



## La responsabilité médicale : démêler le vrai du faux

# Le patient

Le magazine de votre hôpital - N° 16 - JUIN 2025

Votre santé  
nous tient à cœur



Clinique Saint-Luc  
Bouge

Circuit court

P. 4



**Circuit-court,  
moins de stress,  
accueil personnalisé :**  
tout ce que la Clinique Saint-Luc  
Bouge met en place pour ses patients

Urologie

P. 2



**« Nous traitons  
nos patients  
comme des membres  
de notre famille »**

Gestes qui sauvent

P. 10



**Apprendre  
les gestes  
qui sauvent :  
Inscrivez-vous**

Caroline Voué

P. 12



**Infirmière au bloc  
opératoire, un  
métier passionnant**

Chères lectrices, chers lecteurs,

Notre santé est notre bien le plus précieux, et prendre soin de vous, c'est bien plus qu'un rôle : c'est la mission quotidienne des équipes de la Clinique Saint-Luc Bouge. Dans ce numéro, vous découvrirez comment nous conjuguons l'innovation et l'humanité pour vous offrir des soins toujours plus qualitatifs, accessibles et personnalisés.

Cette approche s'inscrit pleinement dans notre plan stratégique HARMONIE 2025-2030, qui place le patient au cœur de chacune de nos actions. Nous mettons un point d'honneur à améliorer votre parcours de soins, en réduisant stress et inquiétudes grâce à notre nouveau « circuit-court » et à la cellule de préadmission chirurgicale. Nous vous expliquerons aussi comment le programme de Récupération Rapide Après Chirurgie (RRAC) permet un rétablissement plus serein et rapide.

Vous découvrirez également notre engagement pour la qualité et la sécurité des soins à travers notre accréditation Platine obtenue récemment, une reconnaissance internationale qui vous garantit une prise en charge sûre et continue.

Enfin, parce que la santé est aussi une affaire de prévention, nous vous invitons chaleureusement à rejoindre nos formations gratuites aux « gestes qui sauvent ». Chacun peut faire une différence vitale.

Merci pour votre confiance, elle nous pousse chaque jour à nous surpasser dans cette belle harmonie entre excellence médicale et bienveillance humaine.

Bonne lecture à toutes et à tous,

Belle journée.

**ADRIEN DUFOUR**  
DIRECTEUR GÉNÉRAL  
CLINIQUE SAINT-LUC BOUGE

Éditeur responsable | Sudinfo -  
Pierre Leerschool - Rue de Coquelet, 134 -  
5000 Namur

Rédaction | Caroline Boeur et Vincent Liévin  
Comité de rédaction | Adrien Dufour (Directeur  
général), Éric Deflandre (Directeur médical),  
Anne Catherine Gilsoul (Directrice RH),  
Claudine Paie (juriste), Thibaut Bertrand & Mike  
Allard (cellule communication)

Mise en page | Sudinfo Creative

Impression | Rossel Printing

# Urologie : un service de pointe

**P**orté par une équipe soudée et hautement qualifiée, le service d'urologie de la Clinique Saint-Luc Bouge offre aux patients une prise en charge moderne, personnalisée et humaine. Rencontrez avec son chef de service, le Dr Luc De Visscher.



LUC  
DE VISSCHER  
UROLOGUE

**Quelle est la particularité du service d'urologie de la Clinique Saint-Luc Bouge ?**

« La cohésion au sein de l'équipe et notre sens de la collaboration. Les équipes soignantes sont très soudées et poursuivent un même objectif : offrir à nos patients des soins de proximité, de haute valeur ajoutée en respectant notre humanité à tous. Nous traitons nos patients comme des membres de notre famille. Cette philosophie se traduit entre autres par une excellente accessibilité du service pour les cas urgents. Même si les délais de consultation peuvent être longs, une ligne directe reste disponible pour les médecins traitants afin d'organiser une prise en charge rapide des cas prioritaires. »

**Une communication importante entre soignants mais aussi avec les patients ?**

« La communication et les explications données aux patients sont essentielles. Lors des consultations, nous essayons d'expliquer le plus clairement possible le diagnostic posé et nous tentons de répondre à toutes leurs questions. Il est important que les patients comprennent

parfaitement leur diagnostic afin de participer activement à la décision thérapeutique. Une bonne compréhension facilite l'adhésion aux recommandations et donc aussi la réussite et la compliance au traitement. »

**Quelles prises en charge proposez-vous ?**

« Nous soignons l'ensemble des pathologies urologiques avec une expertise particulière en oncologie urologique. Nous offrons une prise en charge pointue en ce qui concerne le cancer de la prostate, de la vessie, du rein et des testicules. Pour ce faire, nous travaillons en étroite collaboration avec les équipes d'urologie des sites de Sainte-Élisabeth et Dinant. Tous les 15 jours, des réunions multidisciplinaires réunissent les urologues, les oncologues, les radiologues et les radiothérapeutes des trois sites afin d'établir ensemble le meilleur traitement pour chaque patient. La présence de ces différentes spécialités garantit une expertise maximale dans les propositions thérapeutiques qui sont faites en oncologie urologique. En ce qui concerne plus spécifiquement le dépistage du cancer de la prostate, nous allons pouvoir proposer

à court terme et à certaines conditions, des biopsies prostatiques par voie transpérinéale (passage par le périnée). L'avantage est d'offrir

**Pour qui, pour quoi ?**

Le service d'urologie s'occupe du diagnostic, du traitement et du suivi des pathologies touchant aux reins, aux uretères, à la vessie, à la prostate ainsi qu'aux organes génitaux externes masculins et féminins.







