

## CANCER: L'EXCELLENCE AU SERVICE DU PATIENT

P.8-9

Votre santé nous tient à cœur

# Le patient

Le magazine de votre hôpital universitaire | Mensuel N°1 | Février 2016

Simple & intuitif

## Ne vous perdez plus dans les hôpitaux!

Suivez les flèches

**Route 578 →**

**↓ Route 578**

Vous êtes arrivé

Exemple au CHU de Liège qui adopte

# les routes

RÉFÉRENCES COMMUNES

P.6

### Les valeurs des entreprises publiques



MUSICOTHÉRAPIE

P.11

### Le piano, c'est bon pour la santé



## CROIX-ROUGE, APPEL AUX VOLONTAIRES SERVICE

Si cette valeur vous anime,  
veuillez nous rejoindre au CHU de Liège  
pour quelques heures de volontariat par semaine !

Pour les sites du Sart Tilman et N.-D. des Bruyères,  
contact : Margot MAHO  
04 269 20 60 + 0493 19 19 03

CROIX-ROUGE  
de Belgique 

## EDITO

### AMÉLIORER NOTRE VIVRE ENSEMBLE

«Le Patient» est le titre du nouveau magazine d'informations que le Sudpresse édite mensuellement et distribue sur les différents sites du CHU de Liège dans le cadre d'un partenariat positif. L'idée est simple: mieux informer et, partant, mieux respecter le patient. Après les instituteurs et les pharmaciens, c'est au tour des médecins de se remettre en question dans leur relation avec le citoyen.

Le CHU de Liège s'investit dans cette démarche participative, par ailleurs inscrite dans la loi sur les droits des patients. Ce magazine se veut un trait d'union entre l'institution hospitalière et les patients, en partenariat avec la Médiatrice hospitalière (voir en page 14) et avec le nouveau Comité des Patients que le CHU de Liège, une première en Fédération Wallonie-Bruxelles, a mis en place. (voir en page 15). Un trait d'union qui se traduit par une relation interactive: vous pouvez réagir aux articles et interagir avec la rédaction via [lepatient@sudpresse.be](mailto:lepatient@sudpresse.be) et par les réseaux sociaux.

Ce premier numéro présente les «Routes» qui simplifient la signalétique à l'intérieur de l'hôpital, et met l'accent sur les «Valeurs du CHU»: Respect - Excellence - Partenariat - Responsabilité - Ouverture. Des valeurs qui, au CHU de Liège, guident tous les acteurs du parcours de soins mais dont le CHU attend aussi qu'elles soient adoptées par les patients dans leur relation avec l'hôpital. Pour améliorer notre vivre ensemble.

La rédaction

#### Editeur responsable:

Sudpresse - Pierre Leerschool  
Rue de Coquelet, 134  
5000 Namur

#### Rédaction:

- Frédérique Siccard
- Jennifer Devrese
- François Colmant
- Justine Bernard

#### Photographie:

- Michel Houet
- Michel Mathys

#### Mise en page:

- Sudpresse Creative

#### Impression:

- Rossel Printing

## SIGNALISATION INTERNE

# Chacun sa route chacun son

**La signalétique dans des hôpitaux qui n'arrêtent pas de grandir a toujours été un problème. Le CHU de Liège est passé aux routes en ce début 2015. Vous ne vous perdrez plus au CHU! Explications**

Les enquêtes effectuées auprès des patients sont formelles: leurs principaux souhaits, en dehors bien évidemment de la qualité des soins, sont de trois ordres: la mobilité et le stationnement, la qualité des repas et la signalétique interne trop complexe. Le CHU de Liège ne déroge pas à cette règle. Aussi a-t-il annoncé son plan «parking» avec 2.000 places supplémentaires pour 2019, la fourniture des repas a été réorganisée avec le CHBAH le 1<sup>er</sup> juin dernier à la grande satisfaction de la patientèle et voilà à présent les routes, qui viennent révolutionner la signalisation interne de l'hôpital. «Ce que demandent les patients en matière de signalisation? De la simplicité! Ils demandent à être guidés plus facilement et plus efficacement à travers l'hôpital» explique Marie Skorus, responsable du programme «signalisation» auprès du Département technique du CHU de Liège.

### UN HÔPITAL QUI N'ARRÊTE PAS DE GRANDIR

S'il devient en effet de plus en plus difficile pour les visiteurs de s'orienter dans les hôpitaux, c'est pour deux raisons majeures: le nombre croissant des visiteurs (10.000 visiteurs par jour au CHU de Liège, hors étudiants) et la taille du CHU qui n'arrête pas de croître. Le fléchage initial, qui date de l'ouverture de l'institution en 1987, est en outre devenu obsolète, noyé, qui plus est, dans une masse d'informations «pirates». Le CHU de Liège a réagi en investissant 400.000 € dans les nouvelles «Routes». C'est la société limbourgeoise S&D qui a remporté le marché. «C'est le leader belge du

secteur qui a déjà équipé 25 hôpitaux en Belgique», reprend Marie Skorus. Dans notre région, les signalétiques du CHR de Verviers et du CNRF de Fraiture sont des exemples réussis.

### EN QUOI CONSISTE CE NOUVEAU SYSTÈME ?

- L'hôpital est divisé en zones (couloirs publics/autorisés) qui reçoivent le nom de «routes»;
- Lors de son inscription, et sur son rappel sms, le patient se voit préciser le numéro de route correspondant à son lieu de rendez-vous.
- Sous la verrière, des panneaux généraux précisent les numéros de route des différents services/départements;
- Le visiteur n'a plus qu'à suivre le numéro de route de sa destination;
- Un panneau l'informerait qu'il est arrivé à bon port.

### LA NUMÉROTATION DES ROUTES SUIT-ELLE UNE LOGIQUE ?

Le système est basé sur un modèle en trois dimensions: une dimension horizontale qui va de l'entrée aux ascenseurs, une dimension verticale qui mène des ascenseurs aux étages et, une fois l'étage atteint, une deuxième dimension horizontale en direction du service/département recherché.

### QUE TROUVE-T-ON SUR LES PANNEAUX ?

Les panneaux directionnels ont deux faces indiquant des directions différentes puisque le visiteur avance dans une seule direction et regarde droit devant lui. Où que l'on se trouve dans l'hôpital, il est possible de retrouver n'importe quelle route. La plupart des panneaux directionnels comportent deux nombres. Si notre numéro de route est compris entre les deux nombres figurant sur le panneau, c'est la bonne direction



Le système des «routes» est beaucoup plus clair. Fini

(par exemple: pour la route 509, suivre les panneaux «1-800», puis «500-580», etc.). Les panneaux ne prévoient pas de «retour», uniquement la «sortie».

### QUELS TYPES DE PANNEAUX ?

- **Panneaux généraux:** ils sont placés à l'entrée de l'hôpital; on retrouve l'information au niveau des ascenseurs où sont placés des panneaux récapitulatifs; des écrans LED devraient prochainement prendre la relève.
- **Panneaux directionnels** (deux types):
  - noirs sur fond gris indiquant la direction à suivre;
  - gris sur fond noir indiquant l'arrivée à destination.

# oute, chemin



de se perdre!

## OÙ SONT PLACÉS LES PANNEAUX ?

Ils ne sont plus accrochés aux murs mais suspendus au plafond dans un souci de visibilité et de lisibilité, de sorte que la circulation est fluidifiée.

Des panneaux récapitulatifs ont été placés à hauteur des ascenseurs, empruntés par 95% des visiteurs. On peut donc trouver son chemin aussi bien à partir de la verrière qu'à partir des ascenseurs de tous les étages, ceux-ci fonctionnant comme des carrefours directionnels où toutes les routes sont indiquées à hauteur des étages correspondants.

«Ce système n'a que des avantages» reprend Marie Skorus. «Il est facile à utiliser, il est simplifié et uniforme, il est multilingue et accessible: le mot

«route» est compréhensible dans les trois langues nationales et les chiffres sont universels. Plus besoin de mémoriser des noms difficiles».

