

HL info



Entente des Hôpitaux
Luxembourgeois



EFQM Member
Shares what works.

N° 14 • AVRIL 2010

Qui a eu la bonne idée de concevoir une pièce spéciale pour abriter l'inefficacité ? En réalité, plus vite les patients sortent de la salle d'attente, mieux c'est pour tout le monde. Nous participons au développement et à la mise en oeuvre de plans d'action ciblés, basés sur les opportunités de revenus, afin de fluidifier le débit de patients et de trouver des solutions aux autres problèmes auxquels font face les hôpitaux, les systèmes de santé et les centres hospitaliers universitaires.

Pour avoir un aperçu de la manière dont nous conseillons nos clients de part et d'autre du continuum de la santé, de la vision stratégique aux résultats tangibles, consultez nos études de cas sur www.pwc.com/healthindustries

Vider les salles d'attente.



Nouvelle publication :

Dès le 06 avril, nous vous invitons à découvrir la nouvelle version de la brochure "HealthCast, the customization of diagnostics, care and cure". Consultez cette publication sur www.pwc.lu.

Pour en savoir plus, n'hésitez pas à contacter :

Luc Henzig
+352 49 48 48-2575
luc.henzig@lu.pwc.com

Laurent Probst
+352 49 48 48-2564
laurent.probst@lu.pwc.com

PRICEWATERHOUSECOOPERS 

Sommaire

page 3	Editorial
page 4	Ministère de la Santé - Portail Santé
page 5	Responsable informatique de l'EHL
page 7	Le Centre National P.E.T. obtient la certification ISO 9001-2008
page 9	Les Mardis en Neurosciences 2010 au CHL
page 11	Prolongation du label «Hôpital - Ami des Bébé» et attribution de la mention additionnelle «Hôpital - Ami des Mamans» à la maternité du CHEM
page 13	L'entretien de développement au Centre Hospitalier du Kirchberg
page 15	Intérêts et place du Lokomat® dans la rééducation neurologique au Rehazenter
page 17	CTM: 30 ans au service des toxicomanes
page 23	MLQ - Du mouvement au Mouvement
page 25	L'EHL soutient OMEGA
page 26	BBC-EHL - résultats de la saison 2009-2010
page 27	Publi-Reportage: Deloitte
page 30	Fondation Luxembourgeoise Contre le Cancer
page 31	CNS: Communiqué de presse
page 34	Liste des membres EHL
page 36	Liste du personnel de l'EHL



**BGL
BNP PARIBAS**

La banque d'un monde qui change

www.bgl.lu

présente

LA MAISON DE VOS RÊVES



**Découvrez la flexibilité et les avantages de nos formules*
à la souscription d'un prêt immobilier :**

- Taux exceptionnel pour la construction d'une maison passive ou à basse énergie
- Frais de notaire offerts aux 18-29 ans

Et bénéficiez des conseils et de l'assistance de nos spécialistes, notamment au sujet des aides étatiques. Tél. : (+352) 42 42-2000.

* Offre soumise à conditions, détails de l'offre disponibles en agence. Sous réserve d'acceptation du dossier.

Vers un changement dans la continuité



L'année 2010 a démarré sur les chapeaux de roues. Aucun répit ne nous sera accordé depuis l'officialisation la veille de Noël 2009 de sept rapports intermédiaires dédiés à des sujets liés à un projet de réforme de l'assurance maladie-maternité et du secteur de la santé. Les opérations se dérouleront conformément au pacte de stabilité présenté par le Ministre de la Santé et de la Sécurité Sociale lors de la réunion du Comité de Quadripartite du 7 octobre 2009.

L'Entente des Hôpitaux Luxembourgeois a été impliquée dans les travaux des sept groupes dès la mi-janvier 2010 et les réunions de travail se sont succédé à un rythme particulièrement soutenu. La crise économique n'a fait que rendre plus apparents toute une série de problèmes préexistants. Il faut maintenant les gérer de front. Nous devons nous sentir motivés pour les aborder tous ensemble et rechercher des solutions communes en nos qualités d'acteurs hospitaliers responsables. Il ne s'agit pas de chambouler le système actuel mais de l'adapter par rapport aux nouvelles contraintes et exigences.

Les objectifs étaient déjà contenus au programme gouvernemental, à savoir réaliser ou intensifier des collaborations dans les domaines administratif, technique, logistique et médical; œuvrer en vue d'une meilleure répartition de l'activité médicale dans le sens d'une complémentarité accrue; créer des centres de compétences. Il s'agit donc de renforcer les collaborations, de renforcer les synergies et de concevoir la réalisation d'un travail en réseau. La collaboration entre les différents acteurs hospitaliers devra se faire en considération de critères qualitatifs mais aussi d'aspects financiers, économiques. Il faudra aussi veiller à retenir enfin un cadre officiel opposable à tous pour l'exercice de la médecine hospitalière.

Le système hospitalier doit être analysé par rapport à ses forces et ses faiblesses et il faudra le comparer aux systèmes hospitaliers de nos voisins européens afin de prendre les

mesures nécessaires pour rester compétitifs. L'objectif est la réalisation d'un système hospitalier avec des hôpitaux aux activités structurées selon des niveaux de prise en charge complémentaires. Ce système sera transposé à un niveau national, régional et local et permettra de rendre bien perceptibles les performances qui seront réalisées.

Les objectifs à l'horizon 2015 sont à fixer suivant des considérations de nature «organisationnelle» (services médicaux et services de support) et de nature «performances» (qualité/efficacité/pilotage de l'hôpital entreprise/les réseaux hospitaliers et les filières de soins). En 2015 l'hôpital devra s'affirmer comme une entreprise qui peut être pilotée avec efficacité.

Parallèlement à la réalisation de ces grands objectifs, l'EHL devra revoir ses propres structures internes pour les adapter à la nouvelle stratégie. Il conviendra de recentrer les missions de notre association par rapport aux objectifs finalement retenus dans l'intérêt des établissements, de leurs acteurs et bien entendu des patients.

Marc HASTERT
Secrétaire Général

www.sante.lu

Tous les spécialistes
de la santé **en 1 clic**



 -luxembourg



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère de la Santé

Responsable Informatique de l'EHL

Une nouvelle carrière commence



Vendredi 15 janvier 2010, c'est mon premier jour à l'Entente des Hôpitaux Luxembourgeois en tant que responsable informatique et chef de projet. 9h, première réunion de travail avec un consultant pour définir les attributions du nouveau Centre Informatique Sectoriel. Après 15 ans dans le secteur financier et un environnement plutôt anglo-saxon, j'ai l'impression d'arriver sur une autre planète: après 30 minutes on m'a déjà parlé de mammographie digitale, de RIS/PACS, de HIS, ... en français et en luxembourgeois. Vite, vite, ... à la sortie de la réunion je fonce sur wikipedia pour découvrir et comprendre tout ce jargon nouveau pour moi. Heureusement, le conseil m'a permis d'apprendre à apprendre vite et surtout mes nouveaux collègues m'aident à appréhender ces nouveaux concepts. Cette période de grande découverte va, je pense, durer quelques temps encore avant que je sois complètement familiarisé avec le secteur de la santé. A ce stade, vous vous demandez peut-être pourquoi l'EHL m'a embauché? Le mieux est peut-être de vous présenter un peu mon parcours et j'espère (beaucoup) que vous serez d'accord avec leur choix.

J'ai commencé ma carrière dans le secteur automobile, en étant responsable informatique d'une PME de 100 personnes, puis j'ai rejoint le Luxembourg chez PricewaterhouseCoopers en 1995 (qui s'appelait encore à cette époque Coopers&Lybrand pour les puristes) en tant que consultant en informatique. J'y suis resté 12 ans et j'ai pu faire des choses extrêmement diverses comme la mise en place de réseau informatique, de logiciels de ressources humaines et d'assurance-vie, ... pour le secteur privé (banques et assurances) mais aussi publique (comme le projet SAP de l'Administration du Personnel de l'Etat connu sous le nom de SIGEP). Ces deux dernières années j'ai travaillé pour le plus gros assureur-vie luxembourgeois, Lombard International Assurance, chez lequel j'ai mis en place une cellule responsable d'améliorer la relation entre l'informatique et les services métier. Bref: en plus de 15 ans d'expérience, j'ai acquis une bonne compétence en gestion de projet informatique.

Un de mes objectifs principaux au sein de l'EHL est de contribuer à mettre en place un Centre Informatique Sectoriel (CIS). C'est un centre informatique commun pour les hôpitaux comme il en existe ailleurs au Luxembourg et dans les pays voisins. Cette initiative nous permettra à terme de faire des gains conséquents en termes d'investissement informatique. Grâce au CIS, nous allons mutualiser nos efforts pour donner des services qui sont communs aux différents hôpitaux comme mettre à disposition un nouveau Système Intégré de Gestion des Ressources Humaines (SIRH), stocker les archives d'imagerie médicale, deve-

nir un centre d'expertise pour notre nouveau système de gestion hospitalier, créer une centrale d'achat informatique, ... Ceci implique bien sûr de mettre en place une infrastructure solide dans laquelle les hôpitaux auront confiance, ce qui permettra à terme de mutualiser de plus en plus d'applications. Les services informatiques des hôpitaux pourront ainsi se concentrer sur leur cœur de métier. C'est un plan ambitieux qui prendra un peu de temps avant de devenir pleinement opérationnel. Le plan actuel prévoit de mettre à disposition progressivement via ce centre les services suivants:

- Un système de gestion des ressources humaines (SIRH) moderne et intégré incluant un outil de planification automatique performant et souple.
- Notre système de facturation LUXFACT.
- Des espaces de stockage pour l'archivage moyen et long terme de données.
- Une centrale d'achat à disposition des hôpitaux pour du matériel mais aussi des prestations informatiques qui soit en ligne avec la réglementation sur les marchés publics.
- Une infrastructure de communication sécurisée et performante.
- Et d'autres nouveaux services à venir.

Nous allons commencer par la mise en place du SIRH afin de «lancer» la transformation d'un concept prometteur sur papier à du concret qui permet d'économiser des ressources financières. J'ai dit «nous» car fort heureusement, ce n'est pas un «one-man-show», ce centre ne pourra fonctionner que si nous avons une équipe motivée et performante qui va s'investir pendant cette période charnière. Nous avons actuellement le support du Conseil d'Administration de l'EHL, de la Commission Stratégique Informatique (une commission composée des décideurs des différents hôpitaux), des responsables informatiques des différents hôpitaux (GTI) qui s'investissent eux-mêmes et vont mettre à disposition une partie de leurs ressources et bien sûr l'équipe informatique actuelle de l'EHL.

Si vous souhaitez plus d'informations ou me poser des questions n'hésitez pas à me contacter par email christophe.nardin@ehl.lu, par tél. 42 41 42-68 ou si vous me croisez dans un couloir ou lors d'une des nombreuses réunions.

Christophe NARDIN

Responsable informatique de l'EHL

**Retrouvez l'univers de la
téléphonie mobile et bien
plus encore chez LUXGSM**



Helpline gratuite 24h/24 et 7j/7: GSM 4321 - Tél. fixe 8002 4321 - www.luxgsm.lu
LUXEMBOURG-GARE | BELLE ÉTOILE | CITY CONCORDE | DÜDELANGE | ESCH-SUR-ALZETTE
ETTELBRUCK | JUNGLINSTER | KIRCHBERG | REDANGE | TROISVIÈGES



➤ Tél. 37 90 37 - 0
Fax. 37 90 37 - 90
➤ automobile@reinert.lu
industrie@reinert.lu
securite@reinert.lu
www.reinert.lu

Tout pour l'automobile
(pièces détachées toutes marques,
pièces carrosserie, huiles...)

**Tout pour l'essuyage et
le nettoyage industriel**
(papier d'essuyage, sacs poubelles...)

**Tout pour la prévention
d'incendie et la protection
individuelle**
(extincteurs, détecteurs d'incendie,
vêtements professionnels...)



6, rue du Château d'Eau L - 3364 LEUDELANGE

**Ouvert: Du Lundi au Vendredi de 8-12 / 13-18 heures
Samedi de 8 - 12 heures**



PROTECTION FEU PRO

*Solutions Coupe-Feu
Optimales*

**10, Rue Robert Krieps
L-4702 PETANGE**

**Tél. : 2650 1923
GSM : 621 / 22 56 22**

Fax : 2650 1924

**www.pfp.lu
achauvaux@pfp.lu**

LuxENERGIE

**Votre partenaire compétent
pour la fourniture
de chaleur, de froid et
de courant de secours**

**Services offerts dans le cadre
de la fourniture d'énergie:**

- Conception, financement et construction de l'installation de production d'énergie
- Maintenance, inspection, garantie totale et conduite des installations
- Service de permanence 24h/24h

LuxEnergie S.A.
23, av. John F. Kennedy
Tél.: 22 54 74-1
info@luxenergie.lu

Boîte Postale 521
L-2015 Luxembourg
Fax: 22 54 77
www.luxenergie.lu



Le Centre National P.E.T. obtient la certification ISO 9001-2008



Le Centre National P.E.T. (Positron Emission Tomography), installé au CHL depuis 2003 et ouvert à tous les médecins spécialistes de médecine nucléaire agréés, vient d'être certifié ISO 9001-2008. Premier équipement hospitalier au Luxembourg à se conformer à cette norme, cette démarche s'inscrit dans une politique d'amélioration continue dont le patient est le premier bénéficiaire. Cette certification doit être revalidée et reconduite tous les ans.



