



RAPPORT ANNUEL
2020

Au cœur des Hôpitaux Robert Schuman

1

**LES HÔPITAUX
ROBERT SCHUMAN
PENDANT LA CRISE
SANITAIRE**

page 5

2

**LES PÔLES DE
COMPÉTENCES**

page 27

3

**LES SERVICES
CLINIQUES
TRANSVERSAUX**

page 45

4

**LES SERVICES
DE SUPPORT**

page 52

5

**LA STRUCTURE
ADMINISTRATIVE
ET DE GESTION**

page 71

Editorial	4	4. Les services de support	52
1. Les Hôpitaux Robert Schuman pendant la crise sanitaire	5	4.1 Services de support médico-sociaux	53
1.1 Gestion de la crise sanitaire aux HRS	6	Pharmacie	53
1.2 Chiffres clés	13	Laboratoire	54
1.3 Evénements 2020	15	Stérilisation	55
1.4 Projets institutionnels en cours	20	Biomédical	55
1.5 Enseignement et formation	24	Social	56
1.6 La vision médico-soignante des HRS	26	Psychologie	56
2. Les pôles de compétences	27	Kinésithérapie	57
2.1 Pôle femme, mère, enfant	28	Diététique	59
2.2 Pôle gériatrie	31	Accompagnement et pastorale	59
2.3 Pôle psychiatrie	34	Qualité & Risques	59
2.4 Pôle médecine interne	37	Prévention et Contrôle de l'Infection	61
2.5 Pôle appareil locomoteur	39	Département de l'Information Médicale (DIM)	63
2.6 Pôle viscéral-oncologie	42	Business Intelligence (BI)	63
2.7 Service National d'Ophtalmologie Spécialisée	44	Data Management Cancer (DMC)	63
3. Les services cliniques transversaux	45	Prévention Sécurité et Santé	64
3.1 Bloc opératoire	46	4.2 Services de support administratifs	65
3.2 Imagerie médicale	47	Département des Systèmes d'Information	65
3.3 Urgences	48	Finances	66
3.4 Soins intensifs	50	Ressources humaines	66
3.5 Policlinique chirurgicale	51	Formation et gestion des compétences	69
		Communication	69
		5. La structure administrative et de gestion	71
		5.1 Conseil d'administration	72
		5.2 Comités HRS	73
		5.3 Organigramme	75

2020 – UNE ANNÉE MARQUÉE PAR LA CRISE SANITAIRE



Sandra Thein
Directeur administratif
et financier des Hôpitaux
Robert Schuman

Cher(s) lecteur(s),

2020, est une année qui restera gravée dans nos mémoires.
C'est une année qui a mis à l'épreuve tout le secteur hospitalier.
C'est une année qui nous a mis tous à l'épreuve.

Médecins, soignants et collaborateurs ont fait preuve d'un dévouement exemplaire durant ces longs mois de pandémie. Ce rapport annuel reflète cet engagement et explique comment nous avons fait face à cette crise sanitaire sans précédent.

Les chiffres mentionnés sont l'expression du chamboulement de l'activité dans certains services qui ont été, temporairement à l'arrêt ou réorganisés.

Ce rapport témoigne également à la fois du dynamisme de l'activité des équipes médicales, soignantes, administratives, logistiques et techniques, de la constance d'une éthique partagée qui cherche, quoiqu'il arrive, à préserver l'intérêt du patient et la qualité des soins.

Les Hôpitaux Robert Schuman (HRS) poursuivent dans la voie de l'excellence.

Le cœur du métier des HRS est de coordonner et d'assurer les prises en charge médicales complexes, à haute technologie, à hauts risques et aux coûts élevés.

Nos équipes donnent le meilleur d'elles-mêmes chaque jour pour nos patients.

Nous tenons à les remercier chaleureusement pour cette passion qui les anime et qui leur fait réaliser de grandes choses.



Georges Heirendt
Président exécutif des
Hôpitaux Robert Schuman
S.A.

Sandra Thein, Directeur administratif et financier des Hôpitaux Robert Schuman
Georges Heirendt, Président exécutif des Hôpitaux Robert Schuman S.A.



1

**LES HÔPITAUX
ROBERT SCHUMAN
PENDANT LA CRISE
SANITAIRE**



1.1 GESTION DE LA CRISE SANITAIRE AUX HRS

RÉSUMÉ, NON EXHAUSTIF, DES MESURES QUI ONT ÉTÉ PRISES AUX HRS POUR GÉRER LA CRISE SANITAIRE :

1. Couverture des risques patients liés aux activités médicales : dispositif de détection Covid-19 pour le filtrage et l'orientation des flux patients, sécurisation des filières Covid-19 et non-Covid-19, redéploiement des activités urgentes et semi-urgentes sur les différents sites, téléconsultation pour les médecins.

2. Couverture des risques patients liés aux activités médicotéchniques : augmentation des capacités de tests du laboratoire, redéploiement de l'activité de l'imagerie médicale puis augmentation des capacités (nouveau scanner, voir page 8) y compris sur le volet mobile, stérilisation de certains équipements de protection individuelle.

3. Couverture des risques patients liés aux produits de santé : gestion de la pénurie notamment sur les stupéfiants et les solutions hydroalcooliques et plusieurs équipements

de protection individuelle (masques, blouses...), puis reconstitution des stocks grâce à une amélioration significative de la chaîne d'approvisionnement; conseil et accompagnement des équipes de la pharmacie en support sur le terrain auprès des médecins et des soignants.

4. Couverture des risques patients liés à l'organisation et la coordination des soins intra et inter hospitaliers et à la prévention et le contrôle de l'infection (SCPI) : renforcement des effectifs sur les secteurs prioritaires (réanimation, urgences, etc), plan réanimation en 5 phases, réorganisation des activités médicales au sein des sites et coordination multi-sites, briefings médicaux et soignants quotidiens, coordination avec la cellule de crise nationale, les autres hôpitaux (FHL) et les autorités gouvernementales et sanitaires (MISA, DISA), augmentation significative du nombre de lits pour les patients Covid-19 (multipliés par deux dès le 26 mars), réorganisation du transport des patients, SCPI: mesures de protection renforcées, contrôle continu, conseils, formation et information multicanaux (y compris la mise en place de notes et de procédures, d'une Hotline et d'une boîte mails).

5. Couverture des risques concernant les médecins et personnel hospitalier : présence physique évitée pour les personnes fragiles, redéploiement des ressources vers les secteurs prioritaires, organisation et planification des soins pour assurer la continuité des services (équipe A et B, rotation des permanences, redéploiement des personnels disponibles, etc), permanence de soutien psychologique et cellule éthique de soutien.

6. Couverture des risques institutionnels (pilotage (gestion de crise), ressources humaines, communication et logistique) : instauration d'une cellule de crise, pilotage sur base d'un dashboard, interaction régulière avec la CNS en vue d'une prise en charge financière, mesures RH destinées à soutenir les employés et garantir la continuation des

activités (logements, accès prioritaire au parking, crèches, télétravail, augmentation de la durée de travail, mise en application des circulaires/RGDP), mobilité interne : plus de 50 personnes ont changé de service durant la crise Covid en support des services les plus sollicités, une réorganisation rapide des activités en télétravail (environ 300 personnes), concertations régulières avec la délégation, sécurisation renforcée des locaux, adaptation des infrastructures IT au télétravail; réorganisation du processus de gestion des déchets; réaménagement des immeubles Adagio et E-Bau pour accueillir de nouveaux patients en cas de recrudescence, une réduction des risques d'approvisionnement via différents partenariats dont p.ex. Santé Services S.A. qui produit des équipements de protection au Luxembourg.

TIMELINE :

9 mars : premier cas confirmé de Covid-19 aux HRS.

12 mars : premier patient positif au Covid-19 aux HRS, mise en quarantaine du service dans lequel séjournait le patient et 7^{ème} cas de coronavirus au Luxembourg.

Mise en place d'une **cellule de crise journalière « Covid »** sous l'égide de la Présidence des HRS et de la Direction générale ainsi qu'un « **business continuity plan Présidence HRS/Direction** ». **Dispositif spécial COVID-19 mis en place aux entrées :** contrôle de l'accès des visiteurs, screening par caméra thermique, désinfection obligatoire des mains et mise à disposition de masques, limitation des visites patients. Diminution des consultations ambulatoires et activités opératoires sur le site Hôpital Kirchberg et report des consultations médicales non urgentes.



13 mars : application du dispositif de gouvernance et de contrôle interne / organisation de l'Hôpital Kirchberg en filières Covid-19 et non Covid-19; libération d'une unité d'hospitalisation pour accueillir des patients Covid-19, réorganisation de la réanimation, préparation des urgences pour accueillir des patients, formation de davantage de personnel sur les appareils respiratoires.



14 mars : mesures mises en place pour protéger le personnel; test systématique du personnel soignant sur tous les sites, décision d'épargner les soignants les plus fragiles et d'essayer de les rediriger vers d'autres services où ils sont moins exposés, mise en place du télétravail pour les fonctions qui le permettent.

17 mars : fermeture du service des urgences à la ZithaKlinik; pour rapatrier tous les urgentistes sur le site de l'Hôpital du Kirchberg et de renforcer le service des urgences HRS.

17 mars: suite à la déclaration « Restez à la maison! » du Premier ministre à la Chambre des députés, les soignants ont tenu à faire passer le message à la population et une campagne « Bleift Doheem » a été lancée sur les médias sociaux.



19 mars: mise à disposition des patients d'un outil de **téléconsultation médicale online** grâce au soutien des sociétés In Between et Wagner IT.

20 mars: conformément aux directives de la Direction de la Santé, **décision d'arrêter toute activité médicale et chirurgicale programmée** aux blocs opératoires, plateaux techniques, polycliniques et cabinets privés au sein des HRS. Seules les activités urgentes et semi-urgentes sont continuées.

24 mars: début de l'accueil en réanimation de patients venant de la Grande Région (France).

27 mars: fermeture pendant un mois des urgences pédiatriques de l'Hôpital Kirchberg, mesure qui s'inscrit dans le cadre d'un dispositif spécial mis en place afin de pouvoir gérer au mieux un plus grand flux de malades.

mars-avril: solution rapide et viable pour répondre aux besoins en **équipement de protection de combinaisons en Tyvek** mise en place par la Fondation des Hôpitaux Robert Schuman (FHRS) grâce à l'atelier de production luxembourgeois « Eva Ferranti ».



2 avril: nombre croissant d'hospitalisations, **ouverture d'un étage supplémentaire patients suspects « Covid »** à l'Hôpital Kirchberg.

9 avril: **nouveau scanner dédié à la détection de symptômes de Covid-19**; situé dans une infrastructure de container dédié, au sein même de l'activité des urgences, le scanner permet les examens thoraciques à la recherche de signes de Covid-19 avant que le patient suspecté d'être infecté par le virus n'entre dans l'hôpital; en seulement 2 semaines, les HRS ont pu rendre possible cette installation grâce au soutien du Ministère de la Santé ainsi qu'aux équipes techniques de firmes telles que GE Healthcare, Portakabin et Genista. Parallèlement, le Haut-Commissariat à la protection nationale (HCPN) a soutenu l'établissement en supportant le coût d'acquisition de divers équipement requis à la gestion des patients Covid.





15 avril : développement en interne d'une **solution hydro-alcoolique**, répondant aux standards de l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) en collaboration avec IL Cosmetics Luxembourg.



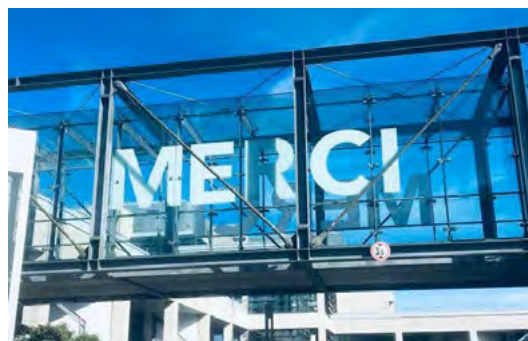
20 avril : premier patient Covid en provenance de France, accueilli au sein des HRS, a pu quitter l'établissement pour rejoindre à nouveau sa région de provenance, l'Alsace.



28 avril : déclenchement d'une **phase de reprise des activités médicales et hospitalières** décidée et annoncée par le gouvernement luxembourgeois, sur base d'un monitoring précis de la situation générale, d'une évaluation du nombre de nouveaux cas parmi la population, ainsi qu'une estimation des capacités hospitalières disponibles à court et à moyen terme.

4 mai : **première phase de reprise** avec, entre autres, le redémarrage des activités ambulatoires, des polycliniques et plateaux techniques sur tous les sites HRS. La concentration de ces activités de chirurgie stationnaire s'est faite à la ZithaKlinik. A l'Hôpital Kirchberg, l'activité chirurgicale stationnaire programmée a repris – dans un premier temps – de manière restreinte. Les interventions au bloc opératoire de la Clinique Bohler ont repris normalement.

8 mai : «**MERCI**» géant a été apposé des deux côtés de la passerelle d'entrée de l'Hôpital Kirchberg, saluant ainsi le monde extérieur, les patients et la population du Luxembourg, qui a respecté scrupuleusement les règles du confinement, mais saluant aussi l'intérieur, le cœur de l'hôpital, l'ensemble des collaborateurs du Groupe HRS, pour les remercier de l'immense travail accompli. Les soignants ont remercié la population à leur façon via les réseaux sociaux.



8 Juin : réouverture des urgences pédiatriques de l'Hôpital Kirchberg et reprise du programme opératoire.

A partir de ce moment, les HRS sont entrés dans une **phase de « New Normal »**. La mise à jour du dispositif de gestion de crise HRS et de coordination avec les autorités sanitaires, basé notamment sur un plan de charge inter hospitalier a permis de mieux proportionner la réponse sanitaire et organisationnelle des hôpitaux face à la deuxième vague.

Au plein cœur de la crise, le **Président des Conseils d'Administration des Hôpitaux Robert Schuman, Jean-Louis Schiltz(*)**, s'est rendu, à plusieurs reprises, sur les différents sites du groupe HRS pour un échange avec les membres de la Direction et de les équipes médico-soignantes. Jean-Louis Schiltz a vivement remercié tout le personnel au nom des Conseils d'administration des HRS pour leur engagement et leur travail effectué tous les jours et particulièrement pendant la crise sanitaire.



() Président du Conseil d'Administration HRS du 18/05/2020 au 19/04/2021 (reprise du mandat pour une année après le départ de François Pauly) et Président du Conseil d'Administration FHRS depuis le 25/11/2016*

29 septembre : production de masques chirurgicaux et de masques FFP2 « Made in Luxembourg »

Confrontée aux besoins pressants des professionnels de santé en équipements de protection individuels dès le début de la crise Covid-19, Santé Services S.A. a repris la coordination de l'approvisionnement en articles de première nécessité pour le groupe des Hôpitaux Robert Schuman. Pratiquement au même moment, un certain nombre de maisons de soins pour personnes âgées, d'associations, mais aussi des cabinets médicaux, voire des acteurs économiques et industriels se sont tournés vers le groupe HRS pour les aider dans l'approvisionnement d'équipements de protection individuels de bonne qualité.

Pour pouvoir faire face à ces demandes, Santé Services S.A. a mis en place la plateforme MedLogistics.lu de gestion d'approvisionnement en matériel de protection depuis mi-mai 2020.

MedLogistics.lu a pour objet principal de fournir du matériel de qualité pour les professionnels du domaine de la santé et autres acteurs afin de leur permettre de travailler dans un environnement sécurisé.

Face aux difficultés d'approvisionnement en masques de qualité le groupe des HRS s'est attelé à devenir son propre fournisseur en chargeant Santé Services S.A. de mettre sur pied une ligne de production de masques de protection. Conscient de sa mission sociétale, le groupe entend également faire profiter les autres acteurs du secteur de la santé et d'autres secteurs de sa production.

La première ligne de produit 20 000 masques chirurgicaux par jour. Il s'agit de masques chirurgicaux de Type I pouvant servir aux besoins de tous les jours et de Type II – ceux pour les blocs opératoires.

Pour la mise en place de sa première ligne de production, Santé Services S.A. a bénéficié d'un soutien de 200 000 € du Ministère des Classes moyennes.



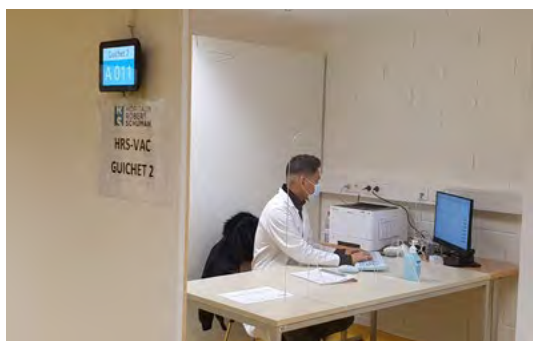
23 octobre : installation d'une nouvelle tente, grâce à l'armée luxembourgeoise, permettant de mieux gérer le flux de visiteurs mais aussi de mieux les protéger lors des contrôles sanitaires de routine avant leur entrée dans l'hôpital.



29 octobre : les visites sont interdites sur les trois sites HRS (Kirchberg, ZithaKlinik, Clinique Sainte Marie), **des exceptions sont prévues pour des cas particuliers :** en pédiatrie (présence autorisée des deux parents); service de gynécologie/obstétrique (la présence du partenaire lors de l'accouchement est autorisée; maternité: visites possibles - une entrée par jour; pour les patients en phase critique ou en fin de vie (visites possibles des proches moyennant accord du médecin traitant). Un service de bagagerie au service des patients est mis en place.

30 octobre : conférence en ligne sur « la prise en charge de patients Covid-19 » organisée à destination des **médecins généralistes** en collaboration avec le Cercle des médecins généralistes, et avec le soutien de Santé Services S.A.

Mi -décembre : préparation d'un **centre de vaccination aux HRS**, mis en place en 15 jours pendant les vacances de Noël (création des processus, recrutement, gestion accès, organisation...), une salle de sport au sous-sol a été transformée et aménagée pour permettre la vaccination des membres du personnel dès la mi-janvier 2021 et des patients dans un second temps également dans les unités d'hospitalisation.



CHIFFRES CLÉS

sur fonctionnement du centre de vaccination HRS du 12/01/2021 au 12/05/2021

40
journées de vaccination

46
médecins vaccinateurs différents

Plus de
2 700
personnes vaccinées

Un processus fluidifié :
jusque

1
patient toutes les
5 min dans chaque file

Jusque
235
personnes vaccinées

sur une journée
de **8 heures**
avec **3** médecins

0,5%
de doses perdues,
essentiellement
lors des 2^{èmes} injections

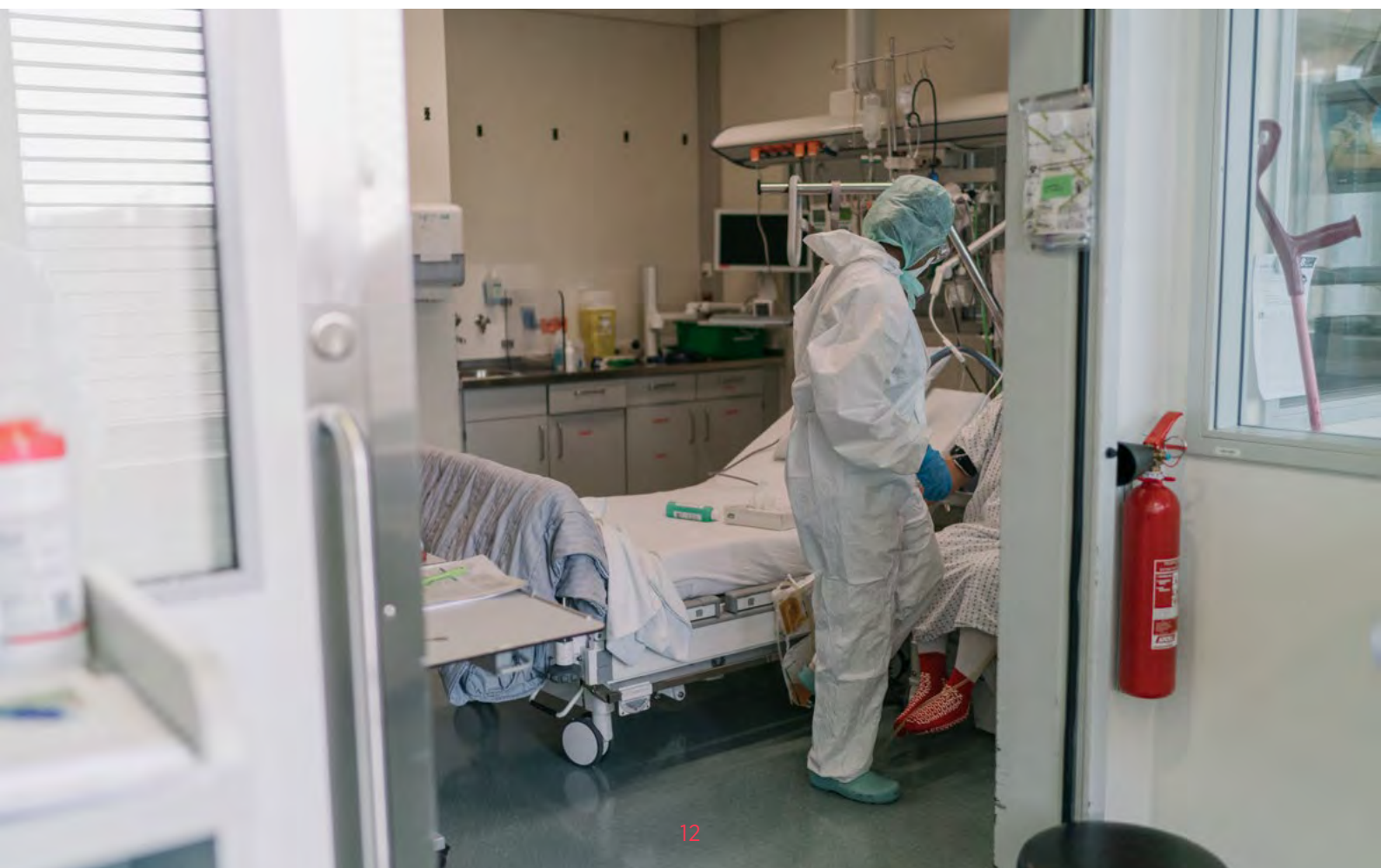
28 décembre : Lancement de la **campagne de vaccination contre la Covid-19** par le Ministère de la Santé et début de la vaccination des soignants au Hall Victor Hugo.