Le système est économe, permettant une diminution drastique du nombre de panneaux et il est respectueux de l'architecture du bâtiment, de nombreuses valves désencombrant les murs et pilastres de l'affichage sauvage.



Marie Skorus



## La formation du personnel



Sarah Kadiri

se tournent rapidement vers le personnel. Des expériences des autres hôpitaux, il ressort que le personnel a ...plus de problème avec le système que les patients. Cela relève de l'habitude de dire «je vais Tour 1 au + 4 ou Tour 2 au -1» en associant directement les services aux étages et aux tours. Ils doivent à présent mémoriser les routes. Cela se réglera avec le temps».

A Disneyland Paris, le personnel d'entretien du parc a reçu une formation spécifique parce que l'on se rend compte que, avant même de consulter les panneaux, le public a tendance à interroger les agents au motif que «eux, ils doivent savoir». «Nous avons, nous aussi, programmé de nombreuses séances de formation, reprend Marie Skorus. Au total, ce sont près de 20 % de nos agents qui y ont assisté. Et c'est vrai que l'on constate que les patients

Après un mois de fonctionnement, le constat des patients est unanime: quelle simplicité! «Nous allons encore distribuer un mode d'emploi aux inscriptions pendant quelques semaines. Par contre, un problème relevé ne trouvera pas de réponse: il y a des patients qui ont des difficultés de vue, de calculs et de lectures des chiffres. Je ne vois pas vraiment ce qu'on pourrait faire sinon sans cesse expliquer et réexpliquer. Mais c'est très marginal».

• J.R.

# Les valeurs d'une entreprise?

## Ce n'est pas par effet de mode!

**R**espect, Excellence, Partenariat, Responsabilité, Ouverture, voilà les valeurs du CHU de Liège. Elles sont partagées par le personnel, les patients et visiteurs, et par les médecins généralistes partenaires de l'hôpital.

Aujourd'hui, toutes les entreprises communiquent sur leurs valeurs. Au point que certains y voient un effet de mode. « Pour certaines entreprises, on peut effectivement parler d'effet de mode, d'effet de communication pure, explique Mireille Monville, psychologue, psychothérapeute au CHU de Liège, experte au département de psychotraumatisme et de psychologie légale; pour d'autres, dont le CHU fait partie, le travail sur les valeurs a été le fruit d'un véritable travail en profondeur, intégrant tous les partenaires actifs dans la vie de l'hôpital. Nous ne sommes pas des fashion victimes (sourire) ».



Mireille Monville - Psychologue et psychothérapeute

### DES VALEURS PARTAGÉES PAR TOUS

La façon dont ces valeurs sont déterminées, ex-cathedra par le directeur marketing ou au terme d'un long travail en interne, en dit long sur la culture d'une entreprise. Mais c'est quoi la culture d'entreprise ? « C'est l'ensemble des éléments particuliers qui expliquent les bases du fonctionnement d'une organisation. C'est un certain nombre de valeurs partagées, en interne, par le personnel et reconnues, en externe, par les partenaires et clients. C'est l'ensemble des façons de penser et d'agir, de règles explicites ou implicites, un mode de cohésion et de cohérence, qui permet à une organisation de fonctionner et de se développer en suscitant l'adhésion des intervenants ». Voilà pour la théorie...

La culture d'entreprise a cette étrange qualité d'être la chose la plus partagée et la moins formalisée. Aussi les entreprises tentent-elles de formaliser cette culture, par des mots, des slogans, des

**Mises ensemble, les initiales des mots qui fixent ces cinq valeurs donnent un moyen mnémotechnique simple :**

# REPRO

**L'idée sous-jacente est que, à chaque moment de notre présence à l'hôpital, nous soyons à même de reproduire un comportement basé sur ces valeurs.**

**R** RESPECT  
**E** EXCELLENCE  
**P** PARTENARIAT  
**R** RESPONSABILITE  
**O** OUVERTURE

affiches, des chartes. Pour que l'informel et le formel se rejoignent, il faut que les valeurs émergent au terme d'un travail de réflexion mené par tous. Cela ne tombe pas du ciel...ou du bureau de la communication!

**UN TRAVAIL D'INTROSPECTION**

Le CHU de Liège a d'abord mené une triple enquête comme base de travail sur les valeurs: «*En interrogeant le personnel, les patients et leur famille, mais aussi nos partenaires médicaux extérieurs, les médecins généralistes, nous avons permis un véritable travail d'introspection*». Un groupe de travail «*qualité de vie au travail*» devenu «*groupe valeurs*» a alors pris la main pour accompagner la démarche et aboutir à cinq valeurs «*socles*»:

**RESPECT, EXCELLENCE, PARTENARIAT, RESPONSABILITE, OUVERTURE.**

«*Ces valeurs, reprend Mireille Monville, conduisent, de manière dynamique, nos pratiques quotidiennes, nos questionnements éthiques et valorisent une toujours plus grande humanité dans les soins et au travail, tout en construisant, au jour le jour, une identité commune.*»

Autour de notre objet social et de notre identité universitaire, les cinq valeurs, pour vivre, exister, doivent être partageables et partagées. Elles sont déclinées sur des supports communicationnels. «*Ceux-là doivent, au-delà de leur esthétisme, parler du quotidien, susciter identification et surtout émotion. Ils donnent vie à des mots, à des concepts qui peuvent paraître abstraits...*»

**POUR LE PATIENT AUSSI!**

Ces valeurs ne sont pas réservées à l'interne. Elles doivent être partagées par tous, y compris par nos patients et nos visiteurs. Elles feront l'objet d'un affichage aux



Les mannequins de la campagne «valeurs» sont des membres du personnel.

entrées de l'hôpital et d'une déclinaison, service par service. Elles ne seront pas cachées à nos visiteurs. «*Au contraire, reprend Mireille Monville. Leur sens en interne se démultiplie par leur communication en externe. Ce n'est pas seulement le personnel de l'hôpital qui est concerné mais bien l'ensemble des personnes qui fréquentent l'institution, quelle qu'en soit la raison*». Les valeurs de l'entreprise sont aujourd'hui intégrées dans toutes

les communications du CHU de Liège vers ses patients et vers son personnel. 2016, au CHU de Liège, sera l'année de la communication sur ces valeurs. «*Pour commencer cette année avec douceur et humour, nous avons distribué sous forme d'un complément vitaminé humoristique, les valeurs, conclut Mireille Monville. Il s'agit d'un traitement de 18 jours pour renforcer les valeurs que les personnes ont déjà naturellement en elles*».

**RESPECT** \*\*\*\*\*  
 Le RESPECT constitue un véritable guide du savoir vivre ensemble. Cela se traduit par la capacité de chacun à dialoguer, à saisir les besoins, à écouter, à respecter les autres de manière humaine, empathique et bienveillante.

**EXCELLENCE** \*\*\*\*\*  
 L'EXCELLENCE se caractérise par la recherche permanente de la qualité la plus haute. Cela se traduit par le souci de l'excellence, de se développer et d'innover dans une dynamique d'amélioration continue, tant sur le plan technologique qu'humain.

**PARTENARIAT** \*\*\*\*\*  
 Le PARTENARIAT permet de constituer une confiance réciproque par le partage, la collaboration, la participation de tous à la construction du projet de notre institution et de la qualité des soins. La mise en commun des savoir-faire et savoir-être permet, en respectant le secret professionnel, d'augmenter la qualité de vie des patients et collaborateurs.

**RESPONSABILITE** \*\*\*\*\*  
 La RESPONSABILITE engage chacun collaborateur, à son niveau, à se montrer fidèle, à assumer pleinement chaque acte qu'il pose, et à contribuer, avec l'équipe de l'institution, à la meilleure qualité des soins et au bien-être du patient en ayant un regard éthique, un comportement éthique.

