

chm

L'ACTUALITÉ DE VOTRE HÔPITAL

mag

PETITS PLATS EN ÉQUILIBRE...

p. 4-5 | de la cuisine à la chambre



PORTRAIT p. 6-7
Bénévole à l'hôpital



DOSSIER p. 8-9
Pédiatrie : aux petits soins
pour Papa, Maman et moi



ACTU p. 10-11
Un centre de formation
unique dans la région

Édito	2
FOCUS	
Que fait-on de vos données personnelles ?	3
DOSSIER	
Petits plats en équilibre... de la cuisine à la chambre	4
PORTRAIT	
Bénévole à l'hôpital	6
DOSSIER	
Pédiatrie : aux petits soins pour Papa, Maman et moi	8
ACTU	
Un centre de formation unique dans la région	10
FLASH	
• Vêtements de travail	
• Relais pour la Vie	
• Nouveaux médecins	12

CHM Mag est une publication du Centre Hospitalier de Mouscron asbl, Av. de Fécamp 49, B-7700 Mouscron

Éditeur responsable : Grégoire Lefebvre, Av. de Fécamp 49, B-7700 Mouscron

Conception, réalisation, et production : Laurence Deceuninck, Sophie Dewaele, Véronique Lux

Rédaction : Carine Bresse

Coordination de la rédaction :

Laurence Deceuninck

Comité de rédaction : Carine Bresse, Laurence Deceuninck, Sophie Dewaele
Comité Patients Partenaires

Photos : CHMouscron, Sophie Dewaele, fotolia et pixabay

Photos couverture : Sophie Dewaele

Maquette et mise en page : Véronique Lux

Impression : Imprimerie Parmentier

Tirage : 2 000 exemplaires

Pour toute correspondance :
communication@chmouscron.be

Édito

Dr Ph. BONNET, Directeur Médical



« L'exigence est à la qualité ce que l'écrin est au bijou, elle l'habille »

N. Malory

Permettez-moi de vous souhaiter une bonne et heureuse année 2019 remplie de petits bonheurs qui agrémentent et étincellent votre vie quotidienne.

Le Centre Hospitalier de Mouscron est à nouveau en course pour l'obtention d'une accréditation visant la plus haute distinction, à savoir le **DIAMANT** ! Comme vous le savez, toute pierre précieuse réclame beaucoup de travail car pour qu'elle brille, celle-ci doit être façonnée. Les nombreux « chantiers » (groupes de travail d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité du patient) sont actuellement en cours et nous le savons, la barre est placée à un haut niveau ! Cependant, j'ai ouï dire que le Mouscronnois a un esprit de compétiteur à la mesure de la tâche.

Vous n'ignorez certainement pas que la politique des soins de santé est actuellement en pleine réflexion. C'est d'ailleurs une des raisons pour laquelle, le CHM se doit de toujours faire le maximum pour améliorer en continue la prise en charge des patients.

Mon rôle en tant que Directeur Médical sera d'accompagner tous les collaborateurs dans cet effort.

Une mission très importante consiste au recrutement de nouveaux médecins. Pour certains services, cela représente même une urgence !

En accord avec la Direction générale, le Conseil médical et les différents Chefs de service, nous recherchons des nouveaux médecins de qualité pour compléter nos équipes médicales. Pour attirer des candidats au CHMouscron, notre partenariat avec l'UCL et les Cliniques Universitaires St Luc est également un précieux atout. La pérennité de toute institution passe par le changement et l'évolution continue.

Cette année, il sera capital de travailler aussi avec les professionnels de la santé à des projets « **qualité** » liés aux différents « chantiers » tels que par exemple chirurgie et bloc opératoire, urgences, prévention de la TVP (Thrombose Veineuse Profonde) et embolie pulmonaire, bilan comparatif des médicaments, indicateurs cliniques et bien d'autres encore... outillé de l'accréditation (processus d'évaluation continu des organismes qui fournissent des soins de santé).

Enfin, mon expérience personnelle m'ayant fait connaître d'autres établissements hospitaliers régionaux avec lesquels nous sommes amenés à augmenter les collaborations dans le cadre des réseaux hospitaliers, sera sans nul doute un soutien appréciable.

