



RAPPORT  
D'ACTIVITÉS  
2023



# OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

**1** PAS DE PAUVRETÉ



Page 7

**2** FAIM "ZÉRO"



Page 11

**3** BONNE SANTÉ ET BIEN-ÊTRE



Page 15

**4** ÉDUCATION DE QUALITÉ



Page 23

**5** ÉGALITÉ ENTRE LES SEXES



Page 27

**6** EAU PROPRE ET ASSAINISSEMENT



Page 31

**7** ÉNERGIE PROPRE ET D'UN COÛT ABORDABLE



Page 35

**8** TRAVAIL DÉCENT ET CROISSANCE ÉCONOMIQUE



Page 39

**9** INDUSTRIE, INNOVATION ET INFRASTRUCTURE



Page 43

**10** INÉGALITÉS RÉDUITES



Page 49

**11** VILLES ET COMMUNAUTÉS DURABLES



Page 53

**12** CONSOMMATION ET PRODUCTION RESPONSABLES



Page 59

**13** MESURES RELATIVES À LA LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES



Page 63

**14** VIE AQUATIQUE



Page 67

**15** VIE TERRESTRE



Page 67

**16** PAIX, JUSTICE ET INSTITUTIONS EFFICACES



Page 71

**17** PARTENARIATS POUR LA RÉALISATION DES OBJECTIFS



Page 75

# Edito

## 2023 raisons d'espérer

Dans cette nouvelle édition de notre rapport annuel, nous sommes heureux de vous présenter un panorama des réalisations et des défis qui ont marqué l'année écoulée. Sous le titre évocateur «2023 raisons d'espérer», nous souhaitons mettre en lumière les accomplissements qui ont jalonné la vie de notre hôpital.

L'année 2023 a été une période de transformation et d'innovation pour notre institution. Malgré les nombreux défis rencontrés, et une situation financière tendue, nous avons maintenu notre engagement envers l'excellence des soins et le bien-être de nos patients. De nouvelles technologies, des approches thérapeutiques novatrices et une collaboration interdisciplinaire renforcée ont contribué à améliorer notre capacité à répondre aux besoins de notre patientèle.

Cette année encore, nous vous proposons une lecture sous le prisme des 17 objectifs du développement durable reconnus internationalement : pour exceller, mais aussi pour résister et subsister, un hôpital doit également pouvoir prendre soin... de la planète, de ses habitants et du futur.

Tous les accomplissements détaillés dans ce rapport sont le fruit du dévouement et de l'engagement sans faille de notre personnel, soignants et non-soignants. En totale solidarité.

En conclusion, «2023 raisons d'espérer» symbolise notre engagement continu envers l'optimisme, l'innovation et la résilience. L'esprit Cita en somme !



**Sylvianne Portugaels**  
Directeur Général



**Jean-Pierre Hupkens**  
Président du Conseil d'Administration

# Signature de la convention du groupement hospitalier CHU-Citadelle



Entamées en septembre 2022, les négociations en vue de la constitution d'un groupement hospitalier entre le CHU de Liège et l'hôpital de la Citadelle ont pris une tournure concrète en fin d'année 2023 : le mercredi 20 décembre, les deux Conseils d'administration ont mandaté les deux présidents des CA et les deux dirigeants pour cosigner la convention de groupement hospitalier qui est une étape importante car elle balise la collaboration. Ce texte devait, par ailleurs, recevoir rapidement le feu vert des autorités ministérielles ayant les agréments dans leurs attributions (ce qui sera fait début 2024).

Une fois cette étape passée, les deux partenaires ont désormais deux ans pour finaliser l'accord, ce qui passe tout d'abord par la création d'une structure faitière ayant en son sein un Conseil d'administration commun qui assurera notamment la coordination et la bonne mise en pratique de la convention de groupement. Il est également prévu la mise en place d'un organigramme unique en ce qui concerne le management.

Quant aux négociations médicales, qui avaient déjà abouti à de nombreux

points de compromis, elles se poursuivent, sous l'égide de facilitateurs qui ont pour mission de faire avaliser par les deux Conseils médicaux un accord médical général.

Le personnel (soignant et non-soignant) va donc apporter son savoir-faire à un groupement d'importance, puisque les deux partenaires s'appêtent à créer l'un des plus grands hôpitaux publics universitaires belges, avec une politique RH d'attractivité renforcée (mobilité interne, formation continue, conditions de travail, bien-être, ...). Quant aux patients, ils pourront disposer d'une offre médicale d'envergure et de proximité, de soins de qualité – en ce compris pour les maladies rares ou aigues – ou encore d'une meilleure fluidité du trajet-patient (administratif, suivi médical, ...).

En unissant les forces des deux partenaires, le futur groupement continuera à offrir un service public d'excellence, au bénéfice de tous, dans la qualité des soins, l'activité médicale de pointe, l'enseignement, la formation, la recherche et l'éthique, pour devenir une référence inspirante et durable.

**Communiqué de presse du 20/12/2023**



Conférence de presse organisée, en décembre, pour annoncer la signature de la convention de groupement

## LE FUTUR GROUPEMENT EN QUELQUES CHIFFRES

 **10.000**  
TRAVAILLEURS

**60.000**  
INTERVENTIONS  
CHIRURGICALES PAR AN 

 **1.700.000**  
RENDEZ-VOUS PAR AN

**1.940**   
LITS AGRÉÉS

**20 SITES**  
GÉOGRAPHIQUES 

 **79.000**  
ADMISSIONS EN  
HOSPITALISATION  
PAR AN



The background features a photograph of a slum area with simple, multi-story buildings and a dirt ground. A large teal-colored shape, resembling a stylized letter 'L', is overlaid on the image. The text is positioned within the horizontal bar of this shape.

**OBJECTIF 01**

# Pas de pauvreté

## OBJECTIF 1

# Pas de pauvreté

## Turquie, Syrie, Maroc : 2023, une année cataclysmique

**Février** : tremblement de terre en Turquie et Syrie.  
**Septembre**. Tremblement de terre au Maroc.  
Deux drames épouvantables. Mais aussi, deux  
magnifiques élans de solidarité.

### Stupeur et tremblement

Les tremblements de terre ne frappent jamais au hasard, seules leur intensité et leurs conséquences sont toujours imprévisibles.

Celui qui a touché la Turquie et la Syrie est cauchemardesque, avec plus de 37.000 morts officiellement référencés. La secousse sismique, ressentie jusqu'au Groenland, a aussi atteint d'une certaine manière la Citadelle. De nombreux collègues ont un point d'attache avec les territoires meurtris, qui par les membres d'une famille, qui par la présence d'amis, qui par un lien d'affection pour ces terres.

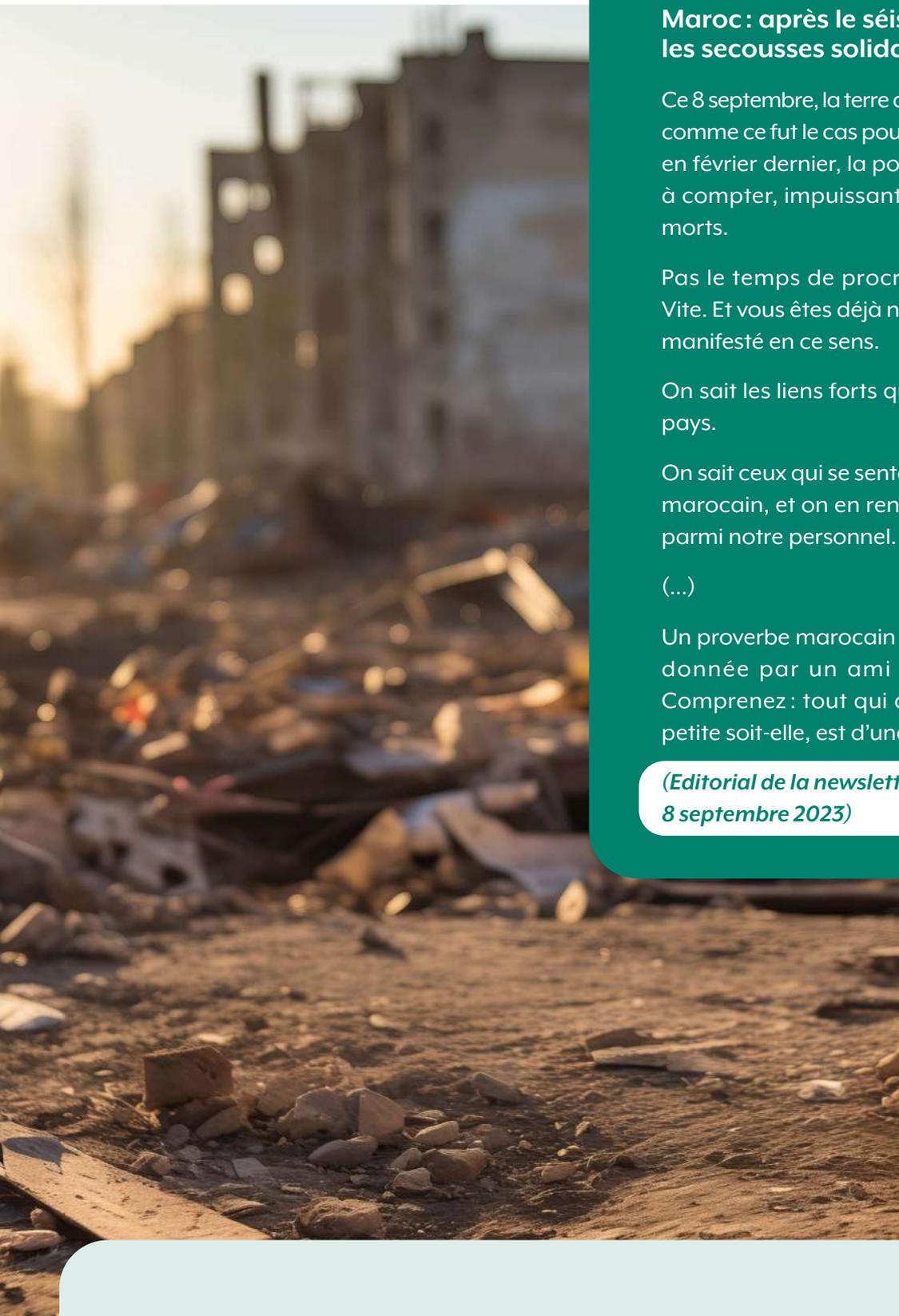
Passée la stupeur, nous pourrions leur dire que cela va aller, que les blessures finissent par guérir ou que la résilience humaine fait des miracles. Mais ces mots semblent bien vains face à la dramatique réalité.