**OUVERTURE** \*\*\*\*\*  
 L'OUVERTURE, c'est l'ouverture au monde, l'ouverture à l'air, l'ouverture aux différences, l'ouverture au changement, l'ouverture d'esprit comme moteurs de notre travail. Cela se traduit par la promotion d'un dialogue constructif et attentif à tous les niveaux de l'accueil afin de favoriser la compréhension de nos messages.

# 250 nuances de métiers

**P**our travailler à l'hôpital, il ne faut pas nécessairement détenir un diplôme de médecine. Car au-delà des blouses blanches, les hôpitaux abritent une foule de métiers différents, parfois insoupçonnés... En région liégeoise, la palme du plus gros employeur hospitalier revient au CHU, avec plus de 5000 salariés.

Pas moins de 800 personnes sont recrutées au CHU de Liège chaque année. Autant dire que les ressources humaines ont du pain sur la planche. On songe d'abord naturellement aux professions médicales : au total, on dénombre plus de 900 médecins, chirurgiens, anesthésistes-réanimateurs et spécialistes de tout poil. Puis viennent à l'esprit les infirmiers et infirmières, qui représentent un tiers des effectifs, les pharmaciens et le paramédical : kinésithérapeutes, psychologues, ergothérapeutes, etc. « Mais il y a aussi tout le personnel non médical, avec une grande diversité de métiers, explique Sabine Billet, responsable du service recrutement. On compte environ 250 métiers différents au CHU ! ».

« À la différence d'autres hôpitaux, le CHU n'a pas seulement une vocation clinique, mais aussi d'enseignement et de recherche », rappelle Sabine Billet. Raison pour laquelle les médecins y endossent souvent une double, voire une triple casquette lorsqu'ils sont en même temps professeurs et/ou chercheurs. De plus, certaines carrières restent purement scientifiques, sans être associées à un rôle médical.

Comme dans toute entreprise, le management et les fonctions administratives occupent une place non négligeable, qu'il s'agisse de la gestion financière ou juridique, des ressources humaines, de la communication ou encore de l'accueil. Cependant, l'établissement hospitalier héberge encore quantité d'autres métiers moins attendus, de l'informaticien à l'assistante sociale en passant par l'esthéticienne. Dans le secteur médico-technique, où se logent les techniciens de laboratoire ou d'imagerie médicale ; dans la logistique, où cohabitent les techniciennes

de surface, les restaurateurs et les lingères ; ou encore dans le technique d'exploitation, où se dénichent les ingénieurs, les électroniciens, les électriciens, les peintres et les menuisiers.

Cette diversité professionnelle n'a rien de simplement décoratif : depuis 2012, le CHU de Liège a engagé davantage d'ouvriers que de médecins, à peine moins que d'infirmiers. Et en ouvrant l'œil, on peut même y croiser des dessinateurs.



Sabine Billet - Responsable du service recrutement

## À LA LOUPE

### Électricien dans un hôpital



**É**lectricien dans un hôpital, ce n'est pas tout à fait le même job que dans une entreprise de construction en bâtiment. Les « clients » à satisfaire sont souvent... des patients. Le point sur un métier pas seulement technique.

Wesley Cardon, 32 ans, travaille depuis dix ans au CHU de Liège comme agent spécialisé en électricité. Électromécanicien de formation, il assure l'entretien et le dépannage des installations et des équipements techniques dans les différents bâtiments. Avec principalement en charge les systèmes de télécommunication, indispen-

sables au bon fonctionnement de l'hôpital au quotidien : les systèmes d'appel des infirmiers, des intensivistes ou des anesthésistes-réanimateurs, les installations téléphoniques et de recherche-personnes, etc. Une gestion qui réclame une certaine autonomie : « On est assez peu nombreux à maîtriser le programme de gestion de la centrale téléphonique », confie-t-il.

Pourtant aucune journée ne se ressemble : « Le travail est plutôt diversifié », remarque Wesley Cardon. À côté du terrain, il y a aussi pas mal de travail de bureau, c'est assez équilibré. Le travail de terrain ne se limite d'ailleurs pas aux tâches de maintenance et de prévention des installations existantes. Aménager les locaux avec de nouvelles installations électriques fait aussi partie du boulot.

#### DES RÈGLES DE SÉCURITÉ TRÈS STRICTES

L'électricien est aussi amené à travailler en équipe et à collaborer avec toutes sortes de gens, comme l'explique Beraldo Casalicchio, responsable du service exploitation des sites : « Avec le personnel du CHU, bien entendu, et avec les fournisseurs. Mais aussi avec des firmes extérieures auxquelles on sous-traite lorsque le travail est important. Dans ce cas, on assure la supervision et le suivi du chantier ».

Rarement isolé, l'agent spécialisé en électricité au CHU doit posséder un certain nombre de qualités. « Il faut être précis, propre et autonome dans son travail, insiste Beraldo Casalicchio. Et surtout, il s'agit d'être très vigilant sur la sécurité des patients, mais aussi de ses collaborateurs et de l'ensemble du personnel de l'hôpital ». Plus encore qu'ailleurs, les règles de sécurité sont particulièrement strictes au CHU de Liège. Notamment parce que les électriciens peuvent rarement travailler hors tension, afin de ne pas déranger le bon fonctionnement du service.

#### « LE CONFORT DU PATIENT AVANT TOUT »

Le plus important dans le métier ? Pour Wesley Cardon, « c'est d'être ouvert par rapport aux patients, et d'avoir toujours en tête que c'est le bonheur et le confort du patient qui comptent avant tout ».

Au-delà des compétences techniques, la fonction suppose aussi une fibre relationnelle, le sens du contact et du respect des patients. De fait, Wesley Cardon les côtoie régulièrement pour toutes sortes de travaux réalisés dans les chambres. C'est lui qu'on appelle à la rescousse dès que l'écran de télévision se brouille, que le téléphone grésille ou que l'appel infirmier demeure silencieux.

# Servitex (Herve)



**L'entreprise de Herve emploie 72 personnes pour « travailler, avec les institutions hospitalières, au bien-être du patient ». Elle fournit 15.000 tenues de travail par jour.**

Installée au cœur du Pays de Herve depuis 1960, la blanchisserie Servitex fournit aujourd'hui 90% des hôpitaux liégeois, à raison de 15.000 tenues de travail par jour, 100 tonnes de linge par semaine... et un chiffre d'affaires annuel de 6 millions €. « Avec de tels volumes, on pourrait penser qu'un drap est un drap et une tenue, une tenue », remarque Marc Wiertz, directeur commercial. « Mais au CHU de Liège, par

exemple, un drap de qualité dépend d'abord du service dans lequel il est utilisé. Et les tenues varient d'un hôpital à l'autre, et même d'un service à l'autre : chacun possède un code couleur, une coupe qui lui sont propres... et qui relèvent d'une négociation qui s'étend parfois sur plusieurs semaines. Nous tablons sur le confort et la facilité d'entretien, certains hôpitaux y ajoutent l'aspect esthétique, qui avantage leur personnel autant que leur image de marque. »

Exit, donc, le tablier blanc ? « Aujourd'hui, on propose des ensembles tunique-pantalon, généralement colorés pour casser le côté froidement médical du blanc », sourit M. Wiertz. L'utilisation du polyester a

facilité l'émergence des différents modèles et coupes, « désormais si nombreux que l'on pourrait organiser un défilé de mode ! D'ailleurs, les stylistes s'imprègnent de la mode autant que de l'aspect fonctionnel que doit avoir une tenue hospitalière pour travailler leurs créations. »

## BANCONTACT ET MISTER-LINGE

Pas question, pour autant, de changer de modèles au même rythme que de garde-robe : « En règle générale, un hôpital garde les mêmes tenues pendant 5 ans, au bout desquels nous en proposons d'autres en fonction des nouveautés technologiques et du contexte

économique », souligne encore M. Wiertz. « Ainsi, en général, les vêtements ne sont plus personnalisés par nom, mais par fonction et par taille. Cela permet de diminuer considérablement le stock, donc les coûts. Le CHU de Liège, quant à lui, a installé deux distributeurs automatiques de tenues hospitalières, qui fonctionnent comme des bancontacts : chaque employé a accès, à tout moment, à une certaine quantité de tenues selon une fiche signalétique précise. »

Mais qu'on ne se trompe pas : c'est la personne, et non le vêtement, qui crée la fonction.

