

REHAZENTER

LUXEMBOURG

RAPPORT ANNUEL 2024

**CENTRE NATIONAL
DE RÉÉDUCATION FONCTIONNELLE
ET DE RÉADAPTATION**

Sommaire

1 Le CNRFR 7

- 1.1 Introduction
- 1.2 Nos missions
- 1.3 Notre vision
- 1.4 Nos valeurs

Zoom : Les métiers de l'ombre12

2 L'activité au CNRFR 13

- 2.1 Patients pris en charge au CNRFR
- 2.2 Activité 2024 en chiffres
- 2.3 Rééducation Neurologique
- 2.3a Activité Neurologique

Zoom : Force Discrète 22

- 2.4 Rééducation Traumatologique-Orthopédique ..
- 2.5 Équipe pluridisciplinaire
- 2.6 Activité cliniques spécifiques

Interview: Exploration électrophysiologique33

Zoom : Explorations Fonctionnelles..34

3 Les données financières36

- 3.1 Chiffres d'affaires et résultat 2024
- 3.2 Bilan financier 2024

4 Les ressources humaines 39

- 4.1 Le personnel
- 4.2 Formation continue
- 4.3 Stages
- 4.4 Santé et Sécurité au Travail

5 Les décisions et projets Institutionnels 46

- 5.1 Préparation à une Accréditation ACI
- 5.2 Renfort ACI
- 5.3 Comité Patient
- 5.4 Démarche RSE
- 5.5 Parcours patient

6 La structure administrative et de gestion 53

- 6.1 Organigramme
- 6.2 Conseil d'Administration
- 6.3 Instances



Laurent MERTZ

Président du Conseil d'Administration



L'année 2024 a été particulièrement marquée par la préparation à la visite d'accréditation ACI. La procédure d'accréditation constituant un exercice couvrant l'ensemble des activités du Reha-zenter, tout le personnel a été sollicité dans cet exercice long et fastidieux.

Des procédures rigoureuses ont été élaborées et mises en œuvre pour répondre aux exigences des normes d'accréditation.

Les deux visites simulées en amont de l'accréditation ont permis de mesurer les efforts entrepris pour être conforme aux référentiels ACI.

Dans ce cadre, j'ai pu à nouveau constater la motivation et l'enthousiasme de nos collaborateurs de porter au plus haut niveau l'engagement de notre établissement de garantir une prise en charge de qualité de nos patients.

Le chemin parcouru vers l'accréditation de notre établissement nous a permis d'ores et déjà de regarder derrière nos épaules et d'améliorer en fonction des retours des visiteurs ACI nos procédures et protocoles internes.

Dans ce contexte, je me félicite plus particulièrement du développement des indicateurs destinés à mesurer la qualité et la sécurité de la prise en charge de nos patients. A cet effet, des efforts considérables ont été entrepris p.ex. en termes de suivi des événements indésirables, de prévention et de contrôles des infections, de prévalence chutes et escarres et de taux d'indépendance fonctionnelle gagnée.

Je suis persuadé que ces efforts nous permettront d'aller plus loin sur la voie vers l'excellence visée dans toutes les actions mises en œuvre par notre établissement.

Enfin, conscient de la charge de travail supplémentaire qu'impliquent les préparatifs liés à l'accréditation ACI, je tiens à exprimer ma profonde reconnaissance à l'ensemble de notre personnel. Leur engagement remarquable a été, et reste, la clé de notre réussite collective.



Laurent MERTZ

Président du Conseil d'Administration



Dr Gaston SCHÜTZ
Directeur Général

“ Chaque année, à travers ce rapport annuel, nous vous ouvrons les portes du Rehazenter : non seulement celles de notre institution, de ses projets, de ses chiffres et de ses résultats, mais surtout celles du cœur de notre engagement. Car au Rehazenter, nous ne nous contentons pas de seulement prendre en charge pour rééduquer ou réadapter, nous accompagnons, soutenons, écoutons, adaptons. Nous avançons aux côtés de celles et ceux qui, à un moment de leur vie, doivent se reconstruire, ceux que nous appelons ‘accidentés de la vie’.

Cette mission, nous la portons avec conviction, responsabilité et humanité. Elle est rendue possible grâce à l’implication quotidienne de toutes nos équipes médicales, soignantes, thérapeutiques, administratives et logistiques, qui œuvrent de concert pour offrir à chaque patient une prise en charge globale et personnalisée. Cette approche holistique est, plus que jamais, au centre de notre vision de prise en charge des patients qui nous sont confiés.

Au Rehazenter, chaque parcours est unique. Chaque histoire humaine mérite d’être accueillie avec empathie et professionnalisme. C’est pourquoi nous mettons un point d’honneur à créer un environnement où le patient n’est pas seulement « pris en charge », mais véritablement considéré dans toutes les dimensions de sa personne : physique, psychique, sociale et émotionnelle. L’expérience de chaque patient au Rehazenter doit être à la hauteur des attentes de tous les interlocuteurs.

La sécurité reste un pilier fondamental de cette démarche. Dans un contexte en constante évolution, marqué par des défis sanitaires et organisationnels, nous avons continué à renforcer nos protocoles, adapter nos pratiques et former nos équipes pour garantir un accompagnement humain, sûr, fiable et serein. Cette vigilance permanente est le socle de la relation de confiance que nous construisons chaque jour avec nos patients et leurs familles. Cette quête de sécurité ne saurait être dissociée de notre recherche permanente de qualité.

L’amélioration continue guide chacune de nos actions. Qu’il s’agisse d’innover dans nos méthodes de rééducation, de développer de nouveaux outils thérapeutiques ou de favoriser la participation active des patients dans leur parcours, nous avons à cœur de progresser sans cesse, pour faire toujours mieux, toujours plus

juste.

Cette ambition, nous la partageons tous, quel que soit notre rôle. Elle prend racine dans une culture institutionnelle profondément humaniste, où le soin est avant tout une rencontre : entre un patient, son entourage et une équipe engagée, entre une vulnérabilité passagère et une expertise bienveillante, entre un besoin d’aide et une réponse pleine de sens.

Nous remercions chaleureusement toutes celles et ceux qui font vivre cette mission au quotidien.

Merci à nos équipes, pour leur engagement et leur dévouement.

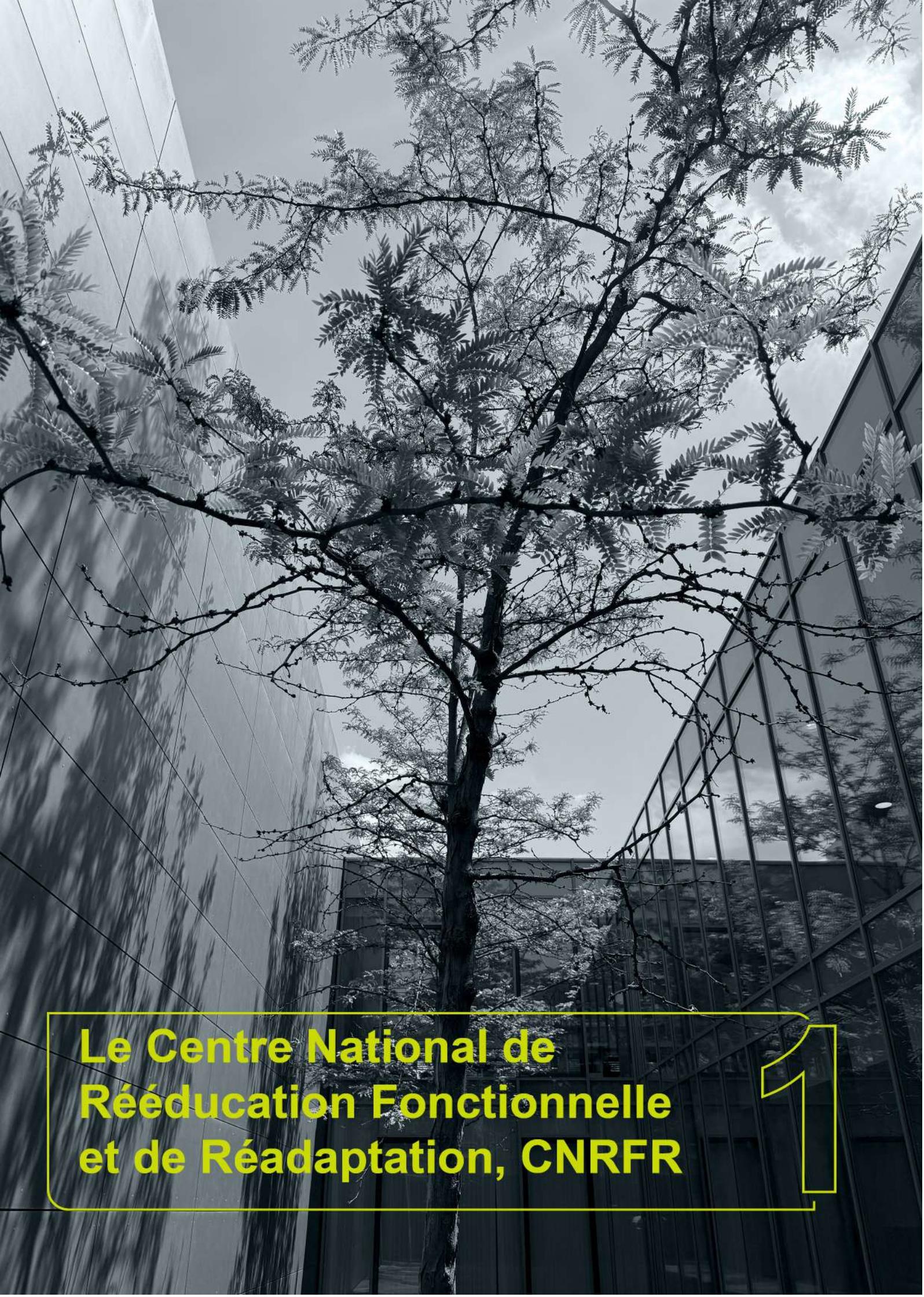
Merci à nos patients, pour leur confiance, leur courage et leur détermination. Vous êtes notre moteur, notre inspiration et notre raison d’être.

Ensemble, poursuivons ce chemin vers un Rehazenter toujours plus humain, sûr et d’excellence.

Pour le patient. Avec le patient. Et toujours autour de lui.

”

Dr Gaston SCHÜTZ
Directeur Général



**Le Centre National de
Rééducation Fonctionnelle
et de Réadaptation, CNRFR**

1

1.1 INTRODUCTION

Le 15 mars 1978, notre service de Rééducation et de Réadaptation Fonctionnelle de Luxembourg/Hamm a commencé à fonctionner grâce à l'initiative et aux concours de l'Association d'Assurance contre les Accidents, des Hospices Civils de la Ville de Luxembourg, de la Caisse Régionale d'Assurance Maladie du Nord-Est de la France et de l'Institut Régional de Réadaptation de Nancy pour réaliser un « système de réadaptation fonctionnelle et professionnelle ».

