



**Tous les marchés de Noël**  
des sites d'Helora près de chez vous

P. 12

# Le patient

Votre santé nous tient à cœur

**HELORA**  
CENTRES HOSPITALIERS UNIVERSITAIRES

Le magazine de  
vos hôpitaux  
**Mensuel N° 12**  
DÉCEMBRE 2023



**Tout savoir sur les vaccins.**  
Connaissez-vous  
votre statut  
vaccinal ?



**HELORA**, constamment  
à la recherche de  
nouveaux volontaires.

P. 2



**Infections respiratoires :**  
comment réagir ?

P. 9



Votre avis compte :  
**contribuez à notre  
amélioration continue !**

P. 10

Chers lecteurs,

Les fêtes de fin d'année approchent, avec leur florilège de marchés de Noël et d'ambiance magique qui illuminent décembre. Vous trouverez, en fin de journal, la liste des marchés de Noël que nos équipes mettent en place au sein même de nos hôpitaux. Nous vous y attendons avec enthousiasme, car cela représente une autre façon de vous rencontrer. Par ailleurs, il nous paraît utile de faire le point sur la vaccination, en rappeler les enjeux, pour toutes les générations, et l'importance de réaliser vos rappels en temps et heure.

Le 5 décembre a lieu la journée mondiale des volontaires, l'occasion de les remercier. Si vous avez envie de donner du temps aux autres et de vivre une belle expérience humaine, cet article en page 2 est pour vous ! Nos hôpitaux sont à la recherche de nouveaux volontaires et ont besoin de vous.

Mieux communiquer pour mieux soigner, c'est ce que notre urgentiste, le Dr Laure Watelet aidée de l'illustratrice Pauline Antoine a développé via des planches dessinées mettant en évidence différentes situations. Celles-ci ont été rassemblées dans un roman graphique à découvrir absolument, entre lecture didactique et fous rires assurés.

Autre sujet non négligeable : comment réagir aux infections respiratoires, notamment des plus petits : en page 9, les conseils de nos pédiatres spécialisés. Votre avis compte : lorsque vous ou l'un de vos proches est hospitalisé, nous vous invitons à remplir une enquête de satisfaction, qui nous aide à améliorer au quotidien le bien-être de nos patients et la sérénité de nos équipes.

Voilà qui boucle le dernier numéro du Patient 2023. Rendez-vous pour le suivant en février 2024. Il nous reste, au nom du comité de rédaction, à vous souhaiter de belles et familiales fêtes de fin d'année !

Bonne lecture,

**LA RÉDACTION**

Éditeur responsable | Sudinfo - Pierre Leerschool -  
Rue de Coquelet, 134 - 5000 Namur  
Rédaction | Caroline Boeur  
Coordination | France Brohée - Sophie De Norre - Kevin Baes  
Jérémy Mathieu - Vincent Lievin  
Sélection des sujets | Comité de rédaction de HELORA  
Mise en page | Creative Studio | Impression | Rossel Printing



# 5 décembre : remercions nos volon

**Envie de donner du temps aux autres ? De vivre une expérience humaine unique ? Les différents sites HELORA sont constamment à la recherche de nouveaux volontaires. Contactez-nous !**

Le 5 décembre, c'est la Journée internationale des volontaires. Chaque année, elle célèbre la formidable contribution et l'aide indispensable qu'apportent les volontaires dans le monde entier. Ils sont aussi présents — et précieux — sur les différents sites HELORA. Orientation, écoute, tournée café ou livre... Les quelques heures qu'ils nous consacrent sont essentielles dans la prise en charge et le confort de tous. Leur présence discrète et réconfortante auprès des patients et de leurs proches est un véritable atout. « À l'hôpital de Mons - site Constantinople et à l'hôpital de Warquignies, les volontaires sont

présents tout au long de l'année pour offrir "un plus" aux patients et à leurs proches », explique Sonia Ben Ali, responsable du volontariat sur ces deux sites. « Chaque semaine, ils s'engagent à donner de leur temps libre et de l'énergie aux patients. Accueillir, orienter dans les lieux de soins, rendre des petits services, écouter et parler, divertir et offrir une présence réconfortante sont leurs priorités. Nous sommes donc ouverts à toute proposition allant dans ce sens. Actuellement, nous recherchons aussi des volontaires pour l'accueil, les soins palliatifs et la gériatrie. »

## Cherche volontaires

À l'hôpital de Lobbes, 9 volontaires sont présents à l'accueil

pour l'orientation des patients et visiteurs, en particulier des PMR, mais aussi dans les services où ils effectuent une tournée café, apportent un accompagnement aux patients, une aide logistique aux équipes, aident à compléter les enquêtes de satisfaction... Deux volontaires sont également présents dans le service de pédiatrie pour proposer des activités aux enfants selon les besoins. Viviane Scoyez, responsable du volontariat à Lobbes, souhaite augmenter la présence de volontaires tant à l'accueil que dans les services et est donc toujours en recherche de nouveaux candidats. À l'hôpital de Nivelles, 22 volontaires donnent de leur temps, mais Josselyne Demaret, responsable des volontaires, souhaiterait renforcer l'équipe d'écoute dans l'après-midi. « Nos volontaires sont extrêmement importants. Ils offrent une présence, un échange, ils rassurent, réconfortent... C'est essentiel pour le





