs de compréhension.

Au CHR, le déploiement de cet outil a débuté en 2018. À terme, l'outil SBAR sera utilisé dans toutes les situations de communication pour lesquelles l'efficacité de la communication pourrait être altérée. Pour y arriver, le CHR met les petits plats dans les grands : formations dispensées au corps médical, aux infirmiers et aux aides-soignants, outils d'apprentissage : e-learning, formation conférence vidéo ...

La satisfaction et le bien-être des patients passent également par la communication, c'est chose faite au CHR Liège !



**SITUATION
SÉCURITÉ**

BACKGROUND
(CONTEXTE -
ANTÉCÉDENTS PERTINENTS)

**ANALYSE
DES FAITS**

**RECOMMANDATIONS -
RELECTURE -
RETRANSCRIPTION**

CODE DE CONDUITE : AGIR ENSEMBLE POUR UN HÔPITAL D'EXCELLENCE, UNE DEVISE AU CHR

Toute vie en société nécessite des règles pour un fonctionnement harmonieux. Les interdictions et obligations prévues dans les lois et règlements balisent les actes de chacun. Le CHR a édité, courant 2018, son code de conduite à destination de ses agents et médecins. Un code de conduite, c'est :

- › un accord interne concernant les valeurs et les normes partagées au sein de l'entreprise. Il ne s'agit donc pas simplement d'une énumération de comportements indésirables comme le harcèlement au travail ou les comportements transgressifs. Une valeur comme l'orientation client peut, par exemple, en faire partie.
- › un instrument positif, destiné à créer une ambiance de travail positive et une confiance mutuelle. Un code de conduite n'est donc pas destiné à remplacer le règlement du travail.
- › un ensemble de règles sur mesure, car il repose sur la culture qui règne au sein de l'organisation. Le code décrit les valeurs qui sont importantes dans l'organisation, mais il peut également apporter une réponse à certains points problématiques.

Le code de conduite traduit en comportements les quatre valeurs prônées par le CHR Liège : créativité collaborative, acteur positif, respect 360° et excellence.

Le code de conduite décline les actions et attitudes indispensables à la réussite de la mission sociale du CHR : les meilleurs soins aux patients dans des conditions techniques et humaines optimales.

Dans un environnement en mutation permanente, il est essentiel que le comportement de chaque agent et médecin soit professionnel car il peut influencer le développement du CHR.

Ce code précise la conduite par laquelle nous nous engageons tous, acteurs du CHR, et se décline en quatre axes ; qualité/excellence, collaboration transversale, confidentialité et sécurité.



QUALITÉ EXCELLENCE

“ Nous mettons tout en œuvre afin d'offrir un service de qualité à nos patients. ”



COLLABORATION TRANSVERSALE

“ Nous faisons preuve de respect mutuel en nous entraînant et en innovant. ”



CONFIDENTIALITÉ

“ Nous travaillons dans un secteur hospitalier et en respectons les règles de confidentialité. ”



SÉCURITÉ

“ Nous mettons tout en œuvre pour assurer la sécurité du patient, des visiteurs, de nos collègues et de toute personne qui se trouve sur notre lieu de travail ainsi que notre propre sécurité. ”



NOVEMBRE 2018

PRÊT POUR LA CONSTRUCTION DES RÉSEAUX HOSPITALIERS

En 2018, le projet Synapse a poursuivi ses objectifs pour atteindre la quasi-totalité des missions confiées : préparer le CHR à la construction des réseaux hospitaliers.

Après un travail important de collecte, la mise à disposition et la communication autour de l'outil de visualisation des partenariats sur la plateforme Intranet ont été finalisées en 2018. Les objectifs de centralisation, de consultation et de traitement des partenariats sont désormais possibles.

Ce projet vise également l'excellence et l'évaluation de ces partenariats. Pour ce faire, des indicateurs de performance ont été mis sur pied en 2018. Une analyse a également été réalisée sur le niveau de performance de chaque convention et des recommandations ont été éditées.

Une analyse SWOT (forces et faiblesses) permettant de mettre en évidence les points d'attention pour la création des futurs partenariats a aussi été menée auprès du corps médical par le biais d'entretiens individuels et de questionnaires. Les conclusions de cette analyse permettront, à terme, d'intégrer le positionnement médical au centre de la construction de chaque futur partenariat.

Enfin, le dernier aspect initié en 2018 et qui sera finalisé en 2019, consiste en la création et la mise en application d'un modèle de gouvernance et de procédures en matière de convention. Celles-ci seront les points finaux permettant au CHR d'aborder sereinement le suivi et la création de nouveaux partenariats et de s'inscrire pleinement dans une vision de « réseaux de soins ».

L'AROMATHÉRAPIE POUR PLUS DE BIEN-ÊTRE AU CHR

Pour améliorer le bien-être des patients et de son personnel, le CHR a structuré l'approche d'aromathérapie à l'hôpital grâce à des professionnels formés et des produits de qualité.