Réservé tout d'abord aux accidentés du travail, notre service de rééducation a pu, grâce à une convention le liant avec l'Union des Caisses de Maladie, s'ouvrir au bout de 18 mois de fonctionnement à toutes personnes relevant de la médecine de rééducation. Installée dans le cadre de la Maison de Retraite et de Gériatrie de Hamm, notre première unité d'hospitalisation ouvre en 1981 avec la création de 12 lits. De 1990 à 1996, notre capacité d'hospitalisation est portée progressivement à 42 lits.

Sur initiative du ministère de la Santé, le CNRFR a.s.b.l. est créé le 4 juin 1996 afin de réaliser le Centre de Rééducation Fonctionnelle et de Réadaptation (CRFR) et d'en assurer l'exploitation et le fonctionnement. Au courant du 2ème semestre 2003, la capacité d'hospitalisation du CNRFR à Hamm est portée progressivement à 52 lits. Le nombre de patients ambulatoires s'élève à environ 250 patients par jour. Au 1er janvier 2004, le statut du Centre change suite au vote de la loi du 19 décembre 2003 portant création de l'établissement public « Centre National de Rééducation Fonctionnelle et de Réadaptation ». Le 23 avril 2004, la 1ère pierre du nouveau CNRFR à Luxembourg-Kirchberg est posée.

L'inauguration officielle a lieu le 2 février 2007 et les journées portes ouvertes au grand public se déroulent les 3 et 4 février 2007. Le 19 février 2007 s'opère le déménagement des patients et de l'ensemble de l'activité de Hamm sur le nouveau site du Kirchberg.

Depuis nous sommes organisés autour d'un plateau thérapeutique pluridisciplinaire doté d'un matériel de rééducation sophistiqué, de 73 lits d'hospitalisation et de 3 appartements thérapeutiques. Notre plateau thérapeutique est animé par 10 médecins entourés d'environ 300 collaborateurs investis dans une prise en charge multidisciplinaire structurée en deux grandes filières : la rééducation neurologique et la rééducation traumatologique.

Engagé, nous suivons l'évolution des pratiques de la médecine physique, des technologies, de la recherche et nous encourageons notre personnel à suivre des formations.

Porteur d'emplois qualifiés et offrant un environnement solide centré sur l'humain, nous permettons à nos collaborateurs de bénéficier d'un véritable lieu de réalisation professionnelle et de dialogue. Et, afin de participer à la construction du futur, nous proposons aux étudiants de différents métiers un terrain de stage attractif et enrichissant.

1.2 Nos MISSIONS

Nous assurons une prise en charge spécialisée dans le domaine de la rééducation fonctionnelle et de la réadaptation en répondant aux besoins des personnes accidentées de la vie par une approche multidisciplinaire selon les dimensions, médicale, médico-soignante, thérapeutique, psychique et médico-sociale, en stationnaire et en ambulatoire. Nous nous inscrivons dans la filière nationale en rééducation.

Au-delà de nos missions principales, nous participons et conduisons des programmes scientifiques de recherche et développement clinique, et nous sommes un lieu d'enseignement en matière de rééducation fonctionnelle et de réadaptation.

1

Prester des soins stationnaires et ambulatoires incluant des traitements, de la rééducation fonctionnelle et de la réadaptation des personnes accidentées

2

Initier et poursuivre des programmes scientifiques de recherche clinique en matière de rééducation fonctionnelle et de Réadaptation

3

Être un lieu d'enseignement en matière de rééducation fonctionnelle et de réadaptation

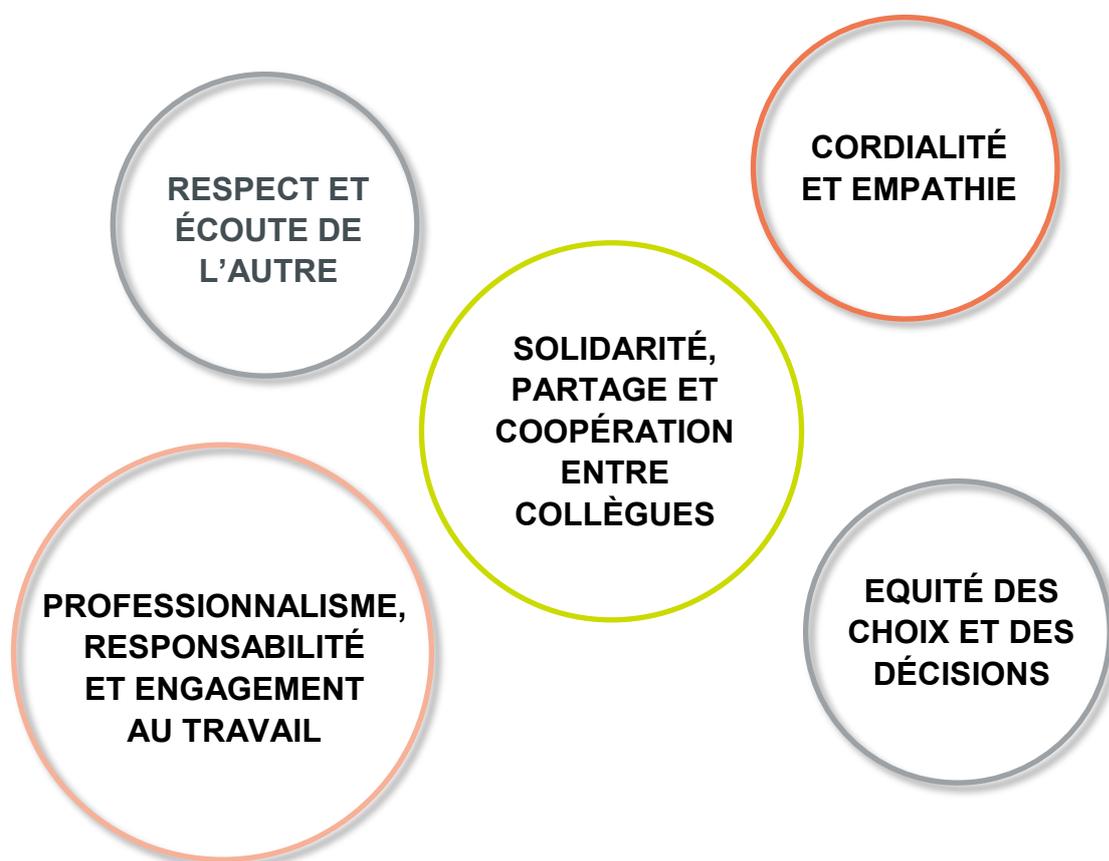
1.3 NOTRE VISION

Nous œuvrons à améliorer la **qualité de vie** avec respect et expertise, au service des patients.

Notre Centre National à la **pointe de la technologie** est reconnu à l'**échelle européenne**.

Notre vision s'appuie sur un **fonctionnement dynamique**, une approche profondément **humaine** et un esprit d'**innovation** constant.

1.4 NOS VALEURS





REHAZENTER : CES EXPERTISES SOUVENT INVISIBLES QUI SOUTIENNENT L'AUTONOMIE AU QUOTIDIEN

Des services techniques essentiels, au cœur du parcours de rééducation

Au RehaZenter, certains savoir-faire, bien que discrets, jouent un rôle majeur dans la reconquête de l'autonomie. Qu'il s'agisse de la fabrication d'orthèses sur mesure, de l'ajustement des prothèses du membre inférieur, ou encore de la réparation de fauteuils roulants, ces activités techniques s'intègrent pleinement dans l'approche globale de rééducation du RehaZenter.

Pilotées par des professionnels expérimentés, elles témoignent d'une même exigence : fournir aux patients des solutions personnalisées, sûres et efficaces, tout au long de leur parcours de soins.

Orthèses sur mesure : un accompagnement précis et humain

Les orthèses du membre supérieur sont réalisées directement au RehaZenter par des **ergothérapeutes spécialisés**, sur prescription médicale. Conçues à partir de matériaux thermoformables adaptés, elles sont fabriquées lors de rendez-vous dédiés, garantissant des conditions optimales de confort et de précision.

Chaque patient repart avec un flyer d'utilisation, contenant des consignes claires pour assurer la bonne utilisation de l'orthèse. En cas de douleur, rougeur ou gêne, une correction ou un ajustement rapide peut être réalisé.

Bon à savoir : seules les orthèses fabriquées au Reha-

zenter sont prises en charge pour les réparations ou modifications.

Un service de réparation souple et efficace

Les réparations d'orthèses (usure du Velcro, fissures, déformation...) sont fréquentes. Le RehaZenter a mis en place une organisation spécifique, avec des créneaux dédiés, pour garantir réactivité et flexibilité, selon l'urgence et l'utilisation de l'orthèse au quotidien.

Prothèses du membre inférieur : coordination et personnalisation

Au RehaZenter, la prise en charge des prothèses du membre inférieur repose sur une collaboration étroite avec **des prothésistes partenaires externes**. Sur prescription médicale, ces professionnels interviennent directement dans un local dédié au sein du centre, pour effectuer moulages, essais, ajustements et petites réparations.

Grâce à cette présence sur site, les échanges entre prothésistes, ergothérapeutes et kinésithérapeutes sont facilités, permettant une adaptation rapide et une meilleure compréhension des besoins fonctionnels du patient.

Cette coordination directe renforce l'efficacité de l'appareillage et son intégration fluide dans le parcours de rééducation.



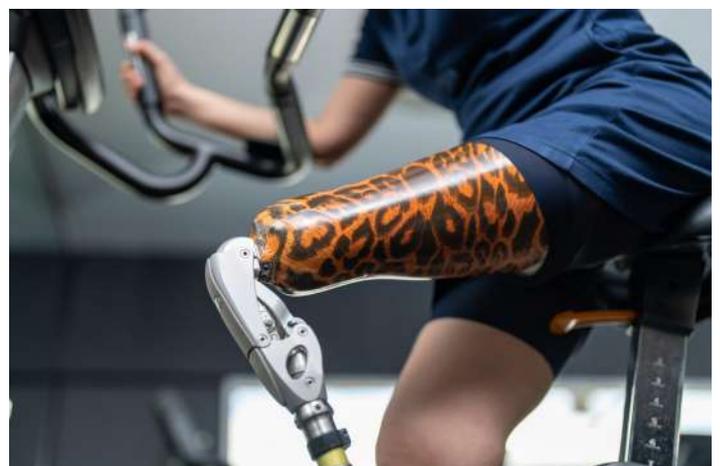
281

Orthèses réalisées



175

Réparation d'orthèses





Réparation des fauteuils roulants : une expertise au service de la mobilité

Souvent en coulisses, la réparation des fauteuils roulants est un pilier du maintien en autonomie des patients au Rehazenter. Cette activité mobilise une **véritable expertise technique interne**, indispensable dans un environnement où chaque équipement de mobilité compte.

