

EpiCURA mag

TOUTE L'ACTUALITÉ D'EPICURA POUR LES PATIENTS ET LE PUBLIC



DOSSIER
P. 04

Pôle gériatrique : tout pour les seniors !



PORTRAIT

Lucia Ganga,
médiatrice

QUIZ

La sécurité
à l'hôpital

P. 10





2016 : nouveaux projets, même VISION

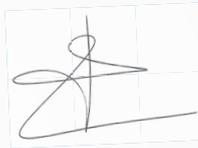
2015 a été véritablement une année pivot dans l'histoire d'EpiCURA : les projets patiemment semés et cultivés au cours de ces dernières années sortent à présent de terre et se concrétisent. Ce nouveau numéro d'EpiCURAmag en donne deux beaux exemples, avec la naissance du Pôle Gériatrique de Baudour, ainsi que l'aménagement du nouveau bloc

d'accouchements du Pôle Mère-Enfant du Borinage. Le site d'Ath n'est pas en reste puisque de nombreux travaux de rénovation sont en cours ; nous vous en parlerons prochainement. Tous ces projets restent dans la droite ligne du projet EpiCURA que nous construisons chaque jour, avec vous et pour vous. Je profite de ces quelques lignes pour remercier également tous les collaborateurs qui, par leur excellent travail, contribuent chaque jour au bien-être de nos patients, même si leurs missions sont parfois plus discrètes. Vous pourrez par exemple faire connaissance dans ces pages avec le travail de la cellule de médiation, des responsables de la sécurité et de l'équipe de neuropsychologie.

Toute l'équipe d'EpiCURA vous remercie pour votre confiance et vous adresse déjà ses meilleurs vœux de santé et de bonheur pour 2016 ! Bonne lecture !



Pierre Tilman
Directeur Général adjoint
Directeur des Infrastructures



EpiCURAmag est une publication du
> Centre Hospitalier EpiCURA
Site de Baudour
136 rue Louis Caty
7331 Baudour
Tél. : 065 76 81 11

Éditeur responsable :
François Burhin
136 rue Louis Caty
7331 Baudour

Rédactrice en chef :
Delphine Cauchies

Conception et réalisation :
vivio
70 rue Rodenbach
1190 Bruxelles
Tél. : 02 640 49 13
Fax : 02 640 97 56
e-mail : ci@vivio.com

Coordination de la rédaction :
Cindy Izzarelli

Secrétariat de rédaction :
Claudine De Kock

Maquette :
Marie Bourgois
Noémie Chevalier

Mise en page :
Noémie Chevalier

Photos et illustrations :
Laetizia Bazzoni, Coralie Cardon,
Cindy Izzarelli

Impression :
Artoos

Tirage :
6.000 exemplaires

Les articles, opinions, dessins et photos contenus dans le magazine sont sous la seule responsabilité de leurs auteurs. Tous droits de traduction, d'adaptation et de reproduction réservés pour tous pays.



- P.03 NEWS
Toute l'actualité d'EpiCURA
- P.04 DOSSIER
Le Pôle Gériatrique s'occupe de nos seniors
- P.07 NEWS

- P.08 DÉCOUVERTE
Neurologie : la psychoéducation vient en aide aux familles
- P.10 ZOOM
Quiz : la sécurité à l'hôpital
- P.12 PORTRAIT
Lucia Ganga, médiatrice

- P.14 VISITE GUIDÉE
Découvrez le bloc d'accouchements du Pôle Mère-Enfant du Borinage



P. 04
Le Dr Cantella nous ouvre les portes de l'hôpital de jour gériatrique d'EpiCURA.



P. 08



P. 14



Journée mondiale du volontariat : devenez bénévole à l'hôpital

LA JOURNÉE MONDIALE DU VOLONTARIAT EST CÉLÉBRÉE LE 5 DÉCEMBRE. EPICURA RECHERCHE DES BÉNÉVOLES TOUTE L'ANNÉE ET LANCE L'APPEL POUR L'OCCASION.

Le volontariat est un engagement citoyen. Dans un hôpital, il revêt plusieurs formes : apporter du soutien aux patients en les guidant vers les consultations, leur faire la lecture, leur prêter une oreille attentive sans les juger, organiser des activités en collaboration avec les ergothérapeutes, etc. Chez EpiCURA, nos volontaires bénéficient d'une formation spécifique et font partie d'une équipe encadrée au quotidien. Les formations se donnent quatre fois par an : en février, mai, octobre et novembre.

