

Zesumme

fir jiddereen



2019

Rapport annuel

Préface

Chère lectrice, cher lecteur,

La tentative de mettre en évidence les événements et les développements les plus marquants que le CHdN a connus en 2019 ne peut bien entendu pas faire l'impasse sur la situation exceptionnelle que nous connaissons actuellement. Les changements profonds de ces dernières semaines et les premiers pas prudents vers une nouvelle normalité qui s'installera peut-être de façon durable risquent d'effacer les accomplissements exceptionnels de 2019.

L'année dernière, le CHdN a reçu une certification pour son excellente orientation des patients et des employés. Ce résultat d'une évaluation externe globale et différenciée tient compte de l'attention constante portée aux besoins de nos patients, de nos employés et de nos partenaires de coopération depuis de nombreuses années. Il confirme à la fois notre approche de gestion à moyen et long terme et notre philosophie consistant à préférer une adaptation progressive aux futurs défis et à nous considérer comme un « prestataire de services » pour les citoyens du nord du Luxembourg. Si cette démarche s'accompagne également d'une base financière stable, nous pouvons tous, à juste titre, être fiers de nos performances. Nous avons l'intention de célébrer notre réussite ensemble cet été, mais la crise que nous traversons actuellement et dont nous ne pouvons pas encore évaluer les effets sur notre vie nous rattrape encore une fois.

Nous ignorons encore comment les choses évolueront, même si nous avons surmonté ensemble la première étape avec beaucoup de succès. Personnellement, nous avons été profondément impressionnés ces dernières semaines par la cohésion, la discipline et la mentalité consistant à « se retrousser les manches et à aider là où on est le plus utile ». Si nous poursuivons dans cette lignée, nous sommes très confiants que nous serons également en mesure de relever les défis qui nous attendent.

Nous espérons que le nouveau format de notre rapport annuel sera à votre goût et qu'il vous incitera à parcourir et à lire cette publication.

Pr Dr Hans-Joachim Schubert
Directeur général

Jean Feith
Président du Conseil d'administration

Sommaire

01

Préface 03

Le CHdN en 2019 06
Zesumme fir de Patient 07
Les faits marquants de 2019 08
Nos chiffres clés en un coup d'oeil 12

02

#ZesummefirdePatient 14
La prise en charge du cancer 15
Les réunions de concertations pluridisciplinaires en oncologie 18
La dialyse 19
Le nouveau Spect-CT 20
La Maternité 21
La rééducation gériatrique 22
Les soins palliatifs à domicile 23
La stroke unit 24
La documentation hospitalière 25

03

#Améliorationcontinue 26
La qualité 27
La sécurité 30
La pharmacie automatisée 31

04

#OnsLeitOnsStärkt 32
Les Ressources Humaines 33
Le personnel 36

05

#EistEngagement 46
Les projets humanitaires 47
L'environnement et la durabilité 48
La communication 50

06

#Zesummeschaffen 52
Les partenaires 53

07

#DigitalInnovation 56
Le secteur des systèmes d'information 57

08

#Finanzen 62
Le bilan 63
Les comptes de profit et de pertes 64
Le développement des performances 66
Le projet SAP 67

09

#DeCHdN 68
Le Conseil d'administration 69
Le Conseil de direction 69
Le comité d'éthique 70
La commission qualité 70
La commission paritaire de dialogue social 71
Le Conseil médical 71
La délégation du personnel 72
La structure organisationnelle 73

Le CHdN en 2019

01



Zesumme fir de Patient

01.1

Né de la fusion entre la Clinique St Louis d'Ettelbruck et de la Clinique St Joseph à Wiltz, le CHdN est un acteur responsable aux valeurs humaines.

Créé par la loi du 20 avril 2009 le Centre Hospitalier du Nord est un établissement public qui a pour mission l'exploitation des hôpitaux d'Ettelbruck et de Wiltz. Doté de 26 spécialités médicales, le CHdN assure une prise en charge transdisciplinaire 24h/24 tous les jours de l'année. Ainsi, plus de 1.000 salariés et 148 médecins s'engagent pour prendre en charge plus de 68.000 patients par an dans un esprit d'humanisme, de qualité et d'innovation. Actuellement le CHdN dispose de 357 lits de soins dont 16 lits de soins intensifs, 30 lits de rééducation gériatrique, 25 lits de gériatrie aigue, de 20 emplacements en hôpital de jour chirurgical et de 10 emplacements en hôpital de jour non-chirurgical.

En tant que le plus important employeur au Nord, le CHdN est le partenaire de confiance tout au long de la vie active de ses salariés et médecins. L'établissement s'engage à créer de nouvelles perspectives professionnelles pour les jeunes et de les soutenir dans leur formation. Acteur socialement responsable, les principes d'action du CHdN englobent également une coopération avec l'économie locale et régionale ainsi qu'avec des associations caritatives. Le CHdN mène une démarche d'amélioration continue, de développement durable et de respect de l'environnement tout en favorisant la création de liens, de coopérations et de partenariats à valeur ajoutée. Avec ses deux sites à Ettelbruck et à Wiltz, le CHdN souhaite conserver et développer sa position en tant que prestataire privilégié de services de santé pour les citoyens du Nord du Luxembourg.

Notre mission

- Offrir aux patients des prises en charge responsables et de très haute qualité, dans un esprit d'humanisme et d'innovation
- Être un partenaire et un employeur attrayant et responsable
- Assumer ses responsabilités sociétales



Les faits marquants de 2019

01.2

Janvier

- Le Conseil d'administration et le Conseil de direction ont convié à la traditionnelle réception de Nouvel An au Centre des Arts Pluriels à Ettelbruck.

Février

- Le 27 février a eu lieu l'inauguration du nouveau scanner dernière génération SPECT-CT ainsi que des quatre lits-portes aux urgences. Associant une caméra scintigraphique à haute sensibilité et résolution à un scanner haute performance, le nouveau SPECT-CT permet de combiner les images fonctionnelles de scintigraphie aux images anatomiques du scanner.

Mai

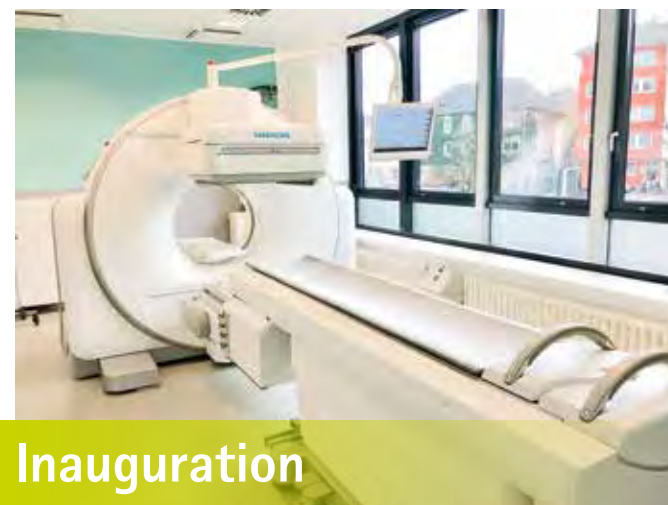
- Le 15 mai a eu lieu le vernissage de l'exposition photo « Ronderëm d'Buch ».
- En coopération avec les réseaux de soins à domicile Help et Hëllef Doheem ainsi qu'avec Blëtz asbl, le CHdN a organisé une séance d'information sur les AVC. Ces séances sont organisées une fois par an en vue de sensibiliser les membres de familles des personnes concernées.

Juin

- Le Centre Hospitalier du Nord a reçu le 13 juin 2019 la visite du Ministre de la Santé Etienne Schneider. Outre le service d'urgences, il a visité les nouveaux locaux du service dialyse ainsi que la pharmacie hospitalière.
- Une équipe du CHdN a participé à la course à pied « 24 heures de Wiltz ».
- Le 26 juin a eu lieu l'inauguration des nouveaux locaux de chimiothérapie ambulatoire situés désormais au rez-de-chaussée du CHdN. Financé entièrement par des dons et s'étendant sur deux salles communicantes, bénéficiant d'une agréable luminosité et comprenant un local de prélèvement, d'une salle d'urgence médicale ainsi que de deux salles de consultations médicales, l'unité de chimiothérapie dispose de postes de traitement confortables, équipés chacun d'un terminal interactif permettant au patient d'accéder à l'internet, à la télévision ou encore d'écouter de la musique. Une kitchenette spécialement aménagée pour les patients s'inscrit dans l'esprit bien-être de l'unité. Les postes de traitement ont augmenté de 7 à 12 places de traitement.

Juillet

- Une équipe du CHdN a participé à la course « 24 Stonne Velo Wëntger ».



Inauguration

Nouveau scanner SPECT-CT

Le 27 février a eu lieu l'inauguration du nouveau scanner dernière génération SPECT-CT ainsi que des quatre lits-portes aux urgences.



Visite officielle

Le Centre Hospitalier du Nord a reçu la visite du Ministre de la Santé Etienne Schneider.



Journée du cancer du sein

Le 15 octobre, le Centre Hospitalier du Nord a organisé sa première journée thématique dédiée au cancer du sein.



Inauguration

Nouvelles locaux pour la chimiothérapie

Le 26 juin a eu lieu l'inauguration des nouveaux locaux de chimiothérapie ambulatoire situés désormais au rez-de-chaussée du CHdN.

Sentembre

- Dans le cadre de l'initiative « les mercredis à l'hôpital » lancée en 2007 par le Dr Pit Duschinger, le Dr Frank Jacob a présenté un exposé sur les nouveaux traitements anticancéreux.

Octobre

- Présentation de ses divers projets humanitaires en cours, le 2 octobre, lors de sa deuxième soirée de responsabilité sociétale. Au cours de cet événement, les cinq orateurs – le Dr Luc Schroeder, le Dr Moussa Moumouni, le Dr Fernand Grünig, le Dr Jean Smit ainsi que Madame Uneisa Jusofovic – ont exposé leurs démarches et projets soutenus conjointement par diverses associations et par le CHdN.
- Le CHdN a participé au *Broschkriibslaf* organisé par Europa Donna.
- Le 15 octobre, le Centre Hospitalier du Nord a organisé sa première journée thématique dédiée au cancer du sein. En mettant l'accent sur la prévention, le dépistage précoce et le traitement, le CHdN a pu mettre au point un programme diversifié en s'alliant au Centre François Baclesse, au Programme Mammographie du Ministère de la Santé, au Laboratoire national de santé, à Europa Donna, à la Fondation Cancer, à Omega 90 et aux Groupes Sportifs Oncologiques. Le moment fort de ce vaste programme, qui reposait sur la participation de nombreux acteurs nationaux, fut la formation d'une chaîne de solidarité. Cette action, qui rassembla plus de 600 personnes, fut soutenue par l'école primaire d'Ettelbruck, le Lycée technique des professions de santé, par le Lycée agricole ainsi que par l'École privée Ste-Anne.
- Dans le cadre de la campagne *Bewusst_Sécher_Gesond*, le Comité Sécurité du Centre Hospitalier du Nord a organisé une conférence sur les risques psychosociaux.
- Une équipe du CHdN a participé au Spinning Marathon de Luxtransplant.
- En coopération avec le Musée national d'art et d'histoire, le CHdN a analysé par radiographie huit sculptures du grand sculpteur baroque Pedro de Mena. Les œuvres sont présentées lors de l'exposition « De Mena, Murillo, Zurbaran – Maîtres du baroque espagnol » qui se tient du 24 janvier au 7 juin 2020.
- En coopération avec l'a.s.b.l. Blätz, le CHdN a organisé une journée de sensibilisation et d'information sur les AVC.

Novembre

- En vue de sensibiliser sur les maladies et risques du diabète, le CHdN a organisé en 2019 de nouveau sa journée du diabète. Une campagne de prévention fût lancée en parallèle sur les réseaux sociaux.
- Pour la première fois, une équipe du CHdN a participé à la journée de la santé organisé au City Shopping Center Concorde à l'initiative du Ministère de la Santé. La journée de sensibilisation et de prévention fût axé sur le diabète.
- Le CHdN a mis à l'honneur ses employés partis à la retraite au cours de l'année.

Décembre

- En coopération avec l'Association Alzheimer, Info Zenter Demenz, Help et la Stéftung Hellëf Doheem, le CHdN a organisé une soirée d'information sur la démence.
- Le CHdN a invité à son traditionnel marché de Noël organisé en coopération avec les scouts d'Ettelbruck.



Journée de la santé

Pour la première fois, une équipe du CHdN a participé à la journée santé organisé au City Shopping Center Concorde à l'initiative du Ministère de la Santé. La journée de sensibilisation et de prévention fût axé sur le diabète.



Conférence

Dans le cadre de la campagne *Bewusst_Sécher_Gesond*, le Comité Sécurité du Centre Hospitalier du Nord a organisé une conférence sur les risques psychosociaux.



Journée du diabète

En vue de sensibiliser sur les maladies et risques du diabète, le CHdN a organisé en 2019 de nouveau sa journée du diabète. Une campagne de prévention fût lancée en parallèle sur les réseaux sociaux.



Coopération avec le MNHA

En coopération avec le Musée national d'art et d'histoire, le CHdN a analysé par radiographie huit sculptures du grand sculpteur baroque Pedro de Mena.

Nos chiffres clés en un coup d'oeil

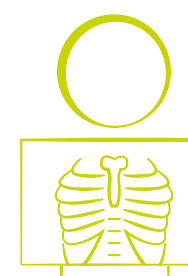
01.3

**137,9 Mio €**

budget annuel

**782**

nouveau-nés

**3.503**séances de
chimiothérapie**99.560**

passages en imagerie médicale

**14.161**

admissions hospitalisées

197.590

admissions ambulatoires

**49.629**

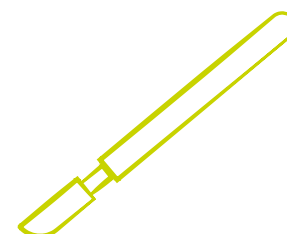
passages en urgence

**11.338**

séances de dialyse

**6.525**

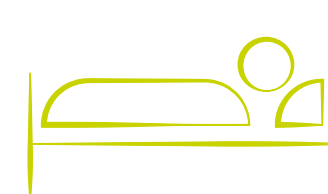
séances d'IRM

**14.219**

interventions chirurgicales

**154.673**

passages au laboratoire

**357**

lits

#ZesummefirdePatient

02



La prise en charge du cancer

02.1

Doté d'une équipe multidisciplinaire hautement qualifiée ainsi que d'un plateau technique de dernière génération, le CHdN assure une prise en charge d'excellence en cancérologie. 2019 fut marquée par le déménagement de la chimiothérapie ainsi que par la première journée du cancer du sein.

Un maximum de confort et de sécurité pour le patient : la nouvelle chimiothérapie

Au CHdN, le chiffre des patients en chimiothérapie a augmenté de 25% en 2019 par rapport à 2018. Une personne sur trois devra faire face à une maladie cancéreuse au cours de sa vie. Face à cette tendance, la direction du CHdN avait décidé en 2017 de transférer son unité de chimiothérapie, qui se trouve désormais au rez-de-chaussée, et d'augmenter le nombre de places de traitement de 7 à 12. Étant donné qu'aujourd'hui 90% des traitements de tumeurs sont effectués en ambulatoire, l'objectif visait à offrir au patient une structure dotée d'un confort maximal.

S'étendant sur deux salles communicantes, bénéficiant d'une agréable luminosité et comprenant un local de prélèvement, d'une salle d'urgence médicale ainsi que de deux salles de consultations médicales, la nouvelle unité de chimiothérapie dispose de postes de traitement confortables, équipés chacun d'un terminal interactif permettant au patient d'accéder à l'internet, à la télévision ou encore d'écouter de la musique. Une kitchenette spécialement aménagée pour les patients s'inscrit dans l'esprit bien-être de l'unité.