29 décembre : Webinar « **Vaccin anti-COVID: vous avez la parole!** » avec l'infectiologue Dr Gérard Schockmel destiné à tout le personnel HRS.

Après la première vague, les HRS sont entrés en phase «équivalente 3-4» suivant la recommandation des autorités. Les **11 catégories du plan catastrophe** dans sa phase rouge ont été couvertes et respectées. **Les dimensions couvertes** furent :

1. l'organisation et le respect des missions identifiées par la Direction, la cellule de crise, le coordinateur GSE, la cellule de communication,
2. la maîtrise des flux de communication,
3. la gestion des capacités sur les différents sites HRS (en coordination avec les autres hôpitaux),
4. la gestion des lits, notamment en réanimation (en coordination avec les autres hôpitaux),
5. la gestion des services médicotechniques,
6. l'appel à renfort de tous les moyens,
7. l'organisation des moyens relatifs aux services prioritaires dont notamment : les admissions, les urgences, la réanimation, le bloc opératoire, les services diagnostiques : radiologie, laboratoire, services hospitalisation...
8. l'organisation des moyens relatifs aux autres services logistiques et organisationnels dont notamment : les ressources humaines, la pharmacie, le transport patient, la logistique et technique, la communication, le nettoyage et l'informatique,
9. l'accompagnement du personnel : parking, espace de repos, prise en charge des enfants, prise en charge psychologique...,
10. la prise en charge des victimes : circuit du patient (Covid/Non-Covid /Suspect Covid) dans les établissements HRS, prise en charge administrative, l'accueil des familles quand c'était devenu à nouveau suffisamment sécurisé sur le plan sanitaire,
11. la fin « temporaire » de mise en alerte, « New normal ».



1.2 CHIFFRES CLÉS

(au 31 décembre 2020)



703

lits



176 971

Journées d'hospitalisation

dont 8 739

hospitalisations
en soins intensifs



Hospitalisations en hôpital de jour :

23 859

Chirurgie & Médecine

4 284

Psychiatrie



24 096

Admissions

« hospitalisation »

dont 2 120

séjours sans nuitée
(ESJM = entrée sortie
jour même)



7,51 jours

Durée moyenne de séjour (DMS)



26 845

Interventions chirurgicales



2 541

Accouchements



162 926

Passages en imagerie médicale



21 021

Séances d'IRM



5 120

Actes en médecine nucléaire



23 989

Séances d'hémodialyse



122 731

Passages en physiothérapie



Passages Polyclinique/Urgences :

44 928

Adultes

9 453

Pédiatrie

(moins de 18 ans)

DONNÉES LOGISTIQUES



781 167

repas servis



16 640

chariots de marchandises transportés



188 065

journées alimentaires patients



71 724

lettres affranchies



91 600 m²

de surfaces nettoyées quotidiennement



1 334 419 kg

de déchets triés et évacués



1 024 740 kg

de linge traité



121 087 m³

d'eau consommée



62 244 km

parcourus annuellement
par les agents de transport



17 214 182 kWh

d'électricité consommée

1.3 ÉVÉNEMENTS 2020

JANVIER

Début 2020, les HRS ont eu le plaisir d'accueillir **S.A.R le Grand-Duc pour une visite de courtoisie** incluant une présentation du Centre d'Excellence « Prostatkarzinomzentrum » et du fonctionnement du Service des Urgences des HRS.



Les 16 et 17 janvier, des chirurgiens orthopédiques venus de toute l'Europe et aussi du Moyen Orient ont assisté aux **cours de formation et certification pour les opérations de prothèses totales et/ou partielles de genoux et les prothèses totales de hanches avec le robot MAKO®** au Medical Training Center de l'Hôpital Kirchberg (MTC). Ces deux journées de cours ont été organisées conjointement par Stryker European Education et le MTC.



Les 21 et 22 janvier, ont eu lieu au Medical Training Center (MTC) de l'Hôpital Kirchberg, une **formation des ATM de chirurgie** (Assistant technique médical de chirurgie) du **Lycée Technique des Professionnels de Santé** (LTPS). Après avoir appris la théorie au LTPS, les ATM de chirurgie ont ainsi suivi des ateliers pratiques sur les différentes techniques de suture. Il s'agit d'une mise à niveau de tous les ATM de chirurgie au Luxembourg qui s'étale sur 2 ans. Ces cours certifiants sont donnés exclusivement au MTC par Dr Bernd Gabrecht, Dr Patrick Krombach et Dr Jennifer Stulko.



Le 27 janvier a eu lieu la **1000^e opération chirurgicale assistée par le robot MAKO®**; l'occasion de remercier toutes les équipes prenant en charge les patients opérés pour une prothèse de hanche ou de genou avec cette méthode. Pour les patients, le recours au robot MAKO®, acquis par les Hôpitaux Robert Schuman en 2016, offre de multiples avantages par rapport à la chirurgie orthopédique conventionnelle.



FÉVRIER

Le 4 février 2020 a eu lieu la signature de l'accord de coopération entre le « Service national de psychiatrie juvénile » (SNPJ) et les centres thérapeutiques Kannerhaus Itzig et Capellen d'Arcus asbl.



Dans le cadre de la **Journée mondiale contre le Cancer** qui a eu lieu le 4 février 2020, les HRS ont organisé une action symbolique de sensibilisation à la maladie. Tout au long du mois de février, chaque collaborateur du groupe hospitalier ou visiteur qui le souhaitait a pu réaliser une photo arborant le **gant de boxe « Let's fight cancer »** spécialement créé pour l'occasion. Chaque photo réalisée engendrant un don de 1€ de la part des HRS à la Fondation Cancer.

Grâce à une mobilisation de taille, plus de 1100 photos ont pu être réalisées. Ce chiffre, représentant plus d'un millier d'Euros, fut finalement arrondi au millier supérieur et a permis aux HRS de reverser quelque 2000€ à la Fondation Cancer.



AVRIL

Le 23 avril, **Xavier Bettel, Premier ministre, accompagné de Paulette Lenert, ministre de la Santé, se sont rendus aux Hôpitaux Robert Schuman** pour visiter les unités et services destinés à la prise en charge des patients atteints du Covid-19 au sein de l'Hôpital Kirchberg.



JUIN

Le 9 juin, les HRS ont participé pour la 3^e année consécutive à l'**initiative internationale « What Matters To You? »**

L'objectif de cette action est de permettre aux patients de s'exprimer sur ce qui est important, à leurs yeux, à l'hôpital. Cette journée permet de se concentrer sur les besoins personnels et les préoccupations du patient. Ainsi, soignants et médecins sont amenés à poser les 2 questions: « Quelles sont les choses qui sont importantes pour vous en ce moment? », « Comment pouvons-nous répondre à ce qui est important pour vous, à vos préoccupations? »



JUILLET

Gilliane Warzée, infirmière aux HRS et artiste peintre a fait don aux HRS de **deux œuvres inspirées par la crise sanitaire liée au COVID-19**. En créant ces deux portraits, l'artiste a souhaité rendre hommage à tout le personnel soignant pour son courage et son abnégation durant la lutte contre la pandémie.



SEPTEMBRE

Les HRS ont accueilli le lundi 14 septembre la **présidente de la Chambre des salariés Luxembourg (CSL), Nora Back**, accompagnée par Sylvain Hoffmann, Directeur CSL, Carlo Frising, directeur adjoint CSL et Carlos Pereira, Membre du comité CSL.



Nouvelle technique opératoire en chirurgie thoracique :

Le 10 septembre, le chirurgien galicien Diego González Rivas est venu opérer à la ZithaKlinik. Sa technique révolutionnaire permet d'opérer la cavité thoracique en pratiquant un petit orifice intercostal et facilite le retour des patients à leur domicile endéans les quarante-huit heures.



Le 29 septembre s'est tenue l'**inauguration de la machine à masques de protection** des HRS et de Santé Services S.A. en présence du Premier ministre Xavier Bettel et du ministre des Classes moyennes Lex Delles.





Ralph Pauly, infirmier au service des Urgences HRS a offert à la Direction une **sculpture inspirée par la crise sanitaire** qui est exposée dans le hall d'accueil de l'Hôpital Kirchberg. Celle-ci a été réalisée avec le soutien de Old Tractors Steinfort, fournisseur du matériel nécessaire.



OCTOBRE

« **Superheroes go PINK in October** » : parce qu'un super-pouvoir peut parfois simplement prendre l'apparence d'un sourire, d'un mot de soutien ou d'une présence, même silencieuse. En ce mois d'Octobre Rose, les HRS ont souhaité rendre hommage à leurs collaboratrices qui sont elles-mêmes devenues, sans le vouloir et sans le savoir, des super-héroïnes. Grâce à leur témoignage rempli de sincérité, de spontanéité et de beaucoup de cœur, une vidéo a pu être réalisée. Retrouvez la sur la chaîne Youtube des Hôpitaux Robert Schuman : www.youtube.com/hopitauxschuman



« **Petits Bolides** » Depuis le 5 octobre 2020, c'est au volant de leur petite cylindrée que les enfants se rendent au bloc opératoire ou au service de radiologie. L'heureuse initiative, qui s'intègre dans le projet « distraction en Pédiatrie », a été rendue possible grâce à une sélection de Garages Losch qui ont fait don de 7 voitures électriques ainsi que de stickers pour baliser le circuit.



Dans un cadre de pandémie, la **2^{ème} journée interne de sensibilisation et d'information « La violence au sein des HRS, Agissons ! »** a aussi été la première sous forme de webinar du Groupe HRS.

L'Hôpital Kirchberg s'est vu décerner la **certification de la Clinique du Diabète** par la « Deutschen Diabetes Gesellschaft » (DDG) pour la première fois avec le label de qualité « Clinique adaptée aux patients diabétiques ».

NOVEMBRE

Renouvellement de la **certification du Prostatakarzinomzentrum (PKZ)** des HRS : reconnaissance de l'excellence pour le premier et unique centre oncologique pour le cancer de la prostate au Luxembourg.



Malgré la situation sanitaire particulière, pour la 9^{ème} année consécutive, un grand nombre de collaborateurs des HRS ont répondu présents à l'événement solidaire virtuel :

« **Mets tes baskets dans l'entreprise !** » et ont chaussé leurs baskets pendant 2 heures sur leur lieu de travail, à domicile ou ailleurs. Les HRS se sont engagés à verser 1 cent par

pas et ont donc remis, en novembre, un chèque de 4 700 € à l'association «ELA» (Association Européenne contre les Leucodystrophies) qui vient en aide aux patients et familles atteints par cette maladie génétique rare.



Grâce à la générosité des personnels et médecins HRS, 4 521.38 € ont pu être versés aux associations soutenues par les HRS autour de l'**initiative « L'arrondi solidaire : petits dons pour des grandes causes »**.

DÉCEMBRE

Les HRS ont obtenu une **certification en traumatogériatrie** grâce à une collaboration étroite entre les traumatologues et les gériatres pour une prise en charge structurée et coordonnée des patients âgés fragiles, hospitalisés pour une fracture ostéo-articulaire.

Il s'agit de la première certification de ce type au Luxembourg, ayant pour objectifs principaux de diminuer la mortalité hospitalière et les complications per et postopératoires, ainsi que l'amélioration précoce de la récupération fonctionnelle, pour un retour à domicile. Cette certification se base sur les critères de la société allemande de traumatologie: **Deutsche Gesellschaft für Unfallchirurgie «DGU»** Sektion Alterstraumatologie.



Ce 15 décembre a eu lieu la **signature du Generalplanervertrag (GPL)** entre Baumschlagger Eberle Architekten (BEA), Christian Bauer Associés (CBA) et les HRS en vue de la construction d'une nouvelle tour sur le site Kirchberg (à côté de l'Hôpital Kirchberg), (voir partie « Projets institutionnels en cours »).



Le 27 décembre, **Xavier Bettel, Premier ministre, accompagné de Paulette Lenert, ministre de la Santé, se sont rendus aux HRS** pour remercier les équipes médicales et soignantes pour leur engagement durant la crise sanitaire.



Étant dans l'impossibilité d'organiser la traditionnelle fête de fin d'année, **la Direction des HRS a remis en cadeau le tableau créé par Gilliane Warzée symbolisant la lutte contre le Covid-19 à tout son personnel afin de le remercier pour l'engagement, la patience et le professionnalisme** dont il a fait preuve tout au long d'une année très particulière.

Ce présent a également été offert à tous les fournisseurs et les nombreux donateurs qui ont été d'un grand soutien aux HRS durant la crise.





1.4 PROJETS INSTITUTIONNELS EN COURS

ACCREDITATION CANADA

L'accréditation est un processus d'évaluation par un organisme externe des pratiques, procédures, services, et soins des institutions hospitalières, sur la base de normes, de pratiques et de références d'excellence utilisées par des organismes du monde entier. Il permet d'augmenter l'efficacité, la qualité et la sécurité dans les établissements hospitaliers.

L'objectif initial était d'obtenir cette accréditation en novembre 2020, mais la pandémie liée au SARS-CoV-19 a reporté le processus de certification à une date ultérieure.

Dès son obtention, l'accréditation est valable pendant 3 ans. Au-delà de cette période, l'hôpital devra être évalué une nouvelle fois. En outre, l'hôpital poursuit son processus d'amélioration continue.

Avec cette accréditation, les patients et leurs proches savent qu'ils ont choisi une structure de soins, qui améliore constamment la qualité, la sécurité et l'efficacité de ses infrastructures et de ses services.

AMÉLIORATION CONTINUE

Le processus d'amélioration continue consiste en un effort continu pour améliorer les services ou les processus d'un hôpital. L'amélioration continue fournit des informations, des mesures et des commentaires continus sur les performances des processus afin d'optimiser l'exécution de ces derniers.

Il s'agit d'identifier, de définir, de mesurer, d'analyser, d'améliorer et de contrôler les processus métier.

Cela conduit à une liste continue d'opportunités d'amélioration et de projets connexes qui permettent à l'Hôpital d'optimiser constamment ses opérations.

Cette démarche s'inscrit pleinement dans le cadre de l'Accréditation Canada. Nous devons prouver que notre processus d'amélioration engage tous les agents hospitaliers et les professionnels de santé.

NON AUX VIOLENCES AU TRAVAIL !

La violence est un phénomène préoccupant qu'on retrouve dans toutes les sphères de la société, et les milieux de travail ne font pas exception. Le groupe des Hôpitaux Robert Schuman S.A. reconnaît dans sa stratégie sa responsabilité d'assurer un milieu de travail sécuritaire et favorisant le bien-être des salariés et qui contribue directement à la satisfaction du personnel et à la qualité des soins prodigués.

Ainsi les HRS ont conçu une politique institutionnelle en matière de prévention et de gestion d'éventuels comportements violents et inciviles aussi bien pour leur personnel que pour toutes les parties prenantes (familles, patients, médecins, prestataires externes, bénévoles) au sein de l'établissement.

La politique de prévention et de gestion des comportements violents et inciviles intègre les valeurs, les engagements et le code de bonne conduite des HRS.

Cette politique répond, en outre, aux exigences de la Charte de la Diversité en veillant au caractère non discriminant et respectueux de la diversité (âge, genre, religion, origine...), à l'équité de traitement et à l'égalité des chances.

Les HRS tendent à recourir à des benchmarks nationaux et internationaux pour s'inspirer des meilleures pratiques en la matière.

CIRCUIT FERMÉ DU MÉDICAMENT

Le circuit du médicament dans un hôpital implique la prise en charge médicamenteuse du patient hospitalisé, depuis son entrée, au moment où son traitement personnel est pris en compte, jusqu'à sa sortie lorsqu'une prescription est effectuée. Au sein de l'hôpital, ce circuit clinique inclut les phases de prescription, de dispensation et d'administration.

Afin de minimiser les potentiels facteurs de risques impliqués dans les phases susmentionnées, les Hôpitaux Robert Schuman ont souhaité miser sur l'utilisation des nouvelles technologies, de la robotique et de l'automatisation pour améliorer ce circuit fermé du médicament via une prescription informatisée, une dispensation individuelle automatisée et des automates de distribution de médicaments en unités de soins. Ceci dans le but ultime d'optimiser la sécurité et la prise en charge du patient.

L'objectif est de renforcer la sécurité du circuit du médicament par le déploiement de l'informatisation et de la robotique.

En 2020, la phase initiale de ce projet a débuté par l'achat de nouveaux robots de stockage des médicaments et des

Rotomat® apportant un niveau de sécurisation supplémentaire au stockage des médicaments et une gestion informatique des numéros de lots et des dates de péremption. Ils facilitent également la préparation des commandes des unités de soins. Grâce au logiciel associé et couplé à la prescription médicale informatisée, ils permettront dans le futur d'assurer une dispensation nominative centralisée et décentralisée.

INNOVATION DIGITALE

La digitalisation rationalise l'expérience utilisateur et accélère l'interaction entre l'Hôpital et les usagers. Il en résulte également de meilleurs services et une rentabilité. Le principe de la digitalisation est d'utiliser des informations numérisées pour améliorer les processus.

En mettant l'accent sur la digitalisation, la Direction générale a montré qu'il s'agit d'un enjeu stratégique pour les HRS afin de réaliser la transformation digitale de l'établissement.

L'objectif est d'adopter les outils digitaux pour soutenir le personnel hospitalier dans sa mission: soigner, tout en répondant aux enjeux majeurs de santé publique actuels et futurs. L'hôpital digital de demain permettra par exemple au patient de faire son admission en un clic, d'avoir accès à son planning de soin depuis son domicile, d'accéder à la téléconsultation.

LE RÔLE ACTIF DE LA FONDATION HÔPITAUX ROBERT SCHUMAN

Le rôle principal de la Fondation Hôpitaux Robert Schuman (FHRS) est celui d'actionnaire unique de la HRS SA. Elle conçoit ce rôle de façon active. À relever qu'entre fin mars et fin mai 2020, a été prise l'initiative de faire confectionner au Luxembourg des blouses de protection en Tyvek® et de les offrir non seulement aux professionnels de la santé de HRS SA, mais aussi à d'autres prestataires actifs dans le milieu de la santé luxembourgeois.

Dans le contexte de ses activités de soutien à des activités dans le domaine de la santé, notamment axées sur la recherche, la fondation, avec le soutien au niveau de la logistique de Santé Services S.A., a mis ses compétences à la disposition du «Luxembourg Institute of Health» (LIH) dans le cadre de la mise en place initiale du «Large Scale Testing».

En 2020, la fondation n'a pas pu poursuivre ses efforts de systématisation de soutien à l'innovation et à la recherche entamés fin 2019 au sein des HRS pour cause de Covid-19, ces activités ayant repris en 2021. La FHRS continuera à contribuer, à travers ses diverses missions, à l'évolution sociétale.

MASTER PLAN ET CONSTRUCTIONS

En juin 2016, a eu lieu la pose de la première pierre de l'« E-Bau » (bâtiment E) sur le site de la ZithaKlinik. Ce nouveau bâtiment « déi nei Zitha » a été terminé début 2021 et accueille notamment le Centre de Cancérologie « KriibsKlinik ».