PLUS D'INFOS

Si, vous aussi, vous souhaitez rejoindre l'équipe, contactez Anne-Sophie D'Heygere, responsable du volontariat au 0476 783 009 (en priorité le lundi, de 8h à 12h et les mardi et jeudi de 8h à 16h). Vous pouvez également lui laisser un message en dehors de ces heures ou la contacter par e-mail : anne-sophie.dheygere@epicura.be.

Allergies : de nouvelles brochures pour vous informer

Allergies alimentaires, allergies au pollen, allergies croisées..., les allergies prennent en compte de nombreux paramètres qui sont parfois difficiles à retenir. Pour vous y aider, EpiCURA met à votre disposition plusieurs brochures explicatives dans un nouveau format. Dans chaque fascicule, vous trouverez des explications claires et un rappel précis de toutes les informations utiles pour traiter votre allergie. Ces brochures sont disponibles au service d'allergologie du site de Baudour. N'hésitez pas à vous servir ou à les demander. Vous avez également la possibilité de les télécharger sur notre site web : <http://www.epicura.be/Conseils-sante/Allergologie.aspx>.



Photos : D.R.



DOSSIER

Depuis mai 2015, le Pôle Gériatrique a ouvert ses portes à Baudour. Il rassemble les équipes de Baudour et Hornu et propose un panel de soins complet pour la personne âgée.

P. 04-05

Une journée à l'hôpital de jour gériatrique

P. 06

Un nouveau Pôle d'excellence

L'HÔPITAL DE JOUR GÉRIATRIQUE DE BAUDOUR



Mon BILAN de l'affaire

04



Accueil, paramètres vitaux, prise de sang : les patients sont pris en charge dès leur arrivée à l'hôpital de jour.

Jeannine, 80 ans, vient d'apprendre qu'elle présente une tumeur au sein. Vu son âge, son gynécologue lui a prescrit un bilan gériatrique complet. Ce bilan gériatrique permet au médecin traitant d'avoir un aperçu global de l'état de santé du patient et, si nécessaire, d'orienter son traitement. « La gériatrie est par définition pluridisciplinaire », explique le Dr Giacomo Cantella, chef de service. « Elle s'appuie sur l'expertise de toute une équipe paramédicale : logopèdes, diététiciens, neuropsychologues, kinésithérapeutes, ergothérapeutes... Chaque patient du pôle gériatrique est vu par l'ensemble des spécialistes, afin de dresser un bilan complet et détaillé de son état de santé. »

8H-9H : ADMISSION ET PREMIERS EXAMENS

La journée a donc commencé très tôt pour Jeannine. Dès son arrivée, elle a été prise en charge par l'équipe infirmière de l'hôpital de jour gériatrique qui s'occupe de son bilan et du relevé de ses paramètres vitaux. Après la prise de sang, Jeannine prend un petit-déjeuner bien mérité en attendant ses autres rendez-vous. Vient ensuite le moment du bilan cognitif : la patiente doit, entre autres, répondre à une série de questions simples (décliner son identité, la date du jour, expliquer où elle se trouve...). « Ce test nous permet de vérifier si un patient est désorienté ou s'il présente des troubles de la mémoire », explique la neuropsychologue.



9H30-11H : UN PROGRAMME PERSONNALISÉ

Jeannine se met en route pour ses autres examens. « Scanner cérébral, test de déglutition, consultation de diététique ou consultation préopératoire avec un anesthésiste : chaque bilan est différent car chaque patient suit un programme personnalisé », explique Fanny Hendrickx, ergothérapeute. « Et si certains examens nécessitent un déplacement vers Hornu (comme l'examen de scintigraphie

CONTACT

PERSONNEL MÉDICAL

Contactez le Pôle Gériatrique au 065 75 71 02.

Chef de service : Dr Giacomo Cantella



BON À SAVOIR**LE BILAN DE SANTÉ GÉRIATRIQUE, UNE FORMULE GAGNANTE**

- Le bilan gériatrique d'un jour est proposé depuis 2008, et son succès va grandissant : 31 bilans ont été réalisés en 2008, contre 350 en 2015.
- Ce bilan permet au patient âgé de réaliser tous les examens médicaux nécessaires en une journée et en un seul lieu, sans devoir être hospitalisé. Confortable et rassurant !
- Il ne faut pas attendre un gros ennui de santé pour faire un bilan. Car c'est aussi un excellent acte préventif. En repérant très tôt un problème ou une affection, on assure une prise en charge efficace. On évite ainsi un accident, une hospitalisation, un traitement et des frais.

