



RAPPORT ANNUEL

2014

Centre Hospitalier Emile Mayrisch
B.P. 436
L-4005 Esch-sur-Alzette

www.chem.lu



CENTRE HOSPITALIER
EMILE MAYRISCH

RAPPORT ANNUEL 2014
Centre Hospitalier Emile Mayrisch
B.P. 436
L-4005 Esch-sur-Alzette
Web www.chem.lu

PHOTOGRAPHES
CHEM, Carmen Leardini, Pierre Matgé

IMPRESSION
Imprimerie Centrale
15, rue du Commerce
L-1351 Luxembourg
Tirage 500 exemplaires

DESIGN
MOSKITO
Moskito S.A.
20, rue des Sangliers
L-7344 Steinsel
Web www.moskito.lu

SOMMAIRE

Le mot du Directeur

Le mot de la Présidente

1

INTRODUCTION

- 12** Le CHEM en bref
- 13** La Mission du CHEM
- 14** Les Corporate Goals du CHEM
- 15** Les Valeurs du CHEM
- 18** Les Chiffres clés du CHEM
- 20** Rétrospective 2014

2

LE CHEM EN 2014

LES ACTIVITÉS CLINIQUES

- 26** La Clinique de l'Obésité
- 28** La Plateforme Cancérologie
- 30** La Gériatrie Niederkorn
- 32** La Clinique des Plaies et Cicatrisations
- 34** La Traumatologie
- 36** La Maternité
- 38** La Collaboration CHEM-IBBL

LA QUALITÉ, LA SÉCURITÉ ET L'HYGIÈNE AU CHEM

- 43** L'Amélioration continue
- 45** La Sécurité des patients
 - > Le C.I.R.S.
 - > Le programme qualité national : volet sécurité
 - > Hygiène des mains
- 51** Les Relations avec les patients
- 53** La Documentation hospitalière
- 55** La Gestion des antibiotiques

L'ÉQUIPEMENT MÉDICO-TECHNIQUE ET LES CONSTRUCTIONS

- 59** Le nouvel IRM
- 60** Les Transformations au CHEM

LES COLLABORATEURS

- 66** La Politique des Ressources Humaines
- 75** Les Médecins au CHEM

LES PARTENARIATS

- 82** Les nouvelles Coopérations et Conventions

LES ACTIVITÉS DE SUPPORT

- 88** L'Informatique
- 89** La Communication
- 92** Le Service Energie et Environnement

3

LES PROJETS EN COURS

- 96** Le Südspidol
- 98** Les autres projets
 - > Certification 5S
 - > Définition du flux d'admission optimal pour le site de Niederkorn
 - > Accréditation ISO 15189 du laboratoire
 - > Dossier de soins informatisé

4

LES DONNÉES FINANCIÈRES

- 102** Les Données financières

5

LA STRUCTURE D'ADMINISTRATION ET DE GESTION

- 108** Le Conseil d'administration
- 109** La Direction
- 110** Les Comités permanents
- 112** L'Organigramme
- 114** Les Départements cliniques
- 116** L'Organisation administrative et financière



▲
Dr Michel Nathan, Directeur Général

LE MOT DU DIRECTEUR

Chère lectrice, cher lecteur,

Il est de coutume d'attendre la fin de la préface pour adresser ses remerciements. Fidèle à notre devise « Mir sinn e Spidol vun de Leit fir d'Leit », je tiens cependant à mettre une fois encore l'être humain à l'avant-plan ; je pense ici à nos collaborateurs, médecins et fidèles partenaires avec lesquels nous avons pu offrir à nos patients une prise en charge optimale l'an dernier. C'est uniquement grâce à notre étroite collaboration multidisciplinaire que nous avons pu poursuivre notre tendance vers l'innovation entamée l'année précédente. Notre compétence, notre motivation et notre coopération constructive nous ont permis de réaliser de petites et grandes avancées, de mettre en œuvre des projets novateurs et d'établir de nouvelles références en matière de qualité. Je souhaite remercier du fond du cœur tous ceux qui ont soutenu et accompagné le CHEM sur cette voie.

L'an dernier, nous avons à nouveau focalisé nos efforts sur la sécurité optimale de nos patients et collaborateurs, à travers l'application et la mise en œuvre ciblées des normes de qualité les plus rigoureuses. Depuis 2013, dans une démarche d'optimisation des processus liés au patient et à l'organisation, le CHEM applique en complément aux normes EFQM les prescriptions de la Joint Commission International (JCI), un système d'assurance qualité centré sur le patient qui a été spécialement mis au point pour le domaine des soins de santé. Après avoir mené en 2013 une analyse des lacunes selon les normes JCI afin de pouvoir mieux contrôler les potentielles situations à risques, nous avons mis sur pied nos premiers groupes de travail dédiés à différents sujets clés en 2014. Concentrés sur les besoins du patient, ces derniers ont pour mission d'élaborer

et de mettre en œuvre des mesures d'amélioration et de développement continu au sens des normes JCI. Dans le cadre de ce processus de qualité, nous mettrons l'accent sur la formation et la formation continue de nos collaborateurs dès 2015 pour nous rapprocher progressivement de notre objectif de nous imposer comme l'un des meilleurs hôpitaux de la Grande Région. En 2014, nous avons réalisé une autre belle avancée dans le domaine de l'assurance qualité avec la certification DGU de notre service de traumatologie. Grâce à son excellent niveau

de professionnalisme, de personnel et de qualité ainsi qu'à ses structures optimales de diagnostic et de traitement des blessés graves, le CHEM est en mesure d'offrir le meilleur traitement possible aux polytraumatisés.

Notre projet Südspidol a lui aussi progressé en 2014. Le concours d'architectes a su retenir l'intérêt de nombreux bureaux d'architectes internationaux. Sur les 26 candidatures présélectionnées, dix projets seront admis pour la

deuxième phase en 2015, avant la désignation du gagnant le 23 octobre 2015. Mais le CHEM a encore lancé, développé ou clôturé bien d'autres projets en parallèle. En 2014, nous avons ouvert notre clinique de l'obésité, notre clinique des plaies et des cicatrisations et notre nouveau service de gériatrie à Niederkorn, instauré le dossier patient informatisé en réanimation (Metavision) et renforcé nos réseaux internes et externes. Nous avons consolidé notre équipe en recrutant de jeunes médecins et enrichi et étendu nos compétences. Nous nous sommes développés et améliorés, comme une équipe soudée, pour les patients d'aujourd'hui et de demain.

« Nous nous rapprochons progressivement de notre objectif de nous imposer comme l'un des meilleurs hôpitaux de la Grande Région. »



▲ Vera Spautz, Présidente du Conseil d'Administration

LE MOT DE LA PRÉSIDENTE

Chère lectrice, cher lecteur

Pour notre hôpital, 2014 a été une année riche en accomplissements. Grâce à un engagement indéfectible, une planification réfléchie et surtout une bonne dose de persévérance, nous avons en effet réalisé de nombreux progrès.

Ce rapport annuel vous offre un aperçu de nos activités, projets et résultats. Il reflète toutefois surtout un dynamisme innovant, une collaboration étroite et un solide esprit d'équipe, autant de qualités sans lesquelles nous ne serions pas ce que nous sommes aujourd'hui – un hôpital humain qui veille au bien-être de ses patients comme de ses collaborateurs.

Nous nous sommes développés l'an dernier, en nous remettant en question avec un regard critique et en analysant nos possibilités d'amélioration. À cette fin, nous avons mené une enquête auprès de nos collaborateurs pour la deuxième fois déjà, dans le but d'optimiser les conditions de travail à l'aide de mesures ciblées. Nous avons réalisé de belles avancées quant au Südspidol, mais aussi à l'égard d'autres projets actuels, et avons travaillé main dans la main vers des objectifs communs. Nous nous sommes notamment attelés à promouvoir davantage un environnement de travail optimal, fondé sur des valeurs et au sein duquel le respect, l'acceptation et la tolérance vont de soi. Le CHEM emploie aujourd'hui 20 nationalités, qui ne se contentent pas de cohabiter, mais qui travaillent ensemble, pour le patient. L'intégration demeure à nos yeux un objectif clé et c'est pourquoi je suis particulièrement fière qu'en 2014, nous ayons une fois de plus balayé la barrière de

la langue, soutenu la réinsertion sociale et offert à de nombreux jeunes un tremplin vers le monde professionnel.

Dans le domaine de la qualité aussi, nous avons fait de grands pas en avant : en 2014, notre hôpital a posé les jalons nécessaires au développement du système d'assurance qualité de l'ensemble de l'établissement selon les exigences de la JCI. Cette mesure améliorera la prise en charge des plus de 139.000 patients ambulants que le CHEM accueille chaque année ainsi que les conditions de travail de ses 1.827 collaborateurs et 250 médecins.

« C'est l'infatigable dynamisme vers l'avant, le caractère innovant et l'excellent esprit d'équipe de notre hôpital qui me rendent particulièrement fière »

C'est l'infatigable dynamisme vers l'avant, le caractère innovant et l'excellent esprit d'équipe de notre hôpital qui me rendent particulièrement fière en tant que présidente du Conseil d'administration et qui me donnent la certitude que dans les prochaines années, le CHEM continuera à honorer pleinement sa mission de prise en charge des citoyens et citoyennes du sud et, de plus en plus, de la Grande Région. Le Südspidol, qui ouvrira ses portes en 2022, donnera une nouvelle dimension à

la prise en charge hospitalière et médicale du patient. Le regroupement des trois sites hospitaliers élargira encore notre offre de prestations et en renforcera la qualité.

Mais ces progrès ne signifient pas que nous laisserons l'être humain sur le carreau. Au contraire : nous sommes et resterons toujours « e Spidol vun de Leit fir d'Leit ».



INTRODUCTION

- 12 Le CHEM en bref
- 13 La Mission du CHEM
- 14 Les Corporate Goals du CHEM
- 15 Les Valeurs du CHEM
- 18 Les Chiffes clés du CHEM
- 20 Rétrospective 2014

LE CHEM EN BREF

E Spidol vun de Leit fir d'Leit

Né de la fusion entre l'Hôpital de la ville d'Esch, l'Hôpital Princesse Marie-Astrid de Nieder Korn et l'Hôpital de la ville de Dudelange, le Centre Hospitalier Emile Mayrisch est aujourd'hui non seulement le plus grand hôpital du Sud du Luxembourg, mais surtout un établissement aux valeurs humaines proche des citoyens.

Avec ses 36 spécialités médicales, le CHEM propose une plateforme technique dotée d'équipements de diagnostic et de traitement des plus performants ainsi que d'une équipe compétente assurant une prise en charge interdisciplinaire 24h/24, tous les jours de l'année. 1.827 collaborateurs et 250 médecins œuvrent sur les trois sites d'Esch-sur-Alzette, de Nieder Korn et de Dudelange pour soigner plus de 139.000 patients par an.

L'hôpital met l'accent sur une médecine de pointe et une prise en charge interdisciplinaire qui respectent pleinement la dignité et l'individualité du patient. Soucieux de garantir le meilleur traitement possible, le CHEM suit non seulement l'évolution de la médecine, de la technologie et de la recherche, mais promeut également la formation de son personnel.

Un hôpital axé sur l'amélioration continue

La qualité de ses services constituant un pilier de sa culture d'entreprise, le CHEM s'engage dans une démarche constante d'amélioration de la qualité. Véritable objectif institutionnel, ce processus crée une dynamique de progrès permanent au sein de l'ensemble des équipes. Afin de concentrer davantage sa recherche de qualité et de sécurité sur son « Core Business : La prise en charge des patients », le CHEM a choisi d'introduire en 2013 le système de garantie de qualité de la « Joint Commission International ». Spécialement mise sur pied pour le domaine de la santé, la JCI octroie des accréditations aux hôpitaux du monde entier. Centrées sur la qualité de la prise en charge et la sécurité des patients, ses normes sont complémentaires au modèle EFQM (European Foundation of Quality Management).

En tant qu'entreprise socialement responsable et financièrement stable, le CHEM agit dans un esprit de développement durable et de respect de l'environnement, tout en favorisant une communication transparente avec la population locale et transfrontalière. Fidèle à son credo « E staarke Partner », le CHEM attache une grande importance au développement proactif d'un tissu très dense de réseaux, de synergies et de partenariats à valeur ajoutée.

Le CHEM est l'un des premiers employeurs du sud du pays et se positionne parmi les 20 employeurs principaux du Luxembourg. Il offre à ses collaborateurs un lieu de travail stable et humain qui favorise le dialogue. À ce titre, il offre aux jeunes étudiants un terrain de formation prometteur.

L'un des grands projets actuels du CHEM consiste en la conception d'un nouvel hôpital novateur orienté vers l'avenir. Ce futur Südspidol intégrera un concept de médecine global pour la population de la région sud.

LA MISSION DU CHEM

Le plan hospitalier de 2009 classe le CHEM dans la catégorie « Centre hospitalier régional ».



Le CHEM est né de la volonté stratégique de répondre aux besoins de la région sud en matière de santé en s'appuyant sur des compétences spécialisées et une approche de proximité, tout en développant des filières de soins avec les établissements de la région sanitaire et les réseaux de soins à domicile. Son projet médical repose sur le développement de nouvelles structures d'hospitalisation et de prise en charge médico-chirurgicale ainsi que sur des savoir-faire conjugués pour offrir un traitement optimal aux patients sur les sites d'Esch-sur-Alzette, de Dudelange et de Nieder Korn. En tant qu'hôpital régional, le CHEM offre à la population des soins préventifs, curatifs et palliatifs ainsi qu'un service d'urgences qui fonctionne 24h/24.

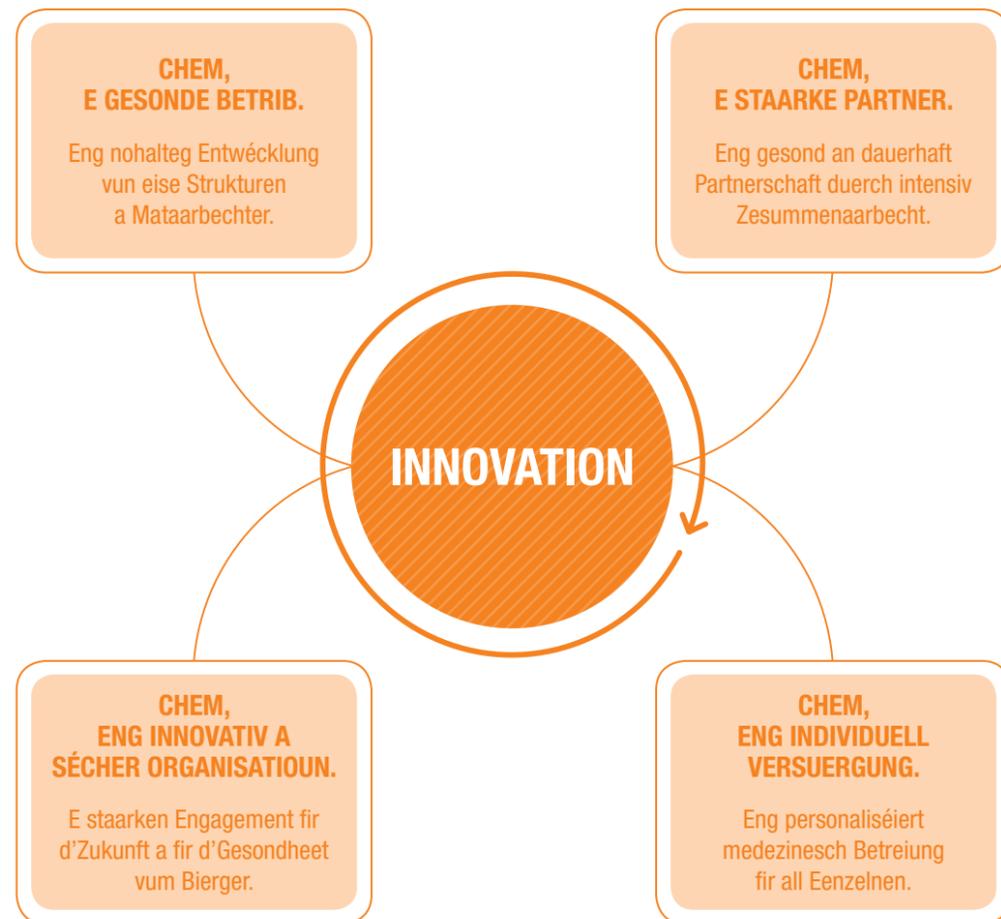
plus de
139.000
patients par an

1.827
collaborateurs

250
médecins

LES CORPORATE GOALS DU CHEM

Les 4 Corporate Goals du CHEM définissent les champs d'actions stratégiques de l'hôpital.



Le CHEM, une entreprise saine.
Un développement durable de nos structures et collaborateurs.

Le CHEM, une organisation innovante et sûre.
Un engagement actif pour l'avenir et la santé des citoyens.

Le CHEM, un partenaire fort.
Un partenariat sain et durable grâce à une collaboration étroite.

Le CHEM, des soins individuels.
Une prise en charge médicale personnalisée pour chaque patient.

LES VALEURS DU CHEM

La philosophie du CHEM se base sur une charte de valeurs.

La culture d'entreprise du CHEM se base sur des principes clairement définis dans une charte qui repose sur trois piliers :



RESPONSABILITÉ, RESPECT, COMPÉTENCE.



RESPONSABILITÉ

ENVERS NOS PATIENTS

- > Nous visons l'amélioration de la prise en charge à travers une gestion permanente de la qualité.
- > Nous disposons d'un environnement garantissant un haut niveau de sécurité tout au long de la prise en charge.
- > Nous assumons et gérons les erreurs en toute transparence.
- > Nous prenons les intérêts du patient au sérieux au moyen d'une gestion des plaintes accessible et constructive.

ENVERS NOTRE PERSONNEL

- > Nous nous engageons pour développer un leadership transparent et exemplaire. Nous maintenons la pérennité de l'entreprise par un management social et économique responsable.
- > Nous offrons à nos collaboratrices et collaborateurs un environnement de travail stable et humain, avec des possibilités de développement professionnel.
- > Nous promovons un esprit autocritique en étant conscients des limites de nos compétences.
- > Nous entretenons le dialogue social avec les instances représentatives du personnel.

ENVERS NOS PARTENAIRES ET LA SOCIÉTÉ

- > Nous agissons dans l'esprit de développement durable et de respect de l'environnement.
- > Nous gérons en bon père de famille les fonds publics et les ressources qui nous sont alloués.
- > Nous informons les populations locale et transfrontalière de notre apport en matière de santé publique et dialoguons avec elles.
- > Nous participons à l'intégration ou au maintien dans la vie active des travailleurs handicapés, des travailleurs reclassés ou des bénéficiaires de mesures d'emploi.

RESPECT

ENVERS NOS PATIENTS

- > Nous respectons l'individualité et la dignité du patient.
- > Nous nous engageons à subvenir au mieux aux besoins physiques, moraux, spirituels et culturels du patient.
- > Nous faisons preuve d'empathie envers la situation particulière du patient.
- > Nous veillons à soulager au mieux les souffrances et douleurs du patient.

ENVERS NOTRE PERSONNEL

- > Nous promovons un esprit de travail caractérisé par l'estime, la collégialité et la politesse entre chaque collaboratrice et collaborateur.
- > La prise de décision se fait de manière transparente.
- > Nous veillons au respect de nos règles d'organisation internes.
- > La conciliation de la vie professionnelle et de la vie familiale reste un élément clé dans notre politique de gestion du personnel.
- > Nous favorisons une communication ouverte et honnête et une gestion transparente des conflits.

ENVERS NOS PARTENAIRES ET LA SOCIÉTÉ

- > Nous respectons nos engagements ainsi que les règles éthiques et légales.
- > Nous respectons les différentes croyances et tendances sociétales.
- > Nous avons de l'estime pour le travail réalisé par nos collaborateurs bénévoles.

COMPÉTENCE

ENVERS NOS PATIENTS

- > Nous disposons d'un personnel compétent répondant à un niveau élevé de savoir-faire et de savoir-être.
- > Nous offrons une prise en charge interdisciplinaire.
- > Nous disposons d'une plateforme technique dotée d'équipements de diagnostic et de traitement des plus performants.
- > Nous nous engageons pour l'amélioration continue de nos processus de prise en charge.