Sur le site Kirchberg, la construction d'une annexe pour la psychiatrie juvénile est actuellement en cours de finalisation et un projet d'agrandissement de l'Hôpital Kirchberg est en planification.



Le Conseil de gouvernement a marqué son accord de principe, en date du 6 novembre, avec le projet de construction d'une tour au site Kirchberg et d'une annexe à la Clinique Bohler.

En raison des différents travaux de réaménagement sur l'ensemble du site et afin de pouvoir élargir l'offre de soins, les infrastructures nécessitent constamment tant des surfaces supplémentaires que des surfaces de réserve, notamment pour les besoins du service national d'ophtalmologie et du service d'orthopédie.

Après la fermeture de la Clinique Sainte-Marie (CSM) à Esch-sur-Alzette, il est prévu d'intégrer ces 85 lits de rééducation gériatrique (70 lits de moyen séjour et 15 lits de psychiatrie aiguë/psycho - gériatrie) au sein de la future tour.

D'autres unités de soins dotées de 24 respectivement de 34 lits pour l'orthopédie et de 20 lits pour le long séjour y sont également prévues.

L'affectation des différents étages se base sur le résultat d'une étude générale sur les objectifs du groupe HRS sur les sites Kirchberg et ZithaKlinik, qui a été effectuée en 2019 en vue de déterminer l'évolution de l'activité future ainsi que le besoin de modernisation des structures existantes datant de l'année 2003.

La dimension des chambres dans les unités de soins et l'agencement des chambres gériatriques correspondent aux recommandations élaborées par la Direction de la santé.

L'augmentation du nombre de chambres à un lit répond à la demande accrue des patients de pouvoir disposer d'une chambre individuelle.

Hormis le fait que l'hébergement du patient dans une chambre individuelle diminue le risque d'infections nosocomiales, les chambres à un lit contribuent à une optimisation du taux d'occupation car certains patients ne peuvent être logés dans une chambre double (p. ex. les patients atteints d'une pathologie contagieuse, les patients présentant des troubles du comportement, les patients de sexe différent).

À noter que l'extension du service de stérilisation dans l'annexe (Zwischenbau) à la Clinique Bohler est nécessaire pour desservir les salles opératoires qui seront installées dans la nouvelle tour.

PATIENT PARTENAIRE

Le concept de patient partenaire est issu de la loi sur les droits du patient et de différents modèles de partenariat en santé, où le patient souhaite réellement participer à des soins, dans les discussions et les prises de décision concernant les soins et services, et peut même devenir expert et former d'autres patients et aussi les professionnels de la santé sur base de son expérience avec la maladie.

Ce concept est un grand changement de culture pour les professionnels de la santé, car il redéfinit le concept de collaboration dans le système de soins.

L'objectif principal est de revoir la place que le patient prendra dans notre hôpital. Au niveau des soins, il s'agit d'impliquer le patient lors de sa prise en charge, dans un esprit de partenariat. Jusqu'à présent, nous étions là pour le patient, et aujourd'hui, nous travaillons avec lui. Pour ce faire, le digital jouera un rôle important, dans la mesure où celui-ci mettra à disposition les informations et les connaissances pour le patient via Internet, les smartphones et les applications de sa prise en charge. Le patient peut en outre être intégré à 3 niveaux :

- le *niveau clinique*, où celui-ci participe à ses soins et est intégré dans les prises de décision. Il peut aller jusqu'à transmettre ses connaissances pour faire profiter l'équipe et les autres patients
- le *niveau organisationnel*, où le patient est intégré dans les projets et participe à la gouvernance,
- le *niveau politique*, qui prend en compte la place du patient hors de l'hôpital, au niveau politique et au niveau des associations.

RECHERCHE CLINIQUE

La recherche clinique vise à améliorer la connaissance d'une maladie ou d'une pathologie, dont les traitements ne sont pas encore satisfaisants.

Les essais cliniques sont utilisés pour tester de nouveaux médicaments et thérapies sur des volontaires sains ou des patients.

L'enjeu pour notre institution est d'individualiser la prise en charge en tenant compte des derniers référentiels internationaux, d'accéder à des thérapies innovantes, de mettre en avant notre dynamique et de gagner en visibilité, attractivité, et notoriété.

En 2020, la recherche clinique a surtout été marquée par des essais cliniques visant à tester des thérapies expérimentales contre le Covid-19.

Ainsi les Hôpitaux Robert Schuman, en collaboration avec le Luxembourg Institute of Health (LIH) ont directement rejoint le consortium de l'essai clinique européen « Discovery » coordonnée par l'Institut national de la santé et de la recherche médicale (Inserm) lors de son lancement, le 22 mars 2020.

Un projet clinique liés au Covid-19 pour développer des algorithmes (FIDAC) a vu le jour coordonnée par la Société Française de Radiologie ou encore le projet « Imaging Covid-19 AI initiative » coordonné par le Netherlands Cancer Institute.

Le projet clinique Covid-19 « COPCOV » de l'université d'Oxford visant à donner de la Chloroquine / Hydroxychloroquine au personnel soignant en prévention a fait l'objet d'une faisabilité.

En dehors des études Covid-19, un essai clinique thérapeutique visant les patients atteints de la maladie de Crohn avec la firme pharmaceutique Roche a également fait l'objet d'une faisabilité.



1.5 ENSEIGNEMENT ET FORMATION

Les Hôpitaux Robert Schuman assurent une **double mission de soins et d'enseignement**. Ils concourent à l'enseignement universitaire et post-universitaire pour **former des étudiants en médecine et des médecins en voie de spécialisation**. Des formations (pratiques, continues, etc) sont également proposées pour **accompagner les médecins spécialistes déjà en exercice**, tout au long de leur carrière.

STAGIAIRES EN MÉDECINE

Les Hôpitaux Robert Schuman sont **accrédités en tant qu'hôpital enseignant, « Akademisches Lehrkrankenhaus »** par l'Université de Heidelberg (Faculté de Médecine de Mannheim en Allemagne) et par l'Université de Médecine d'Innsbruck (en Autriche). De plus en plus d'étudiants choisissent de venir passer une partie de leur dernière année universitaire, « das Praktische Jahr » (PJ) en Allemagne ou « das Klinisch-Praktische Jahr » (KPJ) en Autriche, aux HRS, dans le service de médecine interne, de chirurgie, d'urologie ou de gynécologie (KPJ seulement). Les maîtres de stage agréés par l'Université de Heidelberg et/ou d'Innsbruck participent également aux activités d'enseignement et aux jurys d'examen desdites universités.

Depuis 2015, les HRS accueillent, en partenariat avec la Faculté de Médecine de l'Université Catholique de Louvain (UCL), des étudiants en Master 1-3 dans le cadre de leur stage clinique. Des séminaires et des formations pratiques sont organisés hebdomadairement pour les étudiants de ces trois facultés, mais sont également ouverts à tous les autres stagiaires en médecine et médecins en voie de spécialisation.

Près de 80 étudiants en médecine de nombreuses facultés européennes ont ainsi réalisé leur stage au sein des Hôpitaux Robert Schuman en 2020.

Les Hôpitaux Robert Schuman s'engagent fortement dans la **formation pratique des étudiants luxembourgeois en médecine** en organisant chaque année, par le biais d'un **partenariat avec l'ALEM** (Association luxembourgeoise des étudiants en médecine), une journée pratique appelée le « TRAINING DAY ». Celle-ci permet à plus d'une cinquantaine d'étudiants luxembourgeois en médecine venant de différentes facultés européennes de découvrir et de se familiariser avec quelques-unes des nombreuses spécialités médicales exercées aux HRS et ce, sous la forme d'ateliers pratiques. Malheureusement, l'édition 2020 a dû être annulée en raison de la crise sanitaire du Covid-19.

En raison de la pandémie, plus d'une vingtaine de stagiaires en médecine ont dû être renvoyés chez eux en mars 2020. Certains d'entre eux ont pu reporter leur stage aux HRS à une date ultérieure et, grâce aux mesures de sécurité mises en place, ils ont pu revenir en stage aux HRS dès le mois de juin 2020.

ÉDUCATION DES MÉDECINS EN FORMATION

Le nombre de **médecins en voie de spécialisation** (MEVS) **a fortement augmenté** ces dernières années pour atteindre, en 2020, le nombre de 80, répartis dans différentes spécialités.

Les médecins des Hôpitaux Robert Schuman disposent d'autorisations de formation dans diverses spécialisations médicales de la part des autorités luxembourgeoises, allemandes et/ou belges.

Le nombre de maîtres de stage a lui aussi considérablement augmenté depuis l'année dernière. Nous comptons désormais **près de 50 maîtres de stage officiellement agréés pour encadrer des étudiants en médecine de 2^{ème} et/ou de 3^{ème} cycle**. Parmi eux, une trentaine le sont pour les MEVS de la FSMG (Formation Spécifique en Médecine Générale) de l'Université du Luxembourg.

Les autorisations de formation (« Weiterbildungsmächtigung») délivrées par les autorités allemandes aux maîtres de stage des HRS recouvrent au total un large nombre de spécialités telles que la chirurgie viscérale, traumatologique, vasculaire et orthopédique ainsi que l'urologie, l'ophtalmologie, l'anesthésie-réanimation et la médecine interne et de sous-spécialités comme la néphrologie, la gastro-entérologie, la pneumologie et l'oncologie-hématologie. Aussi, certains maîtres de stage des HRS ont reçu une accréditation de la part des autorités belges en vue de pouvoir former dans les domaines de la chirurgie viscérale et thoracique ainsi que de la psychiatrie.

En plus de participer activement aux nouveaux programmes de l'Université du Luxembourg, proposés dans le domaine médical, notamment en neurologie et en oncologie, les HRS vont également **soutenir la mise en place de la 2^{ème} année du Bachelor de médecine en accueillant en stage des étudiants issus de cette nouvelle offre académique, dès la rentrée 2021/22**.

Aussi, nous tenons à remercier chaleureusement les sept médecins en voie de spécialisation de l'Université du Luxembourg, assignés par le Ministère de la Santé, qui sont venus en renfort aux équipes des urgences en réponse à la crise sanitaire entre le mois de mars et de juin 2020.

FORMATION MÉDICALE CONTINUE

Depuis l'ouverture de l'Hôpital Kirchberg en 2003, un **cycle de conférences médicales FMC** (Formation médicale continue) pour les médecins généralistes et spécialistes du Luxembourg et de la Grande-Région est proposé. Il permet des échanges interdisciplinaires fructueux autour des pratiques « state-of-the-art » ainsi que des nouveaux traitements et techniques en médecine. Ce cycle de formation (ouvert au grand public mais essentiellement destiné aux professionnels de la santé internes et externes aux HRS, aux MEVS et aux étudiants en médecine), est complété par le **cycle des conférences médicales du service de chirurgie orthopédique et traumatologique des Hôpitaux Robert Schuman** (Groupe Ortholux).

En 2020, une partie des conférences médicales FMC et Ortholux ont dû être annulées en raison de la crise sanitaire du Covid-19. En revanche, les conférences maintenues ont également été proposées en ligne.

LE MEDICAL TRAINING CENTER

Le Medical Training Center (MTC) a été créé en 2006 à l'Hôpital Kirchberg comme **outil de travail unique au Grand-Duché du Luxembourg, en tant que centre de formation continue en faisant appel à des enseignements de haut niveau**. L'étroite collaboration avec les industries biomédicales permet d'offrir aux participants un **plateau technique de grande qualité**. L'enseignement spécialisé du 3^{ème} cycle a fait l'objet d'une convention entre l'Université du Luxembourg, le CHL et le MTC.

Les missions et objectifs de ce centre sont le **partage d'un savoir théorique innovant et de travaux pratiques**. L'interconnexion avec un système de télétransmission très performant avec les salles d'opération de l'Hôpital Kirchberg permet la transmission en direct des interventions en préambule aux démonstrations techniques. Un poste, dévolu à l'enseignant, permet de réaliser les interventions sur pièce anatomique qui sont ensuite reproduites par les participants. Les **installations techniques** autorisent aussi bien des implantations de prothèses, que des dissections de lambeaux, de l'endoscopie du genou, du poignet, du coude, ou de l'épaule.

En raison de la pandémie, le Medical Training Center a dû arrêter son activité en mars 2020, pour ne reprendre qu'en juin 2021.

Seule une mise à niveau, via un cours de suture, que les ATM de chirurgie doivent suivre pour conserver leur diplôme a pu être maintenue pendant cette période particulière.



1.6 LA VISION MÉDICO-SOIGNANTE DES HRS

RÉPONDRE AU MIEUX AUX BESOINS DE SANTÉ PUBLIQUE

Dans le but de répondre au mieux aux besoins de santé publique et de garantir la continuité des soins et viser la performance et qualité des meilleurs hôpitaux d'Europe, les HRS ont opté en 2020 pour une vision médico-soignante moderne et ambitieuse à l'horizon 2030. Cette vision s'articule autour de 5 composantes principales :

- la transformation d'un hôpital tel qu'on le connaît actuellement, vers un « système » intégré de services de santé, avec un portfolio complet, destiné et apprécié par toute la population du Grand-Duché de Luxembourg,
- l'évolution d'une institution vers un organisation plus complexe, fondée sur l'innovation et l'efficacité, avec de multiples plateformes de prise en charge,
- l'amélioration de l'expérience patient, grâce à une offre de soins lisible et personnalisée selon leurs attentes et valeurs,
- la gestion structurée tant des professionnels que des professions, favorisant leur intégration et les collaborations,
- l'utilisation intensive des données cliniques dans le but de maximiser la valeur apportée aux patients et à la population du Grand-Duché de Luxembourg en général.

Les HRS ne seront donc plus un acteur consacré uniquement à l'hospitalisation conventionnelle, mais plutôt un ensemble coordonné des ressources capables d'offrir diverses alternatives. La cohérence globale de cet ensemble sera assurée à travers un management par valeur, un système d'information performant et une stratégie capable d'aligner tous les acteurs.

Pour l'implémentation de cette vision innovante, sept axes stratégiques seront déroulés :

- 1.** L'articulation d'une organisation et d'une gouvernance médicale améliorée
- 2.** La création de centres intégrés de différenciation
- 3.** Le développement de centres périphériques
- 4.** L'excellence dans l'accessibilité et l'expérience patient
- 5.** La structuration progressive de filières ville-hôpital
- 6.** Un plan choc pour les systèmes d'information et la digitalisation
- 7.** L'élaboration d'un modèle de gestion pour l'enseignement et la recherche



2

**LES PÔLES DE
COMPÉTENCES**



2.1 PÔLE FEMME, MÈRE, ENFANT

Le pôle Femme, Mère, Enfant localisé essentiellement à la Clinique Bohler est une référence en tant que « **Clinique de la Femme** » au Grand-Duché du Luxembourg et dans la Grande Région.

Les principaux **atouts** du pôle sont :

- une **forte notoriété** de la Clinique Bohler, fruit de travail et d'expérience depuis près de 60 ans,
- une **large palette de prestations** proposées : préparation à l'accouchement et à la parentalité, sophrologie, éducation à la santé, soutien psycho-social, mais également un espace d'apprentissage en ligne destiné à la prévention et l'éducation à la santé qui s'adresse aux futurs et nouveaux parents via la plateforme www.acteurdemasante.lu,
- un **taux de satisfaction des patientes de 97%** (en considérant le cumul de 3 niveaux d'appréciation : excellent, très bon et bon),
- la qualité et la **modernité** des infrastructures et des équipements,
- le professionnalisme des équipes, lié à leur stabilité, leur motivation et leur cohésion,

- les **interfaces** avec les autres pôles des Hôpitaux Robert Schuman, permettant collaborations et synergies médicales et de support,
- un **bon réseau de partenaires** permettant un développement continu des compétences (Réseau Périnatal Lorrain...),
- un investissement dans les générations futures lié à une **démarche éco-responsable**.

Bien que 2020 fut une année particulière au regard de la crise sanitaire, en terme de **projets et perspectives**, le pôle poursuit sa dynamique de développement relative aux orientations et politiques institutionnelles mais aussi de façon plus spécifique par :

- le développement des processus de prise en charge et projets clés comme l'application des recommandations en termes d'accouchement physiologique, d'accompagnement du deuil, de préparations à l'accouchement en séance « live », de transfert debout des patientes vers le bloc opératoire en tenue digne, d'une progression vers des séjours ambulatoires...

- une tendance progressive vers un **concept de maternité éco-responsable** dont l'objectif est de diminuer l'exposition des mamans et des nouveau-nés aux polluants intérieurs,
 - le déploiement d'un centre de compétences à la pointe des **prises en charge des affections mammaires**,
 - le développement d'un **Centre de la ménopause et de l'andropause** structurant un parcours spécifique et complet,
 - l'évolution vers un **service de pédiatrie de proximité** permettant de consolider l'organisation et la prise en charge,
 - une augmentation des **thérapies complémentaires** comme l'acupuncture, l'hypnose, les besoins nutritionnels de la femme, la sexologie...
- Le renforcement des connaissances professionnelles avec des **mises en situation par épreuves de simulation**,
 - l'évolution et l'enrichissement de la plateforme www.acteurdemasante.lu à destination des patientes dans les domaines de l'obstétrique, la gynécologie, le cancer du sein.

Les équipes du pôle se sont particulièrement engagées en 2020 dans la lutte contre le Sars-Cov2. Les circuits ont été modifiés, les prises en charge ont été constamment ajustées.

La sécurité et la qualité ont été des priorités permanentes, le tout dans un esprit du maintien d'humanisation pour les patientes comme pour leurs proches.



DISCIPLINES ET ACTIVITÉ 2020 EN CHIFFRES



OBSTÉTRIQUE :

2 541

accouchements



SÉNOLOGIE :

183

cas traités



CONSULTATION DE
POLICLINIQUE-URGENCES
GYNÉCO-OBSTÉTRIQUES :

30 919

passages



GROSSESSES
À RISQUES :

400

admissions



Néonatalogie >32 semaines :

137

admissions



GYNÉCOLOGIE
MÉDICALE
ET CHIRURGICALE :

2 812

interventions



CHIRURGIE PLASTIQUE
ET RECONSTRUCTRICE :

435

interventions



PROCRÉATION
MÉDICALEMENT ASSISTÉE :

141

ponctions

INFRASTRUCTURES

68 LITS

d'hospitalisation

7 LITS

de néonatalogie

—
1

hôpital de jour avec :

8

places de surveillance

—
6

salles d'accouchements

avec une salle de
césarienne sur site

—
1

policlinique



2.2 PÔLE GÉRIATRIE

L'offre de soins du pôle Gériatrie HRS s'inscrit dans une filière gériatrique en plein essor qui offre une **prise en charge du patient âgé fragile en hospitalisation stationnaire et ambulatoire**, aussi bien en médecine aiguë qu'en soins de rééducation et revalidation, sur les sites de l'Hôpital Kirchberg et de la Clinique Sainte Marie.

Le pôle Gériatrie s'articule autour de **trois types de prise en charge du patient gériatrique** :

- le patient âgé fragile présentant ou non des syndromes gériatriques,
- le patient atteint de troubles démentiels,
- le patient chuteur ou avec trouble de la marche.

L'**unité cognitivo-comportementale (UCC)** est un service d'hospitalisation spécialisé pour les patients présentant des troubles du comportement dans le cadre d'une maladie d'Alzheimer ou d'une autre forme de démence. Son ouverture en 2018 représente une première, non seulement pour les HRS, mais aussi pour le Luxembourg. L'idée est de proposer une prise en charge adaptée aux vrais besoins de ce profil patient (sécurisation des espaces, aides techniques, mode de communication, activité apaisante...).