UN BILAN DE SANTÉ GÉRIATRIQUE NÉCESSITE PLUSIEURS RENDEZ-VOUS CHEZ DIFFÉRENTS SPÉCIALISTES, CE QUI ENTRAÎNE DE NOMBREUX DÉPLACEMENTS ET PARFOIS MÊME UNE HOSPITALISATION. TOUTE CETTE ORCHESTRATION PEUT ÊTRE PÉNIBLE À GÉRER POUR UNE PERSONNE ÂGÉE. C'EST POURQUOI L'HÔPITAL DE JOUR GÉRIATRIQUE PROPOSE UN BILAN DE SANTÉ COMPLET EN UNE JOURNÉE.

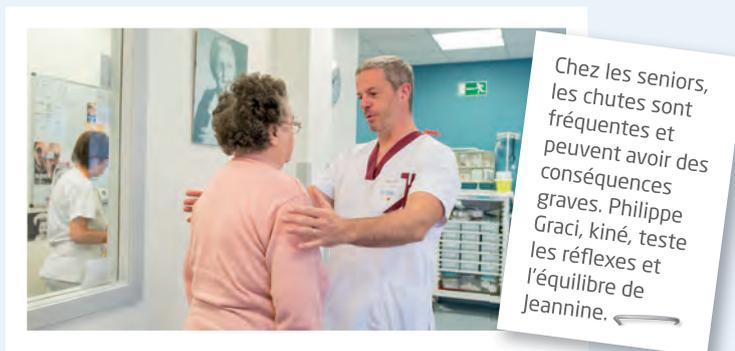
santé gériatrique, d'une journée

Texte : Cindya Izzarelli / Photos : Coralie Cardon

cérébrale), le transfert est entièrement pris en charge par EpiCURA. » Pour Jeannine, le programme du jour est composé d'un électrocardiogramme, d'un scanner abdominal et d'une radio du thorax, ainsi que d'un examen de scintigraphie osseuse.

11H30-12H30 : LE TOUT EN UNE SEULE JOURNÉE

Les brancardiers raccompagnent Jeannine à l'hôpital de jour, où elle a rendez-vous avec le kinésithérapeute et l'ergothérapeute. Il s'agit, entre autres, d'évaluer ses réflexes et son équilibre. « Toutes ces informations sont importantes car elles vont permettre au médecin traitant d'adapter le traitement et la médication de Jeannine pour préserver au maximum son autonomie », explique encore l'ergothérapeute. Jeannine peut maintenant prendre son repas de midi... Et patienter en attendant les résultats de son bilan. « C'est un peu long, c'est vrai, mais cela



Chez les seniors, les chutes sont fréquentes et peuvent avoir des conséquences graves. Philippe Graci, kiné, teste les réflexes et l'équilibre de Jeannine.

m'arrange de ne pas devoir me déplacer plusieurs fois », dit Jeannine en souriant.

15H00 : RÉSULTATS ET ENTRETIEN AVEC LE GÉRIATRE

Le Dr Cantella reçoit Jeannine pour lui communiquer son bilan de santé. Ensemble, ils parcourent en détail les différents résultats. Pendant ce temps, l'équipe infirmière a déjà prévenu les proches de Jeannine que le bilan est terminé :

ils passeront la récupérer dans quelques minutes. Le rapport complet sera ensuite transmis au médecin traitant de la patiente.

Le Dr Cantella reçoit Jeannine pour faire le point sur son bilan de santé. Son dossier sera ensuite transmis à son médecin traitant.



Des TRAJETS de soins sur mesure pour les seniors

Texte : Cindya Izzarelli / Photos : Coralie Cardon



06

EN PRATIQUE

LE PÔLE GÉRIATRIQUE, C'EST:

- 72 lits
- 3 services :
 - > la médecine interne gériatrique aiguë
 - > la prise en charge post-chirurgicale
 - > l'unité de neurologie
- 4 gériatres
- 2 internistes
- 1 assistant
- environ 60 infirmiers et paramédicaux

REPÉRER LES PATIENTS GÉRIATRIQUES POUR LEUR OFFRIR LES SOINS LES PLUS ADAPTÉS POSSIBLES, C'EST UNE DES MISSIONS CENTRALE DE L'ÉQUIPE DU PÔLE GÉRIATRIQUE. COUP D'ŒIL SUR LES DIFFÉRENTES VOIES QUI Y MÈNENT.

Michel, 78 ans, a été admis en chirurgie orthopédique suite à une chute avec fracture du col du fémur. L'opération s'est bien passée, mais pendant la semaine d'hospitalisation qui a suivi son opération, il a développé plusieurs problèmes de santé : confusion, infection urinaire... Après examen, il va donc être transféré au Pôle Gériatrique où son hospitalisation sera prolongée jusqu'à ce qu'il soit complètement rétabli.



