

CULTURE QUALITÉ

Sujet du mois



La médiation interculturelle est assurée par un coordinateur sur chaque site qui a pour mission de résoudre, autant que possible, les problèmes liés à la barrière linguistique dans le cadre d'une hospitalisation ou consultation.



J'ai besoin d'un traducteur



Réalisez une **demande de traduction** via le formulaire [ENNOV](#). La demande sera traitée dans les 48h ouvrables afin d'assurer un service de traduction dans les meilleures conditions.

Je suis capable d'interpréter une autre langue



Vous parlez d'autres langues que le français et vous êtes soucieux de collaborer ?

Remplissez le formulaire via [ENNOV](#).

>> Dans le cas où le service de traduction et d'urgence médicale ne sont pas disponibles, je pourrais être appelé pour effectuer une traduction

Documents traduits



Selon certains critères (fréquence, demande), certains documents peuvent être traduits afin de permettre aux patients de les comprendre.

Remplissez le formulaire de demande via [ENNOV](#).

Très prochainement l'équipe de coordination va venir vers vous pour renouveler le pôle de traducteur interne.



ACCREDITATION
CANADA



chuucnamur.be



CHU
UCL
NAMUR

GESTION DOCUMENTAIRE

Sujet du mois

Sujet du mois

1) Charte de la « non-culpabilité » du CHU UCL Namur:

Toutes nos activités convergent vers un même but : « Prodiguer les meilleurs soins et services dans les meilleures conditions de sécurité et de qualité. »

Par essence, bon nombre de nos activités comportent des risques pour les patients et ou les collaborateurs.

Tous les problèmes méconnus ou cachés ne pourront pas être solutionnés et ceux-ci se reproduiront inévitablement. Ils doivent donc être communiqués afin d'être analysés et servir de socle à notre processus d'amélioration continue.

Nous vous encourageons à déclarer l'ensemble des événements indésirables que vous rencontrez.

Pour rappel, la Direction et les Cadres du CHU UCL Namur, s'engagent à développer un système de transmission des incidents non sanctionnant.

Les personnes qui déclarent un problème ou un incident auront, dans ce cadre, la garantie que le signalement de ce problème n'aboutira à aucune suite négative envers les personnes concernées par ce problème sauf si celui-ci résulte d'un acte inadéquat intentionnel ou répétitif.

Chaque déclaration est rédigée pour améliorer la qualité de nos services. Une personne rédige un événement indésirable qui vous concerne, ne le prenez pas mal et mettons ensemble des actions en place pour y palier !!!

2) Gestion documentaire plus simple et plus efficace :

- ★ **Simplifier et harmoniser la méthode d'impression des documents** : Quand vous révisiez vos documents, pensez à cocher la case « impression autorisée ». Lors de la consultation du document, l'utilisateur aura accès à une icône « imprimante » afin de lancer l'impression directement.
- ★ **Faciliter la recherche** : A chaque création ou révision de documents, complétez l'encadré « Liste des mots-clés », elle permet d'alimenter notre moteur de recherche et améliore la visibilité de votre document.
- ★ **Supprimer les liens Ennov obsolètes** : Dans vos rédactions, tous les liens qui renvoient vers un document dans Ennov doivent commencer par : <https://ennov/ennov/chunam>. Avant le 19 janvier les liens qui renvoyaient vers Ennov commençaient par : <https://ennov-02-p/ennov/godinne>. Nous réalisons la modification dans l'ensemble des documents applicables dans Ennov. N'oubliez pas de réaliser cette correction dans vos documents en cours de préparation et ceux qui se trouvent en dehors d'Ennov.
- ★ **Utiliser les derniers canevas disponibles** : Afin de répondre à des obligations légales ou par soucis de simplification, nous modifions nos canevas Ennov. Merci de prendre toujours la dernière version disponible.



PLAN SÉCURITÉ-PATIENT

Sujet du mois

Sujet du mois

Le Département Communication du CHU est indispensable pour faire vivre l'image du CHU UCL Namur, garantir la cohérence des messages diffusés en interne et vers nos PREC, assurer la diffusion, au bon moment, des bons messages vers les bonnes cibles, proposer des plans de communication efficaces et des supports de communication de qualité.

Cette équipe dynamique apporte une visibilité importante de notre institution via nos sites web, les réseaux sociaux et les médias. Elle se tient à la disposition des journalistes pour répondre à toutes les questions concernant le CHU, un service, un médecin/un professionnel ou une discipline.