Le Centre national P.E.T. vient d'obtenir la certification ISO (9001 / 2008). Il s'agit du 1^{er} service d'imagerie médicale à être certifié ISO au Luxembourg par la Société Nationale de Certification et d'Homologation (SNCH). La norme ISO 9001-2008 est une norme qui donne des orientations en termes d'organisation et de gestion de la qualité. Elle amène l'institution à s'assurer que les processus et les procédures critiques sont clairement définis, appliqués et régulièrement revus et améliorés.

Le P.E.T. est une modalité d'imagerie diagnostique qui permet de mesurer en trois dimensions l'activité métabolique d'un organe grâce aux émissions produites par les positrons issus de la désintégration d'un produit radioactif injecté au patient.

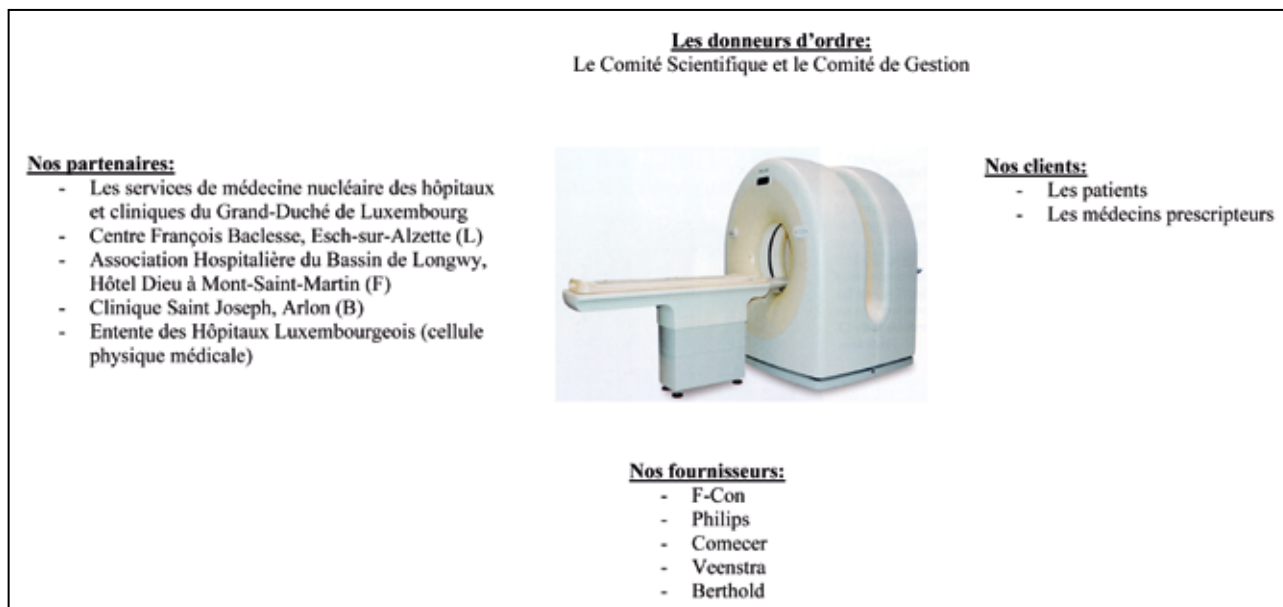
Les études scientifiques ont évalué les performances et l'utilité de cette technique à différentes étapes de la prise en charge médicale, que ce soit pour le diagnostic, le suivi du traitement ou une surveillance après traitement (chirurgie, radiothérapie, chimiothérapie). L'examen P.E.T. permet également de faire des bilans précis de l'extension des maladies et donne aux médecins des informations indispensables à l'ajustement des traitements. Cette technique est principalement utilisée pour des indications oncologiques.

Pour le Centre National P.E.T., cette démarche qualité vise à garantir le fonctionnement coopératif et transparent du P.E.T. ainsi que son positionnement en tant que centre national, à assurer la satisfaction du patient, à améliorer les méthodes de suivi de gestion, les flux de communication et l'efficacité des plateaux médico-techniques. Le domaine d'application de ce système de management par la qualité s'applique à la planification, la réalisation, l'envoi des comptes-rendus et des images et l'archivage d'examens P.E.T.

Dr R. Nati, Président du Comité de gestion du Centre explique: "Rappelons que dans le Plan National pour la Promotion de la Qualité 2007-2009, le Ministère de l'Economie souligne que les établissements hospitaliers doivent dispenser des soins de qualité et que dans ce but, ils sont tenus de disposer des moyens adéquats et de procéder régulièrement à l'évaluation de leurs activités."

Dr W. Pilloy, médecin coordinateur du Centre P.E.T. continue: "La norme ISO 9001, reconnue pour aider à la pérennisation des connaissances et à l'amélioration continue du fonctionnement des entreprises représentait un outil méthodologique intéressant afin d'optimiser nos processus. Par ce système de management par la qualité, nous implémentons une culture de perfectionnement continu." Il conclut: "Le processus de

Le Centre National P.E.T. obtient la certification ISO 9001-2008



la certification nous a notamment amené à développer la standardisation des actes des ATMs d'imagerie médicale (Assistant Technique Médical) et des médecins, ainsi que la traçabilité des agents diagnostics utilisés. Nous avons également mis en place un système de contrôle régulier de la qualité des équipements et de la gestion des déchets radioactifs. En plus, l'élaboration d'un tableau de bord composé d'indicateurs nous permet de surveiller constamment la qualité et la fiabilité de notre service. Ceci est d'autant plus contraignant que la certification ne constitue pas un acquis définitif mais doit être revalidée et reconduite tous les ans."

Dates clés de la démarche ISO du Centre National P.E.T.

- *Mai 2007:* constitution du premier CPP (Comité de Pilotage PET) et présentation du projet aux ATMs de radiologie et secrétaires du Centre National PET.
- *7 décembre 2007:* Approbation du Manuel Qualité et signature de la Politique Qualité par la Direction du CHL.
- *6 mars 2008:* Audit documentaire par SNCH.
- *11 mars 2008:* Premier Audit interne.
- *25 novembre 2008:* Première Revue de Direction.
- *11 décembre 2008:* Audit à blanc par SNCH.
- *16 et 17 juin 2009:* Audit final de certification du CNPET.

- *9 décembre 2009:* Remise officielle du certificat ISO 9001-2008.
- *23 mars 2010:* Audit interne 2010.
- *26 mai 2010:* Audit annuel de renouvellement du certificat.

Exemples d'indicateurs spécifiques pour le Centre National P.E.T.

- Indicateurs qualité: satisfaction des clients, prévenir l'apparition des événements potentiellement indésirables qui concernent à la fois les patients, l'activité du P.E.T. et le personnel, disposer d'un personnel compétent, nombre de jour d'indisponibilité de la camera P.E.T. et nombre de doses radioactives non-utilisées.
- Indicateurs d'activité: nombre d'examens par an, surveillance des coûts/unité d'œuvre.
- Indicateurs de processus: fiabilité du fournisseur du traceur radioactif.

**Dr W.J. PILLOY, Dr R. NATI, R. POIGNONNEC,
C. BONNIER, D. LACHOR, N. KOHNER, P. FOGUENNE**
Centre Hospitalier de Luxembourg

O. DRAGUSIN
Entente des Hôpitaux Luxembourgeois

Les Mardis en Neurosciences 2010 au CHL



Le Service de Neurologie du CHL organise plusieurs séances de formation sous l'intitulé «les Mardis en Neurosciences». Toutes les séances auront lieu entre 17h00 et 18h00 au CHL.

- | | |
|-----------------------|---|
| 13.04.2010 | Neurochirurgische Behandlungsmöglichkeiten bei Gesichtsschmerzen
Dr Frank Hertel (Neurochirurgie CHL) |
| 27.04.2010 | Hemmung des Renin-Angiotensin-Systems bei der MS
Dr Ralf Linker (Ruhr-Universität Bochum) |
| 11.05.2010 | Bypasschirurgie
Dr Hans Boecher-Schwarz (Neurochirurgie CHL) |
| 08.06.2010 | Thoracic Outlet Syndrom
Dr Paul Felten (Neurologie CHL) et Prof. Michel Merle
(Chirurgie Hôpital Kirchberg) |
| Samedi 12 juin | Up-date Stroke
Prof. Dirk Droste, Dr René Metz (Neurologie CHL) |
| 06.07.2009 | Opérations cervicales: Cage, Implant Dynamique ou Prothèse
Dr Guy Matgé (Neurochirurgie CHL) |



MENSCHLECH A KOMPETENT





Infoline 40 20 80

- » Häusliche Krankenpflege - Soins à domicile
- » Ambulante Hilfe zu Hause - Aide à domicile
- » Beratungsdienst für pflegende Angehörige
Service d'assistance, conseil et soutien
- » Spezialisierte Tagesstätten - Centres psycho-gériatriques
- » Funknotrufzentrale - 24/24h zu Ihren Diensten
Centrale de téléalarme - à votre service 24/24h



Stëftung
HËLLEF
DOHEEM

www.shd.lu



Protéger, soigner, guérir HARTMANN, votre partenaire



HARTMANN compte parmi les plus grands fabricants de produits d'hygiène et de soins en Europe.

Notre compétence médicale, notre engagement et la haute qualité de nos produits nous permettent d'occuper une place privilégiée à vos côtés.

N.V. PAUL HARTMANN S.A.
www.hartmann.be



Ne laissez rien au hasard! La CMCM vous assiste.

Régime commun

Hospitalisation au Luxembourg

Des remboursements complémentaires à ceux de votre caisse de maladie.



Hospitalisation à l'étranger

Des remboursements complémentaires à ceux de votre caisse de maladie.



Traitements médico-dentaires

Des remboursements complémentaires à ceux de votre caisse de maladie.



CMCM-Assistance

Votre assistance 24h sur 24 et 7/7 jours dans le cas de vos voyages à l'étranger.

Régime particulier

PRESTAPLUS

Le remboursement de vos frais d'hospitalisation et honoraires médicaux en 1^{ère} classe.



DENTA & OPTIPLUS

Des remboursements substantiels pour prestations dentaires et d'optique.



Devenez membre de la CMCM! Possibilité d'adhésion par voie électronique sur notre site INTERNET www.cmcm.lu

49, RUE DE STRASBOURG LUXEMBOURG • ADRESSE POSTALE: L-2971 LUXEMBOURG
TÉLÉPHONE 49 94 45-1 FAX 49 11 53

BUREAUX OUVERTS DU LUNDI AU VENDREDI MATIN DE 8H45 À 11H45
APRÈS-MIDI DE 13H00 À 17H00

www.cmcm.lu



CAISSE
MEDICO-
CHIRURGICALE
MUTUALISTE



Prolongation du label «Hôpital - Ami des Bébés» et attribution de la mention additionnelle «Hôpital - Ami des Mamans»

Après l'année 2007, la maternité du Centre Hospitalier Emile Mayrisch a obtenu la prolongation du Label «Hôpital Ami des Bébés». Parallèlement à cette reconnaissance, vient s'ajouter la mention «Label Hôpital Ami des Mamans» décernée pour la première fois à une maternité au Grand-Duché de Luxembourg.

La maternité du CHEM s'est vu décerner pour la deuxième fois le label «Hôpital - Ami des Bébés» démontrant le respect des conditions suivantes en vue de faciliter un allaitement efficace:



- Le CHEM a adopté une politique d'allaitement maternel formulée par écrit et portée systématiquement à la connaissance de tout le personnel.
- Les responsables permettent à tous les professionnels de santé de développer leurs compétences nécessaires pour mettre en oeuvre cette politique.
- L'équipe informe toutes les femmes enceintes des avantages de l'allaitement maternel et de sa pratique.
- Les nouveau-nés sont mis en contact peau à peau avec leur mère immédiatement à la naissance et pendant au moins une heure. Les mères sont encouragées à reconnaître quand leur bébé est prêt à téter, et l'équipe offre de l'aide si nécessaire.
- Les soignants montrent aux mères comment pratiquer l'allaitement au sein et comment entretenir la lactation même si elles se trouvent séparées de leur nourrisson.
- L'équipe assure qu'on ne donne aux nouveau-nés aucun aliment ni aucune boisson autre que le lait maternel, sauf indication médicale.
- Ils laissent le nouveau-né avec sa mère 24 heures par jour.

- Les membres de l'équipe encouragent l'allaitement maternel à la demande de l'enfant et ne donnent pas de tétines ou sucettes aux bébés qui sont allaités au sein.
- Les médecins et les soignants encouragent la constitution d'associations de soutien à l'allaitement maternel et leur adressent les mères dès leur sortie de l'hôpital ou de la clinique.

