



# VISION ET MISSION

chu  
uvc  
brugmann



OSIRIS

## TABLE DES MATIERES

PRINCIPES GÉNÉRAUX	1
NOS VALEURS	1
NOTRE IDENTITE	2
NOTRE MISSION	3
NOTRE MISSION	4
PRINCIPE DE GESTION	5

## PRINCIPES GÉNÉRAUX

### UNE AMBITION

Le CHU Brugmann et l'HUDERF, hôpitaux partenaires, partagent une ambition commune : offrir aux patients qu'ils accueillent les meilleurs soins possibles, sur le plan humain comme sur le plan technique, en cherchant avec discernement à leur permettre de bénéficier des développe-

ment les plus récents des connaissances médicales.

La fierté de nos équipes est d'assurer à chaque patient, et notamment aux plus vulnérables et aux plus démunis, un service professionnel accessible, diligent, chaleureux et attentif : celui que nous exigeons pour nos proches (parents et amis) et

pour nous-mêmes lorsqu'une maladie ou un accident les contraint, ou nous amène, à séjourner dans un hôpital.



*No one is big enough to be independent of the others (William Mayo, 1889)*

## NOS VALEURS

Tous nos collaborateurs s'engagent à respecter les valeurs suivantes et à s'en inspirer dans leur pratique quotidienne :

### L'intégrité

Notre métier repose avant tout sur une éthique sans compromis : nous devons honnêteté et sincérité à nos patients et à nos collaborateurs. Par nos paroles comme par nos actes, nous devons mériter chaque jour la confiance des patients et de leur famille, mais aussi celle de nos propres équipes,

de nos étudiants et de la communauté qui nous soutient.

### Le patient d'abord

Le patient doit être au centre de nos préoccupations. Il mérite sollicitude et disponibilité. Prendre soin de chaque patient et de la famille qui l'entoure est au cœur de notre mission. C'est dans tous les cas notre priorité de base. Nous œuvrons aussi à favoriser l'autonomie du patient et l'expression de sa propre volonté vis-à-vis des options qui concernent sa santé.

### L'excellence

Nous sommes en quête d'excellence. Dans ce but, nous cherchons sans arrêt à apprendre, à améliorer nos compétences, nos programmes de soins et les services que nous rendons aux patients. Notre rôle est aussi d'utiliser notre expérience pour informer les mandataires publics dans la perspective d'une adaptation des politiques de soins.

## NOS VALEURS ( SUITE )

### Le travail d'équipe

Nos objectifs ne peuvent être atteints que grâce aux efforts collectifs et coordonnés de nos équipes. La diversité des talents, des formations, des expériences et des idées des membres du personnel est mise au service du patient pour imaginer sans cesse de nouvelles solutions créatives. Nous préférons valoriser et célébrer le succès des équipes plutôt que celui des individus.

### La pratique des soins en réseau

Nous devons veiller à ce que notre mission s'exerce en collaboration étroite avec les médecins généralistes, avec les infirmiers à domicile, avec les équipes de soins extrahospitalières et avec les hôpitaux qui assurent aux patients des services complémentaires aux nôtres. Le CHU Brugmann et l'HUDERF appartiennent au réseau IRIS des hôpitaux publics bruxellois. Ils sont égale-



ment associés aux Universités de Bruxelles (ULB et VUB) et aux établissements d'enseignement de la Ville de Bruxelles. Le service que nous rendons aux patients est plus complet et plus efficace grâce aux liens tissés au sein de ces réseaux.

## NOTRE IDENTITE

Le **CHU Brugmann** et l'**HUDERF** sont des hôpitaux universitaires et publics. Ils appartiennent au **réseau IRIS**, qui groupe l'ensemble des hôpitaux publics bruxellois.

Le **CHU Brugmann** (854 lits) présente en outre la caractéristique d'être implanté sur plusieurs sites, dans trois communes du Nord de Bruxelles (Laeken, Schaerbeek et Neder-over-Hembeek).

Le **CHU Brugmann** est un établissement public, exploité par une association créée par la Ville de Bruxelles, par la commune de Schaerbeek et par les CPAS de ces deux municipalités, avec le concours de l'ULB, de la VUB, de la commune de Jette et de l'asbl qui représente les

médecins du CHU Brugmann. Ses trois sites d'exploitation du CHU Brugmann sont :

- le site **Victor Horta** à Laeken (inauguré en 1923),
- le site **Paul Brien** à Schaerbeek (fusionné avec le site Horta en 1999)
- le site **Reine Astrid** à Neder-Over-Hembeek (dans les locaux de l'hôpital militaire et inauguré en 2007).

L'**HUDERF** (Hôpital Universitaire des Enfants Reine Fabiola) est un établissement public exploité par une association constituée par la Ville et le CPAS de Bruxelles, avec le concours de l'ULB et l'asbl qui représente les médecins de l'HUDERF.