DIFFÉRENTES PORTES D'ENTRÉE

Un patient comme Michel peut entrer à l'hôpital de différentes manières: via les urgences, via un autre service ou encore directement depuis son domicile suite à la demande du médecin traitant. « Où qu'ils soient dans l'hôpital, ces patients âgés font toujours l'objet d'une surveillance particulière », précise le Dr Cantella. « L'équipe de liaison gériatrique interne rend systématiquement visite aux patients de plus de 75 ans pour dresser un bilan de leur état et faire ensuite des propositions : renforcer la surveillance, proposer une assistance à domicile, ou transférer le patient au Pôle gériatrique.

Ici, la durée du séjour d'hospitalisation est plus longue ; on peut y prendre le temps de consolider la guérison et d'améliorer l'autonomie du patient avant qu'il ne rentre chez lui. »

UN SERVICE AGRANDI

Même si le Pôle Gériatrique est maintenant situé à Baudour, un gériatre est présent chaque jour sur le site d'Hornu pour y assurer la liaison interne. « Nous avons deux services de gériatrie qui faisaient exactement la même chose, à quelques kilomètres de distance », explique le Dr Cantella. « Réunir les forces sur un seul site est une décision logique, qui rend notre travail plus efficace par l'uniformisation de nos pratiques. »



Le Pôle gériatrique : près de 70 professionnels au service des seniors.



Journée Mondiale du diabète : EpiCURA se mobilise

Le 13 novembre, dans le cadre de la journée mondiale du diabète, les équipes de diabétologie des sites d'Ath et de Baudour étaient présentes dans le hall de l'hôpital pour proposer un dépistage gratuit. Outre le test de glycémie (qui mesure le taux de sucre dans le sang), les visiteurs ont reçu des informations diététiques et des astuces pour mieux contrôler leur consommation de sucre. Cette journée de sensibilisation est d'autant plus importante que le diabète progresse : en Belgique, le nombre de patients diabétiques a doublé en 15 ans et cette maladie touche aujourd'hui environ 500.000 personnes.

EpiCURA fait son cinéma... Et ravit les tout-petits !



EpiCURA prend aussi soin de ses équipes et de leurs familles ! La fête d'entreprise a réuni 2,200 personnes, dont 800 enfants. Une ribambelle de surprises attendait les bambins : séances de cinéma, spectacle théâtral, grimage, espace de jeux avec châteaux gonflables... Et, en point d'orgue, la visite très attendue d'Elsa et Anna, les héroïnes du dessin animé de Disney, « La Reine des Neiges » !



Les enfants étaient à l'honneur toute la journée le 3 octobre dernier.

LE NOUVEAU GUIDE DU PATIENT EST ARRIVÉ

Le Guide du patient 2015-2016 est désormais disponible ! Ce livret bien pratique vous aidera à faire connaissance avec EpiCURA et contient tout ce que vous devez savoir en cas d'hospitalisation. À mettre entre toutes les mains !

Photos : D.R.

DÉCOUVERTE

MALADIE D'ALZHEIMER ET TROUBLES NEUROCOGNITIFS



Céline Massy et Marie Danniau, neuropsychologues chez EpiCURA.

La psychoéducation, un SOUTIEN pour

Texte : Cindya Izzarelli / Photos : D.R.

BON À SAVOIR

UNE MÉTHODE TESTÉE ET APPROUVÉE

La psychoéducation est proposée chez EpiCURA depuis 2010, à l'initiative de l'équipe de neuropsychologie. Les études et les enquêtes de satisfaction montrent que cette aide allège sensiblement la sensation de fardeau que peut ressentir la famille dans l'accompagnement de la personne souffrant de démence. On évite ainsi un placement précoce, ce qui permet au patient de continuer à vivre plus longtemps auprès de ses proches.

TROUBLES DE LA MÉMOIRE, SAUTES D'HUMEUR, DÉSORIENTATION..., LES MALADIES NEUROCOGNITIVES, DONT FAIT PARTIE LA MALADIE D'ALZHEIMER, AFFECTENT LE COMPORTEMENT DU PATIENT ET METTENT SES PROCHES FACE À DES SITUATIONS PARFOIS DÉROUTANTES. LA PSYCHOÉDUCATION LEUR VIENT EN AIDE AFIN DE GÉRER CES MOMENTS DIFFICILES AVEC LES BONS OUTILS.