Le CHM se positionne favorablement dans sa progression et peut se réjouir d'évoluer sereinement dans un milieu en pleine mutation. L'hôpital a toujours privilégié des collaborations avec ses partenaires dans l'unique souci de servir au mieux la population d'un point de vue qualitatif et sécuritaire. Tous les outils sont présents pour y arriver. Utilisons-les avec ardeur, dynamisme et entrepreneurial.

Que fait-on de vos données personnelles ?

Patient du CHM, vous avez été invité à communiquer des informations personnelles et des avals liés à votre séjour et suivi dans l'institution. Qui a accès à votre dossier et qu'en fait-on une fois votre traitement terminé ?

Tout professionnel de la santé autorisé ayant besoin de ces données pour votre suivi médical a accès à votre dossier. La loi impose de le conserver durant 30 ans et de le détruire au-delà de trois décennies.

Depuis mai 2018, le RGPD, le Règlement Général européen pour la Protection des Données personnelles, impose à toutes les entreprises de traiter de manière confidentielle et avec plus de transparence les données personnelles de résidents européens.

Il leur est interdit d'utiliser ces informations privées à des fins publicitaires sous peine de lourdes amendes pouvant mettre en péril leur budget et leur devenir. Sans votre consentement, aucune société ne pourra plus vous solliciter pour un quelconque motif sauf si un contrat vous lie. Toutefois, ce n'est pas parce que vous n'autorisez plus votre fournisseur d'énergie à vous contacter que vous ne recevrez plus vos factures !

Le CHM est par conséquent soumis au nouveau règlement sans engendrer de changements révolutionnaires au sein de l'organisation. Les dossiers médicaux sont confidentiels et l'hôpital ne les a jamais utilisés à des fins publicitaires.

Chaque entreprise a nommé un DPO (Data Protection Officer) pour la gestion de données personnelles. Avec d'autres institutions hospitalières, les différents DPO et les juristes planchent sur des procédures visant à limiter l'utilisation de ces renseignements privés et éviter les fuites diverses, dont les causes sont par exemple: un matériel déclassé



ou une communication fortuite d'un tiers qui, par inadvertance, lâcherait une information anodine non autorisée sur un patient. Dans le futur, sans votre consentement, aucun membre du personnel hospitalier ne pourra plus informer vos connaissances de votre présence à l'hôpital. Seuls les soins ne requièrent aucun consentement d'utilisation des données du patient, sa démarche vers l'institution faisant office d'accord.

Vous avez une question relative à vos données personnelles ?

Contactez par mail, le délégué à la protection des données (DPO) : dpo@chmoucron.be.

Il répondra aussi aux patients qui souhaiteraient consulter ou apporter des modifications à leurs données personnelles.

Petits plats en équilibre... de la cuisine à la chambre

1200 repas chaque jour au programme des cuisines du CHMouscron ! Les plats sont cuisinés sur place selon des règles diététiques, d'hygiène et de sécurité alimentaire, le tout en respectant le budget. Les rapports de l'AFSCA sont éloquentes : « Tout est impeccable dans les cuisines de l'hôpital ! »



Avant qu'ils ne soient servis, les plateaux ont cheminé plusieurs étapes, de l'élaboration des menus en passant par le choix des ingrédients et la préparation des plats.

En effet, en amont, les diététiciennes et la responsable de la cuisine établissent les menus pour quatre semaines selon les saisons. Les repas sont adaptés au régime alimentaire de chacun, à

ses besoins, ses goûts et sa culture. « Les aliments sont déclinés de différentes manières selon les fiches informatisées des patients : sans sel, sans matière grasse, moulu... Les produits frais et le circuit court sont privilégiés lors de l'achat des produits. Quant à la sécurité alimentaire, tout est contrôlé et étiqueté au quotidien. De même, que rien n'est récupéré pour d'autres recettes », expliquent les responsables de la cuisine. Les repas sont apprêtés en liaison froide : les plats sont cuisinés la veille, passés en cellule de refroidissement juste après la préparation et stockés la nuit en chambre froide. Les plateaux sont préparés le lendemain matin et réchauffés au besoin en chariot dans les services une heure avant le repas. L'inconvénient pour les amateurs de plats à base de frites,





de croquettes, de steaks, la liaison froide ne permet pas de réaliser ce type de mets.