taires

moral. Et on sait que lorsqu'une personne va bien, ça se ressent sur le traitement et son rétablissement.» À Tubize, Josselyne Demaret fait face à une situation difficile : plus aucun volontaire n'est présent. Elle cherche donc 5 volontaires à l'accueil, de 9 h à 11 h. À l'hôpital de La Louvière — site de Jolimont, environ 75 volontaires

sont présents, répartis au Joli Clos, une maison de ressourcement, et au sein de l'hôpital. La priorité actuellement est de développer le volontariat relationnel en gériatrie. Enfin, à l'hôpital de Mons — site Kennedy, l'équipe est composée de 20 volontaires et est toujours ouverte pour accueillir de nouveaux candidats.

## Qui peut devenir volontaire ?

Tout le monde peut devenir volontaire, mais il faut tout de même remplir quelques conditions. Il faut entre autres être empathique, vouloir donner de son temps aux autres avec bienveillance, vouloir aider, se rendre utile, mais aussi être à l'écoute, souriant, sociable et savoir faire preuve de discrétion. Le volontaire doit avoir la volonté de s'investir dans une mission à portée sociale et d'intégrer une équipe. Il doit pouvoir s'adapter, être ouvert tant envers les patients qu'envers l'équipe et établir facilement le contact avec le patient. Différents types de volontariats existent au sein d'HELORA : patient-partenaire, accompagnement spirituel, volontariat relationnel. Les volontaires ne devront jamais effectuer un acte professionnel, quel que soit leur rôle.

## Témoignage

### « J'apporte du soutien, de l'écoute et je me sens utile »

**Laurence, 50 ans, accueillante à l'Intermède et patiente-partenaire à l'hôpital de Mons - site Kennedy.**

« J'ai travaillé pendant 14 ans comme infirmière, mais en 2023, j'ai dû arrêter. Je souffre d'une sclérose en plaque et d'une thyroïdite d'Hashimoto. La maladie a fait que je me suis sentie mise de côté. Or, malgré la diminution de mes capacités, je pense pouvoir encore apporter beaucoup aux autres. Je me suis donc tournée vers le volontariat en milieu hospitalier. J'avais besoin de contact social et de retrouver l'environnement dans lequel j'ai travaillé toute une partie de ma vie. Je voulais apporter mon expérience à d'autres. Je suis donc devenue patiente-partenaire. C'est très enrichissant. L'hôpital est actuellement en pleine évolution. Il est plus humain, il place de plus en plus le patient au cœur des soins. J'ai voulu participer à cette évolution. Apporter mon point de vue en tant que patiente et en tant que professionnelle de la santé ne peut être que positif. Les patients-partenaires sont les relais entre les services et les patients, mais aussi entre les patients et les services. Nous donnons notre avis tant positivement que négativement sur diverses choses pour que l'hôpital puisse améliorer la prise en charge, l'accueil, la communication... Je suis ensuite également devenue volontaire à l'Intermède, une maison qui propose de nombreux services pour les patients et patientes oncologiques. Je les accueille, je les dirige vers les différents

soins, je gère le planning des ateliers, j'assure la fourniture du matériel, je prépare les salles, je propose des séances de luminothérapie en hôpital de jour oncologique... Nous assurons un suivi logistique, administratif et de mise en ordre. Nous avons également un travail d'écoute. »

## Un sourire, c'est déjà beaucoup

« Être volontaire, c'est évidemment donner du temps aux autres, mais cela m'apporte aussi beaucoup personnellement : je me sens valorisée, j'ai l'impression d'être utile et ça me fait du bien. En tant que patiente-partenaire, on prend en compte mon avis. Je me sens encore dans le circuit du travail, mais avec un rythme différent, plus adapté à ma situation : je peux prendre plus de temps, je travaille plus posément. Le monde du volontariat est un monde plus qu'empathique. Le contact social y est différent. Tout cela m'apporte énormément en termes de bonne humeur, de relations humaines. Être volontaire, ce n'est pas forcément donner physiquement, c'est aussi donner de son temps, de son écoute. Et un simple sourire parfois peut faire des merveilles. »

## Le temps, un bien précieux

Envie de devenir volontaire ou d'avoir plus d'information? Prenez contact par mail ou téléphone avec nos responsables. Elles fixeront avec vous un rendez-vous selon vos disponibilités. Durant ce premier entretien, vous pourrez discuter de vos attentes, de vos envies, de votre situation, de ce que vous avez envie de faire au sein de l'hôpital. Après ce premier contact, la coordinatrice des bénévoles rencontre les responsables des services concernés puis vous revoit pour discuter concrètement de vos tâches et du temps que vous souhaitez accorder au volontariat. Une formation en e-learning ou en 7

modules sur des thèmes comme l'hygiène des mains, la chute, le harcèlement, l'écoute, les droits et devoirs du volontaire, la violence, l'institution vous est également proposée. Vous effectuez ensuite votre première journée. Tout au long de votre volontariat, vous êtes encadré et accompagné : réunions, groupes de paroles, entretiens, formations... « Il est nécessaire que nous soyons toujours disponibles pour eux », souligne Josselyne Demaret. « Nos volontaires donnent du temps. Et on sait comme il est précieux. Les patients apprécient énormément d'avoir quelqu'un qui n'est pas pressé par le temps, qui vient simplement discuter avec eux, leur apporter une tasse de café, leur lire un livre... Les volontaires sont essentiels, ils apportent une dimension sociale et humaine à l'hôpital. »

