

## Editorial

APPEL À LA SOLIDARITÉ  
AVEC LES HÔPITAUX

## Dossier spécial

Qualité et sécurité dans  
le secteur hospitalier

Nouveau

Scannez ce QR-code pour  
retrouver votre revue au  
format numérique





# UN AMOUR DE DÉCLARATION FISCALE

## LIFE

**Kid's PLAN, Life PLAN  
et Pension PLAN, la gamme  
d'assurances vie fiscalement  
déductibles avant le 31.12**

[baloise.lu/life](http://baloise.lu/life)

**Baloise**  
Assurances



Le Secrétariat Général de la FHL  
et le Service Interentreprises de  
Santé au Travail (SIST-FHL)  
5, rue des Mérovingiens  
Z.A. Bourmicht  
L- 8070 BERTRANGE  
Tél. : 42 41 42-1 · Fax : 42 41 42-81  
[fhlux@fhlux.lu](mailto:fhlux@fhlux.lu)

Responsable de la publication :  
Sylvain VITALI

Coordination et relecture :  
Nathalie Iltis

Régie publicitaire :  
Publiest, 1 rue Jean Piret  
L-2350 Luxembourg

Tél. : 26 48 02 32

Layout : Julie Iltis  
mail : [fhlux@fhlux.lu](mailto:fhlux@fhlux.lu)

Impression :  
Imprimerie Heintz, Pétange

Publication : 4 fois par an / gratuit  
Tirage : 1650 exemplaires.

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

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

[communication@fhlux.lu](mailto:communication@fhlux.lu)  
[www.fhlux.lu](http://www.fhlux.lu)



## Éditorial

### APPEL À LA SOLIDARITÉ AVEC LES HÔPITAUX : Merci – Persévérance – Vigilance accrue

#### Vu :

- la contagiosité importante du coronavirus ;
- sa diffusion large dans la population ;
- le nombre toujours important de nouveaux cas avérés menant à la persistance d'un réservoir d'infectés à un niveau trop élevé dont l'impact se matérialise par une utilisation forte des capacités hospitalières, ceci notamment pour ce qui est des soins intensifs et du nombre de patients intubés nécessitant une prise en charge lourde et de longue durée, par un contact tracing imparfait et une impossibilité de contrôler efficacement le respect des mesures d'isolement et de quarantaine ;
- un contexte où les ressources médico-soignantes, déjà fortement sollicitées depuis mars 2020 et elles-mêmes impactées par la Covid-19, arrivent à la limite de leurs capacités physiques et psychiques ;
- l'impact négatif sur la santé publique, et plus particulièrement sur la prise en charge des patients non-Covid et la population en général, qu'entraînerait une déprogrammation encore plus poussée d'activités médico-chirurgicales non vitales ;
- le niveau élevé et toujours croissant du nombre de décès liés à la Covid-19.

#### Considérant :

- que la baisse du nombre de personnes infectées par le coronavirus doit s'accélérer dans les meilleurs délais ;
- que les efforts et mesures mises en place par les autorités publiques pour maîtriser l'éradication de la pandémie Covid-19 devront y contribuer ;
- le rôle que la population a à jouer dans la lutte contre le coronavirus est l'élément décisif ;

#### la Fédération des Hôpitaux Luxembourgeois (FHL) :

- remercie la population pour les nombreux efforts et sacrifices faits au cours des mois passés pour combattre la pandémie ;
- lance – à la veille des fêtes de fin d'année – un message fort à la population en vue de persévérer dans ses efforts afin de ne pas mettre en péril la tendance à la baisse du nombre de nouveaux infectés observée ces derniers jours, en réduisant au minimum le plus strict les interactions sociales et donc les risques de contamination tout en respectant de manière scrupuleuse les gestes barrières, le port du masque et la distanciation physique de deux mètres.

En se comportant sans relâche de manière responsable, chacun d'entre nous pourra montrer sa solidarité avec nos équipes médico-soignantes, nous aider à freiner de manière sensible la propagation du coronavirus et garder notre système de santé opérationnel, ceci à un moment où la lueur d'espoir que représente le vaccin est en train de se concrétiser.

*Paul JUNCK*  
Président

# ensemble contre le cancer de l'enfant

Depuis 30 ans, la Fondatioun Kriibskrank Kanner accompagne au quotidien les familles d'enfants atteints d'un cancer ou d'une maladie rare à danger vital. Son équipe pluri-disciplinaire propose un accompagnement individuel dès le diagnostic jusqu'à la rémission de l'enfant et offrant un service administratif et financier, du soutien psychologique et social et des activités pédagogiques et récréatives. Par ailleurs, la fondation entreprend des campagnes de sensibilisation et participe à l'amélioration de la condition de l'enfant malade. Finalement elle soutient activement la recherche onco-pédiatrique avec un seul but : traiter mieux et plus.

La Fondatioun Kriibskrank Kanner se finance exclusivement grâce à la générosité du grand public et se soumet annuellement à un audit externe ainsi qu'aux exigences de Don en Confiance Luxembourg dont elle est membre fondateur.



Aidez-nous dans notre action de soutien aux familles par un don  
IBAN LU17 0028 1408 4840 0000 | BIC BIL | [www.fondatioun.lu](http://www.fondatioun.lu)



<b>Éditorial</b>	
APPEL À LA SOLIDARITÉ AVEC LES HÔPITAUX : Merci – Persévérance – Vigilance accrue	3
Cellule Physique médicale de la FHL La mise en place d'un service de dosimétrie du personnel suivant ISO/IEC 17025	6
CHNP: Outcome-Indikator der psychiatrischen Rehabilitation HoNOS für die Qualitätsmessung	11
Centre National de Rééducation Fonctionnelle et de Réadaptation La démarche Qualité au Rehazenter	15
Le CHEM, lauréat 2020 du prix national sécurité - santé au travail Prévention et gestion des situations d'agressions physiques et verbales au travail.	17
Bon à savoir La cybersécurité: un enjeu majeur pour la FHL	19
Le CHdN, lauréat 2020 du prix national sécurité - santé au travail Kinaesthetics - Je bouge donc je suis	21
Centre de Réhabilitation du Château de Colpach Une distinction du Syndicat de la presse et des éditions de santé décernée à M. Jean-Michel Vitiello, kinésithérapeute	25
Centre Hospitalier de Luxembourg L'engagement du CHL dans l'amélioration de la qualité et de la sécurité est ancré dans son ADN	28
Bon à savoir Mission GDPR: une formation essentielle pour la FHL	33
ILNAS Qualité et métrologie: les laboratoires nationaux au service du secteur de la santé	35
De Widong La qualité et la sécurité dans le secteur hospitalier à travers la formation continue	39

Suivez l'actualité de la **FHL** en nous rejoignant sur :  



## Cellule Physique médicale de la FHL La mise en place d'un service de dosimétrie du personnel suivant ISO/IEC 17025

Depuis le 28 mai 2019 une nouvelle loi relative à la radioprotection est entrée en vigueur. Ce nouveau cadre juridique a permis notamment l'ouverture au marché du service de dosimétrie. Celle-ci était jusqu'à maintenant réalisée par la division de radioprotection de la Direction de la santé.

Afin que le service de dosimétrie soit autorisé, il est nécessaire qu'il soit accrédité notamment en appliquant la norme ISO/IEC 17025. Cette accréditation recommande d'être certifié ISO 9001:2015 au préalable et de posséder une expertise en radioprotection.

En 2019, les établissements membres de la FHL ont confié la mise en place d'un service de dosimétrie au sein de la FHL au niveau de la cellule de physique médicale (CPM) dans le cadre du Contrat d'Objectifs et de Moyens (COM) 2019-2020. Un avantage considérable dans cette démarche est que la CPM est depuis avril 2017 certifiée ISO 9001:2015 pour le processus du contrôle qualité des équipements d'imagerie médicale.

L'objectif du laboratoire est d'assurer la surveillance dosimétrique de tout le personnel du secteur hospitalier (environ 1500 salariés à surveiller). Cela se fait notamment par la surveillance individuelle des travailleurs catégorie A et B (imagerie médicale, poly-

clinique, médecine nucléaire, radiothérapie ou bien au bloc opératoire) dans l'objectif de vérifier que la limite de dose imposée par la loi suscitée (20 millisievert au cours d'une année de travail quelconque) soit respectée pour toutes les personnes surveillées du secteur hospitalier.

Dans la première phase du projet, la CPM en collaboration avec la cellule Marchés de la FHL a réalisé une étude de marché sur les différentes technologies actuellement disponibles. La FHL a finalement opté pour la technologie «luminescence stimulée optiquement» (OSL) qui a plusieurs avantages par rapport à la thermoluminescence (TLD) qui a été utilisée jusqu'à présent au Luxembourg:

- La technologie OSL autorise la relecture du dosimètre (réanalyse des dosimètres, cumul de doses);
- Seuil de détection bas (mesure de doses dans une plage de 0,05 mSv et 10 Sv);

## Martine Schaul: «Dans les cas d'agression, les hôpitaux et Umedo sont complémentaires»



Selon des statistiques officielles, 5 à 10% des victimes de violences entament des poursuites judiciaires. C'est peu. Les freins sont nombreux, d'ordre familial, psychologique, financier ou autres... Un service luxembourgeois leur offre d'archiver les traces de leur agression, dans l'éventualité d'un dépôt de plainte ultérieur. Les hôpitaux peuvent prêter main-forte dans ce parcours difficile.

*Concrètement, expliquez-nous ce que peuvent attendre d'Umedo les adultes victimes d'une agression qui ne souhaiteraient pas entamer, dans l'immédiat, de poursuites?*

Martine Schaul: Nous offrons à ces victimes une documentation des blessures visibles et un relevé d'éventuelles traces biologiques dans le but de réaliser un inventaire de preuves permettant de retracer l'agression. Les traces ADN présentes, par exemple après morsure ou agression sexuelle, s'estompent rapidement, raison pour laquelle il est important de vite intervenir dans ces cas précis. Notre service est gratuit et joignable 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, pour pouvoir garantir une prise en charge rapide au besoin. Pour les examens gynécologiques, la collaboration avec un gynécologue est obligatoire. Il ou elle se chargera de tout le volet médical et nous de la sauvegarde des données sur les lésions constatées. Notre champ d'action se limite principalement à cela: la documentation. Nous conseillons évidemment les victimes si elles souhaitent une prise en charge psychosociale et nous les réorientons vers les services d'assistance, par exemple.

*Trop de victimes demeurent hélas dans l'anonymat, parfois par manque d'information. De quels leviers bénéficiez-vous pour faire connaître Umedo?*

M.S.: Notre service est complémentaire à la prise en charge médicale et au travail des services d'assistance. C'est donc vers eux que nous nous tournons en priorité, d'autant plus que nous réalisons certains examens dans nos locaux à Dudelange, mais nous nous déplaçons aussi dans les hôpitaux. C'est le cas pour des examens gynécologiques ou pour des adultes agressés qui seraient hospitalisés. Nous pouvons apporter gratuitement une expertise supplémentaire lors de la prise en charge. Le corps médical dans son ensemble – c'est valable aussi pour les généralistes – peut être confronté à des blessures résultant d'agressions, sans que la victime n'ose aborder la question. Connaître l'existence de notre service pourrait aussi aider les professionnels à faire tomber les tabous et à engager le dialogue avec les patients concernés. Ces derniers auront à leur disposition une documentation précieuse si un jour elles décident d'entamer des démarches auprès du Parquet ou de la Police.

### UMEDO EN QUELQUES MOTS

- Umedo, l'unité médico-légale de documentation des violences du LNS, a été créée par la loi du 7 novembre 2017, fruit de la collaboration entre les ministères luxembourgeois de la Santé, de la Justice et de l'Égalité des chances.
- Ce service a débuté ses activités le 23 juillet 2018. Inspiré d'expériences similaires en Allemagne ou en Autriche, il répond aux prescriptions de la directive 2012/29/UE du 25 octobre 2012 et de la Convention d'Istanbul du 11 mai 2011 sur la lutte contre la violence domestique.
- Les victimes bénéficient de la confidentialité et demeurent maîtres de leur dossier (sauvegardé sous forme pseudonymisée pour une durée de 10 ans).



Martine Schaul a rejoint le Laboratoire national de santé (LNS) en février 2017, où elle s'occupe désormais, avec deux autres médecins spécialistes, de la prise en charge médico-légale des victimes adultes de violences corporelles et/ou sexuelles au sein du service Umedo.



YOUR  
BRIDGE  
TO LIFE

# Envie de devenir propriétaire ?

SPUERKEESS.LU

Banque et Caisse d'Épargne de l'Etat, Luxembourg, établissement public autonome, Place de Metz, L-2954 Luxembourg, R.C.S. Luxembourg B30775



Figure 1: A: Service de dosimétrie de la CPM; B: Lecteur OSLR50 de Landauer; C: Base de données développée par la CPM; D: Dosimètre OSL.

- Adaptée à des conditions de travail extrêmes: insensible à la chaleur, l'humidité, la pression ou la contamination chimique.

En septembre 2020, le lecteur OSLR50 et les dosimètres OSL ont été livrés au futur laboratoire de dosimétrie de la FHL (SDPM) (Figure 1). Depuis, l'équipe de la CPM travaille sur la mise en route du SDPM, avec l'objectif d'être accrédité jusqu'en juin 2021. Pour la protection des données, la CPM a collaboré avec le Data protection officer (DPO) de la FHL et les DPO des hôpitaux.

### Principe de fonctionnement d'un dosimètre de type OSL

L'utilisation de l'OSL basé sur de l'oxyde d'Aluminium dopé au carbone (Al<sub>2</sub>O<sub>3</sub>:C) est une technologie propriétaire exclusive à LANDAUER. Le choix de ce matériau a notamment été motivé par sa sensibilité 40 à 60 fois plus élevée que le fluorure de lithium (FLi) fréquemment utilisé pour les détecteurs TLD.

Les matériaux OSL contiennent des défauts dans leur structure cristalline qui piègent les électrons libérés par l'exposition aux rayonnements (voir figure 2).