645
nombre cas de
cancers traités

« Nous mettons tout en œuvre pour que le patient et ses besoins individuels soient au centre de la prise en charge. La médecine de pointe que nous offrons en oncologie s'associe désormais à des locaux proposant un confort et une sécurité maximale tout en garantissant un temps d'attente ne dépassant pas les 15 minutes. La nouvelle structure permet de son côté à notre équipe médico-soignante d'exercer son travail dans les meilleures conditions possibles. »

Nadine Kulinna,
cadre intermédiaire

#HandanHandgéintdeBroschkriibs

La sensibilisation et l'information du grand public constituant des facteurs essentiels d'un diagnostic précoce du cancer du sein, le Centre Hospitalier du Nord s'est proposé d'organiser le 15 octobre sa première journée du cancer du sein. En mettant l'accent sur la prévention, le dépistage précoce et le traitement, le CHdN a pu mettre au point un programme diversifié, en s'alliant avec le Centre François Baclesse, le Programme Mammographie du Ministère de la Santé, le Laboratoire national de santé, Europa Donna, la Fondation Cancer, Omega 90 et les Groupes Sportifs Oncologiques. L'événement fut parrainé par une patiente qui a pris le rôle d'ambassadrice du cancer du sein.

Dans le droit fil de l'idée directrice « main dans la main », les organisateurs avaient invité à une grande chaîne de solidarité pour toutes les personnes touchées par un cancer. Cette action, qui rassembla plus de 600 personnes, fut soutenue par l'école primaire d'Ettelbruck, le Lycée technique des professions de santé, par le Lycée agricole ainsi que par l'École privée Ste-Anne. Une campagne médiatique de grande envergure fut lancée dans ce contexte. Le CHdN a également proposé une série d'ateliers s'adressant aux patients atteints du cancer. L'accent fut mis sur les mesures de soutien qui favorisent le bien-être pendant le traitement.



Photo © Anne Lammert

„Ech hat e Broschtkarzinom vun 2,5 Zentimeter. No villen Ennersichunge, enger Chimiotherapie an dräi Operatiounen, hunn ech mech fir eng Mastektomie entscheed. Et war keng einfach Zäit, mee ech si positiv bliwwen a well haut denen Betraffenen eppes vu menger Erfahrung matginn. Ech hat immenst Vertrauen zu mengen Dokter an der Ekip aus dem CHdN an hu mech während dem Traitement do gutt opgehueewe gefillt. Ech hu keng Sekonn doru gezweifelt wéi si mech gefrot hunn ob ech un der Journée géint de Broschkriibs wéilt deel-huelen. Et war eng genial Erfaahrung, ech hu vill Leit begéint mat denen ech meng Erfahrung konnt deelen. Ech fannen et gutt Patienten aktiv anzebannen, wat natierlech och heescht datt ee bereet ass Kritik opzehuelen. D'nächst Joer sinn ech ganz gär erem dobai.“

Témoignage de Nicole Quintus,
ambassadrice cancer du sein



Chiffres de la journée du cancer du sein le 15 octobre 2019



5
reportages



600+
participants



11
partenaires participants

3.626
likes sur Facebook



Les réunions de concertations pluridisciplinaires en oncologie

Les RCP permettent un échange ciblé sur le patient entre l'équipe pluridisciplinaire en oncologie, le Centre François Baclesse, le LNS et le Centre National du Pet-Scanner.

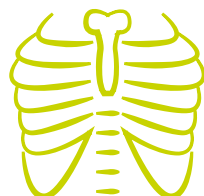
23
RCP Sénologie



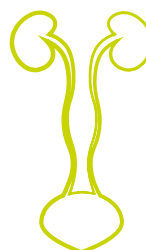
23
RCP Gynécologie



17
RCP Thorax



24
RCP Urologie



992
nombre de dossiers présentés

68%
des patients présentés avant traitement en RCP (1^{er} passage RCP)



165
nombre total des RCP

18
RCP Hématologie



22
RCP Digestif



18
RCP Dermatologie



20
RCP ORL



02.2

La dialyse

02.3

En 2019, le CHdN a obtenu l'autorisation du Ministère de la Santé d'exploiter le centre national de néphrologie. Aujourd'hui, 76 patients sont traités en dialyse. Équipé de 18 postes, en 2019, le service a déménagé dans de nouveaux locaux proposant une structure adaptée à l'évolution croissante des activités.

D'après l'Organisation mondiale de la santé (OMS), un adulte sur dix souffre d'une affection rénale, soit près de 600 millions de personnes à l'échelle mondiale. L'OMS prévoit par ailleurs une augmentation de la prévalence de la maladie rénale chronique de 17% dans les dix ans à venir. Face à cette évolution, le service de néphrologie du CHdN a enregistré une hausse du nombre des patients chroniques au courant des dernières années.

Étant donné que les anciennes locaux ne répondaient plus aux besoins des activités, des travaux de construction furent engagés au 5^e étage en vue d'un déménagement du service. Suite à une étude architecturale détaillée, une extension du dernier étage a permis de créer des locaux adaptées aux exigences d'un plateau technique de pointe tout en proposant un maximum de confort. Doté d'un espace vaste, lumineux et très accueillant, le service a pu augmenter son nombre de postes de 10 à 18, ce qui lui permet aujourd'hui d'accueillir 48 patients par jour. Depuis de longues années, le service de Dialyse accueille également des vacanciers séjournant dans le nord du pays. Chaque jour, l'équipe multidisciplinaire met tout en œuvre pour offrir aux patients un traitement individuel d'excellence.

Accent sur la sensibilisation dès 2020

Dans le contexte de l'implantation du centre national de néphrologie, le CHdN se focalisera davantage sur les actions de communication et de sensibilisation. Ainsi, l'équipe du service dialyse participera pour la première fois à la journée internationale du rein. Un stand de sensibilisation ainsi qu'une campagne en ligne seront organisés en vue de promouvoir le dépistage des maladies du rein.



147
nombre de patients

„Ech kommen elo zënter zwee Joer heihin an ech hu well vill Statioune gesinn. Hei fillen ech mech einfach am beschten. D'Doktere si gutt, d'Personal ass fein an si sinn ëmmer oppen. Wann ech eng Kéier iergendwou well hin oder ech meng Seance well verleeën, ass dat kee Probleem. Ech hunn elo schonn zwou Vakanze geplangt. Am Oktober fuere mer op Kreta an do ginn och Leit vun der Ekippe vun hei mat. Dat ass immens flott an einfach perfekt organiséiert. Hei hunn ech guer keng Reklamatiounen. An et langweilt een sech och net. Meng Fra ass och säit kuerzem an der Dialyse an et ass praktesch datt mir ëmmer zesumme kennen heihinner. D'Raimlechkeete sinn immens agreabel et gesäit ee riicht eraus an d'Natur.“

Témoignage de Monsieur Henri Gerson,
patient

Le nouveau Spect-CT

02.4

Équipé d'un plateau technique de pointe, en 2019, le service de radiologie du CHdN s'est doté d'un appareil Spect-CT de dernière génération. Cette nouvelle acquisition s'inscrit dans une optimisation continue des méthodes de diagnostic.



48.034
patients en imagerie médicale

En 2019, le CHdN a investi dans son service d'imagerie moléculaire afin d'apporter une amélioration significative du diagnostic pour les patients ainsi que du confort d'utilisation pour le personnel médical.

Le nouveau SPECT-CT associe une caméra scintigraphique à haute sensibilité et résolution (pour détecter les rayons gamma émis par les patients) à un scanner (à rayons X) haute performance. Cela permet de combiner les images fonctionnelles de scintigraphie (SPECT) aux images anatomiques du scanner (CT). Il en résulte une meilleure localisation des pathologies.

Grâce au nouvel appareil, les médecins nucléaristes avec toute l'équipe scintigraphique pourront également assurer un meilleur diagnostic de traumatisme osseux, une meilleure détection des métastases ou encore des embolies pulmonaires.

Pour améliorer l'accueil du patient et pour se conformer à la nouvelle réglementation concernant la radioprotection, le service d'imagerie moléculaire a effectué en parallèle une restructuration complète.



« Notre service évolue constamment pour rester à la pointe des nouvelles technologies, et ce pour permettre aux personnes du nord du pays un diagnostic plus sûr, vers une stratégie de traitement plus efficace. La satisfaction de nos patients est notre première priorité. »

Témoignage de Claude Scholtes,
chef du service d'imagerie médicale

La Maternité

02.5

La Maternité du CHdN se caractérise par une prise en charge individualisée axée sur le bien-être de la mère et du bébé, de la grossesse jusqu'à l'accouchement. Des consultations de sages-femmes et d'allaitement sont offertes dans le contexte d'un service global.

Disposant de 18 lits répartis sur 12 chambres, de 4 salles d'accouchement dotées de tout confort, le service de la maternité mise depuis des années sur une prise en charge orientée mère-enfant. Ainsi, l'équipe priorise un dialogue centré sur les besoins de la future mère afin de respecter au mieux ses attentes et besoins individuels. Afin de préparer les parents de manière optimale à la naissance et à la vie avec leur nouveau-né, le service offre des séances pré- et postnatales qui sont assurées par des kinésithérapeutes et des sages-femmes. En parallèle, le CHdN propose des consultations d'allaitement encadrées par des infirmières pédiatriques ainsi que par des sages-femmes spécialisées en lactation. Ces consultations très appréciées par les parents ont accueilli de nombreux participants en 2019. À partir de 2020, le service offrira un cours prénatal comprenant sept séances prénatales ainsi qu'une séance postnatale.



„Als Hiewan an Infirmière pédiatrique ass et eis immens wichtig, dass sech déi jonk Mammen, Famillen an déi Neigebueren sécher a gebuerge fillen. Koppelen a Famille bei engem vun hiren ergräifendste Momenter kënnen ze begleeten ass eis ëmmer rëm eng grouss Freed.“

Témoignage de Mariette Brosius,
responsable adjointe du service maternité



646
passages en salle
d'accouchement

782
nouveaux-nés



27
sages-femmes

11
infirmières pédiatriques

- consultations en lactation
- participants aux cours pré- et postnataux
- taux d'allaitement : 78,8%
- taux de césarienne : 28,68%
- petit à confortable, possible de revoir la même sage-femme ou infirmière pédiatrique

La rééducation gériatrique

02.6

Spécialisé dans la prise en charge de la personne âgée, le site de Wiltz du CHdN héberge le service de rééducation gériatrique. Prioriser le recouvrement du patient et maintenir un maximum d'autonomie fonctionnelle, en concordance avec ses propres objectifs, telles sont les priorités de l'équipe.

Créé en 2004, le service de rééducation du CHdN accueille des patients des deux sites du CHdN ainsi que des personnes adressées par des partenaires extérieurs. Aujourd'hui, 30 lits stationnaires et un hôpital de jour gériatrique d'une dizaine de places permettent à l'équipe d'offrir une prise en charge individuelle du patient âgé, souvent poly pathologique, dans un cadre familial et calme. En majorité, le service accueille des patients ayant subi une intervention chirurgicale, notamment pour une pose de prothèse de hanche, de genou ou d'épaule, des personnes fragilisées à la suite d'un accident vasculaire cérébral ou des personnes souffrant de troubles généralisés. Le principal objectif du service vise à la restauration, au recouvrement ainsi qu'au maintien de l'autonomie fonctionnelle du patient. La définition des propres objectifs du patient joue un rôle primordial dans cette optique.

Des concepts thérapeutiques personnalisés

Chaque acte proposé par les équipes infirmières et par les thérapeutes a pour but de favoriser l'autonomie fonctionnelle du patient. Ainsi, certains actes techniques impliquent des spécialistes en kinésithérapie, en ergothérapie et en orthophonie, entre autres, pour travailler les aspects plus spécifiques de l'état du patient. Cette prise en charge fait intervenir une équipe regroupant des professionnels aux compétences complémentaires autour d'un objectif commun, c'est-à-dire accompagner le patient afin qu'il retrouve son indépendance fonctionnelle. Les mesures thérapeutiques réalisées pour chaque personne traitée sont définies dans le cadre de réunions pluridisciplinaires et réévaluées chaque semaine en fonction de l'évolution de son état. La durée moyenne de séjour est de 26,74 jours.



„Bei eis profitiert de Patient vun enger multidisziplinärer Prise en Charge, déi vun engem stännegen Austausch tëscht de verschiddenen Intervenante charakteriséiert ass. Eemol an der Woch gëtt all Patient individuell an eisem pluridisziplinäre Staff evaluéiert a mir berode gemeinsam iwwert de Suivi vu sengem Traitement selbstverständlech ass och de Patient selwer wéi och seng Famill bei eis enk agebonnen. Vun Ufank u ginn d'Leit bei eis mobiliséiert an si kréien en optimalen, individuell ugepassten Therapieprogramm opgestallt sou datt mir op eng maximal Autonomie fir de Patient kënnen hirschaffen. Fir datt de Suivi vum Patient och no der Sortie optimal garantéiert ass, féiere mir eng eng a stänneg Zesummenaarbecht mat de Réseaux de soins. Eng grouss Roll spillt fir eis d'Wuelbefanne vum Patient- do weisen zum Beispill d'Snoezelen an d'Aromatherapie e groussen Erfolleg.“

Témoignage de Norbert Treinen,
Responsable du service en rééducation gériatrique

Les soins palliatifs à domicile

02.7

Depuis sa création en 1999, le service des soins palliatifs à domicile du CHdN a accompagné 474 patients. 40% d'entre eux ont pu être suivis à leur domicile jusqu'à leur décès. Durant cette période, le service a collaboré avec 77 omnipraticiens différents.

Depuis 20 ans, l'équipe des soins palliatifs à domicile vise à assurer aux patients un maintien au domicile aussi longtemps que possible et souhaité. Visant à garantir une prise en charge répondant entièrement aux attentes des patients et de leurs proches, tout en garantissant le meilleur traitement possible, l'antenne mobile est en

lien étroit avec le lieu de vie usuel du patient et le milieu hospitalier. Dans l'optique d'une hospitalisation à domicile, le dossier-patient hospitalier du CHdN sert à la documentation des soins et est gardé au chevet du patient. Pour assurer un maximum de confort et afin de pouvoir intervenir dans des situations nécessitant un support de soins ou médical, une disponibilité des infirmiers/-ières est garantie 7jours/7 et 24heures/24. Au besoin – et en particulier en cas d'épuisement des ressources de l'entourage immédiat de la personne soignée – une prise en charge en milieu hospitalier peut être aisément organisée. En 2019, 103 personnes ont été suivies en soins palliatifs.