Pour satisfaire aux attentes des patients, les **atouts** majeurs du pôle sont :

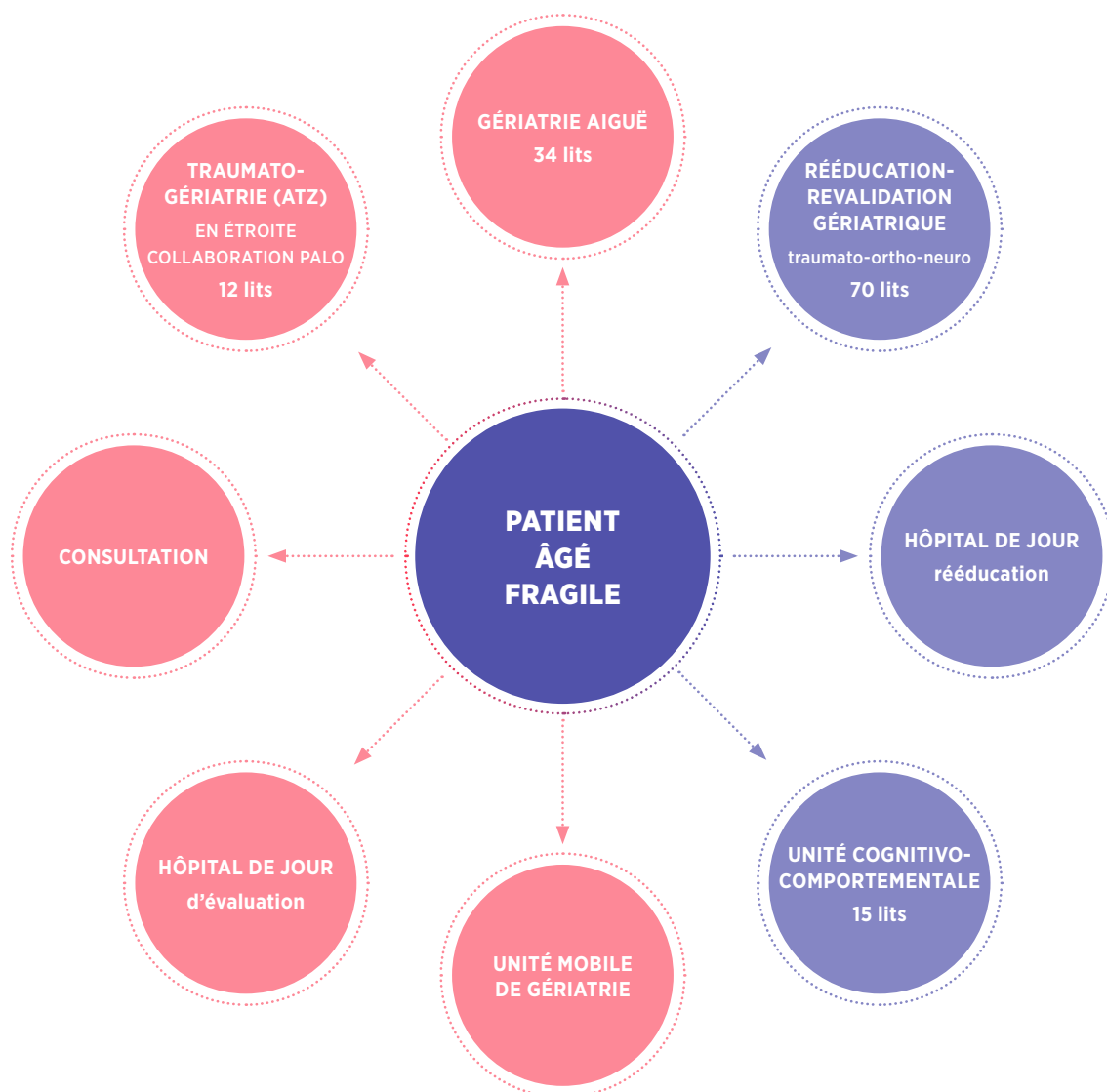
- une **prise en charge spécifique de la personne âgée** : projet personnalisé de soins s'appuyant sur l'évaluation gériatrique standardisée (EGS), entretiens réalisés avec la famille, en binôme (médecin + responsable du service), après l'admission de chaque patient,
- une **équipe de thérapeutes** formée et dédiée à la gériatrie : kinésithérapeutes, ergothérapeutes, psychomotricienne, neuropsychologues, orthophoniste,
- une **prise en charge pluridisciplinaire et personnalisée** via une collaboration structurée entre l'équipe soignante, l'équipe thérapeutique, les spécialistes médicaux et les autres experts métiers tels qu'assistantes sociales, diététiciennes : staffs multidisciplinaires à fréquence hebdomadaire,
- un **réseau de partenaires extra et intra hospitaliers** pour assurer un développement continu et une fluidité dans le parcours du patient âgé fragile.

Dans le contexte de crise sanitaire, des mesures spécifiques ont dû être mises en œuvre au sein des unités de soins du Pôle Gériatrie prenant en compte la vulnérabilité au virus SARS-CoV-2 des personnes âgées qui présentent de multiples facteurs de comorbidités associés (mesures barrières, adaptation des organisations internes (règlementation des visites, profil des visiteurs, mesures à l'entrée de l'établissement...).

Certaines unités de soins du pôle ont été intégrées dans la filière Covid et momentanément détournées de leur activité de gériatrie. En situation d'épidémie de Covid-19, le principe retenu étant le maintien à domicile des patients et l'hospitalisation étant réservée aux cas les plus graves, plusieurs activités de gériatrie jugées non prioritaires ont été momentanément suspendues (hôpital de jour, activités de rééducation en groupe...).

Aussi, les équipes médicales et soignantes du Pôle Gériatrie ont vu leur activité de gériatrie fort perturbée. Nonobstant ces obligations et restrictions, la direction du pôle a poursuivi courant 2020 le **développement de son offre de services spécialisés pour le patient gériatrique** :

- mise en place d'un **hôpital de jour d'évaluation gériatrique** sur le site Kirchberg,
- réorganisation de l'hôpital de jour en rééducation gériatrique sur le site de la Clinique Sainte Marie,
- poursuite du **développement de la filière traumatogériatrique** (AltersTraumaZentrum – ATZ) en collaboration étroite avec le pôle Appareil Locomoteur, et **certification en traumatogériatrie du service ATZ** le 17.11.20. Il s'agit de la **première certification de ce type au Luxembourg**, initiée par Priv.-Doz. Dr. Markus Burkhardt, chirurgien d'orthopédie et traumatologie et Dr Ana Sanchez Guevara, médecin gériatre et Directeur médical du pôle Gériatrie, ayant pour **objectifs principaux de diminuer la mortalité hospitalière et les complications per et postopératoires, ainsi que l'amélioration précoce de la récupération fonctionnelle, pour un retour à domicile**. Cette certification se base sur les critères de la société allemande de traumatologie: **Deutsche Gesellschaft für Unfallchirurgie « DGU »** Sektion Alterstraumatologie,
- traduction en langue allemande de la plateforme www.acteurdemasante.lu à destination des personnes âgées dans les domaines de la prévention des chutes et de l'hospitalisation après une chute.



ACTIVITÉ 2020 EN CHIFFRES



GÉRIATRIE AIGÜE :
(service 2B Hôpital Kirchberg)

Âge moyen patient

86 ANS

Durée moyenne de séjour

10,24 JOURS

Taux d'occupation (2B)

74,27%

Nombre de prises
en charge (entrées)

892



HOPITAL DE JOUR D'ÉVALUATION :
(du 12.11.19 au 10.03.2020)

Nombre de patients évalués

32

Âge moyen patient

81 ANS

Nombre de jours d'ouverture

9



**UNITÉ COGNITIVO
COMPORTEMENTALE :**

Âge moyen patient

81 ANS

Durée moyenne de séjour

35,79 JOURS

Taux d'occupation

79,81%

Nombre de patients distincts
pris en charge

130



**RÉÉDUCATION-REVALIDATION
GÉRIATRIQUE :**

Âge moyen patient

81,2 ANS

Durée moyenne de séjour

32,72 JOURS

Taux d'occupation

89,59%

Nombre de patients distincts
pris en charge

634



**HÔPITAL DE JOUR
EN RÉÉDUCATION GÉRIATRIQUE :**

Nombre de patients distincts
pris en charge

22

Nombre de journées

281

Nombre de jours d'ouverture

49



2.3 PÔLE PSYCHIATRIE

Le Pôle Psychiatrie des Hôpitaux Robert Schuman propose la plus grande offre psychiatrique aiguë du pays. Il prend en charge les patients adultes dans **trois unités de psychiatrie adulte** (site Kirchberg) et une **unité d'addictologie-hépatologie** (site ZithaKlinik) ainsi que les adolescents (entre 13 et 18 ans) au sein du « **Service National de Psychiatrie Juvénile** » (SNPJ, site Kirchberg). L'hôpital de jour du SNPJ se situe à Esch-sur-Alzette (site Clinique Ste-Marie) et le SDIP (Service de Détection et d'Intervention Précoce) au quartier Gare de la Ville de Luxembourg.

Ce pôle regroupe **cinq secteurs d'activités**: la prise en charge des urgences, les consultations externes, le traitement stationnaire, l'hospitalisation de jour et la psychiatrie de liaison intra-hospitalière. L'équipe pluridisciplinaire propose une prise en charge globale des personnes présentant des **troubles psychiatriques**.

La prise en charge des patients est personnalisée en fonction de leurs besoins et de leurs ressources tout en garantissant le bien-être et la sécurité au travail de l'équipe pluridisciplinaire. Elle s'étend du testing en détection précoce à une prise en charge ambulatoire jusqu'à l'hospitalisation selon les troubles psychiques.

Le personnel du Pôle Psychiatrie s'efforce à :

- développer les axes **sécurité et qualité des soins** par la formalisation des parcours cliniques, ainsi que des échanges et interactions quotidiens entre les professionnels médicaux et paramédicaux (soins, psychologues, assistants sociaux et autres thérapeutes) ;
- assurer une meilleure fluidité du **parcours du patient** en intra- et en extra-hospitalier ;
- permettre au patient d'être partenaire et **acteur de ses soins** ;
- consolider des **partenariats internes et externes** ;
- **développer des contenus de psychiatrie** via des conférences et séminaires, ainsi que sur la plateforme www.acteurdemasante.lu.

Mi-mars 2020, le Pôle Psychiatrie a dû se réorganiser en raison de la pandémie, avec arrêt temporaire de toute activité ambulatoire et d'hospitalisation de jour, réduction du nombre de lits stationnaires et construction de cloisons pour créer des sous-unités Covid. Une **solution nationale** a été élaborée pour des patients Covid mis en observation. Des **techniques télé-médicales** ont été mises en place pour assurer la continuité des soins ambulatoires.

La plupart des secteurs d'activités du Pôle ont repris début mai 2020. De part son organisation spécifique (3 x 5 places dans les unités stationnaires), l'hôpital de jour en psychiatrie adulte a dû rester fermé toute l'année. Une réorganisation de ce secteur d'activité est prévue pour 2021, **après déménagement de la psychiatrie juvénile dans le nouveau bâtiment « J »**.

Les travaux au sein du bâtiment « J » ont, malgré un retard évident en raison de la pandémie, également progressés. En septembre 2021, ouvriront **deux unités stationnaires de 15 lits, une école pour les patients adolescents, et un hôpital de jour supplémentaire de 20 places**, qui s'ajoute à l'hôpital de jour de 12 places du site d'Esch-sur-Alzette. Une clé du personnel adaptée aux besoins spécifiques de la pédopsychiatrie reste nécessaire et une motion allant dans ce sens a été votée à l'unanimité par la Chambre des Députés le 21 janvier 2021.

L'absence de dotation en personnel pour la médecine psychosomatique (4 lits, site ZithaKlinik) a conduit à l'arrêt temporaire de ce secteur d'activité. Sans volonté d'investir dans le développement de l'offre psychiatrique du pays, les projets futurs de prises en charge ciblées (psychiatrie transitionnelle, ambulance psychiatrique, policlinique, centre de traitement de la dépression résistante, « home treatment », médecine psychosomatique juvénile, hôpital de jour « Nord » de la psychiatrie juvénile, etc.) ne seront pas réalisables. La pénurie des médecins spécialistes en psychiatrie adulte et en pédopsychiatrie, et l'inattractivité de l'activité hospitalière par rapport au secteur ambulatoire est également source d'inquiétude et a été thématiquée en 2020.

La pandémie Covid-19 a été à l'origine d'une augmentation des troubles psychologiques et psychiatriques au niveau national et international. On ne saura répondre à ce défi que si la prise en charge psychiatrique stationnaire et ambulatoire se développe, avec le soutien des autorités publiques.



ACTIVITÉ 2020 EN CHIFFRES



JOURNÉES
D'HOSPITALISATION :

20 590

Psy. adulte

7 320

Psy. juvénile



DMS :

19,7

Jours en Psy. adulte

21,2

Jours en Psy. juvénile



TAUX D'OCCUPATION :

79,3 %

Psy. adulte

87 %

Psy. juvénile



HDJ PSY. ADULTE :

836

passages

HDJ. PSY. JUVÉNILE :

3 441

passages



dont

1 803

passages au SDIP

INFRASTRUCTURES

45 LITS

d'hospitalisation
en psychiatrie adulte
(site Kirchberg)

28 LITS

d'hospitalisation
en addictologie - hépatologie
(site ZithaKlinik)

4 LITS

d'hospitalisation
en médecine
psychosomatique
(site ZithaKlinik)

23 LITS

d'hospitalisation
en psychiatrie juvénile

EN AMBULATOIRE

SDIP

Service de Détection et
d'Intervention Précoce
(quartier Gare)

15 PLACES

d'hôpital de jour
en psychiatrie adulte
(site Kirchberg)

12 PLACES

d'hôpital de jour
en psychiatrie juvénile
(site d'Esch-sur-Alzette)

2.4 PÔLE MÉDECINE INTERNE

Les **missions** du pôle Médecine Interne sont d'assurer :

- la prévention, le diagnostic, le traitement et le suivi (stationnaires ou ambulatoires, en urgence ou en programmé) des patients nécessitant une prise en charge en néphrologie, médecine interne, cardiologie, endocrinologie-diabétologie, neurologie, médecine et chirurgie vasculaire, dermatologie et pédiatrie,
- une activité de recherche et d'enseignement.

En 2020, l'**activité principale** du pôle Médecine Interne a été d'**organiser ses services face à la pandémie Covid-19**.

Une nouvelle activité médicale, la prise en charge des patients atteints par le Covid-19, s'ajoutait à la prise en charge aussi bien urgente que programmée des autres patients, stationnaires et ambulatoires, habituellement traités par les équipes médico-soignantes du pôle Médecine Interne. Pour ce faire, ils ont dû étendre leurs activités dans les services d'autres spécialités et pôles.

Les activités des services ne reflètent pas entièrement les soins des spécialités normalement attribuées aux services du pôle. En effet, le pôle au cours des différents changements d'organisation a pris en soin les patients habituellement hospitalisés dans d'autres spécialités dont les services ont été attribués aux patients touchés par le Covid-19. Les équipes médico-soignantes ont assuré au mieux possible les soins à leurs patients sur place mais ont également développé les **télé-consultations**. Les patients des cliniques du diabète, des maladies rénales et autres cliniques monothématiques ont aussi bénéficié de suivi par téléphone ou en télé consultations.

En 2020, les médecins et les professionnels de la santé du pôle comme ceux des autres pôles et départements ont appris à **s'adapter à une situation de pandémie mondiale en assurant des soins constants aux patients** qui nécessitaient leur assistance. Organisation, adaptation et accompagnement des patients et des équipes ont donc été les activités essentielles du pôle Médecine Interne.

INFRASTRUCTURES

155 LITS

d'hospitalisation

14 LITS

de pédiatrie

29 PLACES

d'hémodialyse dont

16

au Kirchberg et

13

à la ZithaKlinik

1 PLATEAU

médico-technique

d'investigations et imagerie

1 CLINIQUE

du diabète

1 CLINIQUE

de dialyse péritonéale

1 CLINIQUE

des maladies du rein

ACTIVITÉ 2020 EN CHIFFRES



NÉPHROLOGIE :

6 359

journées d'hospitalisation

24 008

dialyses

31

nouveaux patients
hémodialysés

10

patients suivis en dialyse
péritonéale

4

patients greffés d'un rein en 2020

—



CARDIOLOGIE / PNEUMOLOGIE :

8 039

journées d'hospitalisation

11 781

actes d'investigation diagnostique
de cardiologie sur le site HK

1 163

actes d'investigation diagnostique
de pneumologie sur le site HK



NEUROLOGIE :

6 486

journées d'hospitalisation

6 042

actes d'investigation
diagnostiques sur le site HK

—



DIABÉTOLOGIE, ENDOCRINOLOGIE ET MALADIES VASCULAIRES :

10 079

journées d'hospitalisation



CLINIQUE DU DIABÈTE :

4 440

consultations

456

nouveaux patients

1 200

traitements par hyperbare

—



PÉDIATRIE :

1 725

journées d'hospitalisation

—



DERMATOLOGIE :

4 578

actes de dermatologie



2.5 PÔLE APPAREIL LOCOMOTEUR

Le pôle Appareil Locomoteur regroupe les spécialités orthopédiques, la traumatologie tout comme la chirurgie de la main (basée sur le site Kirchberg), la neurochirurgie et la rhumatologie à la Zithaklinik.

Le pôle a acquis depuis plusieurs années trois **certifications internationales** :

- **«Endocert»** le Centre Endoprothétique Kirchberg des Hôpitaux Robert Schuman créé en 2013 est certifié en tant que premier et unique centre de chirurgie de la hanche et du genou au Luxembourg,
- **«SOS main»** avec une agrégation de la Fédération des Services d'Urgences de la Main (FESUM) depuis 2005 et service national en cours de négociations,
- le **„Traumanetzwerk der Deutschen Gesellschaft“** für Unfallchirurgie depuis 2011.

Les **atouts** majeurs du pôle sont multiples :

- le pôle Appareil Locomoteur est doté de la **technologie robotique MAKO®**, un système de navigation couplé à un bras robotique qui permet d'établir un plan chirurgical personnalisé en fonction de l'anatomie unique du patient,
- **ostéodensitométrie** installée à la ZithaKlinik est classée « Service national » et tous les patients y sont vus par des rhumatologues (internes et externes aux HRS),
- une **consultation mensuelle pour maladies (auto) immunes graves** est organisée sur le site de l'Hôpital du Kirchberg depuis quelques années grâce à la participation du Professeur Jean Sibilia du CHU de Strasbourg. Cette consultation sera élargie dans le cadre du réseau de compétence.

En 2020, le pôle a obtenu, en étroite collaboration avec le pôle gériatrie, la certification « **AltersTraumaZentrum** » qui prend en charge les patients en traumatologie-gériatrie et garantit une **prise en charge interdisciplinaire et coordonnée du patient**. L'objectif final est la récupération de la situation fonctionnelle du patient antérieure à l'accident.

Vu la crise sanitaire, les activités d'orthopédie, de chirurgie de la main et de traumatologie du site Hôpital Kichberg ont été arrêtées de mars à mai 2020. Les soignants de ces unités d'hospitalisation ont accueilli des patients atteints du Covid et ont dû s'approprier de nouvelles pratiques professionnelles afin d'assurer une prise en charge de qualité et en toute sécurité pour ces patients. Des essais de reprise des activités ont été lancés en juin. Malheureusement en octobre 2020, les activités ont à nouveau été réduites au minimum et ce jusqu'en décembre 2020.

ACTIVITÉ 2020 EN CHIFFRES



Nombre de passages
en Polyclinique rhumatologique :

2 681



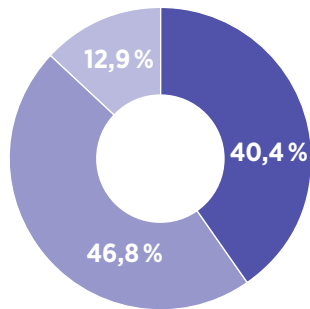
Nombre d'ostéodensitométrie
réalisées :

6 159



ACTIVITÉ 2020 EN CHIFFRES

Nombre d'interventions réalisées par les chirurgiens du PÔLE APPAREIL LOCOMOTEUR

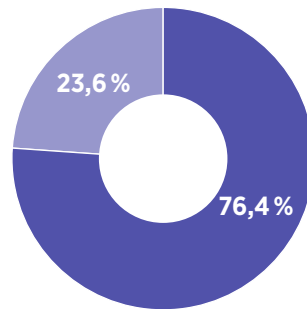


- 2904 - Chirurgie de la main
- 3365 - Chirurgie orthopédique et traumatologique
- 925 - Neurochirurgie

TOTAL: 7194



Nombre d'interventions réalisées en CHIRURGIE DE LA MAIN

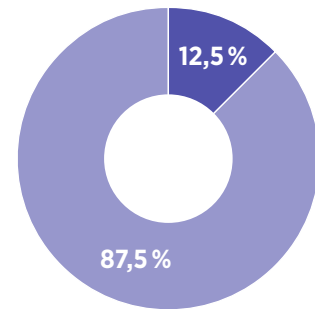


- 2218 - ambulatoire
- 686 - stationnaire

TOTAL: 2904



Nombre d'interventions réalisées en NEUROCHIRURGIE

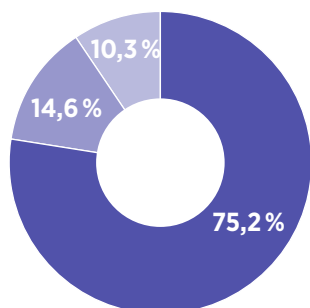


- 116 - ambulatoire
- 809 - stationnaire

TOTAL: 925



Nombre d'interventions réalisées en ORTHOPÉDIE et en TRAUMATOLOGIE

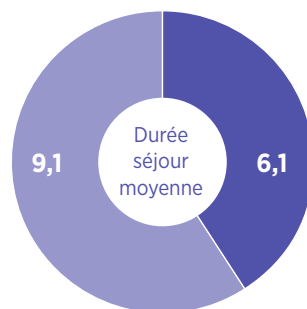


- 2529 - Chirurgie orthopédique
- 491 - Chirurgie traumatologique
- 345 - Autres

TOTAL: 3365



Nombre de patients opérés d'une prothèse totale de la hanche et prothèse totale du genou à l'aide du robot MAKO® et durée moyenne de séjour par rapport à une intervention classique

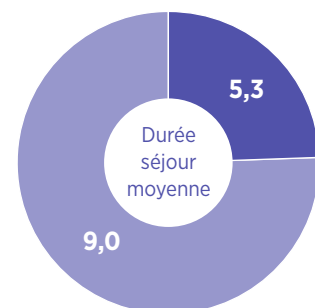


- 396 - Mako
- 568 - Standard

TOTAL: 964



Nombre de patients opérés d'une prothèse totale de la hanche et prothèse totale du genou dans la filière de la récupération améliorée après chirurgie (RAAC)



- 238 - RAAC
- 726 - Standard

TOTAL: 964

2.6 PÔLE VISCÉRAL-ONCOLOGIE

Le pôle Viscéral-Oncologie est constitué de **5 unités de soins à la ZithaKlinik et une unité de soins à l'Hôpital Kirchberg**. Ces services prennent en charge des patients qui présentent essentiellement des **pathologies gastroentérologiques, viscérales, urologies, thoraciques, ORL** (Oto-Rhino-Laryngologique) **et des pathologies oncologiques**.