*un risque moindre du point de vue infectieux. Notre service se distingue aussi sur la place namuroise par sa maîtrise du THULEP, une technique innovante d'adénomectomie prostatique au laser thulium (intervention chirurgicale*

*visant à enlever l'adénome (hypertrophie bénigne: augmentation anormale du volume d'un organe) de la prostate), offrant une hospitalisation plus courte et moins de risques hémorragiques. La prise en charge des calculs urinaires, des*

*troubles urinaires liés à l'hypertrophie prostatique (la maladie la plus fréquente chez l'homme) ou encore des problèmes d'incontinence urinaire (chez l'homme et chez la femme) et de prolapsus pelvien est assurée grâce à une plateforme*

*technique moderne. Notre équipe collabore également avec le site de Sainte-Élisabeth pour la chirurgie robotique avec accès au robot de dernière technologie. »*

## Quels sont les défis pour l'avenir ?

*« Avec le vieillissement de la population, les problèmes urologiques deviennent de plus en plus fréquents. Face à cette augmentation d'activité, le service est en phase de recrutement d'un quatrième urologue afin d'améliorer encore l'accessibilité aux soins pour les patients mais également permettre l'hyper spécialisation. »*

## Durabilité et modernisation

Cet été, les locaux de consultation du service d'urologie seront entièrement rénovés : ils offriront de nouvelles salles de consultations, un meilleur confort, plus d'intimité et les espaces tech-

niques seront modernisés afin d'améliorer encore la qualité de l'accueil et des soins. Le service souhaite également développer davantage la dynamique de durabilité dans laquelle il s'est déjà

inscrit. Cela passe par l'utilisation de matériaux réutilisables quand cela est pertinent, une vigilance sur les coûts des soins et une attention constante au bien-fondé des examens demandés.



# UN TRAJET PATIENT OPTIMALISÉ



**CAROLE  
MOUREAUX**  
DIRECTRICE ADJOINTE  
DU DÉPARTEMENT INFIRMIER  
PARAMÉDICAL ET  
SERVICES ASSOCIÉS

accompagnement administratif et infirmier complet. Concrètement, le personnel soignant et administratif effectuera les examens préopératoires nécessaires (prise de sang, électrocardiogramme...), une préparation du dossier infirmier et les démarches administratives liées à l'intervention et à l'hospitalisation (informations sur le type de chambre, les modalités de facturation...).



*L'objectif est  
l'optimisation de la  
prise en charge du  
patient tout au long  
de son trajet de soins,  
avec un meilleur  
turnover des lits, mais  
sans jamais imposer  
une sortie anticipée.*

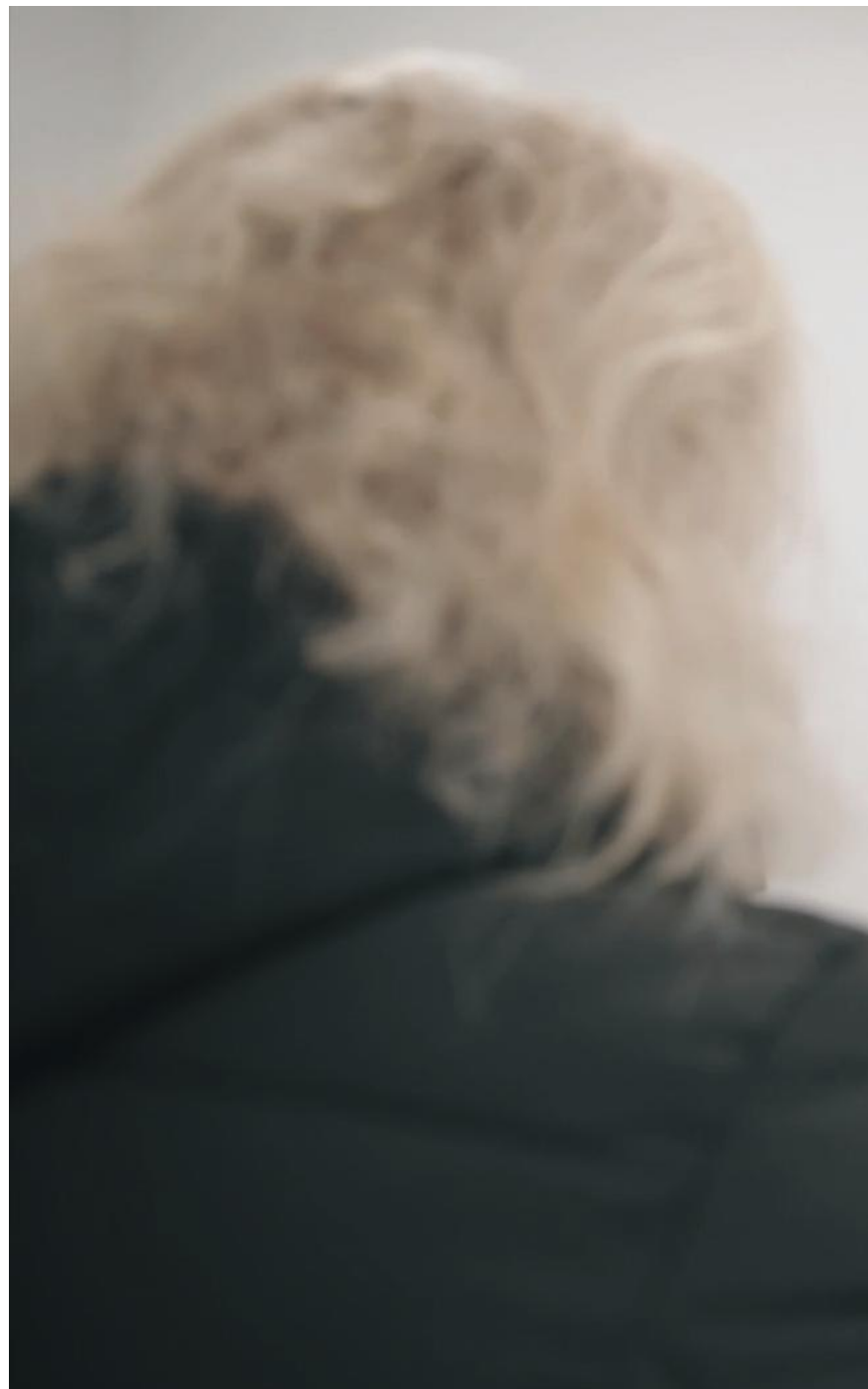
**Carole Moureaux, directrice  
adjointe du département  
infirmier paramédical  
et services associés**

