



# « Numérisation des services publics : quelle prise en compte des publics peu qualifiés et illettrés ? ».

**Marie EEMAN – Médiatrice**

# 1. Le CHwapi en Chiffres



IMC • NOTRE-DAME • UNION • CENTRE DE CONSULTATION DE PÉRUWELZ

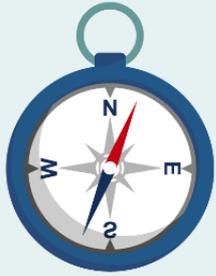
24.000 admissions – 50.000 urgences

1.200 accouchements

280.000 consultations

2.700 collaborateurs

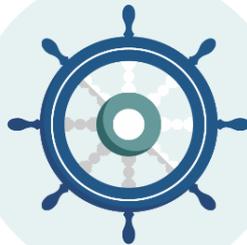
# Mission – Vision du CHwapi



MISSION

Pour chaque étape de la vie, **au sein d'un environnement innovant** au cœur de la Wallonie picarde, des professionnels au service de la santé dispensent des soins de qualité accessibles à tous.

« **Bien-être et être bien** »



VISION

Parce qu'aujourd'hui, nous travaillons pour **la santé de demain**, notre vision est soutenue par une mission évidente : « Bien-être et être bien! ».

La créativité et l'innovation seront les deux étoiles que nous suivrons, tel un cap pour atteindre notre ambition, la vision 2022.

C'est le voyage auquel participeront nos collaborateurs, tous professionnels de la santé ; un projet de développement dont ils seront fiers, car nous créons ensemble le **CHwapi de demain**.

Nos **actes de gouvernance** seront en lien avec cette vision que nous continuerons à partager avec les réseaux de soins : les universités, les mutualités, les acteurs et professionnels de la santé au sein de notre région, ainsi que les pouvoirs publics qui gravitent autour de notre institution.

L'investissement immobilier sera consolidé par la technologie. **L'innovation** sera aussi un moyen pour pérenniser le travail d'infrastructure. Elle donne un sens aux soins de **la médecine du futur, futur qui n'est pas si loin**.

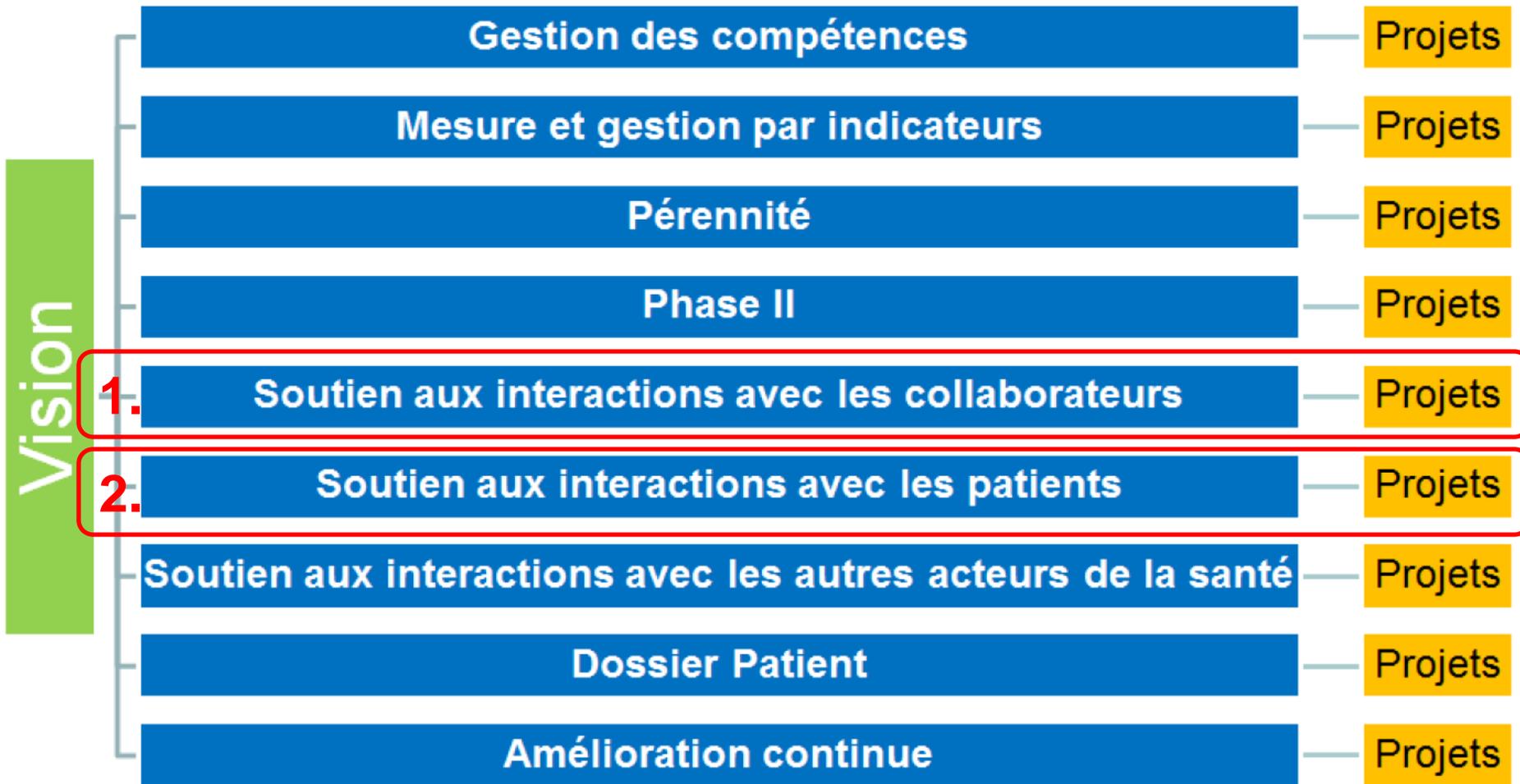
Les femmes et les hommes qui quotidiennement portent haut nos couleurs et nos valeurs seront l'énergie de notre évolution.