L'**activité ambulatoire du pôle** repose sur le plateau technique d'**endoscopie** présent sur les 2 sites, la policlinique d'**urologie** sur le site du Kirchberg, le service de **chimiothérapie** ambulatoire avec 20 fauteuils à la ZithaKlinik et la policlinique ORL sur le site du Kirchberg et de la ZithaKlinik.

L'ambition du pôle est de **développer l'excellence dans la prise en charge des pathologies oncologiques**, avoir une visibilité nationale en assurant la qualité et la sécurité des soins associés à la personnalisation de la prise en charge et la collaboration avec nos patients et leurs familles. En 2020, le service Plateforme Cancer a rejoint le pôle Viscéral-Oncologie.

Pour satisfaire aux attentes des patients, les **atouts** majeurs du pôle sont :

- une expertise oncologique déployée par une **équipe multidisciplinaire** et une étroite collaboration avec un **réseau de partenaires internes et extra hospitaliers** qui permet d'assurer la continuité dans le parcours de soins des patients,
- des équipes chirurgicales très expérimentées en oncologie avec une **visibilité nationale dans la prise en charge des cancers de côlon, pancréas et œsophage**,
- le 1^{er} et le seul **centre d'excellence oncologique « Prostatakarzinomzentrum »** pour la prise en charge du cancer de la prostate, cancer le plus fréquent chez l'homme,
- une étroite collaboration avec la **Plateforme Cancer**, très investie et performante,

- une activité d'endoscopie bronchique exploratrice et interventionnelle,
- une position de **leader en chirurgie thoracique**, prises en charge pour le cancer du poumon,
- une **visibilité nationale pour le service d'endoscopie digestive** diagnostique et interventionnelle, qui réalise plus que 42% de l'activité endoscopique du Luxembourg
- une **prise en charge innovante** pour les chirurgies viscérales et urologiques assistées par le **robot Da Vinci®**.

Durant la crise sanitaire, étant donné que les activités opératoires ont été momentanément annulées sur le site Kirchberg, une **restructuration du site ZithaKlinik** a permis la prise en charge des pathologies oncologiques en chirurgie et médecine. Ainsi, des spécialisations comme l'urologie et la gynécologie ont pu continuer leurs activités auprès des patients.

Malgré cela, les actions suivantes ont pu être menées :

- informatisation du **Laboratoire du sommeil** et mise en place d'une consultation soignante pour ce service,
- finalisation des **démarches pour le déménagement dans la nouvelle structure ZithaKlinik** qui a commencé en décembre 2020,
- **intégration du service Plateforme Cancer** dans le pôle Viscéral-Oncologie.

Les projets suivants sont/seront mis en œuvre dans un avenir proche :

- **réorganisation de la Plateforme Cancer**, afin de mieux visualiser et intégrer dans les services,
- première démarche pour une **certification cancer colorectal**,
- développement du **parcours patient en oncologie**,
- **service de stomathérapie** : informatisation et mise en place d'un nouveau local pour une structure ambulatoire.

ACTIVITÉ 2020 EN CHIFFRES

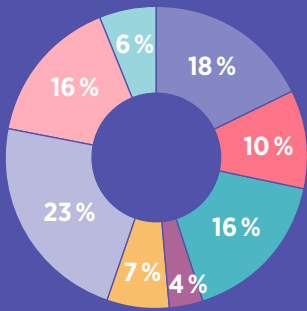


6 841

patients hospitalisés

34 835

jours d'hospitalisation :



- Oncologie médicale - 6 208
 - Urologie - 3 677
 - Chirurgie viscérale - 5 799
 - Chirurgie thoracique - 1 296
 - Soins palliatifs - 2 357
 - Pneumologie - 7 938
 - Gastroentérologie - 5 451
 - ORL - 2 109
- Total - 34 835



1 906

interventions en chirurgie viscérale



270

interventions en chirurgie thoracique



1 103

interventions en chirurgie ORL



7 135

passages en chimiothérapies ambulatoires



17 533

passages en endoscopie



12 944

passages en polyclinique urologique

INFRASTRUCTURE

Site de la ZithaKlinik :

32 lits

Service d'oncologie médicale

8 lits

Service de soins palliatifs

32 lits

Service de chirurgie viscérale / gastro-entérologie

22 lits

Service de pneumologie / chirurgie thoracique

20 lits

Service ORL

Site Kircherg :

34 lits

Service urologie / gastro-entérologie



2.7 SERVICE NATIONAL D'OPHTALMOLOGIE SPÉCIALISÉE

Le Service National d'Ophtalmologie Spécialisée comprend un **service d'urgences chirurgicales spécialisées 24h/24h**. Depuis la formalisation de ce service en juillet 2020, la prise en charge des urgences chirurgicales spécialisées, telles que les décollements de rétine et les traumatismes sévères a augmenté de plus de 50 %, évitant à nos patients des transferts à l'étranger, particulièrement difficiles en période de pandémie. L'élargissement de l'offre médicale et chirurgicale à toutes les sous-spécialités de l'ophtalmologie est en cours avec en première phase la mise en place d'une ophtalmopédiatrie et d'une prise en charge des uvéites compliquées, basée sur un travail en équipe médicale multi-disciplinaire. Une infrastructure dédiée et regroupée spatialement est prévue, avec 3 salles d'opération, une policlinique et des cabinets médicaux, dans le projet d'agrandissement de l'Hôpital Kirchberg.

Les sous-spécialisations par les ophtalmologues déjà en place au Service National garantissent déjà une **prise en charge et une continuité des soins de la majorité des pathologies oculaires au Luxembourg**. Le service de garde aura un triage effectif et la mise en place d'une téléconsultation est étudiée.

Le Service National d'Ophtalmologie Spécialisée sera un concurrent sérieux dans la Grande Région, en **offrant aux patients des soins de la plus haute qualité, une prise en charge de proximité, ambulatoire et 24h/24h**. L'objectif de long terme sera d'assurer que les services d'ophtalmologie seront autosuffisants au Luxembourg pour répondre aux besoins de la société luxembourgeoise dans le domaines des soins oculaires préventifs et chroniques.

**ACTIVITÉ 2020
EN CHIFFRES**



Nombre
d'OP ophtalmo :
6 907
(dont 98 %
en ambulatoire)



3

**LES SERVICES
CLINIQUES
TRANSVERSAUX**

3.1 BLOC OPÉRATOIRE

Le secteur Bloc Opératoire regroupe les blocs opératoires de l'Hôpital Kirchberg, de la ZithaKlinik et de la Clinique Bohler; **19 salles d'opération**, mais aussi les **services de salle de réveil, de pré-hospitalisation, de chirurgie ambulatoire et de stérilisation centrale**.

La crise sanitaire a bien entendu impacté le fonctionnement des blocs opératoires aux HRS car de nombreuses opérations ont dû être annulées et reportées durant les mois critiques. En effet, le 20 mars 2020, la Direction de la Santé a pris la décision d'arrêter toutes les activités médicales et chirurgicales programmées notamment dans les blocs opératoires. Seules les activités urgentes et semi-urgentes ont continué. Cependant, pour maintenir une continuité dans la prise en charges des patients non-Covid, le secteur ambulatoire a été développé et ce grâce à la flexibilité et la polyvalence de l'ensemble des collaborateurs du plateau technique. Il y a eu 3805 patients en circuit ambulatoire sur l'année 2020 et la durée de passage est en moyenne de 4 heures.

Parmi les faits marquants, citons une **nouvelle technique opératoire en chirurgie thoracique**. En effet, le chirurgien

galicien Diego González Rivas est venu opérer à la Zithaklinik en septembre 2020. Sa technique révolutionnaire permet d'opérer la cavité thoracique en pratiquant un petit orifice intercostal et facilite le retour des patients à leur domicile endéans les quarante-huit heures.

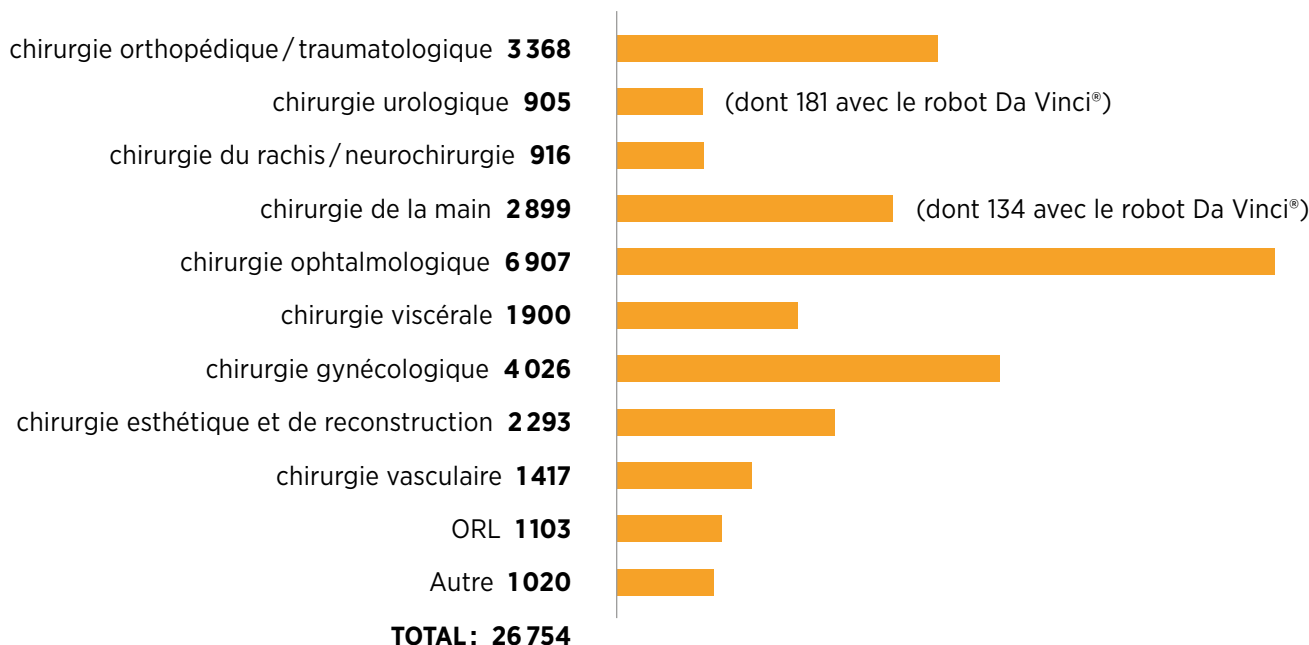
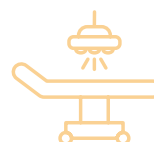
L'**activité opératoire de l'ophtalmologie** est réalisée sur le site Kirchberg avec un circuit séparé pour les patients opérés en ophtalmologie avec 6 places de préparation et de surveillance.

Il y a eu plus 6 909 patients sur l'année 2020 et la durée de passage « fast track » est en moyenne de 2 heures.

La **chirurgie robotique MAKO® en orthopédie**, prothétique du genou et de la hanche, continue de se développer avec près de 400 interventions en 2020.

De même, la **chirurgie robotique Da Vinci®, utilisée en urologie** compte plus de 181 interventions et 134 interventions en chirurgie viscérale dans le courant 2020.

RÉPARTITION DES INTERVENTIONS CHIRURGICALES EN 2020



3.2 IMAGERIE MÉDICALE

Le secteur d'Imagerie Médicale des Hôpitaux Robert Schuman se situe sur les sites de l'Hôpital Kirchberg et de la ZithaKlinik pour l'ensemble des explorations radiologiques, échographiques, scannographiques, mammographiques, de médecine nucléaire et d'IRM, et sur le site de la Clinique Sainte Marie uniquement pour la radiologie et l'échographie.

Un **plateau technique à la pointe de la technologie** composé d'équipement de dernière génération et innovant est à la disposition d'une **équipe de professionnels hautement qualifiée**.

2020 restera une année inédite dans l'adaptation quasi quotidienne de la planification des rendez-vous suite aux diverses mesures gouvernementales de restriction de déplacement durant la crise.

Rapidement, dès le début de la pandémie, un **scanner supplémentaire** a été installé dans un container situé juste devant l'hôpital pour l'accueil des patients COVID. Grâce à ce « CT in the box », un flux de patients spécifiques a pu être mis en place sans entraver la continuation de l'activité du service d'Imagerie Médicale intramuros.

2 133 patients présentant des signes de suspicion de Covid ont ainsi pu bénéficier de cette mise à disposition rapide d'un examen scanner (CT).

Toujours à la pointe de l'innovation, le **renouvellement d'un scanner** âgé de plus de 15 ans a permis au service d'imagerie de rentrer de plein pied dans l'ère de l'intelligence artificielle. En effet, le nouveau CT utilise les **dernières techniques de reconstruction d'images** basées sur le « Deep learning » promettant une qualité d'image augmentée pour une quantité de rayons X diminuée.

CHIFFRES CLÉS



162 926

passages en Imagerie Médicale



33 300

Examens Scanners



21 021

Examens IRM



3.3 URGENCES

Le service d'urgences des Hôpitaux Robert Schuman a poursuivi ses efforts d'amélioration continue dans le but d'offrir une prise en charge médico-soignante d'excellence d'urgence et personnalisée à chaque patient qui doit y recourir.

Présent à l'Hôpital Kirchberg et à la ZithaKlinik pour les **urgences adultes** (> 15 ans), il offre aussi un Trauma Center certifié et une structure «**SOS mains**» également situés sur le site Kirchberg.

En 2020, le service d'urgences a poursuivi ses efforts d'amélioration continue de la prise en charge des patients. À titre d'exemples, **un nouveau protocole de prise en charge des infections graves** (3^{ème} cause de mortalité) a été implémenté et le **service lits portes** a été achevé.

La **crise sanitaire a impacté de façon significative le service d'urgences**. Grâce à l'énorme engagement des équipes médico-soignantes, avec le soutien de tout l'appareil logistique et administratif, le service d'urgence a pu garantir une prise en charge d'excellence à chaque patient qui a dû y recourir. Le service a, à de multiples reprises, fait face avec succès à des contraintes organisationnelles et

infrastructurelles liées au Covid. Tous les membres de l'équipe des urgences ont su rebondir, à chaque nouvelle vague, pour ne jamais être débordés par l'afflux de patients. Les flux ont été séparés et les consignes, dictées par les tutelles et le service SPCI, ont été scrupuleusement suivies.

Entre autres, des **tentes de prétriage, un container de consultation externe ainsi qu'un scanner dédié au Covid** ont été installés sur la rue Edward Steichen, du matériel spécifique à la prise en charge des patients Covid a été acquis, des protocoles dédiés ont été développés.

L'ouverture officielle du service lits portes, prévue début avril 2020, a dû être reportée. En effet, cette infrastructure a été provisoirement transformée en secteur de traumatologie. Cette expansion du service a garanti le respect de séparation des filières Covid/non-Covid.

Le département des urgences de la ZithaKlinik a fermé ses portes temporairement depuis le 15 mars 2020. Le personnel médical et soignant a été muté vers le site Kirchberg afin d'y augmenter les ressources humaines.

La **filière pédiatrique des urgences** est un service de proximité prenant en charge chaque enfant depuis sa naissance jusqu'à l'âge de ses 14 ans révolus, et ce, 7 jours sur 7 entre 8 h et 20 h, jours fériés inclus.

Dans le cadre de la gestion de la crise sanitaire, le **service des urgences pédiatriques HRS** a dû **interrompre temporairement son activité**. À la reprise des admissions dans le service, un système de prise de rendez-vous a été mis en place afin d'**optimiser le respect des gestes barrières et réduire les temps d'attente**.

En parallèle et au grand plaisir des enfants, l'année 2020 fut marquée par la **mise en place d'un nouveau système de déplacement interne à l'établissement**: les **voitures électriques** pour les enfants. Ainsi, ces derniers se réjouissent à présent de choisir leur voiture pour réaliser des examens complémentaires avant de revenir au service des urgences pédiatriques par un parcours fléché.

Le service a poursuivi en 2020 ses démarches réflexives sur d'autres projets novateurs qui s'appliqueront en 2021.

CHIFFRES CLÉS



33 635

passages aux urgences
Hôpital Kirchberg

1 858

passages aux urgences
ZithaKlinik



9 453

passages aux urgences
pédiatriques



3.4 SOINS INTENSIFS

Le service des soins intensifs (réanimation – REA) des HRS est situé à l'Hôpital Kirchberg avec 22 lits et à la ZithaKlinik avec 12 lits.

À l'Hôpital Kirchberg, le service comprend 16 lits polyvalents et 6 lits à orientation cardiologique.

Ce service prend en charge des **patients en situation de détresse vitale** pour traitement ou surveillance ou des patients en **post surveillance après opération**.

L'équipe réunit des médecins anesthésistes-réanimateurs et des cardiologues, des infirmiers et des infirmiers spécialisés en anesthésie-réanimation, des kinésithérapeutes, des psychologues, des infirmiers hygiénistes ainsi qu'une équipe d'entretien et de nettoyage spécialisée.

Les médecins anesthésistes-réanimateurs épaulés par une équipe d'infirmiers spécialisés en anesthésie et réanimation participent aussi au **SAMU pendant les jours de garde de l'hôpital**.

Suite à la crise Covid, les projets de soins ont été bien entendu suspendus. L'**informatisation du dossier de soin** sera prochainement finalisée grâce à la mise en place du logiciel « Medication modul » permettant les prescriptions et l'application du traitement.

De même, toujours en raison de la pandémie, les missions des services des soins intensifs à la ZithaKlinik ont été modifiées temporairement. À savoir assurer la surveillance post-opératoire de la chirurgie tumorale lourde (thoracique, viscérale...), des chirurgies urologiques et orthopédiques ainsi que la prise en charge des pneumopathologies.

CHIFFRES CLÉS



5 861

journées d'hospitalisation
aux soins intensifs Hôpital Kirchberg



1 963

patients par an
Hôpital Kirchberg

2 878

journées d'hospitalisation
aux soins intensifs ZithaKlinik

1 485

patients par an
ZithaKlinik



3.5 POLICLINIQUE CHIRURGICALE

Le **service Policlinique chirurgicale** présent à l'Hôpital Kirchberg et à la ZithaKlinik prend en charge des patients pour les consultations ou examens suivant(e)s :

- consultations post-urgences,
- consultations post-opératoires,
- petites interventions chirurgicales ambulatoires,
- examens et contrôles spécifiques (p. ex. Site Kirchberg Certification des patients avec prothèses de hanche ou de genou).

En réponse à la pandémie, les équipes ont mis tout en place pour prodiguer aux patients des soins de qualité dans un environnement sécurisé. Ainsi, une deuxième salle d'attente a été installée sur le site Kirchberg afin de respecter les gestes barrière.

Un nouvel appareil échographe a été mis en service à la ZithaKlinik pour mieux répondre aux besoins des chirurgiens spécialisés en chirurgie abdo-viscérale, vasculaire, orthopédique et neurochirurgie. Vu la crise sanitaire, les autres projets ont été tous mis en attente.