08

Le père de Véronique souffre d'une démence fronto-temporale, une forme rare de démence liée à une atteinte dégénérative des zones antérieures du cerveau. « Mon père n'a pas voulu admettre ce qui lui arrivait. Il souffrait de sautes

d'humeur, il a commencé à avoir un comportement excessif, grossier tout à fait inhabituel. Sa façon de s'alimenter a aussi changé : il grignotait de manière compulsive... Il était aussi fréquemment en colère. Sa compagne et moi ne savions

pas comment réagir. Fallait-il le contredire ? Aller dans son sens ? Faire semblant de rien ? Comment gérer l'évolution de la maladie ? Face à nos inquiétudes, le neurologue nous a orientées vers des séances de psychoéducation. »

les proches



UNE AIDE RÉSERVÉE AUX PROCHES

« Ces séances sont réservées aux proches des patients, qu'il s'agisse des conjoints, des enfants ou d'un aidant proche », explique Céline Massy, neuropsychologue à Ath. « Les patients n'y assistent pas. Cela permet aux participants de s'exprimer librement et, parfois, de se soulager, sans crainte de blesser le malade. Il faut garder à l'esprit que le malade n'est pas responsable de ses actes et qu'il ne se comporte pas ainsi pour nous agacer, mais il faut aussi apprendre à respecter ses propres limites. » Les séances sont partagées entre une approche théorique, où on explique et démystifie les différents types de démence, et des rencontres avec divers intervenants extérieurs : assistants sociaux, ergothérapeutes, logopèdes, neurologues... Ces derniers fournissent toutes sortes de conseils concrets pour faciliter le quotidien : mieux gérer les troubles du langage et la communication avec le malade, modifier son alimentation pour pallier les troubles de la déglutition, ou encore adapter l'aménagement de son domicile pour éviter les accidents.

UN REcul SALUTAIRE

Les séances comportent un temps de partage, qui permet de créer du lien. « Rencontrer d'autres familles dans le même cas fait qu'on ne se sent plus seul », raconte Véronique. « Cela aide à relativiser et à aborder les problèmes sous un autre angle. Entendre les témoignages et les réactions des autres fait aussi réfléchir. L'ambiance est détendue pendant ces séances. On rit beaucoup, on dédramatise, et on se rend compte que finalement, il faut "faire avec", en y mettant du sien, de la patience et de l'amour. J'encourage vivement les familles concernées à assister à ces séances dès que possible, pour avoir tout de suite la bonne attitude et les bons gestes face à son proche désorienté. Y aller à plusieurs permet de créer un entourage solidaire et épargne beaucoup d'énergie au quotidien. » « Nous conseillons avant tout aux proches de ne pas s'isoler », conclut Céline Massy. « L'important, c'est de s'informer un maximum sur la démence et d'accepter l'aide disponible, qu'elle soit médicale, paramédicale ou simplement humaine. Ensemble, c'est plus facile. »

Perdu face au comportement d'un proche désorienté ? Les séances de psychoéducation aident les familles à mieux gérer ces situations, sans culpabiliser.

EN PRATIQUE

- Chaque cycle de psychoéducation comprend **10 séances de 2 heures**, à raison de 2 séances par mois. Les inscriptions sont limitées à 10 personnes par cycle.
- Le coût d'un cycle complet est de 100 euros.
- Les sessions se déroulent en alternance :
 - > de janvier à juin sur le site de Baudour,
 - > et de septembre à janvier sur le site d'Ath.

Pour plus d'infos sur la prochaine session, contactez les animatrices :

• **à Ath :**

Céline Massy et Marie Danniau, 068 26 30 66,

• **à Baudour :**

Florine De Coninck et Morgane Compère, 065 76 81 73.

ZOOM

VRAI OU FAUX ?

Sécurité à

dur

L'HÔPITAL EST UN LIEU PUBLIC OUVERT ET FORT FRÉQUENTÉ. MALGRÉ LA SURVEILLANCE ET LA VIGILANCE DES ÉQUIPES, DES VOLS ET DES DÉLITS SONT SUSCEPTIBLES DE SE PRODUIRE À CHAQUE INSTANT. PATIENT OU VISITEUR, QUELS SONT LES BONS RÉFLEXES À ADOPTER POUR LES ÉVITER ?

À l'hôpital comme ailleurs, la prudence est de mise : ne laissez pas votre sac sans surveillance et fermez bien les locaux en votre absence.

SEULS L'ARGENT ET LES OBJETS DE VALEUR INTÉRESSENT LES VOLEURS.

FAUX Si les tablettes, PC portables, GSM (pourtant interdits d'usage au sein de l'hôpital) et l'argent sont les principales cibles des voleurs, les clés de voiture, les médicaments et les ordonnances les intéressent tout autant. Des hôpitaux ont même vu disparaître des planches de toilettes ! Sachez que l'on rencontre partout des individus peu scrupuleux, et que la vigilance est donc de mise.

SEULS LES PATIENTS ET LES VISITEURS SONT VICTIMES DE VOLS.