À l'heure où l'aromathérapie connaît un beau succès, il est aussi important d'en connaître ses bienfaits mais également ses dangers. Une équipe motivée et à l'écoute informera les patients désireux d'être initiés à la bonne utilisation des huiles essentielles.





“ L'objectif est que les personnes qui fréquentent la maison se sentent prises en charge comme des personnes et non pas comme des malades atteints de cancer. C'est l'intérêt de La Petite Maison qui se situe en dehors des murs de l'hôpital.

Dr Frédérique Bustin, coordinatrice de l'espace santé et bien-être

”



DÉCEMBRE 2018

« LA PETITE MAISON », LE LIEU DU BIEN-ÊTRE AU CHR

La Fondation CHR Citadelle a inauguré le 14 décembre 2018 « La Petite Maison », un espace santé et bien-être pour les adultes atteints d'un cancer et soignés au CHR Liège. Il s'agit de la concrétisation du premier projet d'envergure de la Fondation. Située à quelques pas de l'hôpital, « La Petite Maison » propose des soins esthétiques, un accompagnement psychologique, des activités ludiques et artistiques...

« La Petite Maison » est financée par la Fondation CHR Citadelle et bénéficie de deux bourses, d'une valeur unitaire de 50.000 euros, octroyées par la Fondation contre le Cancer. Le bâtiment, entièrement rénové, est accessible aux personnes à mobilité réduite. Outre son vaste jardin et sa terrasse, il se compose d'une salle d'attente accueillante, d'un local polyvalent pour les consultations psychologiques et les activités, d'une cuisine équipée pouvant accueillir des activités thérapeutiques, d'un local esthétique et d'une baignoire de balnéothérapie. Toute la décoration a été pensée pour que le patient ne se sente pas en milieu hospitalier mais dans un « cocon » de bien-être.

Les activités proposées sont gratuites. Les patients sont adressés à « La Petite Maison » par le personnel médical et paramédical du CHR Liège. Chaque activité est exclusivement accessible sur rendez-vous et en nombre limité par personne. Une soixantaine de personnes étaient présentes à l'inauguration, dont les

bénévoles de la Fondation qui permettent au quotidien le fonctionnement de cette structure.

BILAN CARBONE

Fin 2018, le CHR a initié la récolte des données permettant d'évaluer son impact environnemental au travers d'un outil reconnu, le bilan carbone. Une fois calculé, il permettra d'évaluer l'impact des actions visant à transformer le CHR en un hôpital « durable ».

La méthode bilan carbone comptabilise les émissions de gaz à effet de serre (GES) de l'ensemble des activités d'une organisation en identifiant ses activités les plus polluantes afin d'initier des changements dans une démarche d'amélioration continue. Le résultat est transcrit en tonne équivalent dioxyde de carbone (tCO₂).

L'un des points fondamentaux de la méthode consiste à calculer l'ensemble des activités :

- › les émissions de gaz à effet de serre directement liées à l'activité (chauffage, électricité, déchets ...)
- › les émissions indirectes à l'organisation mais utiles à son bon fonctionnement (trajet des employés, visiteurs, livraisons des denrées alimentaires...)

Il est important pour un établissement comme le CHR, acteur social et médical emblématique, de connaître, comprendre et maîtriser ses flux d'émission de gaz à effet de serre. L'environnement est au cœur des débats au CHR ; la santé pour tous passe par un environnement de qualité.

LE COMITÉ DE PATIENTS TOUJOURS AU RENDEZ-VOUS

En 2018, le positionnement du comité de patients comme organe d'avis dans l'organigramme garde tout son sens dans une politique de développement durable au CHR. Le comité de patients est intimement associé à la vie de l'hôpital. À ce titre, les représentants ont participé à des colloques, groupes de travail, enquêtes et actions. On peut notamment citer :

- › débat autour des plaintes,
- › groupe de travail autour de la littératie,
- › colloque sur l'accréditation,
- › avis sur les tenues vestimentaires, sur les lettres de condoléances ...
- › rédaction d'articles dans les brochures institutionnelles ...

Le comité de patients du CHR a également été convié à la « semaine qualité » organisée par les Hôpitaux Universitaires de Genève (HUG) le 4 décembre 2018. La thématique de la journée était centrée sur le partenariat avec les patients dans les institutions de soins. À cette occasion, des patients et des professionnels du Canada (CHU de Sherbrooke), de Belgique (CHR Liège) et de Suisse (HUG) ont présenté leur programme de partenariat avec les patients. Les trois institutions en ont également profité pour échanger leurs pratiques, différentes et complémentaires. Elles continueront leurs collaborations à l'avenir.