CHIFFRES CLÉS



33 577

patients vus à
l'Hôpital Kirchberg

18 945

patients vus à la
ZithaKlinik



4

**LES SERVICES
DE SUPPORT**



4.1 SERVICES DE SUPPORT MÉDICO-SOCIAUX

PHARMACIE

La pharmacie des Hôpitaux Robert Schuman assure les **achats, la gestion centrale des stocks et des unités de soins, la distribution de tous les articles du domaine de la pharmacie** tels que définis dans le RGD du 1^{er} mars 2002 relatif à la Pharmacie Hospitalière, pour les établissements du groupe HRS et ses partenaires: Rehazenter, Haus Omega, Luxembourg Air Rescue et Abrigado.

La pharmacie hospitalière reprend le secteur des dispositifs médicaux, le secteur du médicament et le secteur de la production, tous pilotés par des pharmaciens référents et leurs équipes de préparateurs, assistants et aides en pharmacie.

La pharmacie hospitalière a joué un **rôle prépondérant dans la crise sanitaire**. Certains médicaments comme les curares, stupéfiants mais aussi les dispositifs médicaux, comme les produits de désinfection des mains et des surfaces, tous les consommables en relation avec les respirateurs, vidéolaryngoscopes, etc. ont connu des tensions d'approvisionnement.

Néanmoins, la pharmacie a toujours réussi à **trouver des alternatives** permettant de ne pas devoir renoncer à soigner des patients par manque de produits pharmaceutiques. Face à une demande très forte des besoins en produits nécessaires au service de réanimation, due à une durée d'hospitalisation prolongée par rapport aux cas habituels, la pharmacie hospitalière a aussi su réagir rapidement pour **réadapter les stocks**.

Si les mois de mars à mai ont été principalement consacrés à répondre aux besoins thérapeutiques des patients Covid-19, tous les secteurs de la pharmacie hospitalière ont cependant poursuivi leurs projets respectifs. Ainsi, le **secteur production** avec les préparations des chimio-biothérapies et les différentes préparations magistrales a continué à répondre aux besoins des patients. Une nouvelle version du logiciel CATO ainsi que des systèmes clos ont été mis en place, **augmentant la sécurisation de la préparation des chimios et biothérapies**. Une attention particulière a également été donnée à **l'amélioration qualitative des productions magistrales et officinales** sur base de données scientifiques rigoureuses.

CHIFFRES CLÉS



15 246

chimio- et biothérapies



10 541

**préparations officinales
et magistrales réalisées**
(hors chimio et biothérapies)



1 044

**spécialités médicamenteuses
reconditionnées** ce qui correspond
à une production de

345 949

doses unitaires (unit-dose).



89 447

commandes des unités de soins
ont été traitées par le personnel de
pharmacie (augmentation de 25 %
par rapport à 2019)

428 378

lignes de picking (médicaments
et dispositifs médicaux)



25 013

implants ont été tracés et
commandés par le service pharmacie
(augmentation de 25 % par rapport
à 2019)

Le **secteur des dispositifs médicaux** a mis en place une nouvelle organisation en 2020 pour assurer une **gestion plus performante des dispositifs médicaux implantables avec des projets d'amélioration**. Initiée fin 2019 avec la chirurgie orthopédique robotique, la sécurisation du circuit des dispositifs médicaux implantables aux HRS a été poursuivie avec le déploiement de la **gestion numérique du flux des implants** à d'autres spécialités comme la chirurgie vasculaire et les implants ophtalmiques.

Le **secteur médicament** a connu un grand changement avec l'achat de **nouveaux robots de stockage des médicaments** et des Rotomat® permettant une préparation automatisée des commandes des services et une meilleure gestion des numéros de lots et des dates de péremption.

Ils permettront dans le futur d'assurer une dispensation nominative centralisée et décentralisée. Cette nouvelle acquisition s'inscrit dans le projet institutionnel de sécuriser le circuit du médicament au sein des HRS.

LABORATOIRE

Le laboratoire des Hôpitaux Robert Schuman est un **laboratoire d'analyses médicales accrédité** suivant la **norme ISO 15189** qui réalise des examens de biologie clinique en chimie, hématologie, hémostase, immuno-hématologie, bactériologie, spermologie et biologie moléculaire.

Le laboratoire principal des HRS se trouve sur le site de l'Hôpital Kirchberg et un plateau technique d'urgence et de base assure le service sur le site de la ZithaKlinik.

Depuis 2016, les ressources du laboratoire des HRS sont consacrées exclusivement à l'**activité hospitalière** et à la **formation de jeunes étudiants technologues**.

Dans le contexte de la pandémie mondiale de COVID-19, le laboratoire des HRS s'est adapté à cette situation en mettant en place une **plate-forme de biologie moléculaire infectieuse**, permettant la réalisation de PCR en temps réel pour la détection du virus SARS-CoV-2. De nouvelles analyses ont été ajoutées à l'offre de demande qui a été revue et simplifiée.

Le **laboratoire de spermologie** a déménagé dans des nouveaux locaux du bâtiment Adagio en intégrant des équipements de cryoconservation plus performants.

Sur le plan de la qualité, le laboratoire a ajouté des **nouvelles analyses** dans sa portée d'accréditation **ISO 15189** et mis en place les exigences à l'accréditation ACI Canada spécifiques au domaine de la transfusion sanguine tout en formant un groupe multidisciplinaire dans le domaine des **analyses de biologie délocalisées** (POCT).

Enfin, le laboratoire a obtenu la **reconnaissance ministérielle d'établissement de la banque de sperme en tant que banque de tissu et cellules humaines**.

STERILISATION

La **mission** du service de stérilisation est d'**assurer la désinfection et la stérilisation du matériel médical et l'instrumentation chirurgicale réutilisable**, et aussi d'effectuer un **contrôle qualitatif** sur l'état et la fonctionnalité des dispositifs médicaux.

L'activité est principalement dédiée à l'instrumentation chirurgicale des blocs opératoires des sites Kirchberg et ZithaKlinik, mais aussi à tous les services de soins qui nécessitent de faire retraiter des instruments ayant été contaminés suite aux soins prodigués aux patients. La **production annuelle** est d'environ 40 000 conteneurs et 40 000 instruments emballés sous sachets.

En 2020, les **principaux projets** au sein du département ont été les suivants :

- mise en place d'un **système de pilotage de la production par indicateurs** (MDI); ces indicateurs sont revus chaque jour avec le personnel du bloc opératoire, ceci permettant un alignement et une évaluation des priorités du bloc opératoire,
- **inventaire structurel des sets opératoires** et mise à jour de leurs contenus/nomenclature + création d'un indicateur de suivi journalier des sets opératoires incomplets.

Ce projet majeur, axé sur la **qualité de la prestation du service**, nous a permis de réduire à moins de 1.5% le ratio de non-conformité des sets opératoires qui sont traités, et aussi d'être capables de réagir immédiatement en cas de déviation constatée.

BIOMEDICAL

Le service biomédical des Hôpitaux Robert Schuman est le fruit d'une restructuration initiée en 2019. Ses activités couvrent l'ensemble des sites du groupe HRS. Le service biomédical intervient dans toutes les **phases du cycle de vie d'un équipement biomédical depuis son acquisition jusqu'à sa mise en réforme**.

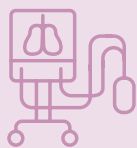
Ses **principales missions** consistent à :

- élaborer et exécuter le plan de renouvellement annuel d'équipement biomédical,
- définir une politique de maintenance,
- assurer la gestion du parc d'équipements biomédicaux de l'achat jusqu'à sa mise en réforme,
- assurer la traçabilité de toutes les actions via une solution logicielle,
- garantir un niveau de disponibilité, de performance et de sécurité des équipements,
- optimiser et maîtriser les dépenses de maintenance,
- conseiller et former les utilisateurs,
- assurer la veille technologique et réglementaire,
- participer à la démarche d'amélioration qualité et de gestion des risques de l'établissement.

Dans le contexte épidémique, le service biomédical s'est pleinement mobilisé et a été fortement sollicité afin de **mettre à disposition des professionnels de santé des équipements supplémentaires**, configurer et paramétrer des équipements neufs et existants, effectuer la maintenance préventive et corrective, **déplacer et réattribuer des équipements afin de créer des unités COVID**.

Grâce à la connaissance du parc d'équipement sur les HRS, aux compétences techniques des membres de l'équipe, son réseau de contacts lui permettant de continuer à s'approvisionner en pièces détachées et accessoires dans un environnement de concurrence internationale, le service biomédical a pu mettre tout en œuvre afin que les professionnels de santé puissent prendre en charge dans les meilleures conditions tous les patients COVID et non COVID.

CHIFFRES CLÉS



Parc actif de

+ 10 000

équipements



Mise en service de

1 488

équipements



3 176

interventions de maintenance

SOCIAL

Le service social, composé de 17 assistants sociaux, est présent sur tous les sites et dans les différents pôles du groupe. Il intervient auprès des patients dans le besoin.

La **mission** de ce service transversal est celle d'**offrir au patient une écoute, des conseils, des renseignements, une orientation, du soutien et un accompagnement.**

La prise en charge personnalisée est en adéquation avec la discrétion et le secret professionnel. La volonté du patient et ses ressources sont respectées dans la mesure du possible. Si cela s'avère nécessaire, l'entourage du patient pourra être consulté.

Ainsi l'action sociale est adaptée au parcours de soins et se fait en collaboration avec l'ensemble de l'équipe pluridisciplinaire.

Les **projets** suivants ont été **réalisés en 2020** :

- évaluation de la demande médicale pour besoin complémentaire dans le dossier informatisé du patient,
- **convention avec ONE** pour la gestion des autorités parentales en psychiatrie juvénile,
- mise en place d'un **concept pour les services qui seront dans le nouveau bâtiment de la psychiatrie juvénile.**

CHIFFRE CLÉ



Nombre de patients suivis
par le service social :

2 731

PSYCHOLOGIE

Avec **27 psychologues et neuropsychologues**, le service de psychologie intervient auprès des 6 pôles dans plus de 25 services sur l'ensemble des établissements du groupe HRS, incluant le SDPI et l'Hôpital de Jour de Psychiatrie juvénile.

La charge psychosociale devient de plus en plus présente dans nos sociétés ainsi que pour les patients. Pour y faire face, des **experts de terrain** sont présents et disponibles. Ils s'investissent et se spécialisent toujours plus.

La crise du Covid-19 a eu un impact important sur l'activité des psychologues et neuropsychologues. En effet, ceux-ci se sont fortement impliqués tant pour les patients que les soignants.

Du côté des patients, voici les actions menées depuis mi-mars 2020 :

- projet «Journal de bord»; un outil pour garder le contact des patients isolés en Covid,
- prise en charge des patients et de leurs familles pour les chocs traumatiques,
- développement de la psycho-oncologie, de l'unité de sommeil et de la prise en charge des patients obèses.

Pour soutenir les équipes face à ce défi majeur, le **projet « Unis contre la Covid-19 » a été déployé auprès du personnel des HRS**; des solutions concrètes ont vu le jour :

- « Café relax » permettant aux soignants des échanges entre eux,
- séances de psychologie externes gratuites,
- intervention lors de crises sur le terrain,
- conseils en management et coaching pour les responsables,
- gestion des chocs post traumatiques.

CHIFFRES CLÉS

Plus de
24 006
dossiers suivis



Plus de
2 600
rapports



Plus de
15 000
interventions des équipes
transversales

KINÉSITHÉRAPIE

Le secteur transversal kinésithérapie/ergothérapie participe à la **rééducation et à l'évaluation multidisciplinaire** des patients hospitalisés. Les différents services ambulatoires du secteur visent principalement à assurer la suite de la prise en charge hospitalière. **L'offre des thérapies s'adapte et se développe ainsi constamment en s'orientant aux besoins qui naissent des différents projets des HRS.**

Voici un aperçu des **principales actions réalisées en 2020** :

- Sur le site de la Clinique Sainte Marie :
 - ouverture de l'**hôpital de jour** en janvier 2020 dans des **nouveaux locaux** dédiés à cette activité,
 - **adaptation des programmes de rééducation gériatrique** pour la prise en charge des patients en unité «Post-Covid».
- Sur le site Kirchberg :
 - participation à la certification **« AltersTraumaZentrum » (ATZ)**,
 - début d'une activité de **rééducation périnéale chez la femme** : 2 kinésithérapeutes ont été formés pour cette prise en charge,
 - mise en place d'une **offre de rééducation adaptée à la prise en charge des patients en unité Covid**,
 - fermeture et réouverture de notre service ambulatoire suite au premier confinement national,
 - **participation active au triage Covid** à l'entrée sur le site Clinique Bohler pendant le premier confinement.
- Sur le site de la Zithaklinik :
 - **déménagement** du plateau de rééducation et des bureaux de kinésithérapie dans des nouveaux locaux,
 - restructuration et augmentation de notre offre pour la **prise en charge en groupe des patients hospitalisés en addictologie**.

CHIFFRES CLÉS



ACTIVITÉ STATIONNAIRE
KINÉSITHÉRAPIE :

116 903

actes avec une prise en charge
moyenne de

228,3

patients par jour ouvrable

7 141

patients traités



ACTIVITÉ AMBULATOIRE
KINÉSITHÉRAPIE :

11 392

rendez-vous/actes

En moyenne

47,9

patients par jour ouvrable

842

patients traités avec une durée
moyenne de prise en charge de :

13,9

séances sur HK,

19,4

séances sur ZK,



ACTIVITÉ STATIONNAIRE
ERGOTHÉRAPIE :

29 797

actes avec une prise en charge
moyenne de

78,8

patients par jour ouvrable

1 768

patients traités

DIÉTÉTIQUE

Les 7 diététicien(ne)s du service diététique sont répartis par pôle sur les différents sites HRS. Ils assurent la **prise en charge diététique des patients hospitalisés**: gestion des repas et dépistage de dénutrition. Ils participent aux staffs pluridisciplinaires et encadrent des groupes thérapeutiques en nutrition.

Les principales **actions réalisées en 2020** sont :

- élaboration d'une **procédure de la prise en charge des patients en service de réanimation** en collaboration avec l'orthophoniste et les soignants,
- formations sur le logiciel de commande de repas données au personnel de la Clinique Sainte Marie,
- mise en place d'un **suivi pour patients atteints de Covid** en unité de réanimation.



ACCOMPAGNEMENT ET PASTORALE

Aux HRS, la pastorale fait partie intégrante d'une prise en charge qui vise la totalité de la personne. Les patients sont pris en charge non seulement dans leur **dimension physique et psychique**, mais également dans leur **dimension spirituelle**.

Le service accompagnement et pastorale figure comme **partenaire de l'équipe pluridisciplinaire** et comprend une tâche spécifique :

- entrer en relation,
- offrir un espace de parole,
- ouvrir un espace à la spiritualité,
- admettre une « autre réalité » – la pastorale rappelle la fragilité de la vie, les limites de l'être humain, l'inéluctabilité de la fin de vie et de la mort.

La crise sanitaire a révélé davantage l'**importance du soutien psychosocial dans sa responsabilité morale et spirituelle** auprès des patients, personnes solitaires, vulnérables et en souffrance.

L'année a été marquée par un **engagement supplémentaire fourni dans l'accompagnement des personnes en fin de vie, l'accompagnement des proches**, qui a dû se faire souvent à distance et la **prise en charge du deuil des équipes soignantes**.

Divers rites appropriés, souvent réduits à peu de chose mais d'une grande valeur ont été élaborés et proposés.

Parmi les réalisations phares de l'année, on compte la conception et l'accompagnement du **projet de l'aménagement de la chambre d'adieu** sur le site Kirchberg et la participation à la **finalisation de la morgue** sur le site ZithaKlinik.

QUALITÉ & RISQUES

En 2020, le service Qualité Risque Accréditation a été un **service support à la gestion de la pandémie**. Ainsi, l'équipe a assuré **différentes missions** telles que :

- la gestion des flux des patients COVID,
- une collaboration active dans la rédaction de politiques et procédures COVID,
- le rappel et suivi du personnel infecté par la COVID19,
- la mise en place d'une hotline pour le personnel afin de les informer sur les conduites à tenir face aux situations vécues.

Durant les deux vagues de contamination, les projets qualités ont été suspendus. En revanche, le **service a maintenu des activités essentielles** telles que la gestion des plaintes, la gestion des événements indésirables et la gestion des risques.

Suite à la première vague COVID, une **analyse de la gestion de crise** a été menée par le Risk Manager, et a conduit à des **actions d'améliorations qui ont permis d'anticiper les risques liés à la seconde vague de contamination**.

La gestion des risques

Les politiques et procédures internes ont été revues pour **développer l'apprentissage par l'analyse des erreurs et événements indésirables**. Une nouvelle approche inspirée des recommandations de la Suisse a été développée pour communiquer avec le patient et ses proches, victimes d'un événement indésirable.



Journée mondiale sur la sécurité des patients

Pour la 4^{ème} année consécutive, les HRS ont participé à la journée mondiale sur la sécurité des patients. Afin de **valoriser le vécu des patients** sur cette période inédite, des **témoignages vidéos de leur expérience durant leur hospitalisation** ont été diffusés sur les réseaux sociaux. Le but était de réfléchir ensemble sur des thématiques sécurité telles que leur sortie à domicile, les informations sur leur traitement médicamenteux, les restrictions de visites et l'absence de leurs proches pendant cette période afin d'améliorer les processus HRS et les pratiques de prise en charge.

La gestion des plaintes

Le responsable de la gestion des plaintes a assuré un suivi et un rappel systématique de chaque plaignant durant cette année difficile. Le but recherché est de répondre aux motifs de plaintes formulés par le patient ou son entourage, et d'assurer un retour aux équipes concernées afin que les **besoins des patients soient toujours une priorité et une préoccupation majeure** dans les prises en charge.

CHIFFRES CLÉS



244

plaintes reçues

32 %

sont relatives à la prise en charge médicale (communication, accessibilité des cabinets privés...)

Enquêtes de satisfaction

L'enquête de satisfaction des patients hospitalisés rend compte de manière régulière de la **perception des patients sur les prestations fournies et leurs prises en charge**.

Pour chaque dimension dont les résultats doivent être améliorés, des plans d'actions sont menés par les équipes concernées.

CHIFFRE CLÉ



Sur une échelle de 0 à 10, les patients placent le curseur à

8,8

de satisfaction générale des prestations fournies.

PRÉVENTION ET CONTRÔLE DE L'INFECTION

Le Service de Prévention et de Contrôle de l'Infection (SPCI) est un **service transversal de professionnels dédiés à la sécurité des patients face au risque infectieux.**

Ses **activités** couvrent plusieurs volets :

- le suivi journalier des pathogènes et pathologies nécessitant des précautions additionnelles,
- la surveillance épidémiologique des infections associées aux soins,
- la surveillance microbiologique de l'environnement,
- les conseils et formations apportés aux professionnels quant à la gestion du risque infectieux intra-hospitalier,
- la gestion des épidémies hospitalières.

Le service collabore à la rédaction de recommandations nationales de gestion du risque infectieux via le Groupe de Travail des Infirmiers Hygiénistes (GTIH) et via le Groupe National de Prévention de l'Infection Nosocomiale (GNPIN).

L'**activité du service en 2020** a été essentiellement centrée sur la **gestion de la pandémie de SARS-CoV-2** (rédaction ou relecture de procédures encadrant le risque infectieux, formations du personnel, gestion de la pénurie d'équipe-

ments de protection, participation à la mise en place d'unités COVID, tracing interne des contacts, recensement du personnel positif ou à risque...).

De nombreux projets et suivis de routine ont dû être post-posés. Parmi les **projets aboutis** citons :

- la diffusion d'une **nouvelle approche de gestion des bactéries multirésistantes aux antibiotiques**, explicitée dans une nouvelle politique HRS et portée par différentes fiches techniques,
- la rédaction d'une **procédure encadrant la gestion des *Enterococcus faecium*** résistants à la vancomycine (VRE),
- la **redynamisation du réseau des référents en hygiène hospitalière**, via l'organisation de tables rondes de discussion.

Certains projets initialement prévus pour l'année 2020 sont en cours de finalisation, et aboutiront durant le premier semestre 2021. Ceux-ci incluent la réorganisation de la surveillance de l'hygiène des mains (avec adaptation de la surveillance dans les unités psychiatriques), l'initiation d'une surveillance des septicémies nosocomiales, la révision des protocoles de surveillance microbiologique des endoscopes et la révision des procédures encadrant le *Staphylococcus aureus* résistant à la méthicilline (MRSA).