• F.Si.

## « On attend les maillots CHU »

**Un an déjà que les soignants du Centre de réhabilitation CHU Ourthe-Ambève sont équipés de tenues plus légères et plus sportives**

L'histoire remonte à une animation interne au CHU en 2010 : les équipes participantes devaient créer de nouveaux costumes pour relooker les différents corps de métier (habits des infirmiers, des vigiles, manutentionnaires, médecins...). Pour le service kinésithérapie installé à Esneux et dont le fonctionnement repose grandement sur la réhabilitation des patients, l'occasion était rêvée de proposer une collection enfin adaptée à ses besoins.

Et s'il a fallu un peu de temps pour que le projet aboutisse, le message est plutôt bien passé : « L'accouchement est toujours un peu long au CHU » plaisante le kinésithérapeute Pierre Frankinet. Ce dernier nous explique qu'après avoir « plaidé notre cause à la Direction et prospecté un fournisseur qui réponde à nos critères, le service a obtenu une tenue spéciale en 2014 ». C'est l'entreprise Servitex qui a été retenue.

Comme les soignants accompagnent les patients dans leurs exercices physiques, les tenues convention-

nelles du personnel hospitalier sont peu adaptées à un métier manuel et musclé. Les nouvelles tenues, qui ont été conçues pour résister au nettoyage industriel, permettent de transformer un pantalon, équipé de poches latérales pour y glisser les instruments utiles, en bermuda grâce à un système de boutons-pression. « Quand il commence à faire chaud, il est plus efficace et confortable de se mouvoir dans des tenues légères et modulables » nous explique Pierre Frankinet.

« Dans un intérêt thérapeutique de re-

connaissance, l'idée initiale fut d'attribuer aux blouses une couleur par métier ». En fin de compte, le choix s'est arrêté sur un logo coloré à l'arrière de blouses blanches au tissu respirant : le « U » du CHU de Liège, tel un sourire et renvoyant une image positive et sympa ». Au-dessus de ce logo (bleu foncé pour les kinés et bleu ciel pour les autres : ergothérapeutes, logopèdes, neuropsychologues, la psychologue et l'éducateur) sont inscrits les noms des spécialités. De sorte que chaque soignant est identifiable grâce à l'inscription qu'il porte dans son dos. L'équipe infirmière du service hospitalisation a

quant à elle conservé la tenue classique de l'hôpital. Verdict ? Pierre Frankinet de conclure que l'ensemble du service est fort satisfait de cet équipement singulier. « Une tenue bleue a même été spécialement conçue pour Julie, notre secrétaire du service. Ce sont les maillots de bain « CHU » qui se font toujours attendre pour la piscine de réhabilitation ».



4 FÉVRIER

JOURNÉE MONDIALE  
DE LUTTE CONTRE  
LE CANCER

# Lutte contre les grands chantiers



Yves Beguin - Président du Conseil de Gouvernance du CIO

**Le cancer tue chaque année des milliers d'hommes et de femmes, et le nombre de ses victimes ne cesse de croître.**

**La préoccupation est ancienne au CHU de Liège. Il a œuvré de longue date à contrer le fléau au quotidien. Aujourd'hui, fort de son expertise, le CHU s'est lancé dans un chantier pour le moins ambitieux: la création d'un grand Centre Intégré d'Oncologie (CIO), unique en Wallonie. En cheval de Troie de la lutte contre le cancer, le CIO s'érige pierre par pierre, entièrement voué à sauver des vies et à améliorer celles de milliers de personnes confrontées à la maladie.**

Les grands travaux du CIO ne sont pas que de brique et de béton. Il s'agit d'un véritable travail de fond, fait de réformes et de réorganisations. Son ambition: asseoir un centre régional universitaire de référence, leader de la

lutte contre le cancer. Dans sa passion du combat pour la vie, le CIO place le patient cancéreux au centre de son projet, en visant une prise en charge d'excellence, globale, complète et personnalisée.

Ce chantier est piloté par un petit groupe de huit personnes, sous la houlette du Pr. Yves Beguin, Président du Conseil de Gouvernance du CIO. S'appuyant sur les résultats d'une longue autoévaluation, ils veillent à l'optimisation des activités oncologiques du CHU selon trois axes: «patients», «recherche» et «qualité». Ces axes traduisent les objectifs du projet: améliorer l'accueil et les soins des patients cancéreux, développer une recherche oncologique de pointe et participer à la révolution technologique de la radiothérapie.

## UN BÂTIMENT TÉMOIN DE L'ENGAGEMENT DE LIÈGE CONTRE LE CANCER

La première pierre a été posée en mai 2014. Le premier malade est attendu en 2018. Entièrement financée par le CHU, 80 millions €, la nouvelle aile est répartie sur 7 étages, reliée aux bâtiments actuels et inscrite dans le cadre naturel du Sart-Tilman. Au cœur de la conception architecturale: le patient, en fonction duquel tout a été pensé. «Des puits de lumière sont dessinés à chaque étage, pour que tous les patients bénéficient de lumière naturelle», s'enthousiasme le Pr. Yves Beguin. Un élément essentiel pour un malade souffrant d'un cancer.

Adapté aux exigences techniques futures et à la recherche, le centre accueillera 60

## «LE CIO VEUT FAIRE BÉNÉFICIER L'ENSEMBLE DES PATIENTS DE LA RÉGION DE SON SAVOIR-FAIRE»

PR. YVES BEGUIN



Le chantier du CIO

© D.R.

lits en hôpital de jour (le CIO ne prévoit pas d'hospitalisation classique) et 20 fauteuils, soit le double de ce que le CHU peut offrir actuellement. La page web du CIO permet de suivre en images l'évolution du chantier, qui devrait bientôt connaître du nouveau... En mars, 400 tonnes de passerelle relieront les anciens bâtiments aux nouveaux, sur deux étages et 50 mètres de long.

## UNE MEILLEURE PRISE EN CHARGE DES PATIENTS CANCÉREUX

L'édification d'un CIO implique une série de révolutions. «Une de nos grandes priorités est de définir, pour les pathologies cancéreuses les plus fréquentes, un trajet de soins depuis la première visite à l'hôpital

## LE PR. ROBERT ANDRIANNE (CHU DE LIÈGE) REÇOIT UN PRIX DE LA FONDATION CONTRE LE CANCER.

Soit une dotation de 30 000 € pour mener à bien son projet en onco-sexologie, centré sur la qualité de vie des patients. «Les gens atteints d'un cancer de la prostate, du rectum, des testicules, etc.

voient leur vie sexuelle changer... Le projet est de former spécifiquement le personnel pour qu'il puisse accompagner au mieux ces patients dès le diagnostic, y compris sur le plan psychologique».



Robert Andrianne - Urologue

# Le cancer tiers du CIO



*jusqu'à la fin de la prise en charge», explique le Pr. Yves Beguin. «Ce qui n'empêche pas de s'adapter à chaque cas particulier, poursuit-il. C'est tout le sens des consultations multidisciplinaires que nous développons». La collaboration renforcée entre les différents spécialistes permettra de prendre en compte de manière globale tous les aspects de la maladie, garantissant au patient les meilleurs soins possibles.*

Le regroupement des activités et des services facilitera l'accès aux spécialistes, réduira les délais de rendez-vous et améliorera l'accompagnement du patient et de sa famille.