### Témoignage

« **Je fais des rencontres enrichissantes, je recrée un tissu social** »

**Liliane, 72 ans, volontaire depuis 2019 à l'hôpital de Mons Site Kennedy**

« Je suis devenue volontaire quand j'ai pris ma pension. J'ai des enfants et des petits-enfants, mais je ne m'en occupe pas tout le temps. J'avais envie de faire quelque chose de mon temps. Cela m'a permis de créer un nouveau tissu social, de faire des rencontres enrichissantes, de bouger. Plusieurs heures par semaine, je suis à l'accueil. J'aide les patients à l'entrée de l'hôpital, je les guide vers leurs consultations, je les accompagne aussi parfois jusqu'à leur lieu de rendez-vous, car l'hôpital est grand et beaucoup se sentent perdus. En plus de cette fonction de

guide, nous avons également un rôle rassurant. Les routes peuvent paraître compliquées et les patients sont souvent stressés, car ils vont passer des examens importants. En les guidant, nous les soulageons d'une certaine angoisse. Certains en profitent aussi pour papoter, ils sont contents d'avoir de la compagnie. Beaucoup d'entre eux connaissent notre existence ou nous reconnaissent grâce à notre uniforme. Les gens viennent donc directement vers nous. Ils nous disent être contents de pouvoir compter sur nous. »

## Contacts

Intéressé? Envie de devenir volontaire? Contactez nos responsables.

- **Hôpital de Lobbes - Viviane Scoyez**  
0486 54 64 42  
viviane.scoyez@helora.be
- **Hôpital de La Louvière - site de Jolimont - Aude Brochier**  
064/23.46.57  
aude.brochier@helora.be
- **Hôpital de Warquignies - Hôpital de Mons - site Constantinople - Sonia Ben Ali**  
065/35.92.26  
sonia.benali@helora.be
- **Hôpital de Mons - site Kennedy - Stéphanie Boudrez**  
065/41.40.10  
stephanie.boudrez@helora.be
- **L'Intermède - Hélène Leto**  
065/41.30.13  
helene.letto@helora.be
- **Hôpital de Nivelles et de Tubize - Josselyne Demaret**  
067/885463  
Josselyne.demaret@helora.be





# Mieux communiquer pour mieux soigner



**LAURE WATELET**

Urgentiste dans le groupe HELORA

**Le Dr Laure Watelet est urgentiste dans le groupe HELORA depuis 2020. Cet été, elle a publié le livre « La communication, ça soigne et ça se soigne », un roman graphique illustré par Pauline Antoine qui donne des outils aux soignants pour mieux communiquer avec les patients et favoriser des relations de confiance. Ce projet a été soutenu par la Fondation Jolimont.**

## D'où vient l'idée de ce livre ?

« D'un constat de terrain : aux urgences, on a remarqué que, si la grande majorité des consultations étaient bien réalisées sur le plan du soin, elles ne l'étaient pas au niveau communicationnel. De nombreuses plaintes émanent de problèmes de communication pure. Il y a beaucoup de bonnes intentions, mais malheureusement aussi beaucoup de maladroites qui pourraient être évitées. La communication thérapeutique est une solution parmi d'autres. »

## Qu'est-ce que la communication thérapeutique ?

« C'est un ensemble d'outils pratiques de communication qui permet aux soignants d'améliorer les relations avec leurs patients et de

||  
Les mots sont les médicaments les plus efficaces utilisés par l'homme.

**RUDYARD KIPLING**

||  
faire passer leurs messages de manière plus efficace. Une nouvelle dynamique bénéfique tant pour le soignant que pour le soigné se met en place. C'est du "win-win". Le patient gagne en confort parce qu'on lui évite les mots qui font mal, on favorise une attention particulière aux mots du patient et cela augmente la sensation d'être écouté. Les soignants gagnent en efficacité communicationnelle et sont in fine plus efficaces au niveau thérapeutique. »

## Pourquoi dites-vous que la communication soigne ?

« Parce que mieux on comprend la demande, mieux on va pouvoir y répondre. Parfois, la réception de l'information et/ou la manière de communiquer ne sont pas bonnes. La communication thérapeutique apporte aux soignants de nouvelles compétences qui vont leur permettre de mieux recevoir et de

mieux donner les informations. Il a été prouvé scientifiquement que la confiance que le patient tisse avec le soignant favorise l'adhésion au traitement : plus cette confiance est grande, plus le patient adhère à la proposition de traitement. Et c'est d'un grand intérêt pour la santé publique. »

## À qui est destinée cette communication thérapeutique ?

« Elle peut être utilisée à tous les niveaux de la chaîne de soins, du brancardier aux secrétaires en passant par les techniciens de surface, les infirmiers, les médecins, les aides-soignants... Elle est utile pour la relation soignant-soigné mais aussi pour la relation entre soignants. »

**Plus d'infos ?**  
[www.soignetacom.be](http://www.soignetacom.be)

## Les 3 outils de base de la communication thérapeutique

**1** Formulez vos phrases de manière positive et banissez la négation.

**2** Utilisez les mêmes mots que ceux choisis par le patient pour augmenter la compréhension du message.

**3** Utilisez à outrance des mots de confort (calme, respiration, agréable, confort...). Ils allument des « ampoules » dans le cerveau du patient qui sont agréables. Évitez les mots qui blessent (« attention », « ça va faire mal », « je pique », « ça brûle », « c'est froid »). Lors d'un stress intense, la réception de la signification première des mots augmente, c'est-à-dire que les mots ont un impact plus important.