CHIFFRES CLÉS



En 2020, le SPCI a coordonné la réalisation de

16 898

observations en rapport avec l'hygiène des mains (Taux d'observance moyen documenté : **93 %**)



L'équipe a également animé, rédigé, traité ou suivi :

42

formations touchant

618

collaborateurs.



36

avis encadrant diverses questions des professionnels de santé



1 985

dossiers de patients ayant nécessité la prise de précautions renforcées dans le cadre d'un agent infectieux, pour un total de

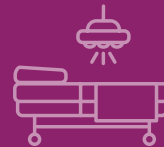
16 953

journées d'isolement



1 349

prélèvements dans le cadre de la surveillance microbiologique de l'environnement hospitalier



983

dossiers de surveillance des infections postopératoires



319

dossiers de surveillance des infections aux soins intensifs



62

dossiers de septicémies contractées en cours d'hospitalisation

DÉPARTEMENT DE L'INFORMATION MÉDICALE (DIM)

Le Département de l'Information Médicale est responsable du **codage de l'activité médicale sur la base de la documentation dans le Dossier Patient Informatisé**. Il rapporte à la Caisse Nationale de Santé et à la Direction de la Santé. De plus, le DIM est fortement impliqué dans les activités transversales de l'institution qui comprennent des aspects médicaux et informatiques, telles que l'identitovigilance ou le paramétrage du dossier patient et l'accompagnement des certifications pour les activités cliniques.

En 2020, le DIM a clôturé le **codage des deux semestres 2019 avec presque 60 000 dossiers d'hospitalisation** et hôpital de jour selon les règles de **projet Documentation et classification des séjours hospitalières (DCSH)** de la Direction de la Santé.

A partir de mi-2020, l'encodage a été fait via le logiciel SBIM. L'environnement de codage a **migré sur un logiciel DM-RHM du SBIM**, utilisé aussi dans d'autres établissements hospitaliers du Luxembourg. Le codage inclut aussi les dossiers de psychiatrie et rééducation gériatrique.

Depuis le début de la crise Covid, le DIM gère une **liste journalière des cas Covid** transférée aux équipes monitoring de l'état et à la demande du Ministère de la Santé, le codage des dossiers Covid a été enrichi avec des données additionnelles.

Le DIM envisage des **améliorations concernant la transparence et la visibilité de son codage pour les médecins concernés** et va poursuivre son implication dans les projets du département, notamment la conceptualisation et **l'implémentation des « dashboards » et le développement des indicateurs**.

BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

Le service de la Business Intelligence a pour mission de **fournir aux différents professionnels des Hôpitaux Robert Schuman les données nécessaires à la réalisation optimale de leur activité**.

En 2020, **500 demandes** ont été traitées par le service ; un effort tout particulier a été consacré au suivi de l'évolution de la pandémie, la mise à jour des serveurs existants et la mise en place de l'environnement technique pour le projet « Dashboard » et ses premiers tests.

Le **projet « Dashboard »** a pris du retard en raison de la crise sanitaire, mais vise toujours à fournir à chaque pôle, direction et parcours patient un tableau de bord d'indicateurs nécessaires au pilotage régulier de leur activité. Ce projet a repris en 2021 notamment dans le cadre de la stratégie de digitalisation qui accorde aussi une importance particulière à la qualité et au suivi des données.

DATA MANAGEMENT CANCER (DMC)

Le service des « Data manager cancer » travaille en lien étroit avec la plateforme cancer et a pour mission d'**aider à la constitution d'un dossier oncologique épidémiologique complet et de le reporter au Registre National du Cancer (RNC)**.

En 2020, le service a **encodé 1 333 cas cliniques de tumeurs** répondants aux critères d'inclusion du RNC.

En août 2020, le service a **transféré au RNC les données anonymes des cancers du sein de 2013 à 2018** ; ces données seront consolidées par le RNC avec l'ensemble des transferts réalisés par les établissements hospitaliers du Luxembourg et par le Centre National de Radiothérapie afin de réaliser la surveillance épidémiologique descriptive des cancers du sein.

PRÉVENTION SÉCURITÉ ET SANTÉ AU TRAVAIL

La santé et la sécurité au travail jouent un rôle primordial pour les Hôpitaux Robert Schuman. L'objectif est **d'éviter les accidents, les maladies liées au travail, et les contraintes physiques et psychologiques** au travail tout en visant, sur le plan national de l'Association d'Assurances d'Accidents, **l'objectif VISION ZERO**.



En favorisant un mode de travail et de vie saine et **soucieux de la sécurité**, les Hôpitaux Robert Schuman soutiennent et promeuvent la santé et les compétences de chacun de ses salariés. Nous intégrons des employés à capacité réduite en utilisant toutes les opportunités entrepreneuriales.

L'année 2020 a également été entièrement dominée par la crise Covid dans le domaine de la sécurité et de la santé au travail. L'adaptation des lieux de travail à la réglementation sur la protection Covid, la conception des systèmes de travail et l'utilisation adéquate des équipements de protection individuelle en mettant l'accent sur la lutte contre les infections ont fait partie des tâches prioritaires de ce service.

CHIFFRE CLÉ



670

personnes HRS ont reçu
une formation obligatoire
concernant les thèmes de la sécurité
et santé au travail, le comportement
en cas d'incendie et les
méthodes d'évacuation





4.2 SERVICES DE SUPPORT ADMINISTRATIF

DÉPARTEMENT DES SYSTÈMES D'INFORMATION

Durant la crise Covid, le service informatique a dû faire face à de nombreux défis tant **au niveau technologique** (télétravail des employés, téléconsultations, explosion des besoins de ressources informatiques...), **qu'au niveau humain** (travail sous pression afin de supporter un maximum les services métiers), et tout cela avec des temps d'attente et de réaction jamais égalés.

En 2020, les services regroupés sous le Département de la Digitalisation ont été réorganisés pour créer le **Département des Systèmes d'Information**, sous la responsabilité d'un nouveau CIO, rattaché à la Direction Administrative et Financière.

La **mission principale** du département reste inchangée et consiste **à assurer le bon fonctionnement des systèmes d'information existants et à garantir leur évolution.**

L'introduction des **nouveaux processus de support informatique** (incident, gestion des demandes, gestion du changement) ainsi que la mise en route d'un **portail de support informatique**, permettant aux utilisateurs de faire et de suivre leurs demandes de façon online, a introduit la transparence nécessaire et demandée depuis un certain temps.

Un autre chantier important a été l'**évaluation des infrastructures informatiques existantes** afin de préparer l'environnement à l'avenir, à côté des grands **projets de modernisation de l'infrastructure réseau et la préparation du remplacement de la solution téléphonie.**

Avec l'implémentation du module Orbis ICU (Intensive Care Unit) pour les services de réanimation dans notre SIH (Système d'Information Hospitalier) existant, une grande étape supplémentaire dans l'informatisation des services métiers hospitalier a été franchie.

FINANCES

Le Service Finances a pour **mission** de gérer :

- la facturation des prestations hospitalières,
- la comptabilité générale, clients et fournisseurs,
- ainsi que les activités de reporting institutionnel et de négociation budgétaire.

Ce faisant, le service veille à la **santé et la stabilité financière de l'établissement** et à ce que les ressources soient utilisées avec efficacité et efficience pour réaliser les **objectifs stratégiques** définis et garantir la pérennité de l'établissement.

L'année 2020 de HRS a été fortement impactée par la gestion de l'actuelle crise sanitaire COVID-19 impliquant d'importantes **retombées opérationnelles, structurelles et financières** ; l'exercice comptable résulte en une perte trouvant son origine dans les impacts de la crise sanitaire.

Les **projets prioritaires** récents et à venir du Service Finances comprennent la négociation budgétaire avec la CNS pour la période 2021/2022 et la coordination des travaux préparatoires du projet FHL-CNS « Calcul du coût hospitalier par séjour ».

Rapport de gestion financière pour l'année 2020

Résultat financier	-5 028 934,05 €
Chiffre d'affaires net	328 604 031,40 €
Total du Bilan	190 660 724,62 €

RESSOURCES HUMAINES

Le service RH a comme mission d'**aligner la politique RH avec la stratégie de l'hôpital**. A la fois **conseiller stratégique et opérationnel**, il agit de façon transverse et touche toutes les fonctions de l'hôpital. Le service RH vise à déployer une **culture de la bienveillance et de la sécurité** auprès du personnel.

Durant la crise pandémique inédite, son rôle social, d'écoute et de proximité vis-à-vis de ses salariés s'est encore accru en mettant l'accent sur leur sécurité et leur bien-être.



Garantir la sécurité, la santé et veiller au bien-être du personnel

L'accent en 2020 a porté sur la **sécurité et le bien-être des salariés** ainsi que la prévention des risques professionnels via la mise en œuvre d'une politique de prévention de la violence au travail. La gestion des reclassements professionnels et l'intégration de personnes en difficulté sociale font aussi partie des initiatives.

Accompagner le personnel durant cette crise pandémique inédite

L'accompagnement du personnel a porté sur plusieurs volets : **volet administratif** (attestations, congés, etc), **volet logistique** (réserve sanitaire, crèche et logistique hôtelière) et un **volet bien-être** via l'écoute des besoins de nos collaborateurs (questionnaires de recensement de leurs besoins) ainsi que le soutien interne et externe de nos salariés via des sessions d'écoute (relax café) et la mise en œuvre d'une plateforme d'écoute externe.

Attirer et fidéliser les talents

Leader employeur, les HRS ont placé leurs efforts sur la **mobilité interne** et le recrutement de **profils spécialisés**. La **digitalisation du site e-recrutement** ainsi que l'**accompagnement de stagiaires** ont contribué à atteindre les objectifs fixés malgré les difficultés sanitaires.

La **mise en œuvre d'entretiens annuels (projet pilote)** contribue au développement des compétences des salariés.

Communiquer efficacement en interne

La communication vis-à-vis des salariés a été renforcée notamment via la **digitalisation des canaux et la création d'une RH newsletter**. Le « **RH Service Desk** » qui centralise les doléances du personnel assure un service de proximité et d'écoute auprès des salariés.

Piloter avec efficacité les indicateurs RH

Des tableaux de bord RH sont déployés et communiqués aux partenaires internes afin de garantir un pilotage efficace et de **veiller à la sécurité et au bien-être des salariés via le suivi d'indicateurs RH**.

Favoriser une politique RH responsable

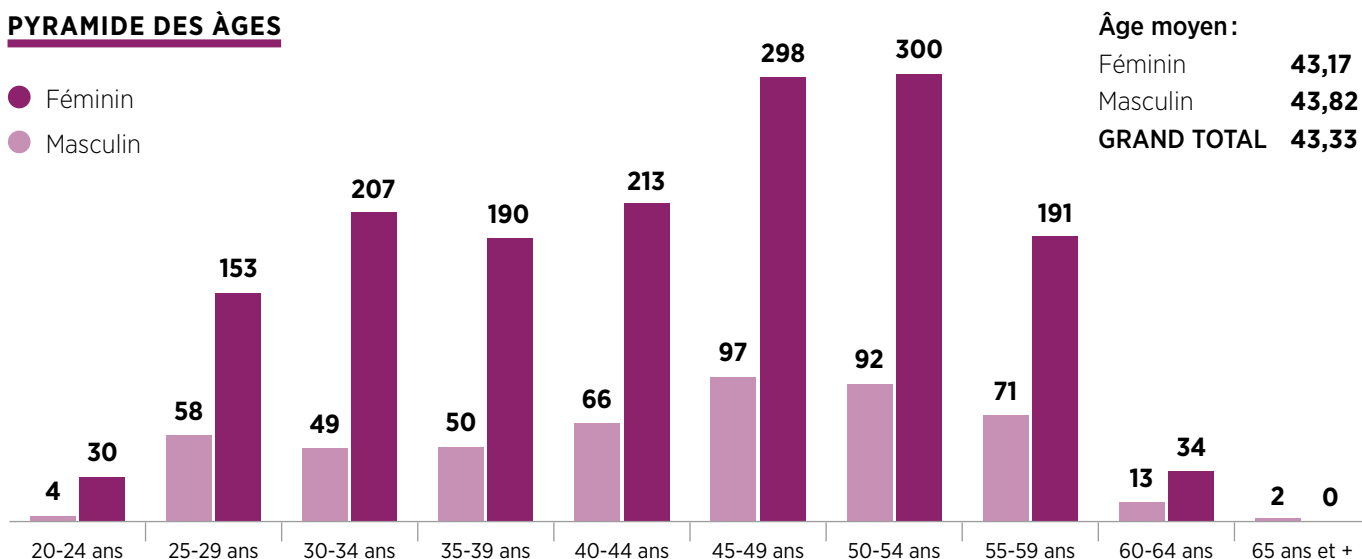
Les HRS veillent à **promouvoir l'égalité des chances, la diversité et l'équité salariale**. Les HRS favorisent la **solidarité** (programme d'arrondi solidaire) et sont très impliqués dans les démarches de **développement durable**.

Principaux projets réalisés en 2020 :

- développement de nombreuses initiatives de soutien auprès du personnel pour contribuer à leur bien-être : « **Tous unis contre la COVID** », recensement des besoins des collaborateurs, mobilité interne, espace d'écoute interne et externe, abonnement méditation, et coaching,
- accompagnement** administratif et logistique du personnel dans le cadre de la crise sanitaire,
- renforcement** de nos **canaux de communication** et introduction d'une « HR Newsletter »,
- déploiement de la **politique de prévention de la violence au travail** en vue de garantir sécurité, santé et bien-être des collaborateurs et conception d'un code de bonne conduite,
- développement des compétences** via la mise en œuvre d'entretiens annuels,
- revue du processus budgétaire et dotations du personnel,
- digitalisation** des processus RH,
- participation au **dialogue social** dans le cadre de la renégociation de la convention collective de travail.

PYRAMIDE DES ÂGES

- Féminin
- Masculin



CHIFFRES CLÉS



nombre de collaborateurs

2 238



nombre de médecins

306



Plus de

177

personnes recrutées



Près de

113

personnes ont bénéficié d'un programme de mobilité interne

dont **46**

personnes ont changé de service pendant la pandémie pour soutenir les services les plus sollicités par la COVID-19



29

personnes travaillent aux HRS en contrat d'insertion professionnelle



Près de **30**

personnes bénéficient d'un accompagnement psychologique externe



Plus de

774

stagiaires ont bénéficié d'un stage au sein de HRS



50 %

du personnel en CDI a plus de **14 ans** d'ancienneté



L'ancienneté moyenne du personnel en CDI est de

15 ANS



46 %

des employés bénéficient d'un temps partiel



93

personnes bénéficient d'un reclassement professionnel



150

personnes ont bénéficié d'un abonnement de méditation dans le cadre du bien-être des collaborateurs



Sur **2 238** collaborateurs,

76 %

sont des femmes,

58 %

des postes d'encadrement sont occupés par des femmes.



Près de

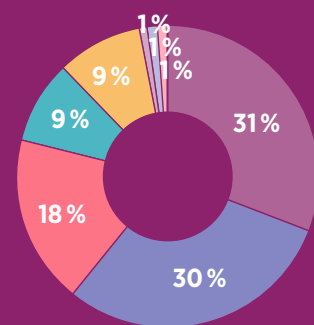
20 %

des salariés contribuent au programme de l'arrondi solidaire



29

nationalités présentes :



- Luxembourg
- France
- Allemagne
- Belgique
- Portugal
- Italie
- Autres Europe
- Autres Monde

FORMATION ET GESTION DES COMPÉTENCES

Le département formation et gestion des compétences des HRS a pour vocation :

- d'assurer une **prise en charge** et une **formation** de qualité **des élèves LTPS et stagiaires** dans le domaine des soins,
- d'aider à **entretenir** et à **adapter les capacités et les compétences de tous les professionnels** des Hôpitaux Robert Schuman.

En mars 2020, dû à la crise sanitaire, nous avons interrompu le plan de formation programmé afin de se concentrer sur des **formations indispensables pour faire face à la pandémie** tout en adaptant nos méthodes pédagogiques :

- formations COVID-19 (sensibilisation, recommandations, isolement, EPI,...),
- formations liées aux compétences critiques,
- formations sur les nouveaux appareils (ex : respirateurs),
- programme d'intégration en e-learning pour le personnel de la réserve sanitaire,
- coaching des managers pour leur apporter un support en termes de techniques managériales et de motivation d'équipes,
- ateliers de bien-être pour l'ensemble du personnel.

COMMUNICATION

Le Service Communication participe à la conception et se charge de la mise en œuvre de la **politique de communication interne et externe** des Hôpitaux Robert Schuman.

Il a pour **missions** :

- de rendre visible, accessible et claire à tous l'offre de service des HRS, dans le cadre d'un dispositif varié d'outils de communication : supports papiers (flyers, brochures...), digitaux et électroniques (webinars, vidéos et tutoriels...), événements (organisation de journées mondiales de sensibilisation...), présence médiatique et réseaux sociaux,
- de jouer un rôle de consultant vis-à-vis de la direction, des pôles et services des HRS dans leurs projets et actions de communication en étant force de proposition et de réalisation,
- de participer à la promotion des engagements, des axes stratégiques et de l'identité du groupe Hôpitaux Robert Schuman.

L'une des vocations premières du service Communication est la sensibilisation, la prévention et l'éducation à la santé du grand public.

A ce titre, fut lancée en juillet 2020, la **plateforme santé des HRS « Acteur de ma Santé »**, l'aboutissement de l'un des projets majeurs du Service Communication de ces dernières années. Réalisé et rédigé en collaboration avec les médecins, soignants et équipes pluridisciplinaires des HRS, le contenu de ce site permet de prolonger et d'approfondir le suivi du patient et de son entourage. Faire du patient un véritable partenaire des professionnels de santé, d'abord dans ses soins, et en l'impliquant dans le système de santé, est une des priorités des HRS : **permettre au patient de devenir le véritable acteur de sa santé.**

En plus de cette mission, le service Communication œuvre également à la promotion des engagements, de l'expertise et du savoir-faire du groupe HRS.

La communication interne a quant à elle pour mission d'informer les collaborateurs des actions et projets menés au sein du groupe mais aussi de **développer une dynamique d'engagement et d'appartenance des collaborateurs à la structure.**

En 2020, l'un des défis majeurs du service a été d'**assurer une communication la plus réactive et la plus complète possible tout au long de la crise sanitaire du Covid-19** :

- d'un point de vue **interne**, auprès des collaborateurs : via notamment de nouveaux canaux de communication pour diffuser des informations rapidement et efficacement auprès des équipes qu'elles soient à l'hôpital ou en télétravail ;
- d'un point de vue **externe**, auprès du grand public et de notre patientèle et de leurs proches : en assurant la bonne et rapide transmission des informations et consignes émises par le Ministère de la Santé, le service Communication a dû se réinventer afin de pouvoir assurer la mise à disposition d'informations et ce, dans le respect des règles sanitaires en vigueur. En mettant l'accent sur des communications très fréquentes et multilingues, notre priorité était avant tout la sécurité de nos patients, qui passait inévitablement par une bonne transmission de l'information.

CHIFFRES CLÉS



9 ÉVÉNEMENTS

« grands publics » organisés dont 2 webinars



27 ARTICLES

(print et médias)



26 COMMUNIQUÉS DE PRESSE

NOMBRE D'ABONNÉS SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX AU 11 MAI 2021:



9 574 FACEBOOK

@hopitauxrobertschuman ↗ de 15 %



2 913 FACEBOOK

« La page des futurs et nouveaux parents » @lapagedesparents ↗ de 6 %



5 651 LINKEDIN

@hopitauxrobertschuman ↗ de 29 %



2 391 INSTAGRAM

@hopitauxschuman ↗ de 18,5 %



364 TWITTER

@HopitauxSchuman ↗ de 21 %



37 500 YOUTUBE

chaîne Hôpitaux Robert Schuman ↗ de 142 %



217 VIDEOS YOUTUBE

mises en ligne ↗ de 25 %

(comparaisons par rapport au 31 juillet 2020)



5

LA STRUCTURE ADMINISTRATIVE ET DE GESTION

5.1 CONSEIL D'ADMINISTRATION

L'entité légale, HRS – Hôpitaux Robert Schuman SA, regroupe depuis le 1^{er} janvier 2017, les activités hospitalières de la Clinique Privée du Dr E. Bohler SA, de la ZithaKlinik SA, de l'Hôpital Kirchberg et de la Clinique Sainte Marie.

