

Liège le 21 novembre 2016

COMMUNIQUE DE PRESSE

Coup de projecteur sur la qualité et à la sécurité des soins au CHR Liège

Qualité et sécurité sont des notions indispensables et indissociables dans un hôpital. La qualité des soins et la sécurité des patients sont au centre des préoccupations du CHR Liège. Ce thème est transversal et touche tous les services de l'institution.

Pour marquer son implication dans ces démarches qualitatives, le CHR Liège organise du 28/11/2017 au 2/12/2017, la première « Semaine qualité », une semaine dédiée à la qualité et à la sécurité des soins. À cette occasion, diverses activités centrées sur la sécurité des soins seront organisées.

Une place particulière sera réservée à la simulation où les soignants pourront vivre des expériences autour d'une prise en charge de situation d'urgence ou encore visiter la chambre des erreurs dont le principe est une simulation d'une chambre de patient et d'une salle de soins avec des erreurs et des risques potentiels dissimulés.

Durant cette semaine des audits qualité seront organisés au sein des unités de soins.

Les équipes de soins et les différents secteurs seront également mis à l'honneur en présentant leurs projets qualité sur des posters qui seront exposés devant le mess du CHR.

Pour le grand public, une conférence sur le thème «Un comité de patient au CHR, un nouveau défi, un gage de qualité» sera organisée le mercredi 30 novembre de 13H à 14H.

La « Semaine Qualité » sera également l'occasion de lancer la 3^e campagne de sensibilisation à l'identitovigilance, capitale dans un hôpital.

Note aux journalistes :

Je reste à votre disposition pour toute information complémentaire, demande d'interview ou visite.

Nathalie EVRARD

Porte-parole



VOTRE SANTÉ, NOTRE MÉTIER

☎: +32 (0)4 225 66 20 – 0475/75 42 07

nathalie.evrard@chrcitadelle.be / www.chrcitadelle.be /   

Centre Hospitalier Régional de la Citadelle SCCRL

Siège social : Boulevard du 12^{ème} de Ligne, 1 - 4000 Liège - Tél. 04 225 61 11 - Fax 04 226 47 47

N° d'entreprise : 0237.086.311 - IBAN : BE06 0910 1144 5322

www.chrcitadelle.be

**Focus sur le Comité de Patients :
un exemple innovant salué à l'étranger**

Depuis plus de 25 ans, le CHR de la Citadelle se préoccupe des patients et de leurs proches en favorisant le partenariat et la collaboration étroite avec ceux-ci. Le CHR a mis sur pied, bien avant l'application de la loi sur les droits des patients de 2002, un ensemble de démarches destinées à rendre le patient acteur de ses soins et de sa santé en augmentant l'expertise des équipes pluridisciplinaires en matière d'éducation du patient. Le but est de favoriser une approche humaniste des soins au profit des patients et de leurs proches.

Le CHR a également établi des liens étroits avec différentes associations de patients. Il réalise des enquêtes de satisfaction des patients dans les différents services de l'hôpital, analyse les résultats et met en place des actions pour maintenir et améliorer la qualité de prise en charge des patients et leur satisfaction.

Depuis plusieurs années, la place du patient a fondamentalement changé dans notre système de santé. En effet, le patient a la volonté de s'impliquer davantage dans sa prise en charge, dans la démarche de soins proposée par les professionnels. Le patient demande à être acteur de ses soins.

Les professionnels sont experts pour soigner la maladie, les patients sont experts de la vie avec la maladie ; ils ont la volonté de comprendre, de connaître, de partager leurs expériences et d'agir en vue de garder leur autonomie.

Dans la continuité de cette évolution et de toutes ces démarches, un Comité de Patients s'est créé naturellement en 2015 au CHR en vue de maintenir et améliorer la qualité et la sécurité des soins offerts, mais aussi afin de satisfaire les patients et leurs proches face à leurs demandes et besoins.

Actuellement, le Comité de Patients se compose de 6 patients, encadrés par Nathalie Delbrassine, infirmière chef de service, qui assure le lien et la communication entre le CHR et les Membres du Comité. Les patients du Comité sont suivis au CHR de la Citadelle, ils fréquentent par conséquent régulièrement l'institution.

Deux Membres du Comité sont également présidents d'association de patients, ce qui permet de recueillir l'avis d'un plus grand nombre de personnes (membres de l'association).

Le Comité se réunit tous les 2 mois. Des membres sont également présents dans différents groupes, comme la Commission Système de l'Information, le Comité Institutionnel d'Éducation à la Santé, la Cellule qualité, le groupe de travail satisfaction patients, etc

Les missions sont très larges et diverses :

- donner des avis sur différents projets institutionnels : architecture, outils d'éducation du patient, trajets de soins, site internet, ... ;
- proposer des actions afin de maintenir ou améliorer la qualité de prise en charge et de suivi des patients ;
- proposer des actions à mettre en place suite aux résultats de mesures de satisfaction patient ;
- sensibiliser les professionnels du CHR aux attentes et besoins des patients ;
- permettre des échanges entre patients, etc

Ils sont également sollicités afin de donner des avis sur le contenu de brochures institutionnelles, d'outils d'éducation du patient, ils donnent leur avis sur les différentes possibilités de prises de rdv, sur l'accessibilité aux parkings de l'hôpital, sur la navette gratuite proposée par le CHR,...

Le Comité de Patients a été récemment présenté lors du dernier Congrès de l'asbl CIPIQ-S (Collaboration Internationale des Praticiens et Intervenants en Qualité dans le domaine de la Santé) de Genève.

L'initiative a été qualifiée d'innovante car le Comité de Patients réunit des présidents d'associations de patients, ce qui permet de toucher un plus grand nombre de personnes.

Le Comité de Patients du CHR est régulièrement cité en exemple .

Nathalie EVRARD

Porte-parole



VOTRE SANTÉ, NOTRE MÉTIER

☎: +32 (0)4 225 66 20 – 0475/75 42 07

nathalie.evrard@chrcitadelle.be / www.chrcitadelle.be /  /  / 