Dans les TLD, les électrons piégés sont ensuite libérés par stimulation thermique, tandis que l'OSL utilise la stimulation lumineuse (dont la longueur d'onde correspond au bleu et vert). Après cette stimulation,

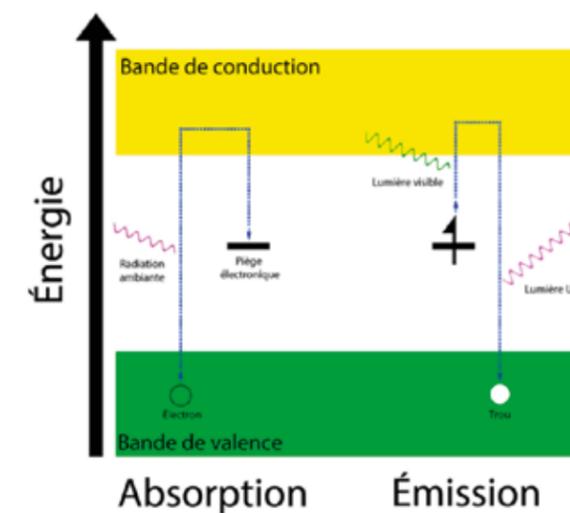


Figure 2: Transitions des électrons à la base du phénomène de la luminescence optiquement stimulée. ([https://fr.wikipedia.org/wiki/Luminescence\\_optiquement\\_stimulée#/media/Fichier:Schéma\\_de\\_la\\_luminescence\\_optiquement\\_stimulée.png](https://fr.wikipedia.org/wiki/Luminescence_optiquement_stimulée#/media/Fichier:Schéma_de_la_luminescence_optiquement_stimulée.png))

le détecteur libère l'énergie stockée sous forme de lumière (photons). Cette dernière, proportionnelle au rayonnement ionisant déposé dans le dosimètre, est quantifiée à l'aide d'un photomultiplicateur. Par rapport aux TLD, leur principale différence est que la luminescence est produite par un faisceau lumineux plutôt que par de la chaleur.

**Description du fonctionnement du service de dosimétrie de la cellule physique médicale**

La loi relative à la radioprotection de 2019 exige une surveillance mensuelle des travailleurs. Dans ce sens, chaque mois le SDPM distribue les dosimètres aux hôpitaux. La Figure 1 montre un exemple d'un dosimètre OSL de la FHL. Chaque dosimètre est composé d'un boîtier dans lequel se trouve le matériau de détection OSL. Les deux parties sont identifiées par une étiquette avec un code-barres.

Avant la distribution, respectivement avant chaque utilisation, les dosimètres doivent être annihilés par l'OSLR50, afin d'effacer la dose résiduelle. Dans ce sens, les dosimètres sont irradiés avec une lumière monochrome à très haute intensité.

Une fois l'annulation réalisée, les dosimètres sont assemblés pour être livrés aux hôpitaux.

A l'hôpital, en général, la personne chargée de la radioprotection (PCR) assure la distribution des dosimètres aux personnes surveillées (ainsi que la collecte de ceux-ci). À la fin du mois, les dosimètres sont récupérés et analysés par le SDPM. Avant la lecture semi-automatique des dosimètres et le calcul de la dose, les dosimètres doivent être désassemblés puis introduit dans le lecteur. Les doses mesurées sont finalement stockées dans une base de données développée par la CPM (figure 1C). L'encodage des valeurs de dose et des différents dosimètres est

réalisé grâce à des codes-barres pour l'identification des dosimètres, l'enregistrement et l'analyse des données dosimétriques sont transférés de façon semi-automatique dans un rapport de dose. Finalement, ces rapports de dose sont transmis mensuellement au PCR de l'hôpital et au registre de dosimétrie central au ministère de la santé.

Afin de garantir un fonctionnement correct du lecteur OSLR50 et du service de dosimétrie, la CPM a mis en place un programme d'assurance qualité couvrant la calibration du lecteur et la vérification des dosimètres y compris leurs caractéristiques de performance dosimétrique, la gestion des incertitudes, la réalisation de tests de comparaison, la structure d'organisation du service de dosimétrie et les responsabilités au sein de cette structure. Des contrôles de qualité journalier, des calibrations périodiques et une maintenance annuelle sont notamment effectués. En plus, le service de dosimétrie participe à une inter-comparaison européenne centrée sur la qualité des résultats de mesures dosimétriques à des intervalles ne dépassant pas trois ans (ex. : European Radiation Dosimetry Group EURADOS). Actuellement la CPM participe à la campagne EURADOS Whole body dosimeter intercomparison IC2020ph.

La CPM espère pouvoir offrir un service de dosimétrie de qualité à ses membres à partir du mois de juillet 2021. ■

# CHNP: Outcome-Indikator der psychiatrischen Rehabilitation

## HoNOS für die Qualitätsmessung

*Im Zentrum jedes Bestrebens, die Qualität einer Dienstleistung und damit den Nutzen für den Kunden oder Patienten zu verbessern, steht letztlich die Tätigkeit zu messen, zu evaluieren und zu verbessern.*

Die Rehaklinik nutzt das Konzept der EFQM für die Umsetzung des Qualitätsmanagements. Das EFQM-Modell wurde erfolgreich implementiert. Es hat zahlreiche Verbesserungsprozesse angestoßen und zur Optimierung der Abläufe wesentlich beigetragen. Ein nur teilweise realisiertes Element war bisher die klinische Ergebnismessung (Outcome der psychiatrischen Versorgung).

Die Ergebnismessung in der Psychiatrie unterliegt speziellen Gegebenheiten, die so nicht auf andere Gesundheitsdienstleistungen zutreffen. Psychiatrische Störungen sind multidimensional:

Psychische Erkrankungen gehen im Bereich der rehabilitativen Psychiatrie oft mit körperlichen, aber sicherlich auch mit sozialen und beruflichen Schwierigkeiten einher, die sich gegenseitig ununterbrochen beeinflussen. Das Ausmaß der Beeinträchtigungen kann somit nicht alleine durch die psychiatrische ICD-10 Diagnose erfasst werden. Eine umfangreichere Betrachtung, also auch eine umfangreichere Evaluation, ist notwendig um präziser die Erfolge einer multimodalen (bio-psycho-sozialen) Vorgehensweise abzubilden. Das Evaluationsinstrument „HoNOS“ berücksichtigt diese

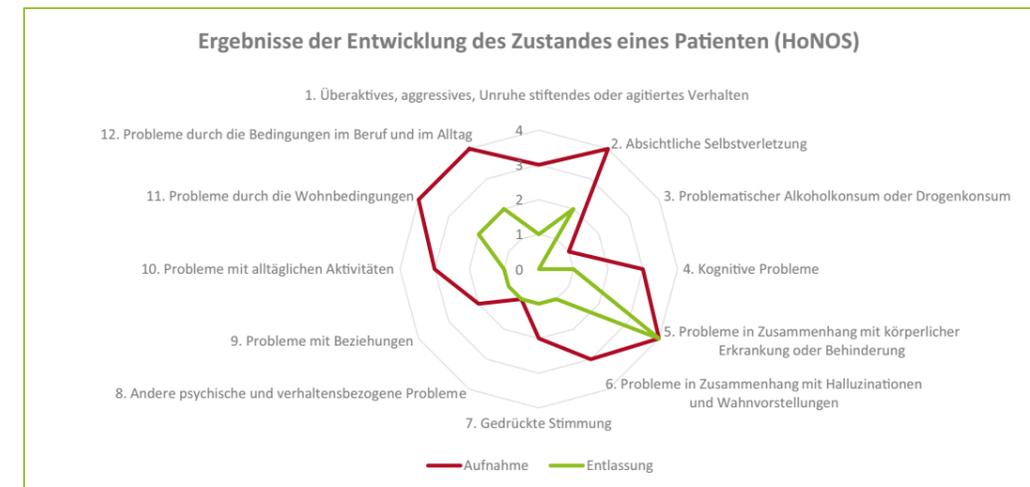
Multidimensionalität und ist darüber hinaus im Alltag in der Klinik leicht anwendbar.

Deshalb muss eine Ergebnismessung den multidimensionalen Ansatz berücksichtigen. Die *Health of the Nation Outcome Scales (HoNOS)* wurde analysiert und für die Rehaklinik als geeignete Methode ausgewählt.

**Was ist HoNOS?**

HoNOS ist ein Instrument zur Messung von Ergebnisqualität für die Psychiatrie. Es wurde in mehreren wissenschaftlichen Untersuchungen validiert und seine Zuverlässigkeit nachgewiesen.

HoNOS wurde 1993 von der Research Unit des *Royal College of Psychiatrists* in Großbritannien entwickelt. Seitdem wurden international spezifische Bewertungsschemata für Jugendliche, Menschen über 65 Jahre, für Lernbehinderungen, für Gehirnverletzungen und für die Forensik entwickelt. Grundsätzlich ist aber das Basisschema für alle Bereiche anwendbar. HoNOS wird unter anderem obligatorisch in der Schweiz, in den Niederlanden, in Neuseeland und Großbritannien angewendet.



*Darstellung der Bewertung eines Patienten nach der HoNOS-Skala bei Aufnahme und Entlassung für alle Items*



Vum Spidol bis doheem - #mir\_stinn\_zesummen



Merci

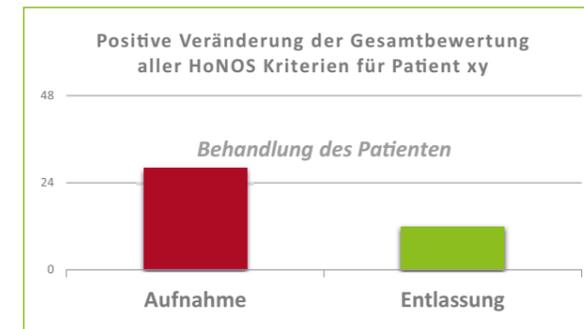
aux Médecins, Soignants et à tous les autres acteurs impliqués dans la lutte anti-COVID19

Hëllef Doheem wënscht lech e gesond Joer 2021

www.shd.lu | info@shd.lu | Tel.: 40 20 80

HoNOS ist eine Bewertung durch klinisches Personal (Psychiater, Psychologen, Pfleger). Es werden 12 Kriterien untersucht, um die Situation des Patienten (nicht nur seiner Psychopathologie) mit Hilfe einer quantitativen Skala zu bewerten:

Die Bewertung erfolgt bei der Aufnahme und bei der Entlassung und ermöglicht damit die Abbildung der Veränderung des Patienten:



Veränderung des Gesamtzustandes eines Patienten nach der HoNOS-Skala

Umsetzung des Projektes HoNOS in der Rehaklinik

Die Amsterdamer Arkin-Kliniken sind seit 2006 ein Partner der Rehaklinik im psychiatrischen EFQM-Netzwerk. Beim letzten Besuch von Vertretern der Rehaklinik bei Arkin in Amsterdam wurden auch mit Vertretern aus Deutschland und der Schweiz die Möglichkeiten der Outcome Messung in der Psy-

chiarie diskutiert. Die langjährigen positiven Erfahrungen in den Niederlanden und der Schweiz mit den Messungen durch HoNOS unterstützten die Entscheidung, diese wissenschaftlich fundierte Bewertung auch für die Patienten der Rehaklinik einzuführen.

Für die Analyse der Umsetzbarkeit von HoNOS in der Rehaklinik präsentierte Dr. Udo Nabit (Qualitätsmanager des Suchtbereiches und Mitarbeiter der Forschungsabteilung von Arkin) im Herbst 2019 die niederländische Vorgehensweise unseren klinischen Mitarbeitern in der Rehaklinik. Nach internen Diskussionen zur Machbarkeit und der Entscheidung der Direktion, die Methodik einzusetzen, wurde Anfang 2020 eine interdisziplinäre Arbeitsgruppe aus einer Psychiaterin, Psychologen, Stationsleitern, einem Pflegedienstleiter, einem Informatiker und dem Qualitätskoordinator gegründet. Dr. Nabit unterstützt die Arbeitsgruppe bei der Umsetzung in der Rehaklinik.

Die Arbeitsgruppe HoNOS analysierte die Anwendbarkeit der offiziellen Handbücher und Bewertungsformulare aus den Niederlanden, der Schweiz, Großbritannien und Neuseeland. Die Zweisprachigkeit der Schweizer Grundlagen und die neuseeländische Darstellung des Instruments haben zu der Entscheidung geführt, sich an diesen beiden Modellen zu orientieren.

Die deutschsprachigen und französischsprachigen Instrumente der Schweizer ANQ (Nationaler Verein für



Mitglieder der Arbeitsgruppe HoNOS

HoNOS Séjour: Erreur 3016  
nouvelle évaluation: 05/11/2020 score: 16  
le 05/11/2020 à 15:11 par Wolff Dirk SCORE : 16

**1. Comportement hyperactif, agressif, perturbateur ou agité**

**Saisir**  
\* Toute agression quel que soit la cause (e.g. drogues, alcool, démence, psychose, dépression, etc.)  
\* Désobéissance sexuelle  
\* Résistance active/agressive contre les mesures appliquées

**Ne pas saisir**  
\* Comportement étrange (doit être traité de manière distincte et consigné dans l'item 6 sous "Troubles liés aux hallucinations et délire")

0. Aucun problème de cette nature durant la période considérée.  
1. Instabilité, disputes, nervosité, etc. ne requérant pas d'intervention.  
2. Incidents les gestes agressifs, comme bousculer ou traquer quelqu'un, les menaces ou agressions verbales, les dommages mineurs à la propriété (e.g. casser une tasse, une fenêtre), une hyperactivité marquée ou une agitation.  
3. Physiquement agressif envers autrui ou des animaux (à la limite de la cotation 4); comportement menaçant; hyperactivité ou dommages à la propriété plus importants.  
4. Au moins une agression physique grave d'autrui ou d'animaux; dommages graves à la propriété (e.g. incendie); comportement gravement menaçant ou obscène.

**2. Autoagressivité / risque de passage à l'acte**

**Saisir**  
\* Suicidés et lésions intentionnellement auto-infligées sans intentions suicidaires.

**Ne pas saisir**  
\* Blessures accidentelles (toux p.ex. à une démence ou à une déficience mentale sévère); les problèmes cognitifs sont évalués à l'item 4 et les blessures en résultant à l'item 5)  
\* Maladies ou blessures directement imputables à la consommation d'alcool ou de drogues (l'importance de la consommation est évaluée à l'item 3, les conséquences physiques à l'item 5).