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DES HÔPITAUX ROBERT SCHUMAN EST CONSTITUÉ COMME SUIVANT (situation au 19 avril 2021) :

M. Georges Heirendt	Président	<i>Directeur</i>
M. Claude Seywert	Vice-Président	<i>Ingénieur</i>
Dr Marco Hirsch	Vice-Président	<i>Médecin spécialiste</i>
MEMBRES :		
Mme Diane Adehm		<i>Economiste</i>
Dr Jacques Blondelot		<i>Médecin spécialiste</i>
Dr Emile Bock	Représentant du Conseil médical	<i>Médecin urgentiste</i>
Mme Marie-Josée Jacobs		<i>Infirmière anesthésiste (e.r.)</i>
M. Armand Klamm	Représentant de la Délégation du personnel	<i>Infirmier anesthésiste</i>
M. Thomas Klein	Représentant de la Délégation du personnel	<i>Infirmier diplômé</i>
Mme Michèle Konsbrück		<i>Infirmière diplômée (e.r.)</i>
M. Wilfried Kottmann	Représentant de la Délégation du personnel	<i>Infirmier diplômé</i>
Mme Sylvie Nowaczyk	Représentante de la Délégation du personnel	<i>Employée</i>
Dr Robert Steinmetzer		<i>Médecin spécialiste</i>
Dr Cyril Thix	Représentant du Conseil médical	<i>Médecin spécialiste</i>
INVITÉ PERMANENT :		
M. Laurent Zanotelli		<i>Ministère de la Santé</i>

5.2 COMITÉS HRS (en date du 1^{er} juin 2021)

CONSEIL MÉDICAL

Le Conseil médical des Hôpitaux Robert Schuman est l'organe représentant les médecins, les pharmaciens et les chefs de laboratoire. Il est composé de représentants des différents services médicaux des établissements, élus pour une durée de trois ans. Il veille à la discipline des professionnels qu'il représente, au respect des dispositions légales et réglementaires et des règles de déontologie les concernant ainsi qu'aux bonnes relations entre les médecins, les pharmaciens et les chefs de laboratoire, sans préjudice des attributions du Collège médical, de la direction générale et médicale.

En vertu du règlement grand-ducal, son avis est obligatoire dans tous les domaines en lien avec l'organisation médicale et il peut émettre un avis renforcé pour un nombre de sujets définis, dans le règlement grand-ducal, qui lui sont soumis par l'établissement hospitalier.

Selon la loi hospitalière du 8 mars 2018, il donne son accord pour la nomination, entre autres, des directeurs médicaux et dispose de deux représentants avec voix effective au Conseil d'administration HRS.

Président : Dr Emile Bock

Secrétaire : Dr Cyril Thix

COMITÉ DE PRÉVENTION ET D'INTERVENTION EN MATIÈRE DE HARCÈLEMENT AU TRAVAIL

Ce comité s'inscrit dans un contexte légal qui fait obligation à l'employeur de mettre des actions en place en matière de prévention du harcèlement (moral et sexuel), mais s'inscrit aussi dans une politique plus large des directions et des délégations du personnel sur le thème de l'amélioration des conditions de travail en développant la prévention et le bien-être au travail.

COMMISSION CONSULTATIVE DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE CONTINUE (CCFPC)

La Commission consultative de la formation professionnelle continue est un organisme paritaire composé de représentants de la direction et du personnel. La CCFPC participe à l'élaboration et au suivi de la politique de formation des HRS.

Gestionnaire : Christelle Hahn

COMITÉ D'ETHIQUE HOSPITALIER (CEH)

Le Comité d'éthique hospitalier, ancré dans la loi du 28 août 1998 sur les établissements hospitaliers, est une structure composée de membres désignés par le Conseil d'administration. Il émet un avis pour toute question relative à l'éthique clinique, organisationnelle, et de la recherche. Il promeut également par différentes actions, la réflexion et la sensibilisation éthique. Il offre ses services aux professionnels de l'établissement, aux patients ainsi qu'à leurs familles.

Président-coordonateur : Priv. Doz. Dr Armand Koch

Vice-Président-coordonateur : Fabrice Caroulle

COMITÉ MÉDICO-PHARMACEUTIQUE (CMP)

Le Comité Médico-Pharmaceutique est un comité pluriprofessionnel réunissant les différents acteurs de santé impliqués dans les traitements pharmacologiques aux HRS (médecins, pharmaciens et soignants) et des représentants de la direction (un médecin et un infirmier). Suite à la décision des HRS d'entamer une démarche d'accréditation les critères dans la norme « Gestion des médicaments » le concernant ont été discutés et une mise en conformité avec la norme a été entamée. Les rôles et responsabilités du comité ont évolué, passant de la tenue de la liste des médicaments approuvés par l'établissement à la planification d'un système complet de gestion des médicaments qui garantit l'utilisation sécuritaire et appropriée des médicaments. Ils comprennent notamment l'élaboration de processus de gestion des médicaments, la tenue du formulaire thérapeutique et l'évaluation de l'utilisation des médicaments et des incidents liés à la sécurité des patients impliquant des médicaments. Le CMP a surtout un rôle de validation de procédures établies par la pharmacie HRS.

Président : Dr Cyril Thix

Secrétaire : Françoise Frantzen

COMITÉ DE PRÉVENTION DE L'INFECTION NOSOCOMIALE (CPIN)

Le Comité de Prévention de l'Infection Nosocomiale est un comité multidisciplinaire qui élabore le programme et la stratégie institutionnelle en matière de prévention des infections nosocomiales.

Président : Prof. Dr Claude Braun

DELEGATIOUN HRS

La « DELEGATIOUN HRS » est composée de 17 délégués effectifs et de 17 délégués suppléants qui ont jusqu'à 30 ans d'expérience syndicale. Suivant les résultats des élections sociales de 2019, sur les 17 délégués effectifs, 15 sont des représentants de l'OGBL et 2 représentent le LCGB (le prorata est le même pour les délégués suppléants).

La DELEGATIOUN HRS représente et défend les intérêts des salariés des HRS S.A. auprès de la Direction HRS ainsi qu'au niveau national. Elle veille en premier lieu au respect de la convention collective de travail (CCT) de la Fédération des hôpitaux luxembourgeois (FHL) et du code du travail au sein des HRS. Ceci dans tous les domaines allant des règles en ce qui concerne la rédaction des plans de travail en respectant les règles internes jusqu'au règlement général/interne des HRS.

Ses délégués sont les personnes de contact pour tous les salariés des HRS pour toute question et pour la gestion des conflits. La DELEGATIOUN HRS assiste tous les salariés des HRS en cas de litige ou lors d'entretiens préalables.

La DELEGATIOUN HRS représente les salariés dans de multiples groupes de travail, dans tous les comités internes en relation avec les salariés et aussi auprès d'organes externes, tels que les syndicats signataires de la CCT FHL impliquant entre autres les négociations du contrat collectif de travail FHL.

Cette instance est également représentée auprès d'organes nationaux comme la Chambre des salariés (CSL), ainsi que dans les instances nationales telles que la Caisse de maladie (CNS) et à la sécurité sociale.

Actuellement, la DELEGATIOUN HRS est impliquée dans les dossiers en lien avec le COVID-19 touchant de près ou de loin les salariés HRS.

Président : Thomas Klein

Vice-président : Armand Klamm

COMITÉ TRANSFUSIONNEL

Le Comité transfusionnel est un organe consultatif multidisciplinaire qui a pour mission de contribuer, par ses études et ses propositions, à l'amélioration de la sécurité transfusionnelle des patients et à l'usage rationnel des produits sanguins labiles dans les établissements du groupe Hôpitaux Robert Schuman. Il est indépendant vis-à-vis des structures hiérarchiques existantes.

Ce comité travaille sur l'uniformisation des pratiques transfusionnelles (des examens immuno-hématologiques pré-transfusionnels de laboratoire jusqu'à la transfusion et au suivi du patient au sein des services de soins). Des procédures de transfusion HRS sont implémentées, au regard de référentiels de bonnes pratiques en transfusion sanguine.

En 2018, un programme de formation continue aux pratiques transfusionnelles pour l'ensemble des soignants des HRS a été mis en place.

Afin de répondre aux exigences de la norme de l'Accréditation Canada (ACI), depuis 2019, un référentiel pour le Service de transfusion sanguine a été créé. De même, un énorme travail d'élaboration du dossier transfusionnel Orbis est en cours ; ce qui représente une avancée certaine dans la sécurité transfusionnelle.

Président : Nawfal Faik

COMITÉ D'ÉVALUATION ET D'ASSURANCE QUALITÉ DES PRESTATIONS HOSPITALIÈRES (CEAQ-PH)

Le Comité d'évaluation et d'assurance qualité des prestations hospitalières a pour mission d'évaluer le fonctionnement et la qualité des prestations hospitalières offertes. Il recherche, développe et promeut les moyens de lutte contre les infections nosocomiales, les accidents et les événements indésirables.

Président : Dr Gregor Baertz

Vice-président : Dr Germain Becker

5.3 ORGANIGRAMME

Situation mai 2021

CA HRS

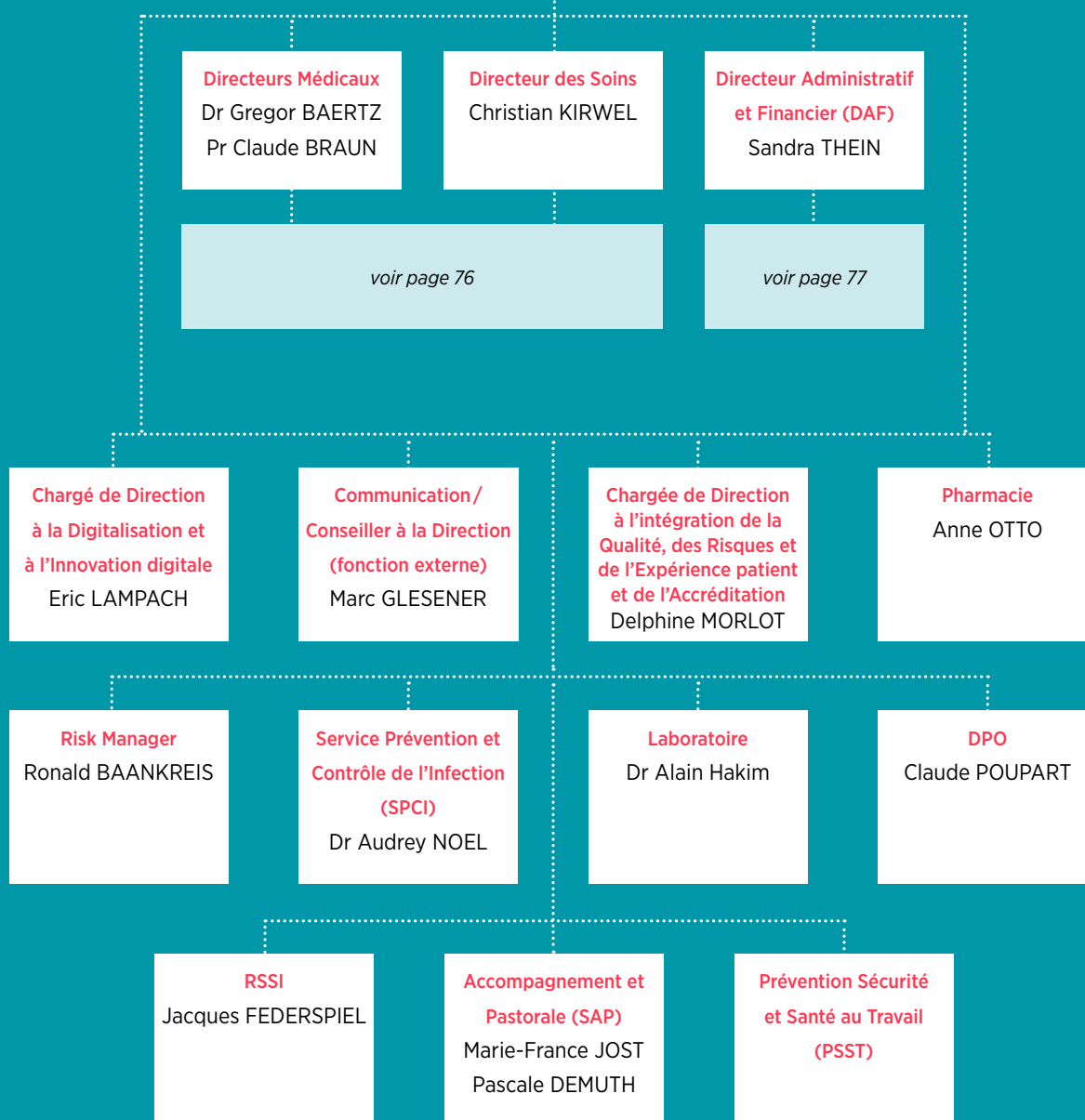
Président Georges HEIRENDT

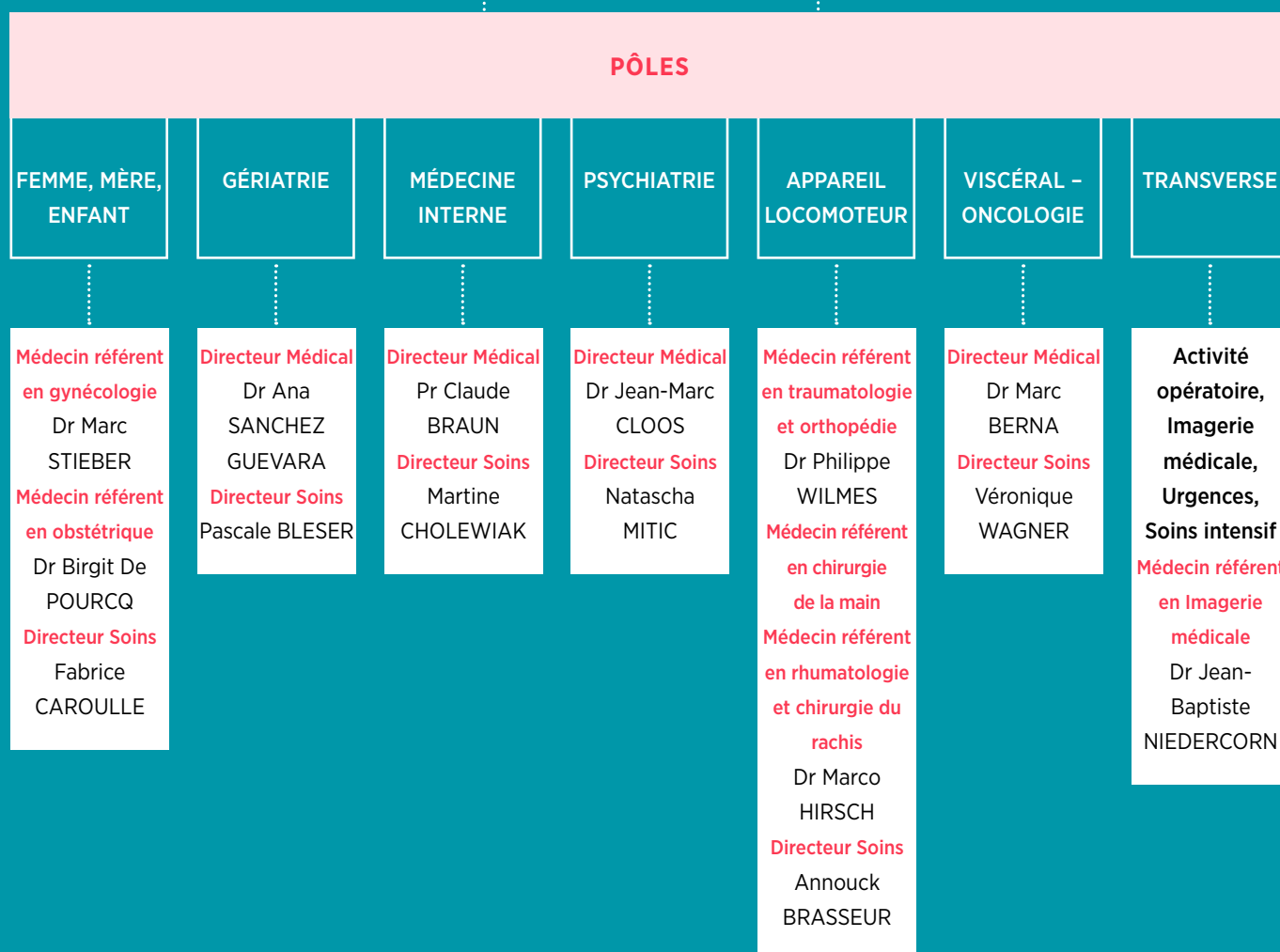
Vice-présidents Claude SEYWERT / Dr Marco HIRSCH

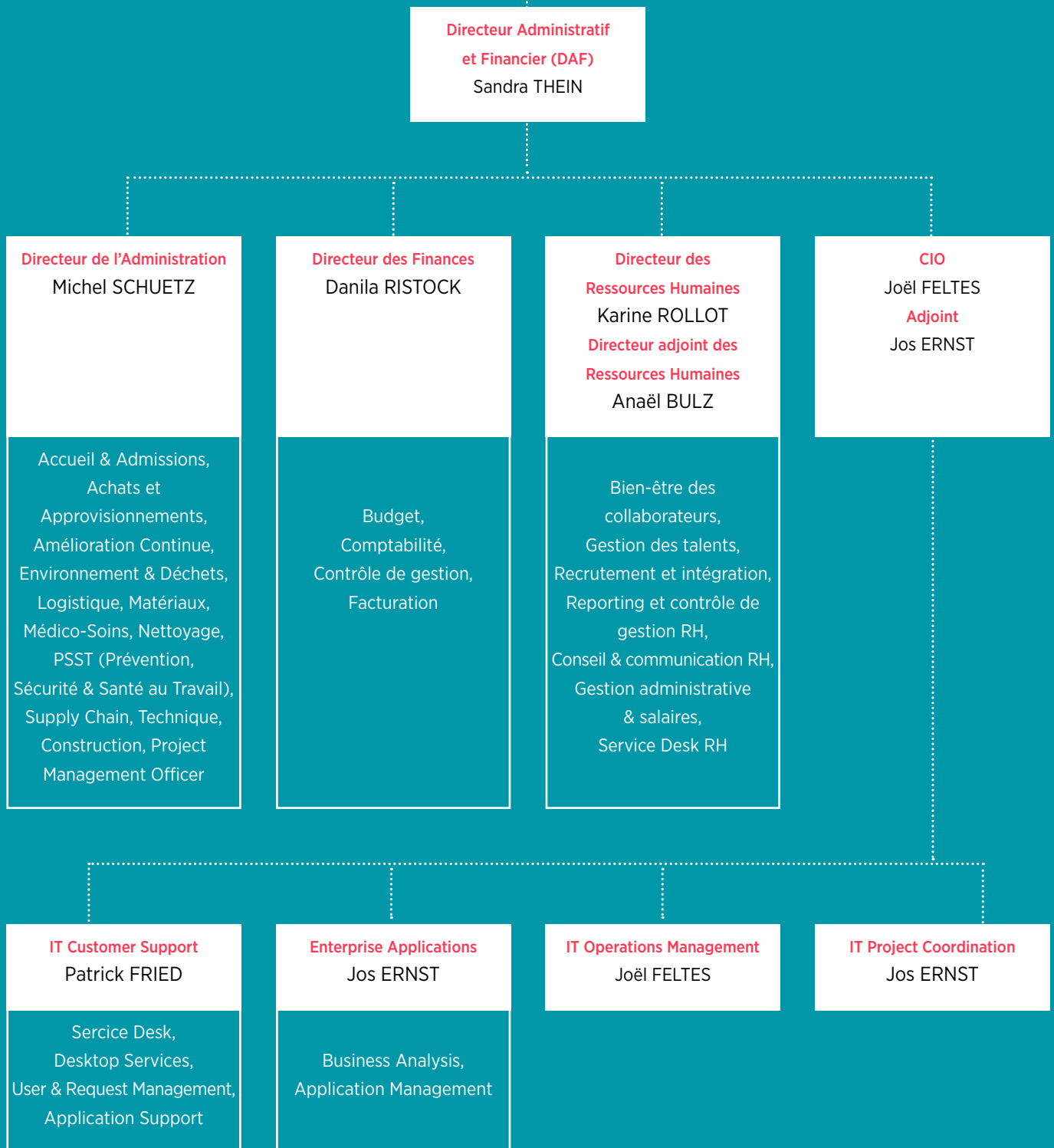
Secrétaire Nathalie DURANTE

Directeur Général (faisant fonction) Sandra THEIN

Secrétariat de Direction: Manou PFEIFFENSCHNEIDER, Danielle HINTGEN, Lucie CAVALEIRO, Nathalie DURANTE, Myriam PIRRETZ, Coleen PLOURDE, Jacky ROBERT, Pascale SOISSON









IMPRESSUM:

HRS – Hôpitaux Robert Schuman S.A.
9, rue Edward Steichen
L-2540 Luxembourg

Crédits photos :

Marion Dessard
Service communication HRS

Layout :

bizart