ENVERS NOTRE PERSONNEL

- > Nous maintenons et développons notre savoir-faire via la formation professionnelle.
- > Nous soutenons les formations individuelles volontaires permettant à l'hôpital de progresser.
- > Nous stimulons l'innovation des collaborateurs pour progresser.
- > Nous soignons l'intégration et le développement des nouveaux collaborateurs.

ENVERS NOS PARTENAIRES ET LA SOCIÉTÉ

- > Nous cherchons des alliances créatrices de plus-value pour nos patients et collaborateurs.
- > Nous promovons activement la recherche et le développement et participons à différents projets.
- > Nous offrons un terrain de stage aux futurs professionnels de la santé, aux étudiants en médecine et aux médecins en formation.



LES CHIFFRES CLÉS DU CHEM

Aperçu des chiffres-clés de l'année 2014



NOMBRE DE SALARIÉS

1.827



250
médecins



78%
de femmes



22%
d'hommes



20
nationalités



RÉTROSPECTIVE 2014

La Ministre de la Santé Lydia Mutsch lors d'un discours officiel au CHEM



Plus de 100 collaborateurs honorés pour leurs bons et loyaux services



JANVIER

- > Vera Spautz, bourgmestre de la ville d'Esch/Alzette, succède à l'ancienne présidente du Conseil d'administration Lydia Mutsch, devenue Ministre de la Santé. Alex Bodry est quant à lui remplacé par Dan Biancalana.
- > Lors du banquet traditionnel du CHEM, la direction honore 107 collaborateurs pour leurs 20, 30 ou 40 ans de bons et loyaux services.
- > La clinique de l'obésité du CHEM ouvre ses portes le 20 janvier. Ce nouveau service s'inscrit dans un processus de prise en charge du patient en surpoids et/ou obèse, conformément au cadre réglementaire en vigueur au Grand-Duché, et s'appuie sur les recommandations internationales. Une équipe multidisciplinaire composée d'une coordinatrice, de diététiciennes, de psychologues et de médecins spécialistes (de chirurgie viscérale et générale, de médecins internistes, de cardiologues, de psychiatres, de gastro-entérologues, de pneumologues, de neurologues ainsi que de radiologues et médecins réanimateurs-anesthésistes) prend désormais les patients en charge selon un processus défini.

FÉVRIER

- > En vue de la mise en place du dossier de soins informatisé, le premier encodage de dossiers

infirmiers sur support électronique s'effectue à l'unité de gastro-néphrologie, unité pilote de ce projet. Le choix de la direction s'est porté sur le logiciel GRIPS (de la firme RECOM), qui place le raisonnement clinique de tous les professionnels de santé au cœur de leur activité.

MARS

- > Le service d'hémodialyse organise une première journée du rein au CHEM dans le cadre du World Kidney Day. De nombreux visiteurs s'informent sur les maladies du rein et leur prise en charge.
- > Afin d'exprimer leur solidarité envers les personnes atteintes d'un cancer, plus de 100 collaborateurs du CHEM participent au « Relais pour la Vie » organisé par la Fondation Cancer.



Première journée du rein au CHEM



La maternité du CHEM obtient une nouvelle fois les labels "IHAM-Hôpital des mamans" et "IHAB- Hospital des bébés"

AVRIL

- > La clinique plaies et cicatrisations ouvre ses portes le 1^{er} avril 2014. Elle prend en charge les patients ambulatoires présentant des troubles trophiques attribuables à l'âge, au diabète ou à une maladie systémique telle que l'insuffisance veineuse, la maladie artérielle périphérique ou la maladie néoplasique.
- > À l'occasion de la journée européenne de l'obésité, l'équipe multidisciplinaire de la clinique de l'obésité organise une action de sensibilisation axée sur la prévention du surpoids et le traitement de l'obésité.
- > Le CHEM soutient la « Journée Internationale de la recherche clinique » et accueille une équipe du CRP-Santé en vue d'informer le grand public sur ses activités.



Le Dr Nikolaus Zügel lors de la journée de l'obésité

- > La direction du CHEM remet un chèque de 8.000€ au Télévie. Ce montant a été récolté en 2013 par les CHEM Bikers lors d'un événement sportif de solidarité envers les personnes atteintes d'un cancer.

MAI

- > Le service national d'oxygénothérapie accueille une délégation internationale d'élèves dans le cadre du projet transfrontalier « Sport und Wissenschaften », une initiative lancée en 1994 par l'Athénée de Luxembourg.



JUIN

- > Lors de la journée mondiale sans tabac, le CHEM organise un stand de sensibilisation et d'information ainsi qu'une conférence ouverte au grand public. En plus d'offrir aux visiteurs projetant d'arrêter de fumer un large spectre d'informations sur le tabagisme et ses effets sur la santé, ce stand leur permet



Le CHEM se mobilise dans le cadre de la journée mondiale sans tabac

également d'évaluer leur degré de dépendance et de motivation. Sur la base de divers tests, les spécialistes du CHEM offrent des conseils personnalisés aux visiteurs afin de les orienter dans leur projet de vie sans tabac.

JUILLET

- > Le 14 juillet, le CHEM lance son nouveau site web. Doté d'un layout sobre et clair, le site vise à orienter le visiteur dès son arrivée sur la page d'accueil. Un mannequin interactif facilite la recherche de médecins spécialistes.
- > Le CHEM participe une nouvelle fois au Diddelenger Gesondheetsdag. Une équipe multidisciplinaire invite le grand public à s'informer et à passer des tests de santé sur six stands différents. La Ministre de la Santé ainsi que le président de la Chambre des Députés figurent parmi les visiteurs.



- > Pour la 4^e fois, les CHEM Bikers organisent leur Master Tour au profit du Télévie. Plus de 100

cyclistes montent en selle pour montrer leur solidarité envers les personnes atteintes d'un cancer.

- > La direction du CHEM invite à l'exposition de photographies du concours international Charlemagne de Thionville.

AOÛT

- > Le nouveau système de gestion documentaire ENNOV devient opérationnel. Ce logiciel permet de disposer de tous les documents validés sous forme numérique dans une base de données.



SEPTEMBRE

- > Le CHEM organise un exercice d'évacuation conformément aux critères de la JCI. Soucieux d'offrir à ses patients un maximum de sécurité, le CHEM met en œuvre, par le biais de cette intervention, son plan d'organisation interne de la gestion des situations d'exception, afin de garantir son exécution efficace en cas d'urgence.



L'Unité des soins palliatifs fête son 20^e anniversaire

- > Pour soutenir les enfants hospitalisés dans le service de pédiatrie du CHEM, la Maison Relais Brill d'Esch/Alzette offre au service 18 tableaux réalisés par des enfants de 4 à 12 ans.

OCTOBRE

- > Participation record du CHEM au 12^e Broschkriibslaf avec une équipe de 90 personnes. Cet événement, organisé chaque année par Europa Donna (coalition contre le cancer du sein), vise à soutenir les personnes atteintes d'un cancer du sein.
- > En coopération avec le CHL, le CHEM organise une nouvelle édition du World Palliative Care Day, consacrée cette année au domaine de la neurologie. Des ateliers et des conférences ont été organisés tout au long de la journée.
- > 50 collaborateurs inscrits aux cours de luxembourgeois et 23 collaborateurs inscrits aux cours de premiers secours reçoivent leur diplôme en présence de la Ministre de la Santé, Lydia Mutsch, ainsi que de la présidente du Conseil d'administration, Vera Spautz.

NOVEMBRE

- > Le CHEM participe à la Journée européenne d'information sur les antibiotiques. Depuis 2013, le CHEM a renforcé ses responsabilités en matière de politique antibiotique par la création d'un groupe de gestion des antibiotiques. Un stand du CRP Henri Tudor informe les visiteurs sur le projet «No Pills», consacré à la quantification des flux pharmaceutiques au sein des hôpitaux.

- > La maternité du CHEM obtient une nouvelle fois les labels IHAM (Hôpital – Ami des mamans) et IHAB (Hôpital – Ami des bébés). Lancées par l'UNICEF et l'OMS en 1991, ces reconnaissances internationales récompensent la qualité de la prise en charge de la femme enceinte au CHEM lors de l'accouchement et des suites des couches.

DÉCEMBRE

- > En présence de Lydia Mutsch, Ministre de la Santé, et Vera Spautz, présidente du Conseil d'administration, le Centre Hospitalier Emile Mayrisch fête le 20^e anniversaire de son unité des soins palliatifs. Outre la présentation du Prof. Dieter Ferring sur les soins palliatifs, le programme prévoit une lecture du jeune auteur Ian de Toffoli ainsi qu'un intermède musical du pianiste Gianfranco Celestino.
- > L'hebdomadaire Le Jeudi et le CHEM invitent à une table ronde sur le sujet «Quel hôpital pour demain?». Cette plateforme d'échange et de discussion ouverte au public se penche sur l'avenir du paysage de la santé et de la future place du patient dans cette configuration.
- > Le nouveau service de gériatrie aiguë de Niederkorn ouvre ses portes. Composé de 24 lits, celui-ci assure la prise en charge globale des personnes de plus de 65 ans polyopathologiques qui présentent un problème aigu ayant entraîné une perte d'autonomie. Il a pour objet d'assurer la récupération optimale des performances fonctionnelles, une meilleure autonomie et la qualité de vie de la personne âgée fragile en tenant compte de ses spécificités médicales.



LE CHEM EN 2014

LES ACTIVITÉS CLINIQUES

- 26 La Clinique de l'Obésité
- 28 La Plateforme Cancérologie
- 30 La Gériatrie Niederkorn
- 32 La Clinique des Plaies
et Cicatrisations
- 34 La Traumatologie
- 36 La Maternité
- 38 La Collaboration CHEM-IBBL

LA CLINIQUE DE L'OBÉSITÉ

Depuis le 20 janvier 2014, le Centre Hospitalier Emile Mayrisch dispose d'une clinique de l'obésité. La prise en charge du patient repose essentiellement sur un travail d'équipe multidisciplinaire.

L'OMS estime que les cas d'obésité ont doublé à l'échelle mondiale depuis les années 1980. Près de 40,8% des hommes et 25,0% des femmes souffrent de surcharge pondérale au Luxembourg, tandis que 23,0% des hommes et 13,8% des femmes sont obèses. L'obésité pathologique n'entraîne pas seulement une restriction dramatique de la qualité de vie ; dans de nombreux cas, elle réduit aussi l'espérance de vie des personnes concernées. Le Centre Hospitalier Emile Mayrisch se préoccupe depuis des années de ce problème de santé publique. Soucieux de créer un centre compétent et bien organisé pour accueillir les personnes en surpoids, l'hôpital a ouvert le 20 janvier 2014 un centre de traitement conservateur et chirurgical de l'obésité. Il n'est pas question ici de considérations esthétiques, mais bien d'une aide à la perte de poids afin de rétablir la qualité de vie et de soulager, voire guérir les maladies associées à l'obésité.

Une prise en charge individuelle et interdisciplinaire

La clinique de l'obésité fonctionne sur le principe d'une collaboration multidisciplinaire afin d'offrir au patient le meilleur traitement possible. Une équipe interdisciplinaire suit ainsi mensuellement l'évolution individuelle du patient. Cet échange permanent entre les différents acteurs, tels que les médecins issus de différentes spécialisations, les diététiciennes et les psychologues, permet de mettre en place des stratégies de traitement optimales.

Le patient est d'abord évalué en fonction de son IMC (indice de masse corporelle), puis un programme personnel est élaboré avec lui. La prise en charge est focalisée sur une alimentation équilibrée, adaptée au métabolisme du patient, qui vise à replacer le plaisir de manger et non le sentiment de culpabilité à l'avant-plan. Le patient apprend par ailleurs à gérer les facteurs émotionnels et psychologiques liés à son comportement alimentaire. Le traitement comporte également des entretiens réguliers de motivation qui visent à soutenir le patient tout au long de la thérapie. L'objectif est de l'aider à récupérer un bien-être physique et psychique à long terme.

La chirurgie bariatrique n'est envisagée que pour certains patients sélectionnés selon des indications médicales bien définies, en conformité avec les critères fixés par la CNS dans ses statuts.

Prévention et sensibilisation proactive

Dans l'objectif d'informer le grand public sur les risques de l'obésité, la clinique de l'obésité organise régulièrement des actions de sensibilisation consacrées à l'alimentation saine, à l'activité physique ainsi qu'au traitement de la surcharge pondérale et de l'obésité. En 2014, l'équipe disciplinaire a présenté ses activités dans le cadre de la Journée européenne de l'obésité et de la Journée de la santé de Dudelange. D'autres actions sont prévues pour 2015.



- 4 Chirurgiens viscéraux
- 4 Gastro-entérologues
- 3 Endocrinologues/diabétologues
- 3 Cardiologues
- 3 Pneumologues
- 3 Diététiciennes
- 2 Psychiatres
- 1 Neurologue

PROF. (ASS.) DR NIKOLAUS ZÜGEL
Chirurgien viscéral au CHEM



« Les causes de l'obésité pathologique sont très complexes et doivent être considérées comme multifactorielles ». Cela signifie que les mauvaises habitudes alimentaires et le manque d'activité physique ne sont pas les seuls responsables de l'obésité, mais que des processus métaboliques et des causes génétiques peuvent également entrer en jeu. Grâce à notre collaboration multidisciplinaire, nous sommes en mesure de proposer à chaque patient une approche thérapeutique optimale adaptée à ses besoins. Le processus standardisé est coordonné efficacement au sein de la clinique de l'obésité. Une fois que nos spécialistes ont évalué l'état de santé du patient, un diagnostic complet est posé, sur la base duquel nous proposons au client un traitement sur mesure, conforme aux derniers progrès scientifiques et qui répond aux directives des sociétés médicales actuellement en vigueur en matière de traitement. »

LA CLINIQUE DE L'OBÉSITÉ EN CHIFFRES

CONSULTATIONS EN 2014

189

passages facturés

INTERVENTIONS CHIRURGICALES
(DIVERSES OPÉRATIONS)

22

MOYENNE D'ÂGE DES PATIENTS

44

ans

LA PLATEFORME DE CANCÉROLOGIE

La plateforme cancérologie, qui regroupe l'ensemble des acteurs impliqués dans le traitement du cancer, a pour objectif d'améliorer la qualité de la prise en charge oncologique au sein du CHEM en concertation avec tous les acteurs intervenant autour d'un patient oncologique. Le groupe a pour but de rendre la collaboration des acteurs plus efficace et d'identifier les manquements, voire de dégager des pistes pour améliorer la situation actuelle. En 2014, elle a intensifié ses réseaux de communication et de coopération.

En sa qualité d'organe transversal, la plateforme d'oncologie s'engage depuis 2013 pour une organisation multidisciplinaire coordonnée, harmonieuse et efficace des soins en oncologie, conformément au projet médical du CHEM et aux recommandations stratégiques et scientifiques nationales. Axée sur le bien-être du patient, elle vise à améliorer la prise en charge oncologique par le biais d'une optimisation des flux et réseaux de communication interdisciplinaires.

En 2014, la plateforme a également renforcé ses activités de prévention et d'information.

Matenee géint de Kriibs

Dans le but d'informer la population sur la prévention et le dépistage ainsi que sur la prise en charge pluridisciplinaire et le traitement des patients atteints d'un cancer, l'équipe de la plateforme oncologique a élaboré en 2014 un concept innovant pour une première journée « Matenee géint de Kriibs » (Unis contre le cancer).

L'initiative a suscité une mobilisation interne exemplaire : tous les acteurs de la prise en charge (médecins, équipes soignantes en oncologie et soins palliatifs, breast cancer nurses, kinésithérapeutes, psychologues, diététiciennes, socio-esthéticiennes, art-thérapeutes, stomathérapeutes, assistantes sociales) ont appuyé

la démarche et participeront en grand nombre à l'événement qui se déroulera le 7 mars 2015 au CHEM. Les organisateurs ont bénéficié d'un soutien extraordinaire de la part de leurs partenaires, la Fondation Cancer, l'IBBL, le LIH, Europa Donna, les groupes sportifs oncologiques et Omega 90, qui seront également présents.

Avancées sur le dossier patient en oncologie

En 2014, le dossier patient commun en oncologie s'est concrétisé et les médecins oncologues ont défini d'un commun accord son contenu médical. En intégrant tous les éléments utiles à la prise en charge et au suivi du patient par les différents intervenants, un historique de la prise en charge ainsi que des renvois vers les dossiers spécifiques, ce dossier permettra aux acteurs impliqués dans la prise en charge du patient d'obtenir une synthèse de son parcours de soins. Le dossier patient oncologique sera opérationnel dès la fin de l'année 2015.

Renforcement des synergies

En 2015, le travail de la plateforme sera axé sur le renforcement des liens avec ses partenaires et sur la création de nouvelles synergies. Dans ce contexte, les acteurs prévoient de mettre en place des RCP interhospitalières et de renforcer leurs efforts en matière de prévention et de recherche.

LA PLATEFORME DE CANCÉROLOGIE EN CHIFFRES

GROUPES SEIN / DEPUIS 2005

23

réunions

GROUPES GASTRO-ENTÉROLOGIE
CHIRURGIE VISCÉRALE

15

réunions

GROUPES UROLOGIE

13

réunions

GROUPES PNEUMOLOGIE / ORL

13

réunions

HÉMOPATHIES MALIGNES

13

réunions

MÉLANOMES / SARCOMES

5

réunions

LA PLATEFORME EN CANCÉROLOGIE

Médecins hémato-oncologues	2
Médecin interniste	1
Médecin gastro-entérologue	1
Médecin pneumologue	1
Médecin gynécologue	1
Médecin urologue	1
Chirurgien viscéral	1
Médecin ORL	1
Médecin dermatologue	1
Médecin radiologue	1
Infirmier(ère) coordinateur(trice) en oncologie / breast-care nurse	1
Infirmier référent douleur	1
Psychologue	1
Diététicienne	1
Ergo-kinésithérapeute	1
Représentant soignant des soins palliatifs	1
Assistant social	1
Pharmacien	1
Data manager cancer	1
Médecin DIM	1

LA GÉRIATRIE NIEDERKORN

L'augmentation du nombre de patients gériatriques due au vieillissement démographique a amené la direction du CHEM à augmenter la capacité de lits dans cette spécialité en 2014. Un nouveau service de gériatrie aiguë a ainsi été créé sur le site de Niederkorn.

Comme d'autres pays du monde industrialisé, le Luxembourg doit faire face au phénomène de vieillissement général de la population. L'âge moyen des personnes vivant au Grand-Duché est en constante augmentation, ce qui engendrera à long terme une augmentation du nombre des patients gériatriques. En effet, les populations âgées ont des caractéristiques épidémiologiques spécifiques : à partir de 75 ans, le taux de patients polyopathologiques augmente fortement, pour des maladies à la fois somatiques et psychiques. Ainsi, le risque de démence augmente fortement avec l'âge, puisqu'on estime de 25 à 30% les personnes âgées de 85 ans et plus qui sont atteintes d'une certaine forme de déclin cognitif. Pour les hôpitaux, cela signifie un afflux sans précédent de patients particulièrement fragiles, qui auront besoin d'une prise en charge appropriée. La gériatrie répond aux besoins particuliers de la personne âgée et est à ce titre l'une des solutions au défi que pose le vieillissement massif de la population aux hôpitaux.

Un programme adapté au patient individuel

Face à cette évolution, la direction du CHEM a décidé de créer un service de gériatrie aiguë sur le site de Niederkorn en complément au site de gériatrie de

Dudelange, qui héberge depuis 2010 le service de rééducation gériatrique, la revalidation neuro-vasculaire ainsi que l'hôpital de jour gériatrique. Deux nouveaux gériatres ont été recrutés à cette fin. Initiée et coordonnée par ces deux spécialistes, la prise en charge de la personne âgée est assurée par une équipe multidisciplinaire dont l'objectif principal est d'optimiser les chances de récupération du patient et de favoriser son retour autonome à domicile. Sur la base d'un bilan médical et psychosocial et selon les besoins individuels du patient, l'équipe multidisciplinaire organise la mise en œuvre des soins de prévention de la dépendance et de maintien ou d'amélioration de l'autonomie. Les soins prodigués visent le confort et le bien-être de la personne tout en mettant l'accent sur l'écoute active, la relation d'aide, la reformulation et l'empathie. Celles-ci passent par une communication adaptée, l'établissement de liens avec le passé et des discussions sur l'identité et son devenir. Le respect des volontés et attentes du patient joue un rôle essentiel durant toute sa prise en charge. En vue de maintenir la continuité du programme adapté aux besoins individuels du patient, tous les acteurs de l'équipe multidisciplinaire se réunissent une fois par semaine.