„Am Mee 2017 krut ech Pankreaskribs diagnostizéiert a gesot, datt ech vun dräi Méint bis ee Joer ze liewen hätt. Palliativfleeg huet mir net sou richtig gefall, well dat sou endgültig war. Lues a Lues hunn ech mech awer du mat der Iddi offonnt. Nodeem ech e puermol operéiert gouf, konnt ech vun der Fleeg doheim profitieren an esou a mengem gewinnnten Ëmfeld bleiwen. Fir mech war et ëmmer natierlech, doheim ze sinn. Virun allem, well mäi Liewen ëmmer schaffen an doheim si war. Op senger gewinnnter Plaz ze sinn, kënnen eraus an d'Natur an an de Bësch ze goen, gëtt mir Kraaft. Wéi ech virun 3 Wochen hei an d'Klinik kourm, wollt ech op kee Fall op d'Palliativstation. Elo no 3 Wochen, während deenen ech och konnt e Weekend heem, hunn ech mech awer wuelgefillt. Haut därf ech erëm heem. Ech freeë mech erëm op de Bësch an op meng Déieren.“

Témoignage de Louis,
patient



„Doheem ass doheim! Dofir wënschen sech déi meescht doudkrank Patienten, esou laang wéi méiglech doheim an hirem gewinnnten Ëmfeld ze bleiwen. Eis Ekip vum de Soins palliatifs à domicile erméiglecht dëse Wunsch a ville Fäll. De Patient a seng Famill hunn dobäi en direkten Drot zu der Spidolsekip. Well eisen Dénagscht 24/24 a 7/7 disponibel ass, fillen se sech doheim sécher. Wann et néideg ass, kann natierlech séier en Transfert an d'Klinik organiséiert ginn. Iwwerdeems kënnen och eis Kollege vun den normale Fleegedénagschter op eisen techneschen a professionelle Rot zréckgräifen. Dës Antenne mobile schreift sech an eis an eis allgemeng Philosophie an, déi global (interdisziplinär a vernetzt), kohärent (medezinesch kompetent) an disponibel (Proximité) ass.“

Témoignage du Dr Franc Jacob,
oncologue

La stroke unit

02.8

173

nombre de patients

10,5

durée moyenne de séjour (jours)

79,1%

des patients quittent l'hôpital sans déficit neurologique

L'accident vasculaire cérébral aigu représente aujourd'hui la 5^e cause de décès au sein de la population du Luxembourg. Structurée en une filière spécialisée, diagnostique et thérapeutique, la stroke unit du CHdN propose une prise en charge d'excellence aux patients atteints d'un AVC.

Selon l'Organisation mondiale de la Santé (OMS), l'hypertension artérielle est le premier facteur de risque pour les attaques cérébrales. Avec le temps, la pression trop élevée exercée par le sang sur la paroi des vaisseaux sanguins endommage et provoque leur rupture. Au Luxembourg, environ 30% de la population adulte souffre d'hypertension artérielle, dont 60% des plus de 65 ans. En 2016, l'on enregistrait plus de 1.000 hospitalisations et 220 décès dus aux maladies cérébrovasculaires au Luxembourg. Aujourd'hui, il y a environ quatre AVC par jour au Grand-Duché.

Pour certains patients, un traitement plus ciblé, causal peut être effectué, p. ex. un traitement par lyse intraveineuse permettant la « dissolution d'un caillot » ayant provoqué les symptômes. Afin de diminuer les complications secondaires, le patient bénéficie d'une prise en charge kinésithérapique, ergothérapeutique et, si besoin, orthophonique en cas de troubles de l'élocution ou de la déglutition.

Dans le contexte de l'amélioration continue, des données cliniques et des résultats des patients de la filière AVC du CHdN sont récoltés et évalués en benchmark avec celles des deux unités neurovasculaires luxembourgeoises et de nombreuses unités comparables à l'étranger.

„Depuis 2005, le CHdN compare les données des patients traités pour un AVC à une large base de données d'hôpitaux allemands. En 2019, 193 hôpitaux ont participé à ce benchmark, dont 3 hôpitaux luxembourgeois (CHL, HRS et CHdN). En 2019, le CHdN a fourni les données de 173 patients traités pour un AVC aigu.

En moyenne, les patients avec un AVC ont une durée moyenne de séjour au CHdN de 10,5 jours.

Tous les patients profitent d'une **prise en charge de rééducation** (kinésithérapie/ergothérapie et logopédie si nécessaire) endéans 24hrs et ceci 7/7 jours. **18,8% des patients sont transférés dans un centre de rééducation des déficits neurologiques de l'AVC** (15,7% pour les autres hôpitaux).

Comparé aux autres hôpitaux, le **taux de complications était de 12,4%** en dessous de la moyenne des autres hôpitaux (15,2%), les complications sont majoritairement dues à des pneumonies. Le **taux de mortalité est de 2%**, nettement en dessous de la moyenne de 5,6%.

Un critère important de qualité se reflète dans le nombre de traitement aigus avec **lyse intraveineuse** et le « **door to needle time** », c-à-d le temps nécessaire pour la mise en route de ce traitement depuis l'entrée du patient en polyclinique d'urgence. Le **taux de lyse pour les AVC ischémiques est de 21,2%** dont 53% avec un door to needle time inférieur à 30 minutes.

Pour comparer l'efficacité de la prise en charge globale des AVC, les **scores fonctionnels** (Rankins Scale et Barthel score) sont analysés. Au CHdN, 79,1% des patients peuvent quitter l'hôpital sans déficit neurologique ou un déficit léger (Rankin scale 0-2) (dans les autres hôpitaux 69,5%).

En conclusion, l'analyse des données confirme le haut niveau de qualité et de sécurité dans la prise en charge des AVC au sein du CHdN."

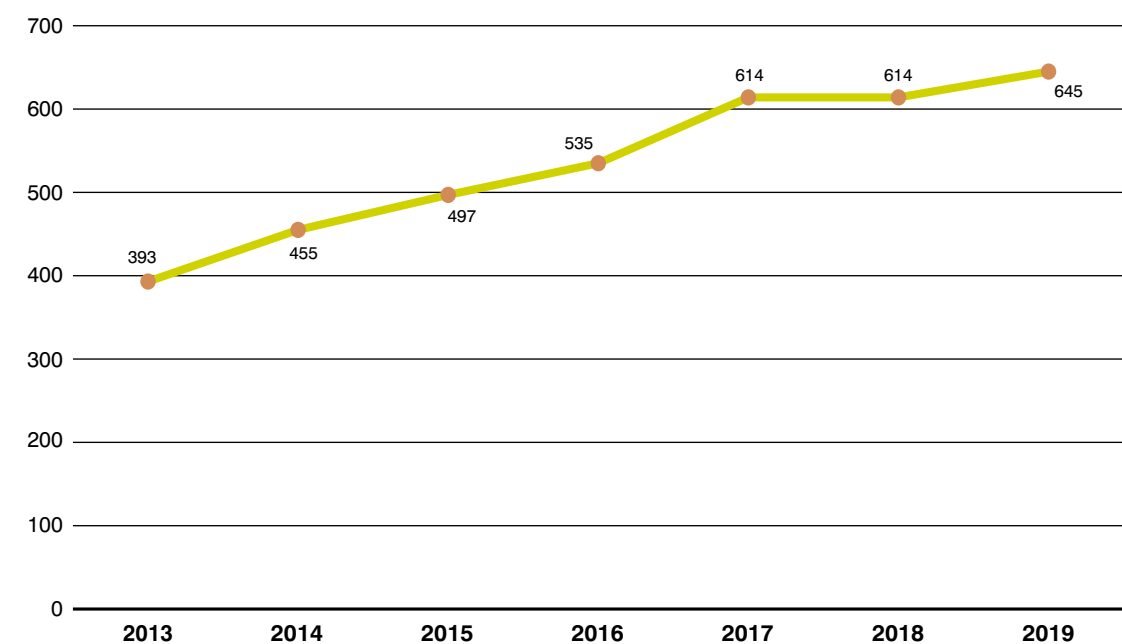
Témoignage du Dr. Michel Hoffmann,
neurologue

La documentation hospitalière

02.9

Constituée de neuf personnes ainsi que de deux médecins, la cellule DIM remplit une double mission. **D'une part elle participe à l'élaboration du RNC (Registre National du Cancer).** Tous les dossiers des patients suivis au CHdN sont encodés dans la base du registre, une activité en constante augmentation.

Nombre de cas de cancer traités au CHdN



D'autre part la mission du DIM consiste en l'encodage de tous les séjours des patients hospitalisés au CHdN suivant le système de documentation ICD10-CM/PCS, puis dans le classement en DRG (Diagnosis Related Groups). Ce système de documentation hospitalière permet de décrire l'activité hospitalière et de classer les séjours hospitaliers en groupes homogènes d'un point de vue médical et de l'utilisation de ressources.

Sur l'année 2019, cela représente plus de 26.000 dossiers à encoder au CHdN. L'objectif de ce projet documentation et classification des séjours hospitaliers (DCSH), initié en 2016 par le Ministère

de la Santé et par le Ministère de la Sécurité Sociale, est de permettre l'évaluation quantitative et qualitative de l'activité de l'hôpital, et donc de soutenir, par des données objectives et comparables, la démarche de chaque hôpital dans la documentation de la qualité de ses prestations et dans l'amélioration continue des soins qu'il offre aux patients. Ces données sont également utilisées à des fins statistiques par la Direction de la Santé (pour disposer d'une cartographie précise de l'activité hospitalière, au niveau institutionnel et au niveau national) et par la Caisse Nationale de Santé (pour améliorer la transparence des coûts).

Références DCSH.lu

#Améliorationcontinue

03

La qualité

03.1

Le CHdN, mène régulièrement des enquêtes auprès des patients dans le contexte d'une démarche de qualité promouvant l'amélioration continue.

Enquêtes de satisfaction auprès du patient

Sur 1.750 patients contactés par écrit en novembre et décembre 2019, trois semaines après leur hospitalisation, 559 ont retourné des questionnaires exploitables. Le taux de participation de 32% s'est situé au même niveau que celui des dernières années et permet de tirer des conclusions significatives sur la façon dont les patients ont vécu leur prise en charge.

Le taux de recommandation a légèrement progressé et s'élève désormais à 97%.

De façon générale, l'« amabilité » et la « serviabilité » sont perçues de manière très positive, indépendamment du site et du groupe professionnel. Les patients ont jugé la disponibilité et la présence du personnel infirmier et des médecins comme très bonnes à bonnes.

L'évaluation de la propreté des chambres des patients a aussi remporté un score très positif. Du point de vue des patients, cependant, les chantiers « urgences », « soulagement de la douleur » et « sortie de l'hôpital » subsistent à l'heure actuelle. Ici, les mesures d'amélioration entamées ne se reflètent pas encore dans les évaluations des patients. En ce qui concerne l'organisation de la sortie de l'hôpital, le résultat obtenu est même moins positif. La direction analysera les actions dans ces domaines de façon critique et, si nécessaire les adaptera ou les intensifiera.

97%

Taux de recommandation



« Nous sommes très satisfaits d'un taux de recommandation de 97% ! Cette valeur est représentative des prestations que chacun de nos membres du personnel assure à nos patients. Personnellement, j'ai été agréablement surpris par le fait que les patients ont constaté dans une plus large mesure que les membres du personnel se sont présentés à eux par leur nom. Un point également très réjouissant, c'est que nos efforts pour améliorer sensiblement l'ensemble des processus d'approvisionnement alimentaire, de la commande à la distribution, portent leurs fruits ! Je tiens à remercier notre personnel et nos médecins pour leur engagement et de leur contribution à ce résultat extrêmement positif. »

Témoignage de Pr Dr Hans-Joachim Schubert,
Directeur Général

Renouvellement du certificat d'accréditation du laboratoire CHdN en 2019

Au laboratoire de biologie médicale du Centre Hospitalier du Nord (CHdN), la démarche qualité visant l'accréditation selon la norme ISO 15189 a été volontaire, fruit d'une décision commune entre les Directions du CHdN et les responsables du laboratoire.

Accréditation norme ISO 15189:012

Cette accréditation a pour objectifs principaux d'améliorer l'organisation et de consolider le fonctionnement du laboratoire.

Pour s'y préparer, les axes abordés visent le management de la qualité :

- l'approche client, basée sur l'identification des attentes et des besoins explicites et implicites des médecins, des patients ainsi que des utilisateurs du laboratoire et par conséquent, la mesure et la prise en compte de la satisfaction de ces mêmes clients ;
- la mesure de l'efficacité des soins prodigués aux patients ;
- l'intégration d'une approche processus
- l'harmonisation et la standardisation des pratiques ;
- une veille technologique et documentaire rigoureuse ;
- la dématérialisation des données et des documents ;
- la consolidation de la collaboration du laboratoire avec les autres services du CHdN via des contrats de niveau de services (SLA) définissant les responsabilités respectives de chaque service concerné ;
- une adaptation constante des moyens aux besoins.

La mise en place de très nombreux audits internes annuels permet de surveiller et de vérifier en continu le bon fonctionnement du système de management de la qualité, des performances analytiques et des compétences des ressources humaines.

En 2014, la première évaluation effectuée par les experts d'OLAS, l'Organisme Luxembourgeois d'Accréditation et de Surveillance, a conduit à l'obtention du certificat d'accréditation pour une durée de cinq ans, qui a été renouvelé en 2019 pour une période supplémentaire de cinq ans.

Les auditeurs OLAS viennent faire une évaluation sur place tous les ans. En cas de détection d'écarts par rapport aux exigences en vigueur, le laboratoire est tenu de réagir dans des délais bien définis et de mettre en place des solutions efficaces et pérennes et qui seront évaluées par OLAS lors de l'audit suivant.

Chaque année, les évaluations OLAS apportent au CHdN et à son laboratoire la garantie et la confiance nécessaires pour maintenir la motivation au plus haut niveau ainsi que la reconnaissance de la valeur ajoutée de la biologie médicale dans les parcours des soins.



Recertification de la stérilisation

Depuis 2012, la stérilisation centrale du CHdN est certifiée ISO 9001-2015 et ISO 13485-2016 pour le domaine de retraitement centralisé de dispositifs médicaux – lavage, désinfection, conditionnement et stérilisation, ainsi que depuis 2015 pour le domaine d'application retraitement d'endoscopes flexibles – prélavage, nettoyage, désinfection haut niveau.

La certification de la stérilisation centrale du CHdN :

- garantit la bonne et correcte préparation ainsi que le reconditionnement selon les normes actuelles ;
- amélioration constante des processus en stérilisation ;
- optimisation de la satisfaction des clients au sens large : chirurgiens, unités de soins et services medicotechniques, patients, etc. ;
- gestion des risques et reporting des non-conformités.



La sécurité

La protection des données

Le CHdN, comme tous les établissements de santé, est concerné par la protection des données personnelles et le respect des principes de base applicables à toutes les données traitées tels que la finalité, la pertinence, la proportionnalité, la conservation limitée, la sécurité, la confidentialité ou encore le respect des droits des personnes concernées.

Bien avant le 25 mai 2018, le CHdN a entamé ses démarches de mise en conformité. Il est vrai que la législation nationale sur la protection des données a plus de 17 ans et même plus de 40 ans pour la version européenne. Mais c'est la mise en application du Règlement européen, le fameux RGPD, qui a vraiment changé la donne. Depuis lors, il s'agit de repenser la manière de travailler avec des données, surtout pour un établissement hospitalier tel que le CHdN, qui traite tous les jours des données de santé à grande échelle.

Les actions à mener sont nombreuses pour le Data Protection Officer, le chef d'orchestre de la mise en conformité. Toutes ces actions s'inscrivent dans la démarche globale de gestion des risques portée par le CHdN pour améliorer la qualité et la sécurité des soins, et s'intègrent notamment aux procédures de conformité, ainsi qu'à la gestion des risques de sécurité des systèmes d'information.

Pour l'exercice 2019, le CHdN a mis l'accent sur quatre pôles, à savoir la documentation interne, l'encadrement contractuel des prestations de ses sous-traitants, la sensibilisation et la formation des salariés et la gestion des projets sectoriels gérés au niveau de la Fédération des Hôpitaux Luxembourgeois.