Alors, à ces collègues, apportons-leur toute forme de solidarité possible, « supportons-les » au sens noble du terme, par des gestes, des non-dits bienveillants, des dons, une écoute favorable.

Et au tremblement de terre, répondons par une marée humaine de réconfort.

*(Editorial de la newsletter So Cita, 14 février 2023)*





## Maroc : après le séisme, les secousses solidaires

Ce 8 septembre, la terre a tremblé au Maroc. Et comme ce fut le cas pour la Turquie et la Syrie en février dernier, la population commence à compter, impuissante, ses blessés et ses morts.

Pas le temps de procrastiner, il faut agir. Vite. Et vous êtes déjà nombreux à vous être manifesté en ce sens.

On sait les liens forts qui unissent nos deux pays.

On sait ceux qui se sentent autant belge que marocain, et on en rencontre tous les jours parmi notre personnel.

(...)

Un proverbe marocain dit ceci : « Une pierre donnée par un ami est une pomme ». Comprenez : tout qui apporte son aide, si petite soit-elle, est d'une valeur inestimable.

*(Editorial de la newsletter So Cita, 8 septembre 2023)*

## Mais la solidarité est aussi de proximité

Régulièrement, les services sociaux mettent en place des collectes de produits de première nécessité pour les personnes précarisées. Et là encore, le personnel répond présent.





**OBJECTIF 02**

# Faim zéro

## OBJECTIF 2

# Faim zéro

Des plats sains, à toute heure du jour et de la nuit



L'hôpital de la Citadelle peut se targuer d'avoir une équipe cuisine dynamique et innovante. Deux initiatives à épingler en 2023 :

- La mise en route d'un distributeur de plats sains à réchauffer, 24h/24, 7j/7, une initiative qui répond notamment à une demande des équipes de nuit
- Une nouvelle offre de plats au Coteau Fourchette, à savoir des poke bowls, frais, sains et riches en énergie!



Par ailleurs, dans le cadre du Festival Hospi'durable en septembre, le personnel peut déguster des menus qui prennent justement en compte le futur de la planète. Citons par exemple d'excellents falafels de betterave, tzatziki, et boulgour aux légumes croquants.

## Mangez bien, mangez bien, mangez bien...

Saluons le travail des diététiciens qui œuvrent quotidiennement pour le bien des patients. En novembre, le service participe d'ailleurs activement à la Semaine européenne de sensibilisation à la dénutrition.

**SEMAINE EUROPÉENNE DE SENSIBILISATION À LA DÉNUTRITION**

Vous avez perdu du poids sans le vouloir?

Vous perdez l'appétit?

Vous avez moins de force?

**PARLEZ-EN!**

A votre:  
 • médecin,  
 • diététicien.ne,  
 • infirmier.e,  
 • kinésithérapeute...

CHU de Liège | Citadelle Hospital | MALNUTRITION AWARENESS WEEK

Une initiative de la Belgian Alliance ONCA





**OBJECTIF 03**

# Bonne santé et bien-être

## OBJECTIF 3

# Bonne santé et bien-être

## L'alphabet des nombreuses et heureuses initiatives

A

Dès avril, en collaboration avec le service RH ainsi que la cellule de soutien psychologique, la Citadelle propose un **accompagnement** externe gratuit et en toute confidentialité, pour les collègues qui pourraient avoir besoin d'un regard ou d'un accompagnement extérieur.

B

Détecter quelque 120 maladies potentielles chez un nouveau-né en prélevant quelques gouttes de sang à la naissance? C'est l'enjeu du projet **Baby Detect**!



Plus d'infos sur le projet **Baby Detect**



C

L'équipe de néonatalogie reçoit en novembre - par l'entreprise Chiesi - un prix de 10.000 euros pour financer un magnifique projet: il s'agit d'offrir aux familles qui font face à la mort d'un nourrisson hospitalisé, un **coffret** souvenir rempli d'objets chargés de sens pour les accompagner sur le chemin de leur deuil.





Le site du Laveu peut se targuer, depuis l'été, d'avoir un espace **détente** à destination du personnel : prendre l'air, même quelques minutes, est essentiel pour son bien-être !

D

Symposium sur le **diabète**. En juin, les services de cardiologie, de diabétologie et de néphrologie organisent leur conférence annuelle à destination des médecins généralistes. Au programme : prise en charge multi-cible du patient diabétique de type 2, bénéfices cardio-vasculaires des antidiabétiques en 2023 et thérapies néphroprotectrices.



E

Pour aider les enfants suivis en pédopsychiatrie, l'équipe compte beaucoup sur la culture ! Une nouvelle preuve en est donnée avec l'organisation d'une **exposition** photos entièrement réalisée par les patients.



En avril, le site Laveu se dote d'une nouvelle cafétéria pour les patients, les visiteurs et le personnel : elle est gérée par **L'Epi doré**, qui officie déjà sur le site Citadelle.

F

Les collaborateurs de la Citadelle et leurs familles sont remerciés par l'organisation d'un **Family Day** en septembre, à Forestia.



Retour en images sur cette journée.



H

Dans l'optique d'une meilleure coordination des équipes d'hygiène et des équipes AMS qui s'occupent de la bonne gestion de l'antibiothérapie, le projet « Hospital Outbreak Support Teams (**HOST**) » est mis en place au sein du réseau hospitalier Elipse. L'hôpital de la Citadelle a reçu la mission de coordonner ce projet pour le réseau. Parmi les projets développés par l'équipe HOST, citons la création de fiches didactiques et de vidéos informatiques à destination notamment des médecins généralistes et des maisons de soins.



**BENJAMIN DE BACKER**  
Pharmacien Biologiste – Laboratoire - Hôpital de la Citadelle

**Les marqueurs biologiques de l'inflammation**

**Qu'est-ce qu'un marqueur biologique de l'inflammation ?**

**Quelles sont les différentes Protéines de la Réaction Inflammatoire (CRI) ?**

**La protéine, pourquoi la dose ?**

**Quel est le CRP ?**

Découvrez les fiches didactiques et les vidéos !



J

Sportez-vous bien ! Deux **joggings** phare de Liège (les 15Km en mai et le traditionnel Jogging des Fous en septembre) voient courir une équipe commune CHU-Citadelle.

M

On connaît bien les bénévoles de la Fondation Citadelle, peut-être un peu moins les chiens qui viennent en soutien des patients et leur apportent un certain apaisement. En mai, la Fondation reçoit la **Médaille de l'Ordre du Bien et du Mérite** décernée par la Fédération Nationale de l'Encouragement au Dévouement (FNED), mettant ainsi en lumière le travail canin.





**N** La nouvelle acquisition du service de médecine **nucléaire**, active dès fin d'année, est une caméra permettant de réaliser et d'analyser des images trois fois plus rapidement qu'un système analogique classique. Nom de code : le Spect/CT de GE Healthcare qui embarque la technologie CZT (tellurure de cadmium-zinc).

**P** Dès le mois de décembre, une nouvelle ambulance **PIT** (Paramedical Intervention Team), aux couleurs de la Citadelle, intervient sur réquisition de la centrale unifiée 112. Aux commandes : une nouvelle équipe constituée au minimum d'un secouriste-ambulancier et d'un infirmier disposant du titre particulier en soins intensifs et aide médicale urgente.



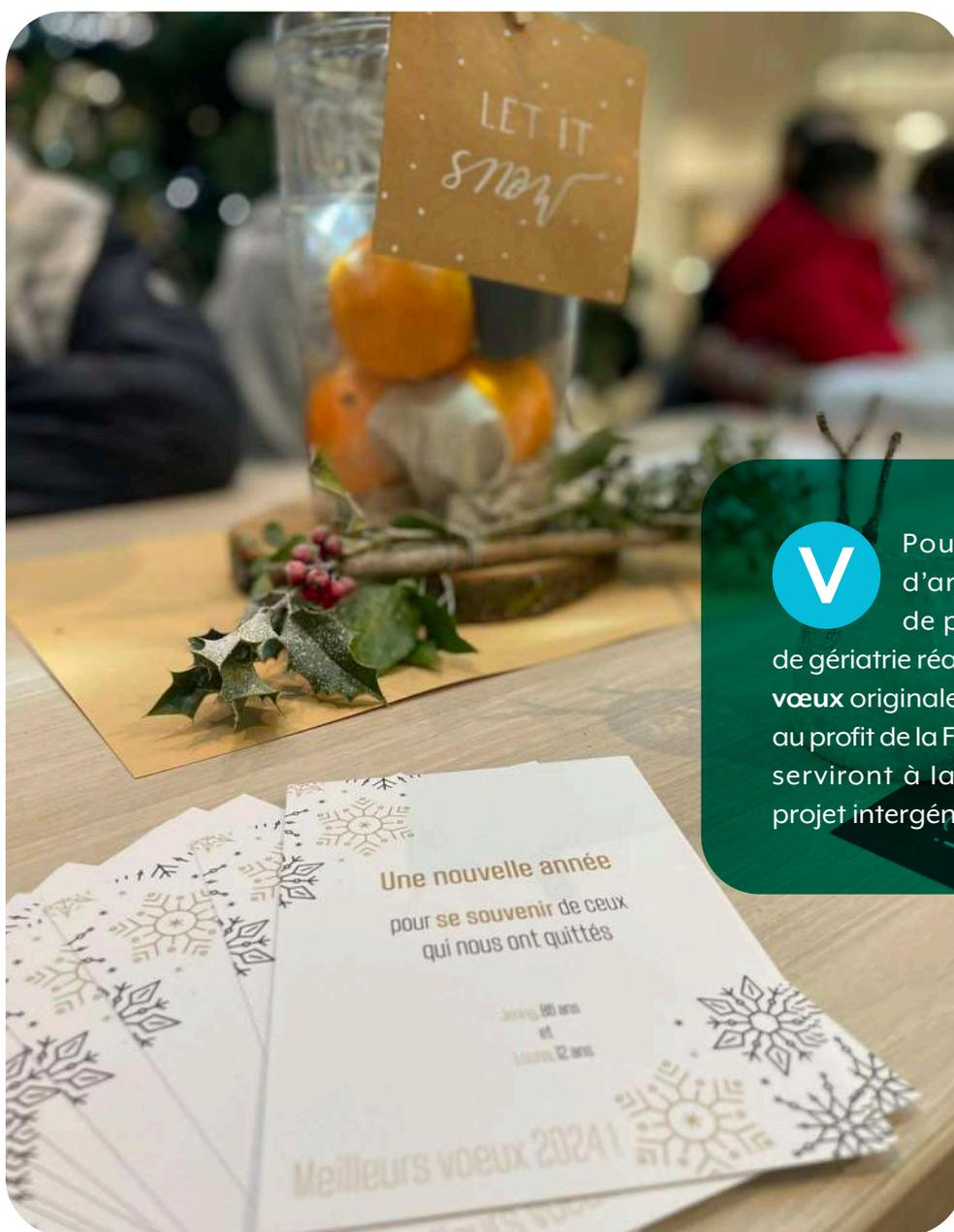
**R** 200.000 euros, un **record** ! La Citadelle rejoint le CHU de Liège et l'ULiège dans l'organisation des 24h vélo en faveur du Télévie. En mars, 22 équipes se donnent sans compter dans le hall de l'hôpital durant deux tours d'horloge. Au total, l'action rapporte 200.000 euros en faveur de la recherche !