Pour mieux accompagner les patients, et ce à chaque étape de son hospitalisation, la Clinique Saint-Luc Bouge a initié une révision complète de son modèle d'hospitalisation en chirurgie. Un projet novateur qui s'inscrit dans une tendance traversant tout le secteur hospitalier : optimiser la durée de séjour, en veillant à une qualité des soins tout au long du parcours du patient (pré-per et post hospitalisation). Cette transformation s'articule autour de trois grands piliers : la mise en place d'une cellule de préadmission, d'un « circuit court chirurgical » et de la RRAC, la Récupération Rapide Après Chirurgie.

## 1. La cellule de préadmission

L'idée est simple mais ambitieuse : dès la fin de sa consultation avec le chirurgien, le patient est orienté vers cette cellule, où il recevra un

Cette étape vise à réduire le stress, en anticipant les formalités, en informant le patient et en lui offrant déjà un premier contact au sein de la clinique. Tout y sera fait pour que, lorsque le patient reviendra pour son hospitalisation, le temps consacré à la gestion de son entrée soit diminué. « Toute personne qui doit être opérée se pose mille et une questions et est soumise à un stress énorme. Elle ne sait pas toujours vers qui se tourner », souligne Carole Moureaux, directrice adjointe du département infirmier



paramédical et services associés. « Cette cellule offrira un espace où le patient pourra poser toutes ses questions et ainsi réduire son stress. Elle permettra également d'optimiser la planification des entrées : l'admission des patients se fera au plus proche de l'heure opératoire, ce qui tendra également à faire baisser le niveau de stress. » Actuellement encore en cours de développement, la cellule de préadmission devrait être active prochainement.

## 2. Le circuit court chirurgical

En attendant l'activation de la cellule de préadmission, la Clinique

Saint-Luc Bouge a d'ores et déjà mis en œuvre le circuit court chirurgical, aussi appelé « marche en avant ». « Les patients qui doivent se faire opérer sont accueillis dans une unité dédiée où ils sont préparés selon des protocoles standardisés », explique Pauline Antoine, chargée de projet. « Ils attendent ensuite dans un espace prévu à cet effet, avant d'être conduits au bloc opératoire, généralement en chaise roulante pour des raisons de sécurité. Après l'intervention, ils rejoignent directement leur unité de soins spécialisée, sans bloquer inutilement un lit en amont. Cette organisation permet de désengorger les unités, d'optimiser les admissions et surtout de limiter les retards au bloc opératoire », conclut Pauline Antoine.



### 3. La Récupération Rapide Après Chirurgie (RRAC)

À ce circuit court chirurgical s'ajoute la Récupération Rapide Après Chirurgie (RRAC). Ce programme, déjà actif en chirurgie cardiaque et orthopédique, repose sur un suivi personnalisé du patient coordonné par une infirmière référente, de l'entrée à la sortie... et même en pré et post hospitalisation. L'approche a un double objectif : réduire les complications post-opératoires et favoriser une récupération plus rapide et plus autonome. Déjà avant l'opération, les patients entament

une préparation physique (exercices respiratoires, renforcement musculaire...). Après l'intervention, ils sont rapidement mobilisés et quittent plus tôt les unités de soins intensifs si un passage le nécessite, tout en bénéficiant d'un suivi personnalisé.

#### Une transformation nécessaire et durable

Ces mesures ne concernent actuellement que la chirurgie programmée et la cardiologie interventionnelle, mais la clinique n'exclut pas d'étendre ce modèle à d'autres secteurs à plus long terme.

### Quels avantages pour le patient ?

- Moins de stress avant l'opération : grâce à la cellule de préadmission, le patient connaîtra déjà une partie de l'équipe, ses démarches seront anticipées et il aura réponse à ses questions avant l'hospitalisation.
- Accueil standardisé et rapide : le jour J, le patient est préparé sans attente excessive, au plus près de son heure d'intervention.
- Réduction du risque de complications : une hospitalisation plus courte signifie moins de risques infectieux ou de problèmes liés à l'immobilité prolongée.
- Personne de référence : grâce à la RRAC, chaque patient dispose d'un coordinateur infirmier qui le suit avant, pendant et après son séjour toujours en collaboration avec son médecin référent.
- Meilleure organisation générale : pour le patient, cela se traduit par une expérience plus fluide, plus humaine, moins formelle et administrative.





# L'Harmonie au coeur de la **santé du patient** et des soignants



ADRIEN  
**DUFOUR**  
DIRECTEUR GÉNÉRAL

**P**articipation, Harmonie, écoute... au coeur des soins de santé, la Clinique Saint-Luc Bouge a travaillé plus d'un an à son plan stratégique 2025-2030. Tous les acteurs de l'hôpital au quotidien se sont exprimés. Une écoute indispensable pour prendre soin des patients qui, chaque jour, franchissent les portes de l'hôpital.

