



Le chant des alouettes

Journal du Centre Neurologique et de Réadaptation Fonctionnelle

Numéro 13

Octobre 2008

Editorial	1
Département infirmier	2
« L'hiver sera bientôt là, la grippe aussi ! »	2
« MOBIL'ART 2009 »	3
A vos agendas	4
Itinéraire clinique du patient en ENVP	5
Satisfaction patients : Quelle évolution au premier semestre 2008 ?	5
Culture sécurité : le thème principal	6
Point sur la fonction de médiation hospitalière.	6
Nouvelles figures:	8

Editorial

Crise de confiance... l'actualité économique nous rappelle cruellement à quel point la confiance est indispensable au bon fonctionnement de notre société.

Et chez nous ? Le patient qui choisit le CNRF peut-il lui faire confiance ? Nous aurons d'abord un bref écho sur la motivation des soignants confrontés à la pénurie de personnel. Ensuite, nous reviendrons cette année encore sur les mesures de prophylaxie proposées contre la grippe et ses effets dévastateurs, tant sur les patients que sur les soignants. Nous retrouverons aussi l'équipe de Mobil'Art, toujours aussi motivée dans sa démarche de soutien aux personnes atteintes de sclérose en plaque ou d'autre handicap. Enfin, nous continuerons à développer la campagne pour la coordination de la qualité et de la sécurité du patient, avec le lancement d'un nouvel itinéraire clinique, les résultats des mesures de la satisfaction des patients et ceux de la culture de sécurité. Nous terminerons ce tour d'horizon avec un point sur la fonction de médiation hospitalière.

Gageons que tous ces projets institutionnels contribueront à maintenir la confiance que nous accordent chaque jour les patients, leur famille et leurs médecins.

E. Legrand

Département infirmier

Une réduction du personnel soignant dans son ensemble a débuté voici quelques mois. En cause : maladies de longue durée, départs, congés d'écartement pour grossesse.

Ces absences n'ont pas pu être remplacées en totalité compte tenu de l'insuffisance de candidatures. L'effectif présent dans les unités s'en est donc trouvé diminué et ce, en période de congés payés.



Nous tenons à féliciter le courage et la motivation des infirmières et aides-soignants en ces temps difficiles ainsi que la solidarité dont ils/elles ont fait preuve en changeant d'unité selon les besoins pour s'entraider. Des soins de qualité ont été dispensés dans la bonne humeur et les prestations ont été assurées.

Les 2èmes sessions se terminent et nous espérons que les infirmières ayant réussi postuleront au CNRF.

Laura Jeunehomme, D.D.I
Cécile Lejeune I.C.S.

« L'hiver sera bientôt là, la grippe aussi ! »

La vaccination anti-grippale a rencontré un réel succès auprès du personnel du CNRF en 2007, puisque nous sommes passés d'un pourcentage de 7% de personnes vaccinées en 2006 à celui de 51,57%, toutes catégories de fonctions confondues.

Il est important de signaler que, excepté quelques réactions locales (rougeur, œdème), aucun effet secondaire n'a été signalé.

En Belgique, même s'il n'y a pas eu de pic épidémique, plusieurs dizaines de milliers de personnes ont été atteintes ; il n'y a pas eu de cas de grippe connu au CNRF, preuve de l'efficacité des mesures prises !

Des essais sont en cours pour une administration par voie nasale...par ailleurs le virus devient de plus en plus résistant au « Tamiflu », traitement qui n'a de toute façon qu'une efficacité limitée



=> le vaccin reste la seule solution !

Le CNRF vous invite à vous faire vacciner gratuitement, comme l'année dernière.

Pratiquement :

- La vaccination est gratuite pour tous les membres du personnel, prestataires indépendants et bénévoles, sans distinction de service.
- Les vaccinations se feront du 13/10/08 au 28/11/08 entre 11h30' et 13h dans le bureau de MJ Servais et C. Lejeune.
- Les inscriptions se font dès maintenant auprès de votre référent en hygiène hospitalière

Persuadés que notre taux de vaccinations sera meilleur encore cette année, nous vous remercions de votre collaboration.