▲
L'équipe du nouveau service de gériatrie aiguë

LA CLINIQUE DES PLAIES ET CICATRISATIONS

Soucieuse d'améliorer son service de santé, la polyclinique chirurgicale du site d'Esch/Alzette a ouvert la clinique des plaies et cicatrisations le 1^{er} avril 2014.



Liées à l'âge, au diabète ou à une maladie systémique telle que l'insuffisance veineuse, la maladie artérielle périphérique ou la maladie néoplasique, les plaies chroniques représentent un défi tant pour le patient que pour les professionnels de la santé. Souvent, elles affectent de façon significative la qualité de vie de ceux qui en sont affligés. Depuis le 1^{er} avril 2014, la clinique des plaies et cicatrisations du CHEM propose un service d'évaluation, d'investigation et de traitement des patients atteints de plaies chroniques conforme aux recommandations internationales. L'objectif de la consultation est d'établir une complémentarité entre tous les intervenants œuvrant dans le même but.

Un service axé sur la pluridisciplinarité

Composée de médecins, de deux infirmiers référents titulaires du diplôme universitaire en plaies et cicatrisations et d'autres professionnels de santé, l'équipe de la clinique des plaies détermine en premier lieu l'étiologie de la plaie de manière à limiter les complications. Chaque patient obtient ensuite un traitement adapté à ses besoins, dans le but de réduire le taux de récurrence et de diminuer l'incidence et la durée des hospitalisations. L'une des principales missions de la polyclinique des plaies consiste à structurer les modes de prise en charge des plaies chroniques afin de s'adapter aux besoins de la population et de mieux répondre aux attentes des partenaires libéraux.

L'équipe, qui travaille en étroite collaboration avec le médecin référent, assure le suivi des plaies tout en harmonisant les pratiques professionnelles. Le service fonctionne en synergie avec les services d'hospitalisation et établit un lien entre le secteur intra- et extrahospitalier.



PLAIES PRISES EN CHARGE

- > ulcères artériels
- > ulcères diabétiques
- > ulcères variqueux
- > plaies de pression
- > plaies complexes

LA CLINIQUE DES PLAIES ET CICATRISATIONS EN CHIFFRES

PASSAGES

1.433

POURCENTAGE DES PATIENTS DONT LES PLAIES ONT CICATRISÉ

74%

LA TRAUMATOLOGIE

Depuis fin 2014, le CHEM est certifié centre de traumatologie régional par l'Association allemande de chirurgie traumatologique DGU (Deutsche Gesellschaft für Unfallchirurgie). Le CHEM est donc désormais le partenaire officiel du réseau de traumatologie Saar-Lor-Lux-Westpfalz.



◀ De gauche à droite :
Dr Hansjörg Reimer,
Dr Peter Häussler,
Nico Rinaldis,
Laurent Wolf

Le pronostic d'un patient polytraumatisé dépend essentiellement de la rapidité et de la qualité de la prise en charge médicale. La garantie d'une prise en charge et d'un traitement optimal 24h/24 a valu au CHEM une reconnaissance officielle selon les critères du livre blanc de la DGU. Après s'être livrée à un audit détaillé, la DGU a confirmé le haut niveau de technique, de personnel et de qualité du CHEM et l'excellence de ses structures de prise en charge au niveau du diagnostic et du traitement des blessés graves.

Une grande expertise en traumatologie

Au cours des dernières années, le CHEM a développé une grande expertise dans la prise en charge des traumatismes. Pour garantir le meilleur traitement possible à nos patients, le CHEM a effectué des travaux de transformation dans le service d'urgences de manière à en améliorer encore les conditions d'accueil. Deux salles de déchoquage très modernes et

directement reliées aux salles d'opération y ont été intégrées. Les blessés graves en état instable peuvent par ailleurs être immédiatement transférés dans le bloc opératoire d'urgences grâce à un ascenseur intégré. Ces salles sont facilement accessibles tant de l'aire d'atterrissage de l'hélicoptère que de l'entrée des véhicules de secours.

La présence d'un service d'urgences et de salles de déchoquage est un critère essentiel pour obtenir la certification de centre de traumatologie régional. Une équipe de déchoquage qualifiée doit par ailleurs être prête à intervenir 24h/24 pour garantir une prise en charge rapide pouvant sauver la vie du blessé. Des capacités spécifiques au niveau des salles d'opération et des soins intensifs, un équipement technique complet ainsi qu'une aire d'atterrissage pour hélicoptère sont d'autres exigences indispensables.

LA TRAUMATOLOGIE EN CHIFFRES

PROTHÈSES

686

de hanches, genou, pied, cheville
(tout confondu traumatologie/orthopédie)

DURÉE MOYENNE DE SÉJOUR

12

jours

TRAUMATISMES TRAITÉS

13.138

aux urgences

NOMBRE DE TRAUMATISMES GRAVES

694

Membre du réseau de traumatologie Saar-Lor-Lux-Westpfalz

Cette certification permet par ailleurs au CHEM d'intégrer le réseau de traumatologie Saar-Lor-Lux-Westpfalz, fondé en 2007. Grâce à un échange prompt et étroit, ce réseau structuré d'hôpitaux de la Grande Région garantit aux victimes d'accidents un traitement rapide et compétent. En recourant à des processus organisationnels améliorés, cette collaboration régionale systématique assure la bonne gestion du traitement et encourage la mise en place de formations continues régulières sur l'assurance qualité. En cas de lésions neurochirurgicales urgentes, de brûlures graves ou d'autres blessures, le CHEM peut faire directement appel aux compétences professionnelles de ses partenaires du réseau de traumatologie Saar-Lor-Lux-Westpfalz afin de garantir au patient un traitement optimal. Le CHEM est pour sa part le seul hôpital à disposer d'une chambre de pression (Centre national d'oxygénothérapie hyperbare), un traitement indiqué par exemple en cas d'accident de plongée ou d'intoxication par la fumée.



Informations - La DGU

L'Association allemande de chirurgie traumatologique (Deutsche Gesellschaft für Unfallchirurgie, DGU) est une association médicale scientifique. Son éventail de tâches s'étend de la prévention fondée sur la science, du diagnostic, du traitement et de la rééducation en traumatologie au transfert des résultats de la recherche dans l'application clinique en passant par la mise en place et la garantie de structures de prise en charge appropriées et de concepts efficaces de formation continue. L'objectif de la DGU est d'offrir aux patients les meilleurs soins possibles et d'assurer la prise en charge durable des blessés.

DR HANSJÖRG REIMER Traumatologue au CHEM



« Cette certification en tant que centre de traumatologie est le fruit du travail d'une équipe multidisciplinaire et s'inscrit dans un processus d'amélioration continue dans l'intérêt du patient. Or, nous ne comptons pas nous reposer sur nos lauriers : nous allons désormais préparer le prochain audit qui se tiendra dans trois ans. »

LA MATERNITÉ

Instaurées par l'UNICEF et l'OMS en 1991, les reconnaissances internationales IHAM et IHAB ont de nouveau récompensé en 2014 la qualité de la prise en charge de la femme enceinte au CHEM lors de l'accouchement et des suites des couches.

En 2014, la maternité du CHEM s'est vu décerner pour la 3^e fois le label «Hôpital – Ami des bébés» (IHAB) et pour la 2^e fois la mention additionnelle «Hôpital – Ami des mamans» (IHAM). Soucieuse de développer le lien précoce entre la mère et le nouveau-né, de répondre aux besoins individuels des mères lors de l'accouchement et de promouvoir et encourager l'allaitement maternel, l'équipe interdisciplinaire de la maternité du CHEM s'engage, en coopération avec d'autres services de l'hôpital, pour intégrer toutes les recommandations IHAM et IHAB dans la prise en charge quotidienne. La prolongation des labels récompense ainsi les efforts menés conjointement par l'ensemble des professionnels et services qui se sont investis dans un long processus de formation, d'actualisation des connaissances, d'information, d'évaluation et d'amélioration de leurs pratiques de soins.

Garantir une prise en charge optimale

Une délégation internationale composée de Mme Monique Fey-Sunnen, Mme Maryse Arendt, Mme Françoise Moyersoen, Dr Jean-Noël Van Hees et Mme Mylène Valentiny a démontré, d'une part, que la maternité du CHEM continue à mettre en pratique les dix conditions nécessaires au succès de l'allaitement maternel établies par l'UNICEF et l'Organisation mondiale de la santé (OMS) et, d'autre part, que les besoins des mères pendant le travail et l'accouchement sont également respectés.

Grand succès au Luxembourg

L'initiative «Hôpital – Ami des bébés» fait partie des recommandations du Plan national pour la protection, la promotion et le soutien de l'allaitement maternel au Luxembourg. Sa mise en œuvre est possible grâce au soutien financier du ministère de la Santé. En effet, le Luxembourg est l'un des pays européens qui transposent avec succès l'initiative «Hôpital – Ami des bébés» au niveau national, ce qui lui a valu divers éloges à l'échelle internationale.

Ceci est d'autant plus important qu'une publication de l'OMS sur les effets à long terme de l'allaitement maternel vient de souligner, après évaluation des preuves scientifiques, que l'allaitement réduit de 22% le risque d'obésité et de surpoids dans la vie adulte et qu'il a un effet plus important que n'importe quelle autre mesure sur le taux de cholestérol. À l'heure actuelle, le taux d'allaitement des bébés nés au CHEM s'élève à 87%.

SANDRA VISSCHER
Directrice UNICEF-Luxembourg



« Partout dans le monde, le travail de l'UNICEF est basé sur la Convention relative aux droits de l'enfant, qui stipule entre autres que chaque enfant a le droit de jouir du meilleur état de santé possible et que nous devons prendre les mesures appropriées pour faire en sorte que chacun, en particulier les parents, soit informé sur les avantages de l'allaitement au sein. Ainsi, la mise en pratique des conditions requises pour les labels « Initiative Hôpital - Ami des bébés » et « Hôpital - Ami des mamans » par le Centre Hospitalier Emile Mayrisch représente un élément important dans le respect des droits de chaque nouveau-né. Le rôle que joue la maternité du CHEM dans l'information, le soutien et la protection de l'allaitement maternel est exemplaire, permettant ainsi le meilleur départ dans la vie possible aux bébés. »

LA MATERNITÉ EN CHIFFRES

NAISSANCES

1.163

par an

TAUX D'ACCOUCHEMENT
PAR VOIE NATURELLE

68,5%

TAUX DE CÉSARIENNE

31,5%

TAUX D'ALLAITEMENT À LA SORTIE

87%

CONSULTATIONS PRÉNATALES
ET POSTNATALES

4.601

passages en policlinique Maternité



LA COLLABORATION CHEM-IBBL

En 2014, Dr Stefan Rauh du CHEM et IBBL (Integrated BioBank of Luxembourg) ont poursuivi leur étude clinique consacrée à la gestion des effets secondaires de la chimiothérapie. Les premiers résultats seront publiés en 2015.



Malgré les progrès considérables réalisés, la plupart des agents chimiothérapeutiques restent toxiques. Ceux-ci détruisent certes les cellules cancéreuses, mais ils peuvent aussi endommager les cellules saines, ce qui provoque des effets secondaires. Les cellules à renouvellement rapide les plus susceptibles d'être affectées par la chimiothérapie sont les cellules sanguines fabriquées par la moelle osseuse, les cellules du tube digestif et des organes de la reproduction ainsi que les follicules pileux. Les traitements anticancéreux peuvent endommager des cellules cardiaques, rénales, pulmonaires, vésicales, ainsi que des cellules du système nerveux. Les effets secondaires les plus fréquents sont des nausées et vomissements, la chute des cheveux et la fatigue. Cependant, d'autres complications plus rares affectant la circulation, les reins, le foie ou le cœur peuvent se manifester et nécessiter des soins médicaux immédiats. Pour les patients, il est parfois difficile de déterminer si leurs symptômes sont des réactions « normales » à la chimiothérapie ou s'ils annoncent un problème majeur. Ainsi, la négligence des signaux d'avertissement engendre parfois une aggravation des symptômes, laquelle peut mener à l'hospitalisation du patient.

Un compagnon électronique pour un meilleur contrôle

Afin d'offrir au patient une meilleure gestion des effets secondaires, le docteur Stefan Rauh (CHEM) et la biobanque IBBL ont lancé en 2013 l'étude PRO-ELECTS (Prospective randomised electronic evaluation of chemotherapy side effect in oncology out-patients). Proposée lors du sommet luxembourgeois de la santé (organisé en 2012 par le ministère de la Santé et le consortium de la médecine personnalisée), l'étude cofinancée par la Fondation Cancer a été conçue et est menée et mise en œuvre par Dr Rauh, oncologue au CHEM, et IBBL. Sur 38 patients recrutés, la moitié utilise un appareil d'évaluation interactive, le Bosch Health Buddy®, programmé avec un algorithme spécialement élaboré pour l'étude. En invitant les patients à répondre à une série de questions sur les effets secondaires, ce compagnon électronique permet de sensibiliser aux risques liés aux médicaments, d'évaluer clairement les symptômes et, le cas échéant, de conseiller aux patients de contacter leur médecin. Cette approche devrait permettre de réduire l'impact des effets secondaires et d'améliorer la qualité de vie des patients. En cas de succès, cette approche proactive fondée sur une

intervention quotidienne au domicile du patient pourrait devenir un élément de base du traitement par chimiothérapie.

Les premiers résultats montrent un accueil très favorable de l'appareil, y compris par les patients. Certains disent se sentir plus en sécurité grâce à la sollicitation et aux recommandations quotidiennes de leur « Health Buddy ». Tous ont apprécié de participer à une étude clinique qui pourrait aider d'autres patients à l'avenir.

LE PROJET PRO-ELECTS EN CHIFFRES

NOMBRE DE PATIENTS INCLUS

38

Etude Pro-Elects

▼
DR STEFAN RAUH
Oncologue au CHEM



« Beaucoup de questions sont actuellement en cours d'analyse. Les résultats sont attendus dans les deux mois et seront axés sur plusieurs points. Les questions posées au quotidien reflètent-elles bien l'état du patient ? Les recommandations proposées par le programme sont-elles efficaces ? La qualité de vie des patients (mesurée par un questionnaire lors des passages chimio) reste-t-elle meilleure par rapport au suivi « classique » sans compagnon électronique ? Des hospitalisations ont-elles pu être évitées ? Il s'agit en tout cas d'une des premières études oncologiques cliniques « made in Luxembourg » – et non de la dernière, son successeur se trouvant déjà sur les rails. En effet, la prise en charge des patients par « télé-médecine » suscite de plus en plus d'intérêt. Les résultats de l'étude pourront aboutir à terme à la mise en place d'un service destiné à tous les patients qui entament une chimiothérapie ambulatoire au Luxembourg. »



LA QUALITÉ, LA SÉCURITÉ ET L'HYGIÈNE AU CHEM

- 43 L'Amélioration continue
- 45 La Sécurité des patients
 - > Le C.I.R.S.
 - > Le programme qualité national : volet sécurité
 - > Hygiène des mains
- 51 Les Relations avec les patients
- 53 La Documentation hospitalière
- 56 La Gestion des antibiotiques

L' AMÉLIORATION CONTINUE

Dans un hôpital, il ne peut être question de qualité que lorsque la sécurité des patients est placée à l'avant-plan.

Une culture de qualité, de sécurité et de transparence.

Depuis 2008, le CHEM participe régulièrement au programme national d'amélioration de qualité EFQM (European Foundation of Quality Management). Issu de l'industrie et appliqué aujourd'hui à tous les domaines, ce modèle de qualité permet d'instaurer un système structuré d'amélioration continue au sein d'une organisation.

Le modèle EFQM

- > est un bon outil de structuration
- > offre un apprentissage et de l'expérience au niveau de l'auto-évaluation
- > favorise une évolution structurée de la réflexion

Le cinquième critère de ce modèle est particulièrement important : il porte sur les processus, produits et services liés à l'activité principale de l'organisation, c'est-à-dire le « volet clinique » dans le cas du CHEM. À cet égard, le CHEM a cherché à introduire le système

JCI, un modèle de gestion de la qualité explicitement orienté vers son « Core Business : La prise en charge des patients ».

Ainsi, les normes JCI (Joint Commission International) ont été spécifiquement élaborées pour le secteur hospitalier. Centrées sur la qualité de la prise en charge et la sécurité des patients, elles sont complémentaires au modèle EFQM.

Le CHEM a choisi les normes de la Joint Commission International

- > pour mettre en place une approche de gestion des risques structurée et assurer la prise en charge en toute sécurité de nos patients
- > pour axer le programme qualité du CHEM sur notre Core Business
- > parce que les normes JCI sont adaptées aux professionnels de la santé et doivent être intégrées dans le travail quotidien



La haute qualité des soins administrés aux patients ainsi que la sécurité sans faille de ces derniers sont les principaux objectifs du CHEM. En tant qu'organisation complexe exposée à des situations à risques, le CHEM jouit d'une longue expérience dans le domaine de la gestion des risques. Dans le but d'identifier les points faibles de l'hôpital et de contrôler les situations à risques de manière systématique, le CHEM a réalisé une analyse des risques conformément aux normes reconnues de la Joint Commission International (JCI). En 2013, l'établissement a fait l'objet d'une « GAP Analysis » sur ses 3 sites. Suite à cette analyse, des groupes de travail ont été constitués en fonction des thématiques. Chaque groupe clinique est dirigé par un binôme composé d'un médecin et d'un chef de département soins.

Les objectifs des groupes de travail

- > Mettre en œuvre une approche pragmatique focalisée sur la sécurité des patients et les processus de prise en charge
- > Adopter une réflexion critique sur le travail quotidien
- > Stimuler la discussion professionnelle entre les différentes professions autour de la mise en œuvre des normes de la Joint Commission International

- > Lancer et faire progresser les améliorations continues dans la mise en application des normes de la Joint Commission International

Des collaborateurs issus de différents domaines sont impliqués tour à tour dans le projet en leur qualité d'experts. Après l'élaboration d'un nouveau processus de travail et de nouvelles procédures en 2014, l'année 2015 sera consacrée à la formation des collaborateurs et partenaires.

Base de la qualité au CHEM

- > Orientation pragmatique centrée sur notre Core Business
- > Primum non nocere – pas de qualité sans gestion des risques
- > Stimuler la réflexion critique orientée sur des solutions pragmatiques pour une prise en charge individualisée de nos patients
- > Fondements solides pour le développement progressif de l'organisation

LA SÉCURITÉ DES PATIENTS

Pour renforcer davantage la sécurité du patient, le CHEM a poursuivi en 2014 ses démarches de prévention des risques.



LE C.I.R.S.

Depuis 2008, le CHEM a mis en place un système informatisé de déclaration des événements indésirables.

Les objectifs du système C.I.R.S. :

- > augmenter la sécurité des patients
- > promouvoir une culture de l'erreur positive
- > sensibiliser le personnel et les médecins aux situations à risques
- > identifier au préalable les risques potentiels liés à la prise en charge du patient
- > prévenir et réduire les erreurs et les dommages

Suivi des déclarations

Lors des réunions mensuelles, les cas déclarés sont analysés par une équipe multidisciplinaire composée des médecins, du personnel soignant, d'un pharmacien ainsi que d'un représentant de la cellule sécurité et de la cellule qualité. Sur la base des déclarations du système, l'équipe propose des actions correctives et préventives au Conseil de direction. L'ajustement du système s'est clôturé en 2014; celui-ci avait pour but de mettre en place une gestion décentralisée des actions correctives et préventives et d'assurer la conformité de l'hôpital aux normes de la Joint Commission International.



La sécurité
du patient constitue
une priorité absolue
pour le CHEM.

LE PROGRAMME QUALITÉ NATIONAL : VOLET SÉCURITÉ

Le CHEM participe activement aux groupes de travail nationaux organisés par la Fédération des Hôpitaux Luxembourgeois (FHL). Le programme national 2014 a ciblé, pour le volet sécurité, la sécurité médicamenteuse et l'identitovigilance.