Pour l'exercice 2019, le CHdN a mis l'accent sur quatre pôles, à savoir la documentation interne (création du registre des traitements décrivant les traitements mis en œuvre et les mesures de mise en conformité de ces traitements), l'encadrement contractuel des prestations de ses sous-traitants (obligations de sécurité et respect des clauses obligatoires), la sensibilisation et la formation des salariés et la gestion des projets sectoriels gérés au niveau de la Fédération des Hôpitaux Luxembourgeois. L'objectif est de se concentrer sur une effectivité directe au travers de la revue de convention de collaboration avec des organismes tiers, la transmission d'avis et de recommandations sur la protection des données et l'information à donner aux personnes concernées.

L'année 2019 a permis de gagner en maturité au sujet de l'approche à adopter et du choix des priorités. Les intervenants externes du CHdN ont aussi évolué et acceptent plus facilement le changement de méthode proposé.

La protection des données doit devenir une culture d'entreprise, un réflexe naturel. Il permet de mieux protéger et sécuriser les traitements de données et en définitive d'améliorer et de formaliser les processus à moyen et à long terme. Ce changement de culture constitue un défi mais aussi une opportunité pour chaque entreprise comme le CHdN.

03.2

La pharmacie automatisée

03.3

Le CHdN a été le premier hôpital du Grand-Duché de Luxembourg, mais a servi également de référence à la Belgique à disposer d'une pharmacie automatisée.

Des robots à la pharmacie : 10 ans déjà !

Pourquoi automatiser ?

En 2006, le CHdN a mis en place la prescription informatisée assortie d'une distribution nominative journalière manuelle. La pharmacie a été rapidement confrontée aux limites de ce système en termes de ressources humaines ; à l'époque seuls 4 services (soit 91 lits) bénéficiaient de la préparation de leurs traitements par la pharmacie. A partir de 2009, l'automatisation a donc permis de déployer plus rapidement la distribution unitaire à tous les lits du CHdN répartis sur 2 sites.

L'objectif de 100% des lits préparés de manière automatisée a été atteint en 2015.

Les avantages :

- La préparation du traitement correspond exactement à la prescription (organisation des médicaments par heure de prise) ;
- Presque toutes les formes galéniques peuvent être distribuées en doses unitaires (comprimés, ampoules, sachets, suppositoires, ...) ;
- Le médicament reste dans son emballage d'origine (stabilité et hygiène) ;
- Traçabilité de chaque dose unitaire depuis sa fabrication jusqu'à l'administration au patient ;
- Sécurité et fiabilité : garantie que le **bon** médicament est administré au **bon** patient à la **bonne** dose, au **bon** moment selon la **bonne** voie avec la **bonne** documentation (règle des 6B).

La distribution unitaire est accompagnée d'une validation pharmaceutique.



Quelques chiffres :

155.562

nombre de lignes de prescriptions analysées / délivrées (148.952 en 2018)

9.022

nombre de patients traités par unit dose (8.912 en 2018)

773.224

nombre de médicaments découpés par Calypso (701.591 en 2018)

796.157

nombre de sachets produits par Pegasus (779.288 en 2018)

#OnsLeitOnsStärkt

04



Les Ressources Humaines

04.1

2019 est, pour le service ressources humaines, synonyme de créativité, de nouveaux projets et de recherche d'outils encourageant l'équilibre vie professionnelle – vie privée.

Campagne *Bewusst_Sécher_Gesond*

C'est dans cet esprit que le service s'est lancé, en étroite collaboration avec le Service Protection et Prévention, dans la démarche Vision Zéro. Ce projet a été initié par Charel Frauenberg, chef de service protection et prévention.

Cette démarche, déclinée en interne sous l'appellation *#Bewusst_Sécher_Gesond*, vise à améliorer les conditions de travail en termes de santé, sécurité et bien-être au travail.

En déclinant les sept règles d'or de la Vision Zéro en un plan d'action concret, le comité sécurité du CHdN, animé par des personnes du terrain, des spécialistes, des chefs de service, des salariés désignés et des représentants de la direction, œuvre à l'amélioration des conditions de travail au CHdN.

Dans ce contexte, le comité a mis en place des actions ciblées pensées pour les salariés et destinées à améliorer les aspects touchant à la sécurité, la santé ou le bien-être au travail.

Tous les membres de la direction, cadres, chefs de service ont été formés à l'approche vision zéro. La formation agit comme prévention par le biais de formations dédiées à la problématique harcèlement, aux risques psycho-sociaux et à la prévention et traitement des conflits.

La thématique risques psycho-sociaux a fait l'objet d'une conférence interactive en octobre 2019. L'hôpital a pu accueillir Dr Patrizia Thiry, Directrice de l'ASTF, qui nous a présenté les risques psycho-sociaux, Madame Claudine Schmitt, Managing Partner de Wellbeing at work qui a apporté son expertise et Madame Liliane Da Silva, psychologue au service psychologie au travail des CFL qui nous a présenté de manière ludique les risques harcèlement moral et sexuel et discrimination. La conférence s'est terminée par une table ronde à laquelle nos conférencières et notre médecin du travail, Dr Favrot, ont répondu aux questions du public.

Ce genre d'initiative et les formations interactives contribuent à ancrer de nouvelles manières d'être, une vigilance, une responsabilité qui permettent à chacun de réagir, d'intervenir et de diminuer les risques psychosociaux.

Dans cet esprit, le service ressources humaines s'est doté de deux médiateurs. Effectivement, deux membres du service ont effectué une formation en médiation et sont médiateurs agréés auprès du Ministère de la Justice.

L'idée est d'instaurer la médiation comme outil quotidien de prévention des risques psycho-sociaux par une prévention primaire en matière de formation. L'offre de formation est adaptée et



promue les techniques de médiation, d'entretiens, de communication non-violente. Le programme de formation a consacré une rubrique entière aux formations *#Bewusst_Sécher_Gesond* avec une trentaine de formations dédiées.

Si le conflit paraît, nous disposons des compétences internes pour aider à sa résolution. Nous disposons également d'un réseau de médiateurs externes qui peuvent intervenir.

Le plan d'action est un outil vivant, qui évolue au cours du temps et qui permet de décliner les différentes actions, de les évaluer, de les affiner si nécessaire. Au gré des besoins, des groupes de travail sont créés, des visites de benchmark organisées. C'est une splendide illustration d'un travail interdisciplinaire et interservices ou chacun participe.

Dans le cadre *#Bewusst_Sécher_Gesond*, en février 2019, nous avons lancé des cours hebdomadaires de yoga, de relaxation et de pilates. Ces cours ont lieu sur le lieu de travail, à Ettelbruck et à Wiltz, en dehors des heures de travail et sont l'occasion, pour nos salariés et nos médecins, de découvrir de nouvelles pratiques liées au bien-être et de les intégrer à leur quotidien. Une partie des

coûts est pris en charge par le CHdN. Les retours des participants sont très positifs et nous ont encouragés à développer l'offre en ajoutant la sophrologie.

Parallèlement, répondant à un besoin émanant du terrain, nous avons mis en place un projet pilote de télétravail. Effectivement, lors des entretiens annuels des chefs de service, la volonté de pouvoir bénéficier de cette possibilité de travailler de la maison a été massivement évoquée. Dans ce cadre, nous avons élaboré un groupe de travail interactif, prenant en compte toutes les contraintes d'ordre juridiques, techniques, informatiques, philosophiques, de sécurité et santé au travail afin de proposer un projet sur mesure, adapté à la demande, sécurisé et compatible avec la nature du travail à effectuer.

C'est dans ce cadre que nous avons débuté, le 1^{er} mars 2019, une phase test de 2 ans. Le groupe pilote est constitué de chefs de service dont le travail a essentiellement une nature administrative. Ce groupe a l'opportunité de travailler de la maison à raison de 8 heures par semaine maximum. Ces heures peuvent être planifiées par journées entières, demi-journées ou fractionnées en fonction des besoins.

La planification de ces heures se fait en accord avec le responsable hiérarchique, en tenant compte des impératifs des réunions internes. Une attention particulière est portée aux travailleurs frontaliers, dont le nombre de jours de télétravail autorisé est limité par la législation.

Ces heures sont planifiables sur le plan de travail au moyen d'un code spécifique qui permet, par ailleurs, d'établir des statistiques. D'ores et déjà, nous constatons les bienfaits de cette formule : le groupe pilote dispose de temps pour rédiger, analyser, effectuer de la gestion de projet de manière concentrée. En terme de RSE, cela diminue les trajets et en terme d'équilibre vie professionnelle – vie privée, cela permet de combiner harmonieusement un poste à responsabilité et une vie de famille.

2019 a été, comme les années précédentes, synonyme de changement dans l'encadrement du personnel. En effet, des chefs de service sont partis en retraite et une nouvelle génération de chefs a été recrutée pour leur succéder.

Ces nouveaux managers ont à cœur de se former, par le biais de formations diplômantes, ceci afin d'encadrer leurs équipes de manière qualitative.

Pour faciliter les 12 premiers mois de prise de fonction, un parcours leadership a été élaboré. Il débute par un test de personnalité (MBTI) pour permettre au nouveau manager de se connaître et d'adapter son style de management.

Ce parcours de plus de 120 heures privilégie l'accompagnement personnel par le biais de coaching et laisse également la part belle aux techniques de communication, de gestion de conflits, d'animation de réunions, de gestion de projets. Les thématiques harcèlement, législation, ressources humaines, finances, qualité font également partie du programme.

Ce parcours, élaboré sur mesure en fonction des besoins identifiés lors des entretiens de recrutement des nouveaux managers, permet à ceux-ci de se créer un réseau solide, d'échanger, d'acquérir de nouvelles compétences directement exploitables sur le terrain.

Enfin, le service Ressources Humaines avec la précieuse aide des formateurs internes et de la cellule formation a perfectionné l'accueil des

nouveaux acteurs. Ce projet est animé par l'envie d'accueillir les nouveaux partenaires du CHdN de manière optimale, en leur partageant, durant deux journées, une information utile, ciblée et destinée à leur permettre de s'intégrer le mieux possible dès leur prise de fonction.

6 fois par an, durant 2 jours, nos nouveaux engagés sont encadrés par les formateurs internes. Ils ont, lors de ces deux journées, l'occasion de faire connaissance avec les personnes qui ont été engagées en même temps qu'eux et qui proviennent des tous horizons (département des soins, médical, administratif et financier). De cette manière, des liens se tissent et il est ensuite plus facile de travailler ensemble.

Point de vue du contenu, un véritable tour d'horizon est effectué par différents intervenants : sécurité, protection des données, qualité, diététique, informatique...

Le but de ces journées est également de permettre aux nouveaux engagés de connaître les deux sites du CHdN. Pour cette raison, la première journée a lieu à Wiltz et la seconde à Ettelbruck. A l'issue de ces deux jours, les nouveaux engagés sont capables de s'orienter sur les deux sites.

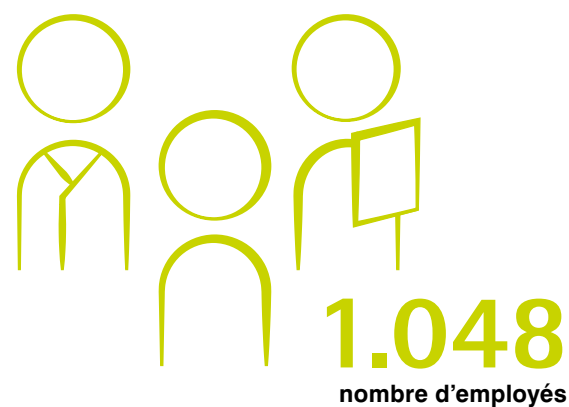
La formule des journées, le contenu et son déroulement font régulièrement l'objet d'une révision.

Afin de parfaire l'accueil fait aux nouveaux salariés, 11 parcours d'intégration ont été élaborés. Ces parcours d'intégration sont des parcours de formations spécifiques aux différents métiers (soins, administratif, autres professions de santé etc...) et reprennent les formations obligatoires et/ou utiles à réaliser dans les deux premières années d'emploi au CHdN. Les nouveaux salariés sont inscrits dans le parcours d'intégration correspondant à leur métier dès leur embauche.

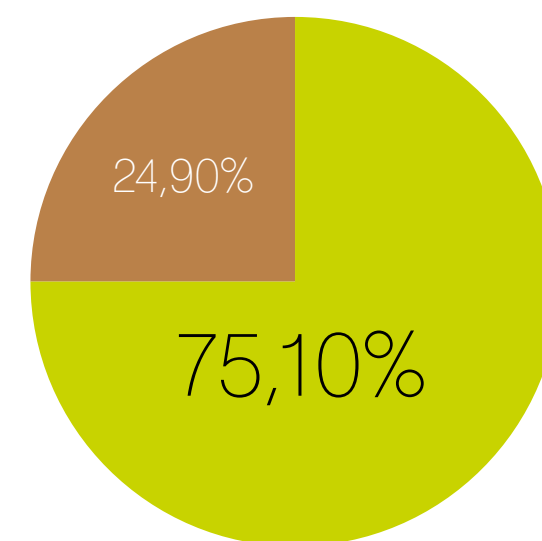
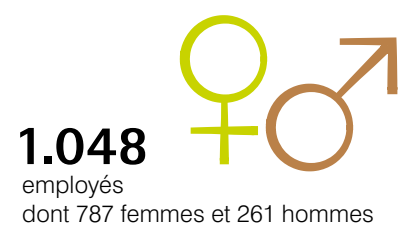
Le service ressources humaines continue de mettre en place de nouveaux projets, en collaboration avec d'autres services ou départements du CHdN dans le but d'améliorer encore le service rendu aux salariés et de renforcer l'attractivité du CHdN en tant qu'employeur.