Pour le Comité d'Hygiène Hospitalière,
Dr Arts ; C. Lejeune



« MOBIL'ART 2009 »

*4ème Biennale d'art contemporain au profit de personnes à mobilité réduite.
Du 24 avril au 17 mai 2009 à l'Espace Prémontrés.*

Lancée en 2003, l'opération Mobil'Art met sur pied sa 4e biennale d'art contemporain. Une mobilisation pour les personnes à mobilité réduite, une mobilisation par l'Art, mais aussi pour l'Art !

Pour cette édition 2009, l'exposition Mobil'Art vous invite à découvrir un site inédit, l'« Espace Prémontré » qui intègre notamment l'Eglise des Prémontrés, le jardin du séminaire, une salle de réunion et un amphithéâtre.

L'équipe Mobil'Art invite à nouveau plus de 80 artistes à présenter chacun 3 œuvres parmi leurs créations récentes. Sur le plan culturel, 2009 sera l'année de la bande dessinée. Mobil'Art réservera donc une partie significative de l'espace d'exposition pour permettre aux artistes de BD de présenter les différentes facettes de leur talent.

Outre l'intention de présenter une superbe exposition, l'objectif premier de l'équipe Mobil'Art est de poursuivre des actions de solidarité. Sur ce plan aussi il y a innovation en 2009. Si l'aide aux personnes atteintes de sclérose en plaques reste l'objectif prioritaire, cette année, Mobil'Art soutiendra l'ASBL Amptraide qui regroupe des personnes présentant une agénésie ou une amputation de membre.

Mobil'Art cherche donc à réunir toutes les énergies et les moyens financiers pour atteindre ses multiples objectifs. Si vous avez dans vos connaissances des amateurs d'art ou des sponsors potentiels, n'hésitez pas à leur faire connaître l'exposition ou à nous mettre en contact avec eux.



Le Comité Mobil'Art : Michel AUDRIT, Alain BRONCKART, Emmanuel CLOSSET, Mady DETHIER, Françoise GRESSE, Claire JODOGNE, Manon KOKOU, Benoît MAERTENS de NOORDHOUT, Lucien RAMACIOTTI, Régine REZNIK, Bernadette RYHON-NOVELLO.

(Dessin de Romain H: gagnant du concours 2007 avec 28.2% des suffrages)

[Site internet : www.mobilart.be](http://www.mobilart.be)

A vos agendas...

- Samedi 22 novembre, de 12 à 18h30 : les services d'animation et d'ergothérapie auront le plaisir de vous rencontrer, comme chaque année, à leur Marché de Noël féérique, organisé dans la salle omnisport. Ils y présenteront les réalisations des patients, des démonstrations de danse, des animations pour petits et grands, avec la possibilité de se restaurer.
- Dimanche 30 novembre, 14h : tous les enfants de 0 à 12 ans seront attendus au goûter spectacle organisé pour la St Nicolas, ...la présence des parents est vivement souhaitée... ! Des précisions suivront.
- Samedi 24 janvier 2009 : une soirée festive réunira le personnel du CNRF, de la nouvelle Crèche et du Home de Seny.
- Du 24 avril au 17 mai 2009 : nouvelle opération Mobil'Art

Campagne pour la coordination de la qualité et de la sécurité du patient

Déjà largement évoquée dans nos colonnes, la campagne suit son cours. Outre les résultats de la mesure de la culture sécurité, le nouvel organigramme articulant les différents comités en place sont aujourd'hui disponibles sur Intranet¹. Nous reviendrons aujourd'hui plus particulièrement sur un projet développé par le département infirmier, sur la satisfaction des patients et les préoccupations soulevées par la mesure de la culture sécurité.

¹ fichiers évolutifs, à la rubrique "Qualité et sécurité du patient"

Itinéraire clinique du patient en ENVP.