Au fil des mois, ils ont dégagé des axes autour d'un mot qui porte un sens profond. Harmonie : derrière ces lettres, huit axes clairs : humanisme, accessibilité, recon-

naissance, modernité, optimisation, neutralité environnementale, interconnexion, partenariats et engagement. « Ce projet a été collectif depuis le début. Nous avons pu associer tous les intervenants et prendre le temps d'écouter leur attente, leur réalité de terrain. Le parcours du patient dans notre institution a aussi fait l'objet de toute notre attention afin que l'expérience de soins soit la meilleure et le rétablissement le plus qualitatif » souligne Adrien Dufour, directeur général. A noter que les patients-partenaires ont aussi participé à l'établissement du Plan stratégique ce qui est une démarche

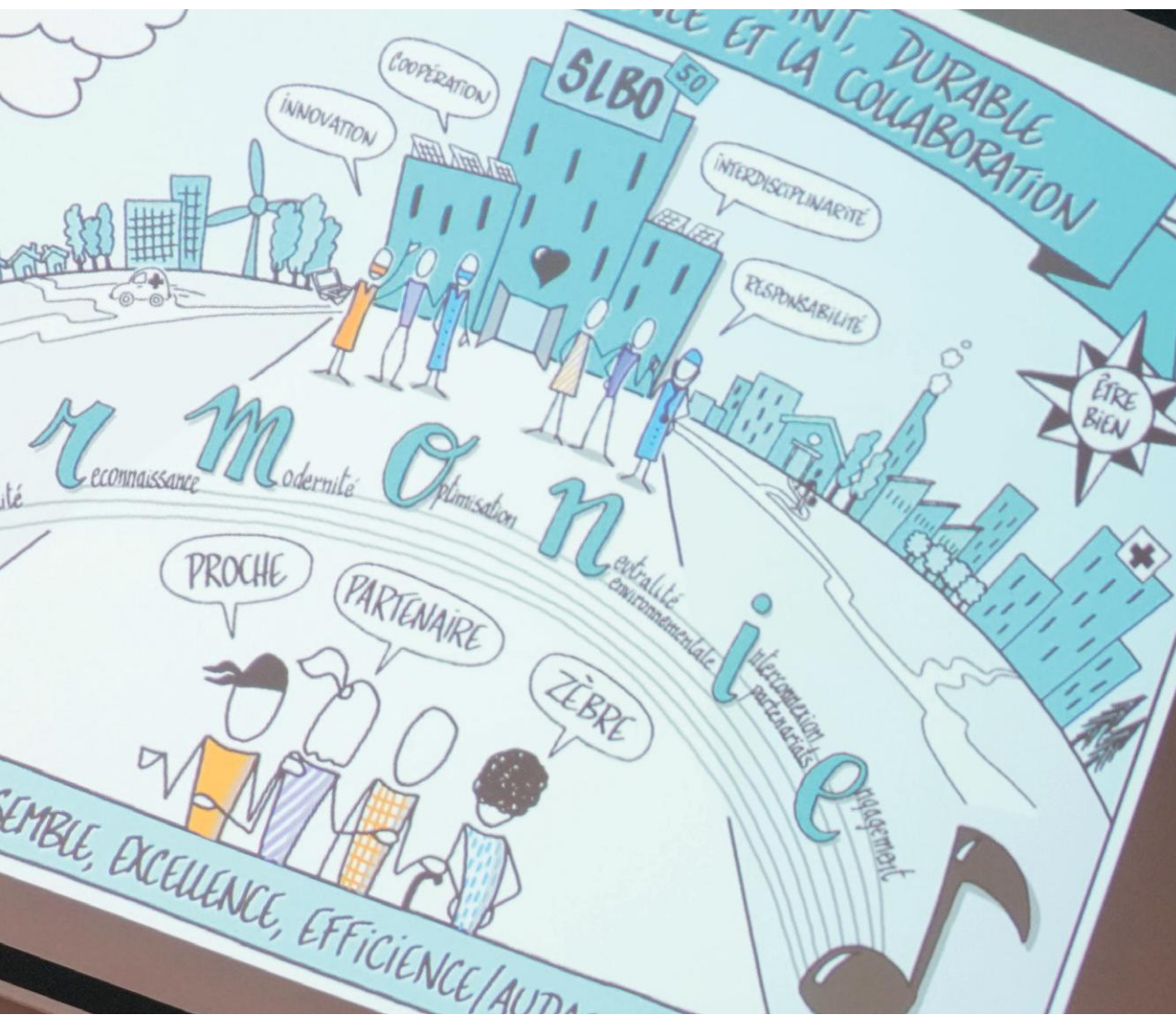
innovante dans ce type de processus. Il était essentiel de tenir compte des attentes des patients.

## Le patient au centre

Pour les patientes et les patients, les mots aussi ont un sens dans leur quotidien: L'accessibilité pour toutes et tous aux soins de santé est une priorité pour la Clinique Saint-Luc Bouge. « Notre volonté est d'offrir des soins de santé d'excellence, accessibles à tous, en plaçant le patient et le bien-être de nos collaborateurs au cœur de nos actions. »

La coordination des soignants autour d'un patient malade, l'attention portée aux aidants proches, la possibilité d'être soigné par des médecins et des infirmières qui s'investissent chaque jour dans un pôle d'excellence sont des atouts incontestables. La Clinique Saint-Luc Bouge entend aussi répondre à un autre défi des soins d'aujourd'hui: l'accès aux consultations dans les meilleurs délais et le lien avec les médecins généralistes sur le terrain. Ce lien qui rassure chaque patient, qui garantit un bon suivi de sa santé, tout en garantissant une proximité et la qualité : « Notre volonté est vrai-





## La prévention et l'innovation

Clinique « Bien vieillir », ateliers de prévention... la Clinique Saint-Luc Bouge entend donc aussi donner des clefs aux patients pour mieux se prendre en main. En effet, être un hôpital de référence et investir dans la durabilité environnementale, n'empêche pas d'avoir le courage de prendre des initiatives audacieuses. Il l'a fait notamment avec la deuxième édition du Spring Food Festival. « Cette démarche n'est pas nécessairement habituelle dans un hôpital. Pourtant, promouvoir une alimentation accessible à tous, durable et solidaire et l'activité physique est important pour aider chaque namurois à être en meilleure santé. Sortir l'hôpital de sa mission première de soins aux patients par la prévention permet notamment de parler de la santé autrement et d'améliorer la vie des patients. »

Plusieurs autres actions seront initiées en 2025 comme le déploiement du plan expérience patient, un comité d'éthique proactif, des audits internes et externes réguliers et de certification, un programme bien-être au travail, un plan de formation continue, une politique de reconnaissance et une culture de l'innovation RH pour les équipes...