Le personnel

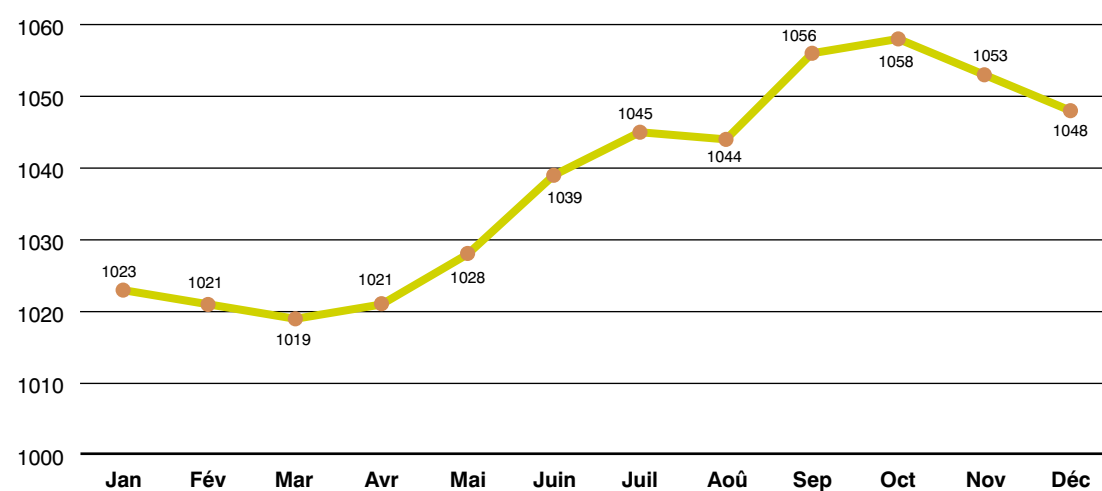
04.2



Nombre du personnel par sexe

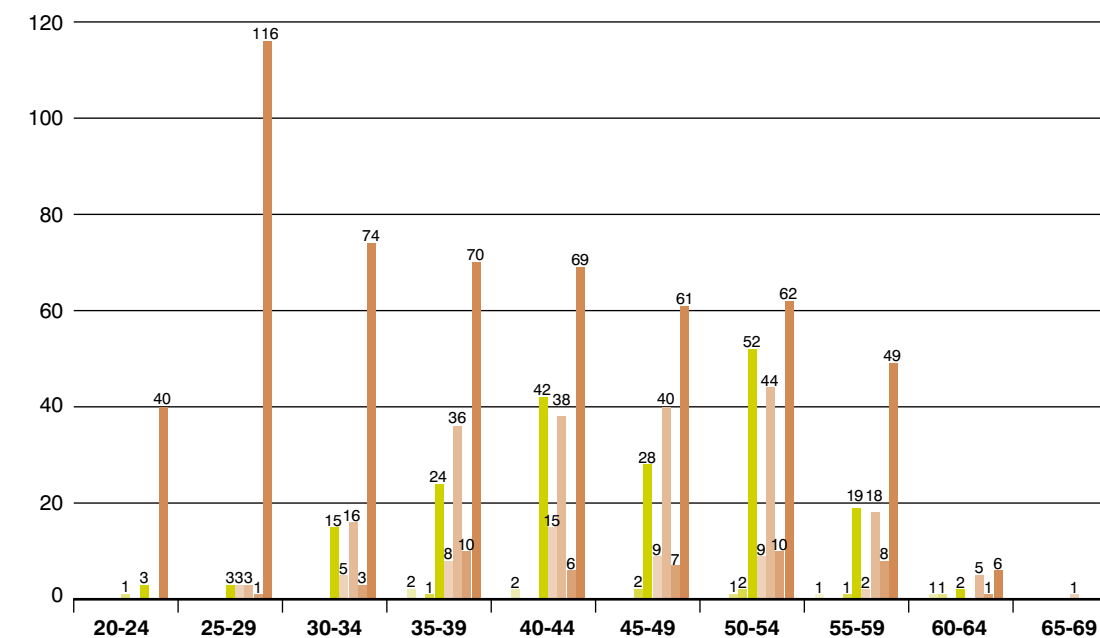


Évolution du personnel physique



Taux d'occupation par tranche d'âge

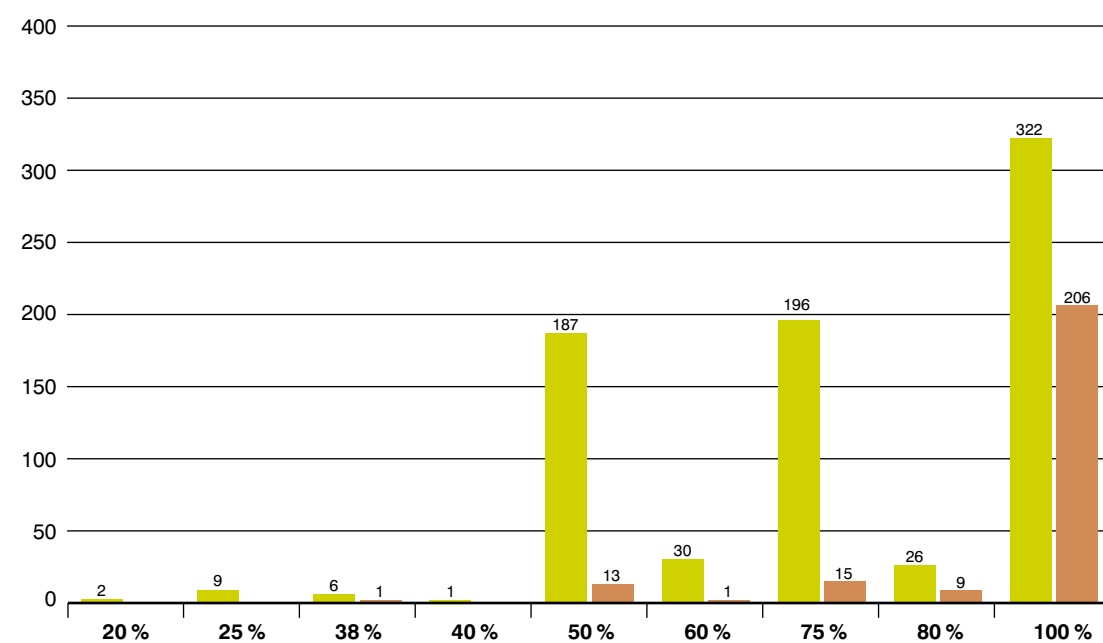
20 % 25 % 35 % 38 % 50 % 60 % 75 % 80 % 100 %





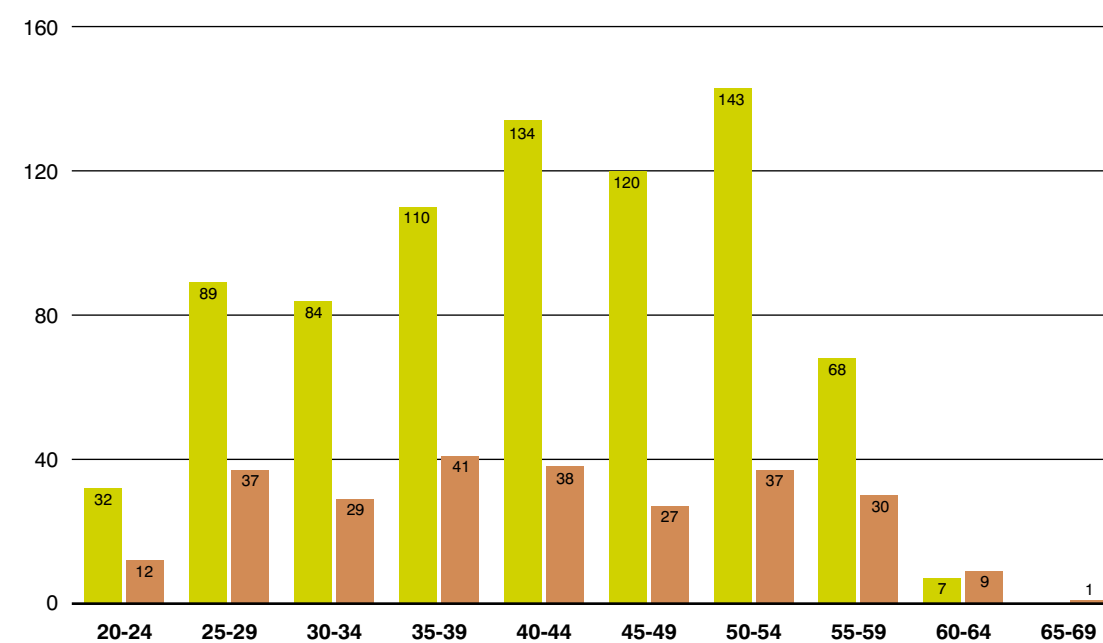
Taux d'occupation par sexe

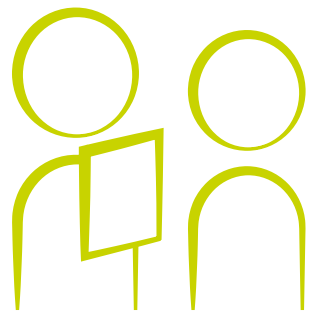
■ féminin ■ masculin



Pyramide des âges et du sexe

■ féminin ■ masculin





1538

candidatures

678 sur recrutements spécifiques et
860 candidatures spontanées

25.595,75

heures de formation continue



337

élèves et stagiaires

dans différents domaines du
départements des soins

3

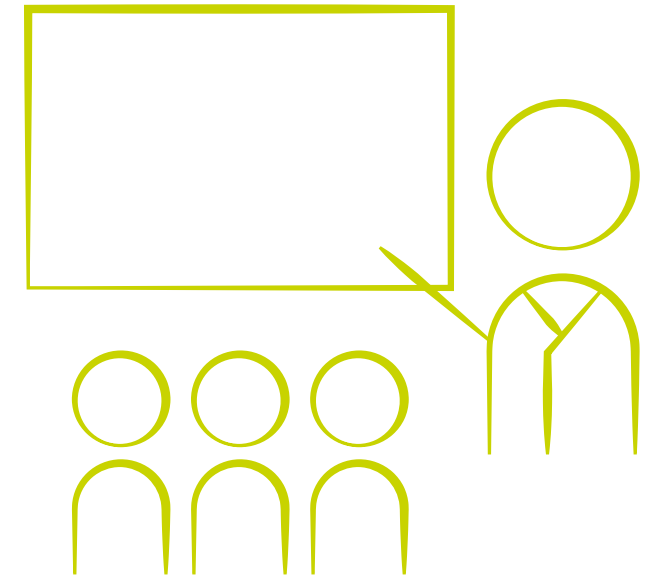
apprentis

35

jobistes (job d'été)

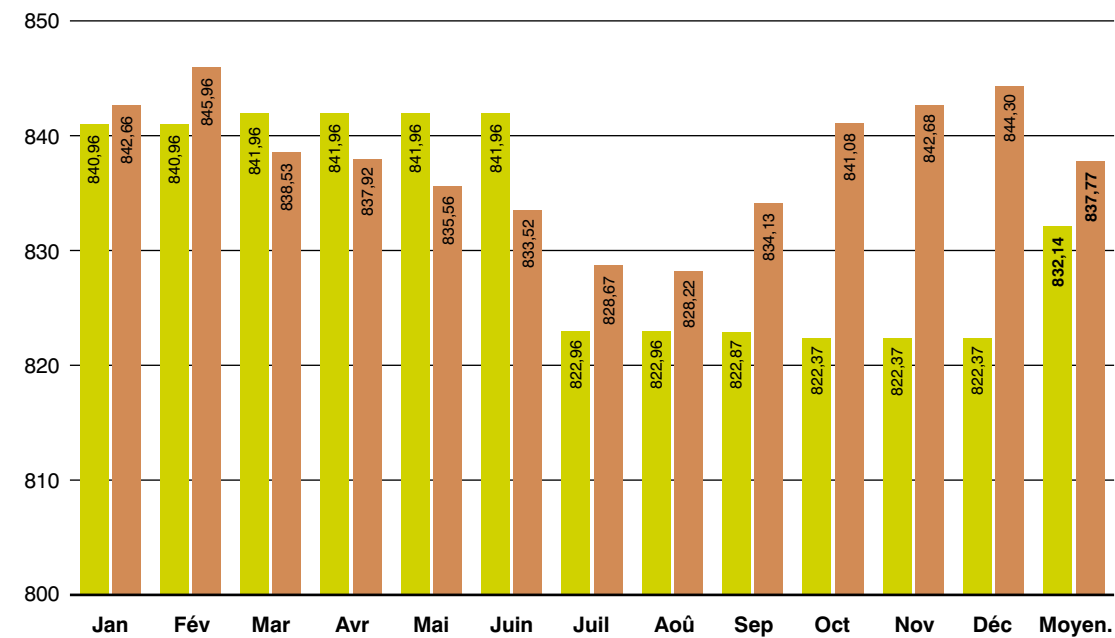
5

**apprentissages en 2019 dans le
domaine administratif/logistique**



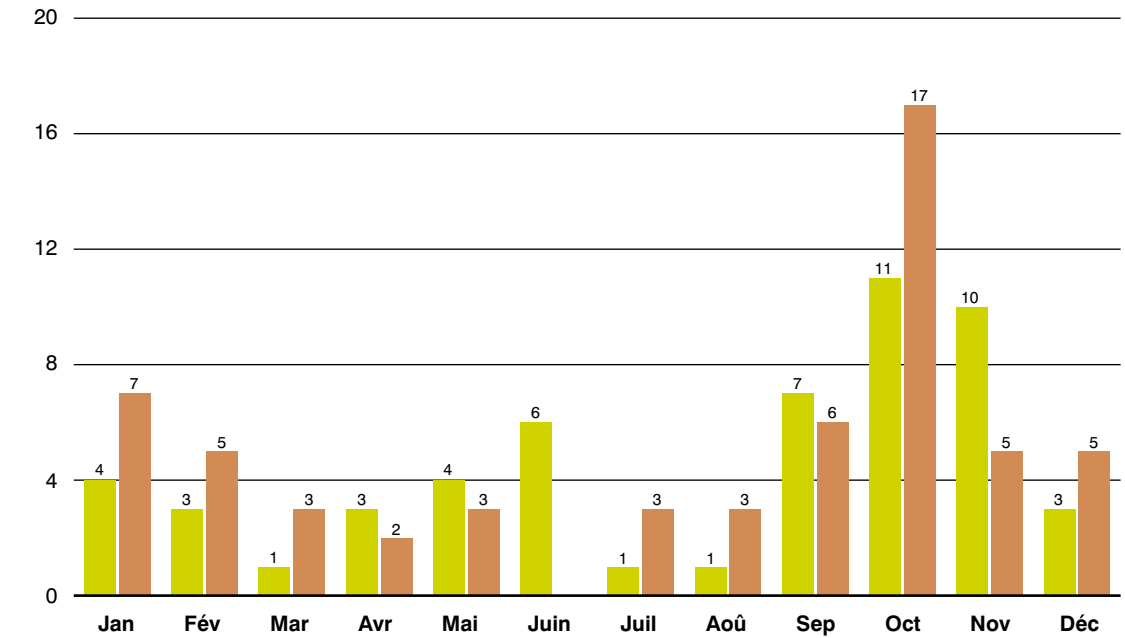
EQTP accordé et réel par mois

■ accordé ■ réel



Demande 60% et 80%

■ 60%: 54 demandes ■ 80%: 59 demandes



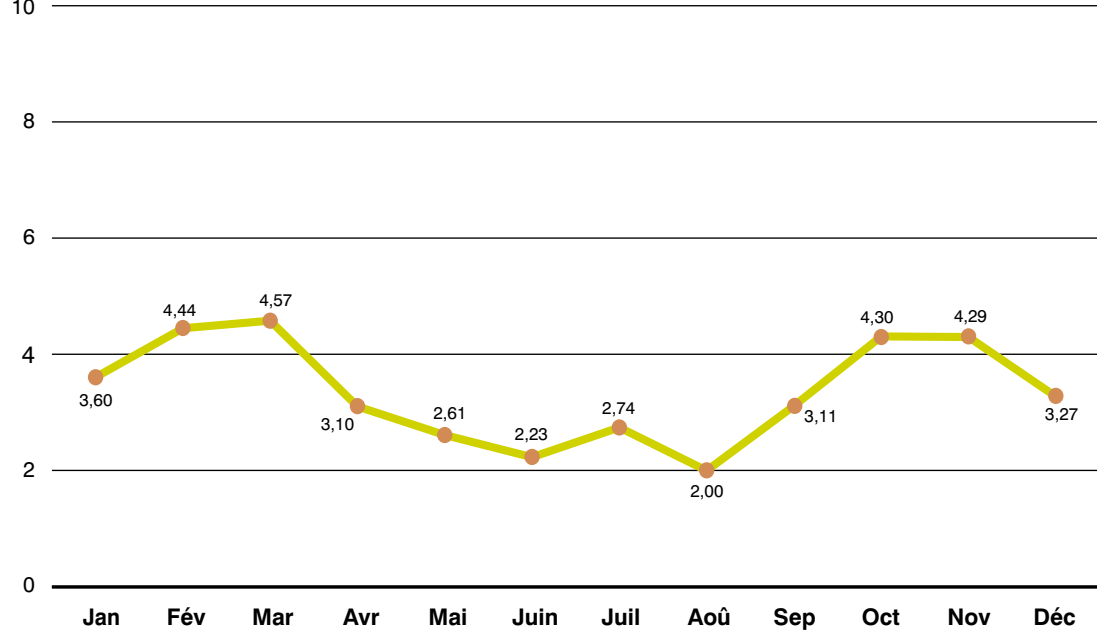


Nombre de personnes par départements

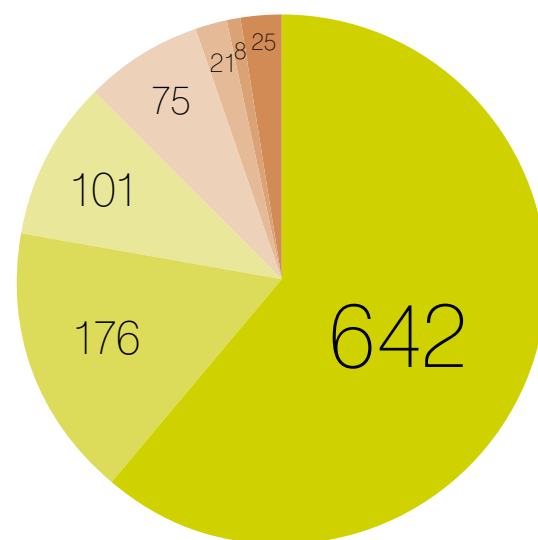
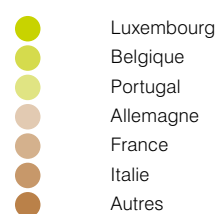
DÉPARTEMENT	Nombre de personnes
Autres	2
Direction administrative et financière	275
Direction des soins	731
Direction générale	10
Direction médicale	30
Grand total	1.048



Taux d'absentéisme par mois



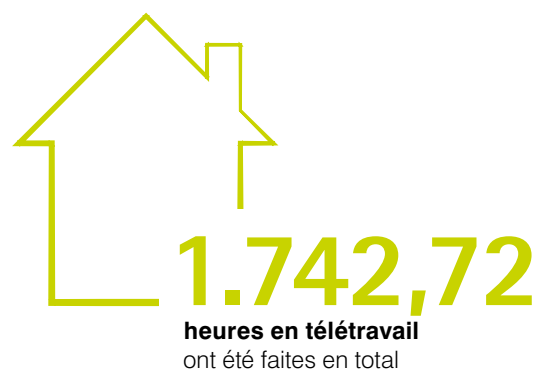
Personnel par nationalité



Télétravail des chefs de service administratif

A partir du 01/03/2020, le CHdN a lancé une phase de test pour le télétravail des chefs de service administratif.