Sont notamment prévus un centre de bien-être, une unité de psycho-oncologie et une unité de réhabilitation dédiée à la réinsertion sociale, familiale et professionnelle. Le CIO développe aussi l'hospitalisation à domicile, favorisant une meilleure qualité de vie du patient dans son environnement familial.

**«QUE CHAQUE PATIENT  
AIT LA MÊME PRISE  
EN CHARGE»**

PR. GUY JÉRUSALEM

## Le CIO en valeurs

Le CIO est animé par des valeurs fortes qui guident chacun de ses pas. Le bien-être du patient cancéreux est sa préoccupation première. Le CIO vise à offrir à chacun une prise en charge globale, personnalisée et de qualité à toutes les étapes de la maladie. Proposer les meilleures solutions aux patients, adaptées à chaque cas, ne peut s'envisager que dans un cadre de collaboration et multidisciplinaire.

rité, entre tous les professionnels engagés dans la prise en charge du cancer, mais aussi entre les différents hôpitaux partenaires. Poursuivre l'innovation à travers la recherche oncologique reste le défi quotidien du CIO pour générer de nouvelles connaissances et mieux combattre la maladie. Le CIO s'engage dans une quête où l'excellence et la qualité sont en permanence au service du patient.

## Définir un « parcours du patient »

### TROIS QUESTIONS AU PR. GUY JÉRUSALEM

Le Pr. Guy Jérusalem est membre du Conseil de gouvernance du CIO et responsable de l'axe «patients».

**Déterminer un «trajet du patient» ou un «parcours de soins» apparaît comme une des grandes priorités du CIO. Quel est finalement l'objectif de cette démarche?**

*«L'objectif est que chaque patient qui passe les portes du CIO ait les mêmes chances de bénéficier d'une prise en charge optimale et multidisciplinaire. Il faut que tout le monde, peu importe sa condition, ait le droit de bénéficier aussi de tous les services d'accompagnement, notamment psy-*



Guy Jérusalem - Membre du Conseil de Gouvernance du CIO

*chologiques, esthétiques, etc. C'est pour y parvenir que nous travaillons à définir un «trajet du patient» – sauf bien entendu en cas d'urgence. Beaucoup d'initiatives sont conçues dans ce sens.»*

**Un exemple concret qui vise à améliorer l'accompagnement du patient?**

*«Les infirmières de liaison sont censées être le point de relais pour le patient et assurer le lien avec les médecins. Or, ce n'est pas tout à fait le cas actuellement. Elle doit être la personne de référence non seulement pour le patient mais aussi pour sa famille et son entourage. Nous voulons renforcer et revaloriser son rôle et pouvoir offrir ce service au patient quelle que soit sa pathologie ou son traitement.»*

**Le CIO envisage aussi de créer son propre Comité de patients...**

*«Ce qui compte in fine c'est la satisfaction du patient. L'objectif ultime est que le patient se sente mieux, et mieux avec sa maladie, car les traitements sont épuisants... Il s'agit d'intégrer cette évaluation par le patient de la qualité des soins et des résultats, qui doivent répondre à ses attentes, à ses demandes, mais aussi à sa philosophie personnelle...»*

Un patient préférera être soigné, là où un autre préférera mettre fin à son traitement. C'est là qu'il importe de respecter le patient et ses positions philosophiques, qui peuvent parfois être très différentes de l'avis du médecin.»

### CONSEIL DE GOUVERNANCE

Président : Y. Beguin  
Vice-Président : P. Honoré

### AXE PATIENT

Resp. scientifiques:  
G. Jerusalem & D. Waltregny  
Resp. opérationnel : A. Paye

### AXE RECHERCHE

Resp. scientifique : Y. Beguin  
Resp. opérationnel :  
à désigner

### AXE QUALITÉ

Resp. scientifique : P. Coucke  
Resp. opérationnel :  
T. Massoz

# Télévie mobilisation générale !



Si 2015 a été une année record pour le Pr. Castronovo et son équipe, 2016 s'annonce un grand cru.

© RTL-TVI

**P**remiers contributeurs universitaires du Télévie, le CHU et l'ULg se démènent chaque année pour faire avancer la recherche contre le cancer grâce aux nombreuses initiatives menées par l'équipe du Pr Vincent Castronovo.

«La lutte contre le cancer est un combat de longue haleine. On remporte des batailles, les progrès sont importants et, même si on sauve désormais des patients qui n'auraient pu l'être il y a une vingtaine d'années, nous sommes encore loin de comprendre tous les mécanismes liés à cette maladie complexe.» Après ses études de médecine, le jeune Vincent Castronovo se lance dans la recherche contre le cancer à la fin des années 80, sans se douter une seconde qu'il sera personnellement touché par la maladie quelques temps après.

Atteint d'un cancer de l'œsophage, il réalise alors l'importance du soutien extérieur dans le combat contre la maladie. «Je suis médecin et chercheur en cancérologie, tout mon travail est basé sur cette question et voilà que, du jour au lendemain, je me retrouve de l'autre côté.» Une situation difficile, qui lui permet de

réaliser à quel point l'entourage direct a un impact sur le chemin de la guérison, mais aussi l'aide, plus lointaine, de nombreux anonymes qui participent à leur échelle pour faire avancer les connaissances en la matière. «Lorsque j'étais malade, c'était un grand réconfort de savoir que des personnes que je ne connaissais pas se démenaient pour moi. Cela a participé à ma guérison. Des études soulignent d'ailleurs l'impact

**UN TIERS  
DES CHERCHEURS  
EN CANCÉROLOGIE  
DU CHU  
TRAVAILLENT GRÂCE  
AUX RECETTES  
DU TÉLÉVIE**

positif dans le processus thérapeutique de l'aspect humain et il ne faut pas le sous-estimer. Ce soutien remarquable m'a motivé à en faire davantage, à mobiliser encore plus de bonnes volontés autour du Télévie.»

## EN FAIRE TOUJOURS PLUS

Depuis plus d'une vingtaine d'années, Vincent Castronovo ne ménage pas sa peine pour mobiliser le plus grand nombre autour de la lutte contre le cancer. Après le départ à la retraite du Pr. Jacques Boniver, il reprend la coordination pour l'ULg et le CHU des actions du Télévie. Se revendiquant volontiers comme un fonceur, il n'hésite parfois pas à ruer dans les brancards pour faire avancer sa cause: «il faut secouer et mobiliser encore car ne c'est qu'en multipliant les petites actions que l'on peut arriver à réunir de grandes sommes pour permettre à la recherche de progresser,» avertit le Professeur.

Dans cette logique, les initiatives menées par son équipe ne se déploient pas uniquement lorsque la célèbre émission fait l'évènement, mais se déroulent toute l'année, selon un agenda soutenu. Qu'il s'agisse de la vente d'objets divers, de manifestations culturelles ou de concerts, l'effort est permanent et constant. Dans cette optique, le 12 mars prochain, l'Opéra de Liège ouvrira ses portes, pour la deuxième fois seulement de son histoire, à un chanteur populaire. Frederic François viendra, une fois encore, mettre

sa notoriété au service de la cause. «Son appui est important car, non seulement il vient chanter gratuitement mais, grâce à son nom, nous pouvons sensibiliser un plus large public autour de notre combat et attirer l'attention des médias.»

## 2016 : BATTRE LE RECORD DE 120.000 €

L'an dernier, le CHU et l'ULg ont collecté plus de 120.000 €. Ils sont, comme lors de chaque édition, en tête des contributeurs universitaires du pays. «Rien que dans mon laboratoire, six chercheurs peuvent être financés grâce aux dons récoltés. A l'échelle du pays, le Télévie, c'est un doublement des moyens alloués à la recherche sur le cancer !», conclut le Professeur.