La cuisine se charge aussi des commandes de boissons spécifiques, protéinées par exemple, ainsi que des poches de gavage.

Sécurité alimentaire : contrôles draconiens fréquents !

Tous les deux ans, les agents de contrôle de l'AFSCA (Agence Fédérale pour la Sécurité de la Chaîne Alimentaire) débarquent sans prévenir et inspectent le service pendant une journée. Les rapports pour le CHM sont révélateurs : le travail dans les cuisines est performant !

Trois fois par semaine, les cuisines sont aussi soumises à des contrôles

réalisés par un laboratoire extérieur mandaté par l'hôpital. Les inspecteurs viennent à tout moment prélever des échantillons de plats et contrôler les surfaces.

Pas de bijoux mais une charlotte, des gants et chaussures de sécurité !

Les jeunes mariés devront s'y faire, dans les cuisines du CHM, aucun bijou n'est autorisé, pas même l'alliance tant convoitée, la bague d'anniversaire, la montre souvenir

ou le pendentif en forme de cœur. Dans le service, chacun porte aussi une charlotte sur la tête, des chaussures de sécurité, des gants et un masque pour le personnel qui est en contact direct avec la nourriture.

À celles et ceux qui se plaignent quelque peu, les chefs de cuisine répondent à raison qu'à l'hôpital, avec les traitements, et le changement d'habitude, les goûts sont altérés. Au quotidien, l'équipe s'attache pourtant à satisfaire au mieux chacun !



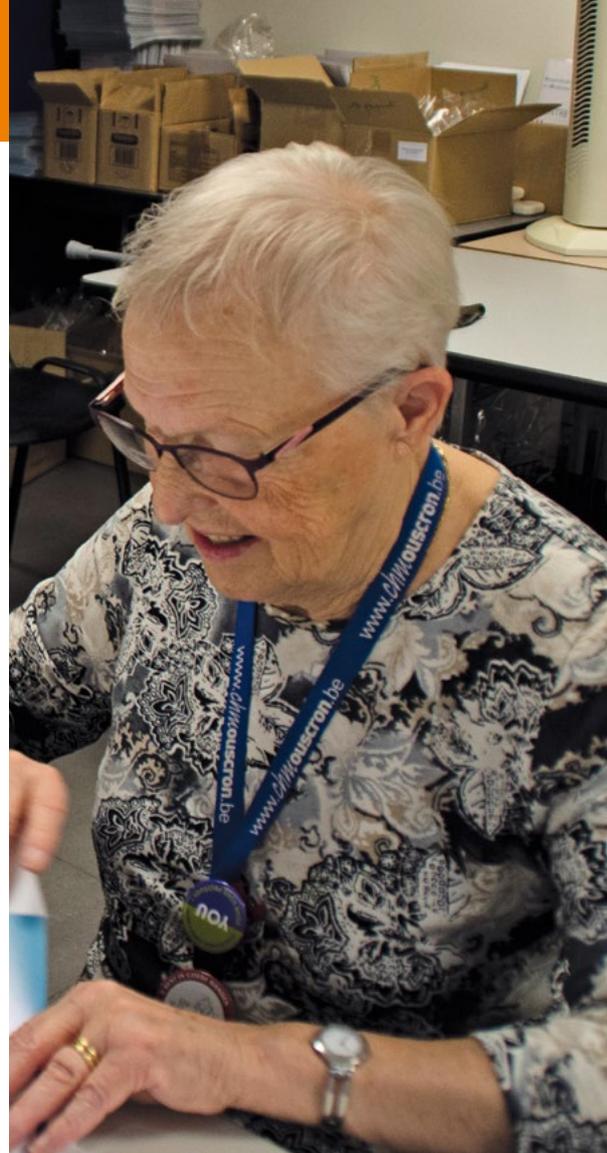
QUELQUES CHIFFRES

- ▷ 1 200 repas préparés/jour minimum.
- ▷ 54 membres du personnel
- ▷ 25 postes de travail différents
- ▷ 1 livraison/jour pour toutes les denrées fraîches
- ▷ 3 livraisons/semaine pour les légumes et les aliments secs
- ▷ 28 menus établis pour 4 semaines (1 menu/jour) et sur base de 2 saisons (été et hiver). Cependant, la composition de l'assiette peut varier selon le régime alimentaire prescrit par le médecin ou simplement selon vos choix formulés lors du passage de l'hôtesse.
- ▷ 700 litres d'eau/jour distribués et 1 400 litres d'eau/jour en période caniculaire.