La Clinique Saint-Luc Bouge met l'accent aussi sur la résilience qui permet de surmonter les crises et de garantir la continuité et la sécurité des soins et des services.

A ce niveau, le Plan de transformation digitale global tiendra évidemment compte d'une cybersécurité renforcée (NIS2) et de la surveillance des risques...

La qualité de l'environnement et son impact sur la santé s'inscrira encore un peu plus au cœur des gestes quotidiens des soignants et des médecins avec la poursuite de l'efficacité énergétique mais aussi une gestion déchets optimisée.

Enfin, la Clinique Saint-Luc Bouge entend poursuivre et augmenter les collaborations académiques et a créé la Fondation SLBO...

Plus que jamais sa volonté d'être un hôpital de proximité, bienveillant et accessible est marquée par ce plan pour les cinq prochaines années.

ment de promouvoir la collaboration et l'interdisciplinarité pour être incontournable dans le trajet de soins du patient. Nous voulons aussi constamment améliorer la collaboration avec nos par-

tenaires aux bénéfices du soin du patient. »

Les consultations excentrées seront un autre atout pour le patient tout comme la pour-

suite et l'accélération du virage ambulatoire.

Au fil des mois, le patient découvrira aussi la volonté constante de l'institution de fournir des services de santé de haute qualité, humains et personnalisés, en intégrant l'innovation dans un environnement de travail stimulant.

## HARMONIE : en un mot...

**Humanisme :** Continuer à développer une approche centrée sur l'humain afin de prodiguer des soins et des services d'excellence en respectant des valeurs éthiques.

**Accessibilité :** Garantir l'accès aux soins pour tous, par le renforcement de l'interdisciplinarité et de la coordination en impliquant les patients ainsi que les aidants proches.

**Reconnaissance :** Valoriser l'ensemble de nos collaborateurs en soutenant leur développement professionnel et en créant un environnement favorisant une qualité de vie et des conditions de travail épanouissantes.

**Modernité :** Institution moderne et digitale

**Optimisation :** Assurer la pérennité de la mission et des ressources en renforçant l'efficacité financière, organisationnelle et la robustesse de l'institution.

**Neutralité :** Environnementale: Promouvoir un hôpital respectueux de l'environnement, en adoptant des pratiques écoresponsables.

**Interconnexion des partenariats :** Coopérer pour améliorer l'efficacité en renforçant les partenariats stratégiques et en harmonisant les pratiques.

**Engagement :** Renforcer l'engagement collégial de toutes les parties prenantes dans la réalisation de notre mission par l'atteinte de nos objectifs stratégiques.

## Une saine gestion et humaine

Tous ces défis autour du bien-être des soignants et des patients iront de pair avec une gestion qui permettra de garder une santé financière saine au cœur d'écosystème de santé namurois résilient, capable de s'adapter aux défis futurs. « Nous travaillons au quotidien à garantir un espace de travail de qualité aux soignants. Nous voulons offrir un cadre sécurisant qui favorise les relations saines et nous sommes attentifs à la violence et au harcèlement. Les patients doivent aussi s'investir dans cette évolution en respectant les soignants et les soins. Tous ces défis peuvent être menés en gérant sainement l'institution. »

V.L.I.



# L'accréditation Platine : un engagement au service du patient

**D**epuis 2015, la Clinique Saint-Luc Bouge a entamé une démarche d'accréditation visant à améliorer en permanence la qualité et la sécurité des soins offerts aux patients. Cette année, elle a obtenu le niveau Platine. Mais concrètement, qu'est-ce que cela signifie pour les patients ? Quels sont les bénéfices de cette reconnaissance internationale ?



**CHRISTOPHE  
PLOMPTEUX**  
DIRECTEUR  
DES ACHATS ET  
COORDINATEUR QUALITÉ

Il y a dix ans, la Clinique Saint-Luc Bouge s'est engagée dans une procédure d'accréditation auprès de l'organisme Accréditation Canada International (ACI). Après une première certification en 2018 (niveau Or), la Clinique a réussi à maintenir son niveau en 2022 malgré la crise sanitaire, avant d'obtenir, cette année, le niveau

Platine. L'équipe en charge du projet est pilotée par Christophe Plompteux, directeur des achats et coordinateur qualité et Sarah Flahaux, chargée de projet pour le département infirmier, paramédical et services associés. Ils sont extrêmement fiers des efforts et des changements réalisés depuis toutes ces années et soulignent



**SARAH  
FLAHAUX**  
CHARGÉE DE PROJET  
POUR LE DÉPARTEMENT  
INFIRMIER, PARAMÉDICAL  
ET SERVICES ASSOCIÉS

l'évolution de la culture interne. « Ce qui fait la réussite de ce genre de projet, c'est que tout le monde dans l'institution, du conseil d'administration aux professionnels de la santé en passant par les techniciens et cuisiniers, s'investit. C'est une mobilisation générale. Et nous constatons qu'aujourd'hui, les normes sont



L'accréditation est un projet collectif, au service d'une même ambition : des soins sûrs, humains et de qualité pour tous.

**Christophe Plompteux,**  
directeur des achats et  
coordinateur qualité

comprises et s'intègrent progressivement dans les pratiques de façon durable. Cela grâce aux équipes qui ne cessent de vou-





loir améliorer par elles-mêmes la qualité et la sécurité afin d'offrir aux patients le meilleur service. »

## L'accréditation : un long processus

De manière assez formelle, l'accréditation est une procédure volontaire par laquelle un établissement de soins accepte d'être évalué par un organisme indépendant selon un référentiel de normes strictes. Il ne s'agit pas d'un projet ponctuel mais d'une véritable démarche à long terme pour une amélioration continue. « En 2015, lorsque nous avons commencé le processus, nous avons dû faire des choix, cibler les priorités parmi les normes à atteindre », se souvient Sarah Flahaux. « Nous ne savions pas travailler sur tout, tout de suite. Parmi les critères prioritaires, se trouvaient ceux qui garantissent la sécurité du patient. Cela

se passe par l'identitovigilance qui consiste à vérifier correctement et plusieurs fois l'identité des patients afin d'administrer les bons traitements aux bons patients ou la checklist opératoire à établir avant chaque intervention. »

Chaque étape marque une amélioration croissante en matière de qualité et de gestion des risques.