14 personnes sur 16 ont travaillé en moyenne 17 heures depuis leur domicile.



#EistEngagement

05



Les projets humanitaires

05.1

L'engagement sociétal fait partie intégrante des visions directrices du CHdN. Depuis plusieurs années, l'hôpital s'engage dans des projets humanitaires. En 2019, le CHdN a soutenu des médecins et collaborateurs actifs dans le développement humanitaire par le biais de matériel hospitalier, permettant ainsi de fournir un support aux personnes le plus démunies. L'une des majeures actions du CHdN sur le plan de support humanitaire fut l'opération du petit Gallo. Ce garçon, originaire du Sénégal et gravement mutilé au visage à la suite d'une morsure d'un animal, avait subi une première opération au CHdN en 2019 grâce à une initiative de support de l'association « Chaîne de l'Espoir » et au Dr Luc Schroeder, médecin spécialiste en ORL au CHdN. Ensemble, trois médecins, à savoir le Dr Schroeder et deux chirurgiens, ont dans une première étape reconstitué sa bouche, ce qui lui permet aujourd'hui de se nourrir et de parler correctement. En novembre 2019, Gallo est revenu au CHdN pour une nouvelle opération lui permettant de mieux manger et de retrouver littéralement son sourire. La direction a intégralement couvert les frais des deux interventions.

« Aujourd'hui, de nombreux médecins et collaborateurs participent activement à la coopération et au développement humanitaire. J'apprécie beaucoup cet engagement honorable et je souhaite les remercier vivement ! En tant qu'hôpital responsable et humain, il nous tient à cœur de soutenir les démarches et actions de ces bénévoles. C'est dans cet esprit que nous mobilisons toutes nos ressources, même financières pour soutenir leur engagement. »

Témoignage de Georges Bassing,
Directeur administratif et financier

L'environnement et la durabilité

05.2

Le CHdN s'engage dans la démarche « développement durable » et à la préservation des ressources tout en veillant au bien-être au travail de son personnel. Ainsi, des critères environnementaux et sociétaux sont intégrés dans les marchés publics et, dans la mesure du possible, dans les achats réalisés au CHdN.

En 2019, le CHdN s'est efforcé davantage d'utiliser de façon efficiente les ressources publiques mises à sa disposition.

Une politique de traitement des déchets, reposant sur un tri rigoureux et respectueux de l'environnement, est en place depuis plusieurs années. Dans cette optique, tous les acteurs sont sensibilisés à la prévention des déchets par une politique de réduction des gaspillages de toute nature menée auprès du personnel. La mise en application de ces mesures est rigoureusement contrôlée, et le tri et l'évacuation des déchets sont supervisés

par un groupe de travail interdépartemental. La « SuperDrecksKëscht » (SDK) et l'Administration de l'Environnement contrôlent la gestion des déchets.

Par ailleurs, le CHdN veille à l'utilisation respectueuse des ressources non-renouvelables comme l'énergie ou l'eau, dans un souci de développement durable et de réduction de la consommation. À cette fin, une analyse constante est effectuée et permet de réagir en temps réel. Aujourd'hui, l'énergie est issue entièrement de sources renouvelables originaires de centrales hydroélectriques à 100%. L'eau chaude, la ventilation, l'humidité sont régulées selon les besoins du service 24 heures/24. L'ensemble du personnel est sensibilisé aux économies d'énergie.

La gestion environnementale et développement durable est intégrée depuis le 1.5.2019 au niveau de l'organigramme de la direction administrative et financière.



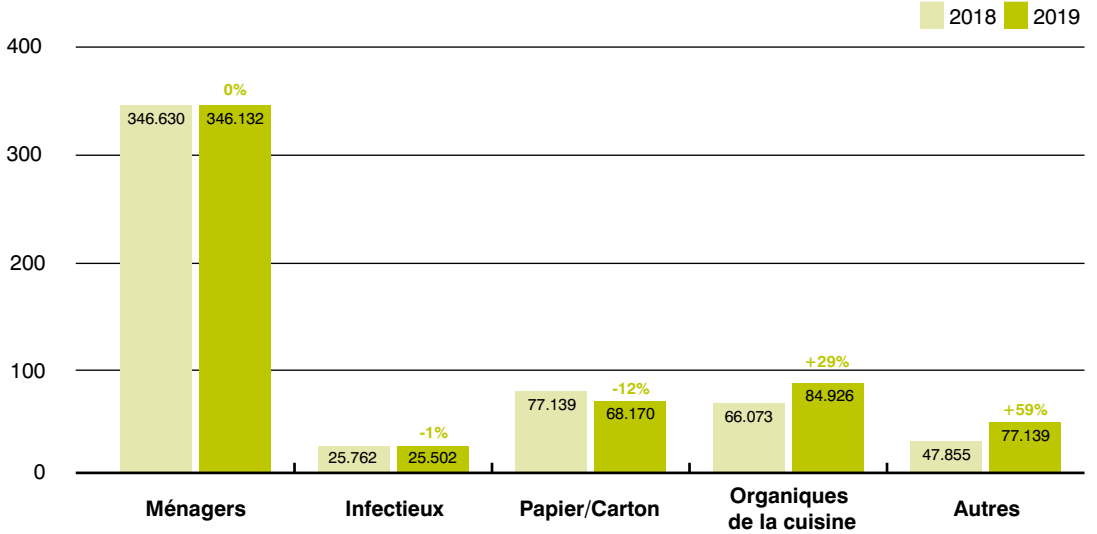
Les aspects écologiques



Consommation d'énergie par unité d'oeuvre pondérée

	2017	2018	2019
Electrique (kWh)	11,8735	12,4957	11,2083
Chaleur (kWh)	5,7116	5,9209	5,5822
Vapeur (kWh)	2,5852	2,4475	2,2929
Frigorifique (kWh)	1,9329	2,3707	2,4055
Eau / sanitaire (m³)	0,1153	0,1209	0,1106

Déchets



La communication

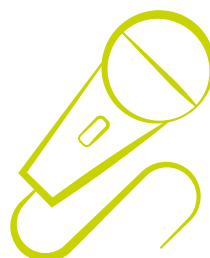
05.3

Le CHdN mène une communication externe claire et transparente selon le crédo « Hand an Hand fir de Patient » tout en véhiculant un message continu de responsabilité, de compétence et de proximité correspondant aux valeurs et aux visions directrices du CHdN.

En 2019, le CHdN a créé une cellule communication et marketing. Dès le deuxième semestre de l'année, l'accent a été mis sur l'optimisation des relations publiques, de l'image de marque ainsi que la création de liens et multiplicateurs. Dans cette optique, le CHdN a mis en route le projet « Nouveau site Internet » qui prévoit la mise en ligne d'un site web convivial et innovateur d'ici la fin 2020. En parallèle, le CHdN a lancé sa page Facebook. Se basant sur le crédo *#HandanHandfirdePatient*, l'accent a davantage été mis sur la mission de prévention et de sensibilisation. Après une manifestation de grande envergure sur le cancer du sein, le CHdN programme plusieurs manifestations thématiques impliquant ses partenaires de santé nationaux pour l'année 2020.

3.626

likes sur Facebook



5

reportages



11

partenaires participants



#Zesummeschaffen

006

Les partenaires

06.1

En cohérence avec ses visions directrices, le CHdN promeut le développement proactif d'un tissu dense de réseaux, de partenariats et de synergies à valeur ajoutée. Depuis plusieurs années, l'hôpital mène une étroite coopération avec Sodexo et ISS.

Avec plus de 1.250 clients dans les différents métiers du Facility Management, ISS est depuis 2013 le partenaire de confiance du CHdN.

En juin 2019, les deux partenaires ont conclu une extension de leur contrat de nettoyage aux blocs opératoires des hôpitaux de Ettelbruck et de Wiltz. En parallèle, ISS a procédé au changement des uniformes de travail et à la mise en place d'un partenariat avec le Forum pour l'Emploi – FPE de Diekirch. Ce partenariat s'intègre pleinement dans la nouvelle certification RSE qu'ISS a obtenu en date du 2 juillet 2019 de la part de l'INDR, démarche s'inscrivant dans les démarches ESR (Entreprise Socialement Responsable) du CHdN.

Suite à l'appel d'offres d'août 2019, ISS et le CHdN ont signé un nouvel accord de partenariat débutant le 1er février 2020, pour une durée de quatre ans.

Sodexo, leader de la restauration collective, accompagne le CHdN depuis près de 20 ans dans l'amélioration de l'expérience hospitalière. Sodexo a reçu plusieurs récompenses et labels s'inscrivant dans la diversité, la bonne gouvernance, le respect de l'environnement et le développement durable. Par exemple, le restaurant du personnel est labellisé « Sou schmaacht Lëtzebuerg ».

Une équipe de plus de 50 collaborateurs Sodexo est à pied d'œuvre sur les sites pour produire les repas et animer les différents points de ventes.

Les prestations en quelques chiffres pour 2019 sur les sites d'Ettelbruck et de Wiltz :

129.000
journées alimentaires

42.000
repas chauds servis aux membres du personnel

150.000
passages au kiosque d'Ettelbruck

2019, c'est également :

140
tonnes de produits frais travaillés sur place par nos équipes

40
tonnes de produits « made in Luxembourg »

60%
du bœuf proposé est labellisé « produit du terroir »

« Les exigences des établissements de santé sont nombreuses : excellence du personnel médical, qualité et sécurité des soins, satisfaction des patients ... chacune impactant directement la réputation des établissements. Parce que nous comprenons ces enjeux, Sodexo accompagne le CHdN depuis près de 20 ans dans l'amélioration de l'expérience hospitalière. Nous travaillons chaque jour afin de garantir une meilleure qualité de vie à tous les usagers de votre établissement. »

Témoignage de Grégory Bekaert,
Directeur des Opérations, Sodexo

« Apprendre les techniques et les ficelles de la cuisine « diététique » m'a beaucoup passionné, et le sentiment d'offrir aux patients malades un repas sain et goûteux m'a procuré et me procure toujours énormément de bonheur et de satisfaction.

D'abord apprenti, j'ai ensuite occupé le poste de Chef de Partie, puis Responsable du restaurant du personnel pour enfin reprendre les rênes de l'équipe de cuisine, à qui j'essaie de communiquer chaque jour mon ambition et ma motivation.

Je suis très fier de faire partie du groupe Sodexo qui a cru en moi et en mes capacités. Je suis également fier et heureux de travailler au CHdN qui m'a aussi donné la possibilité de grandir et d'approfondir mes connaissances dans ce domaine si vaste et en perpétuelle évolution. Je pense faire le plus beau métier du monde, celui qui me rend heureux de donner, au travers d'un simple repas, un peu de bonheur, de plaisir et même quelques sourires à des patients pour qui ce n'est pas forcément une partie de plaisir que d'être hospitalisé. »

Témoignage de Massimo Salatino,
Chef de production Sodexo au CHdN



#DigitalInnovation

07

Le secteur des systèmes d'information

07.1



2019 était la 2^e année suivant la mise en place du nouvel Environnement DPI au CHdN. La stabilisation et la maintenance des nouvelles applications en production, ainsi que le finissage de différents sous-projets DPI ont marqué les 12 mois. Au niveau de l'infrastructure informatique, un nouveau réseau informatique a été installé.