• FRANÇOIS COLMANT

**POUR SOUTENIR  
LE TÉLÉVIE,  
FAITES UN DON !**

IBAN:  
**BE11 0013 6399 9448**  
BIC: GEBABEBB  
FNRS, RUE D'EGMONT 5  
1000 BRUXELLES

### PROGRAMME À VENIR :

#### ► 3 MARS

Vivre longtemps, tout en restant jeune et en bonne santé » Conférence-débat grand public à 18h00 à la Salle Académique de Liège avec le Professeur Castronovo

Réservations : 04 366 24 80  
ou [televie@ulg.ac.be](mailto:televie@ulg.ac.be)

#### ► 12 MARS

Frédéric François en concert !  
A 20h00 à l'Opéra Royal de Wallonie

Réservations : 04 221 47 22  
ou [www.operaliege.be](http://www.operaliege.be)



Facebook/Télévie ULg - CHU Liège

[events.ulg.ac.be/24h-velo-televie](http://events.ulg.ac.be/24h-velo-televie)



# 24 HEURES VÉLO

#24hVélo #Télévie

Rendez-vous les jeudi 14 et vendredi 15 avril 2016, de 17h à 17h, dans la verrière du CHU de Liège.



Jeudi 14 et vendredi 15 avril 2016

Dans la verrière du CHU de Liège

Crédit photos : Fotolia

**Par équipe de 10 personnes minimum, venez pédaler, durant 24 heures d'affilée, pour soutenir l'opération Télévie et la recherche contre le cancer !**

**INSCRIPTIONS: [EVENTS.ULG.AC.BE/24H-VELO-TELEVIE](http://EVENTS.ULG.AC.BE/24H-VELO-TELEVIE)**

## CONTACTS :



Gilles BERWART  
Véronique GOFFIN



04 366 96 83  
04 366 24 80



[gberwart@ulg.ac.be](mailto:gberwart@ulg.ac.be)  
[televie@ulg.ac.be](mailto:televie@ulg.ac.be)

CAPITALE MUSIC, MOÏSE BENITAH ET MÉDIASCÈNE PRÉSENTENT



# Frédéric FRANÇOIS EN CONCERT



GALA AU PROFIT DU TÉLÉVIE  
OPÉRATION DE SOLIDARITÉ POUR  
LA RECHERCHE CONTRE LE CANCER

SAMEDI 12 MARS 2016  
À 20H À L'OPÉRA ROYAL DE WALLONIE  
LIÈGE - BELGIQUE

RÉSERVATIONS : [WWW.OPERALIEGE.BE](http://WWW.OPERALIEGE.BE) | 04.221.47.22



# « Musicalopital »

**« Le piano transforme l'atmosphère de la verrière » dit Florence, pianiste, 17 ans. Elle est rejointe par les patients, les visiteurs et... le personnel.**

L'installation, sous la grande verrière (signée Charles Vandenhove) du CHU de Liège, d'un piano offert par un patient à l'Amicale du Personnel s'inscrit dans une démarche d'amélioration du bien-être de tous les utilisateurs de l'hôpital. A la demande de l'Amicale du personnel, c'est le Service Communication qui a pris l'instrument en main. Il s'agit d'un piano droit de qualité, de la marque « De Heug », une entreprise fondée en 1892 à Marcinelle (Charleroi) et qui, après avoir connu une notoriété nationale, a disparu, après avoir, dans les années 1960, assemblé des cuisines. Pour accorder le piano, le CHU fait appel à la société « Pianos Bernard », fondée en 1868.

## DÉCORÉ PAR PATRICK HANOCQ (CREAHM)

Le piano avait une caisse en bois clair, banale et sans réel intérêt. Le CHU, avant de l'accorder et de le mettre en « libre service » pour permettre à toute personne inspirée de pouvoir en jouer, en a confié la décoration à Patrick Hanocq, membre de l'association liégeoise Créahm (Créativité et Handicap Mental), qui l'a transformé en une

véritable œuvre d'art. Rien que par sa présence, l'objectif de l'opération « Musicalopital » est déjà atteint : rendre l'atmosphère du lieu plus légère. Patrick Hanocq est né à Ougrée en 1961. Il a acquis une première renommée grâce à ses activités de danseur et d'acteur au sein des ateliers artistiques du Cejiel (Centre de Jour d'intégration liégeois) puis du Créahm qu'il fréquente depuis 1984 à Liège. Faisant preuve d'un systématisme répétitif dans ses créations plastiques, il procède par quadrillage, appliquant assidûment des signes aux feutres ou aux pastels sur ses fonds colorés à l'acrylique. La reconnaissance pour son œuvre peinte est aujourd'hui internationale. Pour le CHU, il a réalisé son premier piano. En réalité, il en a fait deux puisque, mécontent de son premier jet, il a tout recommencé une deuxième fois !

**« LA MUSIQUE  
N'ADOUCCIT PAS SEULEMENT  
LES NURSES »**

PIANISTE ANONYME



## Un moment de plaisir partagé qui détend l'atmosphère



**Pierre-René Somville**, kinésithérapeute au CHU de Liège est un passionné de musique classique et un pianiste accompli. Il nous confie que « *jouer en public est une mise à nu. Culturellement nous ne sommes pas habitués à cela car le classique est compartimenté, placé dans le cadre des salles de concert. Et cela n'a pas de sens. C'est l'apport essentiel de ce piano* ».



**Florence**, 17 ans, élève au CRMT de Herve a commencé le piano dès l'âge de 6 ans. Pour elle, qui trouve la présence du piano géniale, « *c'est le fait de transformer l'atmosphère d'un lieu qui me fascine, le contact avec les gens me rend heureuse. C'est une expérience à double sens et je trouve gratifiant que les gens s'arrêtent pour m'écouter* ».



**Julie Bauler**, 23 ans étudiante en médecine, a choisi le piano à l'âge de 12 ans. « *Je joue pour mon plaisir et celui des autres. Ce piano détend l'atmosphère, j'aime me dire que je contribue à diminuer le stress ambiant, à amener un peu de calme le temps d'un morceau* ».



**Pascal Tromme**, chirurgien de la main au CHU de Liège, « *a été surpris positivement en découvrant le piano Hanocq. « Le fait de l'avoir placé sous la verrière et coloré le décloisonne complètement, le rend accueillant et accessible. Il n'est pas intouchable ou réservé aux professionnels. Quand on joue, le cerveau est déconnecté, on ressent la musique intérieurement et pour autant cela ne signifie pas être égoïste. »*

# LES VERTUS THÉRAPEUTIQUES DU PIANO

Longtemps, les termes « *musique* » et « *thérapie* » ont été dissociés. Alors que le premier a vocation à ravir l'oreille, le second vise à soulager et à soigner les corps. Malgré tout, la musique est intrinsèquement thérapeutique dans la mesure où elle module l'humeur naturellement. Le musicothérapeute agit quant à lui de manière intentionnelle en sélectionnant une musique en fonction d'un patient, dans une visée thérapeutique.

## LA PLACE DE LA MUSIQUE EN MILIEU HOSPITALIER

À la frontière de la pratique de soin et de la relation d'aide, la musicothérapie se développe au sein des institutions hospitalières et chez beaucoup de soignants. Alain Collinet, musicothérapeute professionnel, actuellement collaborateur du Service d'Algologie du CHU de Liège et de l'ULg, et Nicole Malaise, psychologue au Service d'Algologie, s'intéressent aux effets de la musique dans le cadre d'études menées dans ce Service. On peut notamment concevoir la musicothérapie comme un adjuvant non-médicamenteux du traitement de certaines douleurs chroniques notamment par la libération d'endorphine naturelle et de dopamine (circuit de la récompense).

« *En agissant sur l'émotionnel, la musique modifie les connectivités électriques et neurochimiques du cerveau. Déjà enseignée dans de nombreux pays, la musicothérapie pourrait probablement intégrer les programmes universitaires belges d'ici une dizaine d'années* » explique Alain Collinet. En Belgique, l'Institut Lemmens établi à Louvain est à l'heure actuelle la seule institution publique qui dispense une formation officielle en musicothérapie (à partir de la troisième année de Bachelier). Cet institut a la réputation d'offrir un excellent programme de musicothérapie.