## Des formations pour tous

Le Dr Laure Watelet et Pauline Antoine, illustratrice, ont développé des formations à destination des équipes soignantes. Une formation d'un an propose tous les 15 jours, à partir d'affiches, des challenges de communication sur le ton de l'humour. « Avoir toutes les 2 semaines des petits rappels de ce qu'il faut mettre en place est plus facile à intégrer. Ça devient des habitudes », souligne le Dr Laure Watelet. Également, avec Dorothee Mathieu, sa collègue infirmière, elles proposent des formations « à la carte » pour les équipes de soin qui permettent aux soignants de se recentrer autour de leurs valeurs, de redonner sens et confiance au métier.

# Connaissez-vous **votre statut vaccinal?**







JULIEN  
STIEVENART

Infirmier-chef au service des urgences de l'hôpital de Warquignies.

**B**ientôt le début d'une nouvelle année. L'occasion de prendre rendez-vous chez son médecin traitant pour un check-up général, mais aussi de faire le point sur ses vaccins.

À quand remonte votre dernière vaccination contre le tétanos? Êtes-vous vacciné contre l'hépatite? Vous attendez un heureux événement, mais avez-vous fait votre rappel contre la coqueluche? Car oui, le carnet vaccinal ne concerne pas que les enfants. Certains vaccins doivent être réalisés dans des situations particulières, d'autres nécessitent un rappel tous les 10 ans afin de maintenir une couverture vaccinale générale satisfaisante et ainsi éviter que des maladies graves, difficiles à soigner ou mortelles ne réapparaissent.

## La vaccination, comment ça marche?

La vaccination consiste à l'administration dans l'organisme d'un ou de plusieurs microbes atténués, appelés antigènes. Cette administration se fait soit par injection soit par voie orale. Elle va stimuler notre système immunitaire pour qu'il fabrique des anticorps contre ces microbes.

Après la vaccination, notre système immunitaire garde une mémoire du microbe, c'est ce que l'on appelle la mémoire immunitaire. Si le microbe réapparaît, notre système immunitaire l'identifiera rapidement et l'éliminera grâce à la production d'anticorps adéquats. En entraînant notre système immunitaire à reconnaître les microbes et à les combattre, le vaccin permet de mieux nous protéger contre certaines maladies ou d'en développer une forme moins sévère. La vaccination offre une réelle protection personnelle, mais également collective. Si nous ne développons pas la maladie, nous ne contaminons pas les autres, en particulier les personnes fragiles comme les nourrissons ou les personnes âgées, ce qui limite les épidémies. La vaccination a également contribué à l'éradication de certaines maladies graves et difficiles à soigner comme la variole ou la poliomyélite.

||  
Il n'y a pas de responsabilisation de la population par rapport au statut vaccinal.

JULIEN STIEVENART

## La vaccination des adultes

On l'oublie parfois, mais la protection reçue par un vaccin durant l'enfance ne perdure pas toujours à vie. Il est donc nécessaire de se faire revacciner. Ainsi, des rappels contre la diphtérie, le tétanos et la coqueluche doivent être réalisés à 15-16 ans puis tous les 10 ans. On recommande aux personnes de plus de 65 ans, à la santé fragile et à risque, de se faire vacciner

chaque année contre la grippe et le Covid-19. Des vaccinations supplémentaires peuvent également être conseillées selon certaines situations : une grossesse, un voyage, une activité professionnelle à risque, un état de santé plus fragile. Savoir si vous êtes en ordre au niveau de vos vaccins est également très important, en particulier s'il vous arrive un accident, comme l'explique le Dr Natacha De Decker, urgentiste et chef de service des urgences à l'hôpital de Warquignies et de Mons — site Constantinople. «Aux urgences, la difficulté principale que nous rencontrons concerne le statut du vaccin du tétanos. Il n'existe actuellement pas en Belgique de données centralisées qui nous permettent de savoir si nos patients sont vaccinés ou non. Environ 75 % d'entre eux savent s'ils ont fait un vaccin depuis moins ou plus de 10 ans, mais jamais avec une date ni un statut précis. Sur base de leur bonne foi et de leur mémoire, nous devons donc prendre une décision et parfois les revacciner. Une centralisation de l'information vaccinale permettrait de vérifier le carnet vaccinal et donc de savoir si nous devons faire un rappel ou pas. Car une revaccination trop fréquente n'est pas anodine : elle épuise les ressources immunitaires.»