Pour compléter cette initiative, et pour garantir que les besoins des mères pendant le travail de l'accouchement soient garantis, l'équipe de la maternité du CHEM fait tous les efforts à respecter les éléments-clés de l'initiative «Hôpital - Ami des Mamans». Dans cette approche les membres de l'équipe:

- Encouragent les mères à se faire aider, physiquement et émotionnellement, par des personnes de leur choix, de façon continue pendant le travail et l'accouchement, si elles le désirent,
- Permettent aux mères de boire et manger léger pendant le travail, si elles le désirent,
- Encouragent les mères à prendre en considération les méthodes non-médicamenteuses pour soulager les douleurs, en respectant leurs préférences personnelles, à moins que des complications ne nécessitent des analgésiques ou anesthésiques,
- Encouragent les mères à marcher et bouger pendant le travail, si elles le désirent, et à adopter les positions de leur choix pour la naissance, à moins qu'une restriction ne soit spécifiquement requise à cause d'une complication et que la raison en soit donnée à la mère,
- Evitent des procédures invasives comme la rupture des membranes, l'épisiotomie, l'accélération ou l'induction du travail, les délivrances instrumentées ou la césarienne, à moins qu'elles ne soient spécifiquement requises à cause d'une complication et que la raison en soit donnée à la mère.

Dans une optique d'amélioration continue de la qualité de la prise en charge de la femme enceinte, le CHEM a depuis la première obtention du Label en 2007 élargi ses prestations en maternité.

- Ainsi, en 2008, une convention visant à conseiller les futurs parents sur l'éducation de leur enfant a été signée avec la «Eltereschoul» (école des parents).
- Au cours de la même année, une consultation en allaitement a été organisée. Elle est proposée aux femmes qui désirent être informées et faire un choix éclairé en matière d'alimentation de leur nouveau-né.

A la maternité du CHEM



- Parallèlement, des consultations prénatales ont été implémentées. Elles permettent à l'équipe pluridisciplinaire de préparer au mieux la prise en charge des futures mamans en fonction de leur projet de naissance. Le taux de fréquentation de ces consultations prénatales est passé de 24 à 80%.
- Soucieux de renforcer également le lien mère enfant par un contact direct peau à peau dans le cadre d'une césarienne, les équipes au bloc opératoire et en salle de réveil ont été intégrées dans le concept de prise en charge.
- Un partenariat transfrontalier avec la Protection Maternelle et Infantile de Moselle et Meurthe et Moselle améliore le suivi et la prise en charge après

la sortie de l'hôpital des 10% de nos patientes résidentes en France.

- Avant l'intégration de la maternité du site Niederkorn en 2009, un programme de formation destiné au corps médical et soignant leur a été offert afin de garantir l'appropriation intégrale des pratiques soignantes inhérentes aux conditions des deux labels.

Les projets mis en place pour l'obtention et ensuite le maintien du label sollicitent constamment l'équipe à opter pour une démarche de qualité orientée vers la satisfaction des futures mamans qui accoucheront à la maternité du CHEM.

Serge HAAG
Directeur des Soins

Site Esch: rue Emile Mayrisch · L-4240 Esch/Alzette
Site Dudelange: rue de l'Hôpital · L-3488 Dudelange
Site Niederkorn: 187, av de la liberté · L-4602 Niederkorn

Adresse postale: B.P. 436 · L-4005 Esch/Alzette
Central téléphonique: +352 57 11 1
info@chem.lu · www.chem.lu



CENTRE HOSPITALIER
EMILE MAYRISCH

L'entretien de développement au Centre Hospitalier du Kirchberg

Il a fait objet de nombreuses discussions, l'article 31 de la Convention Collective de Travail des salariés occupés dans les établissements hospitaliers. Considéré comme obstacle majeur au bonheur suprême de chaque salarié - passer un moment privilégié de dialogue et de communication avec son sympathique supérieur hiérarchique et bénéficier ainsi d'un feedback sur le travail réalisé - il a été utilisé, maltraité, décortiqué, ... pour seul but sadique de tuer dans l'œuf, d'écraser, de mutiler ... toute initiative de mise en place de processus d'évaluation des performances dans les établissements hospitaliers.

Certains s'en réjouissent. Ils considèrent «l'entretien annuel comme l'une des expériences les plus effrayantes et dégradantes dans la vie d'un salarié». Et dénoncent les «véritables objectifs» des décideurs:

- Vous faire travailler comme un esclave.
- Obtenir des aveux signés de vos crimes contre la productivité et l'efficacité.
- Justifier votre salaire de misère.

Pour le plus grand malheur de ces sceptiques, l'idée d'un entretien annuel a germé au CHK et le processus s'est mis en route, d'abord très lentement, puis lentement, ensuite progressivement et, enfin, définitivement. Et l'article 31 ne s'est pas révélé comme un frein ou obstacle, mais comme un cadre à respecter pour mettre en place un outil de gestion challengé, défié, testé et questionné, jusqu'à ce que toutes les parties prenantes se soient déclarées satisfaites et prêtes pour lancer un pilote.

Tout ceci a pris du temps, surtout les trois premières années, pendant lesquelles il fallait transformer méfiance en confiance. Voici, les principales étapes:

L'exercice était un processus d'apprentissage pour l'ensemble des participants. Certains membres du groupe avaient vécu des expériences d'entretiens d'évaluation plus ou moins convaincantes au courant de leur carrière professionnelle dans d'autres secteurs. Leur vécu confortait le groupe de travail dans sa certitude qu'un processus d'évaluation mal ficelé risquerait de faire échouer tout le projet. Ce souci de donner au projet une réelle chance de succès nous a conduits à l'unanimité de nous décider pour une approche de **développement des compétences**:

- Notre entretien annuel a pour objectif le développement et l'enrichissement des compétences et connaissances ainsi que l'identification des besoins en formation. Le processus doit permettre d'établir un dialogue ouvert et transparent au sein de l'organisation et de donner à chacun la possibilité de discuter de ses souhaits et aspirations professionnelles avec son responsable. La philosophie de cet entretien réside dans une discussion et un échange entre le collaborateur et son responsable.
- Le groupe a décidé de nommer le processus «entretien de développement» et de s'éloigner donc des termes plus évocateurs comme *évaluation* ou *performance*.

Depuis le mois d'avril 2009, un projet pilote pour la mise en place de l'entretien de développement a débuté avec la participation de la Direction, des cadres et d'un échantillon de responsables de l'Hôpital Kirchberg et de la Clinique Bohler.

Les conclusions du pilote sont largement positives. Les bénéfices attendus de la démarche ont été confirmés par tous les participants au pilote, à savoir:

- La possibilité pour l'évalué de s'exprimer sur son travail, de bénéficier d'un regard extérieur sur ses compétences

2005 - 2007	2008	2009
<p>Constitution d'un groupe de travail composé de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Membres de la Direction Membres de la Délégation • Responsables et salariés de l'Hôpital Kirchberg et de la Clinique Bohler. <p>Elaboration de l'outil d'entretien et des documents annexes.</p> <p>Réalisation des fiches de fonctions/jobs descriptions manquantes pour l'Hôpital Kirchberg et la Clinique Bohler.</p>	<p>Finalisation des documents par le groupe de travail.</p> <p>Validation au Comité Mixte de la procédure d'entretien - juillet 2008.</p> <p>Validation au Comité Mixte de la grille d'entretien et des documents annexes (guide explicatif, chartes, grilles de compétences) - novembre 2008.</p> <p>Elaboration et organisation des sessions de formations (définition de la méthodologie, ...) pour le groupe pilote (Direction, cadres et responsables).</p>	<p>Sessions de formation pour le groupe pilote (avril-mai)</p> <p>Passation des entretiens par le groupe pilote (mai - juin -juillet).</p> <p>Analyse/bilan des entretiens et éventuelles modifications à apporter à la démarche (juillet - octobre).</p> <p>Généralisation de la démarche à tous les services (à partir de 2010).</p>

L'entretien de développement au Centre Hospitalier du Kirchberg

à développer, d'obtenir une meilleure compréhension des attentes du responsable, d'exprimer ses souhaits et besoins, d'avoir un moment officiel de reconnaissance de son travail.

- Améliorer la communication entre employé et responsable, initier un levier sur la motivation, le développement des compétences et la qualité du travail à réaliser.

Cependant, les garde-fous mis en place ont été un facteur-clé de succès du pilote:

- Ainsi, la phase pilote du projet a débuté dans un premier temps par des séances de formation pour la Direction et les cadres et des sessions d'informations pour les responsables sur le processus et les techniques d'entretien. L'intégralité de ces formations a été dispensée par une consultante externe spécialisée dans ce domaine.
- Nous avons élaboré une procédure d'entretien contraignante à respecter par le collaborateur et son responsable. La procédure prévoit également des possibilités de recours et des audits de qualité.
- Nous exigeons un engagement moral des collaborateurs et de leurs responsables par rapport à une charte qui reprend des principes essentiels à observer pour un entretien professionnel, interactif et objectif.
- Nous avons préparé un guide d'utilisation et de préparation de l'entretien de développement. Ce guide d'utilisation a pour vocation de décrire les différentes rubriques qui composent l'entretien et doit permettre au responsable et à son collaborateur de mener l'entretien avec succès. Il couvre plusieurs aspects:
 - o Comment faire le point sur les activités réalisées par le collaborateur au quotidien.

- o Comment faire le point sur les critères/compétences nécessaires au bon fonctionnement de l'établissement.
- o Des explications sur l'établissement du plan de développement qui a pour vocation de faire le point sur les objectifs personnels et les objectifs liés aux activités du service.
- o Des indications concernant les éléments à intégrer dans un plan de formation.

Un autre facteur essentiel de réussite du pilote était le fait de charger une équipe de travail composée par l'ensemble des parties prenantes à la fois soucieuses et enthousiastes. Cette équipe a tout mis en œuvre pour éviter le piège principal d'une démarche d'entretien annuel: se focaliser sur les points à améliorer et établir ainsi un dossier de «défauts», tel que vécu par Scott Adams dans son «Principe de Dilbert»: *Quand je travaillais chez «entreprise», j'étais chef de projet. Dans le cadre de mes fonctions, on m'a demandé ce que je pensais des diagrammes en camembert, ce à quoi j'ai répondu que personnellement je les détestais. La question m'a été posée à plusieurs reprises par divers supérieurs. Lors de mon suivant entretien d'évaluation, on m'a fait plusieurs commentaires négatifs sur mon «refus des camemberts». J'ai indiqué à mon patron qu'on m'avait jamais demandé de faire des camemberts, mais simplement ce que j'en pensais. Naturellement, cela ne faisait aucune différence pour mon évaluation. Depuis, il est marqué sur mon dossier que je «refuse de faire des camemberts»!*

Christian OBERLE

Directeur Général de la Clinique Privée Dr E. Bohler S.A.
Directeur Administratif de la Fondation Françoise-Elisabeth

EHL-info N° 14
- Avril 2010

EHL-info N° 14 - Avril 2010

Conformément aux dispositions régissant la propriété intellectuelle, toute reproduction intégrale ou partielle doit obligatoirement indiquer le nom de l'auteur et la source du texte reproduit.

Si vous souhaitez publier une information dans cette publication, contactez le Comité de rédaction à l'adresse suivante:

Secrétariat du Comité de rédaction:

Danielle CIACCIA-NEUEN
Entente des Hôpitaux Luxembourgeois a.s.b.l.
5, rue des Mérovingiens, Z.A. Bourmicht · L- 8070 BERTRANGE
Téléphone: 42 41 42-21 · Téléfax: 42 41 42-81
E-mail: danielle.ciaccia@ehl.lu · site: www.ehl.lu

Intérêts et place du Lokomat® dans la rééducation neurologique au Rehazenter

Les affections neurologiques telles que les Accidents Vasculaires Cérébraux, les Traumatismes Crâniens, les Traumatismes Vertébro-Médullaires et les Infirmités Motrices Cérébrales représentent une proportion importante des pathologies prises en charge dans le secteur de rééducation neurologique du Rehazenter.

Certaines de ces pathologies concernent une population relativement jeune; les conséquences sur le plan psycho-socio-familial sont majeures.

La récupération de la **locomotion** reste une priorité pour ces patients.

Différentes techniques de rééducation ont été décrites: elles sont globalement classées en deux groupes:

- 1) N.D.T. (Neuro-Developmental Technique):
Son concept est le suivant: la raison principale du dysfonctionnement est une activité posturale réflexe anormale. Ces thérapies impliquent donc des techniques visant à inhiber la spasticité et les autres réponses anormales.
- 2) T.O.T. (Task-Oriented Training):
Son concept repose sur l'idée suivante: pour espérer récupérer un mouvement ou une fonction comme la marche, il faut réentraîner le patient spécifiquement à cette tâche.

C'est dans ce deuxième groupe que se situe le réentraînement à la marche sur tapis roulant avec décharge partiel du poids corporel, permis par le LOKOMAT®. Le REHAZENTER a pu acquérir ce matériel dès 2007.

Les premiers travaux de BARBEAU (Brain Res, 1987) sur des chats spinalisés avaient déjà montré qu'un entraînement spécifique sur tapis roulant, avec suspension déclenchait une activité rythmique des pattes postérieures de type locomotrice. Plusieurs auteurs (BUSSEL, COOPER, FERABOLI, GIMENEZ) ont rapporté des observations en faveur de l'existence d'un réseau neuronal, situé en L1-L3, pouvant acquérir la possibilité d'envoyer aux muscles des membres inférieurs une séquence d'ordres locomoteurs, si ceux-ci étaient soumis à un entraînement particulier, même en cas de déconnexion des centres nerveux supérieurs. Ces stimuli consistent en des messages extéro- et proprioceptifs similaires à ceux reçus lors de la locomotion normale. Ce réseau neuronal est appelé Générateur Spinal de Marche.