0. Aucun problème de cette nature durant la période considérée.  
1. Lésions occasionnelles ou passagères d'un type, mais peu de risque durant la période d'évaluation, pas de lésions auto-infligées.  
2. Léger risque durant la période; inclure des lésions auto-infligées sans danger (e.g. égratignures au poignet).  
3. Risque auto-agressif modéré durant la période considérée; inclure la planification (e.g. accumulation de pilules).  
4. Tentative de suicide grave et/ou lésions auto-infligées graves durant la période considérée.

**3. Troubles liés à la consommation de drogues ou d'alcool**

**Saisir**  
\* Consommation incontrôlée de médicaments ou dosages non prescrits (abus de médicaments)  
\* Lors d'une nette dépendance à l'alcool ou aux drogues (craving) sans consommation en raison des conditions protégées, coter 3 (nette dépendance à l'alcool ou aux drogues)  
\* Si la nette dépendance (craving) n'est qu'occasionnelle, il convient de coter 1 ou 2 selon la situation  
\* La cotation „4“ équivaut à des problèmes graves dus à l'alcool ou aux drogues, la nette dépendance ne peut pas être maîtrisée

0. Aucun problème de cette nature durant la période considérée.  
1. Un peu de laisser-aller, sans dépasser les normes sociales.  
2. Perte de maîtrise de la consommation de drogues ou d'alcool, sans grave dépendance.

Bildschirmfoto einer fiktiven HoNOS Bewertung in der elektronischen Patientenakte

Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken) wurden so umformuliert, dass sie methodisch und sprachlich zu dem Kontext und zu den Sprachgewohnheiten der Rehaklinik passen. Zudem wurden einzelne Inhalte aus dem Neuseeländischen Handbuch übernommen. So entstand ein eigenes zweisprachiges Handbuch für die Mitarbeiter der Rehaklinik. Das Handbuch enthält zum Beispiel Präzisierungen zum Thema Depressionen. Zudem sind eindeutige Regeln definiert, wann nach der Aufnahme, vor Entlassung oder beim Transfer von welcher Berufsgruppe bewertet wird. Das Handbuch gilt für alle stationär behandelten Patienten mit Ausnahme der Jugendpsychiatrie und der Patienten in den Luxemburger Strafvollzugsanstalten.

Nach der Festlegung der Methodik im Handbuch, wurde die Bewertung im Herbst 2020 vollständig in die elektronische Patientenakte der Rehaklinik integriert:

Am 1. November 2020 begann die Testphase der Bewertung der Patienten mittels HoNOS auf zwei Stationen der Allgemeinpsychiatrie. Um HoNOS regelkonform anzuwenden, werden nur alle neu aufgenommenen bewertet und nicht die Patienten, die schon psychiatrisch versorgt werden. Aufgrund der relativ geringen Patientenfluktuation in der Rehabilitation, ist die Testphase auf mindestens 2 Monate festgelegt. Die erste Zwischenbewertung des Projektes (Verständnis der Kriterien, Anwendbarkeit

der HoNOS-Items, Anwenderfreundlichkeit in der elektronischen Patientenakte) erfolgt im Dezember 2020.

Nach Abschluss der Testphase wird das Personal geschult. Die Mitglieder der Arbeitsgruppe HoNOS werden Halbtages Schulungen in Französisch und Luxemburgisch für Psychologen, Stationsleiter und Interessierte anbieten.

Der Start der vollständigen Umsetzung von HoNOS ist für das Frühjahr 2021 geplant. Mit Beginn der Umsetzung stehen erstmals klare Outcome-Resultate der psychiatrischen Versorgung für die Rehaklinik zur Verfügung.

Die statistischen Auswertungen umfassen die Entwicklung des Gesamtzustandes und pro Kriterium für jeden Patienten, die Messergebnisse aller Patienten pro Station, für die Rehaklinik insgesamt sowie eine Segmentierung nach Alter, Geschlecht und Aufenthaltsdauer.

Mit diesen Daten kann ein Benchmarking mit den Niederlanden sowie der Schweiz realisiert werden. Entsprechende Vorgespräche wurden bereits geführt, die Benchmarking-Konventionen sollen nach der Testphase beschlossen werden. ■

Dirk WOLFF  
Qualitätskoordinator  
dirk.wolff@chnp.lu

## Centre National de Rééducation Fonctionnelle et de Réadaptation La démarche Qualité au Rehazenter

*La qualité c'est avant tout satisfaire le besoin des patients et l'amélioration continue de leur prise en charge.*

Les sources d'information, retours et conseils sont multiples, variés. Aussi faut-il les organiser, analyser, hiérarchiser, prioriser afin de construire une démarche cohérente et ne pas sauter en permanence d'un sujet à un autre. C'est pourquoi la démarche Qualité s'articule à la fois sur un horizon à court terme et sur le moyen terme.

D'une part, la stratégie est un pilier fondamental d'un processus de développement organisationnel, se nourrissant à la fois des besoins du terrain et de la vision du Conseil d'Administration et de la Direction. Il s'agit donc de soutenir cette dernière afin qu'elle puisse avoir une vue sur les chantiers d'amélioration à mener. Il devient dès lors possible d'arbitrer entre les grandes priorités tout en tenant compte des recommandations

internes et externes. C'est ainsi que le Rehazenter, qui a été certifié ISO9001:2015 en 2018, a recentré ses efforts dès 2019: le thème national de l'accréditation des établissements devenant incontournable, le Rehazenter en a évalué la cohérence et la continuité avec la démarche ISO, et rassemblé en 2020 les éléments permettant à son Conseil d'Administration de se positionner sur ce sujet avant la fin de l'année. Autre exemple de chantier moyen terme, il a été conseillé de réviser l'approche de la gestion des projets au Rehazenter, ce qui a été fait en 2019 et progressivement déployé à partir de 2020.

D'autre part sur le plan opérationnel, il faut pouvoir faciliter la mise en place des briques qui amèneront à la réalisation de la stratégie. Comme soutenir les



collaborateurs dans leur analyse d'une problématique, surtout lorsque différents corps de métier sont concernés. Parfois cela entraîne la mise en place d'une véritable gestion de projet lorsque la problématique implique un effort conséquent, avec en premier lieu l'identification d'un objectif clair et de la logique des tâches pour y parvenir. En parallèle de cela, quand cela s'avère nécessaire, il convient de formaliser une méthode de travail, un modèle de document. Là encore une organisation sous-jacente peut avoir besoin d'être remise à plat, sinon créée.

Et, en période de crise, toute une organisation peut être profondément bousculée afin de répondre à l'urgence. Mais la notion première de la qualité reste la même: répondre au besoin des patients et améliorer leur prise en charge.

La priorité a ainsi été, comme dans tout le secteur de la santé, de protéger les patients et le personnel afin de garantir la continuité des soins et de répondre ainsi à la mission du Rehazenter comme acteur responsable dans le secteur de la santé. La cellule de crise du Rehazenter a alors permis la mise en place de la logistique nécessaire pour répondre aux demandes de la cellule de crise nationale depuis mars.

Aussi la pandémie COVID-19 a certes eu un impact certain sur les activités du Rehazenter, mais elle a également pu faire émerger des bonnes pratiques :

- Durant le confinement, les équipes ont rendu possible l'organisation de la prise en charge des patients stationnaires directement dans les Unités d'Hospitalisation.
- Les règles sanitaires ont imposé de réaménager l'espace utilisé au plateau thérapeutique dont une utilisation partagée du gymnase. Ce réaménagement a mis en évidence une meilleure communication entre professionnels facilitant la prise en charge des patients.
- La séparation des flux de patients stationnaires et ambulatoires dans la planification des ressources améliore l'admission des patients les plus fragiles.
- La réorganisation des plannings a permis de mettre en place une pause méridienne plus longue pour les patients stationnaires ayant besoin de plus de récupération que les ambulatoires.

Ici comme ailleurs, nous tirons le meilleur de ce qui a pu être mis en place, afin de pérenniser ces améliorations au profit des patients. ■



## Le CHEM, lauréat 2020 du prix national sécurité - santé au travail

### Prévention et gestion des situations d'agressions physiques et verbales au travail.

*L'objectif principal du projet était de mettre en place un outil de déclaration des agressions au travail adapté aux besoins réels des salariés et des médecins et cela au sein d'une démarche de prévention des risques psychosociaux à 3 niveaux : primaire, secondaire et tertiaire.*

Le projet s'inscrit dans une politique de gestion et de prévention des risques psychosociaux et de promotion de la santé et la sécurité des salariés, le CHEM étant signataire de la vision zéro depuis juillet 2017.

#### *L'origines du projet :*

Plusieurs données, notamment les dernières enquêtes de satisfaction ainsi que les données des accidents de travail avaient montré que le problème des agressions était bien réel au CHEM.

Les différents rapports et échanges avec le médecin du travail soulignaient que de plus en plus de salariés

étaient victimes d'agressions dans le cadre de leur travail. Dans ce contexte, l'étude a commencé en 2016 dans quatre unités test qui étaient après analyse, les plus génératrices d'agressions. Il s'agissait des Urgences (ouvertes 24/24 et 7/7), des Gériatries de Niederkorn et de Dudelange et de la Psychiatrie Intensive.

Il s'agit d'un projet institutionnel soutenu et validé par la Direction et la délégation du personnel et les chefs de services. Le projet a été lancé avec les fonctions staff concernées ainsi que le médecin du travail (séance question-réponse et diffusion sur intranet, identification des personnes ressources,

**VOTRE BANQUE. ET EN PLUS DES AVANTAGES GRATUITS.**

**DEVENEZ MEMBRE ET LES AVANTAGES OPERA PLUS SONT GRATUITS PENDANT UN AN.**

En tant que principale banque coopérative au Luxembourg, nous redonnons à ceux qui nous font confiance.  
Visitez [raiffeisen.lu](http://raiffeisen.lu) pour en savoir plus.

**LA BANQUE QUI APPARTIENT À SES MEMBRES**

**Raiffeisen**

Banque Raiffeisen, société coopérative

identifications des besoins...). Il a été ensuite présenté à l'ensemble des équipes des services test.

Plusieurs versions de la déclaration et d'un guide d'utilisation ont été proposés aux équipes. Il a été demandé aux déclarants de nous donner leur avis sur le projet mais aussi sur les outils mis à disposition. A l'issue de la phase test, les outils ont été adaptés en fonction des informations recensées et des avis des participants au cours des différentes réunions réalisées.

### *L'identification des besoins réels des salariés :*

Avec leur aide et en vue d'aborder les agressions de la façon la plus réaliste et pragmatique possible, nous avons fait le choix de porter un regard holistique sur tous les types d'agressions que nous pouvions rencontrer. Souhaitant aller au-delà de toute démarche déjà existante nous avons souhaité innover en s'intéressant non seulement à la partie émergée de l'iceberg, c'est-à-dire aux agressions physiques mais également aux *agressions verbales, incivilités et aux menaces* provenant des *patients/visiteurs ou entre nos salariés et les médecins lors de situations conflictuelles internes*.

En collaboration avec les salariés un système a été mis en place pour assurer la confidentialité des données : envoi d'un accusé de réception au domicile du salarié et non pas dans le service, déclarations arrivant exclusivement à la conseillère en prévention et la psychologue du travail, chef service informé de l'agression uniquement si le salarié le souhaite, informatisation de la déclaration via portail sécurisé externe au serveur du CHEM avec accès limité permettant ainsi aux déclarations de ne plus transiter par le courrier interne.

L'élaboration et développement du projet : un outil et une démarche sur mesure

### *Une démarche centrée sur l'humain*

Le but est de soutenir le salarié à différents niveaux en lui proposant plusieurs types de prises en charge : la prise en charge psychologique, l'accompagnement préventif des futurs accidents et l'accompagnement juridique.

- Juridique : en cas de souhait de dépôt de plainte, rdv auprès de la cellule juridique pour information et orientation.
- Accompagnement préventif des futurs accidents : aide personnalisée à l'élaboration de la déclaration

d'accident de travail, renseignements sur les modalités administratives, étude approfondie sur les lieux de l'accident en présence du salarié et du chef de service.

- Psychologique : nombre de séances illimitées effectuées en interne par la psychologue du travail en toute confidentialité dans des locaux adaptés. En cas de besoin, collaboration avec le médecin du travail.

### *Un outil standardisé, basé sur la réalité du terrain.*

Il était important de pouvoir proposer un outil simple et rapide à remplir, reflétant la réalité de notre secteur et répondant aux besoins des salariés. Pour cela il aura fallu entreprendre certaines démarches :

- La transformation progressive de déclarations textuelles en déclaration avec une majorité de cases à cocher.
- L'exploitation des données récoltées afin de créer une catégorisation des agressions en 4 grands thèmes: incivilités, agression verbale, agression physique et menaces. Tous ces thèmes ont été déclinés avec des exemples réels.
- La création d'une version informatisée développée par la cellule Santé et Sécurité accessible via tous les ordinateurs du CHEM ainsi qu'à l'extérieur. Elle est également accessible avec son Smartphone via un QR code permettant une déclaration rapide et à tout moment pour les salariés (Annexe 5).
- L'originalité de la démarche est située dans le fait que la gravité ainsi que le ressenti du salarié déclarant après l'agression soit coté par lui-même et non selon un standard qui ne prendrait pas ou peu en compte la composante humaine et subjective de l'agression.

Cet outil est transposable à l'ensemble du secteur de la santé et des soins. C'est malheureusement une réalité commune au secteur de la santé qui se trouve particulièrement exposé au risque d'agression notamment externe. Il est ainsi adapté à la particularité des agressions en lien avec les actes de soins (refus de soins) ou le mécontentement des patients ou des familles.