Bénévole à l'hôpital

Ils s'appellent Micheline, Claire, René, Bernard... Ils sont 28 à offrir de leur précieux temps pour accueillir et aider les patients et visiteurs de l'hôpital.

Leur démarche est personnelle et altruiste. Parce qu'ils aiment rendre service, aider les autres et offrir du bonheur à celles et ceux qui vivent des moments difficiles, les bénévoles, généralement retraités, ont choisi de consacrer quelques heures par semaine au CHM. « Une belle leçon de vie », nous confie Bernard.



Du lundi au vendredi, ils sont à pied d'œuvre de 7 h à midi et de 14 h à 18 h. Ils viennent aussi parfois les dimanches lors de fêtes importantes pour offrir, par exemple, un cadeau aux mamans et aux papas à l'honneur un jour de mai ou de juin.

Dans leur bureau d'accueil, à gauche dans le hall d'entrée, les bénévoles se croisent. Spontanément, ils abordent patients et visiteurs qui tentent de glaner quelques points de repère. Dans la foulée, ils les mènent vers les consultations, admissions et chambres. Ils véhiculent aussi les personnes en chaise roulante, patientent dans les salles d'attente et acheminent dans les unités des documents utiles au personnel soignant.

8 km de marche

De salle d'attente pour une consultation en salle d'attente pour un examen après un détour par les étages, les bénévoles parcourent en moyenne 8 km à pied par demi-journée dans les dédales des couloirs de l'hôpital, l'équivalent de la distance entre Mouscron et Dottignies. Les « Mamys conteuses », quant à elle, restent en pédiatrie. Quand ils ne marchent pas, les bénévoles préparent, entre autres missions, les fardes d'accueil remises aux patients lors des admissions en hospitalisation classique ou de jour.

La fiabilité est de rigueur, de même que la confidentialité. À l'instar du



« Je suis déjà venue à plusieurs reprises pour des consultations au CHM et je demande toujours l'assistance d'un bénévole. J'ai un certain âge, et je ne sais plus bien marcher et m'orienter dans l'hôpital ; seule, ces actions me sont trop difficiles. Un bénévole m'accompagne donc aux guichets et me conduit en chaise roulante jusqu'à ma consultation. C'est très appréciable d'être aidée et, cerise sur le gâteau, ils sont tous très gentils. »

Laure, patiente au CHM



règles qu'à l'ensemble du personnel. Ils ne sont pas rémunérés mais apprécient le banquet annuel offert par la direction et l'invitation à la fête du personnel.

Leur plus belle récompense reste sans conteste les sourires des enfants et les gratifications des patients qui, ne tarissent pas d'éloges à leur égard et leur sont reconnaissant de ces instants précieux qu'ils viennent de leur offrir sans rien attendre en retour.



personnel soignant, les bénévoles sont tenus au secret professionnel. Le contrat moral qui les lie à l'hôpital leur impose les mêmes

20 ANS DE BÉNÉVOLAT, CELA SE FÊTE EN CHOCOLAT...

Le Centre Hospitalier de Mouscron se félicite de compter, parmi tous ses collaborateurs, sur la présence quotidienne d'une trentaine de bénévoles. Pour certains, cette assiduité représente 20 années d'accompagnement, de dévouement et d'implication auprès des malades.

Cela ne laisse pas les directions du CHM indifférentes; c'est pourquoi elles soulignent cette générosité de soi en ayant une attention particulière à la carrière de bénévolat de longue durée. Pour remercier ces personnes qui consacrent, depuis 20 ans, leur temps au soutien des malades par diverses délicatesses, une médaille en chocolat symbolisant ce merveilleux partenariat leur est offerte.

MERCI À TOUS LES BÉNÉVOLES POUR VOTRE ENGAGEMENT DE CHAQUE JOUR...