Le concept repose donc sur l'utilisation d'une orthèse robotisée, permettant une mobilisation rythmique, reproductible, et physiologiquement la plus proche possible de la marche: cette orthèse est constituée d'un «exosquelette» composé essentiellement de 2 arthromoteurs de hanches et de genoux, l'ensemble étant couplé à un tapis roulant. Ces arthromoteurs peuvent être réglés individuellement (Range Of Motion) et donc adaptés aux différentes modalités de récupération et aux spécificités du patient. Nous disposons depuis peu d'une version pédiatrique de cette orthèse robotisée, permettant de répondre aux demandes de prise en charge des enfants et des patients de petite taille.

La fonction de décharge du poids corporel est assurée par le Lokolift: il permet de délester au maximum 80 kg du poids du patient pendant l'entraînement (Body Weight Support - BWS).

L'ensemble du système LOKOMAT® permet de reproduire, par séance de rééducation, plus de 1000 cycles de marche, dont les caractéristiques cinétiques sont extrêmement proches de la locomotion normale, en évitant au maximum l'installation de schèmes de marche trop asymétriques, et son cortège de problèmes alimentant le surhandicap, à la fois sur le plan orthopédique, postural et algique.

Par ailleurs, un certain nombre de publications concernant l'utilisation du LOKOMAT® chez l'enfant ont également confirmé l'efficacité de ce traitement en outre dans l'Infirmité Motrice Cérébrale (MEYER-HEIM et AL 2007 - 2009; BORGGAETFE et AL 2008; PATRITTI et AL 2007).

Des améliorations de la déambulation, de l'équilibre, de la cinématique de cheville et de la spasticité ont été rapportées par ces différents auteurs.



L'utilisation de cet outil de rééducation a nécessité une formation spécifique et diplômante, certifiée par la société Hocoma (Zurich).

Un certain nombre de contre-indications ont été établies:

- fractures non consolidées,
- problèmes cutanés locaux (sangles crurales et jambières),
- poids supérieur à 135 kg,
- raideur articulaire majeure,
- hypotension orthostatique.

Un ensemble de tests analytiques et fonctionnels sont réalisés avant la première séance et puis à distance, en fonction du programme réalisé (test de 6 minutes, test de 10 mètres, Functional Ambulation Classification modified, Walking Index for Spinal Cord Injury II). Des Analyses Quantifiées de Marche peuvent être couplées au programme, afin d'objectiver les modifications cinétiques et cinématiques, et éventuellement de réorienter la rééducation.

Intérêts et place du Lokomat® dans la rééducation neurologique au Rehazenter



Le nombre et la fréquence hebdomadaire de séances sont décidés de manière individuelle.

Il est important de noter que ces séances de Lokomat® s'inscrivent toujours dans un programme global de rééducation et réadaptation, elles ne peuvent en aucun cas remplacer les séances de travail individuel réalisées avec le kinésithérapeute.

Les protocoles de rééducation sont décidés par le médecin spécialiste en rééducation fonctionnelle et réadaptation, en concertation avec nos kinésithérapeutes référents: ils varieront selon les déficits présents et les objectifs fixés, l'évolution du patient et son niveau de fatigue, en essayant d'utiliser un niveau minimum de décharge, tout en veillant à conserver une qualité de marche optimale.

Le REHAZENTER a développé au sein de sa structure de réhabilitation une plate-forme d'évaluation et d'expertise du handicap avec l'idée directrice d'optimiser le potentiel moteur résiduel et de promouvoir des processus de réorganisation de la «fonction» chez nos patients adultes ou enfants.

Les systèmes innovants tels que le LOKOMAT® orientés vers l'acquisition d'une marche plus performante trouvent naturellement une place privilégiée au sein de ce dispositif d'explorations fonctionnelles et de thérapies associées.

Nos trois années d'exercice avec le LOKOMAT® ont conforté l'intérêt de ce type d'outil de rééducation à la marche chez les patients neurologiques. Son optimisation ne peut être envisagée que dans le cadre d'une approche multidisciplinaire et

globale du trouble locomoteur, intégrant une analyse clinique spécifique et biomécanique quantifiées.

Dr Thierry DEBUGNE, médecin rééducateur

M. Hicham CHABABE, kinésithérapeute

Dr Paul FILIPETTI, médecin rééducateur

Dr Frédéric CHANTRAINE, médecin rééducateur



REHAZENTER

L U X E M B O U R G


CENTRE NATIONAL
DE RÉÉDUCATION FONCTIONNELLE
ET DE RÉADAPTATION

Etablissement Public


1, rue André Vésale · L-2674 Luxembourg

Tél.: 26 98-1

www.rehazenter.lu

**Muller & Wegener**
69, rue de Bouillon · L-1248 Luxembourg

[Papeterie]
[Emballage]
[Matériel de bureau]
[Fourniture informatique]
[Hygiène & Restauration]



Pour vos commandes ...

► Tél. 48 49 49 - 999 ► Internet: www.mullerwegener.lu
► Fax: 48 49 49 - 200 ► E-mail: vente@mullerwegener.lu

CTM: 30 ans au service des toxicomanes



Le *Syrdall Schloss* est le Centre Thérapeutique pour toxicomanes à Manternach (CTM), l'une des premières unités décentralisées de la Rehaklinik à Ettelbruck. En 2010, le CTM fête ses 30 années d'existence. Lors d'une interview, Romain Pauly, chargé de direction du CTM, fait un voyage dans le temps.

Il y a 30 ans, un centre thérapeutique pour toxicomanes était une entreprise risquée, non?

Je dirais plutôt que c'était absolument nécessaire. Le CTM a été créé en 1980 sous Émile Krieps, le Ministre de la Santé de l'époque. Les 5 premières années ont été marquées par de nombreuses turbulences dans la prise en charge des toxicomanes. D'abord, le CTM a dû instaurer un climat de confiance, rester modeste, être transparent et ne pas faire de vagues. Il fallait surtout démontrer qu'on faisait du bon travail pour amener les institutions publiques à avoir confiance dans une offre thérapeutique pour toxicomanes.

Les personnes qui travaillaient dans le milieu étaient déjà très engagées, mais elles devaient se former pour garantir des thérapies adaptées. Au début, nous nous sommes inspirés à l'étranger. En nous basant sur leurs expériences, nous avons élaboré un concept de prise en charge adapté au contexte national.



N'y avait-il pas de collaboration possible au Luxembourg?

Si, justement. Dès le début, le CTM a encouragé et cultivé l'esprit d'équipe. Nous avons collaboré avec d'autres intervenants oeuvrant dans le secteur. L'idée a toujours été de travailler en réseau et non de promouvoir un esprit de concurrence. Grâce au dialogue, nous avons pu travailler sur plusieurs projets où chaque acteur trouvait sa place. Aujourd'hui, le CTM est unique en son genre au Grand-Duché, mais nous continuons à faire partie d'un ensemble. Le CTM n'est qu'un maillon dans la chaîne thérapeutique.

Il faut également souligner l'importance du travail réalisé avec, par exemple, les communes, les institutions et les familles des toxicomanes. Le CTM a, par exemple, participé à un programme européen qui nous a permis d'agrandir notre atelier. Nous

avons également collaboré avec l'Administration des Eaux & Forêts sur un autre projet. Notre but est toujours de donner des idées utiles à nos clients, que ce soit dans le cadre de leur thérapie ou pour leur vie après un séjour au CTM.

De plus, l'esprit d'équipe est également de mise au CTM. Il importe d'avoir une équipe motivée et engagée, du personnel qui s'identifie à son travail, qui est prêt à se remettre en question et qui ne rechigne pas à remettre en question un concept de prise en charge.

Pourquoi changer un concept qui a fait ses preuves?

Le CTM est en constante évolution, même 30 ans après sa création. Notre objectif final est d'offrir le meilleur encadrement possible à nos clients. Pour atteindre ce but nous devons être critiques par rapport à notre propre travail. C'est fatigant d'un côté, mais très valorisant et motivant d'un autre côté.

Notre concept de prise en charge est revu et retravaillé tous les 3 à 5 ans. Il suffit de se donner régulièrement les moyens et le temps pour se poser des questions sur le fonctionnement, sur les thérapies proposées et les changer en cas de besoin.

Pour rester flexibles et garder l'esprit ouvert, des supervisions régulières avec des experts externes ont lieu depuis 1986. Cela nous permet d'évaluer le travail effectué pour aller de l'avant avec les patients, pour résoudre des conflits internes et pour questionner notre modèle. Nous devons aller avec le temps et nous adapter aux réalités du moment. Cela exige un grand engagement de la part du personnel.

Quelle est votre recette pour motiver le personnel?

La plupart des collaborateurs travaillent au CTM depuis 25 ans. 5 nouvelles personnes nous ont rejoints l'année dernière. C'est important d'intégrer des personnes plus jeunes dans l'équipe. Pour maintenir l'engagement des collaborateurs, il faut les inclure dans l'évolution du Centre. Ils doivent participer aux changements et s'ils ont des projets qui peuvent être réalisés, il faut leur donner les moyens pour les concrétiser. Il faut rester à l'écoute de son équipe.

Le CTM travaille en équipe multidisciplinaire. Aucune profession n'est favorisée ou négligée par rapport à une autre. Chacun a son mot à dire, ce qui donne lieu à des discussions parfois controversées, mais toujours constructives.

Quelles ont été les grandes lignes de l'évolution au CTM?

La capacité d'accueil à Manternach est passée de 18 à 22 lits pour atteindre les 25 lits actuels. Nous entretenons de bonnes relations avec l'Administration des Bâtiments Publics, grâce à laquelle nous avons pu ouvrir la nouvelle annexe fin 2007. Celle-ci nous permet d'accueillir des familles monoparentales.

Autrefois, la démarche thérapeutique était fermée, comme si les toxicomanes devaient être tenus à l'écart de la société. Aujourd'hui, il y a une réelle ouverture vers l'extérieur. Le CTM participait à des marchés de Noël à l'extérieur mais le temps et l'énergie investis n'étaient plus justifiables à un moment.

CTM: 30 ans au service des toxicomanes

Maintenant, nous organisons à Manternach 2 événements annuels ouverts au public: la fête du printemps et le marché de Noël. On peut considérer ces événements comme des journées «portes ouvertes». En tout cas, il s'agit de présenter notre travail au public. Mais ces journées font aussi partie de la thérapie: nos clients rentrent en contact avec d'autres personnes et ils ont l'occasion de présenter leur travail. Pour eux, c'est une journée remplie de stress et de pression, mais aussi de courage et de fierté.

Depuis 1993, les clients suivant un programme de substitution à la méthadone sont admis au CTM sans qu'ils soient obligés d'arrêter ce traitement. À l'époque, l'équipe a longuement débattu la question de savoir si nous pouvions traiter des clients sous méthadone, ensemble avec ceux qui ne prenaient aucune substitution aux drogues. Depuis, de nombreuses personnes ont pu bénéficier d'une thérapie alors que leur admission aurait été refusée sous d'autres conditions, comme c'est souvent le cas à l'étranger.

Au fil des années, nous avons construit une filière «toxicomanie» au sein du CHNP avec le bureau d'orientation D'*Alternativ Berodungsstell* à Luxembourg-ville, une unité moyen terme à la Rehaklinik à Ettelbruck, un programme spécifiquement dédié aux toxicomanes en milieu pénitentiaire à Schrassig et à Givenich, ainsi qu'une offre post-thérapie. Cette filière est devenue un interlocuteur sérieux et reconnu au sein du réseau national.

L'ouverture de l'*«Alternativ Berodungsstell»* a été une étape cruciale dans notre évolution. Ce bureau nous permet d'être plus proches du terrain et nous donne plus de flexibilité et d'indépendance.



Qu'en est-il de l'offre post-cure?

Oui, l'aspect post-cure a été fortement médiatisé dernièrement avec le «RTL Challenge 100 Stonne fir d'Syrdall Schloss». Aux débuts du CTM, une collaboration avec la fondation Jugend- an Drogenhëllef garantissait 3 lits pour le suivi et l'accompagnement post-cure de nos clients. Au fil des années, nous nous sommes rendus compte de l'importance qu'une telle offre représentait dans notre concept. Aussi l'avons-nous développée et comptons aujourd'hui 30 lits de post-cure que nous gérons nous-mêmes.

Et la qualité au CTM?

Le CTM applique le modèle EFQM. Nos valeurs, missions et visions sont clairement définies. Le défi est de les rendre compréhensibles à tous les collaborateurs. En fin de compte, la qualité doit être palpable et non seulement théorique. Le grand enjeu pour les prochaines années sera justement d'adapter le modèle EFQM et de le traduire dans un langage social. Après tout, nous travaillons avec des personnes et non des produits. Le CTM n'est pas une fabrique de pneus. Cela dit, l'approche qualité nous permet une fois de plus de revoir notre fonctionnement et de nous remettre constamment en question.

Peut-on évaluer le succès d'une thérapie?

Est-ce qu'une thérapie est réussie si le client est clean? Ou s'il est plus heureux après la thérapie? Ou s'il arrive à fonctionner normalement dans la société, avoir un travail, tout en prenant des drogues de temps en temps? Ou s'il est plus responsable par rapport à sa vie et à ses choix? Ou s'il ne partage plus de seringues? Ou s'il est plus autonome? Le succès d'une thérapie peut se mesurer à différents niveaux. Ceux qui rechutent ont souvent fait une thérapie pour prouver quelque chose à leur entourage. En post-cure, nos clients sont *clean*. Grâce à un suivi plus intensif par notre équipe, nous pouvons gérer une rechute éventuelle et aider le client à continuer à vivre sans drogues.