S

Souvent mis en lumière durant la crise Covid, les **soins intensifs** n'en sont pas moins essentiels tout au long de l'année. Fin avril, une nouvelle consultation est lancée à destination des patients qui y ont longtemps séjourné et qui pourraient, parfois même inconsciemment, en garder des séquelles.

T

Un centre d'aide aux fumeurs ouvre sur le site du Laveu début janvier : la Citadelle s'affirme toujours plus comme experte dans la lutte contre le **tabac**.

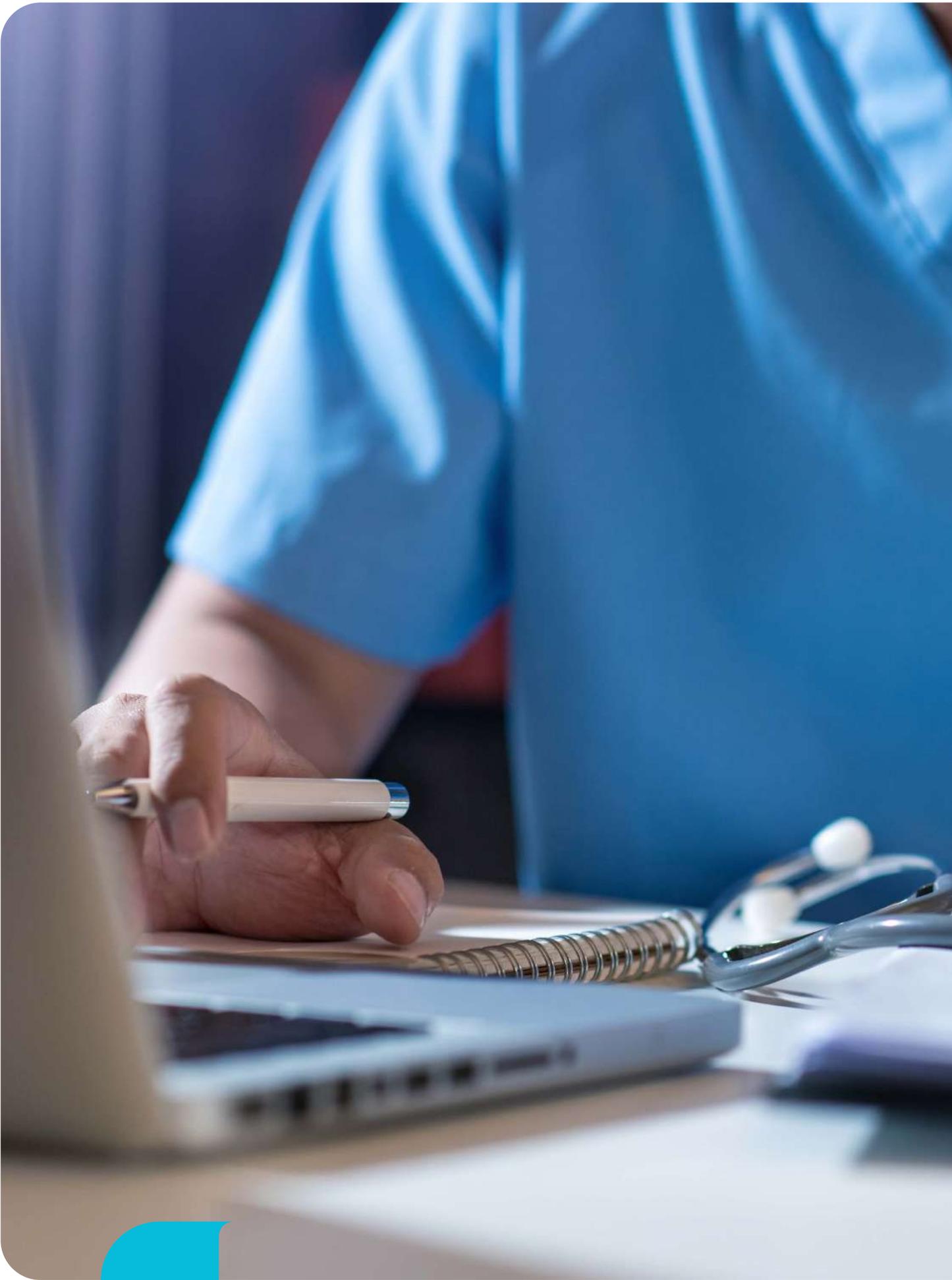


V

Pour les fêtes de fin d'année, les services de pédopsychiatrie et de gériatrie réalisent des cartes de **vœux** originales qui sont vendues au profit de la Fondation. Les gains serviront à lancer un nouveau projet intergénérationnel.

W

**Welcome!** La cellule qui vient en aide aux patients à mobilité réduite ou à mobilité spécifique est reconnue hors des murs de l'hôpital. Une nouvelle preuve en est donnée en janvier où elle est présentée dans le cadre du Salon Soins & Santé à Namur.





**OBJECTIF 04**

# Education de qualité

## OBJECTIF 4

# Education de qualité

## Bien soigner... Mais d'abord, bien apprendre à soigner

Plus que jamais, l'apprentissage et la formation tout au long de la vie professionnelle sont essentiels pour maintenir au top le personnel et la qualité des soins.

### Quelques exemples à mettre en exergue en 2023 :

- La 4<sup>e</sup> édition du Congrès médico-infirmier de Réanimation et Urgences Pédiatriques (CRUP), organisée en collaboration avec le CHU de Liège, qui a rassemblé en février plus de 150 personnes à la Citadelle.
- La plateforme Cit'Academy développe régulièrement de nouveaux cours en ligne pour les collaborateurs.
- Des formations « soft skills » sont distillées en présentiel par l'équipe formation tout au long de l'année.
- Des formations spécifiques ont été organisées par différents services (paralysies cérébrales et pathologies neuromusculaires, formation

certifiante en ventilation avec la présence et le témoignage d'un patient, « Vis ma vie » d'infirmier qui permet de comprendre le vécu d'autres services, formation avancée sur l'ECMO aux soins intensifs...).



– Une « chambre des erreurs » a été recrée en septembre dans le hall d'entrée, en accès libre, pour que le grand public puisse mieux cerner les problèmes pouvant survenir lors d'une hospitalisation.

### Une 33<sup>e</sup> Journée Médicale qui a tenu toutes ses promesses !



Le samedi 25 novembre avait lieu la 33<sup>e</sup> Journée Médicale, qui a réuni plus de 300 médecins généralistes autour de quelque 70 spécialistes le temps d'une journée. Pas moins de 34 ateliers et 6 séances plénières, sans oublier la présence de nombreux stands de nos partenaires ou encore les moments conviviaux durant lesquels les échanges furent nombreux, riches et variés.

L'occasion de renforcer nos liens avec les acteurs de la première ligne et de mettre en lumière l'expertise de l'ensemble du corps médical de notre hôpital !

[www.journeemedicale.be](http://www.journeemedicale.be)

# De nouveaux canaux de communication pour les patients, les visiteurs et le personnel

Lorsque des communicants s'associent pour réfléchir à de nouveaux canaux de communication spécifiques aux hôpitaux, le succès est au rendez-vous!

Pour preuve, deux projets lancés en 2023 : Hop! (pour les patients et le grand public) et le MUG (pour les collaborateurs et médecins).

## HOP!

Une nouvelle plateforme à destination des patients, doublée d'un magazine bimestriel disponible dans les salles d'attente de tous les sites de la Citadelle et du CHU, et sur internet (www.hop.care). Des articles, des vidéos, des podcasts, des conseils santé, des points cultures...



Découvrez la vidéo promotionnelle de HOP!



## Le Mug

Vous avez aimé So Cita, la newsletter à destination du personnel ? Vous allez adorer Le Mug ! Le concept reste sensiblement le même (une vision hebdomadaire synthétique de ce qui se passe à la Cita), mais il évolue dans sa mise en page, son contenu (davantage d'infos), ses « extras » (davantage de vidéos, podcasts, ...), sans oublier les concours toujours bien présents !







**OBJECTIF 05**

# Egalité entre les sexes

## OBJECTIF 5

# Egalité entre les sexes

## Octobre rose : focus sur la clinique du sein

*Le rapport KCE de mars 2023 montre très clairement que les patient(e)s pris(es) en charge dans une clinique du sein coordinatrice traitant plus de 125 nouveaux cas par an ont une meilleure survie après leur cancer du sein que ceux(celles) traité(e)s dans un hôpital non agréé ou traitant moins de 60 nouveaux cas par an. Gros plan sur celle hébergée à la Citadelle.*

La clinique du sein de la Citadelle est une clinique du sein coordinatrice agréée traitant plus de 150 nouveaux cas par an depuis 2008. C'est la garantie de la disponibilité d'un trajet de soins complet, depuis le bilan sénologique urgent jusqu'à la revalidation physique, en passant par toutes les modalités thérapeutiques et par l'accompagnement psycho-social.

En plus d'un geste oncologique complet, qui reste la priorité, un soin tout particulier est apporté

au résultat esthétique de la chirurgie, grâce aux techniques d'oncoplastie et de reconstruction. Les liens étroits de la clinique du sein avec le service universitaire de gynécologie permettent une prise en charge des impacts du cancer du sein et de ses traitements sur la vie de la femme (sexualité, contraception, préservation de la fertilité, grossesse, accouchement, allaitement et ménopause).