Nos collaborateurs s'inscriront tous dans **un parcours épanouissant, fruit de notre politique de développement des potentiels de chacun**. Nous les soutiendrons afin d'améliorer tant les connaissances que les attitudes professionnelles.

Nous instituerons la "**Culture de la mesure et de la qualité**" qui passe par la prise en compte d'indicateurs dans une optique d'amélioration continue de nos pratiques.

**Les acteurs de santé et les fournisseurs du CHwapi seront invités à partager notre développement, notamment par les projets de digitalisation qui impactent tous nos processus.**

# Axes stratégiques du CHwapi



## L'informatique améliore-t-elle le fonctionnement de l'hôpital ?

19/05/17 à 09:25 Mise à jour à 09:25 Source : Le Journal du Médecin



**Dr Alain De Wever**

Professeur émérite de l'Ecole de santé publique de l'ULB

**Beaucoup de personnel hospitalier et de médecins spécialistes de ma génération se plaignent des méfaits de l'informatisation des procédures dans les communications intra-hospitalières. Elles engendreraient des pannes, des difficultés d'apprentissage, des retards et pertes de temps loin des patients et de leur indispensable contact individuel.**



# Qu'a-t-on mis en place ?



Conseiller  
→ CAP ← Partager  
← Accompagner



---

[CATALOGUE FORMATIONS 2019 \(Cliquer ICI\)](#)