L'année 2022 en quelques chiffres

L'année 2022 en quelques chiffres



332 articles et reportages de presse.



33 vidéos.



102 supports informatifs ou promotionnels.



787.283 personnes touchées via Facebook, LinkedIn & Youtube, Instagram.



294.284 visiteurs.

Outil mis à disposition – lien

Outil mis à disposition – lien

- ★ Intranet : [Lien Dinant](#) ; [Lien Godinne](#) ; [Lien Sainte-Elisabeth](#) ;
- ★ Fil Info : Arrive directement dans votre boîte mail du CHU ;
- ★ [Site web](#), [LinkedIn](#) ; [Facebook](#) ; [Youtube](#) ; [Instagram](#)
- ★ Relations presse ;
- ★ Événementiels : Happy hours, fêtes du personnel, CHU trophy, Inaugurations, portes ouvertes.... ;
- ★ Supports informatifs ou promotionnels, disponibles sur le site web du CHU : <https://www.chuucnamur.be/documentation/>
- ★ Affichages & écrans dispersés dans les différents endroits stratégiques des 3 sites.
- ★ Mediacoaching : l'équipe communication vous accompagne lors de tout contact avec la presse.

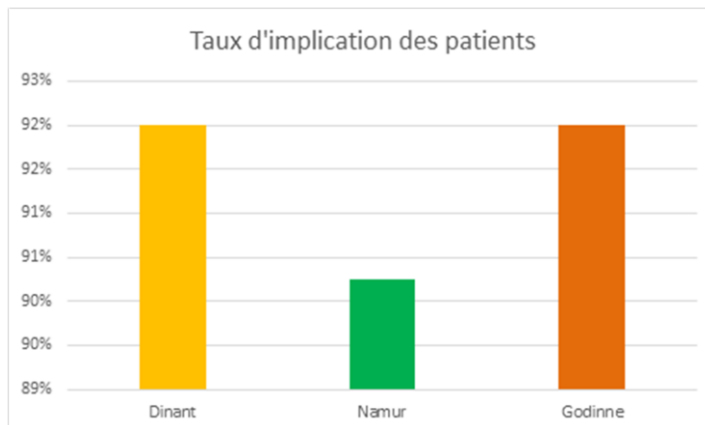
INDICATEURS QUALITÉ

À la question « **vous sentez vous impliqué dans les décisions concernant votre santé ?** » les patients répondent positivement à plus de 90% sur chacun des sites hospitaliers.

Nous atteignons plus de 96% pour les services d'hospitalisation de jour.

Lors de chaque cap qualité, nous vous communiquerons le nombre d'évènements indésirables déclarés sur les trois derniers mois.

Ci-contre donc les EI déclarés en janvier, février et mars 2023.



ACTUALITÉ

Nous avons le plaisir de vous annoncer une nouvelle arrivée au sein du CHU UCL Namur !

Nous avons le plaisir de vous annoncer une nouvelle arrivée au sein du CHU UCL Namur !

Madame Christelle DENGIS occupe, depuis ce 03 avril 2023, le poste de Chargée de missions qualité au sein du département DIPAQ.

Titulaire d'un baccalauréat en Biotechnologie & Agro-alimentaire, elle dispose d'une expérience de 15 années dans le monde du pharmaceutique industriel.

Au cours de ces années, elle a occupé différentes fonctions :

- Assurance Qualité pour le département « Packaging » : audits, coaching & formations, gestion des événements indésirables, amélioration continue ...
- Validation des équipements de l'infrastructure pour le département « Contrôle de la Qualité » : coordination de projets : coaching plateau de consultance, analyses de risques, suivi et planification, ...

Sensible à la qualité-sécurité des soins donnés aux patients, Christelle sera référente pour le site de Sainte-Elisabeth.

Nous lui souhaitons beaucoup de succès dans sa nouvelle fonction !

Christelle DENGIS

christelle.dengis@chuucnamur.uclouvain.be

+ 32 (0) 473 800 138

Équipe Qualité - DIPAQ

qualite.dipaq@chuucnamur.uclouvain.be

+32(0)81 42 48 48

aci@chuucnamur.uclouvain.be

+32 (0)81 42 30 87

Référents Qualité

Dinant : Valérie D'Ans

Godinne : Fanny Francq

Sainte-Elisabeth : Christelle Dengis

DRISS : Sébastien Pinoy

Coordination ACI : Charlotte Martin

” Repenser
la
SÉCURITÉ
Renforcer
la **QUALITÉ** “



chuucnamur.be



CHU
— UCL —
NAMUR