Une collaboration avec le service de gériatrie permet d'adapter individuellement les traitements des patient(e)s âgé(e)s, dans le but de leur assurer la meilleure qualité de vie possible.

Enfin, nous référons nos patient(e)s au service de génétique du CHU en cas de suspicion de prédisposition génétique au cancer du sein, afin d'adapter les traitements et le dépistage.

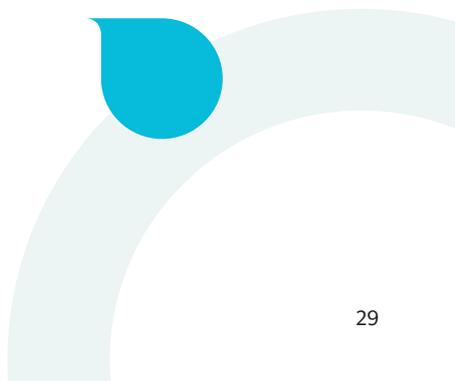


Visite de Christie Morreale, ministre wallonne de la Santé, à la clinique du sein, en clôture d'Octobre rose.

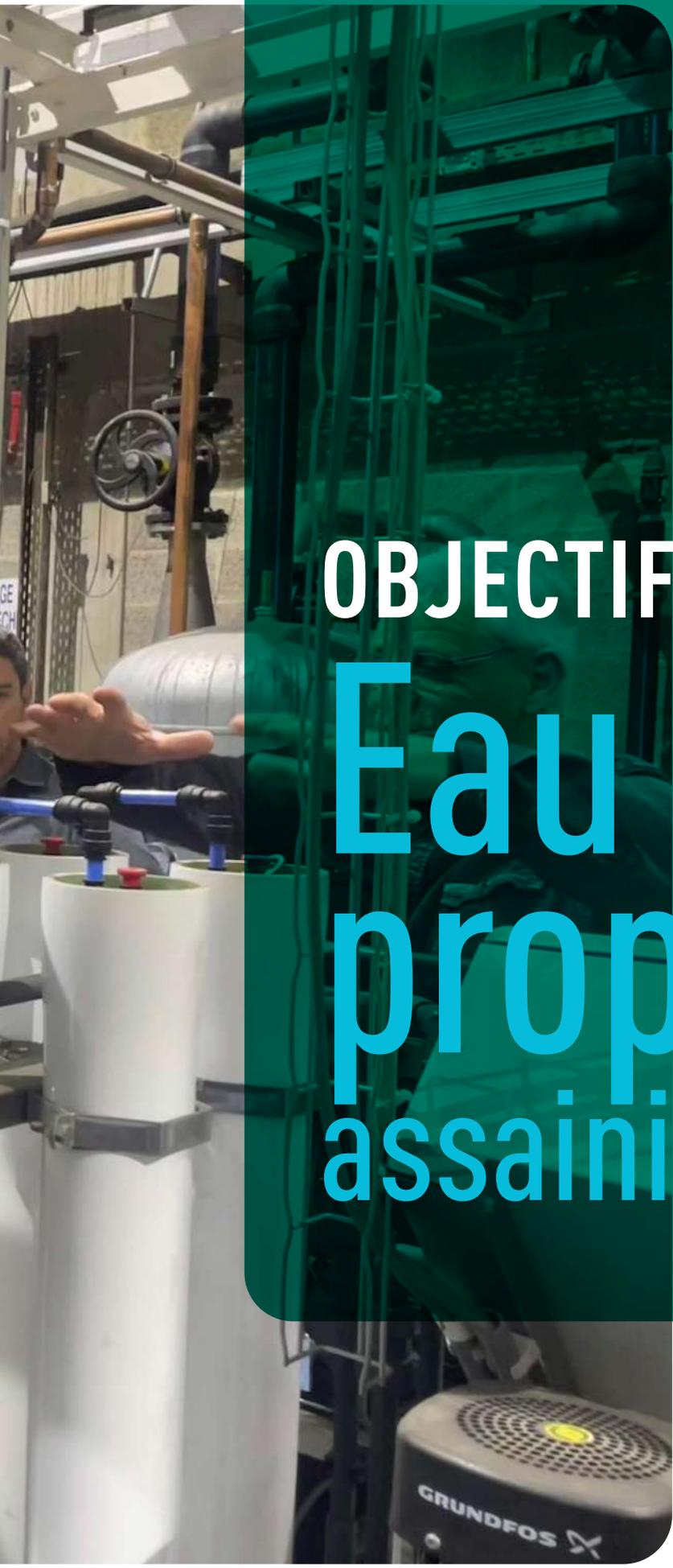


### **Le Service Social plus disponible que jamais pour les groupes à risques**

Hôpital public de référence, la Citadelle met un point d'honneur à accueillir tout un chacun, avec une attention particulière pour les groupes à risques. En ce sens, le Service social propose un accueil spécifique à destination, par exemple, des femmes battues, de ceux ou celles victimes de conjoints violents, ou de familles oppressantes, des ados en souffrance, des travailleurs souffrant de discriminations professionnelles, des transgenres, ... Avec toujours le souci de l'anonymat, tant ces situations sont complexes et parfois dangereuses.







OBJECTIF 06

# Eau propre et assainissements

## OBJECTIF 6

# Eau propre et assainissements

## Utiliser à bon escient les désinfectants

L'utilisation optimale des désinfectants n'est pas chose aisée.

C'est pourquoi, l'équipe opérationnelle d'hygiène propose en novembre un tableau simplifié des désinfectants disponibles dans les soins avec leurs différentes indications et caractéristiques.

L'objectif de cette synthèse est de contribuer à la sécurité et à la qualité des soins en aidant à opérer un choix judicieux du bon produit, à la bonne indication et au temps d'action nécessaire.

En optimisant l'utilisation des désinfectants, l'hôpital contribue à un environnement plus sûr et plus propre, tout en aidant à préserver la qualité de l'eau et à gérer durablement les ressources naturelles.



# Vous avez dit désinfection ?

## PRODUITS DÉTERGENTS/DÉSINFECTANTS ET DÉTERGENTS/DÉSINFECTANTS SPORICIDES

### Désinfectant de surface alcoolique



Alcosurf® SPRAY



Alcool isoropylique à 70°

30''

### Détergent-désinfectant à base d'ammonium quaternaires

5'



Wip'Anios excel®  
lingettes Anios



Surfa'safe® Anios

## NOUVEAU

### Détergent-désinfectant sporicide à base de dioxyde de chlore



**Uniquement en  
cas de diarrhée à  
Clostridium difficile  
et à Norovirus**

1'

 **Citadelle**  
Hygiène hospitalière





OBJECTIF 07

Energie  
propre à  
un coût  
abordable

## OBJECTIF 7

# Energie propre à un coût abordable

## Les écogestes, l'affaire de tous !

Avec le retour de l'hiver, le personnel est de nouveau conscientisé, en novembre, aux petits gestes du quotidien qui font du bien à la planète... Une check-list aussi simple et efficace que de tourner un bouton de radiateur !





# Vos éco-gestes au quotidien

## Et vous, vous avez checké la liste ?

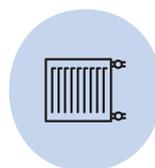
Pour faire face ensemble à la crise énergétique et à la flambée inédite des coûts, nous mettons en place des gestes simples pour une gestion plus économique et écologique de la consommation énergétique.

“Vos éco-gestes au quotidien”, c’est une checklist qui vous propose des actions simples et pratiques pour réduire votre consommation énergétique, à appliquer aussi bien au travail que chez vous :

### Et vous, avez-vous pensé à...



**Éteindre l’éclairage des locaux lorsque celui-ci n’est pas nécessaire** : lors des pauses, la nuit, le week-end, lors des périodes de fermeture, ou encore lorsque la lumière du jour est suffisante.



**Être vigilant avec le chauffage** :

- \_ Fermer les fenêtres si le chauffage fonctionne.
- \_ Mettre le chauffage sur 1 en quittant le travail et rallumer le chauffage sur 3 maximum le matin, si besoin.
- \_ Interdiction d’utiliser les chaufferettes.



**Réduire** :

- \_ **la consommation des appareils informatiques** : mettre en veille votre ordinateur lorsqu’il n’est pas utilisé, éteindre complètement les écrans et l’ordinateur en quittant le travail, éteindre votre imprimante...
- \_ **... ou arrêter les systèmes audiovisuels non indispensables**, tels que les projecteurs ou écrans dans les salles de réunion.



**Favoriser l’utilisation des escaliers**, surtout pour 1 ou 2 étages : c’est bon pour la santé et la planète !



**Ne pas laisser brancher un appareil inutilement** : téléphone portable, machine à café...



**Favoriser l’utilisation de frigos collectifs**.



**Maîtriser l’usage du courrier électronique** : éviter d’envoyer des pièces jointes trop lourdes, limiter le nombre de destinataires, éviter de trop stocker de messages, trier et nettoyer régulièrement sa boîte de messagerie.



**Dégivrer les congélateurs**.



**Ouvrez l’œil ! N’hésitez pas à communiquer à votre responsable le matériel branché qui n’est pas ou peu utilisé.**



A background image showing a person's hands holding a pair of glasses over a desk. A white keyboard is visible in the bottom left corner. The image is partially covered by a dark teal vertical bar and a light teal curved shape in the top right corner.

**OBJECTIF 08**

# Travail décent et croissance économique

## OBJECTIF 8

# Travail décent et croissance économique

## En temps de crise, le rôle primordial du service Achats

*Depuis la fin de la crise Covid, les finances des hôpitaux ont plongé dans le rouge. Une situation rendue plus dramatique encore avec la guerre en Ukraine et les répercussions sur les prix de l'énergie, des matières premières, etc. Dans ce contexte hypertendu, le rôle du service Achats est essentiel. 4 questions à sa responsable, Nadia Patanella.*



### Les missions du service ont-elles évolué depuis 2020 ?

C'est plutôt la réalité de terrain qui a évolué. Nous devons veiller à une réduction des dépenses alors qu'on assiste à une augmentation des prix d'achat (exemple : l'indice santé a augmenté de 10.6 % entre fin 2021 et fin 2022). Une quadrature du cercle qui doit aussi tenir compte des contraintes des différents métiers de l'hôpital, mais également de la législation des marchés publics.