## Connaître son statut vaccinal, c'est primordial

Le statut vaccinal reste en effet très flou pour la majorité de la population. Savez-vous par exemple quand vous avez été vacciné contre le tétanos? Et la coqueluche? Sans parler de l'hépatite ou de la méningite.

## Vous avez sauté un rappel?

Pas de panique. Vous pouvez rattraper la vaccination. Entre 19 ans et 64 ans, on recommande les vaccinations de rattrapage suivantes : diphtérie, oreillons, rougeole, rubéole, tétanos, coqueluche (en particulier chez les futurs et jeunes parents), infections à papillomavirus (jusqu'à 26 ans inclus).

«Il n'y a pas de responsabilisation de la population par rapport à cela», souligne Julien Stievenart, infirmier-chef au service des urgences de l'hôpital de Warquignies. «La vaccination des enfants et adolescents est très bien organisée, mais après, il n'y a plus de suivi. C'est au bon vouloir de chacun de surveiller son statut vaccinal. Il y a certes une grande carte de vaccination disponible sur internet et dans les lieux de santé, mais elle est impossible à garder dans son portefeuille. Aux urgences, lorsque nous avons un doute sur le statut vaccinal d'un de nos patients, nous ne pouvons pas nous permettre de réaliser une prise de sang pour vérifier, car cela rajouterait 1 h à 1 h 30 à la prise en charge.» Pourtant, savoir si vous êtes vacciné contre le tétanos est essentiel notamment en cas de petites ou grandes plaies. Connaître son statut vaccinal au niveau de la coqueluche est également primordial pour les futurs et jeunes parents puisque cette maladie peut être mortelle chez les nourrissons.

## Le tétanos, une maladie toujours mortelle

Cette maladie infectieuse grave est encore présente partout dans le monde. Elle n'est pas contagieuse, mais elle reste mortelle : 40 % à 50 % des personnes qui en sont atteintes en décèdent. Elle attaque le système nerveux et provoque de fortes contractions musculaires. Si elle atteint les muscles respiratoires, elle peut entraîner le décès par asphyxie. Elle est provoquée par une toxine produite par une bactérie. Cette

toxine est présente dans les sols, à la surface des outils rouillés (clous, aiguilles, barbelés...), dans les selles humaines et animales. Vous pouvez donc être contaminé via une plaie, une coupure, une blessure. L'un des premiers symptômes est l'apparition d'une rigidité abdominale ou d'une rigidité au niveau de la plaie. S'ensuivent des maux de tête, des spasmes, des contractions musculaires douloureuses, de la fièvre.

## Je ne sais plus où j'en suis ?

Vous ne savez plus quel vaccin vous avez fait? Prenez rendez-vous avec votre médecin traitant et faites le point avec lui. Il pourra, si nécessaire, vous administrer les vaccins manqués. Notez ensuite les vaccins reçus sur la carte de vaccination pour ne plus les oublier.



# La vaccination des enfants

En Belgique, la vaccination commence dès l'âge de 2 mois et concerne tous les nourrissons, qu'ils soient nés à terme ou nés prématurément. «La vaccination est lancée à partir de cet âge et non avant, car le système immunitaire de l'enfant doit être suffisamment mature pour donner une bonne réponse immunitaire à la vaccination. Certains vaccins peuvent, dans des circonstances bien particulières, également être administrés dès la naissance. D'autre part, c'est à partir de 2 mois que les bébés sont plus vulnérables», précise le Dr Ionella Ioredana Guzganu, pédiatre et chef de service pédiatrie à l'hôpital de Lobbes. Le seul vaccin officiellement obligatoire dans notre pays est celui contre la poliomyélite. Toutefois, si votre enfant fréquente un milieu d'accueil, il doit également être vacciné contre la coqueluche, le tétanos,



**IONELLA IOREDANA GUZGANU**

Pédiatre et chef de service pédiatrie à l'hôpital de Lobbes

la méningite à Haemophilus, la diphtérie, la rougeole, la rubéole, les oreillons et il est fortement recommandé de le vacciner contre la méningite à méningocoque. Il existe quelques contre-indications à la vaccination (certains déficits immunitaires innés sévères, traitements immunosuppresseurs...), mais une maladie légère comme un rhume, une otite, une faible diarrhée ne sont pas des raisons de ne pas vacciner et la grande majorité des effets secondaires sont mineurs (douleur au niveau de la piqûre, fièvre).

## Le papillomavirus : pour les 13 - 14 ans

Depuis quelques années, notre pays propose également aux enfants (filles et garçons) entre 13 et 14 ans, le vaccin contre les papillomavirus humains (HPV). Il s'agit de virus très contagieux qui peuvent provoquer des

condylomes (verrues génitales) ou évoluer en cancers. En Australie, où les autorités vaccinent contre ces infections depuis longtemps, on constate une chute spectaculaire du taux de cancer du col de l'utérus.