Grâce à l'adhésion du personnel à ce projet et à la généralisation de l'accès aux déclarations en lignes à tout le personnel, nous avons pu mettre en place un plan de prévention axé sur les résultats obtenus :



### *Un indicateur d'adhésion à la démarche*

- 10.11 au 31.12.2016 :19 déclarations ; 2017 :67 déclarations ; 2018 :46 (généralisation 01.10) ; 2019 :73 déclarations (Annexe 9)

### *Un indicateur sensibilisation aux risques professionnels et à la santé au travail*

- Réponses à l'enquête de satisfaction du personnel : « Je me sens suffisamment informé(e) en ce qui concerne la santé et la sécurité au travail : 17% presque toujours vrai ; 44% souvent vrai ; 24% parfois vrai, parfois faux ; 11% souvent faux ; 4% presque toujours faux.

### *Un indicateur de disponibilité/soutien aux salariés*

- Le nombre de prise en charge Accident de travail agression : depuis 2017 :24 ; 9 en 2018 et 12 en 2019.

### *Un indicateur de réduction du risque / suppression du risque*

- La mise en place d'une vitre sécurisée en avril 2017 à l'accueil des urgences empêchant tout contact physique direct avec les agents de guichet suite à une tentative d'agression physique. A partir de cette date plus aucune agression physique a été recensée et le risque biologique a été supprimé (ex. : crachat).
- Diminution des accidents de travail dus à une agression

Ce projet a remporté le 1<sup>er</sup> octobre 2020 le prix Sécurité-Santé au Travail 2020 dans le cadre de la charte Vision Zéro reçu des mains de Madame Paulette LENERT, Ministre de la Santé. ■

## Bon à savoir

# La cybersécurité: un enjeu majeur pour la FHL

A travers un parcours de sensibilisation en e-learning, le personnel de la FHL est formé aux bonnes pratiques nécessaires pour déjouer les attaques des pirates informatiques, toujours plus nombreuses. Chaque module se clôture par un test individuel permettant de mettre en pratique ce que chacun a pu apprendre.

## TRAVAILLER ET ÉTUDIER : UNE SOLUTION GAGNANTE POUR CEUX QUI SOUHAITENT ÉVOLUER DANS LEUR VIE PROFESSIONNELLE



DÉCOUVREZ LES **PROGRAMMES DIPLÔMANTS PROPOSÉS PAR LA CHAMBRE DE COMMERCE**  
À TRAVERS SON **INSTITUT SUPÉRIEUR DE L'ÉCONOMIE ISEC** EN COLLABORATION  
AVEC DES **PARTENAIRES ACADÉMIQUES DE RENOM** :

En partenariat avec l'Université de Lorraine  

### MASTER 2 – MANAGEMENT DE LA QUALITÉ

Ce programme forme les apprenants à la démarche de qualité globale, soit pour occuper des fonctions spécifiques de responsable qualité, soit plus généralement, pour se construire un profil capable d'identifier les dysfonctionnements, gérer les risques, diagnostiquer les processus, rechercher et mettre en œuvre des réponses performantes dans le cadre d'autres fonctions.

### MASTER 2 – MANAGEMENT DE PROJET

Ce master a pour vocation de former des chefs de projet à la fois aux compétences de management d'activités transversales et aux compétences relatives au management d'un portefeuille de projets, à la direction d'équipes, à la conception et à l'implémentation d'innovations digitales au sein de l'entreprise.

Les cours se tiennent à Luxembourg.

Les inscriptions sont ouvertes.

Dates et inscriptions sur le site de l'ISEC : [www.isec.lu](http://www.isec.lu)

Pour tout renseignement, n'hésitez pas à nous contacter par email adressé à [info@isec.lu](mailto:info@isec.lu)



**AMÉLIORER LE PATIENT  
SATISFACTION ET  
RÉSULTATS**

[www.gehealthcare.be](http://www.gehealthcare.be)

## Le CHdN, lauréat 2020 du prix national sécurité - santé au travail

### Kinaesthetics - Je bouge donc je suis

Le 1er octobre 2020, le Centre Hospitalier du Nord s'est vu décerner le Prix national sécurité et santé au travail 2020 pour son projet Kinaesthetics.

Le 10 novembre, le CHdN a reçu, pour ce même projet, le coup de cœur qui représente le projet le plus plébiscité par le public.

#### Comment en sommes-nous venus à concourir pour ce prix ?

En 2018, nous avons adhéré à la charte vision zéro, que nous avons mise en place en interne sous l'appellation #Bewosst\_Sécher\_Gesond, en visant un changement de culture afin d'inscrire la santé et la sécurité au premier plan des préoccupations de toutes les personnes actives au CHdN, du directeur général au personnel du terrain. Nous avons formé l'ensemble de notre management, du conseil de direction au management de proximité, à la vision zéro.

Cette vision zéro repose sur 7 règles d'or :

1. Faire preuve de leadership – montrer son engagement
2. Identifier les dangers – évaluer les risques
3. Définir les objectifs – élaborer des programmes
4. Garantir un système sûr et sain – être organisé
5. Assurer la sécurité et la santé sur les machines, les équipements et les lieux de travail
6. Améliorer les qualifications – développer les compétences
7. Investir dans la personne – motiver par la participation

Et sur 4 principes :

1. La vie est un bien non négociable.
2. L'homme est faillible.
3. L'homme a des limites de tolérance.
4. Chacun a droit à un lieu de travail sain et sécurisé.

Un comité santé et sécurité, ayant pour mission la promotion de la culture « Vision Zero », l'établissement d'un plan d'actions avec priorisation, la coordination et surveillance de la réalisation des actions et l'élaboration des propositions des thèmes du mois sur la sécurité, la santé et le bien-être au travail a été créé.



Vinciane Derouaux, Mary Cassao et Charel Frauenberg

Notre direction générale, des représentants du conseil de direction, nos salariés désignés, le délégué à la sécurité, des représentants du terrain, la responsable de la formation, une formatrice interne et, sur invitation, le médecin du travail, constituent la force vive de ce comité.

Dans le cadre du déploiement de la Vision Zéro, un plan d'action concret, illustrant les 7 règles d'or de la vision zéro, a été déployé. Parmi ces actions concrètes qui touchent aussi bien le volet analyse des accidents, la lutte contre les agressions, des actions de formation et d'information, l'organisation ou la participation à des conférences, une politique de lutte contre les risques psycho-sociaux, figure notre projet Kinaesthetics.

La Kinaesthetics est un enseignement du mouvement humain qui repose sur le raisonnement suivant: la qualité du mouvement en soi influence de manière essentielle les processus d'apprentissage et de santé durant toute la vie. On pourrait résumer la philosophie comme suit: « Je bouge donc je suis ».

Cette philosophie se raccroche à la philosophie de Virginia Henderson et répond à certains des 14 besoins identifiés et notamment au besoin de se mouvoir et de maintenir une bonne posture, besoin qui se traduit par la capacité d'une personne à se déplacer seule ou avec

des moyens mécaniques, d'aménager son domicile de façon adéquate et de ressentir un confort. Également de connaître les limites de son corps.

**La Kinaesthetics englobe les champs suivants :**

- développement de la perception différenciée et consciente du propre mouvement.
- développement de la propre compétence de mouvement, en d'autres termes l'apprentissage d'un usage sain et flexible de ses propres mouvements, dans la sphère privée et professionnelle.
- analyse différenciée des activités humaines sous l'angle de *Kinaesthetics*, basée sur l'expérience individuelle.
- aptitude à mettre en œuvre notre propre mouvement, lorsque nous sommes en contact avec d'autres personnes, de sorte que ces dernières soient assistées de manière ciblée dans le cadre de leur propre compétence de mouvement et de leur propre efficacité personnelle.



Mary Cassao et Carole Buck formatrices kinaesthetics

Les fondateurs, Dr Frank Hatch et Dr Lenny Maietta, ont développé et mis à disposition des personnes intéressées un organisme de formation qui unit et soutient une multitude d'intérêts personnels, professionnels et organisationnels. A ce jour, près de 1000 formateurs dispensent leur savoir et leur expérience à travers le monde.

Au CHdN, lors de la découverte de la *Kinaesthetics*, les bénéfices potentiels tant pour les patients que pour les professionnels de santé ont convaincu les responsables de mettre ce projet en œuvre.

Cela a débuté par la formation, en 2007, de formateurs pour pouvoir mettre le projet *Kinaesthetics* en place. Ensuite, à partir de 2009, 4 formateurs internes se sont formés, ceci afin de pouvoir démultiplier leurs connaissances sur le terrain.

La *Kinaesthetics*, au même titre que l'Aroma-soins et la Stimulation Basale, fait partie intégrante des concepts de soins du CHdN. La *Kinaesthetics* a ceci de particulier qu'elle représente un bénéfice à la

fois pour le patient et pour les professionnels de santé. A ce titre, la formation *Kinaesthetics* fait partie des formations obligatoires pour le personnel des domaines soins et médico-technique.

Lors de la formation initiale du personnel, le cours de base comprenait 3 x 8 heures de cours et le cours d'approfondissement 3 x 8 heures. Soit six jours de formation. A présent, ce sont 3 modules de 16 heures qui sont proposés.

En 2019, nous avons formé 636 personnes en cours de base et 310 personnes en cours d'approfondissement.

Ces formations sont planifiées dès l'entrée en fonction du professionnel de santé et sont réalisées durant les deux premières années d'emploi. Elles font partie d'un programme de formation plus large qui enseigne nos différents concepts de soins.

La formation du personnel à la *Kinaesthetics* répond à plusieurs objectifs :

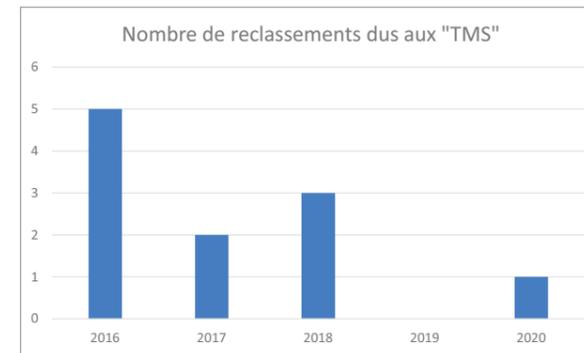
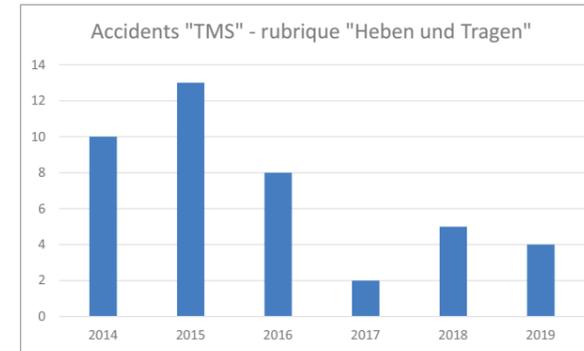
- sensibiliser le personnel pour qu'il ait une bonne perception de son propre mouvement
- sauvegarder et favoriser la santé du personnel en luttant notamment contre les troubles musculo-squelettiques (T.M.S.)
- reconnaître ses compétences propres et éviter les dangers
- reconnaître et sauvegarder les ressources des patients
- enseigner aux patients des mouvements favorisant les fonctions vitales
- apprendre à analyser les situations et faire des adaptations

Nous disposons d'une situation idéale pour le personnel et pour les patients : par la *Kinaesthetics*, dans une sorte de danse entre le professionnel de santé et le patient, l'autonomie du patient est respectée, voire rétablie et le professionnel de santé se protège du mal de dos et des troubles musculo-squelettiques.

Mary Cassao, l'une de nos formatrices internes, nous engage à prendre le temps d'observer une situation avant de réagir à chaud. Elle nous engage à analyser les ressources du patient, à prendre contact avec lui, à l'aider à mobiliser ses forces pour pouvoir être acteur du mouvement. En faisant cela, le professionnel de santé rend son autonomie au patient, l'accompagne et n'est, lui-même, pas en risque de se blesser en portant une charge trop lourde pour son propre corps.

Nous voyons les effets par rapport aux conséquences des troubles musculo-squelettiques. Effectivement, parmi les professionnels de santé, les accidents liés

au fait de soulever et porter (notre catégorie « Heben und Tragen ») et le reclassement dus aux troubles musculo-squelettiques sont en diminution :



En agissant de la sorte, nous remettons l'humanité et le respect au centre de nos pratiques de soins, nous conservons l'autonomie de nos patients, nous prenons le temps d'établir un contact avec les patients.

Ces patients, qui sont-ils? Ce sont les bébés qui naissent dans notre maternité et leurs mamans, ce sont les patients hospitalisés en réanimation, ce sont les patients des unités de soins, ceux de la psychiatrie, les enfants qui ont été opérés, les patients de soins palliatifs. C'est potentiellement, chaque patient.



Mary Cassao

Et les professionnels de santé, qui sont-ils ? Ce ne sont pas seulement les infirmiers, ce sont également les ergothérapeutes, les kinésithérapeutes, les aides-soignants.

A l'avenir, nous souhaitons élargir la formation au personnel d'entretien, de manière à lui éviter également d'avoir à souffrir de troubles musculo-squelettiques et de pouvoir adapter sa manière de travailler.

Ce concept est transférable dans les hôpitaux, maisons de soins, crèches, foyer pour personnes handicapées.

Le 29 octobre dernier, Mary Cassao, aide-soignante et formatrice *Kinaesthetics* et Charel Frauenberg, chef de service protection et prévention et salarié désigné ont dispensé à la conférence « Les troubles musculo-squelettiques » organisée par l'Inspection du travail et des mines, dans le cadre de la campagne « Lieux de travail sains 2020-2022 » de l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail (EU-OSHA), le module *Kinaesthetics* - Conscient dans le mouvement.

Nous sommes particulièrement honorés de ce prix qui nous est décerné. Il récompense avant tout le travail de nos formateurs internes, ces infatigables démultiplicateurs de talents qui s'engagent pour former nos professionnels de santé aux meilleures pratiques pour eux-mêmes et pour les patients.

Nous avons été ravis de recevoir ce prix des mains de Madame Paulette LENERT, Ministre de la Santé.

Nous sommes reconnaissants au conseil de direction du CHdN de nous avoir donné les moyens de déployer la vision zéro en accordant la place qu'ils méritent à la sécurité, la santé et le bien-être au travail, au cœur de nos pratiques professionnelles.