### On fait comment alors ?

Tout d'abord, on sensibilise au maximum nos collègues. La meilleure dépense est celle qu'on ne fait pas ! Donc, pas besoin de surstocker, d'acheter ce qui est présent à l'hôpital (peut-être dans un autre service), etc. Ensuite, et c'est le rôle central du service, on analyse, on remet en concurrence, on utilise les marchés publics (et notre force de frappe) comme moyen de pression.



### Quelques exemples chiffrés pour bien comprendre ?

– La fourniture et l'entretien des moyens de lutte contre l'incendie : -41 % et de meilleures conditions contractuelles après avoir négocié ;

- La fourniture de médicaments utilisés dans le cadre d'une procréation médicalement assistée (PMA) : -67 % ;
- La fourniture de produits surgelés pour le Coteau Fourchette : -14 % ;
- La fourniture d'un échographe haute gamme destiné à l'élastographie : -31 %.

Nos acheteurs ont le savoir et le pouvoir de bien négocier !



### Selon le principe « un euro = un euro », les mesures fonctionnent donc ?

On a pu calculer qu'en 2023, nous avons « économisé », ou plutôt « non-dépendu » 3,8 millions d'euros, ce n'est pas rien. Il ne faut pas oublier l'important travail du service facturation qui contrôle, facture, vérifie et récupère les montants dus.

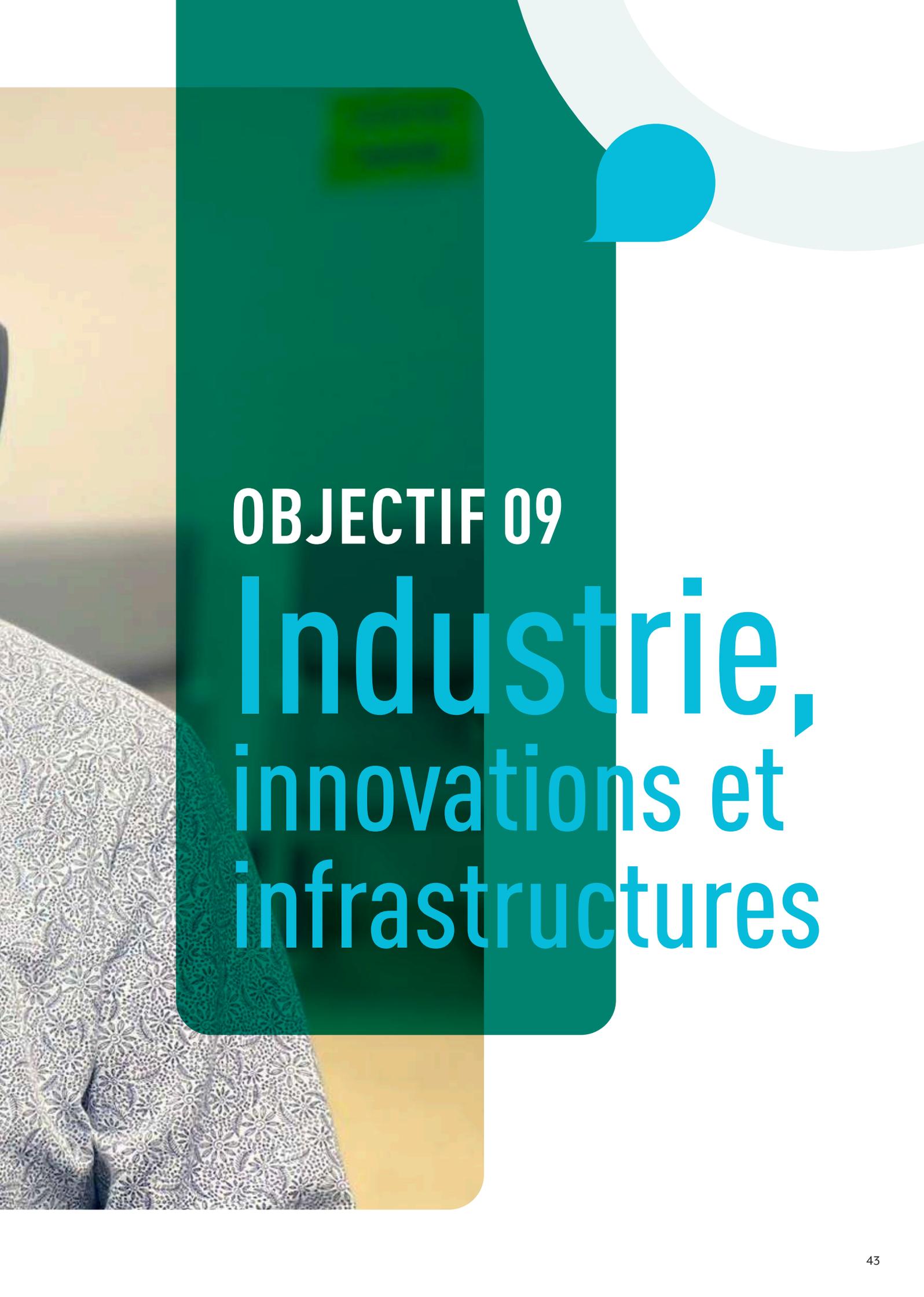
Moins de dépenses, davantage de recettes : les comptes s'en trouvent ragailardis, mais nous ne sommes pas encore sortis de la zone de turbulences, il faut donc continuer nos efforts !



### Plus d'efficacité en pharmacie

Depuis le mois de janvier 2023, la Citadelle a investi dans une remplisseuse de seringues automatisée pour le service pharmacie. Cette machine permet d'augmenter la productivité du procédé de remplissage de seringue en éliminant des tâches réalisées manuellement précédemment. Le service pharmacie fournit plus de 10.000 seringues prêtes à l'emploi par an, qui sont destinées en grande majorité aux soins intensifs. Ceci permet un gain de temps et de sécurité au niveau des soins.





OBJECTIF 09

# Industrie, innovations et infrastructures

## OBJECTIF 9

# Industrie, innovations et infrastructures

## Un (nouveau) centre médical « Cita » dans l'hypercentre de Liège



Lundi 20 mars, le Centre Médical La Chapelle, situé en bordure de la place Saint Etienne dans l'hypercentre liégeois, a ouvert officiellement ses portes. Un projet ambitieux de la Citadelle pour se rapprocher encore plus des patients.

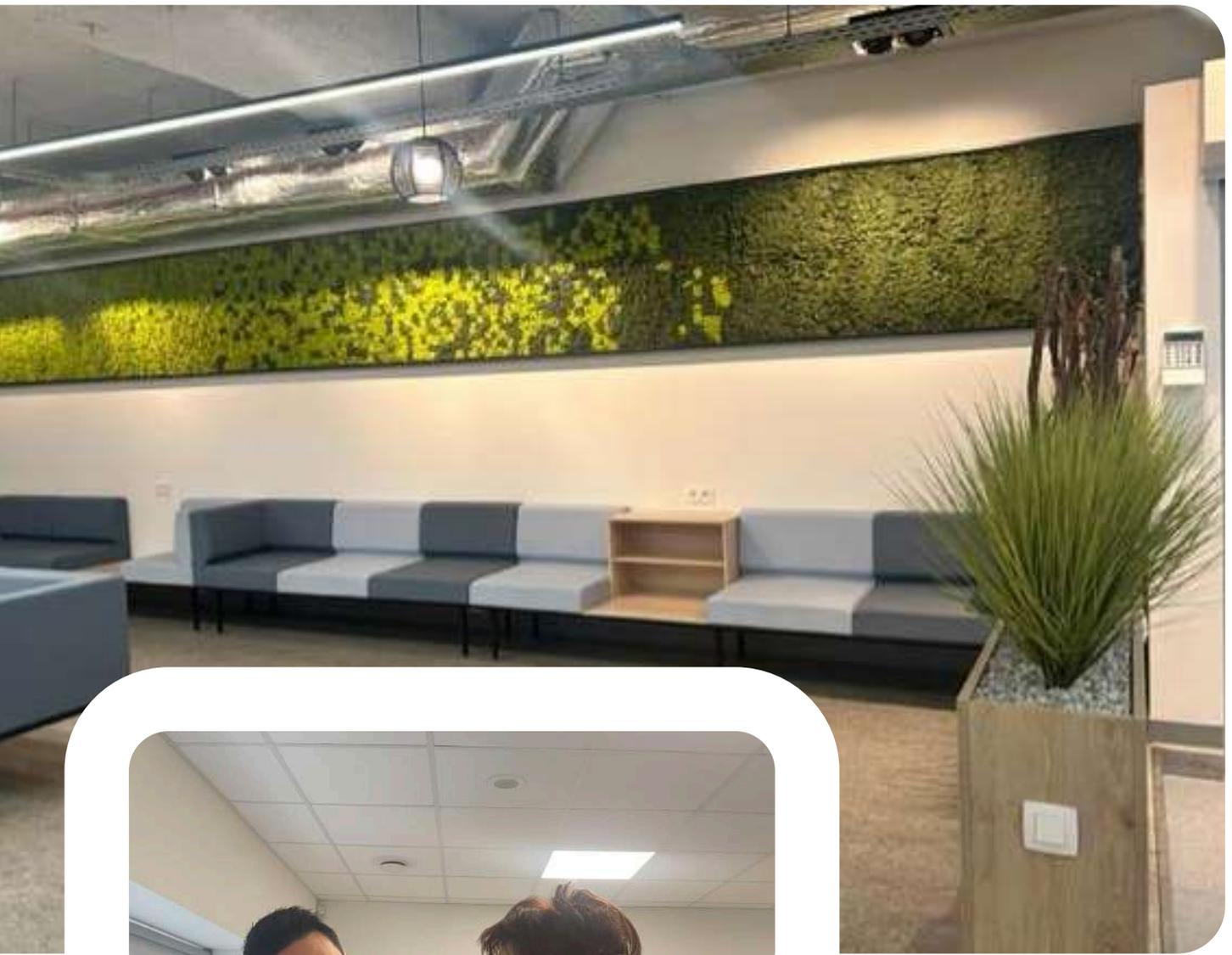
Le concept de « ville 1/4h » suppose une offre de services de proximité, où le citadin peut trouver près de chez lui, à quinze minutes à pied, à vélo ou en tram, de quoi se nourrir, se divertir, s'éduquer, se cultiver... mais aussi se soigner.