Les travaux suivants ont été réalisés :

Environnement software

- Major Update Day 2019 pour les applicatifs DxCare, DxLab et JiveX ;
- Développement d'un guide utilisateur Environnement DPI pour les médecins ;
- Développement d'un guide utilisateur Environnement DPI pour les soignants ;
- Digitalisation de la prise en charge patient en Dialyse (hors connexion dialyseurs) ;
- Migration PACS sur nouveau PACS EI (Enterprise Imaging) ;
- Connexion des systèmes RIS, DxLab et DxCare au moteur de facturation SAP ;
- Développement d'un outil spécifique pour la facturation du laboratoire extra-hospitalier ;
- Mise en place du cadre d'interopérabilité standardisé pour la gestion des documents médicaux (HL7-MDM) ;
- Configuration et paramétrage des systèmes/ installations pour la mise en production EXACTO à Wiltz ;
- Configuration et mise en production du dossier HAD (hospitalisation à domicile) ;
- Intégration automatique et sécurisée des résultats laboratoire provenant des appareils POCT dans l'Environnement DPI ;
- Intégration de la solution spécialisée ICSV (Intelligence Cardiovasculaire) dans l'Environnement DPI (Phase 1 : ADT – Identitovigilance) ;



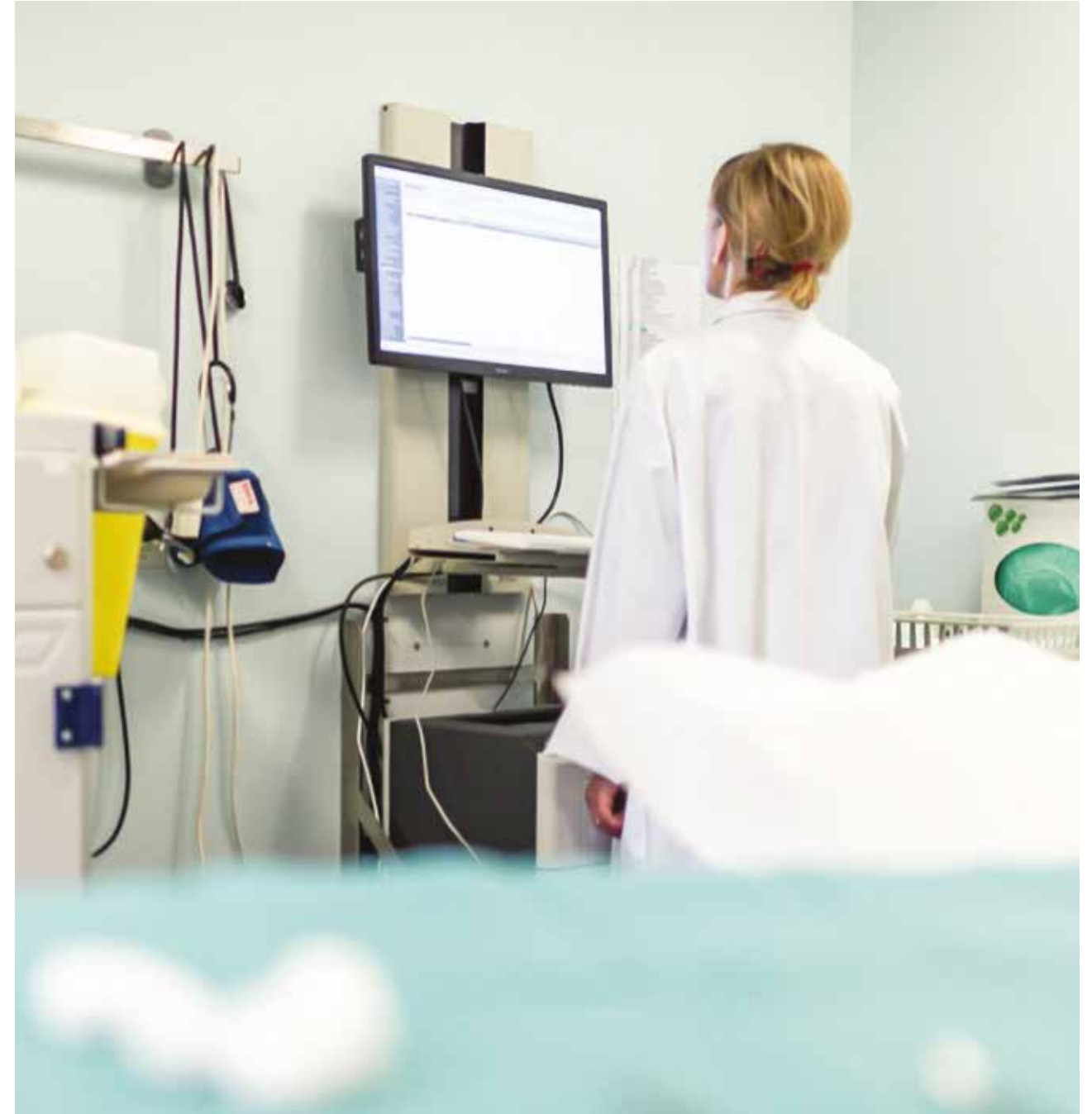
- Digitalisation du processus pour les demandes d'ambulances ;
- Mise en place et configuration de l'outil BcRisk et réalisation d'un projet pilote pour la gestion des risques institutionnels ;
- Mise en place de SNAPCOMMS et SNAPCOMMS_mobile (messages critiques IT, Service technique et Radiologie) ;
- Mise en place de TS-SCAN permettant le scanning à partir du cabinet médical connecté dans le DPI ;
- Début des travaux sur le projet DOCTENA (online scheduling) ;
- Début des travaux d'Interopérabilité LNS ;
- Réalisation de l'interopérabilité (obligation légale) sur les maladies à déclaration obligatoire ;
- Mise en place et configuration REGIBOX Laboratoire permettant l'échange numérique sécurisé des rapports du laboratoire avec les médecins prescripteurs internes et externes ;
- Mise en place, configuration et sécurisation d'un environnement de télétravail au CHdN ;
- Configurations système et appareils pour le projet PTAH permettant la gestion et l'organisation digitale des transports patients internes ;
- Développement de l'outil CONGA permettant la gestion des congés et des gardes médecins ;
- Personnalisation de l'Environnement DPI avec différents services (vues, filtres, favoris, ...) ;
- Accompagnements réguliers intensifs de services pour revoir l'intégration des solutions DPI dans leurs processus de travail ;
- Nouveau système de triage pour les urgences.

Environnement technique

- Nouveau réseau informatique au CHdN ;
- Mise en place d'un WLAN ouvert dans les salles d'attentes du CHdN pour les patients ;
- Migration de systèmes d'information critiques pour des raisons technologiques et de sécurité ;
- Migration de Windows 10, phase d'organisation et de préparation des nouveaux setups compatibles Windows 10 pour +/- 500 applications en production au CHdN ;
- Remplacement de l'outil DSM par l'outil retenu solution nationale SCCM permettant la distribution automatique de logiciels sur les plus de 800 stations de travail numériques au CHdN ;
- Démarrage du projet national Digital Workplace ayant comme objectif la mobilité de certaines fonctionnalités phares du CHdN dans un environnement hautement sécurisé sur des appareils mobiles privés et professionnels ;
- Externalisation de l'archivage des images RX dans le contexte du projet national ANIM.lu.

Organisation du secteur SI

- Renforcement de l'équipe EAI (Interopérabilité) en attendant une norme nationale pour l'informatique ;
- Engagement d'un Chef du Plateau des Systèmes d'Information, gérant l'informatique opérationnelle ;
- Définition d'une méthodologie de priorisation des projets SI, validée par le Conseil de direction ;
- Mise en place d'échanges stratégiques réguliers transversaux avec la Radiologie et le Laboratoire portant sur les systèmes d'information ;
- Définition, validation et publication de la Charte d'utilisation des moyens informatiques 1.0 ;
- Définition, validation et publication de certaines politiques de sécurité des systèmes d'information avec validation au Conseil de direction et au CPDIS ;
- Participation active aux démarches QM du CHdN (EFQM) avec une évolution considérable du résultat du secteur SI ;
- Formation de deux acteurs clés dans le cadre des démarches ISO 27001 : Lead Implementer ISO 27001 & Lead Auditor ISO 27001.



#Finanzen

08



Le bilan

08.1

En 2019, le CHdN a réalisé un bénéfice de 7,9 mio €. Le résultat annuel est fortement influencé par des recettes qui ne sont pas propres à l'exercice, se composant principalement des recettes supplémentaires pour activité non facturée en 2018 (4,8 mio €) et des décomptes CNS antérieurs à 2019 (2 mio €).

Le réviseur d'entreprises, après approbation des comptes annuels par le Conseil d'administration le 25.5.2020, a émis une opinion ISA800 sans réserve.

ACTIF (en €)	31.12.2019	%	31.12.2018	%	Variation en % 2019/2018
Capital souscrit non versé	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Frais d'établissement	851.958,98	0,75	952.980,42	0,89	-10,60
Actif immobilisé	74.171.588,22	65,00	77.524.896,62	72,35	-4,33
Actif circulant	38.656.962,13	33,88	28.461.075,75	26,56	35,82
Comptes de régularisation	422.134,59	0,37	209.564,57	0,20	101,43
Total de l'actif	114.102.643,92	100,00	107.148.517,36	100,00	6,49

PASSIF (en €)	31.12.2019	%	31.12.2018	%	Variation en % 2019/2018
Capitaux propres	81.518.595,65	71,44	75.767.228,68	70,71	7,59
Provisions	4.964.237,68	4,35	5.366.684,54	5,01	-7,50
Dettes subordonnées	27.483.360,59	24,09	25.880.710,14	24,15	6,19
Dettes non subordonnées	136.450,00	0,12	133.894,00	0,12	1,91
Comptes de régularisation	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total du passif	114.102.643,92	100,00	107.148.517,36	100,00	6,49

Les comptes de profit et les pertes

au 31.12.2019

08.2

CHARGES (en milliers €)	31.12.2019	%	31.12.2018	%	Variation en % 2019/2018
Consommation de marchandises et de matières premières consommables	32.677.208,27	20,26	28.037.078,94	19,62	16,55
Autres charges externes	15.459.544,35	9,58	13.549.555,78	9,48	14,10
Frais de personnel	93.014.077,94	57,66	89.356.017,73	62,54	4,09
Corrections de valeur	11.647.094,66	7,22	11.351.255,04	7,95	2,61
Autres charges d'exploitation	496.141,53	0,31	958.038,39	0,67	-48,21
Intérêts et charges financières	73.096,76	0,05	56.133,83	0,04	30,22
Charges exceptionnelles	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Autres impôts et taxes	33,80	0,00	96,66	0,00	-65,03
Résultat de l'exercice	7.960.754,78	4,93	-435.986,74	-0,31	-1.925,92
Total des charges	161.327.952,09	100,00	142.872.189,63	100,00	12,92

PRODUITS (en milliers €)	31.12.2019	%	31.12.2018	%	Variation en % 2019/2018
Montant net du chiffre d'affaires	150.040.128,80	93,00	130.158.704,68	91,10	15,27
Autres produits d'exploitation	11.183.480,71	6,93	12.627.881,63	8,84	-11,44
Autres intérêts et autres produits financiers	104.342,58	0,06	85.603,32	0,06	21,89
Total des produits	161.327.952,09	100,00	142.872.189,63	100,00	12,92



Le développement des performances

08.3

Entités fonctionnelles (unités d'œuvre)	2017	2018	2019	Accord 2019 par rapport au budget accordé	Différence par rapport au budget accordé
Soins normaux	99.444	98.999	100.407	100.400	7
Soins intensifs	5.914	6.384	6.333	5.924	409
Salles opératoires	11.557	13.665	14.219	12.000	2.219
Salles accouchements	664	704	646	655	-9
Radiologie	94.078	98.046	99.560	94.500	5.060
IRM	5.754	6.345	6.525	7.312	-787
Hémodialyse	10.762	10.770	11.338	12.480	-1.142
Physiothérapie	49.908	51.018	52.427	50.530	1.897
Policliniques	164.844	147.543	149.250	111.664	37.586
Urgences			49.629	51.285	-1.656
Chimiothérapie	2.670	3.197	3.503	3.186	317
Hôpital de jour psychiatrique	5.741	5.966	5.707	6.147	-440
Médecine nucléaire	4.088	4.328	4.348	4.157	191
Places de surveillance	6.362	6.513			
Hôpital de jour chirurgical			5.699	5.600	99
Hôpital de jour non-chirurgical			1.206	1.400	-194
Ergothérapie	33.984	36.827	34.961	34.654	307
Endoscopie	3.277	4.389	4.913	6.467	-1.554
Nouveaux-nés	749	834	782		

Le projet SAP

08.4

En 2019, le CHdN a mis en place le projet SAP MM en collaboration étroite avec le CHL, ainsi que la livraison centralisée de marchandises.

Depuis le 1^{er} octobre 2019, le CHdN ne dispose plus que d'un seul lieu de livraison, ceci sur le site d'Ettelbruck. Dans ce lieu de livraison sont faites toutes les réceptions de marchandises (laboratoire, magasin, pharmacie, service techniques, ...). Via le service logistique les marchandises sont distribuées de ce lieu de livraison vers les différents services. La navette intersites assure l'approvisionnement vers le site Wiltz.



#DeCHdN

09

CHdN

CENTRE HOSPITALIER DU NORD

Le Conseil d'administration

10.1

Le CHdN est administré par un CA qui assume les fonctions d'organisme gestionnaire au sens de la loi hospitalière. Il définit la politique générale de l'établissement dans le respect des lois, règlements et conventions applicables.

Jean FEITH, président
Fränk ARNDT, vice-président
Jean-Paul SCHAAF, bourgmestre d'Ettelbruck
Paul BECKER, membre de la délégation du personnel
Maisy BERSCHIED, membre
Daniel CRAVATTE, membre
François FABER, membre
Dr Alain FOXIUS, membre avec voix consultative
Diane JACOBY-BURG, membre
Théo KARIER, membre
Dr Danielle LEDESCH-CAMUS, membre du Conseil médical
Raymond MOLITOR, membre
Xavier POOS, représentant du Ministère de la Santé
Léon SCHMIT, membre
Claude THILL, membre avec voix consultative
Gast WERNER, membre

Laurent ZANOTELLI, commissaire aux hôpitaux

Pr Dr Hans-Joachim SCHUBERT
Georges BASSING
René HAAGEN
Dr Paul WIRTGEN

Le Conseil de direction

10.2

Le Conseil de direction est l'organe exécutif du CHdN. Chargé de la coordination de l'activité hospitalière, telle que définie par la loi portant création de l'établissement public « Centre Hospitalier du Nord » et dans la loi en vigueur sur les établissements hospitaliers, il assure la gestion journalière de l'établissement.

Pr Dr Hans-Joachim SCHUBERT, directeur général
Georges BASSING, directeur administratif et financier
René HAAGEN, directeur des soins
Dr Paul WIRTGEN, directeur médical

Patrick AGNES, adjoint au directeur des soins
Dr Simone CASEL, adjointe au directeur médical
Nathalie CHOJNACKI, adjointe au directeur administratif et financier
Vinciane DEROUAUX, adjointe au directeur administratif et financier
Tom HEMMEN, adjoint au directeur administratif et financier
Dr Robert THILL-HEUSBOURG, adjoint au directeur médical

Le comité d'éthique

10.3

Conformément à l'article 26 de la loi du 8 mars 2018 sur les établissements hospitaliers et à la planification hospitalière (Mémorial A N° 222 du 28 mars 2018), tout hôpital doit se doter, seul ou en association avec un ou plusieurs autres hôpitaux ou établissements hospitaliers spécialisés, d'un comité d'éthique hospitalier.

L'organisme gestionnaire compose le comité d'éthique de manière à assurer une diversité des compétences tant dans le domaine médical qu'à l'égard des questions éthiques, sociales et juridiques. Il est mis en place par l'organisme gestionnaire de l'hôpital, ou, dans le cas d'un comité compétent pour plus d'un hôpital, par décision conjointe de leurs organismes gestionnaires. Le comité peut comprendre tant des membres extérieurs à l'hôpital que des membres attachés à celui-ci.

Membres

Jean-Luc THILL, président
Dr Jean-Marie BEHM
Me Jean-Luc GONNER
Olivia HODY
Dr Theo HOFFMANN
Dr Chrétien JACOBY
Karin KINNEN
Marielle MAJERUS-GOEDERT
Dr Jean SERVAIS

La commission qualité

10.4

La commission qualité a pour mission d'assurer les tâches suivantes :

- la fixation et l'analyse des indicateurs internes du CHdN ;
- l'élaboration et l'analyse des différentes enquêtes ;
- la préparation et la rédaction des rapports qualité et la participation au programme Incitant Qualité national ;
- des propositions pour décision du Conseil de direction pour tous les thèmes traitant de l'amélioration continue de la qualité et de la gestion des risques ;
- le suivi, l'évaluation et la promotion des mesures pour optimiser la qualité des prestations ;
- la mise en place de structures et de mécanismes de prévention, de signalement et de lutte contre les événements indésirables.

Membres

Patrick AGNES	Luc KALMES
Paul BECKER	Dr Danielle LEDESCH
Dr Simone CASEL	Jean-Marie OMES
Nathalie CHOJNACKI	Isabelle PINTO
Vinciane DEROUAUX	Pr Dr Hans-Joachim SCHUBERT
Véronique HERMAN	Dr Paul WIRTGEN
Bernd HOFFMANN	
Michel GILSON	

Le comité paritaire de dialogue social

10.5

Le CPDIS de l'établissement a pour mission générale la sauvegarde et la défense des intérêts des salariés en matière de conditions de travail, de sécurité de l'emploi et de statut social. En outre, il jouit d'un droit d'information et de consultation sur la vie de l'entreprise et en matière technique, économique et financière. Il participe à certaines décisions. Ses attributions sont précisées dans la loi du 23 juillet 2015 portant réforme du dialogue social.