Enfin, nous sommes confiants en l'avenir de ces concepts de soins qui constituent l'une des particularités de nos prises en charge et permettent aux patients de se sentir entièrement pris en charge, dans une approche holistique. ■

**Vinciane DEROUAUX**  
adjointe au Directeur administratif et financier et responsable ressources humaines

**Charel FRAUENBERG**  
chef du service protection et prévention

Source: [https://www.kinaesthetics.ch/download/eka/infoblaetter/frz/Infoblatt\\_1\\_Qu'est-ce\\_que\\_Kinaesthetics\\_FR.pdf](https://www.kinaesthetics.ch/download/eka/infoblaetter/frz/Infoblatt_1_Qu'est-ce_que_Kinaesthetics_FR.pdf)



Schwätzt Dir Lëtzebuergesch  
Do you speak English  
Parlez-vous français  
¿Habla español  
Fala português 您说汉语吗  
Sprechen Sie Deutsch  
Parla italiano

?

www.inll.lu  
INSTITUT NATIONAL  
DES LANGUES

## Centre de Réhabilitation du Château de Colpach Une distinction du Syndicat de la presse et des éditions de santé décernée à M. Jean-Michel Vitiello, kinésithérapeute

Le Syndicat de la presse et des éditions de santé a remis à Monsieur Jean-Michel Vitiello, kinésithérapeute au Centre de Réhabilitation du Château de Colpach, le prix du «Meilleur article de formation pour les professionnels de la rééducation pour l'année 2019». Son travail s'intitule: «Quels tests utiliser pour valider en sécurité un retrait des béquilles après une arthroplastie de genou ?»

Ce prix est décerné annuellement depuis 20 ans. 2019 était donc une année anniversaire. La cérémonie a eu lieu à l'automobile club de France le 22 novembre dernier. Le Syndicat de la Presse et de l'Édition des Professions de Santé regroupe un portefeuille de 452 publications disponibles en version imprimée ou électronique qui s'adressent à tous les acteurs de la santé (médecins généralistes ou spécialistes, chirurgiens, pharmaciens et préparateurs, sages-femmes, infirmier(e)s et aides-soignants, chirurgiens-dentistes, kinésithérapeutes, vétérinaires, ergothérapeutes, podologues ambulanciers, et cadres de santé, ainsi que les entreprises de santé et les autorités de tutelle). Ensemble, ils représentent 30 Millions d'exemplaires de revues diffusés par an et 10 Millions de consultations et téléchargements électroniques. Chaque éditeur fait parvenir à un comité de lecture les textes qu'il propose pour le prix, sans en informer l'auteur.



Il lui paraissait évident, à la lumière de son DU, que d'autres facteurs que la vitesse de marche, pouvaient intervenir dans le choix de laisser tomber les béquilles chez nos patients. C'est ainsi que le début de son travail a commencé.

Ses recherches se sont basées sur une population de 28 patients porteurs de prothèse de genou fraîchement opérés. Elle était composée d'hommes (3) et de femmes (25) âgés en moyenne de 66 ans. Ils avaient été opérés par des équipes chirurgicales différentes et portant des prothèses de modèles différents. La répartition homme, femme, équipe et modèle de prothèse a été laissée au hasard des entrées de patients au sein du service plateau technique.

Ce choix de population permettait d'être dans des conditions proches du quotidien. L'objectif était de déterminer un ou plusieurs paramètres objectifs permettant d'autoriser la marche sans béquilles.

Trois tests ont été réalisés, un test de marche (M) de 10 m, un Sensory Organisational Test (SOT) sur Equitest® et un get up and go (GUG).

Le jury réalise une lecture et une cotation qui aboutit, ou non, à l'attribution d'un prix dans la catégorie.

L'idée est venue à Jean-Michel Vitiello à la suite à son mémoire pour l'attribution d'un diplôme Universitaire (DU) en posturologie clinique, chez le Professeur Dupuis à l'hôpital Pierre et Marie Curie à Paris. Au Centre de Réhabilitation, les kinésithérapeutes travaillent régulièrement avec des patients porteurs de béquilles après la pose d'une prothèse totale de genou.

Monsieur Vitiello a ainsi réalisé des recherches sur les tests spécifiques qui permettaient de donner le feu vert au retrait de celles-ci. Seul un travail basé sur la vitesse de marche, et contenant une grande zone d'incertitude, était disponible.



laboratoire  
**HUCKERT'S**  
INTERNATIONAL  
la désinfection maîtrisée

19 Rue de l'Industrie-8069 Bertrange-GD Lux.  
Tel: +352 2639 4260-Fax: +352 2639 4270  
info@huckerts.net-www.huckerts.net



UMONIUM<sup>38</sup> NEUTRALIS TISSUES, VOTRE MEILLEURE ARME CONTRE L'INFECTION



INNOVATION 2019  
HUMAN SPERM SURVIVAL ASSAY

VALIDATION  
MOUSE EMBRYO ASSAY

VALIDE À 100% LES NOUVELLES  
RECOMMANDATIONS DNI DE LA SF2H

✓ SANS PARFUM  
✓ SANS RISQUE CHIMIQUE  
✓ SANS RISQUE DE CORROSION  
✓ PROTOCOLE SIMPLE

ECO RESPONSABLE

pH7

✓ FORMULE SANS  
→ COMPOSANT CMR  
→ PERTURBATEUR ENDOCRINIEN



SPEPS - Prix Éditorial, Nov. 2019 © AXIMAGE

Le TM est le test de référence trouvé dans la littérature afin de libérer le patient de ses béquilles. Il consiste à demander au patient de marcher entre une ligne de départ et une ligne d'arrivée espacées de 10 m, matérialisées au sol à cet effet. De plus, une zone d'élan et une zone de freinage d'une longueur de 2 m chacune permettent une accélération et une décélération progressives.

Le SOT est le gold standard dans les tests visant à évaluer les entrées et la gestion sensorielle des patients. Il a été réalisé sur un dispositif Equitest® de la firme Neurocom™. Ce test permet de mesurer le déplacement du centre de pression (CP) dans 6 conditions permettant de tester les différentes entrées sensorielles impliquées dans l'équilibre d'un patient ainsi que sa compétence dans la gestion de son équilibre perturbé

Le GUG est un test simple de terrain, souvent inclus dans les évaluations de l'équilibre, et facilement réalisable par le thérapeute et le patient. Il consiste à se lever d'une chaise avec accoudoirs, placée à 3 m d'un mur, les pieds du patient reposant derrière la ligne des 3 m matérialisée au sol à cet effet. Le patient se lève, se dirige jusqu'au mur et revient s'asseoir. Le temps de réalisation est noté.

Son travail a permis de faire ressortir trois grandes notions.

Premièrement, le test Get Up and Go semble être une bonne alternative au test de 10 m pour orienter la décision d'arrêter ou non l'utilisation des béquilles. Cela peut être notamment intéressant pour les thérapeutes ne disposant pas d'un espace de 14 m pour réaliser le test de marche.

Deuxièmement, ses résultats suggèrent que les tests de marche et le SOT ne doivent pas être utilisés de manière séparée mais plutôt de façon complémentaire afin de cerner au mieux les risques encourus par nos patients.

Enfin, la population examinée a tendance à négliger l'utilisation de ses genoux et de ses hanches pour s'équilibrer au bénéfice de ses chevilles, ce qui doit être pris en compte dans leur rééducation afin de travailler la mobilité du genou et ainsi réintroduire une stratégie plus complète d'équilibration.

Jean-Michel Vitiello insiste sur le fait que les travaux réalisés en omettant leur application potentielle sur le terrain sont sans doute de beaux exercices de l'esprit mais que la mise en pratique est essentielle. Nous manquons déjà tellement de techniques validées sur le terrain que la priorité devrait, à son sens, rester une recherche orientée et transposable à la pratique dans ses conclusions.

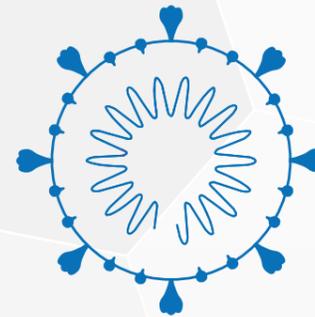
En ce qui concerne les perspectives de cette étude, il serait pertinent de réaliser un suivi des chutes au sein d'une population ayant été testée avec le test de 10 m, le Get Up and Go et le SOT pour vérifier si les risques de chute sont bien ciblés.

En effet, toute une série de troubles ont été mis en évidence dans la recherche des patients chuteurs : troubles mentaux et de l'humeur (dépression, déclin cognitif, démence), polymédication (> 4 médicaments différents/j), prise de psychotropes, troubles mictionnels (incontinence urinaire, impériosité urinaire), troubles locomoteurs et/ou neuromusculaires, préhension manuelle réduite, troubles de la marche, troubles de l'équilibre, maladie de Parkinson, besoin d'une aide pour marcher (cane par exemple), arthrose des membres inférieurs et/ou du rachis, anomalie des pieds (incluant les déformations des orteils et les durillons), réduction de l'acuité visuelle, troubles comportementaux (consommation d'alcool...), sédentarité, perte de poids  $\geq 5\%$  en un mois ou  $\geq 10\%$  en 6 mois ou un index de masse corporelle  $< 21 \text{ kg/m}^2$ , prise de risque, habitat mal adapté.

Ces différents items seraient à inclure dans un questionnaire en parallèle de la batterie de tests proposés pour permettre aux patients de s'affranchir de ses aides techniques sans sous-estimer le risque de chute.

La Direction du Centre de Réhabilitation souhaite féliciter au travers de cet article, Monsieur Jean-Michel Vitiello pour son travail de recherche et pour sa distinction. ■

*Le Centre de Réhabilitation  
du Château de Colpach*



# Detect SARS-CoV-2 IgG, IgA and IgM antibodies

even in **recently infected patients** and those with **mild response**



**Confidence**  
IgG, IgA, IgM



**Accuracy**  
Trimeric Spike  
Protein



**Efficiency**  
ELISA technology,  
Serum and  
Dried Blood Spot



Visit us for more information:  
[www.bindingsite.com](http://www.bindingsite.com)



# Centre Hospitalier de Luxembourg

## L'engagement du CHL dans l'amélioration de la qualité et de la sécurité est ancré dans son ADN

Son implication a débuté dans les années 90 d'abord avec une participation active aux incitants qualité portés par la FHL. Sa volonté d'exceller s'est ensuite traduite par un engagement volontaire et continu dans de nombreuses démarches qualité, d'abord locales (ex.: certification ISO) puis institutionnelles.

Aujourd'hui, le niveau de qualité et de sécurité du CHL est reconnu au plus haut niveau. Le Grand-Duché du Luxembourg lui a remis en 2019 le Gold quality prize du prix Luxembourgeois pour la Qualité. Son score élevé EFQM lui vaut d'être sollicité pour postuler à l'EFQM global award en 2020.

A ce jour, le CHL reste aussi le seul établissement luxembourgeois et le 25ème du Benelux accrédité par un organisme international : la Joint Commission International (JCI).

Cette consécration illustre la culture qualité et sécurité omniprésente et portée par des professionnels engagés à chaque niveau de l'institution.



Mots clés: qualité, sécurité, accréditation, crise, perception, risques, management, EFQM, processus, parcours, leadership

### D'abord développer une culture propice au développement de la sécurité

La culture sécurité est «un ensemble cohérent et intégré de comportements individuels et organisationnels,

*fondé sur des croyances et des valeurs partagées, qui cherche continuellement à réduire les dommages aux patients, lesquels peuvent être liés aux soins»* (Société européenne pour la culture des soins).

Au CHL, la façon dont la culture crée un environnement propice au développement de la sécurité des patients, du personnel et des visiteurs se matérialise par le développement des composantes suivantes :

#### Un Leadership engagé qui a pour objectif de :

- Créer et partager la vision de la sécurité, pour susciter l'adhésion et l'implication des collaborateurs
- Etre crédible, en alignant les pratiques et les discours,
- Favoriser l'esprit d'équipe et la transversalité, pour une vigilance partagée,
- Etre présent sur le terrain, pour articuler les exigences du management et la réalité du terrain,
- Reconnaître les bonnes pratiques et appliquer une sanction juste, pour instaurer une culture juste et un climat de confiance

#### Le développement des formations favorisant une culture apprenante (learning system)

L'ensemble des nouveaux collaborateurs sont sensibilisés dès leur arrivée aux pratiques sécuritaires et plusieurs formations sur des thématiques du programme qualité et sécurité sont rendues obligatoires.

En parallèle, le CHL a mis en place différentes méthodes pédagogiques innovantes telles la simulation en santé, le E learning, les campagnes de sensibilisation, la réalité virtuelle, etc. qui sont notamment déployées lors de la semaine sécurité.

#### La prévention et la gestion des risques

La gestion des risques à priori permet de disposer d'une vue globale des risques potentiels liés aux

processus de l'institution pour prioriser des plans d'actions à mettre en œuvre au regard des risques les plus critiques afin d'améliorer la sécurité.

Le résultat de ce travail d'analyse est transposé dans une cartographie des risques selon la méthode AMDEC (Analyse des Modes de défaillances et de leur Criticité) qui correspond à une représentation graphique synthétique et hiérarchisée des risques d'un processus.

Le système de déclarations à postériori en place, basé sur l'arbre décisionnel de la NHS (National Health Service), permet lui d'identifier les événements indésirables avérés et, d'engager des actions d'amélioration pour pallier les dysfonctionnements, recadrer les déviations par rapport aux règles de sécurité des soins établies et ainsi éviter la reproduction d'événements indésirables.

Les analyses, réalisées collectivement sur base du modèle de James Reason, assure une recherche des causes racines (défaillances systémiques dans l'organisation) qui ont pu faciliter la survenance de l'évènement indésirable.

Les retours d'expérience sont organisés en toute transparence autour de l'erreur pour créer un environnement positif de l'erreur et favoriser un apprentissage par l'erreur.

Le système de déclaration du CHL démontre sa maturité avec une croissance constante du nombre d'événements déclarés et une capacité de détection plus aiguisée via les near-miss (caractérisés par une gravité avérée faible mais potentielle forte).