La musicothérapie est clairement une triangulation entre musique, art et thérapie. Elle concerne le non-verbal, le langage corporel à plusieurs niveaux. Il est désormais admis que la musique peut avoir des effets particuliers sur le corps. Remise en lumière dans les années 1960, la musicothérapie a d'abord connu des résistances avant le développement des outils de recherche scientifiques.

Aujourd'hui, des neuroscientifiques très pointus sont investis dans l'étude des bénéfices cliniques de la musicothérapie, avec pour principaux modèles applicatifs de référence Orff, Nordoff-Robbins, GIM (Imagination Guidée), Mary Priestley et David Aldridge.

## RÉTABLIR LES CAPACITÉS SOCIALES, MENTALES, PHYSIQUES OU ÉMOTIONNELLES

La recherche actuelle est d'une toute autre envergure. On peut citer le Dr Stéphane Guétin du CHU de Montpellier, nommé aux victoires de la médecine en 2010 de l'université Paris Descartes, qui fait aussi une utilisation thérapeutique de la musique: « *La musicothérapie est une méthode de prise en charge de la douleur ; elle agit par une action physiologique, influençant directement les paramètres respiratoires, cardiaques, et hémodynamiques mais aussi psychologiques, créant une relation de soutien, d'accompagnement et d'écoute de la personne.* »

Le Dr Valorie Salimpoor de l'Université de Toronto pose quant à elle la question de savoir comment la musique est interprétée comme source de plaisir par le cerveau. Les résultats de ses recherches contribuent à expliquer pourquoi les expériences musicales sont d'une importance capitale dans toutes les sociétés humaines. En effet, dans l'évolution humaine, le cerveau et la musique ont toujours avancé en connivence: la musique nécessite d'avoir un cerveau pour transmettre à notre système sensoriel les sons à décoder. C'est la raison pour laquelle le développement des civilisations s'est accompagné d'une sophistication de la musique.

## « LE PIANO HANOCQ EST UNE ŒUVRE D'ART QUI INVITE À JOUER DE LA MUSIQUE »

Les hommes décodent la tonalité émotionnelle selon leur ethnie, leur identité ou leur culture. Toutefois les quatre émotions de base semblent être reconnues universellement. La musique est un phénomène non verbal mais essentiel si l'on tient compte du fait que seulement une infime partie de la communication humaine et du langage a trait au verbal.

Il est donc intéressant de considérer le piano Hanocq sous un angle esthétique mais aussi d'un point de vue sociologique: « *Ce piano est surprenant, on ne s'attend pas à le voir en milieu hospitalier, où l'on vient pour se faire soigner, rendre visite à un proche ou travailler, un lieu que l'on aborde avec des sentiments très divers. Il invite à une courte parenthèse. Ses couleurs chaleureuses attirent le regard ; les gens ne s'arrêtent pas nécessairement mais ils sont interpellés,*

*sortis quelques instants de leurs préoccupations. La verrière de l'hôpital est un lieu de passage à l'ambiance sonore relativement feutrée et banale, que la musique vient à la fois révéler et transformer. Il ne s'agit pas d'une prestation mais plutôt d'un dévoilement, d'un don que chaque musicien fait, qu'il soit chevronné ou non. La musique est un cadeau offert à tous, l'occasion d'un échange, souvent les visages des auditeurs s'éclairent d'un sourire* » affirme Mme Malaise.

## LIBRE SERVICE

### Vous voulez jouer au piano dans la verrière du CHU ?

Afin que l'opération se déroule dans les meilleures conditions pour tous, quelques consignes ont été établies: prenez la clé à l'accueil en y laissant une pièce d'identité ; le temps d'utilisation est limité à 15 minutes par heure ; vous êtes filmé et vous acceptez que les images soient utilisées par l'hôpital, y compris dans la presse ; respectez l'instrument, le mobilier et les auteurs que vous interprétez; vous pouvez chan-

ter mais à volume limité et sans moyen d'amplification (gardez à l'esprit que vous jouez dans un hôpital); après usage, refermez le piano et rapportez la clé à l'accueil sans oublier votre pièce d'identité.

Le personnel de surveillance, qui a l'oreille musicale, est habilité à faire respecter ces quelques règles.

**Prenez du plaisir !**



Bouli Lanners aussi a été séduit par le piano Hanocq.

©photo: PG

# Le médiateur hospitalier est au service du patient



La médiatrice du CHU de Liège reçoit avec discrétion et efficacité.

**Cinq cent quarante huit plaintes de patients ont abouti chez le médiateur du CHU de Liège et de la Clinique André Renard en 2015.**

A Liège, la première réponse des hôpitaux passe, en 2004, par le GIE «*Pôle hospitalier Liégeois*» qui met en place un médiateur commun pour le CHU, le CHR, le CHBAH et la Clinique André Renard. Le partenariat fonctionne jusqu'au 1<sup>er</sup> janvier 2012, date à laquelle le CHU met en place son propre Médiateur. Son rôle? D'abord accueillir les appels qui proviennent de deux sources: les patients dans la toute grande majorité des cas, et les praticiens qui, dans de rares cas, souhaitent anticiper un litige suite à un différend. Ces plaintes se répartissent en deux grandes catégories: les dossiers «*Droits du Patient*» qui concernent

la qualité des soins, le consentement éclairé, l'information donnée... Et les dossiers plus pratiques comme la prise en charge, un accident ou un vol dans l'hôpital, ou des problèmes de compréhension de la facturation. Au Médiateur de prévenir les plaintes par l'amélioration de l'information anticipative et de résoudre les problèmes avec la participation des patients et des praticiens, en respectant les règles déontologiques basées sur la neutralité, le recueil des avis de toutes les parties et le respect d'un délai raisonnable. C'est dans cette optique que la médiatrice fait partie du «*Comité des Patients*» (voir par ailleurs). «*L'objectif est, en rencontrant les patients qui s'investissent dans la gestion de l'hôpital, de pouvoir connaître, puis anticiper, leurs doléances afin d'améliorer la qualité.*»

**75 % DE SOLUTIONS À L'AMIABLE**

## Un cas pratique !

«*Appel en urgence de la Médiatrice dans une unité de l'hôpital car une patiente a préparé sa valise, est prête à quitter le service, suite à un problème relationnel avec un prestataire de soins. Elle éprouve un sentiment d'humiliation et d'incompréhension. Elle est en larmes et tremblante.*»

Les accompagnants sont énervés et revendicateurs. Ils vivent la situation avec beaucoup d'empathie. Aucune communication n'est possible. Les vigiles ont été appelés, en raison de menaces émises. Vu la difficulté à rétablir la communication, en vue de la continuité de la prise en charge de la patiente qui nécessite des soins, l'équipe a sollicité l'aide de la Médiatrice : un tiers autonome et impartial est requis pour désamorcer la mésentente.

Au chevet de la patiente, elle l'a écoutée et a défini ses attentes et

ses besoins, afin de restaurer la confiance entre les parties. Le chef de service a également participé à la recherche d'une solution d'un point de vue pratique. Ensuite, ces considérations ont été annoncées au soignant concerné.»

Cette médiation dans la phase aigüe d'un problème a été directement bénéfique. Il reste possible que chacun garde sa position et que, peu de temps après, la patiente dépose une plainte.

Ce type de situation relève de l'article 5 de la loi relative aux droits du patient, à savoir le droit à des prestations de qualité répondant à ses besoins et ce, dans le respect de sa dignité humaine et de son autonomie et sans qu'une distinction d'aucune sorte ne soit faite.

### LES MISSIONS DU SERVICE DE MÉDIATION HOSPITALIÈRE

1. La prévention des questions et des plaintes par le biais de la promotion de la communication entre le patient et le praticien professionnel ;
2. la médiation concernant les plaintes en vue de trouver une solution ;
3. l'information du patient au sujet des possibilités en matière de règlement de sa plainte en l'absence de solution ;
4. la communication d'informations sur l'organisation, le fonctionnement et les règles de procédure de la fonction de médiation ;
5. la formulation de recommandations permettant d'éviter que les manquements susceptibles de donner lieu à une plainte ne se reproduisent.