Hôpital urbain de référence, la Citadelle veut également participer au renouveau liégeois en inaugurant un Centre Médical d'un genre innovant : « Sur 750m<sup>2</sup>, vous pouvez, sur rendez-vous, consulter une vingtaine de spécialistes ou encore profiter d'un espace de soins de kinésithérapie et d'ostéopathie », détaille le D<sup>r</sup> Marcel-Eric Ponthier, adjoint à la direction médicale. « C'est donc une offre exhaustive, en totale complémentarité de ce que nous proposons sur nos trois sites hospitaliers, la Citadelle, le Laveu et Herstal ».

Le lieu a été murement réfléchi et conceptualisé en conséquence : « En plein centre de Liège, sur une place très fréquentée, proche du futur tram, contigu à un parking qui y mène directement, totalement accessible aux personnes à mobilité réduite, ... La Chapelle accueille tous les patients, à tout âge de la vie », explique Fabienne De Zorzi, directeur Stratégie. « Les lieux ont été pensés de manière cosy pour diminuer les sentiments anxiogènes, avec une lumière reposante, une salle d'attente 'lounge', ... L'espace kiné profite, par ailleurs, au maximum de la lumière du jour et les démarches administratives dépendent directement de la Citadelle, ce qui facilite la vie du patient ».

Après avoir ouvert des consultations médicales externes à Visé, Angleur et Ans, la Citadelle entame donc une nouvelle phase dans son déploiement, comme le confirme Sylvianne Portugaels, directeur général : « Le secteur des soins de santé se réinvente totalement, un processus accéléré par les crises successives (sanitaire, énergétique, financière), mais aussi par la création de réseaux hospitaliers. Demain, La Chapelle pourra accueillir d'autres spécialistes, qu'ils soient de la Citadelle, du CHU ou des autres hôpitaux du réseau Elipse. Nous prôtons l'union des forces et des compétences pour offrir des soins de qualité aux patients ».





Découvrez ce reportage  
de RTC consacré au Centre  
Médical La Chapelle



# Beau succès pour la Semaine de l'innovation

La première édition de la Semaine de l'innovation s'est déroulée en avril sur le site de la Citadelle. Au programme : 8 intervenants et 7 conférences ayant comme fil conducteur l'innovation. De la réalité virtuelle au design thinking, en passant par l'intelligence adaptative et la dynamique du changement en fonction des personnalités, autant de sujets qui ont permis de toucher un large public.

Pour rappel, selon le plan stratégique 2020-2025 de l'institution, l'innovation doit se profiler comme un moteur et une valeur ajoutée pour tous. Pour promouvoir la culture de l'innovation

au sein de l'hôpital, il paraît donc essentiel de faire comprendre à chaque collaborateur qu'il est un acteur potentiel du changement et ce, quelle que soit sa fonction. D'où le choix du titre évocateur de cette semaine : « Découvrez l'innovateur qui sommeille en vous ». La variété des thèmes et orateurs proposés a permis de toucher un large public.

Rappelons également l'ouverture, en mars 2023, du centre d'innovation Innov'Up, et de sa plateforme en ligne accessible aux collaborateurs de la Citadelle.



## Quelques actus en bref

**Athérectomie.** Vendredi 27 janvier, l'athérectomie orbitale coronaire, une nouvelle méthode pour déboucher les artères, testée à la Citadelle, était mise à l'honneur au JT de RTL.

Découvrez le sujet



**Cathétérisme.** Fin octobre, des travaux sont entamés pour la création d'une salle en cathétérisme vasculaire (cardiologie).

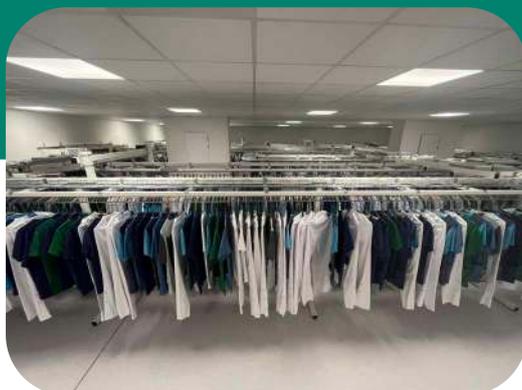
**Blocs verts.** En juillet, le groupe de travail « santé » de ClimACTES, la première université d'été belge dédiée à la transition écologique (ULiège), vient visiter les blocs opératoires de notre hôpital - avec Michel Mathieu en guide avisé - et découvrir les différentes mesures mises en place pour proposer les premiers blocs « verts » de Belgique. La veille, un atelier dédié aux actions durables (dont les P'tits Doudous) était coordonné par le D<sup>r</sup> Grégory Detheux, Fanny Courbe (Fondation Citadelle) et Frédéric Dhondt.

**Déménagement.** En juin, le service des Archives migre de la 4<sup>e</sup> à la 1<sup>e</sup> Avenue. Et en septembre, les services Achats et Finances déménagent également dans un souci d'efficacité et d'économies d'échelle, en rassemblant les services et en utilisant à bon escient le télétravail.

**Energie.** Les protocoles d'utilisation des groupes électrogènes sont adaptés en 2023 afin de mieux utiliser les plages horaires où l'énergie est moins chère.

**Refroidissement.** En juin, un nouveau système de refroidissement est installé sur les toits pour les salles 46 et 56.

**Vêtements.** Un nouveau Distributeur Automatique de Vêtements (DAV) ouvre ses portes fin avril : le DAV devient le seul endroit où récupérer et rendre les tenues professionnelles. Il est accessible 24h/24.

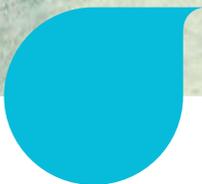
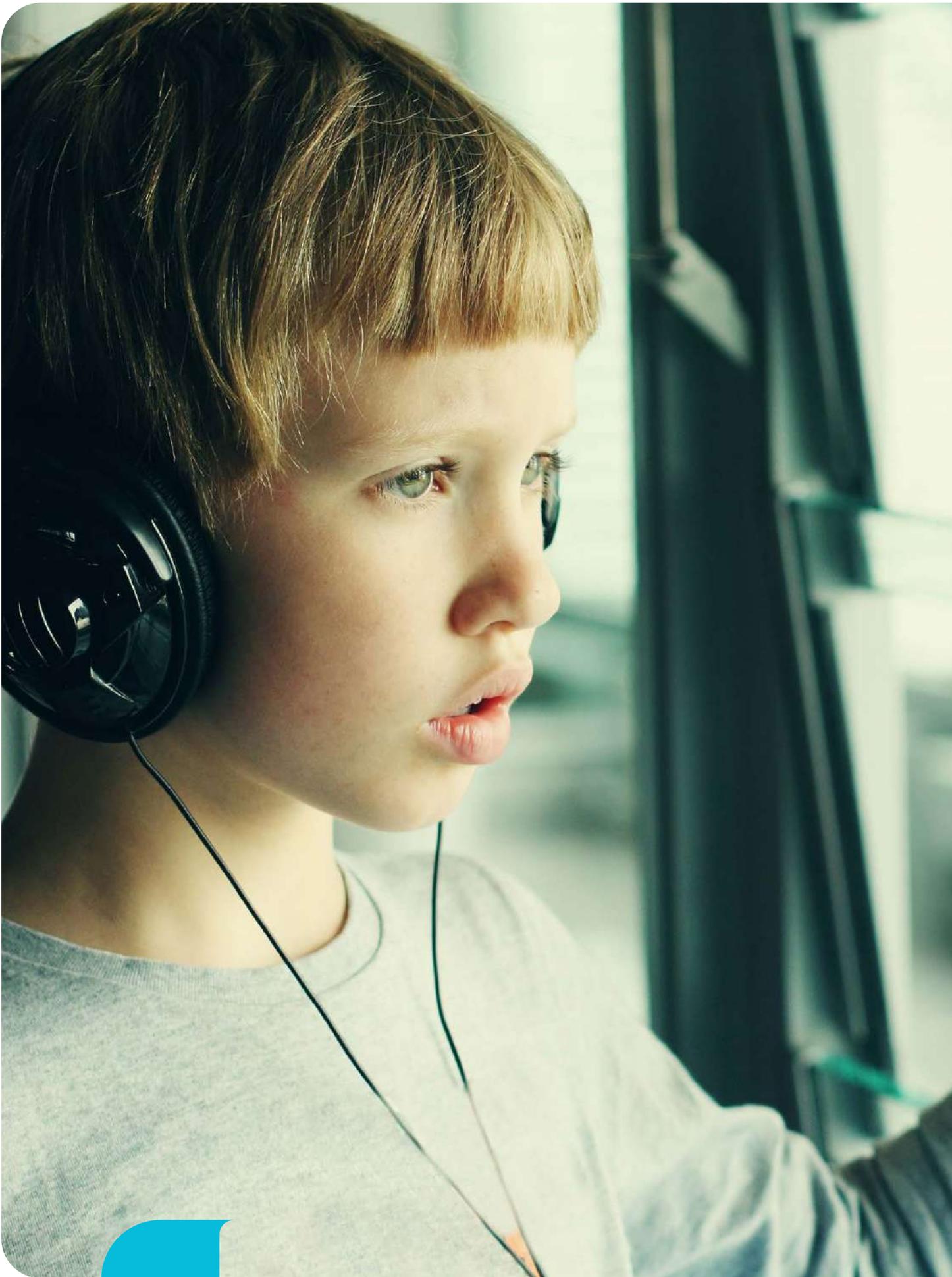


14.000 positions (ou « cintres ») !



700m<sup>2</sup> dédiés à la nouvelle lingerie.







**OBJECTIF 10**

# Inégalités réduites

## OBJECTIF 10

# Inégalités réduites

## Le service Welcome prend désormais en charge les patients autistes

Le trouble du spectre de l'autisme (TSA) est une pathologie neurodéveloppementale complexe, caractérisée par des déficits de la communication et des interactions sociales associés à un caractère restreint et répétitif des comportements, des intérêts et des activités. En Belgique, quelque 80.000 personnes seraient atteintes d'autisme, et environ 850 nouveaux cas seraient détectés chaque année.

Il existe 8 centres de référence en Belgique, dont le Centre de Ressources Autisme Liège (CRAL, CHU). Le D<sup>r</sup> Christophe Barrea est reconnu dans ce domaine, et il peut compter sur bon nombre de ses confrères. En effet, le patient atteint d'autisme présente très souvent de nombreuses comorbidités (troubles neurologiques, sensoriels, somatiques, psychiatriques, ...), ce qui suppose un suivi multidisciplinaire et transversal.