Identitovigilance

Au cours de l'année 2014, l'identitovigilance a été intrinsèquement liée à la sécurité du patient. Définie comme un système de surveillance et de prévention des risques liés à l'identification des patients, l'identitovigilance a pris une dimension d'envergure nationale.

Ce domaine, initié au Luxembourg en 2013 par le CHEM, a en effet été proposé aux établissements hospitaliers membres de la FHL dans le cadre du programme qualité de 2014. Dès lors, les travaux engagés au sein de la FHL ont permis de définir le cadre nécessaire à une gestion cohérente et pragmatique de l'identitovigilance. Le CHEM et les autres établissements hospitaliers se sont attelés à la rédaction des procédures souhaitées par la FHL. Le CHEM ne voulait pas se limiter à ces actions et a

donc mis en œuvre d'autres mesures. Ainsi, depuis le début de l'année 2014, les patients hospitalisés sont pris en photo dans le but de minimiser les risques liés à leur identification. La photo du patient, prise lors de son admission et dans le plus strict respect des droits des personnes, est désormais disponible dans des applications telles que le dossier médical informatisé, où l'identité du patient est primordiale.

Le bracelet d'identification a été adapté en fonction des besoins des services et des impératifs de sécurité qui nous incombent. De multiples actions ponctuelles ont également vu le jour tout au long de cette année, démontrant une fois de plus notre prise de conscience collective à l'égard de l'identitovigilance et de son influence bénéfique sur la sécurité de nos patients.

Les efforts fournis jusqu'à présent se poursuivront à l'avenir. L'année 2015 sera caractérisée quant à elle par l'instauration de formations obligatoires ainsi que par la mise en œuvre d'audits visant à évaluer sur le terrain les bonnes pratiques à respecter en matière d'identitovigilance.

Les années à venir devraient permettre de positionner l'identitovigilance au même niveau que les vigilances sanitaires, déjà bien connues des professionnels de santé.

Sécurité médicamenteuse

En 2013, le CHEM a participé au groupe national de préparation de l'auto-évaluation multidisciplinaire, sur la base des outils Inter Diag pour les unités de soins et ArchiMed pour les pharmacies hospitalières. Conformément aux objectifs du programme incitant qualité 2014 et à la méthodologie retenue, le CHEM a réalisé l'audit du circuit des médicaments dans toutes les unités de soins stationnaires ainsi que dans sa pharmacie.

L'objectif de cette évaluation était d'obtenir une image fidèle du circuit du médicament, un processus complexe comportant de nombreuses étapes à risques et dans lequel interviennent de nombreux acteurs, dans le but de repérer les potentiels d'amélioration.

À l'issue de cette évaluation, le groupe de travail a proposé un plan d'actions visant à sécuriser la prise en charge médicamenteuse pour l'année 2015.

Les actions prioritaires retenues au niveau national sont la mise en place d'un système de déclaration et d'analyse des erreurs. Le principe est de faire bon usage de l'erreur: il s'agit de rechercher des causes et non des coupables. Tout professionnel de santé constatant une erreur ou l'imminence d'une erreur liée à l'utilisation d'un médicament sera invité à déclarer cet incident. Après anonymisation des données, une analyse collective multidisciplinaire permettra de mettre en place des actions correctrices et/ou préventives en vue d'éviter que ces erreurs ne se reproduisent. Un suivi des actions menées sera assuré par le service qualité-gestion des risques.

La seconde thématique validée par la commission d'évaluation de la FHL concerne les médicaments à haut risque, qui ne sont pas nécessairement liés à des incidents plus fréquents, mais qui, en cas d'erreur, ont la particularité d'entraîner des conséquences extrêmement graves pour les patients. Tout au long de l'année 2015, des actions de sécurisation seront menées pour quatre classes de médicaments à haut risque: les insulines, les anticoagulants, les stupéfiants et les électrolytes concentrés.

CHIFFRES CLÉS DE LA PHARMACIE

DISTRIBUTION UNITAIRE PAMELA

552.903

Lignes de prescription

VALIDÉES PAR LA PHARMACIE

146.286

Lignes de prescription

PLAN DE CUEILLETTE

2.436.196

Lignes de distribution

ARMOIRE DE SERVICE

104.480

Lignes de distribution

PRÉPARATIONS DE CHIMIOTHÉRAPIE

10.702

MÉDICAMENTS RECONDITIONNÉS
EN UNIT DOSE

312.285

HYGIÈNE DES MAINS

Le ministère de la Santé a lancé en 2009 sa toute première campagne nationale d'hygiène des mains sous le slogan «Propper Hänn si sécher Hänn».

Le CHEM s'est activement investi dans cette campagne en commençant par auditer les secteurs à risques sur les sites d'Esch et de Niederkorn, tels que les services de réanimation, l'UCNI, les services de chimiothérapie ambulatoire et le service d'hémodialyse.

L'audit s'est axé sur deux aspects de l'hygiène des mains : l'observation visuelle des prérequis (ongles soignés, coupés courts, sans vernis ni faux ongles ou soins équivalents et absence de bagues, bracelets, montre au niveau des mains et poignets) et la désinfection des mains conformément aux 5 indications de l'Organisation mondiale de la santé (OMS).

Une 2^e campagne concentrée sur le site de Dudelange a débuté le 5 mai 2011. Dans ce contexte, des audits ont été réalisés dans les unités de rééducation, sur le plateau technique de la kinésithérapie et de l'ergothérapie, ainsi que dans toutes les unités auditées lors de la première campagne.

La 3^e campagne, menée en 2013, était axée sur l'observation des unités du secteur de chirurgie ainsi que des services définis par le ministère de la Santé, à savoir l'unité de réanimation et d'addictologie.

Depuis 2009, la cellule hygiène du CHEM organise chaque année une campagne de sensibilisation à l'occasion de la journée mondiale de l'hygiène des mains du 5 mai. Adressée au personnel soignant et aux patients, cette action comprend des formations pratiques et l'organisation d'un stand d'informations. Après ces trois campagnes, la cellule a mis en place

des actions d'amélioration continue en 2014, parmi lesquelles la resensibilisation sur le respect des précautions standard, où l'hygiène des mains constitue un des piliers.

La prévention du risque infectieux associé aux soins restera la priorité du CHEM en 2015. Dans ce cadre, l'axe prioritaire défini par la direction pour 2015 vise à mener des actions de prévention sur le risque de la transmission croisée et notamment sur l'hygiène des mains (transmission manuportée).

Dans ce contexte, l'équipe de la cellule hygiène se mobilisera sur le terrain par des audits au sein de tous les services du CHEM. Des formations proposées au personnel en cours d'année soutiendront la démarche de sensibilisation. La journée du 5 mai 2015 se concentrera sur l'information du patient et des visiteurs à l'aide d'une brochure d'informations et d'affiches.

La Cellule hygiène

La cellule hygiène a pour principale mission de participer à la politique de prévention et de lutte contre les infections associées aux soins au sein de l'établissement. À cet effet, elle met en œuvre des activités et élabore des recommandations sous forme de plans d'hygiène, de procédures et d'avis. Elle participe en outre à la formation du personnel.



*La prévention
des infections,
une priorité
au CHEM.*

LES RELATIONS AVEC LES PATIENTS

Afin de garantir la qualité optimale de ses services, le CHEM mène régulièrement des enquêtes auprès des patients de différents services.

La satisfaction des patients représente une dimension qualitative importante de la performance hospitalière. L'évaluation de la perception des prestations de soins par les patients permet d'identifier leurs besoins et attentes et de déterminer l'acceptation des pratiques et de l'organisation des soins.

En effet, la satisfaction exprimée par le patient peut être considérée comme un « miroir » de sa prise en charge et devient ainsi un élément clé de la gestion d'une institution.

Enquête de satisfaction globale

Cependant, comme pour tout indicateur « subjectif », il importe de tenir compte de certains aspects méthodologiques et d'utiliser des outils standardisés éprouvés et fiables. Ainsi, le CHEM a décidé en 2008 d'évaluer la satisfaction du patient en collaboration avec la Faculté de sociologie de l'Université de Trèves. Cette collaboration garantit au CHEM une rigueur scientifique quant à la méthodologie et à l'exploitation des résultats, mais aussi une impartialité vis-à-vis des parties prenantes (personnel, patients, instances politiques et grand public).

Une 1^{re} enquête de satisfaction de type transversal à visée descriptive a mené à un plan d'action de grande envergure dans les domaines des soins, de la restauration, de l'infrastructure, des flux internes, etc. Une 2^e étude, qui a débuté en octobre 2013, vient de s'achever. Elle permet à la fois de mesurer l'impact

des actions menées antérieurement et de développer un nouveau programme qualité ayant pour objectif de mieux adapter les pratiques soignantes et l'organisation interne aux attentes des patients.

L'année 2013/2014 a été marquée par une nouvelle enquête de satisfaction globale auprès des patients hospitalisés. Étayés par un suivi scientifique, ses résultats publiés de manière transparente nous permettent d'assurer et de suivre l'amélioration continue de nos prestations. Afin d'augmenter le taux de satisfaction déjà très positif pour le CHEM (83,6%), les différents services ont mené en 2014 des analyses détaillées des points à améliorer pour optimiser le confort du patient.

Le CHEM dispose depuis 2008 d'un service de relations patients et médiation qui permet aux patients d'exprimer leurs insatisfactions, leurs critiques ou leurs compliments. Toujours à l'écoute de ces derniers, ce service a pour objectif de tirer des enseignements des doléances dans une perspective d'amélioration continue.

Prise en charge de la douleur postopératoire (QUIPS)

Depuis 2008, le CHEM participe au projet QUIPS (prise en charge de la douleur postopératoire), dans le cadre duquel il est comparé à des hôpitaux étrangers anonymes. Les résultats visent à repérer les opérations particulièrement douloureuses et à améliorer la prise en charge du traitement antalgique.

*Votre avis
compte pour nous –
Votre satisfaction,
c'est notre
satisfaction.*

ENQUÊTE DE SATISFACTION GLOBALE

MOYENNE D'ÂGE DES PARTICIPANTS À L'ENQUÊTE

58

ans

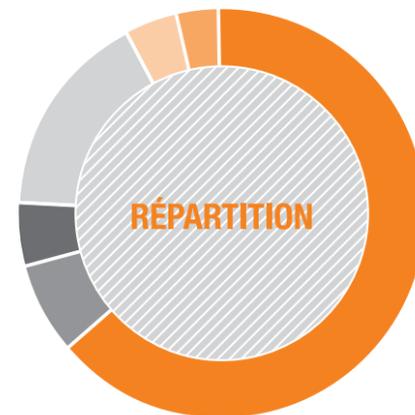
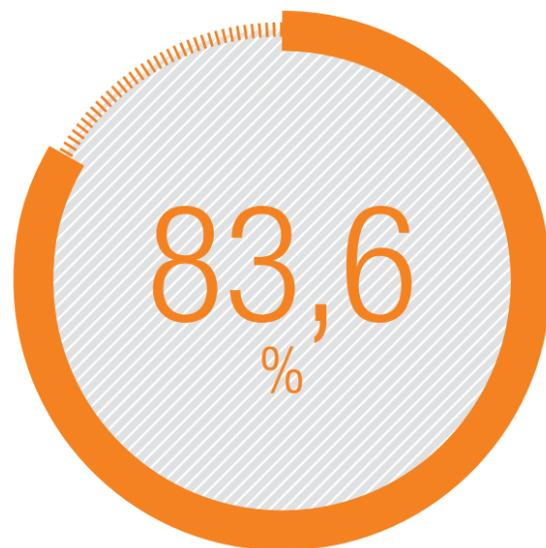


48%
de femmes



52%
d'hommes

TAUX DE SATISFACTION



- 63,9% Luxembourgeois
- 16,5% Portugais
- 7,2% Français
- 4,9% Belges
- 4,2% Italiens
- 3,4% Autres

QUIPS (PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR POST-OPÉRATOIRE)

903

patients audités

LA DOCUMENTATION HOSPITALIÈRE

Dès 2010, le CHEM s'est intégré au projet national d'un recueil de données médicales, afin de répondre aux objectifs européens et nationaux, mais aussi dans la perspective de mieux connaître sa propre activité

En 2013, le CHEM a recruté un médecin DIM (département d'information médicale) chargé de mettre concrètement en place un recueil de données médicales selon les règles définies par la CCDH (Commission consultative de la documentation hospitalière). Le médecin a rapidement été secondé par une assistante de l'information médicale (ADIM). Les derniers mois de 2013 ont été consacrés à la formation à cette nouvelle discipline hospitalière, à l'analyse de faisabilité sans modification majeure des pratiques en cours et au développement d'outils spécifiques de saisie et de codage des séjours avec l'aide du service informatique.

Ainsi, dès le début 2014, le CHEM a participé de manière active à la phase de test de la documentation hospitalière : 7 médecins volontaires ont accepté de participer au codage des diagnostics et des actes réalisés au cours des séjours de leurs patients. Pour chaque séjour, les médecins ont noté et codé la pathologie médicale ayant motivé la prise en charge du patient, mais aussi ses pathologies chroniques ainsi que les pathologies survenues au cours du séjour. Le DIM s'est appuyé sur les renseignements médicaux fournis par les médecins dans le dossier hospitalier.

Tous les actes réalisés au cours d'un séjour ont ainsi pu être repérés et soit codés directement par le médecin du patient à l'aide d'un logiciel d'aide au codage, soit saisis par le DIM.

1.047 séjours encodés lors de la phase de test

1.047 séjours ont été codés durant cette phase de test (de janvier à mai), ce qui a permis de confirmer la faisabilité du projet au niveau national et de déceler les difficultés techniques rencontrées par les hôpitaux. Le développement de la documentation hospitalière au sein du CHEM s'est poursuivi avec l'arrivée de nouveaux ADIM et la participation de nouveaux médecins au codage. À la fin de l'année 2014, le DIM comptait 3,75 ADIM et avait effectué le codage de tous les séjours des patients de 18 médecins du CHEM. Au total, les diagnostics et les actes de 15% des hospitalisations réalisées au CHEM en 2014 ont été codés selon les règles luxembourgeoises. À partir des données saisies, le DIM a pu établir des premiers tableaux d'analyse des activités médicales et répondre à la demande de certains médecins désireux de mieux appréhender leur propre activité.



S'agit-il d'une protection efficace
contre le rhume ou la grippe ?
Non. Et les antibiotiques non plus !

LA GESTION DES ANTIBIOTIQUES

En 2014, le CHEM a poursuivi ses efforts en matière de politique d'antibiotiques. Dans ce contexte, un nouveau processus de prescription de l'antibioprophylaxie a été instauré.

La résistance croissante aux antibiotiques est une préoccupation majeure dans le secteur de la santé publique, à l'échelle mondiale et européenne. Depuis l'initiation du projet institutionnel « Système de gestion des antibiotiques » au CHEM en 2012, médecins, microbiologistes, hygiénistes et pharmaciens collaborent au sein de groupes de travail afin de mettre au point des mesures permettant de freiner cette évolution.

Les statistiques, un des piliers du plan d'action

Face à la hausse des résistances, le GOPA (groupe d'organisation pilotage antibiotique), composé d'un microbiologiste, d'un infirmier hygiéniste et de pharmaciens, a pour mission d'élaborer annuellement les statistiques relatives à l'évolution des germes sentinelles, aux résistances aux antibiotiques et à la consommation d'antibiotiques. Réalisées sur la base d'indicateurs définis pour le CHEM dans son ensemble et en détail pour ses différents services, ces statistiques indispensables pour mesurer l'évolution des résistances et des habitudes de prescription permettent de réaliser une analyse plus différenciée. Elles permettent de mettre au point des initiatives d'amélioration ou de correction et de se situer par rapport aux données de l'EARS (European Antimicrobial Resistance Surveillance) et de l'ESAC (European Surveillance Antibiotic Consumption), ainsi que par rapport à la consommation des hôpitaux allemands faisant partie du projet ADKA-RKI.

Méthodes d'amélioration, le deuxième pilier du plan d'action

Depuis 2014, le CHEM est soutenu par un consultant externe qui, en sa qualité de médecin, de microbiologiste et d'hygiéniste, a pour mission de soutenir le GOPA et le CPA (comité de pilotage antibiotique) dans l'analyse des résultats et dans le développement de méthodes d'amélioration.

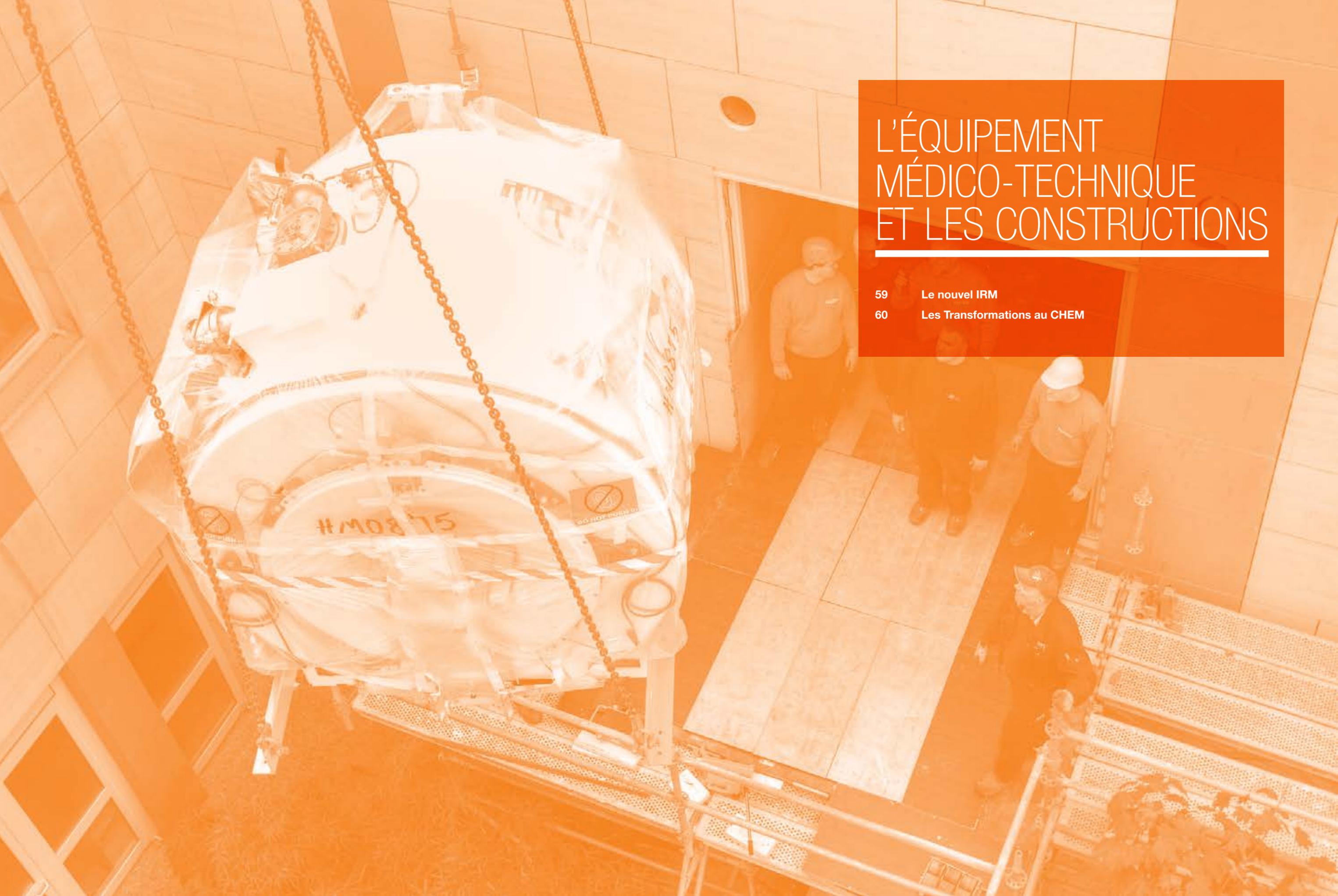
L'année 2014 a surtout été marquée par l'instauration du nouveau processus de prescription de l'antibioprophylaxie, dont l'objectif est de garantir la programmation/préscription de la prophylaxie dès la réservation de l'intervention. Après une révision des protocoles de l'antibioprophylaxie selon des recommandations internationales, ce nouveau processus devrait garantir au maximum le respect de l'administration unique de l'antibiotique avant l'intervention, ce qui contribuera à préserver son efficacité dans les traitements curatifs.