**Sarah Flahaux, chargée de projet pour le département infirmier, paramédical et services associés**

Une fois l'accréditation Or validée et pérennisée, les équipes ont travaillé à l'obtention du niveau Platine. Les priorités ciblées étaient entre autres la culture de la mesure, c'est-à-dire le développement d'outils d'évaluation permettant de vérifier que les actions mises en place fonctionnent et permettent d'atteindre le meilleur résultat. « C'est aussi vérifier que la communication se fait correctement, à tout moment », précise Christophe Plomptoux. « C'est extrêmement important car on sait qu'une partie des incidents qui se produisent dans les hôpitaux sont liés à une mauvaise communication lors des changements de service ou de prestataire. » Traçabilité des formations, violence sur le lieu de travail, médicaments à haut risque, sécurisation de l'administration des médicaments et des soins, gestion des risques... ont également fait l'objet de travail et d'optimisation. Au final, ce sont 1813 critères qui ont été évalués en mars 2025 au travers tout l'hôpital.

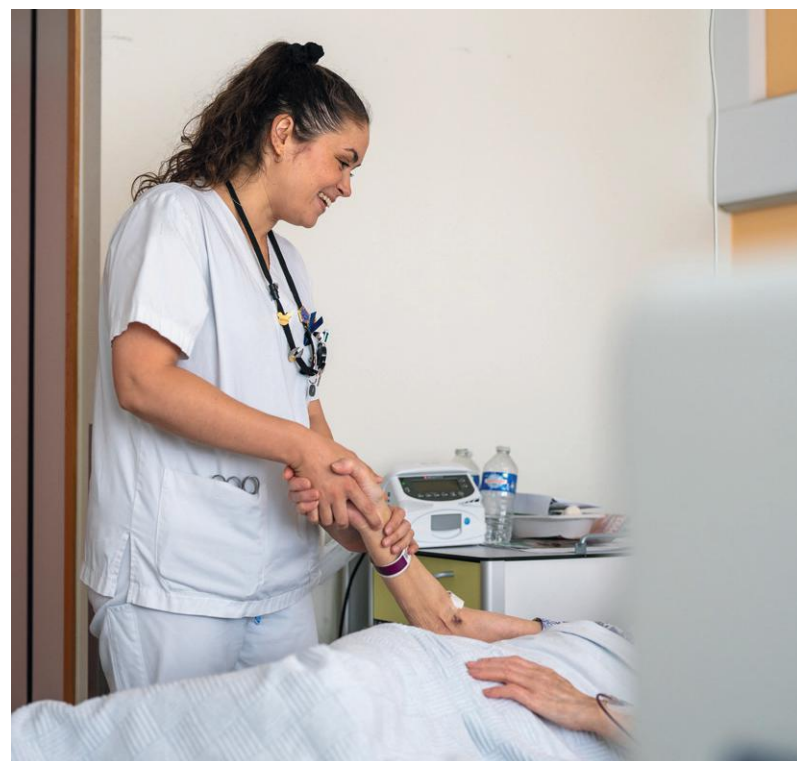
## Le patient, un véritable partenaire

Autre grand changement induit par l'accréditation : le développement du concept de patient partenaire. Aujourd'hui, les patients sont en effet acteurs à quatre niveaux de la Clinique Saint-Luc Bouge : dans leurs propres soins, dans la compréhension des soins, dans l'accompagnement d'autres patients et bientôt aussi dans la gouvernance. « Les patients sont davantage impliqués

dans les décisions médicales qui les concernent et dans leur traitement », explique Sarah Flahaux. « Ils nous aident à vulgariser l'information dans les documents médicaux comme les consentements pour les rendre plus compréhensibles et partagent leur expérience pour rassurer et conseiller les autres patients. À moyen terme, nous souhaiterions également les intégrer à des comités stratégiques et des groupes de réflexion. Ils sont essentiels au processus d'amélioration continue car ils nous permettent de grandir et de voir certaines choses de manière complètement différente. »

## Une remise en question continue

Cependant, rien n'est jamais acquis. Avant de penser au niveau ultime, le niveau Diamant, il faut aujourd'hui continuer à consolider les acquis, les intégrer durablement dans les pratiques, en faire des habitudes. En outre, les critères évoluent avec les pratiques médicales, les références scientifiques et les retours du terrain. « C'est un vrai challenge de maintenir le niveau à la fois sur l'écriture des procédures, la révision des procédures et leur application », souligne Christophe Plomptoux. « Les audits internes sont pour cela essentiels tout comme l'engagement de tous les professionnels de la clinique. L'accréditation est avant tout un projet collectif, au service d'une même ambition : des soins sûrs, humains et de qualité pour tous. »



## L'accréditation : des garanties concrètes pour les patients

Pour les patients, l'accréditation est un gage de qualité et de sécurité. Elle signifie que l'établissement respecte des standards internationaux sur des points essentiels :

- **Sécurité des soins** : double identification du patient, vérification systématique avant toute intervention, gestion sécurisée des médicaments à haut risque...

- **Standardisation des pratiques** : que l'on soit pris en charge par tel ou tel professionnel, les soins s'appuient sur des protocoles fondés sur les preuves scientifiques les plus récentes.

- **Mesure et amélioration continue de la qualité** : prévention des chutes, des escarres, suivi des incidents et amélioration des transferts entre services.