Pédiatrie aux petits soins pour Papa, Maman et moi

Des animaux au mur et au sol, des messages, des dessins, des jeux... tel est le décor du service de pédiatrie générale, constitué de 16 lits et situé 1^{er} étage du CHM. Ici, on soigne les problèmes chirurgicaux, neurologiques, dermatologiques, les accidents domestiques et les prématurés.

Une trentaine de membres du personnel (infirmiers pédiatriques, puéricultrices, aide-soignants, pédiatres, animatrices, kinés pédiatriques, psychomotriciens, techniciennes de surface et bénévoles) dispensent des soins, veillent et contribuent au bon déroulement du séjour des petits patients. Peu d'enfants pleurent et quelques parents esquissent un

sourire. Encadrer les enfants et leur famille est l'un des principaux objectifs de l'équipe.

Les parents sont les premiers acteurs de soin

« Nous dialoguons beaucoup avec les parents. Après l'hôpital, ils prendront le relais. Sans leur



contribution, les interventions sont plus complexes et le processus de soin voué à l'échec », nous explique Pierre Morest, infirmier en chef du service. « C'est en eux que l'enfant va puiser la confiance et le courage dont il a besoin ».

Les parents restent près de leur enfant, de jour comme de nuit, en chambre commune comme en particulière. De même que depuis plus de 30 ans, les visites ont lieu le matin et l'après-midi.

« Il nous arrive parfois d'être confrontés à la mort. » Après s'être occupée des autres, l'équipe est elle aussi encadrée pour faire face à ce douloureux épisode de sa vie professionnelle.



Le confort de l'enfant est l'une des principales préoccupations de l'équipe soignante. Pour les soins, elle dispose de moyens pour limiter la douleur : les patches, la solution sucrée à 30 % pour les bébés (sur ordre médical) et le MEOPA (gaz hilarant prescrit sur ordre médical). Les bulles de savon, la musique, les clowns ont aussi leur part de magie pour détourner l'attention des jeunes patients.



Des aides extérieures renforcent l'équipe

Les Hopiclowns divertissent les enfants, Ludopital leur offre des jouets pour « dédramatiser » la situation. L'association française a aussi contribué à la décoration du service, cabinets de consultations compris.

Le Conseil Communal des Ados de Mouscron, quant à lui, anime des après-midis intergénérationnelles. Quatre fois par an, les adultes en devenir se rendent en pédiatrie (et en gériatrie) pour animer des

ateliers musicaux, de jeux et de bricolage.

Mentionnons aussi la Boîte à Courage, le Trèfle au Cœur et le Kiwanis, qui apportent leur contribution à la réalisation de projets ponctuels.

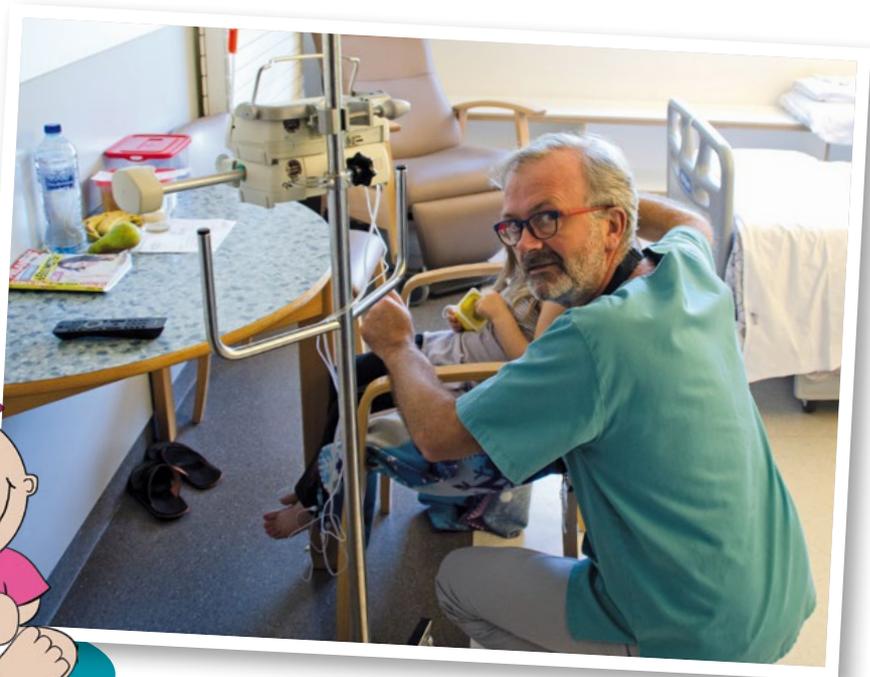
« Les Mamys conteuses sont aussi précieuses », nous raconte Pierre. Elles sont cinq bénévoles à donner chaque semaine de leur temps aux enfants hospitalisés pour lire des