FAUX Le personnel de l'hôpital est aussi victime de vols. Ceux-ci ont lieu majoritairement dans les vestiaires, d'où disparaissent alors argent, chaussures, veste, GSM... Les médecins peuvent se voir également dérober carnets d'ordonnances et cachets.

CONTACT

Sites d'Ath et

Belœil :

Christian Ballant

Sites de Baudour

et Dour :

Xavier Latour

Site de Frameries :

André Cayphas

Site d'Hornu :

Antoine Carlier

Contact unique :

gdr@epicura.be

l'hôpital, vous de **JOUER** !

Texte : Caroline Dunski / Photos : D.R.

LES SACS LAISSÉS SANS SURVEILLANCE ET LES FENÊTRES OUVERTES SONT LES IMPRUDENCES LES PLUS COURANTES.



Veillez à fermer armoires et fenêtres en votre absence (durant les examens médicaux).

Les vols dans les voitures ont diminué, mais on note une augmentation des incivilités telles que des dégradations volontaires ou involontaires sans dénonciation. Rappelons que, sans négligence grave avérée de son fait, l'hôpital ne peut être tenu pour responsable. Par conséquent, en cas de délit, vous devrez déposer plainte auprès des services de police et faire appel à votre assurance.

« LAISSEZ VOS OBJETS DE VALEUR À LA MAISON OU À LA CONSIGNE »

CERTAINES PERSONNES N'ONT PAS D'AUTRE CHOIX QUE DE PRENDRE LEURS OBJETS DE VALEUR AVEC ELLES.



L'hôpital met des consignes à disposition de ses patients. Vous pouvez vous adresser au chef du service hospitalier afin d'organiser la mise en sécurité de vos effets personnels. Prévoyez une enveloppe avec vos nom et adresse afin de pouvoir faire suivre vos valeurs si nécessaire, en cas d'oubli ou de transfert de service.

LES VOLS ET DÉGRADATIONS NE SONT PAS LES SEULES PROBLÉMATIQUES QUE GÈRE LE SERVICE GESTION DES RISQUES.



Le service gestion des risques constate également, d'année en année, une hausse continue de la violence verbale. Dans ce cas de plus en plus courant d'incivilité, évitez de répondre, ou faites-le avec diplomatie. Ce service gère aussi les risques d'incendie.

Si vous constatez un début d'incendie, gardez votre calme, donnez l'alerte (criez « au feu ! ») et appelez le 112. En cas d'ordre d'évacuation, dirigez-vous calmement vers la sortie ou l'escalier de secours le plus proche et rendez-vous à l'un des points de rassemblement qui vous sera désigné.

EN BREF

LA SÉCURITÉ EN QUELQUES CHIFFRES

- 350 consignes
- 163 caméras haute définition
- 250 plans d'évacuation
- 700 consignes de prévention incendie
- 400 extincteurs et 230 RIA (Réseau d'Incendie Armé, soit les lances d'incendie)
- 1.200 portes équipées d'un système de sécurité (incendie et/ou contrôle d'accès)
- 5.000 détecteurs gérés par 30 centrales de sécurité incendie ou vol



DEPUIS 2002, TOUT HÔPITAL DOIT DISPOSER D'UN SERVICE DE MÉDIATION GRATUIT. EN CAS DE LITIGE, LE MÉDIATEUR EST L'INTERMÉDIAIRE ENTRE LE PATIENT ET LES PRATICIENS DE L'HÔPITAL. CHEZ EPICURA, C'EST LUCIA GANGA QUI OCCUPE CETTE FONCTION.

LUCIA GANGA, MÉDIATRICE

La médiation, toute neutralité

Texte : Caroline Dunski / Photos : Cindya Izzarelli

12

CV EXPRESS

LUCIA GANGA

2002

employée au Service Facturation du Centre Hospitalier Hornu-Frameries

2004

médiatrice et employée au Service Contentieux

2012

médiatrice à temps plein pour les trois sites hospitaliers d'EpiCURA



« Quand la loi a imposé la présence d'un médiateur au sein de l'hôpital, la fonction n'existait pas et il n'y avait pas de cursus spécifique », raconte Lucia Ganga, médiatrice depuis 2004. « Les médiateurs peuvent heureusement bénéficier d'une formation continue afin d'être aidés dans leur travail, comme suivre une formation sur la gestion des émotions, qui est très utile lors des entretiens avec les patients. »



La Cellule Médiation en plein travail : Lucia Ganga et sa collaboratrice Dominique Faucon discutent ensemble de chaque dossier.

un dialogue en

BON À SAVOIR

PATIENT : QUELS SONT MES DROITS ?

La loi du 22 août 2002 précise en un seul texte les caractéristiques de la relation entre le patient et le praticien professionnel et vise à améliorer la qualité des prestations de soins de santé.