Une gestion structurée des demandes

Dès qu'un fauteuil roulant présente un dysfonctionnement ou un besoin d'adaptation, les ergothérapeutes établissent une demande via le logiciel interne. Cette procédure permet au service technique de recevoir un ticket précis, décrivant la nature du problème.

« Les ergothérapeutes nous accompagnent dans la démarche, car ils connaissent parfaitement les besoins du patient », explique Michael, technicien au Rehazenter.

Un atelier spécialisé et des techniciens référents

Le Rehazenter dispose d'un atelier de réparation dédié

aux fauteuils roulants, animé par deux techniciens spécialisés. Ils assurent la maintenance d'un parc de plus de 250 fauteuils roulants, dont une quinzaine de modèles électriques. Cette diversité impose une veille technique constante et une grande capacité d'adaptation face aux technologies et aux marques variées.

Une approche intégrée, au service de l'autonomie

Au Rehazenter, la réussite du parcours de rééducation repose aussi sur ces métiers techniques, souvent invisibles, mais essentiels. Leur point commun ? Une écoute active du patient, une collaboration étroite entre professionnels, et une capacité à transformer un besoin fonctionnel en solution concrète, sur mesure.

Que ce soit pour une orthèse, une prothèse ou un fauteuil roulant, chaque intervention est pensée pour favoriser l'autonomie, la sécurité et le confort du patient.

Là où la technique rencontre l'humain, au service d'une autonomie durable.





L'Activité au CNRFR

2

2.1 PATIENTS PRIS EN CHARGE AU CNRFR



2201

Nombre de séjours pour 1784 patients
dont 806 femmes et 978 hommes.



51 ans

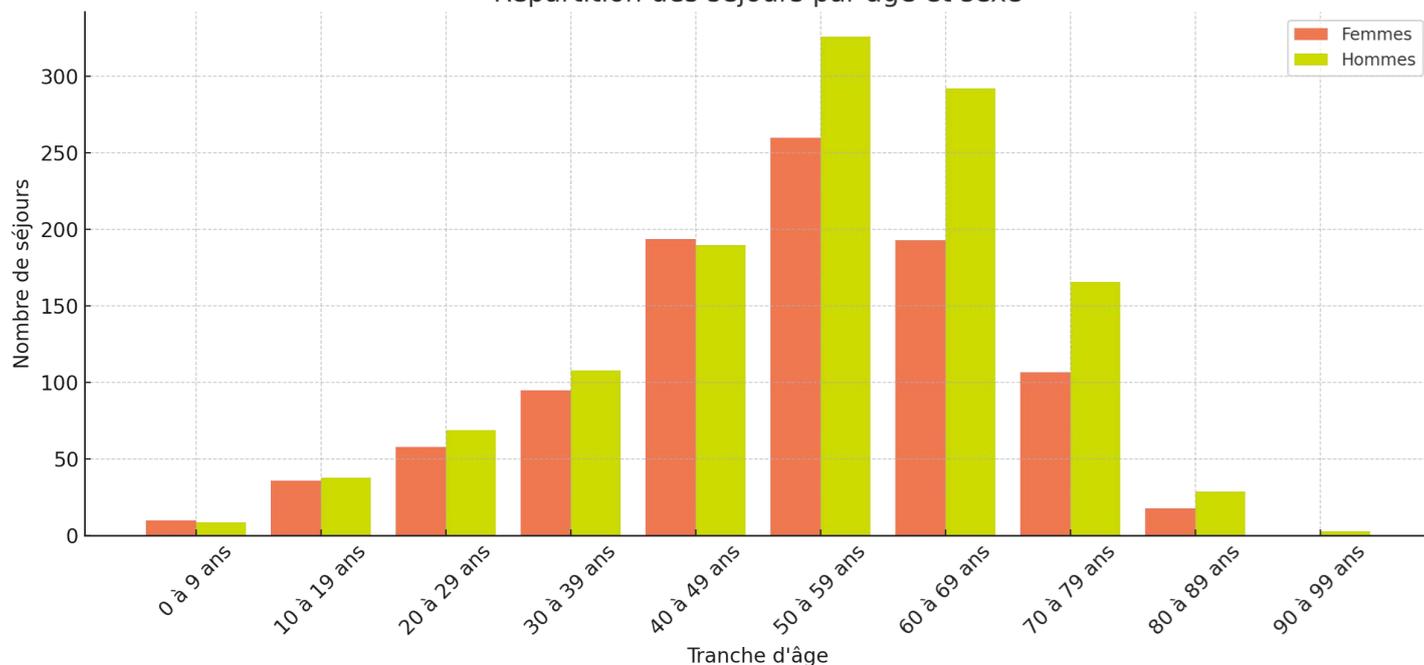


54 ans

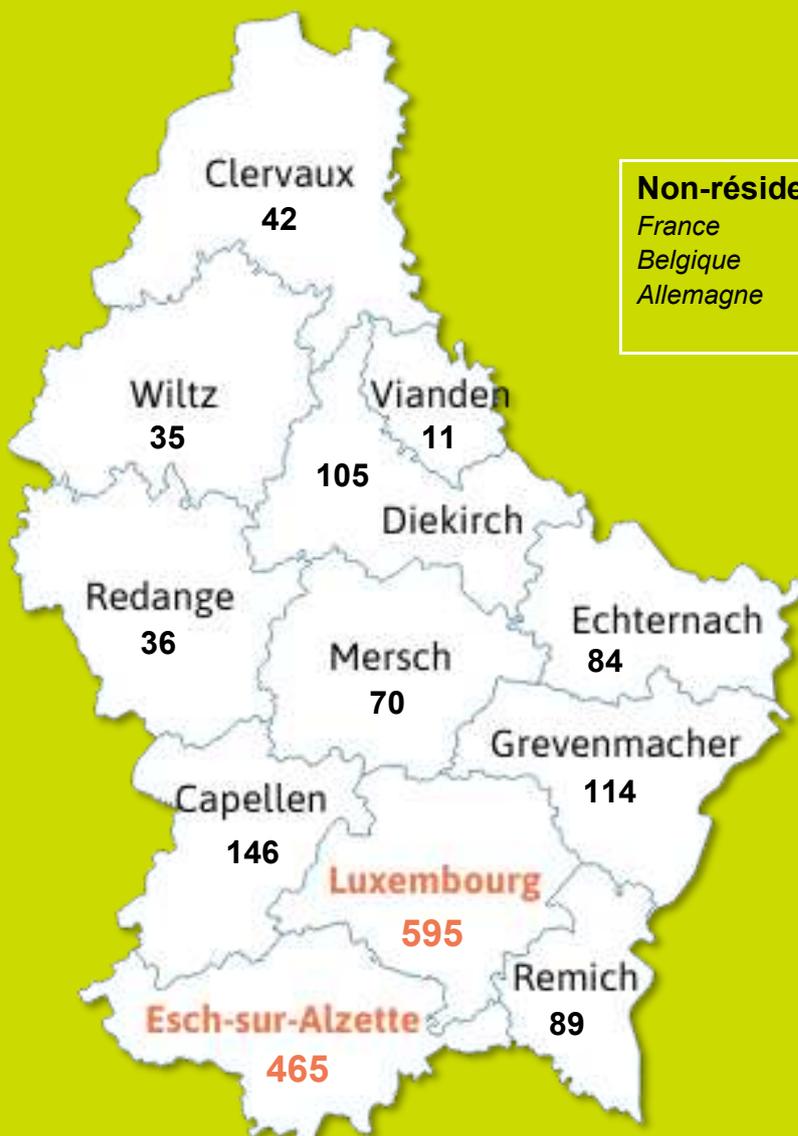
Âge moyen des patients

Pyramide des âges

Répartition des séjours par âge et sexe



PROVENANCE GÉOGRAPHIQUE DES PATIENTS



Non-résidents

France	184
Belgique	86
Allemagne	45

Provenance des admissions

Provenance	Nombre de séjour
CHEM	88
CHL	350
HRS	395
CHDN	42
HIS	2
INCCI	3
Hôpitaux étrangers	26
Centre de rééducation à l'étranger	13
Domicile	1246

2.2 ACTIVITÉ 2024 EN CHIFFRES*



36866

Activités Physiques Adaptées



978

Art et musicothérapie



4606

Assistance plateau technique



1051

Appartements thérapeutiques



1207

Diététique



5560

Educateur



76

Endoscopie



117539

Ergothérapie



6179

Explorations fonctionnelles



16344

Hydrothérapie



187374

Kinésithérapie



3569

Orthophonie

*Nombre de séances ou passages



456

Séjour en hospitalisation



73

Lits autorisés + 3
appartements thérapeutiques



26255

Journées
d'hospitalisation



93,15%

Taux d'occupation
global des lits



1745

Séjour
en ambulatoire



4107

Consultations médicales



53,6

Durée moyenne
de séjour (DMS) globale



403016

Passages en
activités cliniques
et activités de support



6051

Passages en
Explorations
fonctionnelles

*Nombre de séances ou passages



2429

Orthoptie



6371

Policlinique soignante



7557

Psychologie



3901

Psychomotricité



9152

Service Social



25218

Soins normaux



47474

Transport patients

2.3 RÉÉDUCATION NEUROLOGIQUE

RENFORCEMENT DES COMPÉTENCES ET DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL AU SEIN DE L'UNITÉ DE NEUROLOGIE

L'unité de neurologie accueille des patients atteints de pathologies lourdes, telles que les accidents vasculaires cérébraux (AVC) avec séquelles sévères, les traumatismes crâniens graves ou encore les patients en coma vigile.

Afin de renforcer les compétences des professionnels de santé de l'unité et d'améliorer l'intégration des stagiaires ainsi que des nouveaux collaborateurs, un accent particulier est mis sur la formation des tuteurs. À ce titre, une formation universitaire dédiée a été effectuée au cours de l'année 2024.

Par ailleurs, le plan de formation pour l'unité met l'accent sur les pathologies prises en charge :

- l'AVC,
- les traumatismes crâniens,
- les lésions médullaires.

L'amélioration des compétences pratiques fait également partie des priorités, avec des modules portant sur :

- les soins de plaies,
- la prévention des chutes,
- la gestion du stress et de l'urgence.

Une ouverture vers des approches complémentaires est également proposée, à travers des formations thématiques en hypnose, aromathérapie, et éducation thérapeutique du patient.

Une équipe engagée et tournée vers l'avenir
L'objectif principal de l'unité, en cohérence avec les orientations stratégiques de l'établissement, est de renforcer les actions

éducatives auprès des patients sur les années à venir.

L'investissement dans du matériel technologique récent, comme les nouvelles pompes à perfusion, s'est accompagné de la formation du personnel pour en assurer une utilisation optimale.

Par ailleurs, des missions d'immersion sur le terrain ont été organisées pour les infirmiers, notamment dans des hôpitaux de soins aigus, afin d'approfondir la maîtrise de techniques spécifiques telles que l'utilisation des chambres implantables.