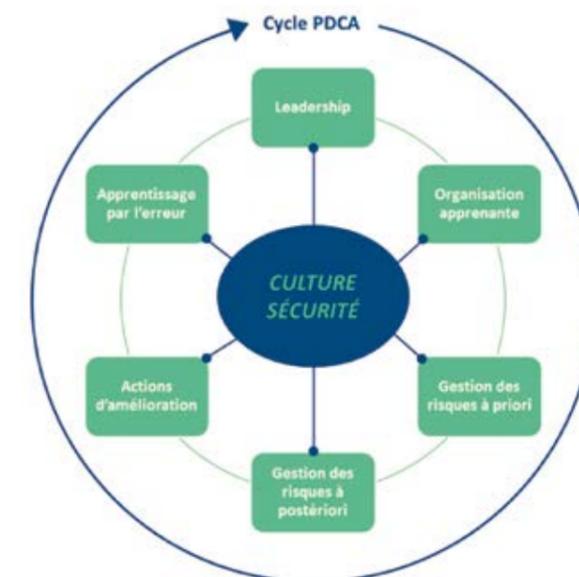
Cette évolution est le résultat de près de 15 années d'engagement dans la prévention et la gestion des risques et dénote une certaine culture sécurité.

#### La culture sécurité

La culture sécurité est un ensemble de manières de faire et de manières de penser largement partagées par les acteurs d'une organisation à propos de la maîtrise des risques les plus importants liés à ses activités.

Elle est construite par les interactions entre les acteurs, dans le cadre d'une organisation qui doit à la fois s'adapter à son environnement et assurer l'intégration de ses membres. Elle reflète donc la place que la culture organisationnelle donne à la sécurité dans toutes les décisions, tous les services, tous les métiers, et à tous les niveaux hiérarchiques.

La présence de cette culture sécurité au CHL fut un élément fondateur de son engagement dans l'ambitieux projet d'accréditation hospitalière via le référentiel international Joint Commission.



### Etre accrédité avec un référentiel au niveau d'exigence élevé

Le référentiel JCI (Joint Commission International) est un référentiel clinique et spécifique à l'hôpital. Il est basé sur des preuves scientifiques et centré sur la qualité et la sécurité pour les patients, les visiteurs et le personnel.

Le niveau d'exigence est connu pour être le plus élevé des systèmes d'accréditation. Tout hôpital accrédité JCI doit satisfaire à 98 % de tous les éléments mesurables dès la première accréditation. La révision régulière du référentiel et les visites de ré accréditation tous les trois ans engagent à une véritable amélioration continue.

La démarche et le référentiel JCI ont permis de fédérer les efforts d'améliorations des services et catégories professionnelles autour d'objectifs communs. Les exigences JCI sont formulées en termes clairs et précis. L'importance de leur mise en œuvre et leur impact sur la qualité et la sécurité du service fourni est évidente ou justifiée par des études.

#### La gestion du changement

S'améliorer, c'est changer. C'est faire le deuil d'anciennes pratiques et intégrer de nouvelles bonnes pratiques. Ce changement est un voyage émotionnel vécu dans toute l'institution avec ses phases de déni, de colère, de négociation jusqu'à l'acceptation, l'expérimentation, la décision et l'intégration des nouveautés. Pour mobiliser tous les professionnels, une gestion attentive du changement s'est développée dans laquelle nous avons parcouru les huit étapes décrites par Kotter. Nous avons dû créer l'ambition, construire une coalition directrice, façonner une vision et des initiatives stratégiques, re-



## UNE INSTITUTION QUI AGIT DANS L'INTÉRÊT DES SALARIÉS ET DES RETRAITÉS

### La Chambre des salariés :

- est votre voix dans la procédure législative
- œuvre en faveur de la juste reconnaissance et valorisation du statut de salariés et retraités
- contribue à la conception et à l'organisation de la formation professionnelle
- offre des formations pour adultes par le biais du Luxembourg Lifelong Learning Centre.



cruter beaucoup de volontaires, stimuler en interne et par un accompagnement externe, valoriser les victoires obtenues, maintenir les efforts et finalement consolider les résultats obtenus.

### La gestion du projet

Le changement ne peut être géré que dans un cadre efficace de gestion de projet avec une équipe de pilotage, une communication dédiée, des documents de politiques et procédures maîtrisés, des formations et un monitoring ...

Notre comité de pilotage a intégré les leaders des différents chapitres du référentiel JCI afin de suivre de près les difficultés et leurs solutions.

Dès le départ un accent important a été mis sur une communication dédiée avec une identité graphique et différents canaux en fonction de publics cibles.

Nos politiques et procédures sont maîtrisés dans un système de gestion documentaire permettant de diffuser et trouver l'information toujours à jour.

### La mesure

Il n'y a pas de qualité sans mesure... Le principe de base de JCI est de vérifier concrètement la qualité de la prise en charge. Ces évaluations de la réalité sur le terrain sont appelées « Tracers » et sont menées par JCI lors de la visite d'accréditation ou de visites de préparation. Cette méthode a été également largement utilisée en interne pour préparer l'accréditation de 2018. Depuis début 2019, des soignants sont d'ailleurs détachés un tiers de leur temps pour coacher leurs collègues en utilisant cette méthode.

### S'appuyer sur des pratiques managériales éprouvées

L'amélioration de la qualité et de la sécurité des pratiques cliniques via le référentiel JCI s'est imposée comme une démarche complémentaire et pertinente à l'amélioration des **pratiques managériales** engagées par le CHL via le **modèle d'excellence EFQM**.

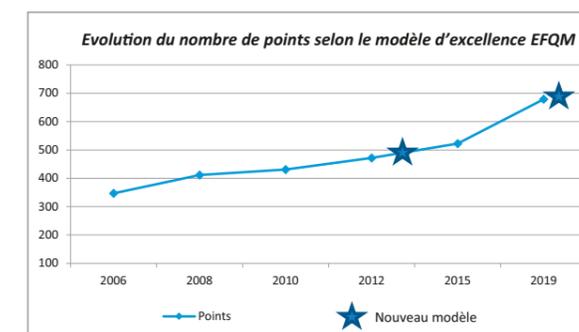
En effet, en 2003, le programme incitant qualité national a encouragé les établissements de santé à confronter leurs pratiques organisationnelles aux pratiques d'excellence préconisées par ce modèle européen et mises en œuvre dans des entreprises de grande envergure de tout secteur d'activité.

Ce modèle a permis au cours des 17 dernières années de questionner les approches déployées au niveau des critères dits « **facteurs** » de ce modèle: le leadership, la stratégie, le personnel, les partenariats – ressources et les processus tout en interrogeant les « **résultats** » tant stratégiques que ceux de perception et de performance des différentes parties prenantes (clients, personnel, société).

A titre d'exemple, ce modèle aura permis de s'interroger sur les valeurs du CHL, de disposer d'une méthode structurée de révision de la stratégie articulée à des tableaux de bord, de mesure régulière et éprouvée de la perception des parties prenantes (expérience patient, motivation et bien-être du personnel, image...). La revue régulière des cibles et la recherche de benchmark, plébiscitées dans le modèle, reste une préoccupation continue.

Chaque évolution de modèle fut l'occasion de challenger les pratiques et de les faire progresser.

A l'issue d'une visite organisée par des experts indépendants, le résultat, traduit en nombre de points, permet de se situer par rapport à d'autres établissements.



Les différentes évaluations EFQM réalisées depuis 2006 (soit dans le cadre du « programme incitant qualité » de la Fédération des Hôpitaux Luxembourgeois (FHL) soit sur base volontaire) nous ont permis de mettre en place de nombreuses améliorations qui se sont ressenties tant dans **l'augmentation de la satisfaction de nos différentes parties prenantes et de notre performance** ainsi que dans la nette augmentation de notre score EFQM (presque 350 points en 2006 – plus de 650 points en 2019).

Cette année, **le CHL candidate pour obtenir le prestigieux EFQM global award**. Le dossier transmis se devait de représenter notre situation en 2020 avec un fil conducteur qui a logiquement été celui de la gestion de la crise sanitaire au CHL.

### Gérer la crise au CHL

Cette crise sanitaire exceptionnelle est actuellement absorbée du mieux possible par des équipes compétentes, professionnelles et engagées.

La **préparation aux événements de type catastrophe** engagée depuis plusieurs années au CHL et d'autres outils (telle la modélisation des processus) ont permis de soutenir au mieux l'organisation.

Ainsi la disponibilité de différents plans de crise solides, régulièrement actualisés (pandémie grippe, accueil

nombreuses victimes- plan blanc, fièvre hémorragique virale...) ont permis de structurer rapidement les différentes étapes d'accueil et de prise en charge des patients.

Les **exercices organisés annuellement**, notamment en termes d'habillage et de déshabillage, furent bénéfiques aux équipes et les supports de formation (vidéo) purent rapidement être mis à disposition des équipes venues renforcer les services compartimentés.

Bien sûr, cette crise nécessite des adaptations en permanence mais les fondations solides en gestion de crise sont un soutien aux prises de décision, à la communication et à l'ajustement de l'organisation.

### Organiser, simplifier et soutenir les équipes en toute circonstance

La crise sanitaire actuelle nous a en effet contraints à repenser sans délai notre organisation interne et la manière de prendre en charge les patients afin de sécuriser la structure hospitalière et de protéger les patients et les familles contre toute contamination.

Dans ce cadre, différents flux ont été modélisés et diffusés à l'ensemble du personnel notamment des zones compartimentées: flux patients (entrée et sortie des unités), flux personnel (de la prise de poste jusqu'à la fin de poste), flux logistiques (déchets, nettoyage, médicaments, repas, etc.).

En parallèle, un «field hospital» a été installé aux abords de l'hôpital afin de garantir une continuité des soins en cas de surcharge des unités cohortes et de séparer dès l'arrivée des patients les flux COVID- et COVID+/suspects. Une réflexion organisationnelle nous a permis d'intégrer rapidement cette structure hospitalière provisoire dans nos processus de prise en charge, notamment par la réorganisation du service des urgences transformé en zone de tri avancée.

Enfin, cette expérience acquise lors de la première vague COVID, a été intégrée dans la planification du Nouveau Bâtiment Centre. L'amélioration des processus étant une composante de l'ensemble des projets au CHL (ex.: projet du dossier informatisé DOP@MIN).

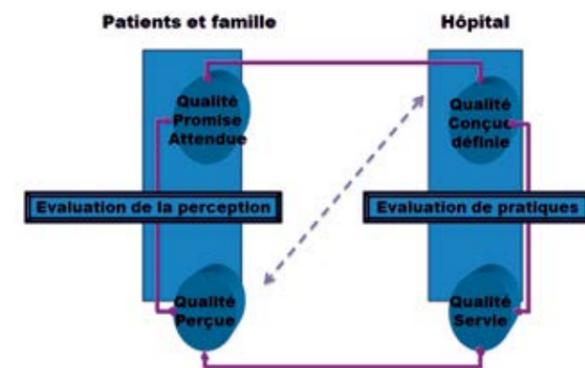
**La création, le développement et la standardisation de parcours patients devient ainsi une des méthodes utilisées pour garantir une prise en charge pluridisciplinaire des patients respectant les règles de bonnes pratiques.**

### La perception des patients et famille considérée

Cette prise en charge pluridisciplinaire sera également évaluée par le patient lui-même.

L'évaluation de la perception des patients ou de leur famille, par exemple chez les enfants, consiste à les interroger sur la différence qu'ils font entre la prise en charge des soins telle qu'elle a été vécue (qualité perçue) et la représentation préalable qu'ils en avaient (qualité attendue).

Le recueil de la **perception et des besoins des patients** se fait à l'aide de différents outils (enquête de satisfaction ou d'expérience, participation à des projets de type patient partenaire...) et est utilisé pour réviser et améliorer les processus et pratiques définies.



**L'évaluation de la perception permet aussi de confronter la qualité définie par l'institution à celle perçue par le patient et ainsi d'ajuster la stratégie.**

### Un leadership engagé avec une politique régulièrement révisée

La Direction des Soins du CHL a entrepris la remise à jour de sa 'Politique des Soins', dont la dernière version datait de 2013. Véritable fil conducteur de la démarche soignante au Centre hospitalier, elle contribue à l'atteinte des objectifs institutionnels définis dans la nouvelle Carte stratégique de l'institution.

Elle constitue le Vade-mecum de chaque professionnel de la Direction des soins, dans l'exercice de sa pratique soignante quotidienne, quelque soient leurs fonctions ou leurs spécialités, en concordance avec les valeurs institutionnelles partagées.

Au-delà des objectifs qu'elle contient, elle porte les valeurs du «prendre soin», dans une vision où le patient se trouve au centre. Ainsi, cette politique, revue tant dans sa forme que dans le fond, traduit ce que sont «soigner et être soignant au Centre Hospitalier de Luxembourg», dans la pluralité des modes d'exercice et de prise en charge; ancrée dans les réalités et défis contemporains d'un corps professionnel tout entier.

Pour la réécriture de la Politique des soins, une modélisation en quatre axes a été proposée. Chaque

axe sera développé au travers de différents contenus et apports, étayés par les professionnels eux-mêmes. Ils se déclinent en :

- Axe « **Approche entreprise** »: traduisant les projets, valeurs et objectifs que le CHL soutient, en tant qu'employeur et institution hospitalière.
- Axe « **Moi, en tant que professionnel** »: interrogeant chaque collaborateur dans une démarche réflexive sur ce qui est attendu de lui, à titre individuel, tout au long de sa carrière professionnelle. Cette dimension a trait avec le développement des compétences, l'atteinte des objectifs attendus, contribuant notamment à la qualité des soins.
- Axe « **Partage et trajectoire d'évolution** »: liée à la dynamique du 'collectif' dans la prise en charge du patient (pluridisciplinarité, travail d'équipe, transfert d'acquis...). Elle est également en interface avec les groupes professionnels (associations, organismes représentatifs, pouvoir publics et tutelles...). Elle a un lien étroit avec le quatrième axe:
- Axe « **Identité de la profession soignante** »: visant, au travers de différentes initiatives, travaux, événements et échanges, à accompagner l'évolution des professions soignantes, hier, aujourd'hui et demain. Cet axe fait notamment référence aux développements relatifs à l'académisation et à la recherche en soins, ainsi qu'aux préoccupations sociales ou environnementales, enjeux du monde de demain.