## Une couverture bien suivie

La vaccination des nourrissons, des jeunes enfants et des adolescents est particulièrement bien organisée et très suivie dans notre pays, notamment via les pédiatres et les écoles. La raison? Permettre une couverture vaccinale élevée afin d'éviter la résurgence de certaines maladies graves. «On voit que lorsque le taux de vaccination baisse de manière significa-

tive, des maladies que l'on n'avait plus vues depuis un certain temps refont rapidement surface», explique le Dr Ionella Ioredana Guzganu. «C'est par exemple le cas de la rougeole. Pour éviter qu'elle ne revienne en masse, la vaccination pour cette maladie a été peu à peu avancée. Initialement prévue entre 10 et 12 ans, elle est aujourd'hui administrée entre 7 et 8 ans. Les maladies graves que l'on peut croire disparues le resteront à la seule condition que le taux de vaccination dans la population reste satisfaisant et que la couverture vaccinale soit efficace.»

## CALENDRIER DE VACCINATION

### 2023-2024

		Nourrissons					Enfants et adolescents				Adultes	
		8 sem. (2 mois)	12 sem. (3 mois)	16 sem. (4 mois)	12 mois	15 <sup>1</sup> mois	5-6 ans	7-8 <sup>2</sup> ans	13-14 ans	15-16 ans	Femmes enceintes	Tous les 10 ans
Poliomyélite	Hexavalent	✓	✓	✓		✓				✓	✓	✓
Diphtérie							✓					
Tétanos						✓						
Coqueluche										✓	✓	✓
Haemophilus influenza de type b												
Hépatite B												
Rougeole	R R O				✓							
Rubéole								✓				
Oreillons									✓			
Méningocoques ACWY						✓						
Pneumocoques		✓	✓ <sup>1</sup>	✓	✓							✓
Rotavirus (vaccin oral)		✓	✓	✓ <sup>3</sup>								
Papillomavirus (HPV)								✓	✓ <sup>4</sup>			
Grippe (Influenza)										✓ <sup>6</sup>		✓

- ✓ Recommandé à tous et gratuit
- ✓ Recommandé à tous
- ✓ Vaccin combiné (une seule injection)

<sup>1</sup> Pour les bébés nés avant 37 semaines de grossesse, une dose supplémentaire de vaccin contre le pneumocoque est recommandée à 3 mois et les vaccins prévus à 15 mois seront administrés à 13 mois (hexavalent et méningocoques ACWY).

**Hexavalent** : Vaccin qui confère une protection contre 6 maladies

- <sup>2</sup> Depuis septembre 2020, la deuxième dose du vaccin RRO est administrée à 7-8 ans. Les enfants plus âgés qui n'ont pas encore reçu la vaccination peuvent être vaccinés à 11-12 ans.
- <sup>3</sup> En 2 ou 3 doses en fonction du vaccin administré.
- <sup>4</sup> Vaccination en 2 doses à 6 mois d'intervalle (minimum 5 mois d'écart).
- <sup>5</sup> À partir de 24 semaines et idéalement avant 32 semaines de grossesse.
- <sup>6</sup> Pendant la saison grippale, quel que soit le stade de la grossesse.

Ce calendrier est susceptible d'être modifié au fil des ans. Votre médecin pourra éventuellement l'adapter à votre enfant, n'hésitez pas à discuter vaccination avec lui.

Pour plus d'infos : Consultez votre médecin traitant ou le site [www.vaccination-info.be](http://www.vaccination-info.be)







# Infections respiratoires : comment réagir ?



FRANÇOIS  
**GOBERT**

Kinésithérapeute, spécialisée en kiné respiratoire sur le site de Jolimont



AUDREY  
**REVERCEZ**

Pédiatre spécialisée en pneumologie à l'hôpital de Mons - Site Kennedy



MORGANE  
**BELCOUR**

Pédiatre spécialisée en pneumologie à l'hôpital de Mons - Site Kennedy

**A**vec les températures qui baissent, les cas de maladies respiratoires augmentent, en particulier chez les tout-petits. Rhumes, rhinopharyngites, otites et surtout bronchiolites mettent à mal les petits organismes.

Votre bébé est souffrant ? Il tousse, a le nez encombré et pleurniche ? Restez vigilant, car chez les nourrissons et les jeunes enfants, un simple rhume peut rapidement se transformer en une infection plus grave. « Chez les enfants de moins de 3 mois, il faut être extrêmement prudent », confirme le Dr Morgane Belcour, pédiatre spécialisée en pneumologie à l'hôpital de Mons — Site Kennedy. « Dès l'apparition de sécrétions nasales, on conseille de nettoyer régulièrement le nez. Il faut aussi rester très attentif aux signes de détresse respiratoire. Si l'enfant a des difficultés à respirer, si sa respiration est sifflante, s'il creuse en dessous ou entre les côtes, consultez votre médecin. Chez l'enfant de moins de 3 mois,

||  
Avant l'âge de 6 ans, un enfant peut avoir jusqu'à 8 infections respiratoires par an.

**DR MORGANE BELCOUR**

||  
la fièvre est aussi un signe d'alerte tout comme la perte d'appétit. » Si l'infection respiratoire n'est pas soignée, elle peut en effet mener à une surinfection (pneumonie, otite) entraînant, dans certains cas, une hospitalisation.