L'équipe de l'unité est également active au sein de l'établissement :

- Certains membres siègent dans des comités institutionnels, comme le comité d'éthique,
- D'autres interviennent comme formateurs internes, notamment sur le Basic Life Support (BLS).

La collaboration avec les partenaires de la filière de soins est fréquente : échanges réguliers avec les prestataires de soins à domicile, l'assurance dépendance, et les infirmiers relais des structures en aval.

Enfin, les collaborateurs disposant de compétences spécifiques participent activement à des groupes de travail internes. À titre d'exemple, une professionnelle de l'unité interviendra lors du congrès de l'AIRR en 2025, où elle animera une conférence dédiée aux soins pelvi-anaux.

2.3a ACTIVITÉ NEUROLOGIE

881

Séjours

85053

Journées de prise en charge
(jours calendaires)

96,54

Durée moyenne
de séjour
(DMS)

30627

Journées de prise en charge
(jours de présence)

34,76

Jours de présence
en moyenne de séjour

ORIENTATION À LA SORTIE

788

Retour au domicile

43

Transfert vers un autre
hôpital luxembourgeois

3

Transfert vers un établissement
de moyen ou long séjour

6

Transfert vers un
hôpital à l'étranger

NOMBRE DE SÉJOURS PAR GROUPE PATHOLOGIQUE EN NEUROLOGIE

Pathologies Prévalentes	Nombre de
Accidents vasculaires cérébraux	309
Affection néoplasique	40
Affection pelvi-périnéale	11
Douloureux chronique	23
Lésions médullaires	89
Maladies de Parkinson	15
Myopathie	9
Pathologies neuro infectieuses	7
Pathologies non classées par ailleurs	102
Polyneuropathie périphérique	16
Polyradiculonévrites AIGUES– syndromes de Guillain Barre	12
Polyradiculonévrites subaigues et chroniques	9
Polytraumatismes	3
Rachis / Rachis traumatique	10
Scléroses en plaques	65
Scléroses latérales amyotrophiques	13
Traumatismes cranio-encéphaliques graves et dysfonctionnements cérébraux	63

2.4 RÉÉDUCATION TRAUMATOLOGIQUE- ORTHOPÉDIQUE

1320

Séjours

117969

Journées de prise en charge
(DMS)

178,61

Durée moyenne
de séjour
(DMS)

41163

Journées de prise en charge
(jours de présence)

62,32

Jours de présence
en moyenne de séjour

Orientation à la sortie

1256

Retour au domicile

19

Transfert vers un autre
hôpital luxembourgeois

0

Transfert vers un établissement
de moyen ou long séjour

0

Transfert vers un
hôpital à l'étranger

**NOMBRE DE SÉJOURS PAR GROUPE PATHOLOGIQUE
EN TRAUMATOLOGIE-ORTHOPÉDIE**

Pathologies Prévalentes	Nombre de séjour
Algoneurodystrophies	5
Amputations	79
Déconditionnement a l'effort –Autre	5
Douloureux chronique	21
Fractures du bassin	7
Genou / jambe / pied: traumatologie/orthopédie	370
Hanche: traumatologie/orthopédie	183
Lésions médullaires	7
Membre supérieur: traumatologie/orthopédie	165
Pathologies non classées par ailleurs	43
PICS Post Intensive Care Syndrome	10
Polytraumatismes	72
Rachis / Rachis traumatique	177
Rhumatismes inflammatoires / polyarthrite rhumatoïde	3
Scoliose idiopathique	4
Traumatismes cranio encéphaliques graves	2

2.5 ÉQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE

Au Centre National de Rééducation Fonctionnelle et de Réadaptation (CNRFR), l'objectif principal de l'équipe pluridisciplinaire est de favoriser, de manière significative, le regain d'autonomie du patient. Cette démarche repose sur une approche centrée sur le patient, qui valorise sa participation active à chaque étape du processus de rééducation et de réadaptation.

Pour atteindre cet objectif, le CNRFR s'appuie sur une équipe diversifiée de professionnels hautement qualifiés, réunis au sein de pôles complémentaires. En travaillant en synergie, ces intervenants assurent une prise en charge globale, individualisée et adaptée aux besoins spécifiques de chaque patient.

Chacun, dans son domaine d'expertise, contribue à garantir des soins de qualité, dans le respect des délais, tout en incarnant les valeurs fondamentales de l'établissement : écoute, bienveillance et respect de la dignité humaine. L'objectif commun est de permettre au patient de retrouver, autant que possible, une autonomie physique, psychique et sociale, et de favoriser son retour à une vie quotidienne active et épanouissante.

Dans ce cadre, nous vous présentons ci-après quelques-unes des professions qui composent cette équipe pluridisciplinaire et qui œuvrent chaque jour au service du parcours de soins des patients.

LE SECRETARIAT MÉDICAL



Le **secrétariat médical** et le service Planification s'assurent du bon déroulement du parcours du patient tout au long de leur prise en charge, dès leur première consultation à la sortie. Le Secrétariat Médical fait le lien entre le patient et le médecin. Il est l'interlocuteur privilégié pour toute question relative au parcours ou besoin médico-administratif. Le Service Planification assure la gestion de la planification des thérapies prescrites par le médecin ainsi que l'organisation des consultations de suivi.

LE BUREAU GESTION PATIENTS



Le **Bureau de Gestion des Patients** du RehaZenter intervient en appui des secrétaires médicaux et des médecins dans le cadre du processus d'admission.

Il assure la coordination administrative des demandes d'admission et veille à la complétude des dossiers transmis. En fonction des prescriptions médicales, il organise le planning des prises en charge en lien avec les spécialistes disposant des compétences adaptées, tout en garantissant le respect des procédures internes de l'établissement.

LE **P**SYCHOLOGUE/ NEUROPSYCHOLOGUE



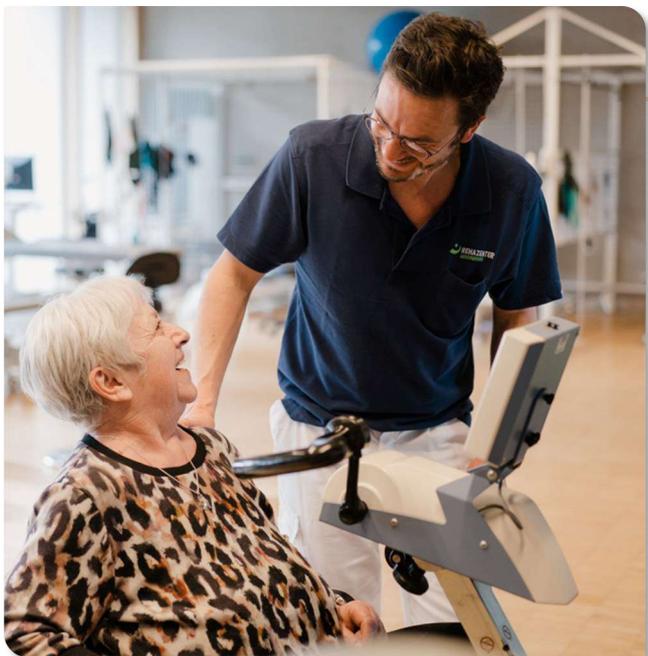
Les **psychologues/neuropsychologues** ont pour mission de soutenir le patient et leur entourage proche ainsi que les différents acteurs de la rééducation. Ils agissent tant auprès du patient sur le versant psychologique, voire psychothérapeutique, que sur le versant neurocognitif (évaluation et rééducation cognitive). Ils participent également activement au soutien du projet de rééducation en aidant dans la précision et la gestion des difficultés cognitives, psychiques et comportementales dont souffrent les patients.

L' **E**NSEIGNANT



Les patients en âge de scolarisation (4-16 ans) peuvent bénéficier d'un appui scolaire auprès des **enseignants** du service d'enseignement au CNRFR organisé en partenariat avec le ministère de l'Éducation Nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse, moyennant des programmes d'études adaptés.

LE KINÉSITHÉRAPEUTE



Le **kinésithérapeute** réalise de façon manuelle ou instrumentale des actes destinés à prévenir, rétablir, suppléer l'altération des capacités fonctionnelles de ses patients. À partir de son examen clinique, il propose, en accord avec les objectifs du patient, le traitement à mettre en pratique : massages, exercices et mouvements pratiqués par le patient sous son contrôle. Au CNRFR, le service de kinésithérapie est composé d'une unité d'ortho-traumatologie et d'une unité neurologique.

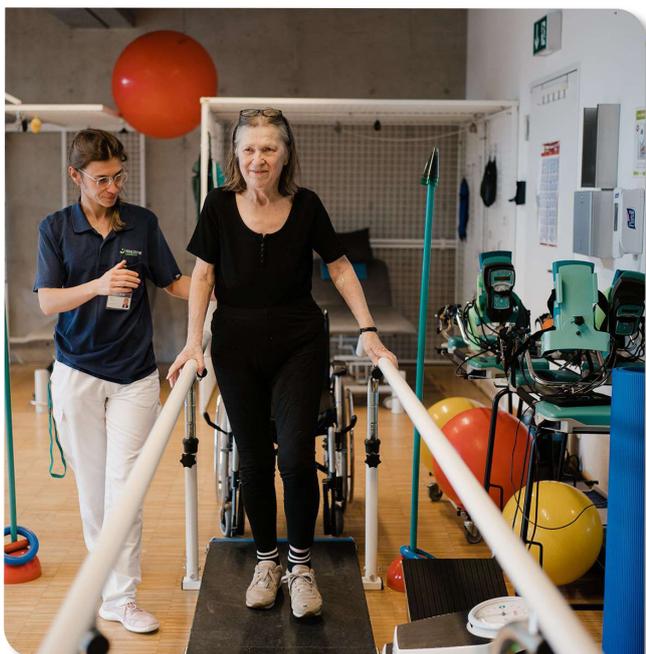
LE THÉRAPEUTE EN ACTIVITÉS PHYSIQUES ADAPTÉES



Les **thérapeutes des activités physiques adaptées (A.P.A.) et de l'hydrothérapie** font partie intégrante de la prise en charge du patient au CNRFR.

Ces thérapies se font sur prescription médicale. L'équipe au complet travaille en étroite collaboration avec l'hygiéniste et les autres services de soins.

LE **P**SYCHOMOTRICIEN



Le **psychomotricien** aide son patient à trouver ou retrouver un équilibre psychocorporel, à mieux prendre conscience de son corps, à l'utiliser dans l'action, dans l'expression et la communication. Le soin psychomoteur peut être préventif, éducatif, rééducatif et/ou thérapeutique. La psychomotricité est une approche globale qui consiste en une intervention destinée à épanouir, à améliorer, et à corriger, par l'intermédiaire du corps, les fonctions mentales et comportementales de la personne, tout en tenant compte de son environnement.