Le 04/09/2008, l'IC du patient en état neurovégétatif persistant au CNRF a été présenté à l'institution de Lavigny (www.ilavigny.ch), proche de Genève.

Cette institution développe un service de neuro-revalidation et s'intéresse à l'itinéraire clinique en tant que philosophie de soins. Dans ce contexte, les responsables de ce centre souhaitent bénéficier d'une information générale et d'un partage d'expérience pratique.

Le Dr X. De Béthune (Réseau des Itinéraires Cliniques/UCL) a développé les aspects théoriques le matin et j'ai eu l'honneur de présenter notre IC l'après midi.

Les personnes présentes (+/- 50 : directions et chefs de service) ont manifesté un réel intérêt et nous rendront peut-être visite dans les mois à venir.

Cette présentation vous sera proposée dans le courant du mois d'octobre au CNRF par le Dr Pirnay et moi-même.

Cécile Lejeune, I.C.S.

Satisfaction patients : Quelle évolution au premier semestre 2008 ?

Durant cette période, nous avons récolté plus de 140 questionnaires, ce qui représente un taux de participation de 28 à 44% selon les unités de soins, soit 32% en moyenne ; un nombre et un taux statistiquement représentatifs. Ainsi, si la majorité des indices sont appréciés, certains étages ont plus de difficultés que d'autres autour de l'information donnée lors des examens complémentaires, de l'information donnée par les médecins et les infirmières, du confort des visiteurs. Aucun indice n'a réellement été perçu comme étant « en danger ».

Par ailleurs, ces questionnaires nous ont également permis de recueillir les commentaires des patients sur leur hospitalisation ; cinquante deux félicitations dont la majorité soulignent leur bien être, quarante trois réclamations dont une part importante porte sur le confort de l'hôpital et enfin 28 suggestions dont 15 traitent des deux thèmes déjà évoqués.

Tant le contenu de ces commentaires que les résultats de ces enquêtes sont aujourd'hui également disponibles sur Intranet. Force est de constater que si le CNRF dispose aujourd'hui d'outils lui permettant de cerner au mieux les attentes des patients, il a développé simultanément un recul indispensable à l'analyse sereine de la perception du patient.

Culture sécurité : le thème principal

Vous vous souviendrez certainement que le questionnaire permettait de laisser vos commentaires et suggestions à propos de la sécurité des patients et de la gestion des incidents à l'hôpital.

Nous avons ainsi enregistré cinquante deux commentaires, dont 24 soulèvent la problématique des patients confus : admission, contention, surveillance...voire gestion de la relation avec la famille. C'est manifestement LA préoccupation exprimée par des aides soignantes, infirmiers et médecins de l'institution.

Déjà largement identifiée, cette difficulté a déjà fait l'objet de plusieurs mesures comme la diffusion de photos et le port de bracelets d'identification, le port de T-shirt reconnaissable. A la lecture des commentaires, nous devons constater que le problème semble toujours vécu difficilement.

Nous allons donc créer un groupe de travail qui se penchera sur le sujet, afin d'analyser en profondeur les tenants et aboutissants de cette problématique.

J'invite d'ores et déjà toutes les personnes intéressées par ce sujet à me contacter¹ afin de constituer ce groupe et commencer à travailler sur la problématique.

E. Legrand
Coordinateur qualité

Point sur la fonction de médiation hospitalière.

Installée dès janvier 2004, la fonction de médiation hospitalière devait apporter deux améliorations importantes à la gestion des plaintes du CNRF ; la première portait sur la création d'un processus de gestion de plaintes standardisé permettant la rédaction d'un rapport annuel offrant des indicateurs clairs sur le sujet. La seconde était liée à la fonction proprement dite; condition d'agrément de l'hôpital depuis la promulgation de la Loi sur les droits du patients, la médiation hospitalière visait notamment à offrir au patient une autre approche de sa plainte : ouvrir un espace d'écoute, de reconnaissance par un tiers neutre et indépendant.