En 2015, la Médiatrice du CHU de Liège, qui est aussi en charge de la Clinique André Renard, Caroline Doppagne, a enregistré 548 dossiers. C'est une augmentation de 20 % par rapport à 2014, mais seulement de 10 % par rapport à 2013. 68 % des dossiers sont liés aux «*Droits du Patient*» et 32 % «*Autres*». «*Ces dossiers me parviennent de deux sources, explique Caroline Doppagne: soit en direct (60 %) via l'information donnée au patient dans la brochure d'accueil quand il arrive à l'hôpital, soit via la Direction médicale qui me les envoie. Les dossiers font tous l'objet d'une analyse et 75 % aboutissent à une solution à l'amiable, le dernier quart étant envoyé à l'assureur.*» Le tout dans des délais raisonnables.

«*La plupart des dossiers sont liés à des problèmes relationnels et de communication, même si les questions sur les aspects financiers sont toujours présentes. Je constate que l'attente du patient se situe au niveau de l'écoute par un médiateur indépendant. Il apprécie grandement que l'on cherche une solution à son problème*» précise le Pr. Pierre Gillet, le directeur médical du CHU. Pour encore anticiper les besoins de ses patients, le CHU de Liège a mis en place, en fin d'année 2015, un «*Comité des Patients*» comme il en existe déjà dans certains hôpitaux français. Une première belge dont nous vous parlons par ailleurs.

# Participez à la vie du CHU

Le CHU de Liège veut faire participer les patients à la réflexion sur le fonctionnement et l'avenir de l'hôpital. Compromis belge: c'est un «mix» des expériences françaises, canadiennes et suisses qui profite d'une force «liégeoise»: la proximité entre les patients et leur hôpital

En Suisse, les patients ont même une Fédération. Elle est axée sur le service aux patients dans tous les domaines de la santé publique et sur l'apport d'informations sur les droits des patients. L'aide peut devenir juridique (aide à l'obtention d'un éventuel dédommagement en cas de lésion suite à un traitement médical).

Le Comité de patients du CHU de Liège est un «mix» entre les modèles canadien (où l'on parle des «Comités d'Usagers»), suisse et français. Les Comités d'Usagers ont débuté au Canada en 1996! Avec deux missions principales:

En France, la loi sur le Droit des Patients date de 2002 mais il a fallu attendre 2011 pour que les premiers comités de patients sortent des phases expérimentales et 2014 pour que l'on assure le financement de ces premiers «Bureaux de Patients».

- 1. Informer les usagers de leurs droits et obligations;**
- 2. Promouvoir l'amélioration des conditions de vie des usagers.** Que de chemin parcouru en vingt ans. Le Comité d'usagers du CHU de Montréal dispose aujourd'hui de son propre site internet et de son propre programme d'informations au sein de la structure hospitalière. Il accueille aussi les plaintes qui, au CHU de Liège, sont reçues par la direction médicale et le Médiateur hospitalier.

La création d'un comité de patients au CHU de Liège s'inscrit dans l'évolution globale du paysage des soins de santé, dans lequel la médecine devient de plus en plus participative. Le Comité est composé de huit patients, bénévoles, qui connaissent bien l'institution, de quatre représentants d'associations de patients reconnues (deux représentants de la Ligue des usagers des services de santé (LUSS) et deux représentants de la Croix-Rouge) et de quatre



Le comité de patients du CHU de Liège © D.R.

présentants du CHU de Liège (un représentant du directeur médical, deux représentants du nursing et la médiatrice). La mission des quatre représentants de l'hôpital se limite à faciliter les démarches au sein de l'institution. «Le cadre n'est pas figé: le Comité de patients du CHU n'en est qu'à ses débuts, son mode de fonctionnement est à construire», explique Julien Compère, Administrateur délégué du CHU de Liège. Le Comité décide de son mode de

fonctionnement. La phase-test devrait durer 12 à 18 mois, le temps que chacun trouve ses marques. Le Journal «Le Patient» fera la part belle aux membres du Comité qui pourront s'y exprimer sous forme de «carte blanche».

Les activités du Comité de patients respectent strictement les règles de confidentialité. Ses membres sont tenus à une obligation de discrétion et à un devoir de réserve.

## MOTS FLÉCHÉS

Les mots fléchés «Santé» de Stéphane DROT.

Chaque mois, «Le Patient» propose une grille exclusive et liégeoise de mots fléchés sur le thème de la santé. Chaque grille propose un mot clé final. Chaque participant qui le souhaite, peut envoyer ce mot clé avec ses coordonnées à l'adresse mail [lepatient@sudpresse.be](mailto:lepatient@sudpresse.be)

Un vainqueur sera mensuellement tiré au sort. Bonne chance et amusez-vous bien!

baigne	examen de rénine	héroïne andalouse	suinta	rayons	essence de l'êtré	parasite flagellé	tension au bloc	boîtes à idées	élimasse
privation de trompe	divisés en loges	accord inversé		imitée	style musical	vieil accès		courtisa	porte de bois
					12	5	11		
agitation		1	protégeait la gorge				coiffures frisées	prénom féminin	8
examen par un bout			comté d'Albion				formation de tissu	chaîne d'hôtels	
									14
						anciens remèdes			
regimba		7	criions			héritages			
dessert fruité			interjection			stoppe le jet			
						privé de membres détruis			certaine
agent pathogène	perles de repères				sorte de contrat		lez Liège	mesura la concentration	brillants
	épée								
			hors normes		travail	entourât		sans effets	
						inspiratrice			
sel de poison		3							
racine pour toux					sera près de				13
			cours primaire		suturait			manche	10
			échec					ancien défi	
don de monozygote					strontium		période		
apparu					mesure d'âge		régat de bétail		
	né de lente	4							
	sans poste				loupée			du passé (d')	15
			cuivre		largeur d'étoffe			possédé	
filtre interne									
sortie du lit			art de la bouche					remercie	
			résidu liquide			hormones anti-ose			

► MOT CLÉ: [ 1 ] [ 2 ] [ 3 ] [ 4 ] [ 5 ] [ 6 ] [ 7 ] [ 8 ] [ 9 ] [ 10 ] [ 11 ] [ 12 ] [ 13 ] [ 14 ] [ 15 ]

Famille K. de Hoegaarden :  
“ Ethias est à nos côtés  
toute l’année. ”



## Ethias Assistance

**AUTO + FAMILLE = 10€**

Belgique & Europe



partout dans le monde  
séjours max. 90 j.

/mois\*

Souscrivez maintenant sur [ethias.be](http://ethias.be)

Payez en ligne et soyez assuré dès demain !

**ethias**  
Les efficacassureurs

\* Contrat d'assurance annuel Assistance de Base avec 1 véhicule (prime annuelle de 120 € payable en une seule fois), sous réserve des conditions d'acceptation. Ethias SA, n° d'agrément 0196, rue des Croisiers 24 à 4000 Liège, est une compagnie d'assurance agréée en Belgique et soumise au droit belge. RPM Liège TVA BE 0404.484.654 – Iban : BE72 0910 0078 4416 BIC : GKCCBEBB. Les conditions générales et une fiche d'information sont disponibles dans nos bureaux et sur [www.ethias.be](http://www.ethias.be). Encas de plainte, adressez-vous d'abord à Ethias "Service 1035", rue des Croisiers 24 à 4000 Liège, [gestion-des-plaintes@ethias.be](mailto:gestion-des-plaintes@ethias.be) ou contactez l'Ombudsman des Assurances ([www.ombudsman.as](http://www.ombudsman.as)), Square de Meeûs 35 à 1000 Bruxelles. E.R : David Tornel. Document publicitaire.