## Bronchiolite & kiné respiratoire

Parmi toutes les infections respiratoires, la bronchiolite est, chez les enfants de moins de 2

ans, l'une des plus fréquentes. Elle touche les bronchioles (petites bronches) et se caractérise par une gêne respiratoire, une toux et une respiration rapide et sifflante. Souvent bénigne, elle dure une dizaine de jours. Selon le cas de bronchiolite et s'il le juge nécessaire, le pédiatre peut également prescrire des séances de kiné respiratoire en plus du traitement classique. « En phase sécrétoire, où il y a énormément de sécrétions, la kiné respiratoire peut en effet aider à soulager transitoirement l'enfant au niveau de la respiration », explique le Dr Audrey Revercez, pédiatre spécialisée en pneumologie à l'hôpital de Mons — Site Kennedy. « Mais c'est au cas par cas et selon l'état général de l'enfant. » Depuis octobre 2022, une consultation de kiné respiratoire a été ouverte 7 jours/7 à l'hôpital de La Louvière — site de Jolimont. L'hôpital de Mons - site Kennedy propose également une consultation de kiné respiratoire du lundi au vendredi. Objectif ? Répondre aux demandes plus nombreuses en période d'épidémie de bronchiolite et de grippe. Controversée, la kiné respiratoire a aujourd'hui fortement évolué comme l'explique François Gobert, kinésithérapeute, spécialisé en kiné respiratoire sur le site de Jolimont. « Elle repose désormais sur des techniques douces et lentes qui consistent à poser les mains sur le thorax et à descendre doucement pour comprimer les poumons puis

relâcher. On ne bloque jamais la respiration de l'enfant. Il n'y a donc pas de risque majeur. Utilisée de manière plus ciblée, des études scientifiques ont montré son efficacité. Lors d'une séance, nous éduquons également les parents à la toilette nasale, nous leur apprenons à reconnaître les signes de détresse respiratoire et nous assurons un suivi de l'enfant régulier. »

## Les bons gestes

- Nettoyez régulièrement le nez
- Hydratez votre enfant
- Fractionnez les repas : donnez de plus petites quantités plus régulièrement
- Lavez-vous régulièrement les mains
- Si vous êtes malade, évitez tout contact avec de jeunes enfants.

## Le saviez-vous ?

La période des maladies respiratoires s'étend généralement d'octobre à mars.

# Votre avis compte : contribuez à notre amélioration continue !



ARIANE  
BOUZETTE

Directrice de la qualité et  
amélioration continue

**L**orsque vous êtes hospitalisé dans l'un de nos établissements HELORA, nous vous demandons de compléter une enquête de satisfaction. Ces 4 pages vous semblent peut-être un peu fastidieuses à remplir, mais sachez qu'elles représentent pour nous une source d'information capitale.

Chaque enquête est en effet lue avec attention et analysée en profondeur par le service qualité. Chaque année, un rapport reprenant vos cotations et vos remarques est envoyé aux différentes directions, au conseil d'administration et aux services concernés. Objectif ? Mettre en avant ce qui fonctionne et pointer ce qu'il faut améliorer. « On aime beaucoup les commentaires libres que l'on retranscrit pour les différents services », explique Ariane Bouzette, Directrice de la qualité et amélioration continue. « La plupart des remarques sont pertinentes. Il y a des améliorations à apporter, mais aussi des commentaires positifs. Ces re-

merciements des patients par rapport à leur séjour dans nos différentes institutions sont extrêmement appréciés. Ils donnent du sens au travail des équipes de terrain. C'est très motivant, mais aussi très enrichissant. Pouvoir connaître les avis et les impressions des patients est primordial pour nous améliorer, mais aussi pour booster les équipes soignantes. » Mais ces enquêtes sont aussi utiles à plus grande échelle. Si elles permettent à l'hôpital dans lequel vous avez été pris en charge de s'améliorer, elles offrent également l'opportunité à tous nos hôpitaux de se remettre en question dans des domaines spécifiques comme le détaille Ariane Bouzette. « Ces enquêtes font partie de benchmarks de comparaison. Nous comparons la partie chiffrée à celle des autres hôpitaux qui proposent les mêmes enquêtes auprès de leurs patients. L'intérêt est alors d'échanger entre les hôpitaux HELORA, mais aussi avec les hôpitaux extérieurs. Cela nous permet de partager les bonnes pratiques, d'analyser ensemble ce

||  
Les avis des patients aident les équipes de terrain et les directions à prioriser les améliorations afin de répondre au bien-être des patients.

ARIANE BOUZETTE

||  
qui fonctionne et ce qui ne fonctionne pas. Quand un hôpital est meilleur dans un domaine spécifique, il explique aux autres ce qu'il a mis en place pour obtenir une meilleure satisfaction auprès des patients. Nous ne sommes absolument pas dans une relation de concurrence, mais dans une réelle solidarité. Nous travaillons tous à l'amélioration de la qualité des soins, du service et du bien-être des patients, quel que soit l'endroit où ils arrivent. »

## Des actions concrètes dans tous les services

Ces enquêtes et vos avis permettent de mettre en place des actions très concrètes de manière transversale, c'est-à-dire dans tous les services, ou plus localement. « Chaque année, l'équipe qualité se rend dans les différents services pour y présenter les résultats des enquêtes de satisfaction », explique Ariane Bouzette. « Durant cette réunion, ils essaient de dégager ensemble deux ou trois actions qui permettront d'optimiser les résultats dans lesquels le service peut s'améliorer. Chaque service se donne ainsi un objectif annuel pour rendre l'expérience patient la plus agréable possible. Avec l'accord des cadres infirmiers et des directions de site, ils mettent en place des actions concrètes de manière parfaitement autonome et locale. » Par exemple, en réponse





## Les 3 requêtes les plus courantes

### L'identification des soignants

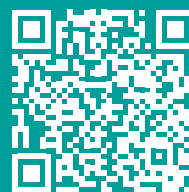
Vous êtes nombreux à demander à ce que le personnel soit mieux identifié. Un projet de badges d'identification est en cours. Il devrait être mis en place l'année prochaine. Il vous permettra d'identifier directement la personne qui s'adresse à vous.