Les droits du patient :

- bénéficier d'une prestation de soins de qualité ;
- choisir librement le praticien professionnel ;
- être informé sur son état de santé ;
- consentir librement à la prestation de soins, avec information préalable ;
- savoir si le praticien est assuré et autorisé à exercer sa profession ;
- pouvoir compter sur un dossier médical tenu à jour, pouvoir le consulter et en obtenir une copie ;
- être assuré de la protection de sa vie privée ;
- introduire une plainte auprès d'un service de médiation ;
- avoir droit au traitement de la douleur.

Si une personne estime qu'un praticien n'a pas respecté un de ses droits de patient et manifeste du mécontentement, elle peut s'adresser au service de médiation de l'hôpital concerné.

ÉCOUTER, APAISER, RÉAGIR

En effet, la mission du médiateur d'hôpital est essentiellement humaine. En cas de plainte, c'est le médiateur qui reçoit et écoute le patient mécontent (ou, le cas échéant, sa famille), et essaie de trouver, avec toutes les parties concernées, une solution satisfaisante et équitable au problème. « Je reçois de préférence sur rendez-vous, mais il arrive que j'accueille les plaignants à l'improviste. Parfois, le simple fait d'être écouté peut apaiser. Dans tous les cas, il est important de réagir rapidement, pour que le patient ne se sente pas livré à lui-même. »

RÉSOLURE DES DIFFÉRENDS EN TOUTE IMPARTIALITÉ

Le premier contact permet à la médiatrice d'avoir une vue d'ensemble de la situation. Cette dernière informe ensuite le membre de l'hôpital concerné et l'invite à faire part de son point de vue sur les faits relatés par le patient. La médiatrice encourage vivement les parties à exprimer leurs sentiments et leurs propositions dans un esprit de conciliation et de résoudre le différend par la négociation. « Notre travail doit rester neutre et impartial », rappelle Lucia Ganga. Si, malgré nos efforts, le problème ne peut pas être réglé à l'amiable, on sort alors du champ de la médiation. »

Dans ce cas, le médiateur reste disponible pour informer le patient des alternatives existantes », explique Lucia Ganga. Une première solution est de transmettre le dossier à la Direction pour avis. En dernier recours, le plaignant peut aussi se tourner vers le service juridique de la mutuelle ou vers l'Ordre des Médecins, s'il le souhaite.

APPORTER DES RÉPONSES

En 2014, la Cellule Médiation a traité au total 174 plaintes. C'est très peu si on considère les 500.000 visites que l'hôpital enregistre par année, hospitalisations et consultations comprises. Le taux d'insatisfaction sévère est vraiment très bas. Le plus souvent, les plaintes portent sur la qualité des soins ou sur des relations difficiles avec un médecin. Mais il arrive que certains dossiers dépassent la stricte gestion des plaintes liées aux droits des patients. « Nous gérons aussi parfois des plaintes liées à l'organisation de l'hôpital ou des dossiers d'intervention auprès d'une assurance, suite à une chute ou à la perte d'une prothèse dentaire ou auditive », ajoute Lucia Ganga. « Nous essayons toujours d'apporter une réponse au problème du patient. »

CONTACT

La Cellule Médiation vous reçoit sur rendez-vous.

Vous pouvez joindre la médiatrice par courriel :

lucia.ganga@epicura.be ou par téléphone : **0473 98 05 25.**



PÔLE MÈRE-ENFANT →



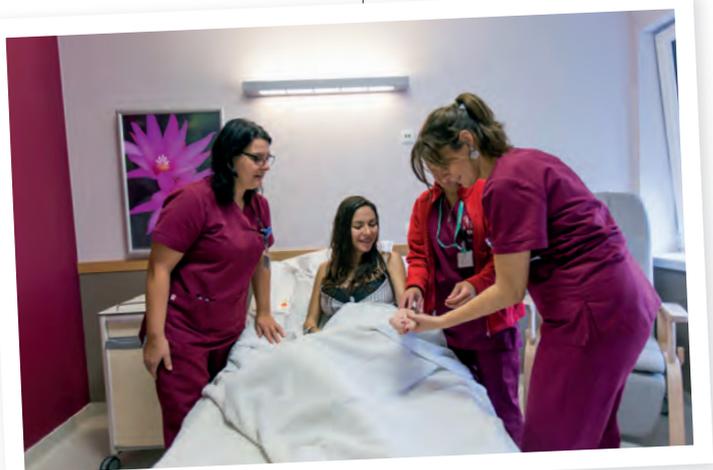
1

À HORNU, LE PÔLE MÈRE-ENFANT VIENT DE DÉPLOYER SA NOUVELLE AILE. TANDIS QUE LE SERVICE DE PÉDIATRIE ET L'UNITÉ DE NÉONATOLOGIE OCCUPENT LE 3^e ÉTAGE, TOUT LE PLATEAU DU 2^e EST DÉSORMAIS CONSACRÉ À LA GROSSESSE, À L'ACCOUCHEMENT ET AUX SOINS POST-PARTUM.