L'**HUDERF** (168 lits) est le seul hôpital belge dont l'activité médico-chirurgicale est exclusivement destinée aux en-

fants et aux adolescents. Il dispose également d'un secteur de soins pédopsychiatriques.

Sur le site est également établi le **Centre de Traumatologie et de Réadaptation** (CTR – 117 lits), né d'un partenariat entre l'ULB, le CPAS de Bruxelles et l'association IRIS.

Les trois établissements (CHU Brugmann, HUDERF et CTR) forment ensemble le groupe OSIRIS<sup>1</sup> qui, avec 1 140 lits d'hospitalisation et près de 3 000 employés, est le plus grand complexe hospitalier de la Région Bruxelloise.

<sup>1</sup> Organisation Septentrionale de l'Interhospitalière Régionale des Infrastructures de Soins

## NOS MISSIONS

La notion de **Service Public** doit être défendue et valorisée : nous sommes fiers de pouvoir en donner une image positive. Le Service Public est né de la volonté des autorités de l'Etat d'apporter des solutions permanentes et efficaces à des besoins collectifs jugés essentiels, notamment lorsque des initiatives privées efficaces font défaut. Dans le cas particulier de l'hôpital public, cette dernière caractéristique trouve tout son sens à l'égard des personnes en situation de précarité sociale ou économique.

Dans ce cadre, nous nous devons d'offrir aux patients de tous les âges, de toutes les conditions et de toutes les cultures, les meilleurs soins possibles, sur le plan humain comme sur le plan technique, en cherchant avec discernement à leur permettre de bénéficier des développements les plus récents des connaissances médicales. La fierté de nos équipes est d'assurer à chaque patient, et notamment aux plus vulnérables et aux plus démunis, un **service professionnel accessible, diligent, chaleureux et attentif**.

Nous entendons agir en permanence à l'égard de chaque patient comme nous souhaiterions que l'on agisse à l'égard de nos proches (parents et amis) et à l'égard de nous-mêmes lorsque nous sommes confrontés à un accident ou à une maladie. Cette volonté est **le fil conducteur de notre comportement**.

Pour **accueillir les patients, nous disposons d'un patrimoine architectural** très riche, bien tôt séculaire, ainsi que **d'infrastructures et d'équipements** constamment renouvelés. Assurer une protection et un développement durable de notre environnement de travail est l'une des composantes importantes du bien-être de nos patients et de nos collaborateurs :

à côté des programmes de soins, le cadre de vie dans l'hôpital est lui aussi doté d'une vertu thérapeutique que nous entendons défendre et préserver.



Avec l'ensemble de leurs partenaires, nos équipes sont chargées de contribuer à la définition d'une **politique de santé** basée sur les valeurs civiques fondamentales auxquelles elles adhèrent : l'esprit critique et le doute raisonné, la liberté individuelle et le respect de l'autre, quelles que soient la couleur de sa peau, sa langue, sa religion ou ses convictions politiques. Nous revendiquons la prise en charge de tous les patients qui font confiance à nos hôpitaux, sans que l'accès aux soins puisse être mis en péril, notamment pour des motifs socio-économiques. Cet engagement implique de placer au-dessus de tout le service au patient, de le protéger scrupuleusement et de lui garantir une information honnête et complète, et la confidentialité des données médicales qui le concernent.

Nos équipes accueillent les patients et les visiteurs en **français** et en **néerlandais**, mais aussi, lorsque c'est nécessaire, dans une dizaine au moins d'autres langues ; elles s'efforcent de répondre aux besoins sociaux et culturels des communautés de toutes origines qui résident aujourd'hui en région bruxelloise, au cœur de l'Europe.

Ouverts sur l'extérieur, nos établissements développent un **partenariat dynamique** avec l'ensemble des acteurs du système de soins de la région : médecins généralistes et spécialistes extrahospitaliers, établissements hospitaliers académiques, publics et privés, services de soins et d'aide à domicile.

En notre qualité d'hôpitaux universitaires, notre rôle est en outre de contribuer activement **au progrès et à la transmission des connaissances médicales et sanitaires**. Nos équipes œuvrent donc à enrichir et à perfectionner les soins aux patients par une recherche clinique de pointe et un enseignement de qualité.

L'hôpital  
Brugmann est  
un hôpital de la  
Ville de  
Bruxelles: les  
patients sont  
des deux  
régimes  
linguistiques.

## NOS MISSIONS (SUITE)

L'**excellence clinique** de nos services repose sur la place centrale faite à la qualité des relations humaines avec les patients et au sein des équipes, sur la formation scientifique et technique de pointe de tous les praticiens (médecins, infirmiers, soignants, paramédicaux, techniciens et scientifiques universitaires, logisticiens, gestionnaires), sur un équipement moderne et constamment réadapté, enfin sur la cohérence et sur la flexibilité de l'organisation médicale, administrative et logistique de l'établissement.