# Apprendre les gestes qui sauvent : un projet vital



**C**haque jour en Belgique, une trentaine de personnes sont victimes d'un arrêt cardiaque. Pourtant, seules trois en réchappent. Or, former un maximum de citoyens aux gestes qui sauvent pourrait améliorer les taux de survie. C'est l'objectif que s'est fixé l'équipe des soins intensifs de la Clinique Saint-Luc Bouge, à travers le projet « Apprendre les gestes qui sauvent ».

« Trop souvent, nous prenons en charge des patients en état désespéré, car aucune réanimation n'a été entamée sur place. Pourtant, les premières minutes sont cruciales », explique Virginie Henvaux, infirmière en soins intensifs et aide médicale urgente et instructrice Basic & Intensive Life Support. Face à ce constat, un projet a germé au sein de

l'équipe des soins intensifs : sensibiliser la population aux gestes qui sauvent. En septembre 2024, un premier événement a donc été organisé sous la forme d'un « défi réanimation ». Soignants, patients et visiteurs ont pu s'essayer à la pratique du massage cardiaque sur un mannequin.

## Des formations ludiques et gratuites

Fort de l'enthousiasme suscité par cet événement, le projet s'est développé autour de deux axes : former les enfants et les adultes. Dès septembre, dix infirmiers en soins intensifs, tous formateurs certifiés et engagés dans le projet sur base volontaire, interviendront chaque mois dans des écoles primaires du Namurois. Les élèves de 5<sup>e</sup> et

6<sup>e</sup> année apprendront à reconnaître une personne inconsciente, à alerter les secours (en appelant le 112), à débiter un massage cardiaque et à utiliser un défibrillateur externe automatique (DEA). « Les enfants n'ont pas peur d'agir. Et même s'ils n'ont pas toujours la force d'effectuer une réanimation complète, ils peuvent initier les gestes, guider les adultes ou alerter rapidement les secours », souligne Marie-Agnès Deneyer, infirmière en chef du service des soins intensifs. « Mieux encore : chaque enfant devient un vecteur d'apprentissage pour sa famille. Il en parle à la maison et suscite l'attention et la curiosité de ses parents, grands-parents... qui souhaitent alors se former. » Des sessions seront également organisées en soirée chaque deuxième mardi du mois à la Clinique Saint-Luc Bouge. Ouvertes à tous dès 11 ans, ces formations de 2 h sont entièrement gratuites. Clubs sportifs, associations de commerçants, parents d'élèves... tous les citoyens sont invités à participer.

## Des gestes simples, un impact immense

Trop souvent, les personnes qui sont témoins d'un arrêt cardiaque n'osent pas agir, de peur de mal faire. Or, pour Marie-Agnès, « on ne peut pas mal faire. Si la personne est en arrêt cardiaque, elle est déjà en danger. Le vrai danger,



**VIRGINIE HENVAUX**  
INFIRMIÈRE EN SOINS INTENSIFS ET AIDE MÉDICALE URGENTE ET INSTRUCTRICE



**MARIE-AGNÈS DENEYER**  
INFIRMIÈRE EN CHEF DU SERVICE DES SOINS INTENSIFS

c'est donc de ne rien tenter. Mieux vaut faire quelque chose, même imparfait, que rien du tout. » Un massage cardiaque débuté dans les premières minutes augmente en effet considérablement les chances de survie et limite les séquelles. Dans les pays scandinaves, où la formation débute dès l'école primaire, le taux de survie atteint ainsi 20 à 25 %, contre à peine 10 % en Belgique. Par ces formations, l'équipe des soins intensifs de la Clinique Saint-Luc Bouge espère former un maximum de personnes aux gestes qui sauvent afin de permettre à chacun d'agir et ainsi sauver des vies.

## PROCHAINES FORMATIONS

Mardi 9 septembre 2025

Mardi 14 octobre 2025

Mardi 18 novembre 2025

Mardi 9 décembre 2025

De 18h30 à 20h30

Bâtiment de la crèche,  
Clinique Saint-Luc Bouge



Inscrivez-vous !  
Visitez le site  
<https://slbo.be/patients-visiteurs/les-gestes-qui-sauvent/>  
ou scannez le QR code.





CLAUDINE  
PAIE

ATTACHÉE AUX AFFAIRES  
JURIDIQUES ET MÉDIATRICE

# La responsabilité médicale : démêler le vrai du faux

**L**a question de la responsabilité médicale suscite de nombreuses questions. A force d'être entendues, répétées, certaines réponses finissent par s'imposer comme des évidences. Ce sont « ces idées reçues » que l'on accepte sans les interroger, simplement parce qu'« on a toujours entendu dire que ... ».

Toutes partagent un point commun : elles méritent d'être questionnées. Nous nous proposons de passer en revue quelques-unes de ces affirmations toutes faites. L'objectif n'est ni de se moquer, ni de condamner, mais de démystifier certaines idées reçues.

## Une intervention médicale non réussie entraîne la responsabilité du médecin

Cette opinion courante n'est pas exacte au regard du droit belge. Trois conditions cumulatives doivent être rencontrées pour que la responsabilité d'un médecin puisse être engagée : une faute, un dommage et un lien causal entre la faute et le dommage.

La faute doit consister en un manquement à une norme imposant un comportement déterminé (par exemple : l'obligation de tenir à jour un dossier patient) ou un manquement à l'obligation générale de prudence et de diligence (par exemple : l'exérèse incomplète d'une masse tumorale).

Les issues défavorables d'un acte médical peuvent survenir même si le médecin n'a pas commis de faute. Des échecs thérapeutiques, des complications peuvent résulter d'un aléa thérapeutique c'est-à-dire d'un risque inhérent à la pratique médicale. L'aléa est une incertitude

liée à la médecine et non pas à un médecin en particulier (exemple : une atteinte des cordes vocales lors d'une thyroïdectomie, alors que la technique opératoire est entièrement conforme aux règles de l'art).