Comment avez-vous décidé de marquer le 30^e anniversaire du CTM?

Pour nos clients, nous avons prévu une activité sportive avec l'un ou l'autre partenaire du réseau.

Pour ceux qui nous ont soutenus moralement ou financièrement depuis des années, nous organisons sur notre site à Manternach un concert avec André Mergenthaler, un musicien d'exception. L'avant-programme sera assuré par Two & Two, un quartet allemand bien connu dans la région frontalière.

Pour les professionnels du réseau, nous voulions aborder un sujet en relation avec notre métier, mais sans puiser dans les approches «classiques» comme la désintoxication, par exemple.

CTM: 30 ans au service des toxicomanes

Beaucoup de clients du CTM ont commencé à consommer des drogues suite à une expérience traumatique. C'était pour eux un moyen de résoudre un problème. L'approche thérapeutique doit prendre en compte l'aspect multidimensionnel de la dépendance et ne pas uniquement mettre l'accent sur l'abus de drogues en tant que tel. Après tout, la toxicodépendance n'est souvent qu'un symptôme. Cette thématique, qui est souvent à la racine d'une assuétude, ne doit pas être sous-estimée. C'est pourquoi nous avons décidé d'organiser une conférence en octobre avec Prof. Lutz-Ulrich Besser, un spécialiste en psychotraumatologie et trauma-thérapie.

Comment envisagez-vous l'avenir du CTM?

Dans les prochaines années, le CTM devra augmenter ses ressources humaines, surtout en ce qui concerne notre bureau d'orientation d'*Alternativ Berodungsstell* et le suivi post-cure. De plus, le suivi en ambulatoire devra être développé et aura de plus en plus d'importance, surtout en ce qui concerne la post-thérapie.

Notre travail se fait en réseau. L'évolution de la prise en charge des toxicomanes sera donc à échelle nationale. Notre approche devra évoluer avec la société et avec le milieu dans lequel cir-

culent nos clients. Si leur contexte et leur environnement changent, nous devons adapter notre fonctionnement. Le CTM devra continuer à se pencher sur des questions d'actualité telles que le paradigme familial, le système scolaire, l'agressivité des adolescents, la légalisation de drogues ou la marginalisation de personnes qui ne parviennent pas à s'intégrer dans notre société. Tous ces aspects sont autant de questions que nous devons nous poser parce qu'ils ont des répercussions directes ou indirectes sur notre travail.

Je pense qu'à long terme, les centres thérapeutiques évolueront vers la prise en charge d'une clientèle présentant des déficiences sociales. Le but sera de gérer un problème, afin de retrouver sa place dans la société. Un toxicomane qui sombre dans la dépendance ne respecte plus les règles sociétales et perd ses repères. Même après une thérapie au CTM, les clients doivent constamment réapprendre à vivre en société. Ce que nous appelons le train-train quotidien, est pour eux un combat de tous les jours, un défi auquel ils doivent s'habituer jour après jour. C'est un peu comme tomber amoureux: au début c'est super, ce qui vient par après est une autre histoire.

Romain PAULY
Chargé de direction

REVESOL

**Fourniture et pose
de revêtements
de sol souples**

FOETZ

TEL.: +352/ 26 55 01 07



UMONIUM^{38®}
MASTER IN DISINFECTION

148 Route d'Arlon - 8010 Strassen
Grand Duché du Luxembourg
Tél. : 26 39 42 60
Fax : 26 39 42 70

www.umonium.net
Huckert's International
Your best Partner in Hygiene

Le courtier d'assurance: rôle, missions et valeur ajoutée.

L'émergence de nouveaux risques, les évolutions réglementaires, exigeant notamment des couvertures de plus en plus strictes en matière de responsabilité civile, les risques terroristes, l'environnement, les répercussions des aléas climatiques sont entre autres des facteurs qui rendent le monde de l'assurance de plus en plus concurrentiel et technique, et donc difficilement accessible aux non initiés. Pourtant l'assurance est nécessaire à tous.

Dans ce contexte, le rôle du courtier, expert multi spécialiste et capable de conseiller aussi bien le particulier que la grande entreprise, est primordial. Le courtier se place au cœur des problématiques d'assurance, qu'il connaît parfaitement, en tant qu'intermédiaire averti entre le client, qu'il accompagne, et l'assureur ou l'institution financière, auprès de qui il place les contrats. Le courtier, parce qu'il se positionne ainsi au centre des préoccupations concrètes du monde de l'assurance, est aussi une force de conseil en prévention des risques et un vecteur d'innovation dans le métier.

Pour le client de l'assurance, particulier ou entreprise, la connaissance de tous les risques liés à son activité n'est ni spontanée ni évidente. Et pour la plupart, l'assurance est vécue comme une discipline complexe voire absconse. Les clauses des contrats paraissent souvent obscures et la technicité des termes rend la compréhension plus difficile.

Le courtier a un positionnement qui lui est propre: il est le mandataire de son client, et intervient en tant qu'intermédiaire au service de l'assuré dans sa relation avec l'assureur. Il a donc comme rôle primordial de l'aider dans l'identification et le traitement de son risque et la compréhension des solutions de protection que lui apportent les assureurs. Il permet ainsi de rapprocher l'assurance de ses utilisateurs en adaptant le discours et les réponses à ses interlocuteurs. Il connaît les risques, sait les identifier, les

apprécier et les couvrir. Parce qu'il est un expert multi spécialiste, il rend le discours assurantiel intelligible aux néophytes et fait le lien les fournisseurs d'assurance.

Le courtier a un mandat clair: il agit dans le meilleur intérêt de l'assuré, travaille sous ses ordres et a le devoir de l'informer, de l'instruire de ses risques et de l'éclairer sur l'étendue de ses droits et obligations. Il est soumis au secret professionnel. Le dialogue entre le courtier et le client est constant et parfaitement transparent.

L'évolution actuelle de nos sociétés va vers l'exigence de nouvelles responsabilités, pour tous les acteurs économiques et sociaux, ce qui rend encore plus nécessaires l'intervention et le conseil indépendants du courtier, véritable force pensante et imaginative du secteur de l'assurance.

L'intervention du courtier se fait toujours dans le plus grand intérêt des assurés, ce qui devrait encore accroître ses actions dans les années à venir. La protection de l'assuré, qu'il soit particulier ou entreprise, est en effet au cœur des préoccupations des législateurs, et le rôle du courtier ne pourra que se renforcer en ce qu'il sait proposer un éventail de solutions larges, dont les sources de financement variées sont aussi une garantie incontestable de sécurité.

NOS VALEURS:

Qualité d'écoute et d'analyse

Compétitivité

Qualité

Indépendance et transparence

Fiabilité



UNE DYNAMIQUE TOURNÉE VERS L'INTÉRÊT DE NOS CLIENTS



GRAS SAVOYE LUXEMBOURG
un savoir-faire au service
des entreprises et des particuliers



GRAS SAVOYE LUXEMBOURG
L'EXPERIENCE, UNE VALEUR D'AVENIR

145, rue du Kiem L-8030 Strassen tél : 46 96 01 300 fax : 46 96 01 333
www.grassavoye.lu



DKV
Luxembourg

Pour toi.
Fir dech.
Für dich.

Easy Health. Taillé pour le Luxembourg.

LA NOUVELLE ASSURANCE COMPLÉMENTAIRE SANTÉ
EXCLUSIVEMENT RÉSERVÉE AUX RÉSIDENTS DU LUXEMBOURG.
TÉLÉPHONE 42 64 641 – WWW.DKV.LU

DKV – Voilà, de richtige Choix! a member of MUNICH HEALTH

One destination. Many paths

**We'll take
you there**

Agfa HealthCare works alongside radiologists every day. Our systematic steps to integrated digital radiology allow you to advance at your own pace, without jeopardizing current systems or investments. This allows you to choose the solutions you want: advanced imaging systems, integrated RIS/PACS/Reporting, sophisticated data management, or integrated digital workflows for radiology, mammography, cardiology and the healthcare enterprise. So as you consider your chosen path, let our proven experience support your next step, and every step after that.

AGFA *Agfa*
HealthCare

Déménager... jamais !

Liberté de mouvement à chaque niveau

Intéressé ? Contactez-nous au **40.08.96**

Partout au Luxembourg !
Service 24h /24h et 7 jours /7 !
Fabrication Thyssen !

ThyssenKrupp



**NOUVEAU
même pour
escaliers étroits !**

Ascenseurs d'escalier

Oui, envoyez-moi GRATUITEMENT votre documentation FEM

NOM : _____

ADRESSE : _____

TEL : _____

ThyssenKrupp Ascenseurs sàrl - luxembourg@thyssenkrupp.com
Z.I. Weiergewan - 22 rue Edmond Reuter - L-5326 Contern - Tél 40.08.96 - Fax 40.08.99



**Un savoir-faire au service des patients,
à l'hôpital comme à leur domicile**

AIR LIQUIDE Medical
succursale LUXEMBOURG
Bureaux: zoning industriel du PED - B.P. 4
L-4801 RODANGE
tél.: 50 62 63 • fax: 50 62 63 218



Jos Gloden, Secrétaire Général du M.L.Q. de 2005 à 2010.

Les cinq années passées au sein du Mouvement Luxembourgeois pour la Qualité m'ont ouvert les yeux sur la diversité des méthodes et outils de gestion de la Qualité qui existe. J'ai pourtant constaté que finalement rien de

vraiment nouveau n'a été inventé.

Pas d'innovation réelle dans le management de la Qualité.

Ces derniers temps, par exemple, on a beaucoup parlé du «Lean 6 Sigma» résultant d'une combinaison du «Lean» et du «6 Sigma». C'est une façon commerciale d'utiliser des concepts anciens pour en faire un produit neuf, donc plus facilement commercialisable. Je suis d'avis que les responsables Qualité qui ont tout compris depuis le début, ont pris le meilleur de chaque outil et l'ont appliqué ponctuellement. Ainsi une entreprise peut fonctionner selon un modèle ISO 9001, tout en utilisant l'AMDEC pour gérer les risques et le Kaizen pour assurer l'amélioration continue.

Eviter les systèmes trop complexes.

Certains dirigeants avec lesquels je me suis entretenu, m'ont confirmé ce que j'avais vécu pendant mon parcours dans le monde industriel: les systèmes de management mis en place dans les entreprises sont souvent trop lourds et trop compliqués donc inefficaces et sollicitent trop de ressources.

En avril 2007, j'ai proposé à l'Assemblée Générale de faire certifier le MLQ selon la norme ISO 9001 tout en ayant conscience que notre effectif était réduit de 50%. De plus nous venions de recruter Lidia Susan, une des priorités à ce moment était donc de la former, sans négliger les tâches quotidiennes. La description efficace de nos processus et la mise en place d'instructions de travail précises, lui ont permis d'être rapidement opérationnelle.

Etant donné que je ne souhaitais pas me retrouver avec une 'usine à gaz', j'ai appliqué la recette de Monsieur Paquito Valdenaire* et le principe 'KISS' (Keep It Simple and Stupid). Finalement, nous avons investi seulement 207 heures de travail et un montant de 2203€ pour être certifié en janvier 2008. Aujourd'hui, notre système de management comprend 3 procédures, 8 fiches de processus, 15 instructions, un manuel qualité utilisé comme plaquette commerciale, une description de notre politique ainsi que tous les enregistrements dont un organisme a besoin pour fonctionner. Toutes nos procédures sont décrites en moins d'une page A4: notre système est utile et efficace, et nous l'adaptions en permanence en veillant surtout à ne pas le surcharger.

Quelques phrases percutantes valent mieux que de longs discours.

Au cours de mon exercice en tant que Secrétaire Général du MLQ, j'ai été marqué par certaines remarques ou citations

de mes interlocuteurs. Je tiens à les partager avec vous et je vous propose d'y accorder un moment de réflexion, car je pense que certaines pourraient vous servir à identifier l'une ou l'autre opportunité d'amélioration:

- KISS: Keep it simple and stupid.
- L'excellence est atteinte quand on ne peut plus simplifier.
- N'ajoutez rien sans penser à enlever quelque chose.
- Un rapport qui dépasse une page justifie l'échec d'un projet.
- En évitant tout travail inutile, on est toujours prêt.
- 25 à 50% des dépenses sont générées parce que le travail n'a pas été fait correctement la première fois.
- Chaque maintenance entraîne des problèmes au redémarrage.
- Commencez avec les 'Quick Wins' quand on vous demande de baisser les coûts.
- 80% des réclamations sont causées par des erreurs humaines dont 80% sont dues aux processus.
- Les coûts d'impression d'une société sont estimés à 3-5% du chiffre d'affaire.
- Dans les conseils et dans les directions il y a trop d'intellectuels et pas assez d'entrepreneurs.
- De nombreuses situations qui, au départ, semblent négatives, se révèlent finalement positives.