Une autre démarche importante a été mise en œuvre en 2014, à savoir la planification de la révision des « recommandations internes de traitement curatif ». Celle-ci vise à attirer l'attention des médecins prescripteurs sur les molécules à utiliser en priorité et à souligner l'influence défavorable de certaines classes d'antibiotiques sur le développement de résistances et d'infections au Clostridium difficile.

Ce travail aboutira en 2015 à la publication des « recommandations actualisées de traitements antibiotiques ».

Un autre objectif du projet de « gestion antibiotique » au CHEM était d'améliorer la communication avec les médecins. Dans ce contexte, le CHEM a intégré sur son site intranet des informations importantes et pratiques pour le corps médical et le personnel soignant.

En novembre, à l'occasion de la Journée européenne d'information sur les antibiotiques, le GOPA a distribué des flyers d'information et de sensibilisation aux patients et visiteurs. Une lettre a par ailleurs été envoyée au corps médical pour les sensibiliser à une prescription réfléchie et à une surveillance adaptée des patients sous antibiothérapie.



L'ÉQUIPEMENT MÉDICO-TECHNIQUE ET LES CONSTRUCTIONS

59

Le nouvel IRM

60

Les Transformations au CHEM



LE NOUVEL IRM

En mai 2014, le CHEM a fait l'acquisition d'un appareil IRM dernière génération de la marque GE Healthcare. En éliminant les principaux facteurs anxiogènes, l'Optima MR450w apporte aux patients davantage de confort et d'espace tout en offrant une qualité d'image de pointe.

En choisissant l'Optima 1.5 GEM 450w de GE Healthcare, le CHEM s'est doté d'une technologie de pointe. Le nouveau système IRM à large tunnel offre une remarquable qualité d'image ainsi qu'une haute productivité avec un vaste champ d'exploration de 50cm. Élaboré à partir d'une plateforme IRM intégralement repensée, le système Optima MR450w offre toute une série de fonctionnalités avancées, adaptées à toutes les spécialités, ainsi qu'une grande accessibilité.

D'une grande fiabilité et disposant de multiples capacités diagnostiques, le nouvel appareil IRM est spécialement adapté à l'examen de personnes anxieuses ou susceptibles de bouger. Grâce à son tunnel large de 70cm et un champ d'exploration couvrant une surface anatomique plus étendue tout en réalisant moins de clichés, il répond désormais aux besoins spécifiques des personnes corpulentes ou à mobilité réduite. Un éclairage lumineux à l'intérieur du tunnel et un statif évasé apportent au patient davantage de confort et d'espace.

Temps d'examen raccourci et réduction du son

Grâce à sa technologie avancée, l'examen IRM d'un patient peut désormais être réalisé en 30 minutes, voire 15 minutes dans certains cas, contre 45 minutes voire une heure avec un appareil IRM standard. Grâce au système IntelliTouch, l'utilisation de centreurs lumineux lasers est inutile et l'étape de positionnement des patients est réduite à une durée record de 30 secondes. Faciles à manipuler, les nouvelles antennes associées à cette machine sont elles aussi plus flexibles et légères afin d'être adaptées au patient, tout en améliorant de manière significative la qualité de l'image. Équipé de la technologie « Silent Scan » développée par GE Healthcare, l'appareil IRM ne dépasse que de quelques décibels à peine le niveau sonore ambiant de la salle d'examen – environ 75-80 décibels.

LES TRANSFORMATIONS AU CHEM

Plusieurs projets de transformation ont été réalisés en 2014 dans le but d'optimiser les infrastructures du CHEM.



LES PROJETS DE TRANSFORMATION DU SITE ESCH/ALZETTE EN CHIFFRES

BUDGET

8,3

millions d'euros

DÉBUT DU CHANTIER

01.01.2015

FIN DU CHANTIER

01.06.2016

SITE ESCH/ALZETTE

Projet Ancienne Maternité

En 2014, le CHEM a entamé la mise en conformité et la transformation du Bâtiment AB2 (ancienne maternité). Celui-ci abritera désormais une polyclinique pour chimiothérapie ambulatoire au deuxième étage ainsi qu'une pharmacie aux premier et quatrième étages. Les locaux de la pharmacie au niveau 3 du bâtiment Buggi seront transformés en un centre régional de dépistage du cancer du sein.

Chimiothérapie ambulatoire

Répartie sur 2 sites, la chimiothérapie ambulatoire du CHEM, dont l'activité est en constante expansion, est actuellement confrontée à un manque de place. En raison de sa configuration, l'ancienne maternité est mieux adaptée à cette activité et offre par ailleurs les avantages suivants :

- > Accès direct depuis l'extérieur de l'hôpital
- > Superficie agrandie
- > Centralisation de l'activité d'oncologie sur un site unique, en séparant le service d'hospitalisation du service ambulatoire
- > Espace d'accueil et d'attente, confort et respect de l'intimité des patients
- > Prise en charge pluridisciplinaire favorisée par un regroupement des consultations (oncologues, diététiciennes, psychologues, assistantes sociales, kinésithérapeutes)
- > Économie de certains appareillages
- > Diminution des coûts grâce à une optimisation et une séparation des flux logistiques
- > Optimisation des ressources humaines



Pharmacie

La pharmacie, qui a doublé son activité en 10 ans, fonctionne actuellement avec 6 locaux différents répartis sur 2 sites.

La centralisation de la pharmacie présente les intérêts suivants :

- > Regroupement d'une unité fonctionnelle actuellement dispersée dans 6 locaux répartis sur 2 sites
- > Mise en place d'équipements techniques modernes et conformes aux normes actuellement en vigueur (RGD, ITM, EU-GMP).
- > Qualité et sécurité des services offerts aux patients
- > Superficie agrandie
- > Optimisation de la sécurité d'approvisionnement et des capacités de stockage
- > Séparation des flux (logistique, patient)
- > Optimisation et gestion adéquate des ressources humaines

Centre régional de dépistage du cancer du sein

Les surfaces libérées par la pharmacie au niveau 3 du bâtiment Buggi se prêtent idéalement à la mise en place d'un centre régional de dépistage du cancer du sein.

Les avantages sont les suivants :

- > Séparation des flux de diagnostic et de dépistage
- > Centralisation des 2 mammographes (Nieder Korn et Esch) sur un site unique
- > Centre situé juste en face de la radiologie
- > Avantages pour les patients
- > Optimisation des ressources

Projet de transformation de l'ancienne stérilisation à ESCH pour les finalités du « dépôt stérile central »

L'objectif du projet était de créer un milieu sur le site de Nieder Korn (dépôt stérile) où entreposer les matériaux/outils stérilisés et utilisés dans le cadre de l'activité opératoire des 10 salles regroupées sur le site d'Esch.

Suite à l'autorisation ministérielle du 9 janvier 2012 et à la mise en service de la stérilisation centrale sur le site de Nieder Korn, les travaux de transformation ont pu être réalisés entre mars et fin juillet 2014. Les nouveaux locaux ont été mis en service au mois de septembre 2014.



SITE NIEDERKORN

Projets relatifs à la sécurité pour l'année 2015

Les infrastructures du site de Niederkorn n'ayant plus bénéficié depuis son inauguration des «mises à niveau nécessaires» imposées par les nouvelles exigences et réglementations légales en matière de sécurité, le site était encore plus exposé à certains risques. En 2013, le Conseil d'administration du CHEM et les responsables politiques ont décidé d'investir dans ce site afin de garantir la sécurité des patients, des visiteurs et du personnel du CHEM.



OCTOBRE

> **Octobre 2015:**
façade : renouvellement de la façade autour du bloc opératoire – travaux en cours (en différentes phases) – fin des travaux prévue octobre 2015



JUIN

> **Juin 2015:**
ascenseurs : mise en conformité des 3 ascenseurs – début des travaux prévu juin 2015 (durée des travaux 6 mois)



AVRIL

> **Fin avril 2015:**
évacuation horizontale-transformation autour du noyau central de la cage d'escalier, 3 ascenseurs et couloirs des unités à tous les niveaux – début des travaux fin avril 2015 avec les interventions à l'étage 3 (unité 33) opératoire



MARS

> **Fin mars 2015:**
évacuation verticale : ajout de 2 cages d'escalier de secours et mise en conformité de l'éclairage de secours des cages d'escalier existantes

> **Mars 2015:**
transformation de la salle 3 du bloc opératoire

> **Hall d'entrée principal:**
optimisation des chemins d'évacuation

> **Installations techniques:**
mise en conformité de quelques installations techniques (armoires électriques, ajout de clapets coupe-feu, etc.)

> **Ventilations cages d'escalier de secours:**
mise en surpression des cages d'escalier de secours et SAS (Überdruckbelüftung)

2015



LES COLLABORATEURS

66 La politique des Ressources Humaines

75 Les Médecins au CHEM

LA POLITIQUE DES RESSOURCES HUMAINES

La direction des ressources humaines, l'une des principales fonctions de support au CHEM.

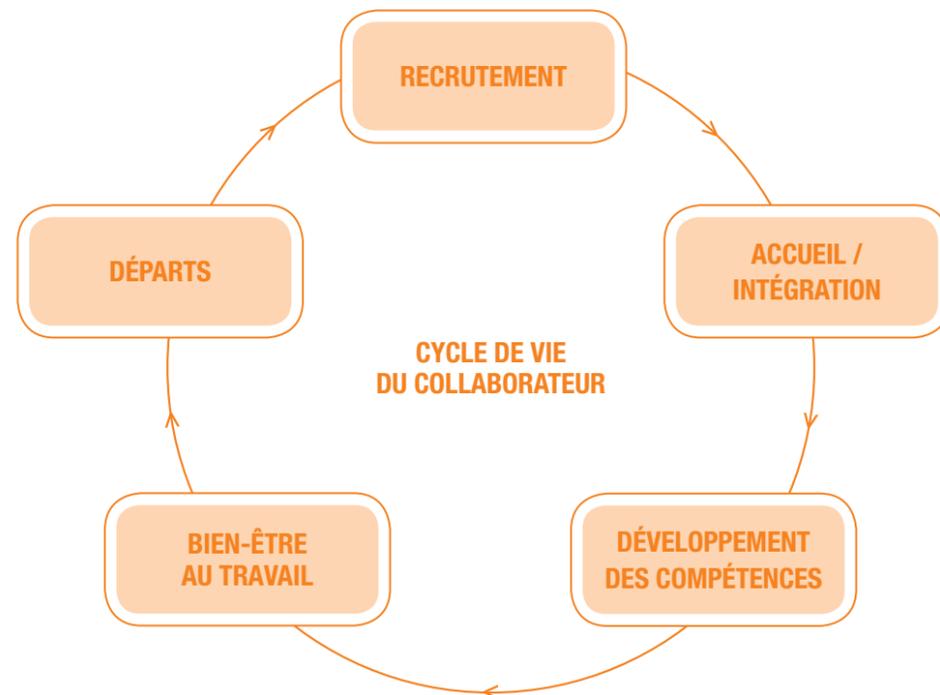
La direction des ressources humaines du CHEM place depuis longtemps l'humain au cœur de ses préoccupations. Ainsi, en 2014, elle a mis l'accent sur l'amélioration de la qualité de vie au travail au sein de l'hôpital.

Cette démarche ressources humaines s'articule bien évidemment autour de la vision stratégique du CHEM et de ses valeurs institutionnelles que sont le respect, la responsabilité et la compétence.

Le cycle de vie du collaborateur au travail est jalonné

de différentes étapes importantes à ne pas négliger, comme le recrutement, le parcours d'intégration, le bien-être au travail ou encore une démarche d'amélioration continue des compétences afin d'assurer à la population des soins qui répondent à des normes de qualité reconnues.

La direction des ressources humaines est intégrée dans le management des processus en tant que processus-support. Le cycle de vie du collaborateur se compose de cinq grands piliers, schématisé de la façon suivante:



Cette direction assure la gestion générale des ressources humaines, à savoir :

- > Recruter et intégrer les collaborateurs dans l'objectif de trouver les meilleurs candidats
- > Former et développer les compétences du personnel et médecins
- > Prévoir et anticiper les besoins RH en collaboration avec les autres directions
- > Organiser la concertation et le dialogue social avec les partenaires sociaux
- > Accompagner le changement
- > Superviser la gestion administrative du personnel et la paie
- > Concevoir et faire évoluer la politique salariale
- > Contrôler la conformité d'application des obligations légales et réglementaires et en assurer la veille
- > Mettre en œuvre une politique de prévention
- > Participer à la démarche qualité

Une année innovante

En 2014, le CHEM a été le premier hôpital luxembourgeois à embaucher une psychologue du travail. Le droit à la santé psychique et physique constituant le « core business » du CHEM, il a semblé important

de l'étendre aussi aux collaborateurs. La mission de la psychologue du travail consiste à intervenir notamment sur deux grands axes : un axe individuel et un axe collectif.

L'axe individuel se caractérise par la mise en place d'une cellule d'écoute dont l'objectif est d'apporter au salarié une aide et un soutien et de l'orienter, au besoin, vers des professionnels extérieurs qui assureront la continuité de sa prise en charge. L'axe collectif se caractérise quant à lui par des actions de sensibilisation, d'information ou de formation dans le domaine de la santé psychosociale, par exemple la gestion du stress, la gestion des conflits, la prévention de la violence ou de l'épuisement professionnel.

L'élaboration d'une démarche de prévention des risques psychosociaux ciblée sur la promotion de la santé et du bien-être au travail de tous les collaborateurs est l'un des champs d'action prioritaires du CHEM. En effet, la prévention, la sensibilisation, la réinsertion professionnelle et l'accompagnement au changement ne représentent qu'une partie des missions de notre psychologue du travail. La démarche adoptée vise à aller au-delà de la simple approche individuelle, et donc tardive, des risques pour se focaliser sur une approche organisationnelle et préventive.

LES CHIFFRES INDICATEURS

ETP (EQUIVALENT TEMPS PLEIN)

1.461,75

opposables pour 2014

MOYENNE D'AGE

42

ans

NOMBRE DE SALARIÉS ACTIFS

1.827

au 31.12.2014



78%
de femmes

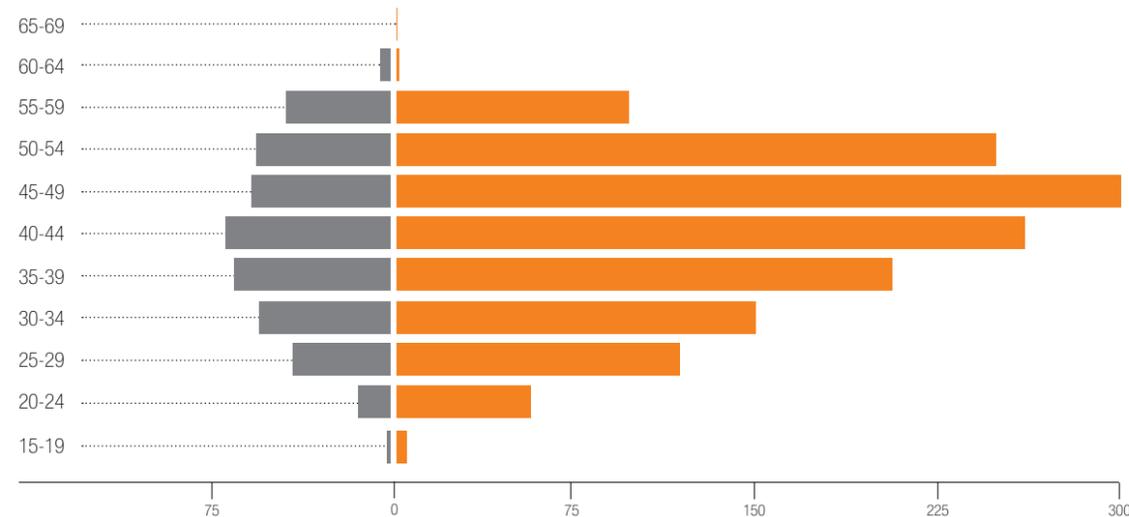


22%
d'hommes



- 61% Temps plein
- 17% Temps partiel < ou égal à 50%
- 22% Temps partiel à 75%

PYRAMIDE DES ÂGES



C'est dans cette optique que la direction des ressources humaines a concentré une partie de ses efforts sur la question de la maladie de longue durée du salarié. Axée surtout sur la préservation de la santé du collaborateur, cette démarche a pour but d'accompagner le salarié dans les dédales parfois difficiles de la prise en charge de la maladie et de favoriser sa réintégration professionnelle dans les meilleures conditions possibles. Pour répondre à ce besoin, la première étape a été de définir, d'analyser et d'améliorer certaines démarches internes pour accompagner et organiser la prise en charge du collaborateur pendant sa maladie.

Toujours soucieux d'améliorer la qualité de vie au travail et d'être à l'écoute de ses collaborateurs, le CHEM a déployé en 2010 sa première enquête de satisfaction du personnel depuis la fusion de 2008. Plusieurs mesures d'amélioration, notamment dans

le domaine de la communication, des conditions et du bien-être au travail, de la sécurité et de la santé, du développement professionnel ou de la culture d'organisation, ont été menées. Cette démarche a été répétée en septembre 2014. Le CHEM espère que l'avis des collaborateurs lui permettra une nouvelle fois d'identifier les causes de satisfaction et d'insatisfaction au travail et de déployer un plan d'amélioration pluriannuel.

Conscient que le succès de l'hôpital tient avant tout aux hommes et femmes qui le composent, le CHEM prévoit notamment de mettre en place une gestion des compétences qui lui permette de maintenir, d'acquérir ou de développer les compétences clés nécessaires à la réalisation de ses objectifs opérationnels et stratégiques. Le CHEM doit cultiver les savoirs, savoir-faire et savoir-être individuels et collectifs offerts par le capital humain.



Le CHEM a œuvré dans ce sens en mettant sur pied une stratégie de développement des compétences fondée sur une grande variété de dispositifs :

- > La formation professionnelle s'est avérée un défi de taille. C'est la raison pour laquelle le CHEM s'implique, avec des partenaires experts, dans l'amélioration continue de la sécurité et de la qualité des soins.
- > Les normes de la Joint Commission International sont d'autres outils qui peuvent nous aider à mener une réflexion sur le niveau de compétences à harmoniser au sein de notre institution. Ces normes s'appliquent à l'établissement dans sa globalité. Elles permettent à chaque professionnel de disposer de compétences générales et standardisées vis-à-vis de la sécurité des patients, mais aussi du personnel.
- > Les entretiens de développement professionnel (EDP) : L'objectif du projet EDP était de créer un

outil de communication formelle au niveau des cadres afin qu'ils disposent d'un moment d'échange privilégié leur permettant de revenir sur l'année écoulée, mais aussi de définir des actions pour l'avenir. Ce dialogue, formalisé par des instruments institutionnels ressources humaines, permet de renforcer et développer les compétences des cadres afin d'atteindre les objectifs stratégiques du CHEM. Le projet EDP, initié en 2012 en collaboration avec l'IJUL, a connu plusieurs phases et s'est achevé fin 2014. Depuis, les entretiens de développement professionnel se déroulent annuellement au niveau de chaque direction du CHEM.

- > Le développement du Système d'Information des Ressources Humaines (SIRH) utilisé par le CHEM : L'intégration de modules complémentaires au SIRH, comme celui du recrutement ou des compétences, assure la simplification administrative des processus ressources humaines.

LES CHIFFRES INDICATEURS (SUITE)

> La politique systématique des langues : Dans l'objectif d'augmenter la satisfaction de ses patients et de faciliter l'intégration de tous ses collaborateurs, le CHEM et sa direction des ressources humaines ont poursuivi leurs efforts concernant l'organisation de cours de luxembourgeois pour le personnel en 2014. En effet, depuis l'initiation en 2009 du projet institutionnel « Mir schwätze lëtzebuergesch am CHEM », des actions de formation ont été multipliées afin de développer cette compétence linguistique au sein du personnel. Dans ce contexte, à titre d'exemple, 45 personnes ont bénéficié en 2014 d'un congé linguistique et suivi des cours de luxembourgeois financés et organisés par l'hôpital. Depuis le lancement de ce projet, 326 collaborateurs ont déjà participé avec succès aux cours de langues. Le CHEM joue ainsi indéniablement un rôle de précurseur dans ce domaine.