histoires, jouer, chanter, bricoler, cajoler, divertir les jeunes patients et offrir un peu de répit aux parents.

Vous êtes calme, souriant, créatif et attiré par les enfants ? Devenez Mamy ou Papy « conteur » au CHM ! Rejoignez-nous quelques heures par semaine selon vos disponibilités

INTÉRESSÉ(E) ?

Complétez le formulaire de candidature disponible auprès de l'hôtesse d'accueil.



LE SAVIEZ-VOUS ?

En médecine, un jeune patient est un enfant jusqu'à ses 15 ans et 364 jours.



Un centre de formation unique dans la région

De la moquette au sol, de grandes baies vitrées, un auditorium de 200 places, des salles de réunion et de simulation de soins... Dès janvier 2019, le CHM disposera d'un centre de formation pour son personnel. Les patients seront les premiers bénéficiaires de ce projet avant-gardiste.



Pourquoi un centre de formation ?

« Pour se perfectionner, s'exercer, maintenir et augmenter les connaissances », nous explique Grégoire Lefebvre, directeur du CHM.
« Le projet est aussi lié aux futures exigences de sécurité pour

les patients. » Les formations filmées seront jumelées à des évaluations et permettront à chacun de s'orienter vers un perfectionnement personnalisé. Étonnamment, les entraînements en situation optimiseront la pérennité du matériel de soin. En effet, certaines pannes sont dues à une

mauvaise connaissance de celui-ci par les utilisateurs.
« Il n'est pas simple de demander au personnel de se déplacer pour des formations. Grâce à ce nouveau pôle au sein de l'hôpital, ce sera plus aisé d'avoir du personnel formé. »



Un cinéma dans l'hôpital et des mannequins télécommandés

« Nous avons besoin d'un endroit pour réunir notre personnel.



Comme nous sommes 1500, sept à huit réunions suffiront pour communiquer aisément des informations générales à tout le personnel » nous explique le directeur. L'Auditorium, semblable à une salle de cinéma moderne, est doté de deux cabines pour la traduction de conférences liées à la santé.

Le centre, équipé de technologies dernier cri, pourra accueillir simultanément plusieurs groupes de travail. En effet, 54 chantiers d'étude et de réflexion dans lesquels œuvrent 250 personnes ont besoin de se réunir dans un espace de travail commun.

Les salles de simulation de soin sont identiques aux chambres d'hôpital. Les patients sont des mannequins télécommandés depuis une salle multimédia voisine. Les infirmiers devront y identifier des erreurs de disposition, de fonctionnement, réanimer ou maîtriser un patient agité, solutionner un problème lié à une perfusion... des gestes appris durant les études mais pour lesquels il est utile de s'entraîner pour optimiser la qualité de la prise en charge du patient. Depuis deux ans, l'hôpital dispose d'une pièce de training pour la réanimation cardiaque. Le personnel soignant est tenu de s'y entraîner selon un cycle de

perfectionnement de trois ans avec à la clé une évaluation et une certification individuelle. Cette salle jusqu'ici peu adaptée a trouvé refuge dans un endroit plus propice à l'apprentissage.