L'**A**AGENT DE TRANSPORT PATIENTS



L'**agent de transport patients** assure et facilite les différents déplacements des patients hospitalisés ou ambulatoires à l'intérieur du centre. La prestation est sur demande ou prescrite par un médecin.

2.6 ACTIVITÉS CLINIQUES SPÉCIFIQUES

Nos services englobent l'ensemble des activités médico-techniques essentielles au diagnostic, au suivi thérapeutique et à la prise en charge des patients. Ces examens médicaux spécialisés permettent de confirmer, orienter ou affiner un diagnostic, tout en assurant une surveillance adaptée des traitements et de l'évolution des pathologies.

Activité d'exploration fonctionnelle



EXPLORATION FONCTIONNELLE : UNE EXPERTISE CIBLÉE AU SERVICE DU PATIENT

Au RehaZenter, Centre National de Rééducation et de Soins Spécialisés au Luxembourg, l'**exploration fonctionnelle** s'impose comme un élément stratégique du parcours de soins ambulatoire. Si elle reste souvent peu connue du grand public, elle constitue pourtant un **levier essentiel** pour une prise en charge complète, personnalisée et respectueuse du patient.

Grâce à une organisation centralisée, des équipements de pointe et une équipe pluridisciplinaire experte, l'exploration fonctionnelle permet de répondre à des problématiques complexes dans plusieurs domaines spécifiques. Chaque acte technique ou diagnostique est pensé pour améliorer la qualité de vie du patient, dans un cadre professionnel et humain.

PELVIPÉRINÉOLOGIE : UNE SPÉCIALISATION RARE AU LUXEMBOURG

La **pelvipérinéologie** traite les troubles du plancher pelvien, tels que l'incontinence urinaire, les douleurs pelviennes chroniques ou les troubles anorectaux. Ces problématiques, encore mal connues, exigent une expertise pointue et une approche multidisciplinaire.

Au RehaZenter, le patient bénéficie de **bilans fonctionnels complets**, comme :

- le **bilan urodynamique**, pour évaluer le fonctionnement de la vessie ;
- la **recto-manométrie**, pour détecter les troubles anorectaux.

Les **infirmières spécialisées**, formées en pelvipérinéologie, assurent un **accompagnement individualisé**, notamment en éducation à l'auto-sondage ou à l'usage de dispositifs adaptés. Elles restent à l'écoute et proposent, si nécessaire, des rendez-vous complémentaires pour assurer un **suivi continu et bienveillant**.

Cette prise en charge repose sur une coordination fluide entre **médecins spécialistes, kinésithérapeutes formés à la rééducation**

périnéale, et personnel infirmier diplômé, réunis sur un même site. Cette organisation évite les ruptures de parcours et permet une réponse ciblée, rapide et respectueuse de la dignité du patient.

SPASTICITÉ : INNOVATION, RIGUEUR ET SOINS CIBLÉS

La **spasticité**, fréquente chez les patients atteints de sclérose en plaques, d'AVC ou de lésions médullaires, provoque des **contractions musculaires involontaires** gênantes, voire douloureuses.

Le RehaZenter y répond par une approche spécialisée et progressive, avec notamment :

- des **injections de toxine botulique** pour relâcher les muscles ;
- le **réglage de pompes à Baclofène**, en lien avec les hôpitaux aigus ;
- une technique innovante de **cryoneurolyse**, permettant de neutraliser temporairement les nerfs responsables des contractions.

Une **étude clinique récente**, dirigée par le Dr José Pereira sur le *Spasticryo*, a renforcé l'expertise du centre en intégrant l'équipe infirmière dans un protocole strict de suivi, de formation et de consentement. Cette dynamique entre **soins de pointe et recherche appliquée** positionne le RehaZenter comme un acteur de référence dans la gestion de la spasticité.



FERTILITÉ MASCULINE : UNE OFFRE DISCRÈTE MAIS ESSENTIELLE

Le Rehazenter propose un service de **prélèvement de sperme**, destiné à être transféré aux Hôpitaux Robert Schuman pour analyses, mise en banque ou procréation médicalement assistée.

Ce service permet au patient d'effectuer cette démarche dans un **cadre confidentiel, sécurisé et respectueux**, sans avoir à se rendre dans différentes structures. Il s'agit d'un soutien concret dans un moment souvent sensible, organisé avec professionnalisme et discrétion.

TROUBLES MUSCULOSQUELETTIQUES : SOULAGER ET RESTAURER

Les **troubles musculosquelettiques** et **douleurs chroniques** font également parties des indications de prise en charge dans le cadre des explorations fonctionnelles. Pour répondre à ces problématiques, plusieurs techniques sont proposées en ambulatoire, sans hospitalisation :

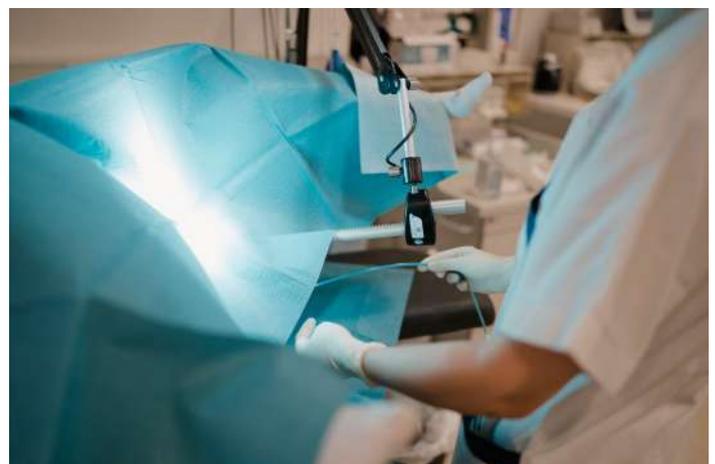
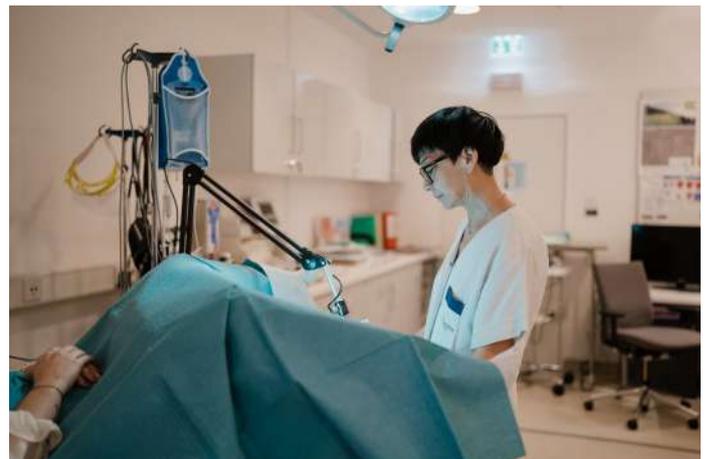
- **Infiltrations intra-articulaires** pour réduire l'inflammation locale ;
- **Mésothérapie**, pour traiter les douleurs superficielles ;
- **Injections de PRP (Plasma Riche en Plaquettes)**, visant à stimuler la régénération tissulaire ;
- **Blocs moteurs** et anesthésies locales pour soulager efficacement certaines douleurs ciblées.

Ces actes sont réalisés dans un environnement sécurisé, avec un **suivi infirmier immédiat**, garantissant à la fois **confort, sécurité et qualité des soins**.

UNE ORGANISATION AU SERVICE DU PARCOURS PATIENT

L'unicité de l'exploration fonctionnelle au Rehazenter réside dans sa **centralisation** : tous les soins, examens, consultations et suivis sont réalisés sur un même site, avec une coordination étroite entre les professionnels.

Ce modèle intégré permet de **réduire les délais, d'éviter les allers-retours entre établissements** et d'assurer un **suivi fluide et efficace**, dans le respect des valeurs fondamentales du centre : **qualité, innovation, humanité**.





EXPLORATION ÉLECTROPHYSIOLOGIQUE : TÉMOIGNAGE DU DR MORINI MÉDECIN EN PHYSIQUE ET MÉDECINE DE RÉADAPTATION

Question : *Pourquoi réalise-t-on des examens électrophysiologiques comme l'EMG ?*

Dr MORINI: Ces examens offrent une vision objective du fonctionnement du système nerveux périphérique. L'électromyographie (EMG) permet d'identifier les atteintes des nerfs périphériques ou des muscles, utiles pour diagnostiquer des neuropathies ou des myopathies.

Question : *En quoi ces examens sont-ils utiles pour le suivi de l'évolution des pathologies neurologiques ou dans des atteintes nerveuses traumatiques? ?*

Dr MORINI: Au-delà du diagnostic initial, ils permettent de suivre objectivement les progrès ou la progression de la maladie. Les valeurs mesurées – latences, amplitudes, vitesses de conduction – peuvent être comparées au fil du temps pour adapter le traitement ou réorienter la rééducation. Cette vision évolutive est cruciale, notamment dans les affections chroniques ou neurodégénératives. »

Question : *Quels sont les bénéfices clés de cette prise en charge technique ?*

Dr MORINI: Ces explorations sont des outils puissants de diagnostic précis : il est possible d'objectiver l'existence, la localisation et la sévérité d'une lésion nerveuse. Elles renforcent la personnalisation du parcours de soin et la confiance dans les décisions médicales.

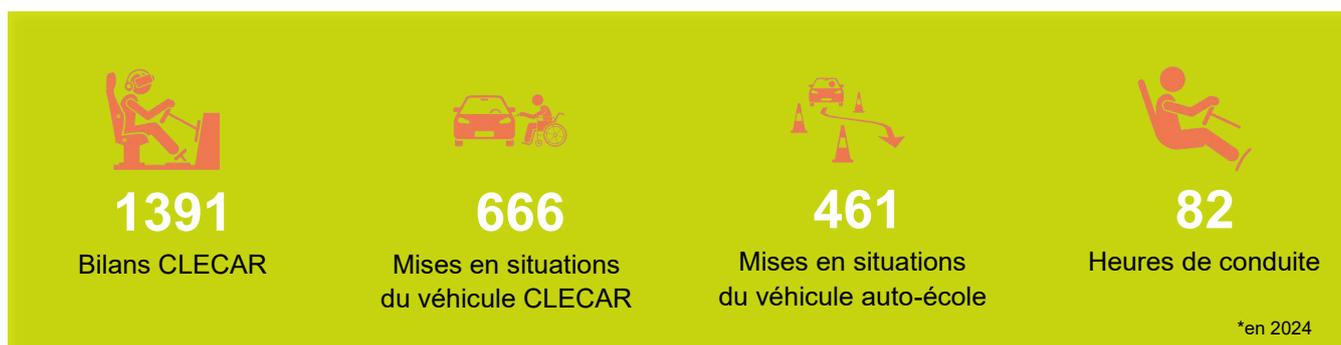


CLECAR au Luxembourg : Conduite adaptée et autonomie pour les personnes en situation de handicap, de déficience ou âgées

Favoriser l'autonomie par la mobilité chez les personnes en situation de handicap ou âgées

Reprendre le volant ou obtenir un permis de conduire représente un véritable enjeu d'autonomie pour les personnes présentant une déficience motrice, un handicap physique, des limitations cognitives, ou liées à l'âge. Qu'elle soit acquise (accident, maladie, AVC, vieillissement) ou congénitale, toute altération des capacités peut remettre en cause la capacité à conduire en toute sécurité.