“

Animé d'une volonté égalitaire, le comité regroupe des patients aux parcours professionnels et médicaux différents qui se veulent les plus représentatifs possible de tous les usagers des services de santé. Le malade n'est plus seulement l'élève du système de santé : il devient un acteur de plus en plus attentif à sa personne et un meilleur gestionnaire de sa santé. Par leur expérience, nos membres peuvent souligner concrètement les points forts, les faiblesses et les améliorations possibles pouvant rendre la vie du patient (hospitalisé ou non) plus confortable et plus rassurante.

”

Le comité de patients du CHR Liège



DÉCEMBRE 2018

LA SIMULATION MÉDICALE : POUR UNE PRISE EN CHARGE PLUS SÛRE DE NOS PATIENTS

En 2018, l'équipe de simulation médicale du CHR, qui propose une formation continue des équipes soignantes, a notamment participé à l'élaboration des formations suivantes :

- réanimation Cardio Pulmonaire. Plus de 500 agents issus de différents services ont été formés.
- gestion des hémorragies lors d'attentats. Formation du personnel des urgences (médecins et infirmiers).
- simulation et gestion de la communication.
- formation permanente de « prise en charge du traumatisé » pour le personnel des urgences.



GRANDE SATISFACTION DES PATIENTS

Le CHR s'est vu décerner un diplôme pour les remarquables résultats obtenus en termes de satisfaction des patients au sein de son unité d'hospitalisation de jour chirurgicale.

846 PATIENTS INTERROGÉS COMPARAISON AVEC 22 AUTRES SITES HOSPITALIERS

Appréhender, par la mise en œuvre d'enquêtes, les attentes et la satisfaction des patients et de leur entourage est une des étapes visant à rencontrer ces attentes. C'est en assurant une diffusion large des résultats aux acteurs hospitaliers concernés que des pistes d'amélioration sont tracées.

Durant l'année 2018, les enquêtes ont été menées de manière permanente dans les services de chirurgie/médecine (hospitalisation classique) ainsi qu'en pédiatrie et maternité, et de manière ponctuelle en gériatrie, au Centre de Procréation Médicalement Assistée, aux urgences, en revalidation, en consultations et dans les hôpitaux de jour.

En termes de résultats, on notera les excellents scores obtenus en hospitalisation classique. En effet, les patients évaluent leur séjour avec 91 % de satisfaction et ils recommanderaient les services du CHR pour 94 % d'entre eux.



Conclusion

2018 a permis au CHR d'enregistrer des progrès significatifs dans la réalisation de son plan stratégique, grâce à la contribution de l'ensemble de ses collaborateurs et médecins. Qu'ils soient remerciés de conjuguer au quotidien leurs savoirs et compétences en faveur des patients.

2018 fut également une année marquée par un changement de Présidence au niveau du Conseil d'administration ; Monsieur Jean-Pierre Hupkens a succédé à Madame Marie-Claire Lambert. Qu'il soit le bienvenu et nous sommes certains qu'il sera à nos côtés pour continuer de relever les nombreux défis présents et à venir.

RETOUR SUR 17 ANS DE PRÉSIDENTENCE

Le mandat de Marie-Claire Lambert en tant que présidente a pris fin le 30 novembre 2018, après 17 années passées au sein de notre institution.

“ **Quelles sont, selon vous, les forces du CHR ?**

Sans aucun doute, nos valeurs de service public. Au CHR Liège, l'accès aux soins de santé pour tous est un droit ; chaque patient est traité de manière égale. Notre hôpital n'opère pas de distinction sur base des revenus, de l'assurabilité, des convictions philosophiques, religieuses ou culturelles des patients.

Un autre atout est notre qualité d'accueil, toutes professions confondues. Nos patients et leurs familles sont toujours bien accueillis, que ce soit par le personnel administratif via la téléphonie ou les guichets, que par les soignants et les médecins.

Le CHR possède aussi des compétences pointues dans un grand nombre de spécialités

comme le secteur mère-enfant, le développement du laboratoire, la gériatrie, la cardiologie, le trauma center ou la dentisterie, pour n'en citer que quelques-unes.

Quels sont vos souhaits pour le futur du CHR ?

Que notre institution maintienne ses points forts et compétences, pour conserver sa juste place dans le futur réseau hospitalier, et que la « rénostruction » du site Citadelle (projet Archi'made) puisse aboutir pour répondre aux besoins du patient de demain.

Et que le CHR obtienne l'accréditation internationalement reconnue sur laquelle toutes les équipes travaillent aujourd'hui avec détermination.

Marie-Claire Lambert

”



SITE DE LA CITADELLE

boulevard du 12^e de Ligne 1, 4000 Liège

Tél. : 04 321 61 11

SITE DU CHÂTEAU ROUGE

rue du Grand Puits 47, 4040 Herstal

Tél. : 04 321 59 04

SITE DE SAINTE-ROSALIE

rue des Wallons 72, 4000 Liège

Tél. : 04 321 72 11