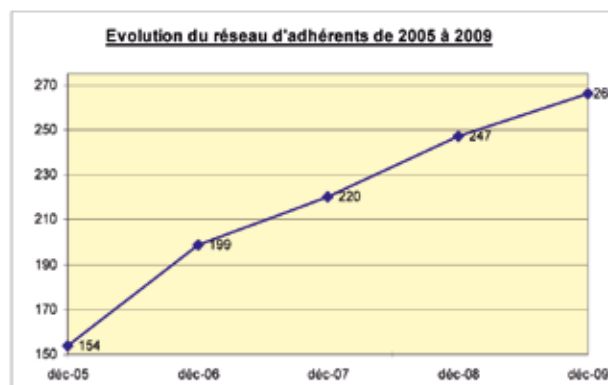
Ceci n'est qu'un condensé des principales remarques qui m'ont marqué. Je reste toutefois ouvert à toute discussion sur le sujet.

* voir Guide Luxembourgeois pour la Qualité 2007.

Jos Gloden a rejoint le Mouvement Luxembourgeois pour la Qualité A.s.b.l. en 2005, date à partir de laquelle le Mouvement a commencé à prendre son indépendance.

Plusieurs missions lui ont alors été confiées:

- **Accroître la notoriété du MLQ A.s.b.l. et développer le réseau d'adhérents.**



Une campagne de prospection a été menée dans le but de faire connaître les services proposés par le MLQ aux entreprises. L'autre objectif de cette campagne était d'augmenter le nombre d'adhérents et de diversifier leurs provenances.

Le MLQ compte aujourd'hui 266 entreprises membres.

- **Faire du Prix Luxembourgeois de la Qualité un événement majeur au Luxembourg.**



Depuis 2005, le MLQ a travaillé sur le processus ainsi que sur le dossier d'évaluation. Un grand travail de simplification a été réalisé afin de faciliter la participation des entreprises, mais en prenant garde de ne pas dévaloriser le Prix.

Lors de la remise des Prix, l'animation a également été revue avec l'invitation d'artistes et la projection de courts-métrages sur les lauréats. Chaque année, le MLQ prend soin d'inviter une majorité de décideurs et de personnalités reconnus au Luxembourg et ils sont de plus en plus nombreux à y répondre favorablement.

- **Accroître la valeur ajoutée des services offerts aux adhérents.**

Tout en améliorant la Qualité des services existants, le MLQ propose chaque année de nouveaux services à ses adhérents. C'est ainsi que depuis cinq ans les contenus des Brèves et du Guide Luxembourgeois pour la Qualité ont été enrichis, que certains services ont été améliorés tels que la Semaine de la Qualité et le Forum des Responsables Qualité et que de nouveaux services ont vu le jour:

- Site Internet interactif (inscriptions en ligne).
- Espace membre sur le site Internet: mise à disposition des supports de formation.
- Bibliothèque.
- Club des auditeurs.
- Formations (EFQM, BSC, auditeur interne ...).

D'autres services ont également été ponctuellement proposés aux adhérents tels que la certification en grappe, l'enquête sur la mise en œuvre des systèmes de management dans les entreprises

A partir de juillet 2010, Jos Gloden passera définitivement le relais à Louis Oberhag au poste de Secrétaire Général du MLQ. Il aura été l'homme qui a fédéré le changement, qui aura donné un bel élan au M.L.Q. Asbl. Désormais la mission de l'équipe sera de pérenniser les travaux entrepris tout en continuant à répondre le mieux possible aux besoins des adhérents et de les soutenir dans leurs démarches d'amélioration continue.



Louis Oberhag, Secrétaire Général du M.L.Q. à partir de 2010.

Pour commencer, je voudrais adresser mes plus vifs remerciements à mon prédécesseur Jos Gloden pour son excellent travail des cinq dernières années.

Nous voilà arrivés à une phase de transition durant laquelle je reprends le flambeau en tant que secrétaire général du MLQ. Compte tenu du développement positif de notre Mouvement, ma nouvelle mission est à la fois un grand défi et une tâche à haute responsabilité. Adeptes depuis longue date du thème de l'Excellence, je suis d'ores et déjà prêt à m'investir pleinement dans toutes réflexions et nouvelles actions à mener pour permettre au MLQ de se développer encore davantage et d'en faire une référence reconnue en matière de qualité. Pour ce faire, j'ai la chance de pouvoir compter sur le soutien et le dévouement de notre équipe compétente et motivée.

Je suis persuadé que dans le monde globalisé, le thème de la qualité ne cessera de gagner en importance et sera un facteur prépondérant en matière de compétitivité. La recherche et la promotion de l'amélioration continue est condition sine qua non pour la pérennisation de tout organisme.

Aujourd'hui plus que jamais, le MLQ se veut partenaire privilégié de nos entreprises et autres organismes pour les accompagner et les soutenir dans leurs démarches visant à obtenir des résultats excellents.

C'est dans cet esprit que je compte accomplir ma mission dans les années à venir.

Mouvement Luxembourgeois pour la Qualité Asbl

Tél.: 54 55 80 580

Web: www.mlq.lu - E-mail: info@mlq.lu

Centre d'accueil pour personnes en fin de vie «HAUS OMEGA»



Le centre d'accueil pour personnes en fin de vie est une structure d'accueil pour des personnes dont les traitements curatifs et palliatifs invasifs, comme p. ex.: les interventions chirurgicales ou chimio-, respectivement radiothérapies palliatives, ont été épuisés, refusés ou ne sont plus supportés. Il n'y a plus de diagnostic médical à poser. Des examens techniques invasifs ne sont plus utiles. Un traitement en milieu hospitalier n'est plus/pas nécessaire.



La mission de ce centre consiste à prendre en charge les personnes en fin de vie dans une approche holistique globale d'encadrement et d'accompagnement médical, psychologique, affectif, social, culturel et spirituel dans une perspective d'humanisation des soins.

Le centre propose aussi des formules d'accueil de courte durée, rendant possible un retour au domicile. Pour autant que possible, le «Haus Omega» encourage le retour au foyer familial, ne fût-il que temporaire.

Le «Haus Omega» pratique les soins palliatifs et est en même temps un espace de vie authentique. C'est une structure qui privilégie une atmosphère familiale où les résidents et les membres de l'entourage familial et social peuvent trouver les conditions d'un foyer, d'un domicile, tant sur le plan des infrastructures que sur le plan des concepts d'encadrement et des relations humaines. La prise en charge est garantie par une équipe interdisciplinaire se composant de médecins formés en médecine palliative, d'infirmiers et d'aides-soignants formés en soins palliatifs, de kinésithérapeutes, d'ergothérapeutes, de psychologues, d'agents du culte et de bénévoles. Les buts essentiels de cette équipe sont la valorisation du temps qui reste et le maintien de la meilleure qualité de vie possible par le contrôle des symptômes, notamment en ce qui concerne la douleur, ainsi que par la prise en charge des souffrances psychologiques, sociales et spirituelles.

Le centre invite les membres de l'entourage familial et social à s'impliquer dans la prise en charge. Il leur propose des services spécifiques d'accompagnement pendant le séjour du résident ainsi qu'après son décès. Les familles peuvent

vivre ensemble avec leur proche au Haus Omega en pension complète et participer activement à la vie du centre (repas en commun, rencontres avec le personnel et les bénévoles, fêtes de famille, etc.).

Le centre a une capacité d'accueil de 15 chambres individuelles. Il accueille des personnes souffrant d'une affection à pronostic vital limité et ayant des besoins spécifiques sur le plan psychosocial plus que sur le plan médico-technique. Il s'agit de personnes, ayant une espérance de vie d'un nombre restreint de semaines ou de mois, qui ont besoin ou souhaitent recevoir des soins palliatifs.

Il s'agit de personnes:

1. soignées jusqu'à ce moment à l'hôpital, mais nécessitant des soins palliatifs sans traitement spécifique en milieu hospitalier et ne pouvant pas réintégrer leur milieu de vie antérieur,
2. soignées jusqu'à ce moment à domicile, pour lesquelles la prise en charge par les familles et les réseaux du maintien à domicile devient temporairement trop lourde et entraîne un épuisement physique et moral des proches,
3. soignées jusqu'à ce moment à domicile ou en clinique, dont l'équilibre physique, moral, émotionnel, social et spirituel est temporairement déstabilisé,
4. dont le logement, de par son infrastructure architecturale ne permet pas une prise en charge palliative adéquate,
5. dont la famille ne peut pas ou ne peut plus, en raison de difficultés diverses assurer une prise en charge palliative,
6. vivant seules et isolées, sans entourage familial direct,
7. rejetées par la famille et/ou son entourage.

L'accueil se fait sur base du dossier médical et après vérification des critères d'admission par les responsables du centre. La demande d'admission est faite par le médecin traitant, en accord avec la famille, les proches et l'équipe soignante. Il



Centre d'accueil pour personnes en fin de vie «HAUS OMEGA»

reste cependant possible que le résident lui-même et/ou sa famille puissent demander l'hébergement au centre d'accueil.

Le centre accueille exceptionnellement des personnes provenant d'un établissement d'aide et de soins (CIPA, MS) après vérification des critères d'admission et des motifs du transfert.

Le centre d'accueil pour personnes en fin de vie est une structure complémentaire s'intégrant dans le réseau des différents services de soins palliatifs hospitaliers et ambulatoires. Il permet de dispenser des soins palliatifs de qualité grâce à l'environnement architectural, matériel et personnel, grâce aux possibilités créatives générées par l'environnement familial de fonctionnement et d'hébergement et surtout aussi grâce à l'interaction soignants-bénévoles-proches. Avec le concept de base qui lui est propre, à savoir l'approche holistique de la personne, la valorisation du temps qui reste, la maximisation de la qualité de vie, la multidisciplinarité, la pratique des soins palliatifs, la volonté de

soutenir et d'accompagner la famille, ce centre d'accueil ne sera ni en concurrence avec l'hôpital, ni avec les institutions pour personnes âgées, ni avec les réseaux de soins à domicile, mais il comble une lacune dans le réseau de la prise en charge de personnes en fin de vie.

Pour toute information supplémentaire, veuillez contacter:

Michel KEILEN

Chargé de direction du «Haus OMEGA»
GSM +352-621 13 22 45



BBC-EHL

Résultats des Matches BASCOL, Division 2 Saison 2009 - 2010



ALLERS

Equipe A	Equipe B	Date	Heure	Lieu	Résultats
BBC-EHL	DEXIA BIL A	19.10.2009	19.30	REHAZENTER, Kirchberg	53:52
BBC-EHL	AS CFL	16.11.2009	19.30	REHAZENTER, Kirchberg	54:58
TITANS	BBC-EHL	23.11.2009	20.00	Gare	56:50
EUROBASKET B	BBC EHL	15.12.2009	20.00	Beggen	67:54

RETOURS

Equipe A	Equipe B	Date	Heure	Lieu	Résultats
DEXIA BIL A	BBC-EHL	18.01.2010	20.00	LTB Bonnevoie	71:47
AS CFL	BBC-EHL	01.02.2010	20.00	Gare	77:81
BBC-EHL	EUROBASKET B	15.03.2010	19.30	REHAZENTER, Kirchberg	58:54
BBC-EHL	TITANS	22.03.2010	19.30	REHAZENTER, Kirchberg	

Pour toutes autres informations, veuillez contacter le secrétaire de l'équipe:
M. Alain AREND · mail to: alain.arend@chem.lu

The patient experience: strategies and approaches for providers to achieve and maintain a competitive advantage

Luxembourg - 5 February 2010

Patients have more choice of information available to them now than ever before, and they are increasingly acting as consumers. This makes gaining customer loyalty as important as managing quality, costs and revenues. Making a strategic choice to provide patients with the best experience is a proactive and sustainable way to create sustainable performance in this dynamic environment. Turning this decision into a reality is, however, not without significant effort.

Models focusing on the patient experience already exist in widely-known consumer-oriented organisations such as Disney, American Express, The Ritz-Carlton, Starbucks, L'Oréal and Danone, who focus on delivering an experience targeted at the evolving behaviours, needs and expectations of their customers. We believe the patient experience can be the basis of a successful strategy for health care organisations. This strategy requires providers to reassess their organisations from the perspective of the patient. The desired patient experience should then be made operational through a deliberate plan of tactical and infrastructure changes.

Patients are consumers - health care is also a consumer-oriented business.

Healthcare organisation provides valuable lifesaving and life-enhancing services, not entertainment. Yet, like it or not, there is competition even for saving lives, and patients are living in a consumer's world and increasingly engaging in traditional consumer behaviours when making health care decisions. With comparative data about providers more readily available, they are more willing to switch based on a perceived value difference between providers.

What is the patient experience?

High quality clinical expertise and care (Did I receive the most appropriate care for any condition? Was the outcome the best possible?) are of course the first and foremost element that impact a patient's experience. That experience is however much broader; all of the various non-clinical interactions also contribute to their experience. Because patients are often at their most vulnerable while receiving health care services, each interaction takes on added significance. All of these interactions, or touch points, form the basis of 'the patient experience' and offers the health care provider the opportunity to deliver unique benefits to the patient.

Non-clinical touch points can far outnumber those that a patient has with a medical staff. High-quality clinical care is of course the first priority that healthcare providers need

to pursue. However, when a patient must choose between two providers with equally high-quality clinical care, he or she will likely choose the one that provides unique value in all of their other interactions.

The patient experience refers to the quality and value of all of the interactions - direct and indirect, clinical and non-clinical - spanning the entire duration of the patient/provider relationship.

Using a 'customer experience' to create 'the patient experience'.