---



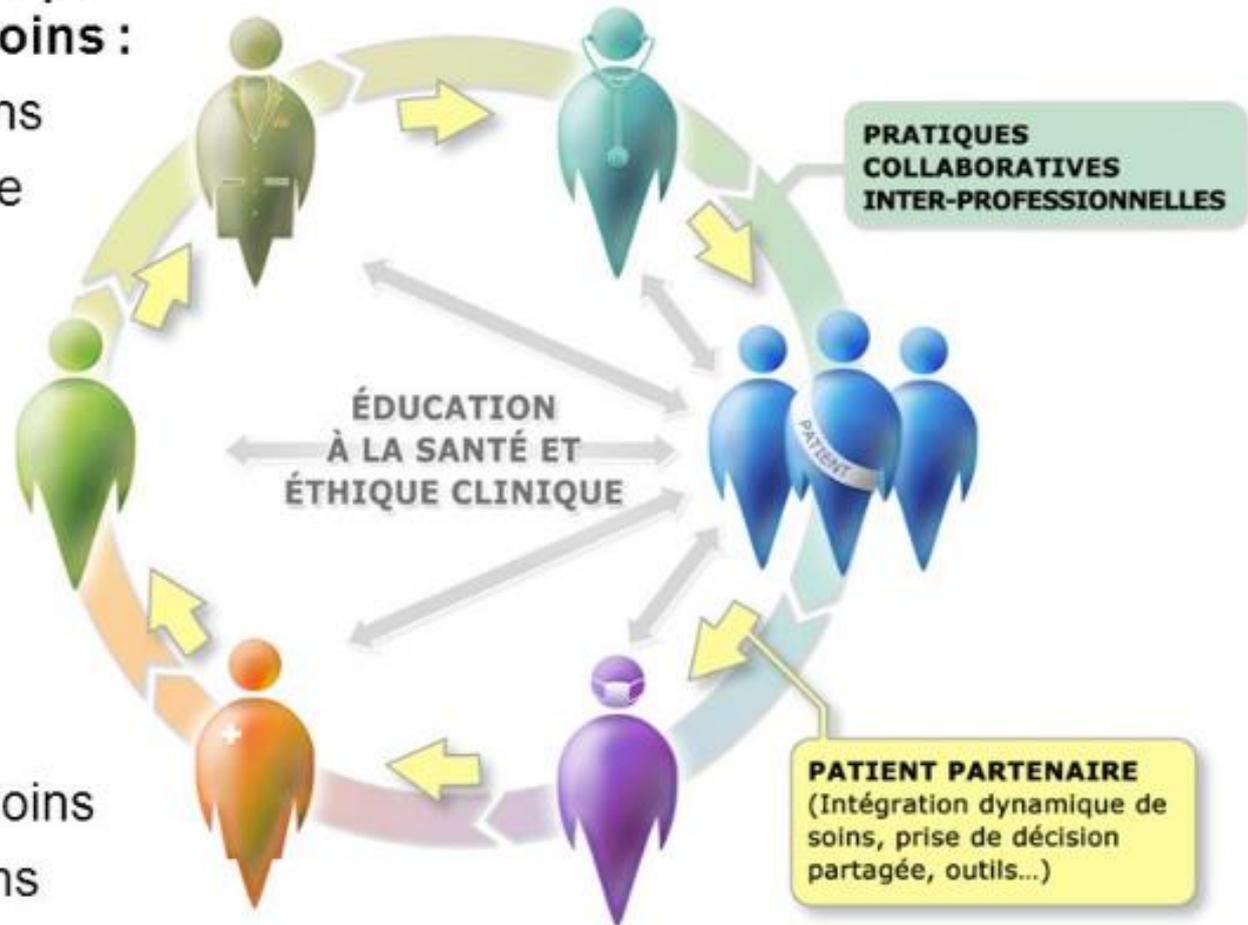
# DROITS DU PATIENT



# La logique du soin ; le partenariat

## Consolider les pratiques de partenariat de soins :

- Interactions de soins
- Interaction d'équipe
- Gestion d'équipe



## Évolutions :

- Organisation des soins
- Dynamique de soins
- Autonomisation des patients/proches

# Collaborations pour comprendre les besoins

QUESTIONS FRÉQU



Pour **LE DRO**



**A.S.M. TOURNAISIS**  
[www.tournai-sourds.be](http://www.tournai-sourds.be)



Alphabétisation

Agir pour l'alpha

Publications

Ressources pédagogiques

Espace p

[Accueil](#) > [Wallonie picarde](#) > [Actualités](#) > CHwapi : Les patients illettrés aussi ont un avis

mars  
**27**  
2019

## CHwapi : Les patients illettrés aussi ont un avis

CHwapi Enquête de satisfaction - Satisfaction survey

 PATIENT

1. Âge et sexe du patient ? - Patient's age and sex?



2. Qui répond ? - Who is filling in the form?

16. Respect des croyances et des cultes ?  
Respect of cults and beliefs



17. Respect de l'intimité ? - Privacy respect?



## SATISFACTION GLOBALE - OVERALL SATISFACTION

18. Globalement satisfait ?  
Global satisfaction?



19. Recommanderiez-vous l'hôpital à vos proches/amis ? - Would you recommend the hospital to your relatives/friends?



Commentaires généraux ? - General comments?

.....

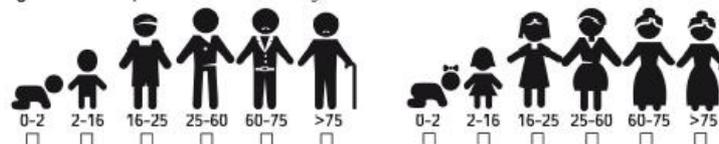
.....

.....