Le processus de gestion de plaintes et le rapport annuel qui en découle n'ont pas posé de problème particulier de mise en place. Toutefois, d'un point de vue qualitatif, afin d'amplifier le nombre très faible de plaintes enregistrées,

¹ Casier, mail : emmanuel.legrand@cnrf.be

le CNRF a étendu ses enregistrements aux réclamations formulées par les patients sur leur enquête de satisfaction, données aujourd'hui disponibles sur l'Intranet.

Nettement plus complexe, la médiation hospitalière a été l'objet en 2007 de nombreuses recherches soutenues par la Fondation Roi Baudouin. Ces études ont relevé différentes caractéristiques susceptibles de renforcer la fonction, notamment la visibilité, les compétences et l'indépendance du médiateur. Nous allons dès lors poursuivre le développement de la fonction de médiation hospitalière sur ces trois grands axes : le premier



concernera la visibilité du médiateur ; sans être la première personne concernée par une plainte, chacun doit avoir accès à ses coordonnées, et savoir que tout patient qui le souhaite peut contacter le médiateur hospitalier. Les compétences du médiateur, deuxième axe, doivent encore être précisées tant d'un point de vue juridique, que d'un point de vue professionnel où, il faut le rappeler, le niveau d'expertise requis porte moins sur les disciplines en présence (médecine, droits, ...) que sur l'art de la médiation proprement dit. Sans aucun pouvoir, au sens contraignant du terme, le médiateur doit disposer néanmoins d'une autorité à laquelle on adhère librement : « Plus qu'un conseil et moins qu'un ordre, un avis auquel on ne peut passer outre sans dommage » (Th. MOMMSEN). L'obligation légale d'émission de recommandations du médiateur hospitalier s'inscrit d'ailleurs parfaitement dans ce contexte. Enfin, le troisième axe de développement concerne le maintien de son indépendance: tant vis à vis du patient dont il n'est pas l'avocat, que vis à vis du CNRF, dont il est l'employé. Nous devons veiller à garantir une approche « multipartiale » de la plainte, empathique avec chaque personne concernée en vue de dégager une solution acceptable par tous. Le dialogue instauré avec chaque interlocuteur permet de comprendre ses normes et ses besoins et par là, de construire un consensus bénéfique.

Le développement de la médiation hospitalière s'inscrit délibérément dans un contexte de mutations importantes de la société, et du CNRF en particulier. Le médiateur doit accompagner patients, praticiens professionnels et cadres institutionnels dans ces nouveaux apprentissages, bien au delà de l'amélioration de la gestion des plaintes cadrant avec l'amélioration de la qualité de soins et des services rendus.

E. Legrand
Médiateur hospitalier

Nouvelles figures:

BETHLEN Sarah	Médecin (physiothérapie)
BODSON Noémie	Crèche
GARCIA Marc	Nursing
HORENBACH Jessica	Service nettoyage
KINABLE Sophie	Nursing
LEJEUNE Jean-Michel	Nursing
MAQUET Kristel	Nursing
MUY Weradech	service technique
PIRE Céline	Secrétariat médical
ROYER Jean-Philippe	service technique
VAN LOO Christian	service technique

Carnet de famille:

Naissances

Aylin	Laëtitia GODEFROID	nursing
Etienne	Christine HAUZEUR	nursing
Léon	Stéphane LORPHEVRE	service technique
Line	Jean-François DELMELLE	facturation
Théo	Jil REGIMONT	cuisine
Tom	Marie-France MARECHAL	secrétariat médical



Siège social : CNRF. Rue Champ des Alouettes, 30, 4557 Fraiture

Éditeur responsable: Chantal COLARD.

Comité de rédaction: Pierre ARTS, Chantal COLARD, Michel DEVILLERS, Daniel GUILLAUME, Claire JODOGNE, Manon KOKOU, Chantal LALLEMENT, Emmanuel LEGRAND, Benoît MAERTENS, Bernadette NOVELLO, Louis SCAFFE, Irène ZYLA www.cnrf.be