Pour répondre à ces besoins spécifiques, la Cellule Luxembourgeoise d'Évaluation de la Conduite Réadaptée (CLECAR), basée au sein du Rehazenter, propose un accompagnement personnalisé visant à permettre aux personnes handicapées, personnes âgées, ou toute personne en situation de vulnérabilité médicale de retrouver ou d'acquérir leur mobilité de manière adaptée.



À QUI S'ADRESSE LA CLECAR ?

La CLECAR est accessible à toute personne dont la capacité à conduire peut être impactée par un problème de santé, une situation de handicap, ou le vieillissement :

- Personnes avec un handicap moteur (acquis ou congénital)
- Victimes d'AVC, de traumatismes crâniens, ou atteintes de maladies dégénératives
- Personnes avec une baisse de la vision, troubles cognitifs légers, difficultés de coordination
- Personnes âgées ou en perte d'autonomie souhaitant faire le point sur leur capacité à conduire

L'évaluation peut être réalisée :

- Sur prescription médicale
- Sur demande volontaire
- Sur recommandation administrative (renouvellement de permis, inaptitude temporaire, etc.)

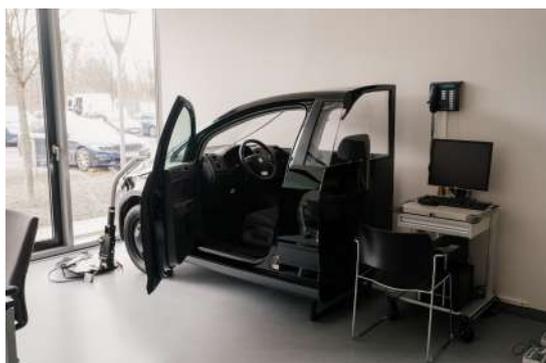
UNE ÉVALUATION GLOBALE ET PERSONNALISÉE DE L'APTITUDE À LA CONDUITE

La CLECAR procède à une évaluation complète, adaptée aux personnes handicapées, personnes âgées ou toute personne confrontée à une déficience physique, cognitive ou sensorielle. Cette approche pluridisciplinaire permet de déterminer la faisabilité d'une conduite sûre.

DOMAINES ÉVALUÉS

- Capacités motrices : coordination, force, mobilité, contrôle des membres supérieurs et inférieurs
- Fonctions cognitives et attentionnelles : vigilance, concentration, mémoire, gestion du stress, prise de décision rapide
- Vision fonctionnelle : acuité visuelle, champ visuel, perception visuo-spatiale
- Capacités d'apprentissage : faculté d'adaptation à des dispositifs nouveaux ou complexes

Les bilans sont assurés par une équipe du Rehazenter composée de médecins spécialistes, neuropsychologues, ergothérapeutes, orthoptistes, kinésithérapeutes, en collaboration avec des partenaires extérieurs selon les besoins.



DES OUTILS TECHNOLOGIQUES POUR SIMULER LA CONDUITE EN TOUTE SÉCURITÉ

Simulateur de conduite

- Permet de tester les réflexes, les comportements et la gestion du stress dans un environnement sécurisé
- Scénarios personnalisés : conduite en ville, autoroute, conditions météorologiques diverses



Véhicule adapté

- Véhicule équipé de commandes spécifiques (volant multifonctions, commandes manuelles, accélérateur/frein adaptés, siège pivotant, etc.)
- Permet des mises en situation réelles, accompagnées par des professionnels formés à la conduite adaptée





Les Données Financières

3

3.1 CHIFFRES D'AFFAIRES ET RÉSULTAT

2024

	2019	2020	2021	2022	2023	2024	variation	variation
	milliers €	%						
Chiffre d'affaires	40 566,24	41 055,84	45 795,76	43 468,47	50 183,27	49 887,73	-295,54	-0,59%
Recettes CNS	33 709,05	35 241,28	39 441,15	37 639,43	42 069,75	42 925,74	855,99	2,03%
Recettes non opposables à la CNS - médical	2 526,47	2 020,39	2 383,46	2 399,37	2 594,76	2 911,57	316,81	12,21%
Recettes non opposables à la CNS - autres	4 330,72	3 794,17	3 971,16	3 429,66	5 518,76	4 050,42	-1 468,34	-26,61%
Dépenses	36 098,56	37 750,96	40 913,04	41 853,99	44 161,25	46 037,23	1 875,98	4,25%
Frais de personnel	28 552,09	29 786,92	32 232,37	32 553,67	34 480,03	36 323,41	1 843,38	5,35%
Consommables et autres fournitures	2 198,15	2 121,27	2 307,36	2 414,61	2 701,27	2 670,55	-30,72	-1,14%
Autres frais	5 348,32	5 842,77	6 373,30	6 885,71	6 979,95	7 043,26	63,31	0,91%
EBITA	4 467,68	3 304,88	4 882,73	1 614,48	6 022,02	3 850,49	-2 171,53	-36,06%
Amortissement et provisions	5 597,94	5 944,77	7 608,49	4 231,27	4 924,04	5 632,68	708,64	14,39%
Subventions d'amortissement	2 064,93	2 061,62	2 070,52	2 100,98	2 134,32	2 134,58	0,26	0,01%
EBIT	934,67	-578,27	-655,25	-515,82	3 232,30	352,39	-2 879,91	-89,10%
Produits financiers	11,89	9,32	-2,65	-3,97	24,50	159,03	134,53	549,09%
Charges financières	4,23	3,22	3,14	10,81	75,97	66,01	-9,96	-13,11%
Produits exceptionnels	62,25	1 313,90	38,72	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00%
Charges exceptionnelles	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00%
EBT	1 004,58	741,74	-622,31	-530,59	3 180,83	445,41	-2 735,42	-86,00%
Impôt sur résultat	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
Résultat net après impôts	1 004,58	741,74	-622,31	-530,59	3 180,83	445,41	-2 735,42	-86,00%

3.2 BILAN FINANCIER 2024

	31/12/2019	31/12/2019	31/12/2020	31/12/2020	31/12/2021	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2024
	milliers €	%										
ACTIF												
Actif immobilisé	22	74,35%	20	66,40%	17	57,83%	15	51,83%	12	41,40%	9 241,69	34,52%
Actif circulant	7 585,98	24,88%	9 929,74	32,74%	042,85	39,32%	067,45	44,99%	809,53	57,40%	117,15	63,94%
Comptes de régularisation	234,68	0,77%	258,28	0,85%	251,19	0,82%	394,96	1,36%	352,35	1,20%	411,15	1,54%
Perte de l'exercice	0,00	0,00%	0,00	0,00%	622,31	2,03%	530,59	1,83%	0,00	0,00%	0,00	0,00%
Total	489,59	100,00%	324,92	100,00%	629,65	100,00%	047,11	100,00%	287,03	100,00%	769,99	100,00%
PASSIF												
Capitaux propres	19	692,53	18	635,49	17	684,20	15	356,46	12	696,57	13	815,55
Provisions pour risques et	2 267,15	7,44%	3 398,97	11,21%	6 119,45	19,98%	6 028,58	20,75%	5 123,07	17,49%	4 413,32	16,49%
Dettes	7 234,42	23,73%	7 271,74	23,98%	6 520,16	21,29%	6 806,84	23,43%	6 782,77	23,16%	5 905,40	22,06%
Comptes de régularisation	290,90	0,95%	276,97	0,91%	305,85	1,00%	855,23	2,94%	1 503,80	5,13%	2 190,31	8,18%
Bénéfice de l'exercice	1 004,58	3,29%	741,74	2,45%	0,00	0,00%	0,00	0,00%	3 180,82	10,86%	445,41	1,66%
Total	489,59	100,00%	324,92	100,00%	629,65	100,00%	047,11	100,00%	287,03	100,00%	769,99	100,00%

Les Ressources Humaines





327

Employés
(272.27 ETP)



10

dont Médecins
(dont 9.90 ETP)



68%

des collaborateurs
sont des femmes



43

Âge moyen



8

Nationalités
présentes



92%

des collaborateurs ont un
contrat à durée indéterminée



37

Personnes recrutées



6

Personnes
parties en retraite



42%

des collaborateurs
ont un temps partiel



447

Candidatures déposées



5167,5

Heures de
formations bénéficiées



39%

des collaborateurs
sont résidents au Luxembourg



106

Stagiaires



17

Etudiants en stage
d'observation

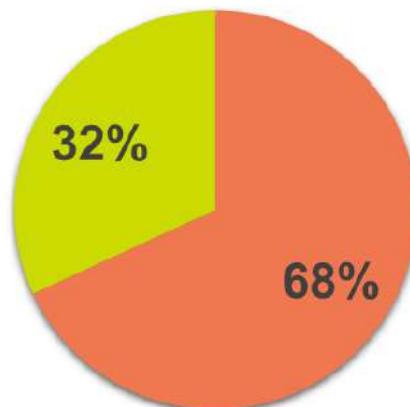
4.1 LE PERSONNEL

Au cœur de la dynamique institutionnelle, les Ressources Humaines joue un rôle central dans la gestion et l'accompagnement du capital humain du Rehacenter. En lien étroit avec les équipes de direction et les services opérationnels, il pilote l'ensemble des processus relatifs à la gestion des emplois et des compétences, au recrutement, à la formation continue, ainsi qu'à l'administration du personnel. Il assure également le suivi des rémunérations, tout en veillant à garantir un environnement de travail de qualité pour l'ensemble des collaborateurs. Le bureau est également en charge de la gestion des prestations éducatives philanthropiques, des jobs étudiants, des apprentissages, ainsi que de l'organisation de la bibliothèque du Centre, contribuant ainsi au développement professionnel, pédagogique et social des équipes. À travers ses actions, il soutient une politique RH fondée sur l'engagement, l'équité et l'excellence.