Cette excellence clinique passe notamment par la mise en pratique de **programmes de soins multidisciplinaires** basés sur le patient, sur sa trajectoire hospitalière et sur les étapes médicochirurgicales de sa prise en charge. Le rôle respectif des médecins, des infirmiers, des paramédicaux et des travailleurs chargés de la logistique et de l'administration doit y être minutieusement structuré.

Notre vocation s'exerce auprès de patients atteints de pathologies rares et complexes, mais aussi auprès de ceux qui souffrent des affections les plus courantes. La participation active aux **progrès scientifiques** exige un investissement constant en hommes et en matériel. Elle implique une relation étroite des équipes hospitalières avec les laboratoires de recherche des Facultés de Médecine et des Écoles de Santé Publique (ULB et VUB), et un souci constant d'innovation et de rigueur dans la conduite des études cliniques chez l'homme.

Le CHU Brugmann et l'HUDERF fournissent de multiples opportunités d'**enseignement pratique** dans toutes les disciplines de soins de santé, en partenariat avec l'ULB, la VUB, la Ville de Bruxelles, et les organismes de formation qui leur sont associés (Hautes Ecoles Francisco Ferrer, Paul-Henri Spaak,...). Nous formons les professionnels de la santé du futur, mais nous concourons aussi activement à la formation permanente de ceux qui exercent leur métier dans nos propres murs et de ceux qui en sont issus et travaillent aujourd'hui dans d'autres établissements.

Le **professionnalisme** est la base du contrat que l'hôpital passe avec la société. Il impose d'établir et de maintenir un haut niveau de compétence et d'intégrité à tous les niveaux de l'organisation. Tous les acteurs de l'hôpital ont le devoir d'exercer en permanence leur esprit critique pour évaluer les programmes diagnostiques et thérapeutiques mis au service des patients. Certaines méthodes reposent sur les traditions plutôt que sur des observations scientifiques rigoureuses. Notre démarche clinique et nos traitements doivent se fonder sur les développements scientifiques les plus récents, sur les meilleures preuves recueillies à ce jour de leur pertinence et de leur efficacité, et en tenant compte des coûts pour la société. Nous devons expliciter chaque nouvelle approche, à tous ceux qui interviennent auprès des patients, mais aussi aux gestionnaires de la santé, surtout lorsque les nouveaux programmes sont sources d'investissements et de surcoûts significatifs.



Les professionnels de l'hôpital agissent individuellement et collectivement pour améliorer la qualité des soins et pour garantir l'accès, sans discrimination, à l'ensemble des services qu'ils offrent aux patients. Ils veillent aussi à détecter et à **minimiser les conflits d'intérêts** qui pourraient surgir dans leurs relations professionnelles à l'argent et à d'autres avantages matériels, ou dans leurs contacts avec les pouvoirs publics, les compagnies d'assurance, les firmes pharmaceutiques et les fabricants d'équipements médicaux ou autres fournisseurs.

## PRINCIPES DE GESTION

Le CHU Brugmann et l'HUDERF s'engagent à promouvoir une gestion journalière basée sur les principes suivants :

- le **leadership collectif** permet d'articuler une vision et une direction qui rassemblent et motivent tous les niveaux de l'organisation ;
- le **travail d'équipe** constitue une approche fondamentale pour atteindre ensemble des buts communs : nos collaborateurs doivent faire preuve de respect, de considération et de justice envers les autres, et reconnaître avec équité la contribution de chacun ;
- les **communications** franches et ouvertes favorisent le dialogue, la confiance et la collaboration ;



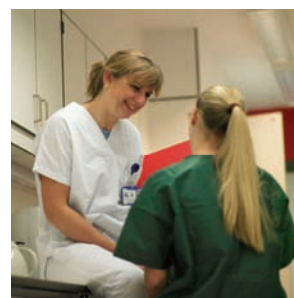
Travail en équipe

## PRINCIPES DE GESTION

- l'**aménité**, l'**hospitalité** et le **partage des connaissances** constituent des vertus irremplaçables vis-à-vis d'autrui dans l'univers « hospitalier », pour que chacun s'y sente accueilli ;
- la **participation** du personnel nourrit l'élaboration des programmes de soins et des procédures, et enrichit la prise de décisions ;
- la **créativité** contribue au développement dynamique de l'organisation ;

## PRINCIPES DE GESTION

- la **formation continue** est essentielle pour entretenir l'évolution des idées, des programmes et des méthodes ; elle constitue une responsabilité partagée entre l'hôpital et ses employés ;
- les **changements**, et parfois les crises, représentent une **opportunité** de croissance individuelle et collective ;
- l'utilisation des deniers publics implique le respect d'un cadre légal et réglementaire qui peut s'avérer contraignant vis-à-vis de la recherche d'excellence. L'excellence absolue est une utopie, vers laquelle nous devons tendre avec pragmatisme. L'utilisation sage et prudente des ressources collectives permet d'assurer **des services efficaces dans un souci de pleine responsabilité financière.**



Accompagnement