### Les repas

Les repas sont souvent critiqués au niveau du goût, du visuel, des textures, de la chaleur. Un projet a donc été mis en place avec des patients partenaires. Durant quelques semaines, ils ont goûté les repas des patients. Ils ont ensuite fait remonter leurs remarques vers les cuisines afin d'améliorer le service.

### Une estimation des frais hospitaliers

Bon nombre d'entre vous souhaitent connaître le coût d'une opération avant une hospitalisation. Un outil d'évaluation des frais hospitaliers a donc été développé. Via notre site internet, vous pouvez obtenir une estimation du coût d'une hospitalisation pour une pathologie bien spécifique.



aux critiques émises par plusieurs patients sur le manque de clarté et d'informations concernant le déroulement de leur séjour à l'hôpital, certaines unités de soins ont pris l'initiative d'introduire des tableaux blancs dans les chambres. Ces tableaux affichent toutes les informations pertinentes, offrant ainsi une communication améliorée tant pour les patients que pour leurs proches.

### Écouter la voix du patient pour s'améliorer

Vous l'avez compris : la qualité de vos soins et votre satisfaction sont nos premiers objectifs. C'est au quotidien que nous travaillons à votre confort et à votre bien-être. Pour cela, votre avis est extrêmement important. « Nous écoutons la voix du patient », souligne Ariane Bouzette. « Nous voulons satisfaire au mieux ses besoins.

Parfois, c'est vrai que c'est un peu plus compliqué. Nous avons eu par exemple beaucoup de retours négatifs sur les délais de rendez-vous qui sont très longs dans certaines spécialités. Nous y travaillons, mais cela prend du temps. Ces enquêtes constituent un pan de l'amélioration continue globale. Tout cela se fait petit pas par petit pas. Peu à peu, nous essayons d'améliorer le quotidien de tous ceux qui passent par nos hôpitaux : patients, visiteurs, personnel. Il ne s'agit pas toujours de grands projets, mais chaque petite action compte. Les enquêtes de satisfaction que remplissent les patients jouent un rôle important dans ce processus : elles nous permettent de prioriser les actions pour nous améliorer sans cesse.»

#### Bon à savoir

Quand une enquête de satisfaction contient une plainte, elle est directement considérée comme telle et prise en charge par la médiation.

## Agenda

### Une fin d'année ench(s)antée

#### • HÔPITAL DE NIVELLES

##### Marché de Noël

**7 et 8 décembre** : dans la verrière, à l'entrée de l'hôpital, de 8 h 30 à 16 h 30.

Les bénéfices seront intégralement reversés au Télévie.

#### • SITE PÉRONNES-LEZ-BINCHE

**20 décembre** : le marché de Noël de fait son grand retour. Différents stands seront présents, l'occasion de préparer vos cadeaux de Noël : bijoux, douceurs sucrées, bougies parfumées, cosmétiques, décorations de Noël, etc.

Chocolat chaud et vin chaud seront également au RDV. De 9 h à 16 h

#### • HÔPITAL DE MONS SITE KENNEDY

##### Marché de Noël de la Pédiatrie

**19 et 21 décembre** : dans le hall d'accueil, de 9 h à 15 h.

##### Marché de Noël de l'Intermède

**4, 5, 7, 8 et du 12 au 14 décembre** : dans le hall d'accueil du site Kennedy, de 9 h à 16 h.

**Du 15 au 17 décembre** : sur la Grand'Place de Mons, de 11 h à 20 h.

#### Marché de Noël de la Psychiatrie

**13 et 20 décembre** de 9 h à 16 h dans le hall d'accueil. Av. Léopold III N°31

#### • HÔPITAL DE LOBBES

##### Marché de Noël

**14 décembre** : dans le hall de l'hôpital, de 7 h à 17 h, avec vente de cougnoles et boules de Noël personnalisables.

##### Chorale

**22 décembre** : à partir de 14 h 15, le Père Noël accompagnera la Chorale dans les différents services.



**MARCHÉ DE NOËL**

AU PROFIT DU *Télévie*

7-8 Décembre	Hôpital de Nivelles	De 8H30 à 16H30
-----------------	------------------------	--------------------

Le D2 relance son traditionnel marché de Noël. Différents stands seront présents dans **la verrière, à l'entrée de l'hôpital**. Les bénéfices seront intégralement reversés au **Télévie**.

Nous vous y attendons nombreux !

**HELORA**  
CENTRES HOSPITALIERS UNIVERSITAIRES