To create a differentiable patient experience, health care providers should cultivate the 'customer experience' capabilities successfully employed by consumer-oriented businesses such as:

- A clear vision and strategy of delivering an exceptional customer experience;
- Internal delivery capabilities, both operational and technology-enabled;
- A structure and culture that empowers and rewards employees for superior delivery;
- Measurement capabilities to identify and track customers' evolving service expectations.

Understanding what patients expect from their health care experience.

Consumer-oriented businesses often rely on customer segmentation to understand the behaviours, attitudes, needs and expectations of different types of customers. Such value-maximising customer segmentation approach may seem counter to the health care provider's general mission to serve. Nonetheless, by offering deeper insight into what patients value, segmentation analysis can enable providers to deliver superior experiences to all of their patients.

In a recent survey of health care consumers, five themes emerged around patients' expectations of their health care experiences:

1. **Personalisation:** Patients want their health care provider to know who they are and what they need as individuals;
2. **Security:** Patients expect their privacy and security to be protected;
3. **Operates like a service provider:** Patients want their health care providers to be 'easy to work with';
4. **Dependability:** Patients want predictability, consistency and dependability;
5. **Transparency:** Patients, and their families, want to 'see' and understand what is happening to them.

Understanding thoroughly these five attributes is critical to delivering an enhanced patient experience.

How does the organisation move toward delivering what the patient wants?

Many patients expect their health care providers to operate with the predictability, consistency and dependability that they are used to from other organisations with which they do business every day. In order to achieve this, it is important that health care providers first define a clear vision of the targeted future patient experience and secondly develop the internal capabilities (cultural, operational, technological, and human capital) required to deliver it.

Conclusion

The health care landscape is becoming increasingly competitive with patients behaving more like consumers with regard to evaluating and selecting health care options. Following a consumer-based approach to understand-

ing what patients want and developing the capabilities to serve them as customers can lead to differentiation. Providers who execute this choice may well be on a path toward significant sustainable competitive advantage.

Gilbert RENEL

Partner Advisory & Consulting
(Life Science & Health Care)

Tel.: +352 451 452 544

Email: grenel@deloitte.lu



Deloitte S.A.

560, rue de Neudorf - L-2220 Luxembourg

B.P. 1173 - L-1011 Luxembourg

Tel.: +352 451 451

Fax: +352 451 452 401

www.deloitte.lu

Deloitte.

Nous souhaitons que le contenu de la revue vous a intéressé.

N'hésitez pas à nous faire savoir
quelles sont les thèmes qui vous intéressent le plus.

Faites-nous part de vos suggestions!

Si vous souhaitez des exemplaires supplémentaires,
veuillez contacter le secrétariat de l'EHL au Tél. 42 41 42-11

DEADLINE

In eigener Sache:

Redaktionsschluss für die nächste Ausgabe des EHL info ist der 21. Juni 2010.
EHL info N°15 erscheint im September 2010

Veuillez prendre note:

Pour la remise des articles pour notre prochain numéro, veuillez respecter s.v.p.
la date limite: 21 juin 2010.
EHL info 15 paraîtra en septembre 2010

An eegener Saach:

Redaktiounsschluss fir déi nächst Ausgab vum EHL info as den 21. Juni 2010.
EHL info N° 15 erschéngt am September 2010

ehl info

3 éditions par an

La revue hospitalière **luxembourgeoise** à l'attention des acteurs hospitaliers et du secteur de la Santé paraîtra **trois fois par an**, c.à d. en **avril**, en **septembre** et en **décembre 2010**.

EHL info présente les activités de l'EHL et des informations relatives à sa structure et à ses membres, des articles à sujets variés du domaine hospitalier et de la santé en général.

N'hésitez pas à nous faire savoir quels sont les thèmes qui vous intéressent le plus.

Faites-nous part de vos suggestions.

Si vous souhaitez recevoir régulièrement notre revue,

veuillez contacter

Mme Danielle CIACCIA-NEUEN

au secrétariat de l'EHL

Tél.: 00 352 42 41 42-21 ou par

e-mail: danielle.ciaccia@ehl.lu.

Si vous souhaitez publier une information, votre communiqué de presse ou votre annonce publicitaire

dans notre prochaine édition, d'un tirage de 1.500 exemplaires, contactez le Comité de rédaction à l'adresse suivante:

Entente des Hôpitaux

Luxembourgeois a.s.b.l.

5, rue des Mérovingiens

Z.A. Bourmicht · L-8070 BERTRANGE

Tél.: 00 352 42 41 42-21

Fax: 00 352 42 41 42-81

E-mail: danielle.ciaccia@ehl.lu

site: www.ehl.lu

Merci de votre attention et de l'importance que vous accorderez à notre publication.

**Entente des Hôpitaux
Luxembourgeois**



N°14 · AVRIL 2010



BEAUTY KILLER

LE TABAC TUE LA BEAUTÉ. ET PAS QUE LA BEAUTÉ.



FONDATION LUXEMBOURGEOISE
CONTRE LE CANCER

SERVICE TABAC-STOP: ☎ 45 30 33-1



La Caisse Nationale de Santé (CNS) tient à informer le public concerné qu'à partir du 1^{er} juillet 2009, certaines dispositions de la loi du 16 mars 2009 et des règlements grand-ducaux des 28 avril 2009 permettent l'accès aux soins palliatifs et à un congé d'accompagnement en fin de vie.

Le droit aux **soins palliatifs** est ouvert sur déclaration présentée par le médecin traitant sur un formulaire spécial comprenant un volet administratif et un volet médical.

La déclaration est à adresser par le médecin traitant signataire du formulaire au Contrôle médical de la sécurité sociale, sous pli fermé. La déclaration est validée par le Contrôle médical de la sécurité sociale.

Le droit aux soins palliatifs expire dans le délai de 35 jours à partir de la date de son ouverture. A titre exceptionnel, ce droit peut être prorogé pour une ou plusieurs périodes supplémentaires de 35 jours.

La Caisse nationale de santé fait parvenir au médecin traitant ayant introduit la déclaration de demande de soins palliatifs un carnet de soins avec le titre de prise en charge qui documente l'ouverture du droit aux soins palliatifs. Le médecin traitant met le carnet de soins à disposition des différents prestataires auprès de la personne soignée. Chaque prestataire contribuant aux soins d'une personne transcrit les fournitures, actes et services délivrés dans le carnet de soins. Le carnet de soins reste constamment à disposition auprès de la personne soignée et l'accompagne vers tous les endroits où elle séjourne. L'accès au carnet de soins doit être garanti à la personne soignée et à tous les prestataires. Lors d'un changement du lieu de séjour de la personne soignée, le médecin traitant en charge de la personne

soignée au moment du transfert, s'assure de la continuité de la mise à disposition du carnet de soins aux prestataires intervenant auprès de la personne soignée.

Les documents visés peuvent être consultés et téléchargés sur le site www.cns.lu.

Des informations supplémentaires concernant le **congé pour l'accompagnement des personnes en fin de vie** seront accessibles sur le même site.

En effet, ce congé peut être demandé par tout travailleur qui est mère/père, soeur/frère, fille/fils ou conjoint (épouse/époux, ou partenaire légalement reconnu) d'une personne souffrant d'une maladie grave en phase terminale. La durée maximale du congé d'accompagnement ne peut pas dépasser cinq jours ouvrables par cas et par an. Le congé d'accompagnement peut être fractionné. Il peut être pris à temps partiel en accord avec l'employeur. La durée du congé est alors augmentée proportionnellement. La durée totale des congés alloués ne peut dépasser quarante heures si deux ou plusieurs personnes se partagent l'accompagnement de la personne en fin de vie. Le congé d'accompagnement prend fin à la date du décès de la personne en fin de vie. Le bénéficiaire du congé est obligé d'avertir son employeur au plus tard le premier jour de son absence. L'absence du bénéficiaire du congé d'accompagnement est justifiée moyennant un certificat médical attestant la maladie grave en phase terminale de la personne en fin de vie, et la nécessité de la présence continue du bénéficiaire du congé auprès d'elle.

téléphonie SA

**DÉJÀ 80 ANS
À VOTRE SERVICE**

Téléphonie SA, BETA TESTEUR de longue date, premier partenaire mondial certifié

ALCATEL-LUCENT
Premium Business Partner

+42 83 83-1

téléphonie SA... votre intégrateur ICT

En tant qu'intégrateur ICT de haut niveau, téléphonie SA offre à ses clients une gamme de produits et services des plus complètes, à savoir des centraux téléphoniques en architecture TDM, mixte ou VoIP, des équipements de réseaux données-voix-vidéo, des systèmes d'alarme pour protéger des locaux ainsi que des applications de télécommunications adaptées aux besoins spécifiques des clients.



Pour les hôpitaux téléphonie SA offre la solution multimédia de la société mgate pour le confort des patients et du personnel soignant.

À l'aide d'un terminal multimédia installé à côté de son lit, le patient peut téléphoner, regarder la TV, surfer sur internet, chatter, jouer ou s'informer sur l'organisation de l'hôpital et sur sa thérapie. Le médecin et le personnel soignant peuvent en outre accéder au dossier médical du patient pendant leurs visites.

Tous les services utilisables à l'aide de ce terminal multimédia tactile peuvent être facturés individuellement via le système de facturation intégré.



Téléphonie S.A. - 1, rue de Bitbourg - L-1273 Luxembourg - Tél : +352 42 83 83 1 - Fax : +352 42 83 84 - info@telephonie.lu - telephonie.lu



SODEXO créé, pilote et met en oeuvre des Solutions globales de Services de Qualité de Vie pour ses clients :

- **Services aux occupants**
(restauration, distribution automatique, conciergerie, ...),
- **Services supports**
(mail room, accueil, propreté),
- **Services à l'immeuble**
(maintenance multitechnique).

www.sodexo.lu

Tel : 26.109.200

sodexo

Faire de chaque jour un jour meilleur

Mobiflex®

Souplesse des articulations



10 mg collagène type II non-dénaturé

- Augmente la flexibilité et la mobilité
- Maintient la souplesse des articulations
- Soutient et préserve le cartilage
- Sûr et facile

Facilité de prise

1 comprimé par jour à jeun
ou en dehors des repas (2h avant ou après)
La prise de Mobiflex® est conseillée
durant une période de 3 mois



BOÎTE DE
60 OU 90 COMPRIMÉS

Pour un nouveau départ

NEW



ProActif a.s.b.l.

Vous avez besoin d'aide au quotidien?

Nous proposons les services suivants à
l'ensemble de la population:

- Nettoyage, déblayage, déménagement
- Tonte du gazon, taille de haies
- Effectuer des petits travaux de maçonnerie,
de carrelage, de peinture, de tapisserie et
autres travaux polyvalents

Pour plus d'infos: tel. 26 54 50 -101
www.proactif.lu

Projet Aide aux personnes âgées (60+) sur le
territoire de la Ville de Luxembourg

- Accompagnements chez le médecin, à la
pharmacie, à l'hôpital, au magasin etc.
- Petits travaux à l'extérieur et l'intérieur du
domicile

Pour plus d'infos: tel. 26 35 55 750

Impressum:

Herausgeber: EHL asbl
5, rue des Mérovingiens, Z.A. Bourmicht
L- 8070 BERTRANGE
Tél.: 42 41 42-11
Fax: 42 41 42-81
www.ehl.lu · E-Mail ehl@ehl.lu

Verantwortlich im Sinne des Presserechts:
Marc HASTERT

Koordination & Lektorat:
Danielle CIACCIA-NEUEN

Werbeagentur: Publiet
2, Parc d'activités Syrdall · L-5365 MUNSBACH
Tél.: 26 48 02 32
Fax: 26 48 26 45
E-Mail: office@publiet.lu

Lay-out: Jerry HEINTZ

Druck: Imprimerie HEINTZ, Pétange

Erscheinungsweise:
3x im Jahr · Auflage: 1500
Vertrieb kostenlos

Les établissements hospitaliers et institutions moyen et long séjour membres de l'EHL

Les hôpitaux membres de l'EHL

	Localité	Adresse	Téléphone	Téléfax	e-mail	Internet
Centre Hospitalier de Luxembourg						
*) CHL - Hôpital Municipal	L-1210 Luxembourg	4, rue Barblé	44 11 11	45 87 62	chl@chl.lu	www.chl.lu
*) CHL - Clinique pédiatrique	L-1210 Luxembourg	4, rue Barblé	44 11-3133	44 11-6116		
*) CHL - Maternité	L-1210 Luxembourg	4, rue Barblé	44 11-3202	44 12 22		
*) CHL/Clinique d'Eich	L-1460 Luxembourg	78, rue d'Eich	44 11 12	42 17 42	ce@chl.lu	
*) CHL/Centre de l'appareil locomoteur, de Médecine du sport et de prévention	L-1460 Luxembourg	76, rue d'Eich	44 11-7500	44 11-7625	med.sport@chl.lu	
Centre Hospitalier Emile Mayrisch						
*) CHEM, site Esch/Alzette	L-4005 Esch-sur-Alzette	B.P. 436			info@chem.lu	www.chem.lu
*) CHEM, site Dudelange	L-4240 Esch-sur-Alzette	rue Emile Mayrisch	57 11-1	57 11-65159		
*) CHEM, site Niedercorn	L-3488 Dudelange	rue de l'hôpital	57 11-1	57 11-65159		
	L-4602 Niedercorn	187, av. de la Liberté	57 11-1	57 11-65159		
FFE / Hôpital Kirchberg						
	L-2540 Luxembourg	9, rue Edward Steichen	24 68-1	24 68-2009		www.chk.lu
Centre Hospitalier du Nord						
*) CHdN, site Ettelbruck	L-9002 Ettelbruck	B.P. 103			en attente	www.chdn.lu
*) CHdN, site Wiltz	L-9080 Ettelbruck	120, avenue Salentiny	81 66-1	81 66-3045	hsl@hopital-saint-louis.lu	
	L-9515 Wiltz	10, rue G.D. Charlotte	95 95-1	95 77 10	clinique.wiltz@cdw.lu	
ZithaKlinik S.A.						
	L-2763 Luxembourg	36, rue Ste Zithe	49 776-1	49 776-5900	klinik@zitha.lu	www.zitha.lu
FFE / Clinique Ste Marie						
	L-4350 Esch-sur-Alzette	7, rue Wurth Paquet	57 123-1	57 23 43		
Clinique Privée du Dr E. Bohler S.A. de Luxembourg						
	L-2540 Luxembourg	5, rue Edward Steichen	26 333-1	26 333-9003		www.cbk.lu