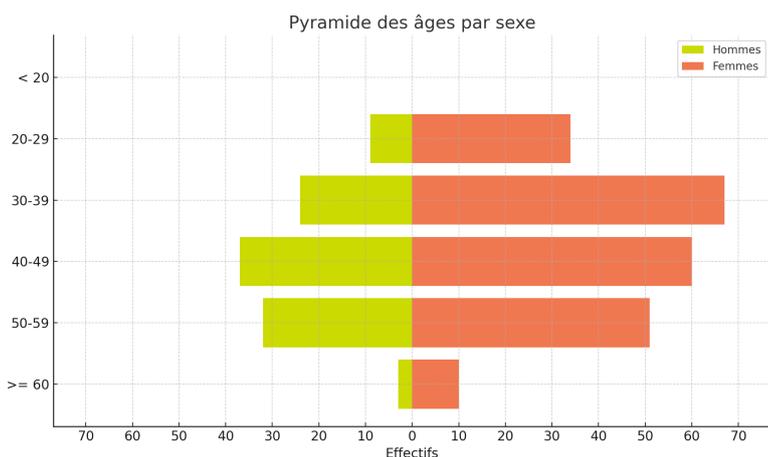


327

Collaborateurs dont
222 femmes et
105 hommes



**Moyenne
43 ans**



Départements	Nombre
--------------	--------

Administratif	51
Médical et médicotechnique	161
Soins	115

Type de contrat	Nombre
-----------------	--------

Contrat à durée indéterminée	301
Contrat à durée déterminée	26

Temps de travail	Nombre
------------------	--------

Temps plein	191
Temps partiel	136

Nationalité	Nombre
-------------	--------

France	166
Luxembourg	78
Belgique	48
Portugal	14
Allemagne	10
Italie	7
Canada	1
Espagne	1

Pays de résidence	Nombre
-------------------	--------

France	149
Luxembourg	127
Belgique	39
Allemagne	12

4.2 FORMATION CONTINUE

Le bureau des Ressources Humaines gère les formations professionnelles continues, les séminaires, les conférences, les colloques et les congrès. Il s'occupe des stages du personnel liés aux formations continues .

Afin de répondre au plus près des intérêts du personnel et du Centre, le bureau des Ressources Humaines établit les axes prioritaires et édite un catalogue de formations pour l'année N+1.

Annuellement, il recense les besoins de chaque collaborateur avec le soutien des chefs de service.

Toutes les demandes sont traitées et reçoivent une réponse selon les priorités institutionnelles et de service.



5167,5

nombre d'heures de formation

Département	Heures
-------------	--------

Médical et médicotechnique	2642,5
Soins	1619
Administratif	906

4.3 STAGES

Nombre de stagiaires accueillis en 2024

Département	Femmes	Hommes
-------------	--------	--------

Médical et médicotechnique	55	34
Soins	14	3
Stage d'observation	13	4



82 femmes

41 hommes

4.3 SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

La Santé et la Sécurité au Travail (SST) sont deux valeurs fondamentales et indissociables de l'engagement du RehaZenter envers ses collaborateurs. Elles constituent une priorité stratégique pour le Centre. Lorsque les salariés évoluent dans un environnement de travail sûr, rassurant et bienveillant, c'est l'ensemble de la structure qui en bénéficie, notamment en matière de qualité des soins et de sécurité des patients.

Pour garantir ces conditions, le RehaZenter s'appuie sur une politique SST structurée, visant à construire un cadre de travail sain, basé sur la confiance, la communication et le bien-être professionnel. Cette politique repose sur une approche proactive, une vigilance continue et une capacité permanente à se remettre en question pour prévenir les accidents et réduire les risques de maladies professionnelles.

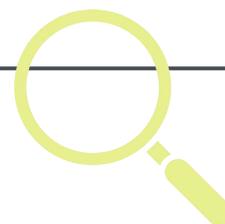
Afin de traduire concrètement cet engagement, le Centre dispose d'un service dédié à la Santé et Sécurité au Travail, chargé de piloter cette démarche, de sensibiliser les équipes, de suivre les indicateurs et de déployer les actions de prévention. Son objectif est clair : tendre vers zéro accident et garantir à chaque collaborateur un espace de travail sûr, durable et respectueux.



**Améliorer de façon continue
la santé au travail**

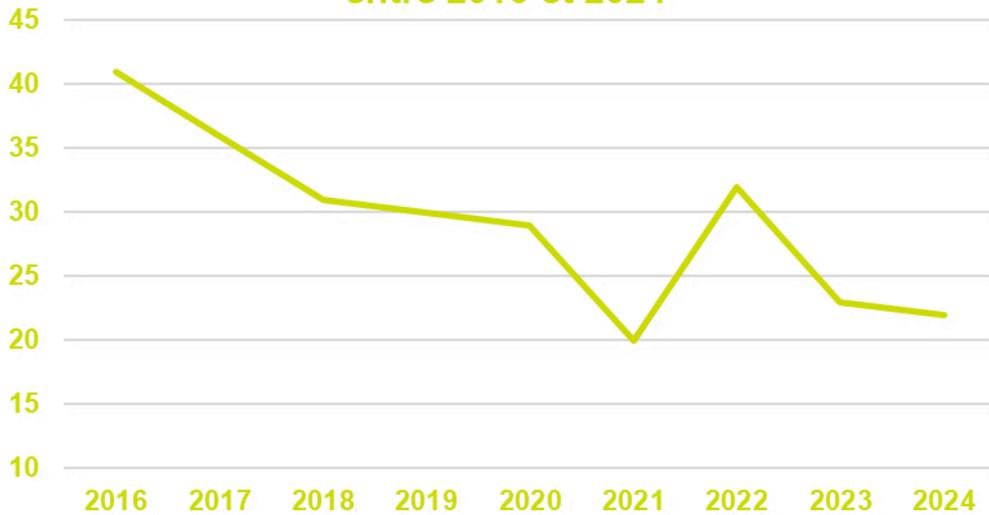


**Faire le maximum pour éviter
tout accident pouvant
causer une blessure**



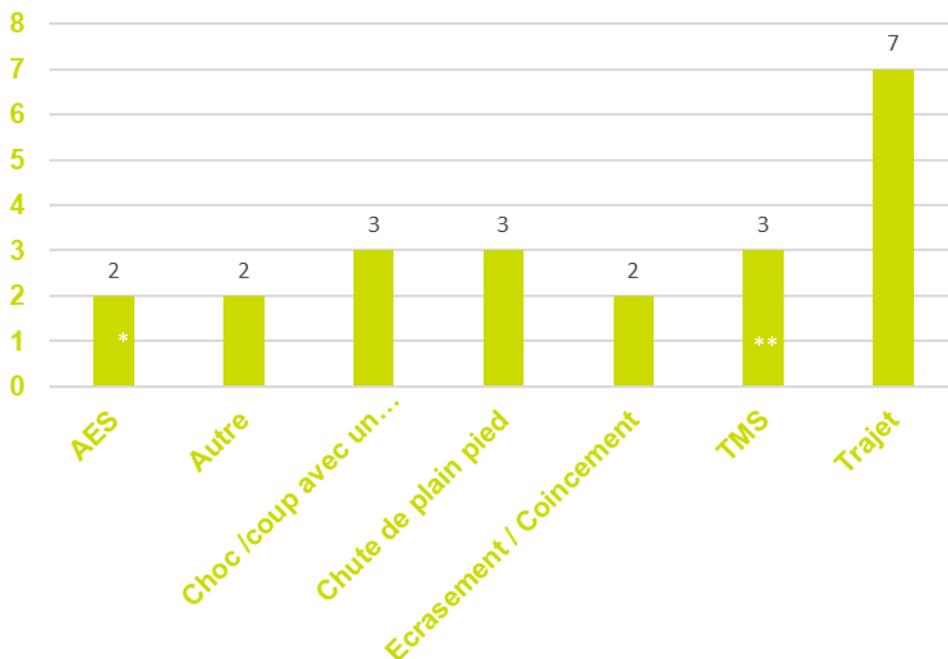
**Identifier les dangers, gérer
les risques de manière
responsable et efficace**

Evolution nombre total accident entre 2016 et 2024



Le nombre total d'accident diminue depuis les deux dernières années.

Accidents 2024 par type (en nombre)



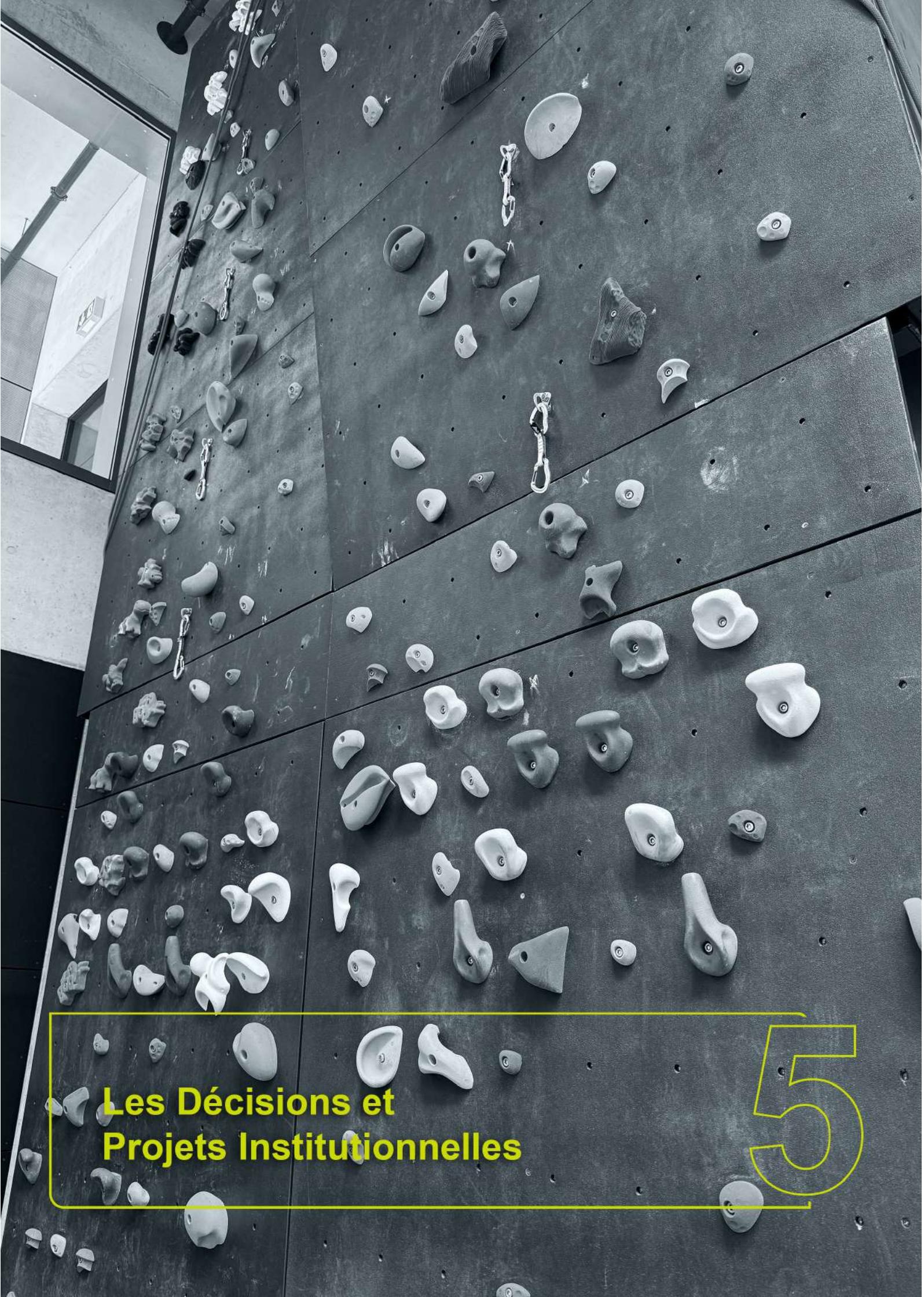
Les accidents de trajet sont les accidents les plus nombreux pour l'année 2024.