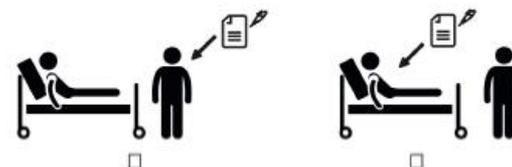


### PATIENT

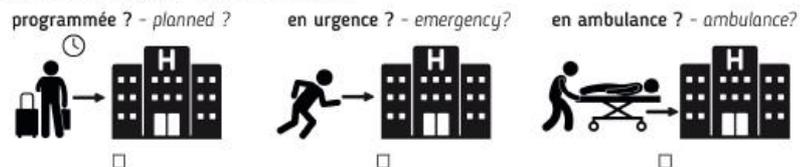
1. Âge et sexe du patient ? - Patient's age and sex?



2. Qui répond ? - Who is filling in the form?



3. Arrivée à l'hôpital ? - Arrival at hospital?

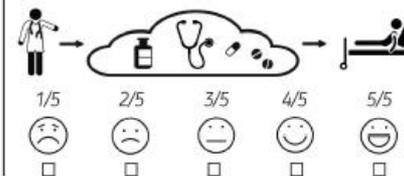


### SOINS - CARE

4. Qualité des soins infirmiers reçus ?  
Quality of nursing care?



5. Qualité des soins médicaux reçus ?  
Quality of medical care?





Accueil

Patients

Professionnels de la santé

Emplois & Stages

Phase 2

Espace Presse

Conta

Recherche

## Bienvenue

---

 **URGENCES** ▶

 **CONSULTATION** ▶





Home Sudinfo



Réagir

Publié le Jeudi 27 Avril 2017  
à 16h24

## Tournai: le CHwapi engage un steward pour guider les visiteurs! (+ vidéo)

Un steward arpente désormais les longs couloirs du nouvel hôpital de l'Union, ouvert voilà un an.



# Signalétique



## Culture à la Une

Wallonie Picarde

21/04/2018



## Groupe de parole autour du RAMADAN et du diabète

Vous présentez un diabète ? Rendez-vous le lundi 20 mai de 13h30 à 15h30, le service de diabétologie vous invite à un groupe de parole autour du ramadan, du diabète et des habitudes alimentaires.

Nous aurons l'honneur d'accueillir Monsieur HASSON HOUDANE, Conseiller musulman ou CHwapi.



### N'hésitez pas à inviter des proches !

Ces échanges se tiendront dans la salle de formation du service de consultation de diabétologie - CHwapi - Site Notre-Dame.

Ce groupe de parole sera animé par une psychologue et une infirmière en diabétologie.

Madame Kathy HAYKAL, médiatrice interculturelle, sera également présente ce qui permettra une traduction français - arabe.

Ces échanges se feront dans le respect de chacun. La confidentialité de ce qui sera exprimé est garantie.

**Pour la bonne organisation de cet événement, merci de confirmer le nombre de participants au service de diabétologie.**

#### Informations

**Adresse du jour :** Avenue Delmée, 9 - 7500 TOURNAI  
**Tél. :** 069/33.11.19.



## FC004 LES ENJEUX DE LA DIVERSITÉ DANS LES SOINS DE SANTÉ



### DESSCRIPTIF DE LA FORMATION

La diversité culturelle en Belgique comme partout ailleurs, est une réalité présente dans toute association et institution et nécessite de la part des professionnels de chaque secteur, de développer une plus grande aptitude à la communication interculturelle, et donc à la compréhension de l'autre.

Pour acquérir cette aptitude à l'écoute et la compréhension de l'autre en milieu hospitalier, il est donc primordial de:

- Comprendre la notion de diversité dans son sens le plus large, son rapport à la culture et à l'identité culturelle.
- Identifier les obstacles liés à la diversité dans l'interaction soignant/patient afin que la dimension cognitive soit complétée par un aspect relationnel.
- Contribuer à l'amélioration de la qualité des soins de santé prodigués, dans un climat de bien-être et d'équité.
- Permettre de lancer des pistes pour de nouvelles stratégies de communication respectueuses des diversités.



### PUBLIC CIBLE

Ouvert à tous; bénévoles bienvenus. Priorité: médecins, assistants, candidats spécialistes, infirmiers.



### FORMATEUR

K. Haykal, médiatrice interculturelle



The logo for CHwapi features the text "CHwapi" in a teal, sans-serif font. To the left of the text are three stylized, overlapping wavy lines: a green line on top, a red line in the middle, and a blue line on the bottom. The lines are thick and have a slight gradient, giving them a three-dimensional appearance.

CHwapi