Toutes ces démarches tendent à préserver et à améliorer notre capital humain, qui offre dans son ensemble une grande richesse de connaissances et de compétences à pérenniser et à transmettre aux différentes générations.



personnes ayant bénéficié d'un contrat d'insertion à l'emploi

- 2 personnes ont bénéficié d'un Contrat d'Initiation à l'Emploi
- 2 personnes ont bénéficié d'un Stage de Réinsertion professionnelle
- 1 personne a bénéficié d'un Contrat d'Appui-Emploi

NATIONALITÉS

20

différentes

CANDIDATURES SPONTANÉES

2.424

enregistrées au cours de l'année 2014

PERSONNES RECRUTÉES

31

via l'ADEM

ÉTUDIANTS

132

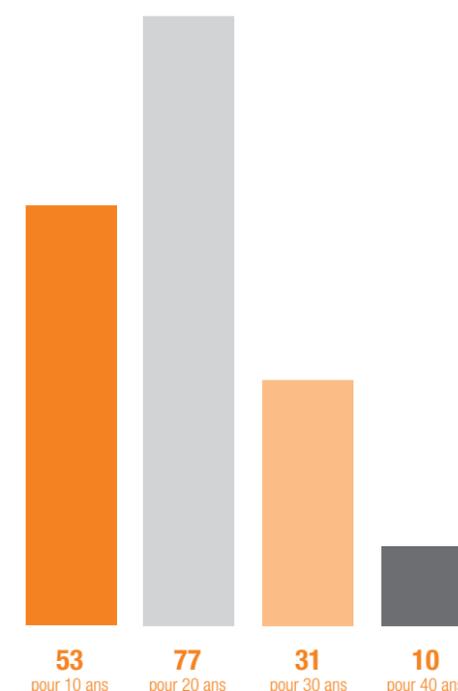
élèves d'été ont travaillé au sein du CHEM pendant la période estivale

APPRENTIS EMBAUCHÉS

13

pour effectuer leur apprentissage pour l'année scolaire sep. 2013/sep. 2014

HOMMAGE AUX COLLABORATEURS



HEURES DE STAGE

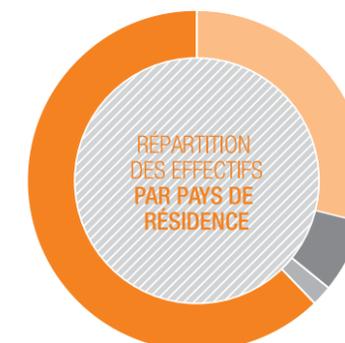
62.340

d'études, d'observation, d'orientation, médical, d'apprentissage etc.

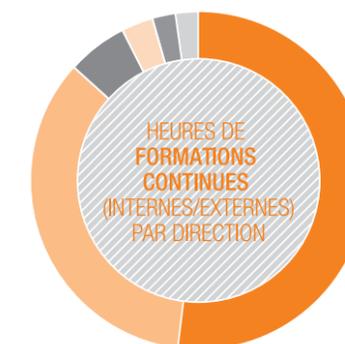
ACTIVITÉS DE LA CRÈCHE

24.937

heures effectuées de garde d'enfants en bas âge (2 mois à 4 ans) en crèche en 2014.



- 62% Luxembourg
- 29% France
- 7% Belgique
- 2% Allemagne



- Direction de Soins : 22.770,5 h
- Formations transversales concernant l'ensemble des directions : 15.104 h
- Direction Administrative et Financière : 2.604 h
- Direction Médicale : 1.373,5 h
- Direction des Ressources Humaines : 924 h
- Direction Générale : 907,5 h

BÉNÉVOLES ACTIFS

14

bénévoles interviennent au sein du CHEM par le biais de fondations ou associations d'aide aux patients.

LES MÉDECINS AU CHEM

LE CORPS MÉDICAL DU CHEM EN 2014

MÉDECINS AGRÉÉS EN 2014

250

SPÉCIALITÉS MÉDICALES

36

NOUVEAUX MÉDECINS AGRÉÉS
AU COURS DE L'ANNÉE 2014

10

SPÉCIALISTES

Anesthésie-réanimation	18	Urgentistes	19
Biologie	2	Microbiologie	1
Cardiologie	10	Néphrologie	3
Chirurgie générale	3	Neurologie	6
Chirurgie orthopédique	10	O.R.L.	9
Chirurgie plastique	2	Oncologie	5
Chirurgie proctologique	1	Ophtalmologie	8
Chirurgie vasculaire	4	Pédiatrie	6
Chirurgie viscérale	4	Pneumologie	4
Dermatologie	6	Psychiatrie	6
Endocrinologie	2	Psychiatrie infantile	1
Gastro-entérologie	6	Radiologie	11
Gériatrie	4	Radiothérapie	6
Gynécologie-obstétrique	11	Rééducation gériatrique	2
Information médicale	1	Rhumatologie	2
Médecine dentaire	14	Stomatologie	2
Médecine générale	44	Traumatologie	4
Médecine interne	6	Urologie	8

MÉDECINS GÉNÉRALISTES AGRÉÉS

NOM	PRÉNOM
Anton	Patrice
Barthels	Loïc
Beck	Henri
Bous	Jean-Marc
Brunsfeld	Claude
Cescutti	Enrico
Cipriani	Fabien
De Bourcy	Gaston
Deloos	Carlo
Flamion	Serge
Flammang	Maryse
Flesch	Christian
Hoffmann	John
Jacquot	André
Kihn	Brigitte
Kihn	Jean
Kirsch	Frank
Klein	Nico
Koppes	Marthe
Lallemang	Jean
Laubach	Hans-Heinrich
Lech	Fred
Merk	Jean-Paul
Merk-Lauterbour	Monique
Mladinovic	Sanja
Muller	Guy
Munch	Jean-Didier
Ney-Koroglanoglou	M.-Jeanne
Nourafza	Ali
Nuss	Max
Oestreicher	Laurence
Peporte	Max
Rasquin	Jean-Marc
Reniers	Francisco
Schleimer-Ovcharenko	Tetyana
Schwall	Philippe
Schwall-Tanson	Fabienne
Schweich	Yves
Steichen	Guillaume
Steichen	Joseph
Tamburini	Philippe
Thiry	Dominique
Waltener	Isabelle
Wohl	Nicole

LES SPÉCIALISTES DU CHEM

NOM	PRÉNOM	SPÉCIALITÉ
Bijaoui	Patrick	Anesthésie-réanimation
Butscher	Karin	Anesthésie-réanimation
Delleuze	Pierre	Anesthésie-réanimation
Grüness	Volkhard	Anesthésie-réanimation
Hoffmann	Henri	Anesthésie-réanimation
Hoffmann	Sonja	Anesthésie-réanimation
Karpp	Matthias	Anesthésie-réanimation
Knaff	Diane	Anesthésie-réanimation
Kolwelter	Guy	Anesthésie-réanimation
Loos	Guy	Anesthésie-réanimation
Pettinger	René	Anesthésie-réanimation
Rastegar	Touraj	Anesthésie-réanimation
Reiners	Roger	Anesthésie-réanimation
Remy	Marc	Anesthésie-réanimation
Stein	Bernhard	Anesthésie-réanimation
Stirn-Breitenfeldt	Christa	Anesthésie-réanimation
Tessaro	Brigitte	Anesthésie-réanimation
Uhrig	Jean	Anesthésie-réanimation
Devaquet-Zeches	Pascale	Biologie
Tamise	Martine	Biologie
Boisante	Louis	Cardiologie
Damm	Carsten	Cardiologie
Helou	Alain	Cardiologie
Hentges	Steve	Cardiologie
Lay	Patrik	Cardiologie
Michaely	Roger	Cardiologie
Missouni	Djamel	Cardiologie
Niclou	Romain	Cardiologie
Schneider	Richard	Cardiologie
Zouiouèche	Samir	Cardiologie
Hartmann	Klaus	Chirurgie générale
Ost	Roger	Chirurgie générale
Scharle	Paul	Chirurgie générale
Andrianne	Yves	Chirurgie orthopédique
Bilo	Reinhard	Chirurgie orthopédique

NOM	PRÉNOM	SPÉCIALITÉ
Glodt	Romain	Chirurgie orthopédique
Jacobs	Stefan	Chirurgie orthopédique
Kohl	Patrick	Chirurgie orthopédique
Moser	Victor	Chirurgie orthopédique
Schmit	Ted	Chirurgie orthopédique
Sedaghatian	Jubin	Chirurgie orthopédique
Thines	Georges	Chirurgie orthopédique
Wijne	Adrien	Chirurgie orthopédique
Coessens	Bruno	Chirurgie plastique
Dauphin	Nicolas	Chirurgie plastique
Zügel	Christiane	Chirurgie proctologique
Derouck	David	Chirurgie vasculaire
Schockmel	Romain	Chirurgie vasculaire
Wagener	Guy	Chirurgie vasculaire
Weides	Norbert	Chirurgie vasculaire
Boulmont	Marc	Chirurgie viscérale
Kerger	Laure	Chirurgie viscérale
Kox	Martin	Chirurgie viscérale
Zügel	Nikolaus	Chirurgie viscérale
Dittmar	Henning	Dermatologie
Hachem	Jean-Pierre	Dermatologie
Jung	Martine	Dermatologie
Kielgast	Kerstin	Dermatologie
Kohl	Laurent	Dermatologie
Schroeder	Fabienne	Dermatologie
Ketfi-Jungen	Marguerite	Endocrinologie
Schaufert-Krotki	Sabine	Endocrinologie
Fritz	Romain	Gastro-enterologie
Bamberg	Monique	Gastro-enterologie
Birgen	Claude	Gastro-enterologie
Heieck	Frank	Gastro-enterologie
Schmit	Alain	Gastro-enterologie
Taddei	Gennaro	Gastro-enterologie
Dondelinger	René	Gériatrie
Florea-Negoita	Aurora	Gériatrie

NOM	PRÉNOM	SPÉCIALITÉ
Gondoin	Caroline	Gériatrie
Hamadachi	Karim	Gériatrie
Aljabri	Khalil	Gynécologie-obstétrique
Calvetti	Sandra	Gynécologie-obstétrique
Clees	Jean-Pierre	Gynécologie-obstétrique
Clees	Michel	Gynécologie-obstétrique
Colling	Tom	Gynécologie-obstétrique
Deltgen	André	Gynécologie-obstétrique
Djahansouzi	Sirus	Gynécologie-obstétrique
Jacoby	Dan	Gynécologie-obstétrique
Kurt-Lung	Sabine	Gynécologie-obstétrique
Richard	Jos	Gynécologie-obstétrique
Weirich	Aloyse	Gynécologie-obstétrique
Biedermann	José	Information médicale
Diriken	André Pierre	Médecine dentaire
Doudkani	Ardalan	Médecine dentaire
Gotti	Sylvie	Médecine dentaire
Hein-Halbgewachs	Laurence	Médecine dentaire
Lachaze	Sophie	Médecine dentaire
Masselot	Philippe	Médecine dentaire
Meyers	Laurent	Médecine dentaire
Reichert	Marc	Médecine dentaire
Tanson	Patrick	Médecine dentaire
Ulveling	Tom	Médecine dentaire
Vanclaire	Paul	Médecine dentaire
Wivines	Joëlle	Médecine dentaire
Wouters	Eric	Médecine dentaire
Zaker Shahrak	Arash	Médecine dentaire
Engels	Félix	Médecine interne
Gesenhues	Daniel	Médecine interne
Kleiber	Karim	Médecine interne
Molitor	Jean-Luc	Médecine interne
Reuter	Marc	Médecine interne
Tomozai	Oxana	Médecine Interne
Dillon	Piers	Médecine-Urgences

NOM	PRÉNOM	SPÉCIALITÉ
Friedrich	Frank	Médecine-Urgences
Fuchs	Joël	Médecine-Urgences
Godée	Thierry	Médecine-Urgences
Kirsch	Gabriele	Médecine-Urgences
Kremer	Jacques	Médecine-Urgences
Laroui	Fatima	Médecine-Urgences
Le Gall	Pascal	Médecine-Urgences
Magar	Alexandre	Médecine-Urgences
Maka	Paul	Médecine-Urgences
Marand-Migny	Anne	Médecine-Urgences
Nardi-Hollard	Angela	Médecine-Urgences
Ngnie-Nono	Linda Sylvie	Médecine-Urgences
Nrecaj	Patrick	Médecine-Urgences
Russo	Nathalie	Médecine-Urgences
Sartini	Nelly	Médecine-Urgences
Senasli	Kheir-Eddine	Médecine-Urgences
Storck	Maryse	Médecine-Urgences
Surleraux	Michel	Médecine-Urgences
Meunier	Danielle	Microbiologie
Doutrelepont	Jean-Marc	Néphrologie
Stirn	Marcel	Néphrologie
Vandivinit	Alain	Néphrologie
Back	Claude	Neurologie
Bisdorff	Alex	Neurologie
Kruger	Michel	Neurologie
Pichot	Armel	Neurologie
Rohmann	Edmund	Neurologie
Ulbricht	Dirk	Neurologie
Hippert	Marc	O.R.L.
Kapella	Michaël	O.R.L.
Kess	Pascal	O.R.L.
Majerus	Jacques	O.R.L.
Mangen	Robert	O.R.L.
Schreiber	Jörg	O.R.L.
Theisen	Jean-Marie	O.R.L.

NOM	PRÉNOM	SPÉCIALITÉ
Wagener	Marc	O.R.L.
Weidig	Gilles	O.R.L.
Le Moine	Françoise	Oncologie
Meyer	Serge	Oncologie
Rauh	Stefan	Oncologie
Thill	Bernard	Oncologie
Van Den Bossche	Godelieve	Oncologie
Duboutay	Christian	Ophtalmologie
Duhr	Georges	Ophtalmologie
Gantenbein	Claude	Ophtalmologie
Meyers	Jean	Ophtalmologie
Pixius	Christiane	Ophtalmologie
Poos	Carlo	Ophtalmologie
Quaring	Ralph	Ophtalmologie
Theisen	Robert	Ophtalmologie
Amado	Simôa	Pédiatrie
Bauer	Johannes	Pédiatrie
Maurer	Manuel	Pédiatrie
Sayad	Bouazza	Pédiatrie
Theisen	Patrick	Pédiatrie
Jann	Ernest	Pneumologie
Mailliet	Georges	Pneumologie
Muller	Carlo	Pneumologie
Muller	Robert	Pneumologie
Gleis	Marc	Psychiatrie
Gondoin	Patrick	Psychiatrie
Houbart	Laurent	Psychiatrie
Lang	Jean-Marc	Psychiatrie
Ponsart	Pascale	Psychiatrie
Simon	Nathalie	Psychiatrie
Rohmann-Estgen	M.-Josée	Psychiatrie infantile
Bruch	Jean-Marie	Radiologie
Demuth	Rémy	Radiologie
Kadi	Nabila	Radiologie
Lasar	Yves	Radiologie

NOM	PRÉNOM	SPÉCIALITÉ
Matte	Jean-Christophe	Radiologie
Nuss	Dean	Radiologie
Poos	Daniel	Radiologie
Roukoz	Bernard	Radiologie
Schmit	Marianne	Radiologie
Weyrich	Georges	Radiologie
Wildanger	Gilbert	Radiologie
Biver-Roisin	Sylvie	Radiothérapeutes
Burie	Dirk	Radiothérapeutes
Frederick	Bérangère	Radiothérapeutes
Louis	Céline	Radiothérapeutes
Nickers	Philippe	Radiothérapeutes
Untereiner	Michel	Radiothérapeutes
Ledesch-Camus	Danielle	Rééducation gériatrique
Pirotte	Annette	Rééducation gériatrique
Heuschling	Claude	Rhumatologie
Kemmer	Camille	Rhumatologie
Duvigneaud	Suzanne	Stomatologie
Suchail	Pascal	Stomatologie
Brogard	Patrick	Traumatologie
Draeger	Martin	Traumatologie
Häussler	Peter	Traumatologie
Reimer	Hansjörg	Traumatologie
Becker	Guy	Urologie
Collard	André	Urologie
Damoun	Mojtaba	Urologie
Debie	Benoît	Urologie
Giacchi	Sandro	Urologie
Lurquin	Antoine	Urologie
Muller	Robert	Urologie
Nathan	Michel	Urologie

MÉDECINS AGRÉÉS EN 2014

Janvier 2014

Nickers Philippe
Radiothérapeute

Tessaro Brigitte

Anesthésie-réanimation

Février 2014

Kadi Nabila
Radiologie

Mai 2014

Lachaze Sophie
Médecin dentiste

Septembre 2014

Kerger Laure
Chirurgie viscérale

Octobre 2014

Nuss Dean
Radiologie

Tomozei Oxana
Médecine interne

Décembre 2014

Gondoin Caroline
Gériatrie

Hamadachi Karim
Gériatrie

Jacoby Dan
Gynécologie-obstétrique

MÉDECINS SPÉCIALISTES

206

Nombre total

MÉDECINS GÉNÉRALISTES

44

Nombre total agréés

LES PARTENARIATS

82

Les nouvelles Coopérations et Conventions



LES NOUVELLES CONVENTIONS ET COOPÉRATIONS

Fidèle à son credo «E staarke Partner», le CHEM attache une grande importance au développement proactif d'un tissu très dense de réseaux, de synergies et de partenariats à valeur ajoutée. De nouvelles conventions ont été signées en 2014.



Centre National de Rééducation fonctionnelle et de Réadaptation

Le 1^{er} janvier 2014, le CHEM a signé une convention de coopération avec le Centre National de Rééducation Fonctionnelle et de Réadaptation (CNRFR). Ce partenariat vise, sur la base d'un engagement réciproque, à optimiser l'offre des soins en rééducation, à assurer une meilleure continuité des soins et à développer une synergie des compétences et des moyens dans l'intérêt mutuel des deux parties et dans celui du patient.

Centre de Recherche Public de la Santé

En 2014, le CRP-Santé et le CHEM ont renforcé leur coopération dans le domaine de la recherche et signé plusieurs conventions de coopération.

> En janvier 2014, le CHEM et le CRP-Santé ont scellé une convention de coopération sur l'étude intitulée «The MILO Study (MEK Inhibitor in Low-grade Serous Ovarian Cancer): A Multinational, Randomized, Open-label Phase 3 Study of MEK162 vs. Physician's Choice Chemotherapy in Patients with Recurrent or Persistent Low-grade Serous Carcinomas of the Ovary, Fallopian Tube or Primary Peritoneum».

> Le 14 mars, les deux institutions ont signé une convention de collaboration définissant le cadre de l'étude «Vertigo PEVS». Cette étude internationale portant sur les divers types de vertige vise à établir un relevé des différents symptômes afin de les comparer.

> Le 15 avril 2014, le CHEM et le CRP-Santé ont scellé une convention de coopération fixant les modalités de l'étude «A double-blind, randomized, placebo controlled Phase III study of Nintedanib plus best supportive care (BSC) versus placebo plus BSC in patients with colorectal cancer refractory to standard therapies.». Cette étude clinique, intitulée «LUME», collectera les données de patients du CHEM présentant un cancer colorectal avec métastases réfractaires au traitement standard.

> En mai 2014, le CHEM et le CRP-Santé ont signé une convention de collaboration définissant les modalités de l'étude «Registre Hémoglobinurie paroxystique nocturne», ou «registre HPN», une étude observationnelle associée à la collecte de données de patients présentant une hémoglobinurie paroxystique nocturne dans le cadre de soins de routine.

En février 2014, le CHEM et le Centre de Recherche Public de la Santé ont signé une convention de transfert de données. Conformément au règlement grand-ducal, cette convention a pour but de définir et organiser les relations et les modalités de fonctionnement entre l'institution responsable du RNC et de la source, notamment en matière de fourniture de données et de résultats. Elle définit les responsabilités de chaque partie pour garantir le bon fonctionnement à long terme du Registre National du Cancer.

Ligue médico-sociale

Une convention cadre de collaboration a été signée avec la Ligue médico-sociale. Cette nouvelle synergie vise à offrir aux patientes de la maternité des prestations de qualité pendant leur séjour à l'hôpital et lors de leur retour à domicile. Une coopération est mise en place entre l'infirmière de la Ligue médico-sociale et le personnel de la maternité afin de répondre au mieux aux besoins des enfants et de leur famille.

