

# Newsletter

20 juin 2022

## Dans cette édition

1. 20 ans de droits des patients
2. Présentation de la nouvelle responsable VPK
3. Contact du planning des admissions
4. Visite du ministre Beke
5. Nouveau permis d'environnement
6. Notifications d'incidents
7. SPX Award



## 1. 20 ANS DE DROITS DES PATIENTS

Depuis 2002, la Belgique dispose d'une loi sur les droits des patients.

### La loi stipule que tous les patients ont droit :

- ✓ à des soins de qualité ;
- ✓ au libre choix du professionnel de santé ;
- ✓ à des informations sur leur état de santé ;
- ✓ à l'acceptation ou non d'un traitement ;
- ✓ à un dossier à jour, avec possibilité de le consulter et le copier ;
- ✓ à la protection de leur vie privée ;
- ✓ à un soulagement adéquat de la douleur ;
- ✓ à la possibilité de déposer une plainte auprès du bureau du médiateur.



Si un patient a l'impression que ses droits sont bafoués, il peut tout d'abord s'adresser au prestataire de soins concerné ou à son supérieur direct.

Si cela n'est pas possible ou s'il ne le souhaite pas, il peut s'adresser au bureau du médiateur.

Un dépliant informatif sur les droits des patients se trouve dans toutes les armoires à dépliants du NMSC.

## 2. PRÉSENTATION DE LA NOUVELLE INFIRMIÈRE EN CHEF DE L'ÉQUIPE 2



Nathalie Wellemans, infirmière en chef de l'équipe 2, nous a rejoints en avril. Sofie Noë (thérapeute en chef de l'équipe 2) et elle travaillent en tandem et dirigent l'équipe 2.

Nathalie est dans le métier depuis 24 ans et s'efforce de communiquer ouvertement. Elle considère que donner la priorité aux patients est l'un des principaux aspects de sa mission d'infirmière en chef.

## 3. CONTACT DU SERVICE DES ADMISSIONS

Notre service des admissions est désormais uniquement joignable par téléphone aux heures mentionnées ci-dessous. En cas d'hospitalisation, vous pouvez donc le joindre à ces moments-là. Vous pouvez évidemment toujours envoyer un e-mail à l'adresse [melsbroek.opname@mscenter.be](mailto:melsbroek.opname@mscenter.be). Merci d'en prendre bonne note.

- Lundi de 8 h 30 à 12 h
- Mardi de 8 h 30 à 12 h
- Mercredi de 13 h à 16 h 30
- Jeudi de 8 h 30 à 16 h 30

## 4. VISITE DU MINISTRE BEKE

Le vendredi 22 avril 2022, le NMSC de Melsbroek a reçu **la visite du ministre Wouter Beke, ancien** ministre flamand du Bien-être, de la Santé publique, de la Famille et de la Lutte contre la pauvreté.

Le ministre Beke a visité le NMSC dans le cadre du débat actuel sur **l'avenir** des hôpitaux de revalidation flamands et en raison de **l'état précaire des bâtiments** du centre.

Le ministre Beke a bénéficié d'une visite guidée complète et d'une présentation du fonctionnement pluridisciplinaire du NMSC, après quoi il a discuté avec la direction et les médecins du rôle, de l'utilité et de l'avenir des hôpitaux de revalidation spécialisés en Flandre.

Le dossier de construction, qui traîne depuis plus de 10 ans, a également été abordé. Le ministre a effectivement constaté que le bâtiment de l'hôpital ne répondait plus aux normes et aux codes de sécurité en vigueur. Le gouvernement flamand a déjà approuvé un budget, par le biais du financement VIPA, via le forfait stratégique, qui permettra au NMSC de construire un nouvel hôpital sur le site de soins de Melsbroek.