14

Dans les coulisses du nouveau BLOC

Texte : Cindya Izzarelli / Photos : Reporters



Nous sommes ici dans l'Unité de Maternance, où sont prises en charge les pathologies gravidiques, comme par exemple les menaces d'accouchement prématuré, l'hypertension artérielle, les pathologies infectieuses, les infections urinaires ou le diabète de grossesse. Le grand desk lumineux accueille et oriente les patients et éventuels visiteurs dans le nouveau service.

Couleurs vives et chaleureuses, ambiances douces, salles de bains spacieuses... comme pour les autres locaux rénovés, la création d'une atmosphère agréable a été prise en compte. « Tout l'aspect du plateau a été repensé dans une optique plus cocoon, moins médicale », détaille Sylvie Canonne, sage-femme chef d'unité de la Maternité et du bloc d'accouchement. Les cinq nouvelles chambres d'observation doublent la capacité d'accueil pour les mères sur le point d'accoucher.

De l'autre côté de la double porte se trouvent les six nouvelles chambres d'accouchement. « On est loin de l'environnement technique un peu froid d'autrefois », explique la sage-femme. « Ce sont de véritables salons d'accouchement, la maman et son futur bébé vont y passer plusieurs heures, il doivent donc y disposer de tout le confort nécessaire ! »



2



3

CHIFFRES-CLÉS

LE PÔLE MÈRE-ENFANT, C'EST :

À la maternité :

- 11 gynécologues
- 2 médecins en formation de gynécologie-obstétrique
- 2 gynécologues consultants
- 40 sages-femmes
- 2 puéricultrices
- 2 psychologues
- 1 diététicienne
- 16 chambres dont 1 VIP
- 2 kinés
- 1 secrétaire et 1 aide-logistique
- 2 assistantes sociales
- 1 service ONE pré- et post-natal

En pédiatrie

- 12 pédiatres
- dont 3 spécialistes de la néonatalogie
- 3 assistantes et 1 stagiaire issus d'universités différentes
- 20 infirmières
- 18 chambres dont 2 d'isolement
- 2 éducatrices
- 2 institutrices
- 1 classe pour pallier l'absence à l'école
- 1 salle de jeux
- ... et un objectif de 1.000 naissances en 2015 !

Mise au sein, premiers soins, bons gestes : l'équipe des sages-femmes est présente pour encadrer et conseiller les jeunes mamans pendant ces premiers instants avec bébé.



d'accouchement

4



Outre le ballon de travail, qui permet de soulager la douleur des contractions, trois des salles sont aussi équipées de baignoires de dilatation, où il est aussi possible d'accoucher. « L'accouchement dans l'eau offre une solution plus naturelle, non médicamenteuse, pour les futures mamans qui souhaitent une alternative à la péridurale », poursuit Sylvie Canonne. « Nous voulons laisser le choix à chaque famille de réaliser son projet de naissance comme elle l'entend, tout en fournissant un encadrement médical sûr. »

5

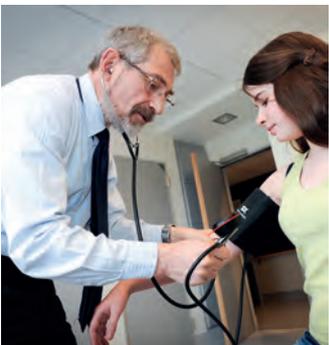
Les nouveaux lits d'accouchement sont équipés de lampes chauffantes. C'est bien utile, car EpiCURA favorise le contact peau à peau entre maman et son nouveau-né. « Dès la naissance, le bébé est placé contre sa mère et nous les laissons profiter de ces premiers instants en toute tranquillité. » Pendant ce temps, de l'autre côté de la tenture, le personnel médical s'affaire et veille. Au bout de quelques heures, la nouvelle famille sera déménagée à quelques mètres de là, de l'autre côté du palier, dans l'Unité de Maternité.

5





70 MÉTIERS POUR VOTRE SANTÉ



www.epicura.be

SITE D'ATH
1 rue Maria Thomée
7800 Ath
Tél. : 068 26 21 11

SITE DE BAUDOUR
136 rue Louis Caty
7331 Baudour
Tél. : 065 76 81 11

SITE D'HORNU
63 route de Mons
7301 Hornu
Tél. : 065 71 31 11