Réseaux de soins à domicile

En 2014, le CHEM a signé plusieurs conventions de collaboration avec des organismes de soins à domicile afin de garantir aux patients du CHEM et à leurs proches une continuité de la prise en charge, une amélioration continue de la qualité des soins médicaux ainsi qu'un haut niveau de satisfaction.

LISTE DES PARTENAIRES

- > Alive
- > Asti
- > ADEM
- > Association des Parents d'Enfants Mentalement Handicapés (APEMH)
- > Centre François Baclesse
- > Centre Hospitalier du Nord (CHDN)
- > Centre Hospitalier Neuro-Psychiatrique
- > Chambre de Commerce Luxembourg
- > Centre Hospitalier de Luxembourg (CHL)
- > Centre de Formation Professionnelle Continue Dr Robert Widong
- > Caisse Nationale de Santé
- > Luxembourg Institute of Science and Technology (LIST)
- > CHU Ste Justine Montréal
- > CRP Santé
- > Doheem versuergt
- > Europa Donna
- > Fondation Hôpitaux Robert Schuman
- > Fondation Kannerschlass
- > Fondation luxembourgeoise contre le cancer
- > Fédération des Hôpitaux luxembourgeois (FHL)
- > Hëllef fir de Bierger an d'Biergerin
- > Help
- > Institut national de chirurgie cardiaque et de cardiologie interventionnelle (INCCI)
- > Institut Universitaire International Luxembourg (IUIL)
- > Integrated BioBank of Luxembourg (IBBL)
- > Ligue médico-sociale
- > Lycée Technique pour Professions de Santé (LTPS)
- > Luxembourg Center for Systems Biomedicine (LCSB)
- > Médias officiels du Luxembourg
- > Ministère de la Santé
- > Novelia Senior Services SA
- > Omega 90
- > Paramedicus
- > Police Grand-Ducale
- > Rehazenter
- > Réseau Psy
- > Servior Lëtzebuerg
- > Spidolswäscherei
- > Stëftung Hëllef Doheem
- > Université Libre de Bruxelles (ULB)
- > Université du Luxembourg
- > Unicef
- > Verbandskëscht



LES ACTIVITÉS DE SUPPORT

- 88 L' Informatique
- 89 La Communication
- 92 Le Service Energie et Environnement



L'INFORMATIQUE

En 2014, les efforts de développement et d'amélioration déployés par le département informatique avaient pour objectif de renforcer la sécurité d'accès aux informations médicales ainsi que de poursuivre la démarche visant à garantir l'intégrité et la disponibilité des données.

Afin de poursuivre les démarches entamées en 2013 pour mettre en place le projet d'identitovigilance, le département informatique a développé en 2014 la deuxième version du logiciel de gestion du transport de patient. En utilisant des appareils ultraportables (iPod), ce système documente depuis mai 2014 toutes les étapes du transport des patients, garantissant ainsi que le « bon patient » quitte l'unité de soins.

SSO (Single Sign ON)

En 2014, le département informatique a commencé la refonte de la procédure d'identification des utilisateurs. Afin de satisfaire à cette procédure, demandée par l'agence eSanté et portant sur l'accès aux données du patient, le CHEM s'est attaché à mettre en place un système d'authentification forte (nom d'utilisateur, mot de passe, carte à puce) pour rendre l'accès le plus efficace possible tout en garantissant le niveau de sécurité demandé.

Cahier des charges et JCI

La direction générale a chargé le département informatique de rédiger un cahier des charges pour un nouveau dossier patient satisfaisant aux critères d'accréditation de la JCI (Joint Commission International). Au printemps 2014, une première version a été rédigée en collaboration avec les responsables métier du CHEM. Une deuxième version du cahier des charges a ensuite été élaborée en collaboration avec le Centre Hospitalier de Luxembourg (CHL) de manière à couvrir les besoins des deux institutions. En septembre, le Centre Hospitalier du Nord (CHdN) s'est joint aux efforts.

EAI (Enterprise Application Interface)

Dans le contexte des efforts communs relatifs à l'élaboration du cahier des charges, le CHEM a mis à la disposition du CHL et du CHdN ses développements dans le domaine de l'EAI, de manière à favoriser une approche commune des trois institutions dans le domaine de l'interfaçage de leurs applications en général et dans celui de la communication avec la plateforme eSanté en particulier.

L'INFORMATIQUE EN CHIFFRES

MESSAGES HL7 (HEALTH LEVEL 7)

10.550.289

entre les applications

POSTES DE TRAVAIL

1.111

sur 3 sites

IMPRIMANTES

551

tout genre : laser, deskjet, étiquettes et bracelets

SERVEURS

279

LA COMMUNICATION

En 2014, la cellule communication a renforcé sa stratégie de communication proactive. L'année a été marquée par la refonte du site web ainsi que par de nombreux événements internes et externes.



▲ Le groupe de travail du projet internet

Après un an et demi de préparation, le nouveau site web du CHEM a été mis en ligne le 14 juillet 2014. Dotée d'un layout sobre et clair, cette nouvelle plateforme vise à orienter le visiteur dès son arrivée sur la page d'accueil. Ainsi, la rubrique « Patients et Visiteurs » contient toutes les informations utiles pour les patients et leurs visiteurs, telles que les formalités d'admission, les contacts utiles, les heures de visite, etc. Une rubrique « Spécialités et services de support » regroupe quant à elle les différents services et les principales informations les concernant. L'internaute

a désormais à sa disposition un mannequin interactif servant à dynamiser la recherche de services et de médecins, qui disposent tous d'un profil individuel comprenant leur CV. Quant au volet « Le CHEM », il contient l'ensemble des informations Corporate et tout le volet organisationnel du CHEM ainsi qu'un grand espace « Travailler au CHEM ». L'espace presse dédié aux médias rassemble tous les communiqués de presse récents. En tant que plateforme en perpétuelle évolution, le site sera perfectionné en 2015 par de nouvelles fonctionnalités.

LA COMMUNICATION EN CHIFFRES

COMMUNIQUÉS DE PRESSE

15

INVITATIONS DE JOURNALISTES

16

ACTIONS DE PRÉVENTION
& SENSIBILISATION AVEC LES SERVICES

9

JOURNAL INTERNE EMIL

3

éditions

BROCHURES RÉALISÉES POUR PATIENTS

36

EXPOSITIONS

4

AFTER-WORK

5

Renforcement des relations publiques et de la communication interne

Chargée de faire connaître de manière transparente l'ensemble des activités de l'hôpital, la cellule communication a intensifié sa communication externe en 2014. Le service a ainsi organisé de nombreuses actions de prévention et de sensibilisation ainsi que des conférences thématiques orientées vers le grand public. Le CHEM a organisé quatre expositions dans le cadre du concept « Art au CHEM », dont l'exposition « Meeting Diversity » réalisée par les Maisons Relais Nonnewisen et Galaxie.

En 2014, la communication interne a été marquée par l'introduction des « After-Work », des sorties conviviales permettant de créer des liens entre les employés à l'extérieur de l'hôpital. Outre les manifestations traditionnelles comme le banquet des collaborateurs méritants, la fête du personnel et la fête de la Saint-Nicolas, la cellule a organisé en décembre 2014 le 20^e anniversaire de l'unité des soins palliatifs. En 2015, la cellule communication se focalisera sur la refonte du site intranet dans le but de dynamiser la communication interne.



En 2014, la communication interne a été marquée par l'introduction des sorties « After-Work ».

LE SERVICE ÉNERGIE ET ENVIRONNEMENT

La politique de développement durable constitue un élément important de la stratégie de l'hôpital. En 2014, le CHEM a été partenaire national du projet européen «noPills», sous l'égide du LIST (Luxembourg Institute of Science and Technology).

Depuis les années 1980, de nombreuses molécules pharmaceutiques ont été détectées dans l'environnement. En effet, leur présence dans les effluents et les boues de stations d'épuration urbaines, le milieu aquatique et les sols a été établie à l'échelle mondiale. Beaucoup de substances ne sont pas dégradées dans les STEP et peuvent avoir des répercussions nuisibles et significatives sur l'environnement et les services écosystémiques.

Implication dans le projet européen noPills

Cofinancé par le programme Interreg IVB North West Europe, le projet noPILLS avait pour objectif de tester des méthodes et des technologies permettant de réduire, voire de prévenir les effets néfastes des résidus de médicaments et des produits de contraste utilisés en radiographie sur les eaux de surface.

Dans ce contexte, le LIST a lancé au mois de mai une campagne de test au CHEM d'Esch/Alzette, en coopération avec le service «Énergie et environnement», partenaire national du projet. Le CHEM avait déjà participé par le passé à un projet intitulé PILLs, dans le cadre duquel il avait accueilli dans son enceinte une station d'épuration pilote pour les médicaments et produits de contraste. Cette campagne, dont le but est de rechercher des mesures économiques et environnementales permettant d'éliminer les substances pharmaceutiques et de diagnostic des eaux usées en provenance des hôpitaux, a permis de tester l'efficacité et l'acceptation auprès des patients des mesures de réduction des émissions à la source.

Ainsi, pendant deux semaines, l'urine des patients traités en ambulatoire au CHEM a été collectée séparément à l'aide de sacs à urine, gélifiée, puis éliminée avec les déchets ménagers. Soutenue par le Syndicat intercommunal à vocation écologique (SIVEC), l'action de collecte était accompagnée d'un programme de surveillance intensif, qui couvrait également l'évaluation de la qualité de l'eau à l'entrée et à la sortie de la STEP de Schiffange, chargée du traitement des eaux usées de la Ville d'Esch-sur-Alzette. Enfin, les informations relatives à l'acceptation de la collecte séparée d'agents de contraste radiologiques excrétés ainsi qu'à la maniabilité des sacs à urine ont été collectées par le biais d'un questionnaire distribué aux patients.

POURCENTAGE DE PATIENTS AMBULATOIRES

45,7 %

ont participé à la campagne



Le CHEM s'engage à créer une dynamique de prévention de la pollution et d'amélioration continue pour la protection de l'environnement.

DR-ING. KAI KLEPISZEWSKI
Responsable du projet noPILLS Luxembourg



« Grâce aux expériences positives tirées du projet PILLs, le LIST a décidé de collaborer à nouveau avec le CHEM pour le projet de suivi noPILLS. Outre le soutien du CHEM dans le fonctionnement de la station d'épuration pilote à l'hôpital, la coopération a été étendue à la collaboration avec le service radiologie. Dans le cadre de l'élargissement de la coopération, les collaborateurs concernés du CHEM se sont avérés être des partenaires fidèles, compétents et intéressés qui ont ainsi contribué au succès du projet noPILLS. »



LES AUTRES PROJETS DU SERVICE ENERGIE ET ENVIRONNEMENT

Gestion des déchets

- > Réduction de la production des déchets standards grâce à l'optimisation du tri sélectif et à l'élaboration d'un règlement interne sur la gestion des déchets.
- > Obtention du label de qualité de la SuperDrecksKëscht pour les futurs chantiers.

Mobilité

- > Partenariat avec la ville d'Esch-sur-Alzette et Sudstroum pour un projet de e-carsharing.

Environnement

- > Amélioration des conditions et de la sécurité au travail via la mise en place d'une politique de gestion des produits chimiques.

LES PROJETS EN COURS

- 96 Le Südspidol
- 98 Les autres projets
 - > Certification 5S
 - > Définition du flux d'admission optimal pour le site de Niederkorn
 - > Accréditation ISO 15189 du laboratoire
 - > Dossier de soins informatisé



LE SÜDSPIDOL

Lancé en 2011, le projet Südspidol prévoit la construction d'un nouvel hôpital innovant. Fondé sur une vision de prise en charge et de santé publique à long terme, cet hôpital pourra accueillir ses premiers patients dès 2022.

En 2014, le projet Südspidol a franchi une étape importante. Le concours d'architectes européen ouvert au mois de juin a suscité un intérêt remarquable auprès des bureaux d'architecture internationaux. Après un examen approfondi et une évaluation des dossiers remis, 26 candidats ont été admis au concours.

Les candidats faisaient partie de quatre catégories: 10 bureaux d'architecture expérimentés dans la construction d'hôpitaux, 9 bureaux d'architecture expérimentés dans la construction de bâtiments complexes, un jeune bureau d'architecture et 6 bureaux d'architecture primés.

Évaluation des projets en 2015

Un préjury composé de membres de la direction et de la coordination constructions ainsi que d'experts externes se réunira en février 2015 afin d'examiner les projets en fonction des critères définis dans le programme du concours se basant sur la fonctionnalité du futur bâtiment. Ensuite, il présentera les 26 projets à un jury composé d'architectes reconnus au niveau international et de représentants du CHEM. Cette première analyse aboutira à une sélection de 10 projets, qui aura lieu les 24, 25 et 26 mars 2015. Les projets retenus entreront ensuite dans la deuxième phase de la sélection et devront fournir un concept plus détaillé, surtout axé sur la fonctionnalité innovante et l'architecture du futur bâtiment. C'est alors que le jury procédera à un classement final et le projet retenu sera annoncé par le Conseil d'administration en octobre 2015.



UN HÔPITAL DE PLUS-VALUE SUR UN SITE ACCESSIBLE

Le Südspidol sera régi par un concept de plus-value dont les principales caractéristiques seront les soins personnalisés, la sécurité du patient, l'économie d'énergie ainsi que la création de synergies avec d'autres institutions. Le CHEM prévoit de créer un « Green Hospital », qui proposera un cadre accueillant et agréable aux patients et collaborateurs.

Situé à deux pas du rond-point Raemerich, à côté du dépôt TICE, le site d'implantation du Südspidol offre d'excellentes connexions de bus, une accessibilité optimale en voiture et une proximité idéale avec l'université tout en garantissant un maximum de sécurité et de bonnes options d'aménagement. Le nouvel hôpital bénéficiera d'une situation centrale, à proximité des commerces, et s'intégrera dans le paysage urbain de la ville d'Esch/Alzette.

PLANIFICATION DU SÜDSPIDOL



2012

16 Juillet
> adoption du projet par le Conseil d'administration du CHEM



2012

3 décembre
> le Ministre de la Santé donne son accord de principe en vue de la construction du nouvel hôpital



2013

12 juillet
> le programme spatial détaillé est remis au Ministre de la Santé



2014

2 juin
> le concours d'architectes est lancé au niveau européen



2022

mise en service



2018-2022

construction



2015-2018

conception détaillée



2015

Novembre
> choix de la maîtrise d'œuvre intégrée (c.à.d. architecte et ingénieurs)



2014

6 octobre
> 26 candidats sont admis au concours

LES AUTRES PROJETS

Engagé dans une démarche constante d'amélioration de la qualité, le CHEM réalise de nombreux projets dans tous ses domaines d'activité. Voici un aperçu des projets qui se poursuivront en 2015



Projets en cours

CERTIFICATION 5S

En 2015, le département technique du CHEM mettra en place la démarche 5S. Ce projet renforce une méthode pragmatique et très concrète d'amélioration de la situation actuellement en place à partir des idées et de la participation des acteurs du terrain, puis plus généralement de l'ensemble du personnel. La certification 5S récompense la suppression du superflu et le maintien de tous les éléments indispensables à l'exécution d'une activité. Dans cet objectif, le strict nécessaire est soigneusement ordonné et mis en évidence pour faire gagner de l'espace et du temps. Conforme aux critères de la Joint Commission International (JCI), cette ligne vise à alléger et optimiser l'espace de travail tout en améliorant la qualité du service, la sécurité ainsi que le bien-être au travail. Lancé en octobre 2014, ce projet, qui s'inscrit dans la philosophie d'amélioration continue du CHEM, s'appliquera à l'avenir à d'autres activités du CHEM.

DÉFINITION DU FLUX D'ADMISSION OPTIMAL POUR LE SITE DE NIEDERKORN

Suite à la restructuration réussie de l'admission sur le site d'Esch, un projet similaire sera mis en œuvre en 2015 afin d'appliquer le flux d'admission au site de Nieder Korn. L'objectif sera de recenser des données administratives correctes et complètes par un minimum d'interventions, tout en garantissant le bon acheminement du patient.

ACCRÉDITATION ISO 15189 DU LABORATOIRE

Lancé à l'été 2014, le projet d'accréditation ISO 15189 du laboratoire se poursuivra en 2015. Ce projet, qui s'inscrit dans le processus d'amélioration du laboratoire, représente le dernier sous-projet de l'« optimisation du processus de traitement des analyses ».

DOSSIER DE SOINS INFORMATISÉ

En 2015, le CHEM poursuivra le projet d'informatisation du dossier des soins. Le premier encodage sur support électronique (Logiciel GRIPS) a été effectué en 2014 à l'unité de gastro-néphrologie.

Projets en cours

LES DONNÉES FINANCIÈRES

102

Les Données financières



LES DONNÉES FINANCIÈRES

Bilan

ACTIF (en milliers €)	2014	2013	▲
Actif immobilisé	128.394 €	125.808 €	2,1 %
Actif circulant	58.194 €	62.317 €	-6,6 %
Comptes de régularisation	713 €	577 €	23,6 %
Total ACTIF	187.301 €	188.703 €	-0,7 %
PASSIF (en milliers €)	2014	2013	▲
Capitaux propres	122.464 €	121.458 €	0,8 %
Provisions	503 €	438 €	14,8 %
Dettes	64.335 €	66.807 €	-3,7 %
Total PASSIF	187.301 €	188.703 €	-0,7 %

Actif

Actif immobilisé: L'augmentation sur l'actif immobilisé est à mettre sur le compte de projets de construction entamés et/ou finalisés en 2014. Il y a lieu de citer en exemple les travaux de planification du nouveau site unique « Südspidol » ainsi que le réaménagement du service de réanimation du site d'Esch et de la nouvelle polyclinique chirurgicale à Niederkorn.

Actif circulant: La baisse sur l'actif circulant résulte principalement de la baisse des créances dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à 1 an. En effet, un effort particulier a été mis en œuvre en interne pour diminuer notre délai de facturation envers la CNS. En outre, les créances comptabilisées en 2013 concernant les décomptes budgétaires 2001 à 2010 ne se retrouvent plus dans les comptes annuels de 2014 (montants en faveur du CHEM).

Passif

Capitaux propres: La variation de ce poste provient du résultat annuel et de la hausse sur la subvention d'investissement qui est directement liée aux immobilisations corporelles effectuées.

Dettes: À l'instar des créances relatives aux décomptes budgétaires 2001 à 2010, cette position bilantaire reprenait en 2013 les montants en faveur de la CNS.

Compte de résultat

CHARGES (en milliers €)	2014	2013	▲
Consommations de marchandises, consommables et matières premières	44.811 €	43.589 €	2,8 %
Autres charges externes	17.415 €	16.778 €	3,8 %
Frais de personnel	134.800 €	131.176 €	2,8 %
Corrections de valeur	13.416 €	12.405 €	8,2 %
Autres charges d'exploitation	1.483 €	782 €	89,7 %
Intérêts et autres charges financières	158 €	160 €	-1,5 %
Charges exceptionnelles	2.866 €	5.900 €	-51,4 %
Profit de l'exercice	335 €	1.554 €	-78,5 %
Total CHARGES	215.283 €	212.342 €	1,4 %
PRODUITS (en milliers €)	2014	2013	▲
Montant net du chiffre d'affaires	200.496 €	196.250 €	2,2 %
Reprises de corrections de valeur	126 €	0 €	100,0 %
Autres produits d'exploitation	6.776 €	6.683 €	1,4 %
Autres intérêts et autres produits financiers	292 €	363 €	-19,5 %
Produits exceptionnels	7.593 €	9.046 €	-16,1 %
Total PRODUITS	215.283 €	212.342 €	1,4 %

Charges

Consommation: L'augmentation vient principalement de la hausse des prix de certains consommables médicaux (ex : perfusions et réactifs) et de médicaments spécifiques pour la chimiothérapie.

Frais de personnel: La hausse est normale du fait des augmentations salariales contractuelles et des nouveaux postes accordés par la CNS.