## 5. NOUVEAU PERMIS D'ENVIRONNEMENT

Durant sa visite, le ministre Beke nous a annoncé les bonnes nouvelles suivantes :

« Une infrastructure hospitalière moderne est nécessaire pour offrir les meilleurs soins aux patients et les meilleures conditions de travail aux soignants. C'est pourquoi le gouvernement flamand investit 900 millions dans de nouvelles infrastructures hospitalières. Une part importante de cette somme reviendra aux hôpitaux de revalidation. Le NMSC de Melsbroek recevra 47 millions d'euros dans les années à venir. Ce montant lui permettra de mieux remplir son rôle de centre d'expertise contemporain pour les patients atteints de sclérose en plaques, en leur offrant les soins professionnels nécessaires. Le projet de construction constitue une source d'inspiration et la collaboration avec l'UPC Kortenberg et l'ASBL Stijn est un parfait exemple de soins intégrés accordant la priorité aux patients. Je suis heureux d'apprendre que **la députation permanente du Brabant flamand a approuvé un nouveau permis d'environnement**. J'espère pour le bien-être des patients que les travaux pourront bientôt commencer. » Wouter Beke, ancien ministre flamand du Bien-être, de la Santé publique, de la Famille et de la Lutte contre la pauvreté

## 6. NOTIFICATIONS D'INCIDENTS

Nous nous efforçons d'offrir ensemble des soins de qualité et sûrs à nos patients. Nous ne sommes toutefois pas à l'abri d'incidents, même si nous travaillons dur.

Nous en tirons néanmoins des leçons, c'est pourquoi il est important de signaler tous les incidents et quasi incidents. Un incident est rarement la « faute » d'un individu, mais la conséquence d'un système à risque. Nous entendons donc nous servir des rapports d'incidents pour (ré)organiser les soins de manière à minimiser le risque d'incidents graves.

Ces dernières années, nous avons reçu un grand nombre de rapports d'incidents. Nous tenons à en remercier tous les collaborateurs. En 2021, le nombre total de rapports était légèrement inférieur à celui de l'année précédente.

Les incidents signalés concernaient principalement des chutes, des incidents liés aux médicaments et des rapports d'agression. Tous les rapports ont été passés au crible. Nous essayons, par ailleurs, toujours de déployer des actions préventives.

La plupart des incidents n'ont pas causé de dommages. Lorsque nous avons toutefois constaté des dommages, la majorité d'entre eux étaient légers et temporaires. Nous avons, par ailleurs, toujours essayé de dresser une **analyse d'incident** assortie d'actions concrètes pour les incidents qui ont causé des dommages modérés ou ceux dont on pouvait tirer des enseignements.

## 7. SPX AWARD

Nous sommes chaque jour fiers de ce que nous accomplissons ensemble ! Mais nous en sommes encore plus fiers aujourd'hui, car nous avons remporté le SPX Award !

Gertie Dalemans, coordinatrice en chef TMST a présenté à SPX en avril le programme de soins transmuraux (l'accompagnement transmurale pour les personnes atteintes de sclérose en plaques, TMST) et la manière dont s'implique notre personnel sous la forme d'un projet innovant.

SPX (« Shared Patient Experience ») vise à percevoir l'expérience du patient sous toutes ses formes, à l'améliorer et à la partager avec un maximum de professionnels et d'institutions. Elle incite les établissements de soins de santé à inclure l'expérience du patient dans leur réflexion stratégique et leur management de proximité. Dans le cadre de **l'édition 2022 du SPX Award**, 26 projets provenant de 8 pays ont été soumis : Belgique, France, Pays-Bas, Espagne, Suisse, Royaume-Uni, Canada et Algérie.

Sur l'ensemble des candidatures, seuls 8 projets ont été retenus par le jury de SPX, qui a dû voter ! **Nous avons gagné !**

Nous tenons tout d'abord à remercier Gertie pour son dévouement sans faille, son enthousiasme et sa volonté de faire la différence avec son équipe au quotidien, et Dr An van Nunen qui se donne à fond chaque jour, avec Gertie ! Un duo au TOP ! Un grand merci aussi à tous les membres du NMSC qui ont pris le train du TMST et ont travaillé dur pour en faire une réussite. Un merci particulier également au personnel des hôpitaux qui font partie du réseau TMST ! TMST est unique et fait réellement une différence pour les personnes atteintes de SEP !