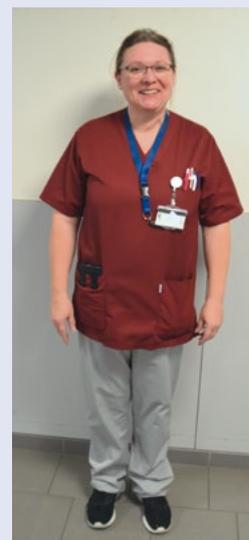
D'autres professions feront usage de ce centre, comme les personnes en charge de l'entretien des locaux, qui pourront également y optimiser leurs performances. Les responsables de l'hôpital vont aussi y adjoindre des services extérieurs et développer des collaborations avec des écoles.

Rien n'a été délaissé puisque le centre dispose également d'une zone d'accueil et d'un accès direct au restaurant de l'hôpital. On y accèdera par l'intérieur ou directement par l'extérieur, à l'arrière du complexe hospitalier. Le public en profitera lors de séances d'information et prévention sur diverses maladies.

▶ De nouveaux vêtements de travail pour quelques-unes de nos équipes

Depuis la fin du mois d'octobre 2018, les métiers attachés au département logistique se sont vu attribuer une nouvelle tenue pour effectuer leurs tâches quotidiennes.

En effet, les patients ont à plusieurs reprises été confrontés à la difficulté de reconnaître les personnes habilitées à répondre aux questions en lien avec leur santé, jusqu'à engendrer chez certains malades hospitalisés de la réticence à s'informer sur leur état. De nombreux patients ont émis le souhait de pouvoir identifier et différencier un membre du personnel attaché à une fonction « logistique » d'un professionnel de soins. Cette meilleure visibilité entre les multiples corps de métiers favorise et améliore la prise en charge du patient durant toute la durée de son séjour. Depuis le changement d'uniforme, un malade peut plus aisément se tourner vers une personne qui exerce ses compétences dans le domaine de l'art de soigner et saluer le travail accompli par les autres corps de métier.



▶ Le CHM se mobilise pour la lutte contre le cancer

En 2019, le Relais pour la Vie revient à Tournai pour une nouvelle édition. Cet événement festif et familial permet de récolter des fonds pour la Fondation contre le Cancer. Le CHM s'impliquera une fois encore dans ce combat et sera présent lors de cette grande mobilisation, le week-end des 18 et 19 mai 2019. Pendant 24h, les membres de l'équipe des « Motivés du CHM » se relayeront en courant ou en marchant pour témoigner tout leur soutien aux patients et à leurs proches.

UNE ÉQUIPE OUVERTE À TOUS

Le personnel du CHM n'est pas le seul à se mobiliser... Patients qui se battent contre le cancer, familles ou personnes solidaires de ce combat de chaque instant s'unissent également pour rendre hommage aux personnes emportées par la maladie.

Si vous désirez vous joindre à l'équipe, vous pouvez contacter M^{me} Patricia Maeck par téléphone au +32 (0)56 85 86 02 ou par mail à p.maeck@chmoucron.be.



Un week-end solidaire qui sera à n'en pas douter, cette année encore, rempli de moments mémorables. N'hésitez pas à nous rejoindre. Nous avons besoin de vous !

▶ Nouveaux médecins



- **Dr Oana-Nicoleta PILET**, Spécialiste en Imagerie médicale et essentiellement en sénologie a rejoint l'équipe d'imagerie médicale : Dr S. DECHAMBRE, Dr L. DELCOUR, DR B. GUBIN, DR L. Meert, Dr J.L. SAMAIN, Dr P.-J. TERRYIN, Dr W. VERWIMP, Dr B. VERMEIREN.



- **M^{me} Audrey THONON**, Dentiste – Pédodontie, a rejoint l'équipe de la dentisterie : Dr M. GASPARD, M^{me} P. LOISEAU, Dr F. ZABALZA, M. E. BOUUAERT.



- **Dr Valérie PROVOST**, Spécialiste en Pédiatrie et plus spécifiquement en troubles d'apprentissage et de développement. Uniquement en consultation.



- **Dr Emeline DERYCKE**, Spécialiste en Pédiatrie, a rejoint l'équipe des pédiatre : Dr F. CUCER, Dr I. DECLEYRE, Dr R. DIAS, Dr P. JIJON, Dr R. MÜLER.



- **Dr Stephan VLAMINCK**, Spécialiste en ORL, a rejoint l'équipe des ORL : Dr J. DELVAUX, Dr K. GHYSELEN, Dr R. MARTIS.