Ces différents axes sont développés et co-construits dans le cadre de workshops participatifs, véritables forums soignants. Les cadres apportent d'une part

leurs visions, mais aussi s'interrogent sur leurs attentes, dans le cadre de cette Politique des Soins renouvelée.

En introduction de ces ateliers, sont évoqués, discutés et étayés les différentes notions de qualité, dans leurs déclinaisons de qualité attendue / définie / prestée et perçue. Les échanges apportent une mise en perspective des différentes pratiques, source de questionnement et de réflexion pour l'ensemble du groupe. Chaque cadre, au regard de la spécificité de l'activité clinique de son unité mais aussi des réalités de son quotidien, développe son approche de ce que devrait être, pour lui, la Politique des Soins. Il est aussi le porte-parole engagé de l'équipe qu'il accompagne et représente.

Ces propositions et développements seront ensuite alignés sur le modèle «EMC» (Entrepreneur; Manager; Coach) actuellement retenu au CHL, constituant le contenu de la Politique des soins, document de référence et de convergence pour chaque professionnel soignant au CHL.

D'autre part, une réflexion sur le support de diffusion de cette nouvelle Politique des soins est actuellement menée (livret, vidéo, forum ou réunion) afin de diffuser et partager la Politique des Soins vers l'ensemble des collaborateurs. ■

### Rédacteurs :

Cellule qualité du CHL (David Dorkel, Anne Faltz, Doriane Lachor, Odette Marmoy, Serge Pechon, Adrien Sabbioneda ) et Direction des soins (Arnaud Marguet)

## Bon à savoir

### Mission GDPR : une formation essentielle pour la FHL

Le Règlement Général de la Protection des Données, dit RGPD (GDPR en anglais), en vigueur depuis le 25 mai 2018 met en place un encadrement des traitements de données à caractère personnel. Il permet une uniformisation au niveau européen de la réglementation, renforce les droits des personnes concernées et responsabilise les entreprises.

C'est dans cette optique que la FHL met en place une formation e-learning destinée à l'ensemble de son personnel. La bonne compréhension des enjeux de cette matière et des bonnes pratiques est validée par un quizz individuel.



## POUR PLUSIEURS SERVICES SANTÉ EN LIGNE

**Vous êtes professionnel de santé et vous n'avez pas encore activé votre compte eSanté? Faites-le sans tarder! Avec le QR code ci-dessous ou sur [www.esante.lu](http://www.esante.lu)**

**Il vous donne accès à plusieurs services de santé en ligne, dont:**

- le service DSP (Dossier de Soins Partagé)
- l'outil médecin référent
- la messagerie sécurisée

**Et dans le courant du premier trimestre 2021:**

- le remboursement accéléré des mémoires d'honoraires
- d'autres services santé électroniques, dont l'ePrescription

**PLUS D'INFOS?**  
[helpdesk@esante.lu](mailto:helpdesk@esante.lu)



**UNE QUESTION?**  
**27 12 50 18 33**

## ILNAS

### Qualité et métrologie : les laboratoires nationaux au service du secteur de la santé.

*Des laboratoires de métrologie industrielle existent au Luxembourg, comme dans la plupart des pays du monde, et leur vocation première est de fournir un point de raccordement au Système international d'unités (SI), qui est la référence commune mondiale en matière de mesure. Chaque pays dispose pour cela de laboratoires avec des étalons et équipements du plus haut niveau pour réaliser des étalonnages et des vérifications métrologiques d'instruments de mesure utilisés dans les laboratoires et les entreprises. En réponse à de grandes attentes au Luxembourg, l'ILNAS développe continuellement les infrastructures nationales de métrologie et met à présent ses deux premiers laboratoires à disposition des clients.*

L'ILNAS est une administration publique sous la tutelle du Ministre de l'Économie qui est, entre autres, l'Institut national de métrologie (INM) en charge de toutes les questions relatives aux trois domaines reconnus de la métrologie: légale, industrielle et scientifique.

Au niveau de la métrologie industrielle, l'absence jusqu'ici d'une infrastructure nationale pénalisait fortement les professionnels, les industriels et les laboratoires publics ou privés. Ceux-ci étaient contraints de faire étalonner ou vérifier leurs instruments de mesure dans des instituts à l'étranger à des coûts prohibitifs. Les demandes venant du Luxembourg n'y étaient généralement pas traitées en priorité, ceci occasionnant parfois des délais de réalisation très longs.

C'est donc pour répondre à une demande forte du marché, pour pallier à ces carences et apporter un support nécessaire au développement du marché national, que le Grand-Duché de Luxembourg a décidé de confier à l'ILNAS la mission de développement d'une infrastructure nationale adaptée. Les premiers services sont à présent disponibles aux entreprises et couvrent les grandeurs des masses & pesage et du temps & fréquence.

#### Services d'étalonnage et de vérification d'instruments de mesure pour le secteur médical

Les masses, le pesage, la thermométrie et le temps sont quatre domaines métrologiques essentiels dans le secteur médical, les hôpitaux, les laboratoires phar-

maceutiques, de santé, d'analyse et de recherche. La qualité des produits et des soins est fortement liée à la fiabilité des nombreuses mesures réalisées dans ce secteur. C'est la raison pour laquelle les instruments utilisés tels que les poids, les balances, les thermomètres à dilatation ou à infrarouges et les chronomètres doivent être régulièrement étalonnés ou vérifiés.



L'ILNAS, en tant qu'Institut National de Métrologie du Luxembourg, peut répondre à ces besoins en proposant aux professionnels du secteur, des services d'étalonnage et de vérification pour leurs instruments.

#### Étalonnage de masses et de poids

Les masses utilisées dans les laboratoires servent principalement aux étalonnages et vérifications internes des instruments de pesage. Le laboratoire des masses de l'ILNAS propose un service d'étalonnage et de vérification de tout type de masses et de poids par



comparaison directe à un étalon E0 (étalons nationaux) ou à étalons de travail, couvrant une gamme de 1 mg à 20 kg, grâce à **cinq comparateurs de masses de la plus haute précision, dans des conditions ambiantes contrôlées et avec les meilleurs niveaux d'incertitudes.**

*Vérification de balances sur site*

Le service proposé concerne les balances de précision et balances de laboratoire jusqu'à une portée de 10 kg, ainsi qu'aux pèse-personnes (bébé, lit, chaise, ...) et instruments de pesage réglementés jusqu'à une portée maximale de 300 kg. La recommandation internationale R76-1 de l'OIML définit les classes de précision des balances réglementées, de la classe I (spéciale) jusqu'à la classe IIII (ordinaire) avec leurs erreurs maximales tolérées. Les mêmes exigences sont reprises par la norme EN 45501 et le règlement grand-ducal du 26 janvier 2016 concernant les instruments de pesage à fonctionnement non automatique. **Des services d'étalonnage ou de vérification d'instruments de pesage sont réalisables sur site, avec délivrance de certificats d'étalonnages et de constats de vérification.**



*La mesure et la maîtrise de la température*

Les mesures de température interviennent dans la fabrication des médicaments, en médecine clinique pour la mesure de la température du corps humain, pour la conservation cryogénique des tissus, cellules



et liquides biologiques pour de longues périodes. Les réactifs utilisés pour les analyses sont souvent thermosensibles. Les procédés de centrifugation, d'incubation, de thermocyclage ont tous une dépendance à la température. La stabilité des températures doit aussi être garantie lors du transport des produits thermosensibles.

**Le laboratoire de thermométrie de l'ILNAS propose des services d'étalonnage et de vérification, mais aussi son assistance pour permettre à l'utilisateur de maîtriser ses mesures de température.** Ses étalons couvrent une large gamme de températures parfaitement adaptée aux besoins du secteur de la santé et ce, pour l'ensemble des types de thermomètres utilisés:

Instruments	Plage d'étalonnage
Chaîne de mesure de température	-196 °C, -189 °C et de -80 à 550 °C
Thermomètre à dilatation	de -80 à 250 °C
Thermomètre infrarouge	de -15 à 120 °C

*L'étalonnage des chronomètres et des tachymètres*

**La mesure du temps pour les laboratoires d'analyses est cruciale**, par exemple pour une estimation précise du taux de sédimentation sanguine, pour la supervision de durées d'analyses ou bien encore pour la mesure de la vitesse de rotation d'une centrifugeuse. Ces tâches nécessitent toutes l'utilisation d'appareils tels que des chronomètres, des minuteurs ou bien des tachymètres.

Les capacités des laboratoires de l'ILNAS couvrent ces besoins pour des chronomètres et minuteurs de 150 ms à 10 jours, et les tachymètres optiques de 6 à 99 999 tr/min.

Les deux laboratoires, déjà audités par leurs pairs européens viennent récemment d'obtenir **une accréditation selon ISO/IEC 17025** par l'OLAS (Office

Luxembourgeois d'Accréditation et de Surveillance) pour leurs services d'étalonnages et de vérification d'instruments, ce qui renforce encore la reconnaissance internationale de la compétence de ces laboratoires nationaux dans leurs domaines respectifs. En vertu des accords internationaux, les étalons nationaux, ainsi que les certificats qui sont à présent délivrés par les laboratoires de l'ILNAS peuvent ainsi bénéficier d'une reconnaissance mondiale.



Les nouveaux laboratoires de l'ILNAS offrent donc des services d'étalonnage et de vérification d'instruments

**de mesure facilement accessibles, couverts par la garantie d'un service de l'État, d'une fiabilité et d'une compétence reconnues par les pairs européens et internationaux.**

Deux autres laboratoires sont en cours de développement et proposeront bientôt des **services d'étalonnages dans les domaines des températures et des grandeurs électriques.** Cela couvre de nombreux instruments de mesure tels que les sondes de températures, les chaînes de mesure, les thermomètres, etc., ainsi dans les grandeurs électriques pour les voltmètres, multimètres ohmmètres, ampèremètres, oscilloscopes, etc., utilisés dans de très nombreuses entreprises, des laboratoires d'analyses médicales et de santé, la recherche, l'environnement, les industries et bien d'autres. ■

Informations disponibles sur le site internet de l'ILNAS : <https://portail-qualite.public.lu>

ILNAS – Laboratoires  
1, avenue du Swing – Southlane Tower 1  
L-4367 Belvaux  
[clients.labo@ilnas.etat.lu](mailto:clients.labo@ilnas.etat.lu)

**Énergie électrique sécurisée**  
**Distribution Moyenne Tension**  
**Système No-Break**  
**Groupes électrogènes**  
**Modules de cogénération**

7, rue de Bitbourg  
 L-1273 Luxembourg  
 Tél : 434243-1 | Fax : 436833  
 Mail : [contact@energolux.lu](mailto:contact@energolux.lu)  
**[www.energolux.lu](http://www.energolux.lu)**



LuxEnergie alimente le secteur hospitalier du Luxembourg avec de la chaleur, du froid et de l'énergie électrique de secours.

### Intelligent Energy Contracting

LuxEnergie propose des solutions énergétiques clés en main avec un souci d'efficacité économique et écologique. Doté de compétences notamment en cogénération classique et biomasse, l'Energy Contracting garantit une sécurité d'approvisionnement sans risques techniques et financiers, aussi bien pour la fourniture de chaleur, de froid, de courant de secours, d'air comprimé et/ou de vapeur.

LuxEnergie est une expertise luxembourgeoise fiable, responsable et à votre écoute.

LUXENERGIE S.A.  
23, avenue John F. Kennedy | L-1855 Luxembourg  
T. 22 54 74-1 | info@luxenergie.lu | www.luxenergie.lu




ORTHOPÉDIE FELTEN  
Luxembourg / Eich / Mondorf-les-Bains / Esch-sur-Alzette

*Votre bien-être, c'est notre métier.*

Le nom "Orthopédie FELTEN" est garant de qualité et de service.

Nous combinons compétence technologique et souci d'aides thérapeutiques, résultat d'une expérience de plusieurs décennies, tradition d'une entreprise familiale. Nos collaborations avec les meilleurs producteurs européens, les hôpitaux, médecins et kinés luxembourgeois permettent aujourd'hui à Orthopédie FELTEN d'être un des leaders nationaux dans le domaine du médical et du para-médical, avec un suivi personnalisé à chacun, des services à domicile ou en milieu médicalisé au Luxembourg, et des livraisons au Luxembourg, en Allemagne, en France et en Belgique.

De plus, nous proposons également des solutions en prothèses mammaires et sous-vêtements adaptés, des séances de kinésithérapie et de B-E-St, mais également un concept de services personnalisés à nos partenaires sportifs.

Nous travaillons sans relâche à être la solutions à tous vos maux, dans toutes vos activités.

494927   www.ofelten.lu   488464

## De Widong

# La qualité et la sécurité dans le secteur hospitalier à travers la formation continue

C'est maintenant, en pleine crise sanitaire, que nous prenons conscience de l'importance du personnel soignant. On se pose des questions auxquelles personne n'avait jamais pensé auparavant, comme par exemple celle qui tourne en boucle sur les médias: «A quoi sert-il d'augmenter la capacité des lits et des respirateurs dans les unités de soins intensifs, si on n'a pas assez de personnel pour les manipuler» ?

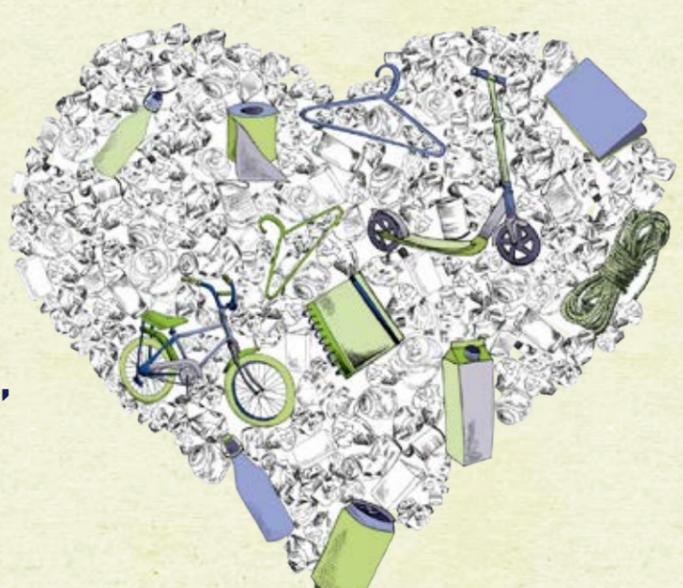
Les soins infirmiers, l'observation et les conseils aux patients, nécessitent de nombreuses années de formation et sont complétés par des cours de formation continue spécifiques tout au long de leur carrière professionnelle. Surtout en matière de sécurité des patients, la formation continue des professionnels de santé est une priorité absolue, car avec une population de plus en plus âgée ainsi que des pathologies médicales de plus en plus entrelacées les soins deviennent de plus en plus complexes.