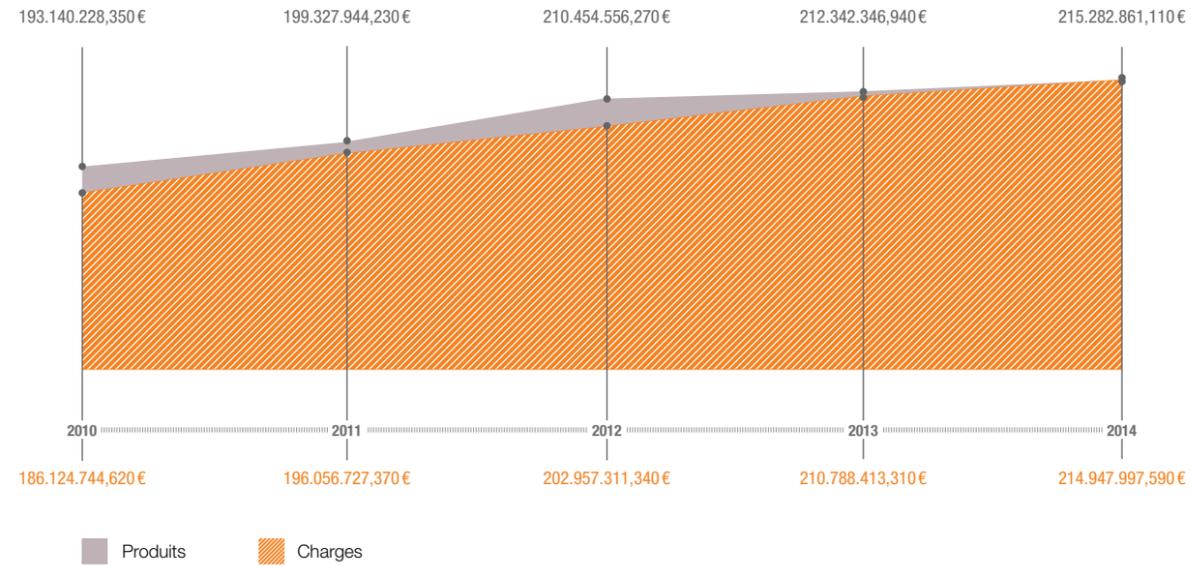
Produits

Montant net du chiffre d'affaires: Le montant repris est en adéquation avec le protocole d'accord signé en 2014 entre le CHEM et la CNS, qui assure la couverture des frais fixes et variables.

On constate également une forte progression au niveau des médicaments dotés du statut « distribution en pharmacie hospitalière ».

Charges et produits exceptionnels: Outre les décomptes budgétaires des exercices antérieurs et la prime qualité estimée pour 2014, on peut citer comme faits notables un reclassement d'une aide de l'État consentie en 1984 ainsi que des corrections de valeur exceptionnelles pour l'abandon d'un projet de médication informatique.

ÉVOLUTION DES CHARGES ET PRODUITS



RÉPARTITION DES CHARGES PAR CATÉGORIE



92 % Charges d'exploitation
8 % Amortissements, Intérêts et charges exceptionnelles

62 % Frais de personnel
21 % Consommations de marchandises, consommables et matières premières
9 % Autres charges

Données financières





LA STRUCTURE DE L'ADMINISTRATION ET DE GESTION

- 108 Le Conseil d'administration
- 109 La Direction
- 110 Les Comités permanents
- 112 L' Organigramme
- 114 Les Départements cliniques
- 116 L'Organisation administrative et financière

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION



MEMBRES EFFECTIFS

Quatre représentants de la Ville d'Esch/Alzette

Vera Spautz (présidente du CA)
Daniel Codello
Jean Huss
André Zwally

Deux représentants de la Ville de Dudelange

Alain Becker (Vice-président du CA)
Dan Biancalana

Quatre représentants d'ArcelorMittal

Patrick Seyler (Vice-président du CA)
Marc Fox
Dr Marc Jacoby
Raymond Soumer

Deux représentants du gouvernement désignés par le Ministre de la Santé

Laurent Zanotelli
Léa Hemmer-Nies

Un représentant de la Ville de Differdange

Dr Robert Mangen

Un représentant de la Ville de Pétange

Pierre Mellina

Un représentant de la Ville de Bascharage

Michel Wolter

Le Conseil d'administration est l'organe de gestion du CHEM. Il définit la politique du CHEM dans le respect des lois, règlements et conventions applicables. Il nomme le directeur général et les directeurs de département, auxquels il délègue la direction de l'établissement et la direction des activités médicales, des soins et du domaine administratif. Le Conseil d'administration est composé de 15 membres effectifs et de 12 membres consultatifs.

MEMBRES CONSULTATIFS

Cinq membres de la direction

Dr Michel Nathan
Dr Claude Birgen
Daniel Cardao
Patrizia Ascani
Serge Haag

Trois membres du Conseil médical

Dr Hansjörg Reimer
Dr Bob Muller
Dr Maryse Storck

Trois membres de la délégation du personnel

Chantal Gantrel
Léonie Hoffmann
Gaby Bierlair

Un juriste

Patrick Schott

LA DIRECTION

De gauche à droite : Serge Haag,
Dr Michel Nathan, Patrizia Ascani,
Dr Claude Birgen, Daniel Cardao



Le Conseil de direction propose la politique générale et les orientations stratégiques du CHEM. Il assure la gestion journalière des affaires dans les limites des pouvoirs qui lui sont délégués par le CA. Il coordonne en outre la mission de santé publique de l'établissement au niveau interdépartemental.

Le directeur général est chargé d'exécuter les décisions du Conseil d'administration et de régler toutes les affaires qui lui sont spécialement dévolues par celui-ci. Il veille à la continuité des missions imparties au CHEM pendant toute la durée du séjour des patients faisant appel à ses services.

COMPOSITION DU CONSEIL DE DIRECTION

Directeur général

Dr Michel Nathan

Directeur médical

Dr Claude Birgen

Directeur des soins

Serge Haag

Directeur administratif et financier

Daniel Cardao

Directeur des ressources humaines

Patrizia Ascani

LES COMITÉS PERMANENTS

LE CONSEIL MÉDICAL



Président
Dr Hansjörg Reimer

Secrétaire
Dr Bob Muller

Conformément à l'article 30 de la loi du 28 août 1998 sur les établissements hospitaliers, un Conseil médical est institué au CHEM, dont la composition, les modalités d'élection, le fonctionnement et les attributions résultent du règlement grand-ducal du 22 août 2003 relatif au Conseil médical des hôpitaux et établissements hospitaliers spécialisés. Le Conseil médical représente les intérêts du corps médical et se compose de représentants des médecins, des pharmaciens et du laboratoire.

LA DÉLÉGATION DU PERSONNEL

Présidente
Chantal Gantrel

Vice-présidente
Léonie Hoffmann

Conformément à la loi modifiée du 18 mai 1979 portant réforme des délégations du personnel, il est institué une délégation du personnel au CHEM, dont les modalités électorales relatives à la désignation des délégués sont déterminées par le règlement grand-ducal modifié du 21 septembre 1979 concernant les opérations électorales pour la désignation des délégués du personnel. La délégation du personnel a pour mission générale de sauvegarder et de défendre les intérêts du personnel salarié de l'établissement en matière de conditions de travail, de sécurité de l'emploi et de statut social, pour autant que cette mission ne relève pas de la compétence du comité mixte d'entreprise.

LE COMITÉ MIXTE

Président
Dr Michel Nathan

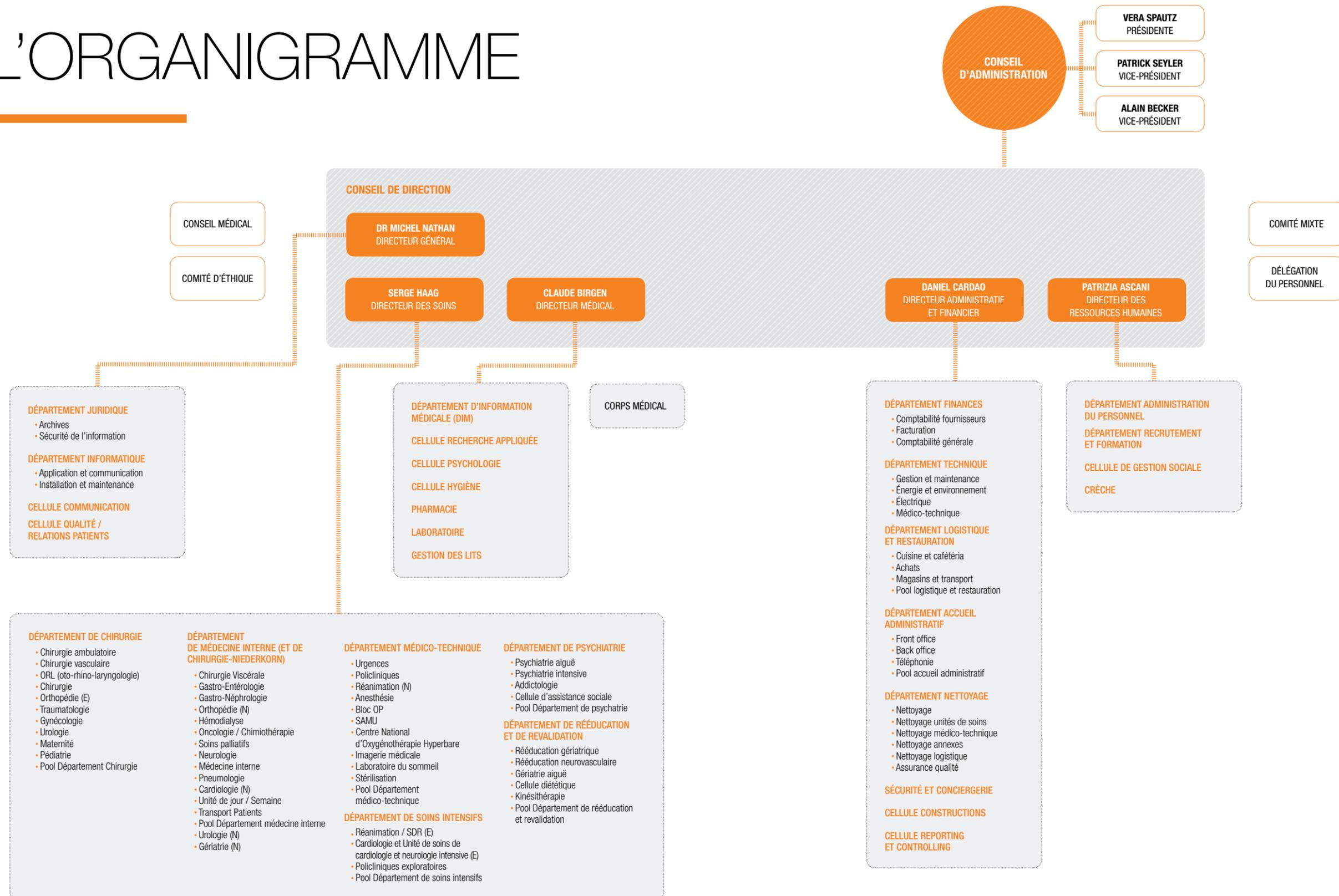
Conformément à la loi modifiée du 6 mai 1974 instituant des comités mixtes dans les entreprises du secteur privé et organisant la représentation des salariés dans les sociétés anonymes, le CHEM dispose d'un comité mixte qui se réunit

au moins quatre fois par an. Il est composé paritairement de représentants de l'employeur et de représentants du personnel et permet aux représentants du salariat de participer activement au fonctionnement de l'entreprise.

LES AUTRES COMITÉS PERMANENTS DU CHEM

Comité	Mission
Comité de sécurité	Politique de sécurité
Comité de radioprotection	Politique de radioprotection
Groupe d'intervention et de sauvetage	Sauvetage
Comité d'achat	Politique d'achat et standardisation de matériaux
Groupe POI GSE	Gestion de crise
Comité d'éthique	Organe consultatif sur les questions éthiques
Comité de prévention des infections nosocomiales	Prévention des infections nosocomiales
Unité des infections nosocomiales	Prévention des infections
Comité médico-pharmaceutique	Sécurité des médicaments
Comité de sécurité transfusionnelle	Sécurité des transfusions
Comité du matériel médical	Sécurité du matériel médical
Comité d'évaluation et d'assurance qualité des prestations hospitalières	Gestion de qualité et de risque
Groupe d'évaluation C.I.R.S.	Analyse des incidents
Equipe d'évaluation plainte	Evaluation des plaintes
Groupes multidisciplinaires en oncologie	Stratégies de diagnostics et de traitements
Comité des dons	Politique des dons
Comité MESEHY	Sécurité au travail
Conseil de bloc	Organisation des opérations
Commission des bâtisses	Projets de construction et de transformation
Comité de coordination des travaux	Projets de construction et de transformation
Comité pilotage antibiotique (CPA)	Optimisation de l'administration d'antibiotiques au CHEM en vue de réduire les résistances
Groupe d'organisation pilotage antibiotique (GOPA)	Optimisation de l'administration d'antibiotiques au CHEM en vue de réduire les résistances

L'ORGANIGRAMME



LES DÉPARTEMENTS CLINIQUES

Organisé en départements cliniques, le CHEM propose une vaste offre d'activités cliniques complétées par des services de support.

DÉPARTEMENT DE CHIRURGIE

- > Chirurgie viscérale
- > Chirurgie vasculaire
- > ORL (oto-rhino-laryngologie)
- > Chirurgie générale
- > Chirurgie de la main
- > Chirurgie plastique
- > Orthopédie
- > Traumatologie
- > Gynécologie
- > Urologie
- > Maternité
- > Pédiatrie
- > Chirurgie thoracique

DÉPARTEMENT DE MÉDECINE INTERNE

- > Gastro-entérologie
- > Néphrologie
- > Hémodialyse
- > Oncologie
- > Chimiothérapie
- > Soins palliatifs
- > Neurologie
- > Médecine interne
- > Pneumologie
- > Cardiologie
- > Rhumatologie
- > Curiethérapie

DÉPARTEMENT MÉDICO-TECHNIQUE

- > Urgences
- > Anesthésie
- > SAMU
- > Centre national d'oxygénothérapie hyperbare
- > Imagerie médicale
- > Laboratoire du sommeil

DÉPARTEMENT DE SOINS INTENSIFS

- > Réanimation
- > Soins intermédiaires
- > Cardiologie et neurologie intensive

DÉPARTEMENT D'INFORMATION MÉDICALE

DÉPARTEMENT DE PSYCHIATRIE

- > Psychiatrie aiguë
- > Psychiatrie intensive
- > Addictologie
- > Centre de crise
- > Hôpital de jour psychiatrique
- > Antenne mobile psychiatrique

DÉPARTEMENT DE RÉÉDUCATION ET DE REVALIDATION

- > Rééducation gériatrique
- > Rééducation neurovasculaire
- > Gériatrie aiguë
- > Hôpital de jour gériatrique

CLINIQUES SPÉCIALISÉES

- > Clinique du dos
- > Clinique de la douleur
- > Clinique du diabète
- > Centre de santé vasculaire
- > Clinique de l'obésité
- > Clinique des plaies et cicatrisations

SUPPORTS CLINIQUES

- > Kinésithérapie
- > Ergothérapie
- > Orthophonie
- > Assistance sociale
- > Diététique
- > Psychologie
- > Hygiène
- > Stérilisation
- > Transport patients
- > Laboratoire
- > Pharmacie
- > Cellule clinique
- > Cellule PRN
- > Gestion des lits
- > Cellule de recherche appliquée

POLICLIQUES SPÉCIALISÉES

- > Ophtalmologie
- > ORL
- > Dentaire
- > Dermatologie
- > Chirurgicale
- > Endoscopie
- > Cardiologie
- > Neurologie
- > Pneumologie
- > Urologie
- > Centre vasculaire
- > Proctologie
- > Orthopédie
- > Traumatologie
- > Gynécologie

ORGANISATION ADMINISTRATIVE ET FINANCIÈRE

La direction générale, la direction des ressources humaines et la direction administrative et financière sont composées de départements qui se subdivisent en services dirigés par des responsables de service. Des cellules directement rattachées aux directions respectives sont également intégrées au CHEM.

DÉPARTEMENTS, SERVICES ET CELLULES DÉPENDANT DE LA DIRECTION GÉNÉRALE

Le Département Juridique

Le département juridique a pour mission de veiller à la sécurité juridique du CHEM, de défendre les intérêts juridiques du CHEM et de conseiller la direction dans tous les domaines du droit

Le Département Informatique

Le département informatique a pour mission de gérer le système d'information du CHEM en vue d'assurer l'adéquation, l'exactitude et la promptitude des traitements informatiques. Il est notamment chargé de la gestion des installations hardware et software ainsi que du conseil et de l'assistance aux utilisateurs. Il joue un rôle essentiel dans le développement et la maintenance du dossier médical informatisé.

La Cellule Communication

La cellule communication conçoit et met en œuvre des projets et actions de communication interne et externe, vers des publics variés, en cohérence avec la stratégie globale et le plan de communication interne et externe du CHEM.

La Cellule Qualité

La cellule qualité fournit le soutien méthodologique aux partenaires internes et externes afin d'obtenir la meilleure qualité possible au CHEM en matière de structure, de processus et de résultats.

DÉPARTEMENTS, SERVICES ET CELLULES DÉPENDANT DE LA DIRECTION ADMINISTRATIVE ET FINANCIÈRE

Le Département Finances

Le Département Finances a pour mission d'assurer la bonne gestion financière du CHEM. Il assure entre autres le contact avec les organes et institutions administratifs externes, comme les administrations fiscales, la Fédération des Hôpitaux Luxembourgeois, les entreprises, les banques, etc.

Le Département Technique

Le Département technique a pour mission d'assurer le bon fonctionnement, l'entretien, la maintenance et les réparations des installations et équipements du CHEM sur ses différents sites.

Le Département Logistique et Restauration

Le Département Logistique gère les démarches relatives aux fournisseurs de matériel non stérile et administratif, la réception et le stockage de matériel commandé par le service achats et leur distribution. Le département fournit en outre une restauration de qualité dans les différents services de l'hôpital.

Le Département Accueil Administratif

Le Département Accueil Administratif assure la prise en charge administrative des patients et se tient à leur disposition pour tout renseignement.

Le Département Nettoyage

Le Département Nettoyage prend en charge le nettoyage dans les différents services médicaux, de soins et administratifs.

La Cellule Sécurité et Conciergerie

La Cellule Sécurité / Conciergerie a pour mission de veiller à la protection de la sécurité et de la santé des personnes présentes sur les sites du CHEM (travailleurs, patients, visiteurs). Dans cette optique, elle gère les activités de prévention des risques professionnels, d'information et de formation.

La Cellule Nouvelles Constructions

La Cellule Nouvelles Constructions participe à la gestion stratégique ainsi qu'à la planification évolutive et opérationnelle des projets de construction internes et externes. Elle organise et coordonne le déroulement de tous les travaux et gère toutes les tâches de coordination générale.

La Cellule Reporting & Controlling

La cellule Reporting & Controlling est composée de deux entités : d'une part les contrôleurs et d'autre part les développeurs. Les développeurs mettent en place des outils à disposition de la cellule ou d'autres services afin de répondre aux besoins d'analyses et de statistiques. Les contrôleurs sont responsables du calcul, de l'élaboration et du suivi du budget et des coûts. Ils effectuent également une analyse de l'évolution de l'activité médicale.

DÉPARTEMENTS, SERVICES ET CELLULES RATTACHÉS À LA DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES

Le Département Administration du Personnel

Le département administration du personnel gère les dossiers du personnel, le traitement des salaires et établit les contrats de travail. Il assure notamment le suivi des effectifs, le calcul des carrières, les mouvements de personnel, les accidents de travail, le temps de travail et les congés.

Le Département Recrutement et Formation

Le département recrutement gère les compétences individuelles et collectives du CHEM dans le cadre de la mise en œuvre de la politique RH. Il assure la gestion des connaissances et compétences au sein du CHEM et prend en charge la formation professionnelle continue.

La Cellule de gestion sociale

La cellule de gestion sociale est en charge de la production et de l'exploitation (études, préconisations) des données sociales et participe aux évolutions possibles du système d'information RH. Elle conseille le DRH pour les questions relevant des conditions de travail et réalise, à la demande de ce dernier, les études et enquêtes s'y rapportant ; à travers la conception de divers projets et actions, la cellule assure également une démarche de prévention des risques psychosociaux au travail.

La Crèche

La crèche du CHEM accueille les enfants du personnel du CHEM (âgés de 2 mois à 4 ans) durant les heures de travail. En cas de places libres, la crèche propose un service de garderie pour les enfants (âgés de 2 mois à 4 ans) du personnel, des clients du CHEM et autres.







CENTRE HOSPITALIER
EMILE MAYRISCH