	Localité	Adresse	Téléphone	Téléfax	e-mail	Internet
Centre Hospitalier Neuro-Psychiatrique	L-9002 Ettelbruck	B.P. 111			chnp@chnp.lu	www.chnp.lu
*) CHNP d'Ettelbruck	L-9012 Ettelbruck	17, avenue des Alliés	26 82-1	26 82-2630		
*) Centre Thérapeutique d'Useldange (alcoolodépendance)	L-8707 Useldange	14, rue d'Everlange	23 630 320	23 630 781	ctu@chnp.lu	www.ctu.lu
*) Centre Thérapeutique de Manternach (polytoxicomanie)	L-6851 Manternach	Syrdall Schloss	71 06 06	71 98 48	syrdallschloss@chnp.lu	www.syrdallschlass.lu
*) Centre Thérapeutique Diekirch	L-9220 Diekirch	1, rue Clairefontaine	26 80 08 35	26 82 49 40	ctd@chnp.lu	www.ctd.lu
Hôpital Intercommunal de Steinfort	L-8423 Steinfort	rue de l'Hôpital	39 94 91-1	39 82 73		www.his.lu

► Les centres nationaux membres de l'EHL

Centre François Baclesse,						
Centre National de Radiothérapie	L-4240 Esch-sur-Alzette	rue Emile Mayrisch	26 55 66-1	26 55 66-46		www.baclesse.lu
INCCI, Institut National de Chirurgie Cardiaque et de Cardiologie Interventionnelle de Luxembourg	L-1210 Luxembourg	2a, rue Barblé	26 25 50-00	26 25 50-10	incci@incci.lu	www.incci.lu
Centre National de Rééducation Fonctionnelle et de Réadaptation du Kirchberg, dit "REHAZENTER"	L-2674 Luxembourg	1, rue André Vésale	26 98-1	26 98-2999	info@rehazenter.lu	www.rehazenter.lu

► Les institutions "moyen et long séjour" membres de l'EHL

Maison de Soins "An de Wissen"	L-3241 Bettembourg	75, rue Charles Jacquinot	51 77 11-1	51 09 28		
Maison de Soins de l'Hôpital Intercommunal de Steinfort	L-8423 Steinfort	rue de l'Hôpital	39 94 91-1	39 82 73		www.his.lu
Centre Pontalize, membre du CHNP d'Ettelbruck	L-9002 Ettelbruck	B.P. 111	26 82-7000	26 82-4965	info@pontalize.lu	www.pontalize.lu

► Autre Membre de l'EHL

Les Saveurs de la Santé	L-2540 Luxembourg	9, rue Edward Steichen	24 68-8015	24 68-2411	caroline.pirson@ffe.lu	
--------------------------------	-------------------	------------------------	------------	------------	------------------------	--

Le Secrétariat Général de l'EHL et le Service Interentreprises de Santé au Travail (SIST-EHL)

EHL	5, rue des Mérovingiens, Z.A. Bourmicht L- 8070 BERTRANGE	Téléphone: 42 41 42-11	Téléfax: 42 41 42-81
SIST-EHL	5, rue des Mérovingiens, Z.A. Bourmicht L- 8070 BERTRANGE	Téléphone: 42 41 42-12	Téléfax: 42 41 42-82

Secrétariat général:

Secrétaire général:

Secrétariat:

ehl@ehl.lu

M. Marc HASTERT

marc.hastert@ehl.lu

Mme Helene ALMEIDA, *Secrétaire*

helene.almeida@ehl.lu

Mme Danielle CIACCIA-NEUEN, *Secrétaire*

danielle.ciaccia@ehl.lu

Mme Nathalie ILTIS, *Secrétaire*

nathalie.iltis@ehl.lu

Mme Rossana LIPPOLIS, *Secrétaire*

rossana.lippolis@ehl.lu

Melle Carole ONRAET, *Secrétaire*

carole.onraet@ehl.lu

Mme Paula ROSA, *Secrétaire*

paula.rosa@ehl.lu

Département économique/achats:

Mme Laure PELLERIN, *Conseiller économique*

laure.pellerin@ehl.lu

Département juridique:

Mme Danièle WELTER, *Conseillère juridique*

daniele.welter@ehl.lu

Cellule Long & Moyen Séjour:

M. Ronald HANSEN, *Coordinateur Long Séjour*

ronald.hansen@ehl.lu

Cellule soins:

➤ Normes & Qualité

M. Sylvain VITALI, *Conseiller soins*

sylvain.vitali@ehl.lu

Cellule statistiques:

M. Jean FERRING, *Statisticien*

jean.ferring@ehl.lu

Cellule Physique médicale:

Mme Christina BOKOU

christina.bokou@ehl.lu

Expert en physique médicale

M. Octavian DRAGUSIN

octavian.dragusin@ehl.lu

Expert en physique médicale

Dr Martine GRELOT-GENEAU, PhD

martine.grelot@ehl.lu

Expert en physique médicale

Mme Olga KAPHAMMEL

olga.kaphammel@ehl.lu

Expert en physique médicale

Dr rer. nat. Alex MEYER

alex.meyer@ehl.lu

Expert en physique médicale

Cellule informatique:

M. Christophe NARDIN

christophe.nardin@ehl.lu

Responsable informatique

M. Serge FRIEDEN

serge.frieden@ehl.lu

Responsable d'exploitation informatique

M. Mohamed ARNAMI

mohamed.arnami@ehl.lu

Informaticien, Chef de projet GINRHU

M. Frédéric CRASSET, *Informaticien*

frederic.crasset@ehl.lu

M. Olivier WIKTOR

olivier.wiktor@ehl.lu

Informaticien, Chef de projet Luxis-Pas

M. Hervé FOKAN, *Informaticien*

herve.fokan@ehl.lu

M. Franck MASQUELIER, *Informaticien*

franck.masquelier@ehl.lu

Service Interentreprises de Santé au Travail (SIST-EHL):

Dr Anne-Marie BRAUN, *Médecin du travail*

anne_marie.braun@ehl.lu

Dr Carole PICARD, *Médecin*

carole.picard@ehl.lu

Dr Marie-Joseph RIONDE, *Médecin du travail*

marie_joseph.rionde@ehl.lu

Mme Yvette FRANK, *Infirmière*

yvette.frank@ehl.lu

Mme Christelle GOEURY, *Secrétaire*

christelle.goeury@ehl.lu

Mme Nathalie ROLLIN, *Secrétaire*

nathalie.rollin@ehl.lu

MPA et COBAS® 6000

Modular Pre Analytics

Pour aller plus loin
dans l'organisation



COBAS 6000 CCE

COBAS 6000 CEE

STA R Evolution

Modular Pre Analytics

**Système modulaire pour l'intégration de toutes
les phases pré- et post-analytiques**

➔ MODULARITE, SECURITE ET EVOLUTIVITE

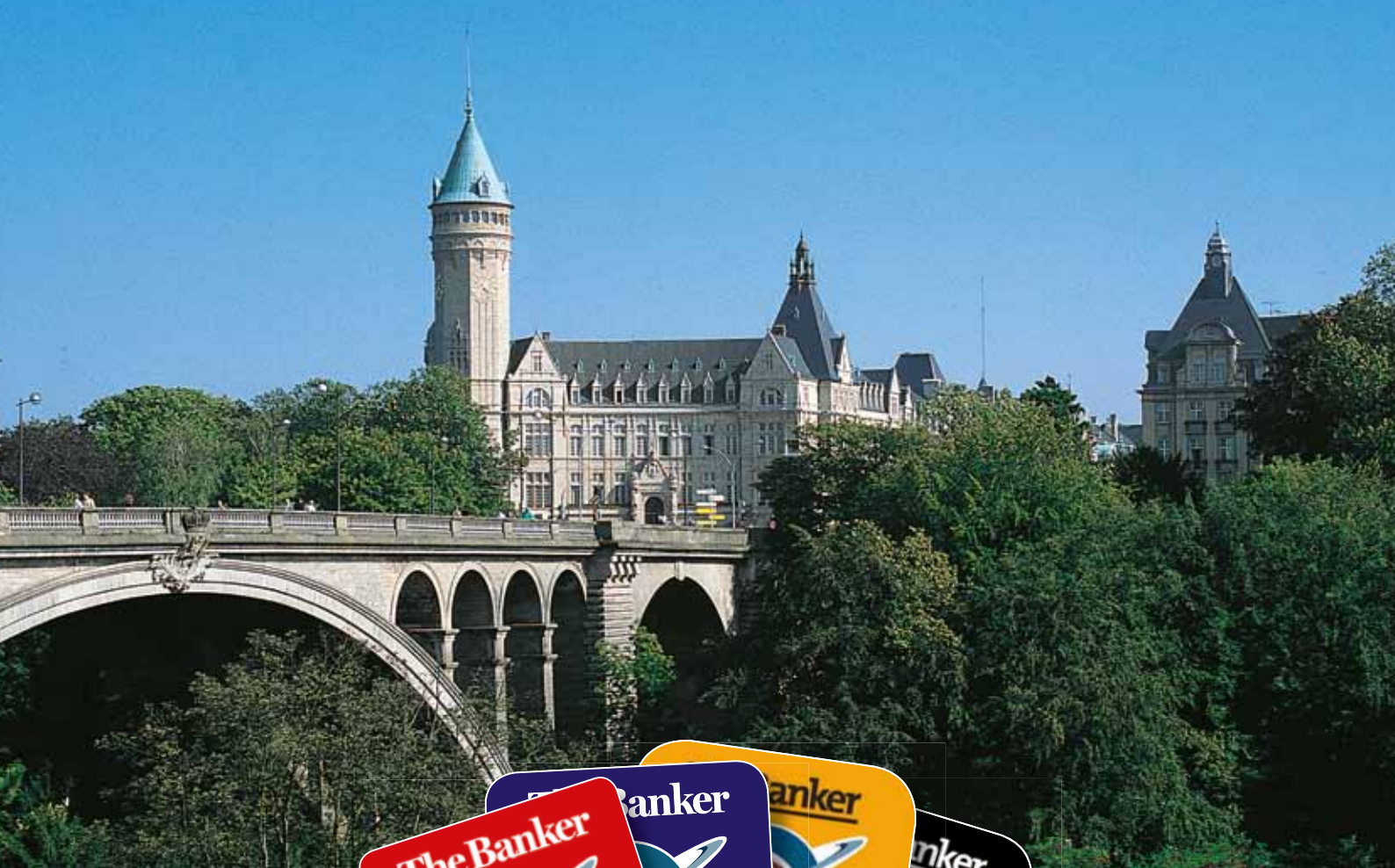
- ✓ Automatisation et standardisation de toutes les actions pré- et post-analytiques: centrifugation, débouchage, aliquotage, rebouchage, étiquetage aliquots, tri et convoyage vers les analyseurs
- ✓ Toutes les configurations possibles, du MPA compact (centrifugation/débouchage) jusqu'à la chaîne complète (intégrée ou en îlot)
- ✓ Sécurisation des étapes sensibles
- ✓ Traçabilité absolue des tubes

➔ PUISSANCE ANALYTIQUE

- ✓ Optimisation de l'analytique: possibilité exclusive de produire et d'envoyer un aliquot pour la chimie et pour l'immuno à partir d'un tube primaire ➔ les 2 disciplines pouvant être traitées en parallèle.
- ✓ Protection et libération du tube primaire en moins de 15 minutes
- ✓ Garantie du délai de rendu: 45 minutes en moyenne (pré-analytique, chimie et immuno).

PRODUITS PHARMACEUTIQUES ET CHIMIQUES

5, Rangwee • L-2412 HOWALD • B.P. 2063 • L-1020 LUXEMBOURG
Tél. (+352) 482 482-500 • Fax: (+352) 482 482-810 • e-mail: diagnostics@prophac.lu • www.prophac.lu



Notre succès c'est grâce à vous ! Votre fidélité et votre confiance nous engagent.

Le magazine financier de renommée internationale « **The Banker** » vient de reconnaître les performances de la BCEE en lui décernant le prix « **Bank of the Year 2009 – Luxembourg** ». Si la BCEE a obtenu cette distinction pour la **quatrième fois** endéans 5 ans, c'est grâce à la fidélité et la confiance que vous témoignez envers elle. **Merci !**



SPUERKEESS

Äert Liewen. Är Bank.