Cette question fait l'objet d'une attention accrue par le biais de déclarations des autorités compétentes telles que l'Institut de médecine des États-Unis ou le Comité des ministres du Conseil de l'Europe. «L'Aktionsbündnis Patientensicherheit» en Allemagne, pour n'en citer qu'un, estime qu'environ 200 000 erreurs de traitement se produisent chaque année dans les hôpitaux.

Dans de nombreux pays européens, la formation continue légalement définie du personnel de santé est obligatoire, financée et contrôlée par des autorités ce n'est pas le cas au Luxembourg, et n'est appliquée qu'à titre facultatif.

Toutefois, le maintien de la sécurité et de la qualité des soins au plus haut niveau ne peut être obtenu que si le personnel soignant est régulièrement formé et préparé à agir correctement surtout lors des situations exceptionnelles. Les tâches quotidiennes sont effectuées comme des activités de routine conformément au processus, mais si un incident survient soudainement, chaque professionnel de santé doit être en mesure de réagir de manière appropriée afin de garantir la sécurité des patients et d'éviter des conséquences graves supplémentaires.

Cela implique que les cours de formation devraient suivre une stratégie de formation bien réfléchie. Au centre DeWidong, diverses formations disposent de cette structure. Des cours de réanimation ont lieu régulièrement et sont organisés de manière à pouvoir être suivis en fonction du niveau ou de la spécialisation du personnel de santé. Ces cours seront complétés ensuite par des formations en simulation médicale permettant au stagiaire d'approfondir ce qu'il a appris en cours de réanimation et de le mettre



### Offrir une deuxième vie, notre métier.

Notre inspiration : donner un nouveau souffle à vos déchets. Leur durée de vie n'aura plus de date d'expiration.

+ 352 52 27 27 - 1 lamesch.lu




en pratique lors des scénarios des cas d'urgence vitale avec des mannequins spéciaux.

Les cours de réanimation «Basic Life Support» par exemple peuvent même être suivis par toute personne n'ayant aucune connaissance spécifique. Les cours «Advanced Life Support» sont par contre des cours destinés aux médecins et aux infirmiers des soins intensifs qui portent la responsabilité en tant que chefs d'équipe de réanimation utilisant des directives bien définies au plan international.

Les cours spéciaux de réanimation des enfants sont également organisés en fonction de l'âge des enfants et du niveau de formation des participants. Toute personne s'occupant professionnellement de la garde d'un enfant peut suivre un cours «European Pediatric Basic Life Support» sans aucune connaissance préalable.

Non seulement ces formations sont importantes pour assurer la sécurité du patient, mais elles donnent aussi au professionnel de santé la possibilité de rafraîchir ses connaissances, ce qui permet de garder la tête froide et d'affronter avec confiance les situations d'urgence vitale.

Ensuite dans les cours de simulation qui logiquement suivent un de ces cours de réanimation, des situations d'urgence sont mises en scène et les participants s'exercent à agir et à communiquer correctement. La communication est une partie cruciale dans les situations d'urgence car il est rare de se retrouver seul dans une telle situation et pourtant, si la communication est défaillante, erronée ou inexistante, des erreurs ou des malentendus peuvent survenir et nuire gravement au patient.

Au centre de formation continue DeWidong, des cours de simulation spéciaux pour la gestion des salles de déchocage sont pratiqués depuis l'année dernière. A partir de l'année prochaine, des simulations des cas critiques en anesthésie seront proposées, en particulier pour les médecins anesthésistes, ainsi que pour les infirmiers spécialisés en anesthésie et soins intensifs, sous la direction du Dr Jean Uhrig.

Vous trouverez de plus amples informations et détails sur notre site web : [widong.lu](http://widong.lu) et dans notre catalogue 2021 ■

**Myriam Schmitt**  
Coordinatrice de formations  
DeWidong



**PROTECTION FEU PRO**  
Solutions Coupe-Feu  
Optimales

4, Am Brill | L-3961 EHLANGE-SUR-MESS  
Tél. 2650 1923 | GSM : 621 / 22 56 22  
Fax : 2650 1924  
[www.pfp.lu](http://www.pfp.lu) | [achauvaux@pfp.lu](mailto:achauvaux@pfp.lu)



**Muller & Wegener** *le Service et la Qualité AVANT TOUT !*



**Répondre à vos besoins, c'est dans notre nature !**

Nous vous proposons une gamme très diversifiée d'articles dans le domaine de l'emballage, de la papeterie, du matériel de bureau, du printing et du mobilier de bureau.

Notre équipe compte aujourd'hui 94 salariés et elle a réalisé en 2019 un chiffre d'affaires de plus de 27.000.000 €. Depuis 1995, nous sommes installés dans des locaux de 4.700 m<sup>2</sup> dans lesquels nous pouvons stocker 5.500 palettes et 12.000 articles.

**Un service commercial :** 1 responsable gros comptes et 13 commerciaux dont 11 pour le Luxembourg, et 2 pour la France. De plus, 6 télévendeurs et un responsable de l'équipe de vente sont à votre disposition pour vous conseiller dans vos choix décisifs.

**L'Outsourcing :** nous offrons un service de gestion des stocks et des frais généraux de plus en plus pointus à nos clients; mise à disposition de catalogue personnalisé sur papier et sur internet, livraison par centre de coût.

**Les principaux facteurs clé de réussite de la société Muller & Wegener :**

- Une livraison personnalisée :** nous disposons d'une flotte de 16 camions et nos chauffeurs sont à l'écoute des besoins de nos clients.
- Un service de création graphique :** notre graphiste est à la disposition du client pour une création personnalisée de nos produits tels que boîtes à lettres, sachets en plastique ou en papier, classeurs ou lardes, stylos à bille et bien d'autres. Nous pouvons également vous proposer la réalisation de plus de 30 de vos locaux afin d'aménager au mieux votre espace de travail et profiter de notre gamme de mobilier de bureau.

Depuis octobre 2013, nous proposons à nos clients des services MPS (Managed Print Services). Une équipe de 6 spécialistes est à votre service.

Plus de 44% de nos commandes en fournitures de bureau nous parviennent de manière électronique via internet depuis 1999. Notre site web est un pilier stratégique dans le développement de notre entreprise.



**Mention sur la protection des données, conformément au règlement (UE) 2016/679 – GDPR**

Les informations personnelles recueillies lors de votre abonnement au magazine FHL Info ont pour finalité la livraison de notre magazine. Vous pouvez à tout moment retirer votre consentement en nous adressant un mail à l'adresse suivante [adresse.de.communication@fhflux.lu](mailto:adresse.de.communication@fhflux.lu).

Les données personnelles fournies peuvent faire l'objet d'un traitement informatique et ne font pas l'objet d'une prise de décision automatisée ou de profilage. Elles ne sont conservées que dans la limite imposée par la finalité du traitement et sont supprimées 1 mois après la date de réception de votre demande de désabonnement.

La FHL est le responsable du traitement et les destinataires des données sont nos abonnés ainsi que la société HEINTZ (imprimeur). Aucune donnée collectée ne fait l'objet d'un transfert en dehors de l'union européenne.

La FHL a désigné un Délégué à la Protection des Données que vous pouvez joindre par email à l'adresse suivante: [dpo@fhflux.lu](mailto:dpo@fhflux.lu).

Conformément au règlement européen n°2016/679 (GDPR), vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification ou d'effacement, ainsi que d'un droit à la portabilité de vos données ou de limitation du traitement. Vous pouvez également pour des motifs légitimes, vous opposer au traitement de vos données et donner des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de vos données après votre décès. Vous disposez également du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale pour la Protection des Données. [www.cnpd.lu](http://www.cnpd.lu)

Elevator Technology

**Ihre Treppe leicht hinauf und leicht hinunter.**

Entdecken Sie den Treppenlift und den Hauslift von thyssenkrupp.  
Kostenloses Preisangebot und Beratung unter 40 08 96.

[luxembourg@thyssenkrupp.com](mailto:luxembourg@thyssenkrupp.com)  
[www.thyssenkrupp-elevator.com/lu](http://www.thyssenkrupp-elevator.com/lu)

engineering.tomorrow.together.




# Maîtriser le risque infectieux tout en protégeant l'humain

Hugues Henry



Florence Huckert,  
Gérante  
du Laboratoire  
Huckert's International.

Aux abords de Wavre, Florence Huckert nous attend au cœur de son entreprise familiale. Le Laboratoire Huckert's International semble être sur le pied de guerre. Depuis plusieurs mois, ses équipes se mobilisent pour approvisionner sans relâche hôpitaux et laboratoires en solutions désinfectantes ciblées. En pleine crise de la COVID-19, l'enjeu est majeur: sauver des vies.

Les marques de produits du Laboratoire Huckert's (gammes UMONIUM38, pour la désinfection, et PHY-TOGEL by Huckert's, pour le soin de la peau), réputées pour leur haute technicité et leur innocuité, bénéficient d'une reconnaissance internationale: elles sont diffusées dans plus de 25 pays à travers le monde. Ce développement a poussé l'entreprise à créer des unités de distribution en France, au Luxembourg, en Italie, mais aussi à Singapour pour toute la région APAC. Pour l'heure, nous nous trouvons sur son site de Wavre, lequel héberge ses pôles opérationnels: unités de fabrication et pôles qualité, réglementaire et recherche et développement. Avec plus de 40 personnes dans ses rangs, le groupe demeure toutefois une entreprise à taille humaine, privilégiant à travers ses activités l'aspect relationnel et des valeurs fortes.

## UN SAVOIR-FAIRE BELGE FAMILIAL

L'année 2020, marquée au fer rouge par la pandémie de coronavirus, est éprouvante. Le Laboratoire Huckert's s'est investi sans relâche pour apporter sa petite pierre à l'édifice de la lutte contre la COVID-19. De nombreuses publications sur sa page Facebook illustrent ce qui ressemble fort à un combat... «Cette période est dure, complexe... Même si c'est harassant et parfois très stressant, je me dis que des gens ont besoin de nous», confie Florence Huckert, 36 ans, désormais aux commandes, avec sa sœur Valérie, de l'entreprise familiale. «Elle fait partie de notre ADN et cela nous tient à cœur de la faire vivre. Notre grand-père paternel l'a créée en 1957.» À l'époque, la production concerne la détergence chimique à destination de l'industrie. «Fin des années 1970, mon père a rejoint la société qu'il a réorientée

vers la désinfection de haut niveau pour le milieu médical. Il a eu cette vision un peu futuriste des besoins qui deviendraient primordiaux pour ce secteur.»

## UN ENGAGEMENT ÉTHIQUE

Le Laboratoire Huckert's (classé ISO 3485 et ISO 9001) développe et fabrique des produits de hautes performances et sans risques secondaires en Belgique, animé par la volonté de proposer une alternative innovante dans le secteur. «Cela n'a pas de sens de remplacer un risque biologique par un danger chimique, reprend Florence Huckert. Nous avons opté pour une chimie douce, certes plus difficile à travailler et réclamant plus de savoir-faire, mais qui garantit aux utilisateurs et aux patients l'absence de tout effet secondaire: pas de risque cancérigène, ni mutagène, ni reprotoxique, les CMR, ni non plus lié aux perturbateurs endocriniens.» Cet engagement au service d'une désinfection sans faille sur l'ensemble de la flore pathogène (bactéries, levures, champignons, mycobactéries, virus nus et virus enveloppés) se traduit aussi par le développement de partenariats intelligents avec les clients. «Dans les hôpitaux, par exemple, l'idée est d'identifier le produit qui correspond le mieux à une pratique spécifique, dans une centrale de stérilisation, en bloc opératoire ou typiquement dans un service de néonatalogie.» Une préoccupation également précieuse dans le contexte de la COVID-19. «80% des contaminations sont imputés au contact manuporté. Or notre mission vise à maîtriser tout risque contagieux avec des produits présentant toutes les garanties d'innocuité pour l'être humain. C'est notre façon de contribuer, à notre petite échelle, à un mieux pour notre planète.»

Professionnels de santé,  
merci infiniment  
pour votre engagement  
et votre dévouement.

Comme vous l'êtes pour nous dans les hôpitaux, cabinets et à domicile depuis le début de la crise de COVID-19, nous sommes à vos côtés pour vous soutenir dans cette période difficile. Aujourd'hui plus que jamais, nous sommes présents pour trouver avec vous les solutions qui vous correspondent.

Contactez votre Responsable de Relation  
ou appelez le (+352) 4590-3000.

Retrouvez-nous sur   

**BIL**  
1856  
BANQUE  
INTERNATIONALE  
À LUXEMBOURG

huckerts.net  
 huckerts

MEDECIN  
ENSEIGNANT  
TRANSPORT  
SUPERMARCHÉ  
POMPIER  
SOLDAT  
EBOUEUR  
POLICIER  
PHARMACIEN  
FACTEUR  
MEDECIN  
ENSEIGNANT  
TELECOMMUNICATIONS  
AMBULANCIER  
FACTEUR  
MEDECIN  
TRANSPORT  
POMPIER  
EBOUEUR  
INFIRMIERE  
SOLDAT  
EBOUEUR  
NETTOYAGE

Merci de tout coeur

SOLDAT  
EBOUEUR  
FACTEUR  
BENEVOLE  
INFIRMIER  
PHARMACIEN  
SOLDAT  
POLICIER  
AMBULANCIER  
POMPIER  
MEDECIN  
NETTOYAGE  
FACTEUR  
VOUS