C'est aussi pour cette raison qu'un accueil spécifique a été organisé pour cette patientèle, grâce à la collaboration étroite entre le CRAL, la Fondation SUSA (Mons) et le service Welcome (Citadelle), qui s'occupe des patients à besoins spécifiques.

Plusieurs formations ont été organisées pour le personnel en avril, dans le cadre de la Journée mondiale de l'autisme.

Par ailleurs, sur le site Citadelle, un lieu a été spécialement aménagé pour accueillir le patient autiste et sa famille dans les meilleures conditions. Depuis septembre 2022, 85 patients autistes ont été pris en charge, ce qui représente près de 400 consultations en sept mois.



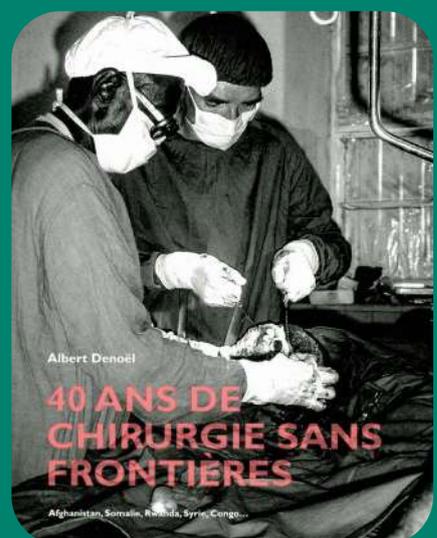


## 40 ans de chirurgie sans frontières

Le D<sup>r</sup> Albert Noël est un chirurgien renommé qui a notamment travaillé au service de la Citadelle. Au cours de ses missions à l'international, il a été amené à pratiquer toutes les chirurgies, parfois avec des moyens limités et dans des conditions précaires.

40 ans de vie et d'expériences marquantes, souvent sous la bannière de Médecins sans Frontières, à retrouver dans un livre.

<https://www.adchir.be/commande-en-ligne.html>







OBJECTIF 11

# Villes et communauté durable

## OBJECTIF 11

# Villes et communauté durable

## Vous avez dit...

### Acteur de la ville ?

Participation à de nombreux événements citoyens (Fête des Fous, Fête du Laveu, 15Km de Liège, Solidaris Day, ...)



## Mobilité ?

\_ Arrêt du Citabus en janvier (concomitant à l'ouverture d'un nouveau parking) pour réduire l'empreinte carbone et promouvoir les transports publics



\_ Le parking des Glacis est désormais ouvert aux patients également (en plus du personnel)



\_ Tenue d'une réunion avec tous les Mobility Managers associés à l'Union wallonne des Entreprises (en mai)



\_ Participation à la désormais traditionnelle Semaine de la mobilité (en octobre)



Dans le cadre de la Semaine de la mobilité, un escape game a été organisé par les équipes de la Citadelle en vue de promouvoir la marche.



## Ouverture ?

Lancement de tables de conversation en néerlandais pour le personnel dès septembre

# 2<sup>e</sup> édition du Festival Hospi'durable à Liège

## De la sensibilisation à l'action !

La deuxième édition du Festival Hospi'durable s'est déroulée du 18 septembre au 6 octobre, avec une multitude d'activités axées sur la mobilité, l'environnement, la nourriture saine, le recyclage, etc. Un programme riche et varié à destination des collaborateurs décliné cette année à l'hôpital de la Citadelle et au CHU de Liège.

Deux focus étaient prévus : la mobilité (du 18 au 22/09), dans le cadre de la Semaine de la mobilité, et le développement durable (du 25/09 au 06/10).

Le CHU de Liège et la Citadelle  
présentent

# Hospi'durable

FESTIVAL

18/09 > 06/10



**Focus Mobilité**  
Du 18 au 22  
septembre



**Focus Développement Durable**  
Du 25 septembre  
au 6 octobre

Au programme : ateliers ludiques et de sensibilisation, brocante, défis, concours, escape game, repair café, ... et bien d'autres activités pour tous les collègues du CHU de Liège et de la Citadelle.

Retrouvez le programme du Festival sur votre intranet

CHU  
de Liège

Citadelle  
Hopital

### Focus sur la mobilité

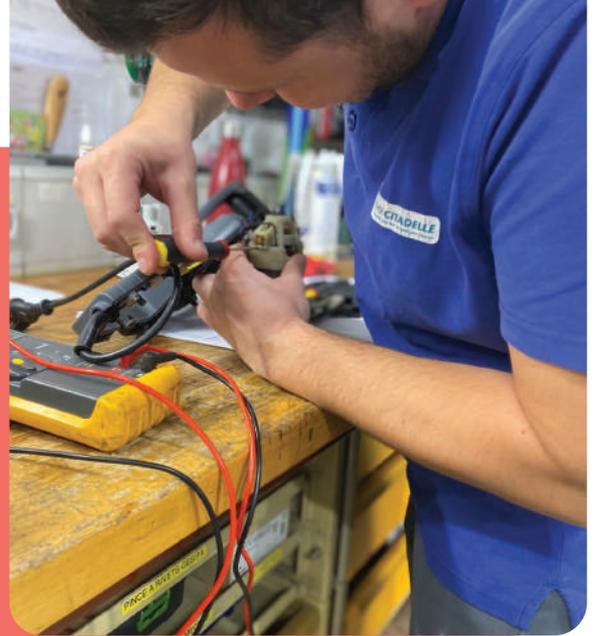
Plusieurs stands et activités :

- « MoBibus » (en collaboration avec les TEC)
- « Comment sécuriser mon vélo ? » (avec la Police de Liège)
- Check-up vélo et test de vélos électriques (avec Bicyclik, Kameobikes et Decathlon)
- Escape game (pour découvrir le parc de la Citadelle autrement, ...)
- ...

### Focus sur le Développement durable

Afin de sensibiliser activement le personnel, divers ateliers et activités par exemple :

- Repair café, pour apprendre à réparer ses appareils électroménagers ou les maintenir en état
- Ateliers cosmétiques (comment créer des produits naturels et/ou durables)
- Collecte de petits électroménagers (opération recyclage)



## Un bel exemple d'économie circulaire !

1. On collecte et on trie les électroménagers (ceux réparables, ceux irrécupérables, ...)
2. On démonte et on récupère les matériaux réutilisables (cuivre, aluminium, zinc, ...)
3. On réutilise certaines pièces, on en fabrique de nouvelles avec les résidus
4. On sensibilise et on éduque au recyclage
5. On développe de nouveaux projets en faveur du bien-être des patients avec les montants récupérés par la revente des matériaux

=> réduction des déchets, préservation des ressources naturelles, bien-être patients



**OBJECTIF 12**

# Production et consommation responsable

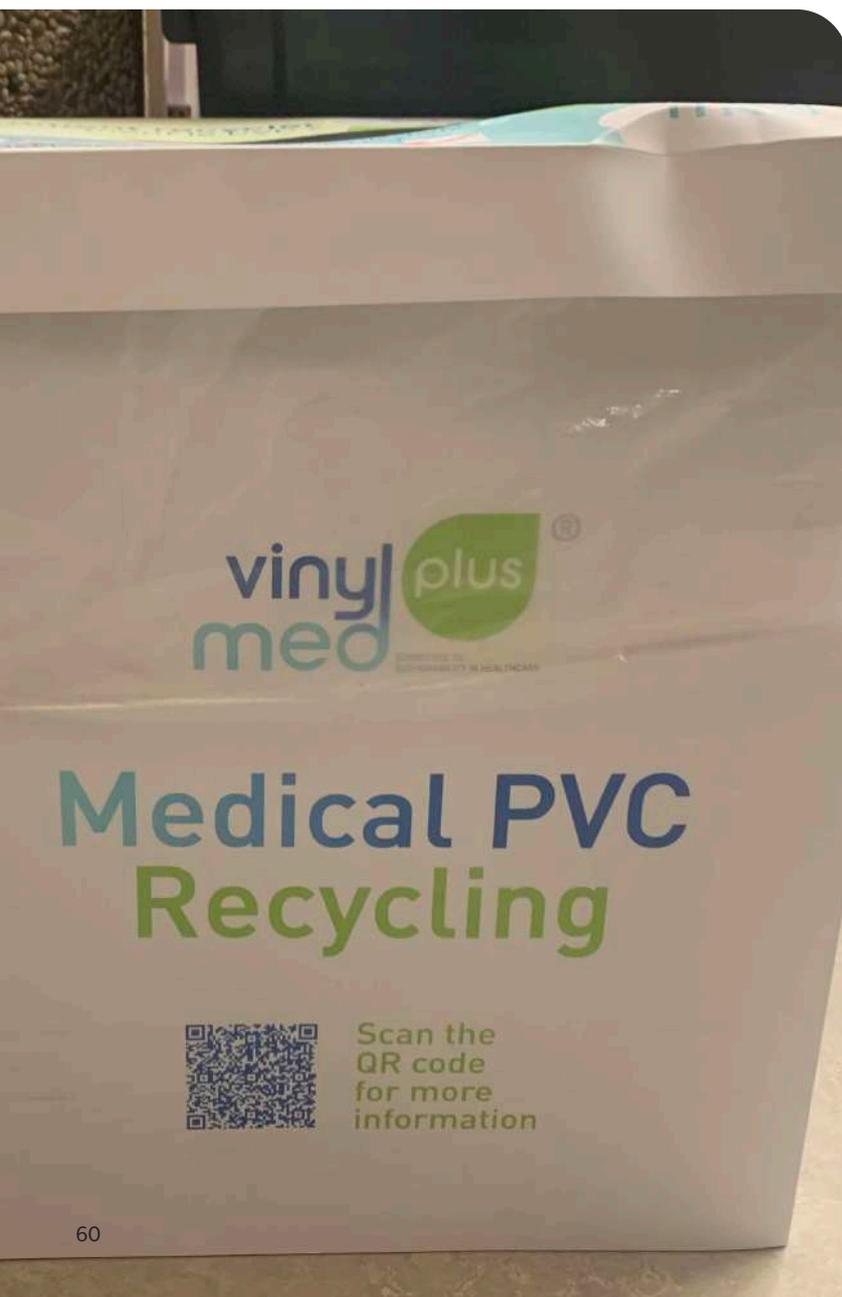
## OBJECTIF 12

# Production et consommation responsable

Vous avez dit...