Membres effectifs

Pr Dr Hans-Joachim SCHUBERT, président
Georges BASSING
Vinciane DEROUAUX
Charles FRAUENBERG
René HAAGEN
Paul WIRTGEN

Membres effectifs – Salariés

Paul BECKER
Luc KALMES
Claude THILL
Claude BLOM
Michel GILSON
Axel ROSENGARTEN

Membres suppléants

Patrick AGNES
Nathalie CHOJNACKI
Isabelle DELHERS
Tom HEMMEN
Robert THILL-HEUSBOURG

Membres suppléants – Salariés

Pascal BEBING
Nuno PAIVA MANAIA
Solange BESSELING
Michèle FUNK
Ben MICHELS
Carole WELTER

Le Conseil médical

10.6

Conformément à l'article 32 de la loi du 8 mars 2018 sur les établissements hospitaliers et la planification hospitalière (Mémorial A N°222 du 28 mars 2018), chaque hôpital dispose d'un Conseil médical.

Le Conseil médical est l'organe représentant les médecins, les pharmaciens et les chefs de laboratoire exerçant à l'hôpital, par lequel ceux-ci peuvent collaborer à la prise de décisions à l'hôpital.

Dr Danielle LEDESCH, présidente
Dr Alain FOXIUS, vice-président
Dr Jacqueline PARMENTIER, secrétaire
Dr Henri NEURAY, secrétaire
Daniel HENRIQUEZ-KRIES, trésorier
Dr Fatiha BOULMERKA
Dr Marcel BURK
Dr Pascale GEORGE
Dr Xavier MILLER
Dr Paul MOLITOR
Dr Denis ROLAND
Dr Luc SCHROEDER
Dr Claude SCHALBAR

La délégation du personnel

10.7

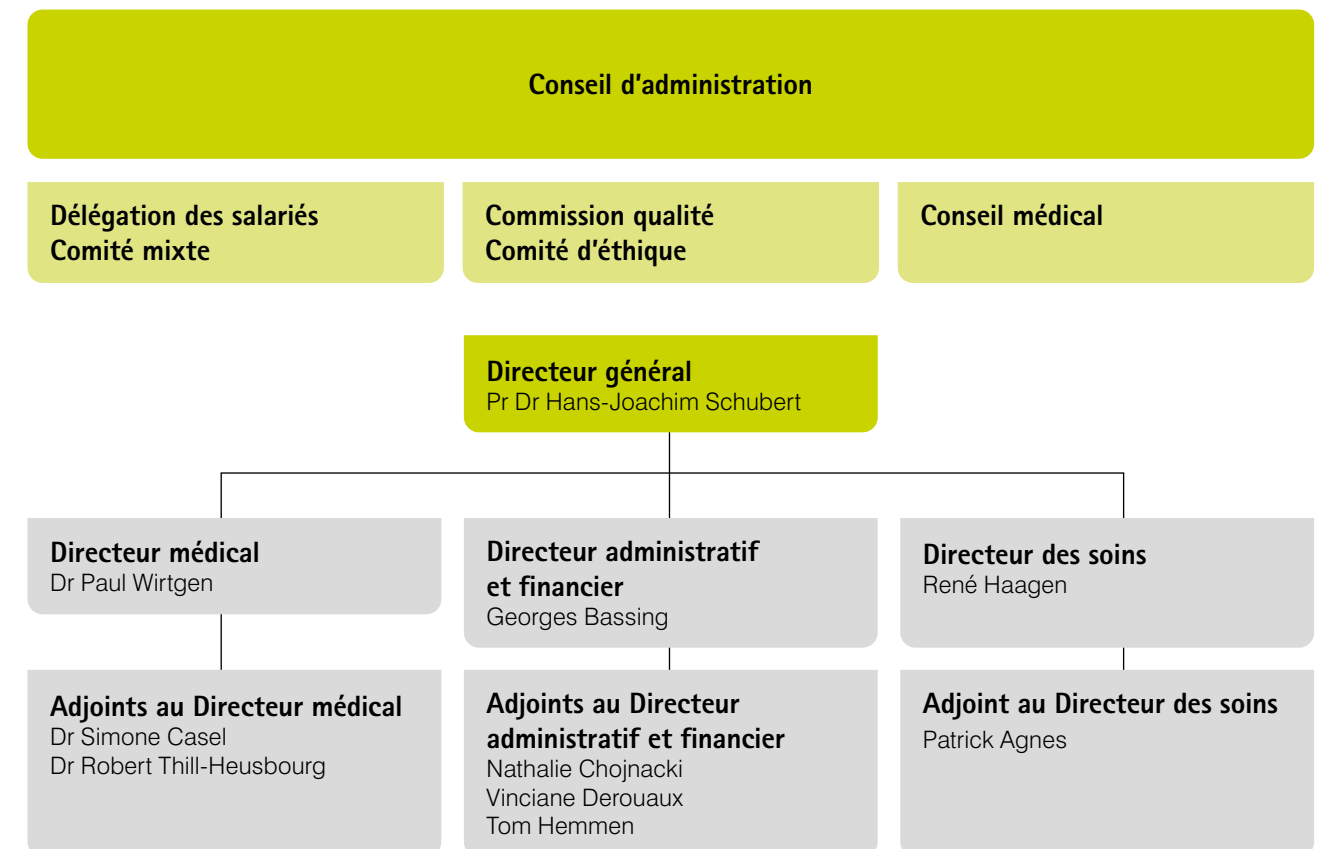
Conformément à la loi du 23 juillet 2015 portant réforme du dialogue social à l'intérieur des entreprises, la délégation du personnel a pour mission générale de sauvegarder et de défendre les intérêts du personnel salarié de l'entreprise en matière de conditions de travail, de sécurité de l'emploi et de statut social.

Paul BECKER, président
Luc KALMES, vice-président
Pascal BEBING
Solange BESSELING
Claude BLOM
Michèle FUNK
Michel GILSON
Jacques GOMES DA LUZ
Ben MICHELS
Nuno PAIVA MANAIA
Kerstin RAS
Axel ROSENGARTEN
Claude THILL
Carole WELTER

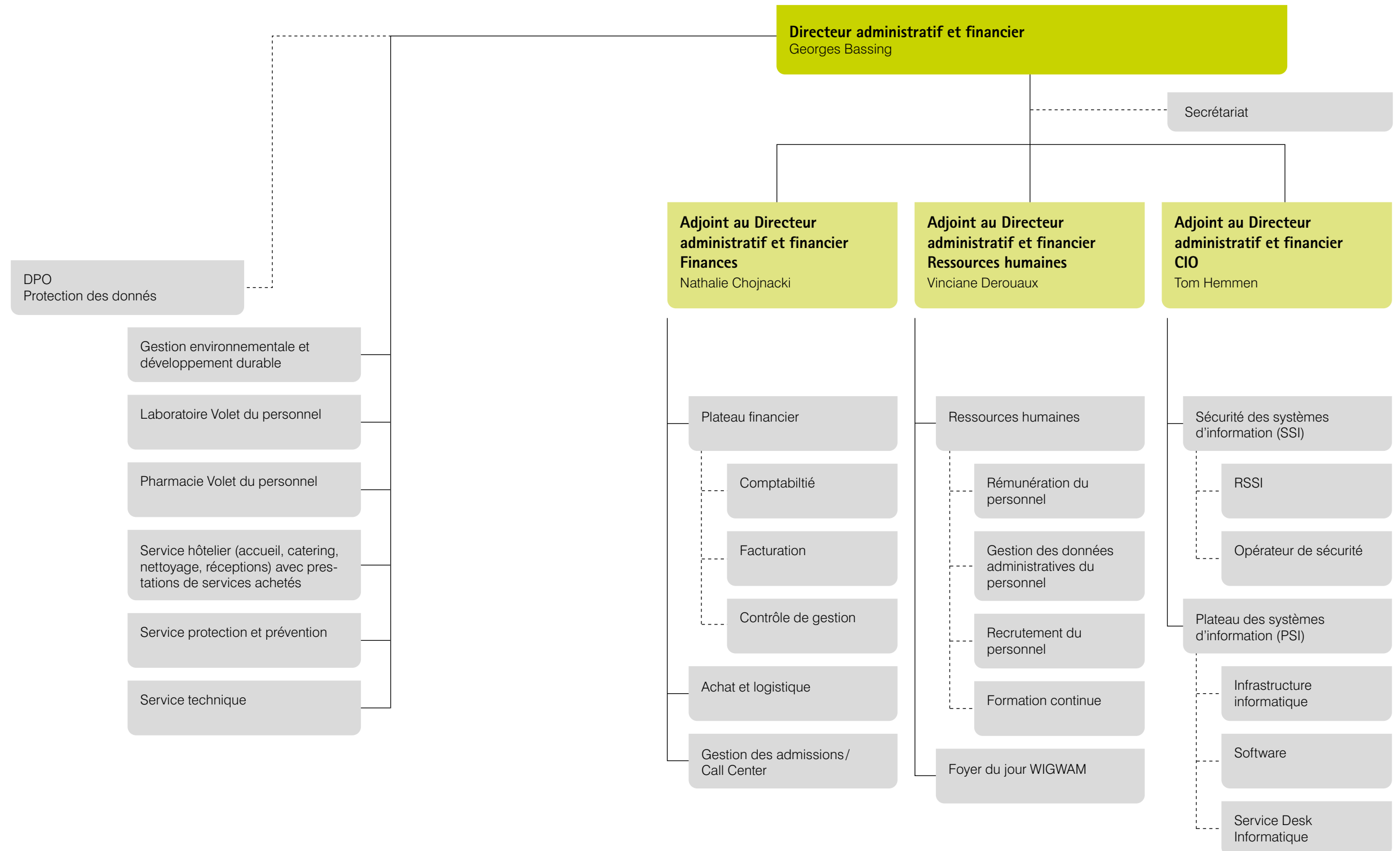
La structure organisationnelle

10.8

Organigramme



Direction administrative et financière



Direction des soins

Directeur des soins
René Haagen

Adjoint au Directeur des soins
Patrick Agnes

EVI / PRN

Cadre intermédiaire
Peter Wirix

US 31
US 32
US 02
US 03
Hôpital de jour Rééd. gér.

Cadre intermédiaire
Francis Schroeder

US 11
Aire d'accouchement
US 12
US 21
US 22
US 01
IMC
Archivage
Transport patients
Secrétariat DDS
Secrétariat US

Cadre intermédiaire
Bernd Hoffmann

US 41
US 42
US 52
US 53
Antenne mobile psych.
Hôpital de jour psych.
Dialyse
Soins palliatifs à domicile

Cadre intermédiaire
Nadine Kulinna

Service des polycliniques
Service social
Endoscopie
Ergothérapie/Orthophonie
Physiothérapie
Places surv. ambulatoires
Préhospitalisation

Cadre intermédiaire
Patrick Agnes

Imagerie médicale
IRM
Médecine nucléaire

Service Urgences
Lits portes

Cadre intermédiaire
Antonio Andrade

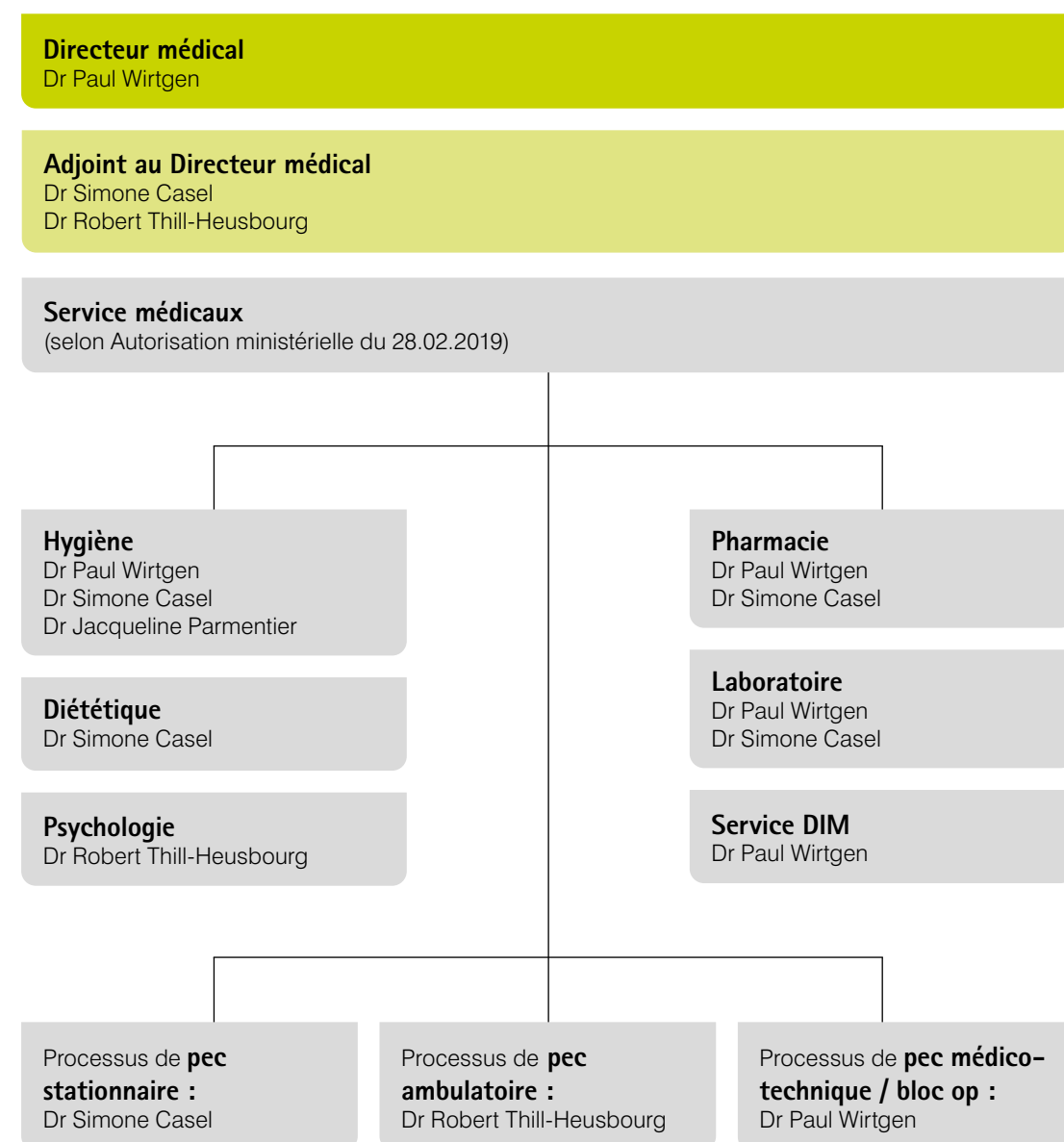
Bloc opératoire
SAMU
Réanimation
Salle de réveil
Stérilisation

Processus de prise en charge stationnaire

Processus de prise en charge ambulatoire

Processus de prise en charge médico-technique

Direction médicale



Notre rapport d'activité actuel 2019
est disponible sous forme numérique à l'adresse
chdn.lu/de/rapport-annuel.php

Centre Hospitalier du Nord

120, avenue Salentiny / L-9080 Ettelbruck

T. 00352 81 66-1 / E-mail: chdn@chdn.lu

www.chdn.lu