## En cas d'absence de faute de la part du médecin, le dommage subi par le patient et qui résulte de la prestation de soins ne sera pas indemnisé

Cette affirmation n'est pas exacte dans toutes les situations. En cas d'aléa thérapeutique (accident médical sans responsabilité), le Fonds des accidents médicaux (FAM), organisme dépendant de l'INAMI peut indemniser le patient. L'intervention financière du FAM est néanmoins subordonnée à un certain nombre de conditions. Le dommage doit notamment rencontrer certains critères de gravité fixés par la loi (par exemple, l'aléa thérapeutique

doit avoir entraîné dans le chef du patient une incapacité de travail au moins durant 6 mois consécutifs ou 6 mois non consécutifs sur une période de 12 mois).

## Pour obtenir l'indemnisation du dommage qu'il a subi, le patient doit nécessairement entamer une procédure judiciaire

Cette idée reçue doit être nuancée.

Il existe une procédure administrative gratuite qui peut être initiée par le patient auprès du Fonds des accidents médicaux (FAM). Avant l'entame d'une procédure judiciaire, le patient peut s'adresser au FAM pour solliciter un avis sur la responsabilité du prestataire de soins. Après examen du dossier, le FAM transmet ses conclusions motivées au patient : soit la responsabilité du prestataire de soins est engagée, soit elle ne l'est pas (aléa thérapeutique).

Dans certains cas, si les conditions pour que le FAM intervienne financièrement sont rencontrées, ce dernier indemnise le patient qui a été victime d'un dommage résultant d'un aléa thérapeutique ou d'un dommage résultant d'une faute commise par le praticien.

Les conditions d'intervention du FAM étant strictement réglementées, une procédure judiciaire pourra, dans certains cas, s'avérer nécessaire pour que le patient puisse obtenir réparation.

Indépendamment de la procédure administrative devant le FAM, des solutions amiables sont parfois négociées entre le patient et l'assureur qui couvre la responsabilité civile médicale du médecin.

## Conclusion

Distinguer les idées reçues de la réalité juridique permet de garantir une compréhension de la responsabilité médicale et de préserver la confiance entre patients et professionnels de la santé.



# « Nous tentons d'apaiser les patients au maximum »

**Infirmière au bloc opératoire à la Clinique Saint-Luc Bouge, Caroline Voué apprécie ce travail interdisciplinaire : « Chacun possède sa propre fonction, on travaille en collaboration avec tout le monde. Au quotidien, nous accomplissons nos tâches individuelles et en même temps interagissons avec les infirmières, les médecins et les autres membres de l'équipe. »**

Dans ce métier qu'elle effectue à la Clinique Saint-Luc Bouge depuis sept ans (dont trois ans au bloc opératoire), la formation continue est importante : « Au moment de mes études, je me trouvais encore dans le régime des 3 ans pour devenir infirmière. Par la suite, j'ai accompli une spécialisation pour entrer dans les services des urgences. »

Au quotidien, les infirmières s'investissent dans une répartition des tâches bien précises : « Au bloc opératoire, deux postes d'infirmières ont des actes distincts : le poste qu'on appelle « circulant » où l'on va s'occuper principalement du patient : l'accueillir du début à la fin de son intervention jusqu'en salle de réveil. Parallèlement, d'autres infirmières « instrumentistes » gèrent le matériel de la préparation de l'opération, et puis vont assister le chirurgien en lui passant les instruments durant l'intervention. Par après, elles vont préparer le matériel pour l'intervention suivante. »



CAROLINE  
VOUÉ

Infirmière au bloc  
opératoire la Clinique  
Saint-Luc Bouge

## Actes techniques et curiosité

Ces métiers demandent une flexibilité horaire : « Nous réalisons des

pauses à horaire décalé : matin ou soir. Au bloc opératoire, nous ne travaillons pas de nuit en présentiel à l'hôpital. Par contre, nous sommes de gardes rappelables depuis chez nous s'il y a une urgence. Nous travaillons du lundi au vendredi non-stop contrairement à d'autres équipes d'infirmières qui peuvent avoir des récupérations pendant la semaine mais qui travaillent le week-end. Nous faisons plus ou moins un week-end toutes les 6 semaines pour les gardes. »

Le contact humain avec le patient est très important : « C'est intense et plutôt court. Nous les accueillons dans un moment très stressant pour eux. On essaie de les apaiser au maximum, de détendre l'atmosphère et puis, avec l'anesthésie, ils s'endorment. »

Caroline s'est investie dans ce métier parce qu'elle s'intéressait « aux patients et aux actes techniques pour bien comprendre le pourquoi du comment. » Nous avons la chance d'avoir de belles responsabilités dans notre métier au bloc opératoire. Je travaille en orthopédie majoritairement. Dans ce service par exemple, nous pouvons améliorer la qualité de vie de quelqu'un en lui mettant une prothèse etc. »

Elle adore son métier et n'hésite pas à dire aux infirmières actuellement en formation ou aux futures étudiants qu'avec « de la volonté et du travail tout est possible ! Et de la curiosité évidemment... »

V.LI.



## NOUS OFFRONS

- Un environnement convivial
- Salaire en lien avec la fonction
- 13<sup>e</sup> mois
- Chèques-cadeaux
- Benefits at Work
- Complément forfétaire brut
- Package attractif de congés
- Crèche agréée ONE
- Accueil extra-scolaire
- Parking gratuit
- Intervention dans les frais de transports
- Facilité d'accès

## FOCUS JOBS



INFIRMIER.ÈRE POUR LE  
SERVICE DE GÉRIATRIE

TECHNOLOGUE INFI CHEF ADJOINT EN  
IMAGERIE MÉDICALE - ORIENTATION  
TECHNIQUE

ORTHODONTISTE

ET D'AUTRES PROFILS ICI



Clinique Saint-Luc  
Bouge



slbo.be/emploi