### Environnement ?

- \_ Fin des agendas papier distribués aux collaborateurs
- \_ Projet-pilote du tri des PMC dans les unités de soins et les polycliniques
- \_ Recyclage des PVC



### Energie ?

- \_ Activation du mode « veille » sur les machines à café
- \_ Poursuite des économies d'énergie, notamment sur les luminaires (passage au LED, ...)
- \_ Remplacement des machines de froid (pour des modèles moins énergivores)

### Paperless

Dès octobre, utilisation de la signature électronique pour les admissions



## Récup ?

Organisation d'une grande brocante fin août au profit de la Fondation Citadelle

## Solidarité ?

Pour la rentrée scolaire, récolte de fournitures scolaires pour les enfants des collègues en difficulté financière





**OBJECTIF 13**

**Mesures  
relatives à la  
lutte contre le  
réchauffement  
climatique**

## OBJECTIF 13

# Mesures relatives à la lutte contre le réchauffement climatique

## Une feuille de route en faveur du développement durable

Depuis 2018, l'hôpital de la Citadelle s'est doté d'une politique forte en matière de responsabilité sociale des entreprises qui intègre tous les piliers du développement durable : social, environnemental (prévention de la pollution, utilisation durable des ressources, atténuation des changements climatiques, réduction des émissions de gaz à effet de serre et protection de l'environnement) et financier.

Notre ambition est d'offrir les services les plus efficaces, transparents et éthiques qui contribuent à la santé et au bien-être de la population en prenant en compte les

intérêts de nos parties prenantes pertinentes, en ce compris, les parties prenantes muettes (notre planète et les générations futures).

Une « feuille de route », validée par le Conseil de direction et publiée sur le site internet, sert désormais de boussole.

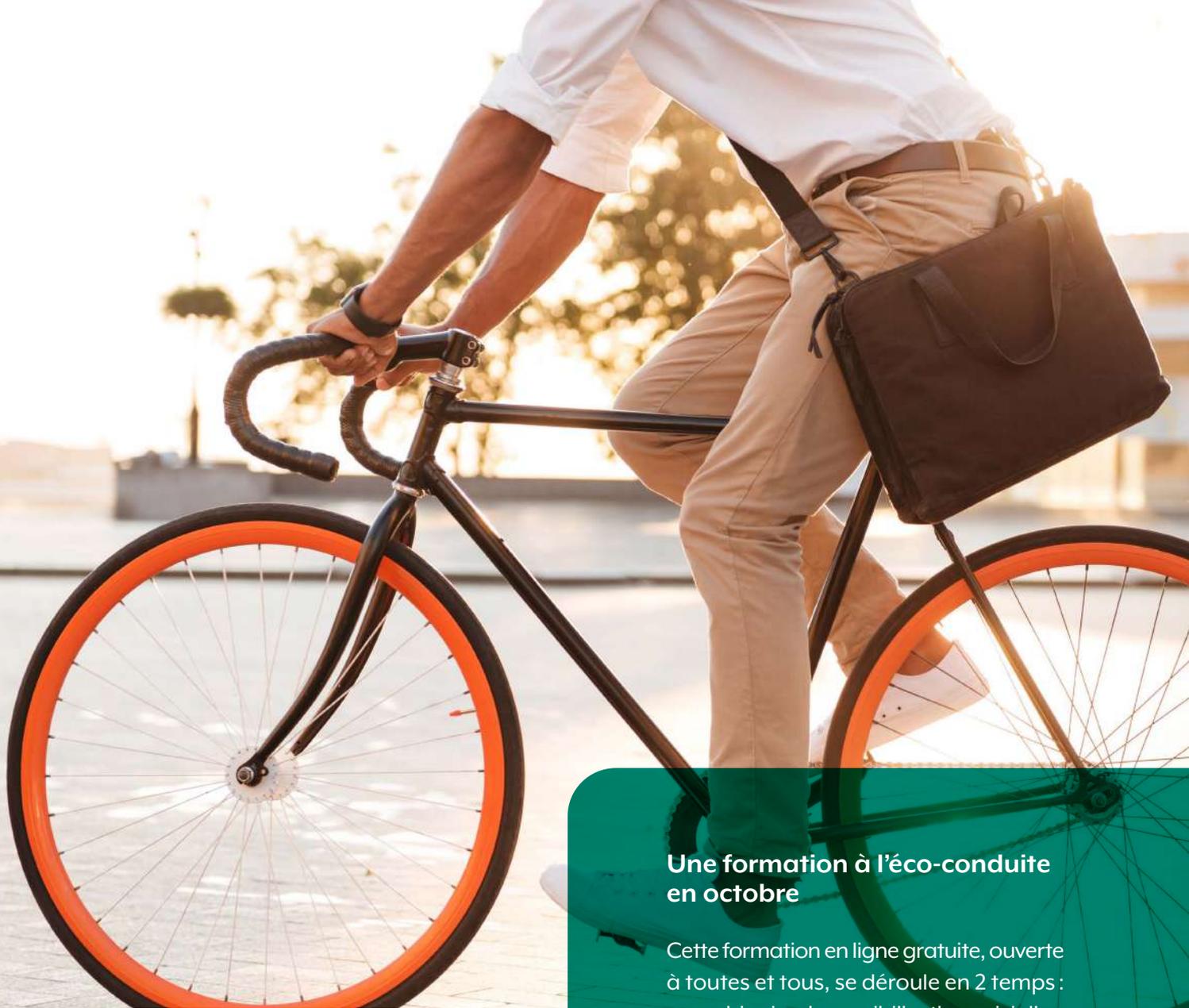
## LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DES ENTREPRISES (RSE)

Découvrez notre  
feuille de route



*L'hôpital de la Citadelle,  
un hôpital toujours  
plus durable*





### Qu'y trouve-t-on ?

- \_ La gouvernance de la RSE
- \_ Une culture d'entreprise orientée responsabilité sociale
- \_ La mobilité durable
- \_ Des blocs opératoires verts
- \_ La gestion des déchets
- \_ Une alimentation responsable
- \_ Les gestes éco-responsables pour réduire la consommation énergétique
- \_ Le festival Hospi'durable

### Une formation à l'éco-conduite en octobre

Cette formation en ligne gratuite, ouverte à toutes et tous, se déroule en 2 temps : un webinaire de sensibilisation suivi d'un accès libre à la plateforme d'e-learning « EngageNow ».

Une formation offerte par WeNow, pour récompenser notre Semaine de la Mobilité.





**OBJECTIFS  
14 ET 15**

# **Vie aquatique et terrestre**

OBJECTIFS 14 ET 15

# Vie aquatique et terrestre

## Le potager de la Cita, une institution à part entière !

Chaque lundi, Papy Jardin accueille dans son jardin adapté des patients de la Citadelle. Jardinage, contact avec la nature, ... ces moments sont de vraies bouffées d'oxygène pour les enfants hospitalisés et les adultes soignés en psychiatrie.

En octobre, dans le cadre du Festival Hospi'durable, une distribution gratuite de légumes est également organisée pour le personnel.









**OBJECTIF 16**

**Paix,  
justice  
et institutions  
efficaces**

## OBJECTIFS 16

# Paix, justice et institutions efficaces

## Violence à l'hôpital : ne pas banaliser !

Parce que le respect est une des valeurs principales de nos hôpitaux, une grande campagne contre l'agressivité et la violence est lancée en octobre.

Des visuels de campagne qui se répondent (négatifs et positifs), ainsi que des outils et ressources internes sont mis à disposition des collègues devant faire face à des situations d'agressivité et de violence.

Une initiative portée par le service trajet patient afin de conscientiser sur l'impact des actes et des mots sur les collègues.





## Harcèlement scolaire : quand l'hospitalisation devient une option

Le harcèlement scolaire est un phénomène mondial qui affecte de plus en plus d'enfants et d'adolescents.

Dans certains cas, une hospitalisation peut s'avérer nécessaire. L'unité de crise de l'hôpital de la Citadelle propose une prise en charge pluridisciplinaire permettant de garantir une approche médico-psycho-sociale professionnelle. L'unité dispose de 8 lits et accueille des patients âgés de maximum 18 ans. La durée d'hospitalisation est d'une semaine.





**OBJECTIF 17**

# Partenariats pour la réalisation des objectifs

## OBJECTIFS 17

# Partenariats pour la réalisation des objectifs

L'hôpital de la Citadelle noue, depuis longtemps, de nombreux partenariats pour exercer une influence positive, jusqu'au-delà des frontières.

Rien que pour l'année 2023...

- \_ En janvier, un spectacle organisé par la Fondation Citadelle au profit de l'oncopédiatrie.
- \_ En mars, une délégation emmenée par Claude Toko part au Congo pour accompagner la mission de l'Ophthalmology Worldwide.
- \_ En mars toujours, une délégation politique française vient rencontrer le D<sup>r</sup> François Damas et son équipe, dans le cadre des débats sur la fin de vie en France.
- \_ En mai, deux représentants d'hôpitaux étrangers viennent passer un mois à la Citadelle, tandis que deux collègues s'expatrient dans une vision d'échanges d'expériences, dans le cadre du projet Hope.
- \_ En juillet, comme à l'accoutumée, le LaboCita vient prêter mains fortes aux organisateurs du Festival Les Ardentes à Liège.
- \_ En août, les équipes des soins continus pédiatriques et de l'EMISCA rencontrent les musicothérapeutes de l'équipe des soins palliatifs de Kinshasa (Palliafamili), dans le but d'échanger sur les pratiques et différences culturelles.





Kinshasa





# La Cita en chiffres 2023



**34.405**  
ADMISSIONS CLASSIQUES

**46.142**  
ADMISSIONS DE JOUR

**586.252**  
PASSAGES FACTURÉS  
EN POLYCLINIQUE



**34.866**  
INTERVENTIONS AU  
BLOC OPÉRATOIRE



**413.582**  
PASSAGES FACTURÉS  
AU LABORATOIRE



**171.405**  
PASSAGE FACTURÉS EN  
IMAGERIE MÉDICALE

**823.328**  
PRISE DE RDV MÉDICAUX



**811.258**  
REPAS PATIENTS



**6.319**  
SORTIES SMUR/PIT



**926.893**  
KG DE LINGE

**82.203**  
NETTOYAGE  
DE CHAMBRE