*AES : Accident par Exposition au Sang ou liquide biologique

**TMS : Troubles MusculoSquelettiques

Le Rehazenter met en place différentes actions et sollicite les acteurs lorsque cela est possible :

- Une formation Conduite en sécurité pour les motos a été réalisée pour la première fois.
- Des sensibilisations sont envoyées plusieurs fois au personnel au courant de l'année.



Les Décisions et Projets Institutionnelles

5

5.1 PRÉPARATION À UNE ACCRÉDITATION

EN ROUTE VERS L'ACCRÉDITATION, EN ROUTE VERS L'EXCELLENCE

Une démarche d'excellence structurée

Le Rehazenter s'est engagé depuis mars 2021 dans la démarche d'accréditation proposée par l'organisme Accréditation Canada International (ACI). Cette évaluation externe, menée par des auditeurs expérimentés du secteur de la santé, permet de mesurer la qualité et la sécurité des soins et services offerts aux patients.

Cette initiative volontaire, inscrite dans un cycle de renouvellement régulier, permet à notre établissement de valider l'excellence de ses pratiques, d'en évaluer l'efficacité et de renforcer l'amélioration continue de ses processus et pratiques internes.

Alignement stratégique et objectifs

Cette démarche s'inscrit pleinement dans les objectifs stratégiques du CNRFR, notamment :

- **L'amélioration continue** de la qualité des soins de santé et de la sécurité des patients
- **L'engagement du personnel** dans une culture qualité et d'engagement dans la prise en charge globale des patients
- La **participation active** des patients et de leurs familles en tant que partenaires de soins à part entière
- **La promotion d'un environnement de travail sain et sécuritaire** pour l'ensemble des collaborateurs

Réalisations 2024 : des avancées concrètes

Le Rehazenter élabore et suit un plan d'amélioration de la qualité institutionnel complet autour de l'ensemble de ses processus. Les réalisations de l'année 2024 ont été particulièrement rythmées autour du renforcement de la prise en compte de l'expérience du patient et du développement des connaissances et compétences des équipes.

La prise en compte de l'expérience patient

En mars 2024, le Rehazenter a organisé la première réunion de son Comité patient, réunissant patients et professionnels pour intégrer leur expertise dans les réflexions stratégiques de l'établissement. Grâce à

un membre commun avec le Conseil d'Administration et des échanges réguliers entre le Comité Patient et la Direction, un lien est créé entre décisions stratégiques et vécu des patients. Ces interactions ont notamment contribué à des avancées concrètes, telles que l'augmentation du nombre de transports pris en charge par la CNS ou encore la revue de la signalétique de l'établissement, la revue de la procédure de déclaration des plaintes). Au total, le Comité s'est réuni 10 fois en 2024, consolidant ainsi son rôle de passerelle entre la gouvernance et l'expérience patient.

Parallèlement, le Centre a continué de développer d'autres méthodes de recensement de l'expérience patient en renouvelant son système de boîte à suggestions, en mettant à disposition un formulaire de déclarations d'évènements indésirables au patient ou encore en déployant une enquête mêlant expérience et satisfaction du patient. En effet, l'enquête à destination des patients, intègre pour la première fois des mesures de type PREMs (Patient – Reported Experience Measures) ce qui permet au Rehazenter de développer davantage ces actions d'amélioration orientée par ces indicateurs de l'expérience perçue par les patients pris en charge.

Développement des compétences et culture qualité

Depuis plusieurs années, le RehaZenter a mis l'accent sur l'amélioration et la sécurisation des pratiques en faveur du patient.

L'année 2024 a été marquée par une dynamisation du programme de formation du Centre afin de s'assurer notamment du développement uniforme et actualisé des compétences des collaborateurs. Les domaines prioritaires ont été :

- le respect des droits du patient (ex. confidentialité, protection des données, consentement),
- la gestion des risques dans les soins (ex. prévention et contrôle des infections, identitovigilance, prévention des chutes et des escarres).

Afin de diversifier les méthodes d'apprentissage et garantir l'implication des équipes, une méthode innovante de transfert de connaissances a été instaurée au RehaZenter : le Passeport ACI.

Véritable challenge, cela consiste pour les équipes à assister à toutes les interventions d'experts afin de valider chaque participation par un tampon dans un « Passeport ACI », outil ludique et pédagogique pour suivre la montée en compétences des collaborateurs. Chaque intervention porte sur des pratiques primordiales pour les équipes et permet d'assurer une transmission d'informations synthétisée, contextualisée et spécifique à l'équipe concernée, tout en mettant en relation directement le terrain avec l'expert métier. Au total, plus de 20 interventions ont été déployées au sein de chaque service selon ses spécificités.

Parmi les thématiques abordées, on peut mentionner : la tenue du dossier patient, la gestion et la divulgation des événements indésirables, la culture de sécurité du patient, le partenariat patient, le circuit du médicament, la prévention et la gestion de la violence au travail, la santé et la sécurité au travail, le programme efficace d'entretien préventif des équipements ou encore la gestion des plaintes).

Préparation et simulation

L'année 2024 a également été marquée par un exercice de simulation de la visite d'accréditation, mobilisant un investissement important en ressources internes et organisationnelles. Cette simulation a permis de tester nos processus et de préparer les équipes.

Durant cette période, les actions planifiées ont été déployées et des audits d'efficacité ont été réalisés, dans une logique d'amélioration continue.

Perspectives 2025

Cette préparation intense vise à assurer le succès de la seconde visite simulée du mois de janvier 2025 et de la visite d'accréditation certificative programmée pour juillet 2025.

Ces échéances constituent des jalons majeurs dans notre parcours d'excellence et témoignent de l'engagement du RehaZenter dans une démarche d'amélioration continue pérenne et structurée.

L'ensemble de ces initiatives reflète la volonté institutionnelle du RehaZenter de s'inscrire dans les plus hauts standards de qualité et de sécurité, au bénéfice direct de nos patients et de leurs familles.

Date	Thème	Intervenant	Cachet
	Communication aux points de transition de soins & outils normalisés		
	Tenue du dossier patient		
	Droits des patients & Consentement (lire et éclairé)		
	Gestion des plaintes		
	Identitovigilance		
	Programme efficace d'entretien préventif des équipements		
	Gestion & Divulgation des EI		
	Patient partenaire (programme de soins et planification de la sortie)		
	Enjeux éthiques		
	Culture de sécurité des patients et plan de sécurité des patients		

Légende : ● Priorité 1 (rouge), ● Priorité 2 (orange), ● Priorité 3 (vert)

Saison 1 : Janvier - Février 2025
Saison 2 : Mars - Avril 2025
Saison 3 : Mai - Juin 2025

5.2 RENFORT ACCREDITATION



- **Vanessa Cutaia,**
Infirmière au Rehazenter depuis 2013
- **Delphine Girardin,**
Ergothérapeute au Rehazenter depuis 2011
- **Camille Friederich,**
Kinésithérapeute au Rehazenter depuis 2019

L'équipe Renfort ACI a été constituée au 1er janvier 2024 dans le cadre du processus d'Accréditation Canada International, avec pour objectif de soutenir les travaux de documentation associés. Les membres de cette équipe ont été recrutées en tant que collaboratrices de terrain, en raison de leurs profils complémentaires et de leurs compétences adaptées aux exigences de la mission.

Dès le début de leur engagement, elles ont participé à la rédaction du document intitulé «La culture de la sécurité des patients», en s'appuyant sur les suggestions issues du Think Tank organisé avec les collaborateurs du Rehazenter. Cette première contribution s'inscrit dans une dynamique de valorisation du travail collectif et d'intégration des retours du terrain dans les démarches qualité.



5.3 COMITÉ PATIENT

La réunion d'instauration du Comité Patient s'est tenue le 26 mars 2024. Depuis cette date, le Comité s'est réuni neuf fois, à un rythme mensuel, témoignant de son engagement constant dans les démarches d'amélioration de la qualité des soins et des services au sein du RehaZenter.

Dès sa mise en place, le Comité a été intégré dans les processus liés à l'amélioration des informations transmises aux patients. Il émet des avis consultatifs sur divers documents, soit à son initiative, soit à la demande du RehaZenter, propose des thématiques jugées pertinentes, participe à la rédaction d'articles dans le journal interne Rehanews et veille à la conformité des contenus avec les droits et obligations des patients.

Sur le plan de la prise en charge globale, le Comité agit comme force de proposition en sollicitant des échanges avec les équipes du RehaZenter sur des sujets qu'il estime prioritaires pour les patients et leurs proches. Il se positionne sur les requêtes institutionnelles, émet des recommandations concrètes et en suit la mise en œuvre afin de garantir une amélioration continue des pratiques.

Par ailleurs, en dehors du cadre formel des plaintes, le Comité joue un rôle central dans l'évaluation de l'expérience patient. Il s'implique dans l'analyse des pratiques en matière de qualité et de sécurité, remonte les observations relayées par les associations de patients et, lorsque cela s'avère pertinent, va à la rencontre du terrain pour mieux appréhender les réalités vécues.

Dès les premières séances, les membres du Comité ont su s'approprier leur rôle avec sérieux et enthousiasme. De nombreux sujets ont été abordés, notamment des questions très concrètes comme la circulation, la signalisation ou le repérage au sein de l'établissement. Leur avis a d'ores et déjà été sollicité à plusieurs reprises par des instances telles que la cellule Qualité ou le Comité d'éthique. Le Comité collabore activement au traitement des suggestions et s'est déjà associé à la Direction pour la mise en œuvre d'actions ciblées.

Les débuts de ce Comité sont prometteurs. Il apporte une vision nouvelle et précieuse, ancrée dans l'expérience réelle des usagers. La Direction et le Conseil d'Administration se félicitent de la richesse de ces échanges, qui renforcent la dynamique participative de l'établissement. Le Comité Patient est d'ores et déjà reconnu comme un interlocuteur à part entière, appelé à devenir un partenaire indispensable dans l'évolution des pratiques du RehaZenter.



COMITÉ PATIENT
RehaZenter

5.4 DÉMARCHE RSE

Au RehaZenter, notre engagement en matière de Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) s'inscrit dans une vision globale et durable. Il repose sur la conviction que notre mission va bien au-delà des soins de rééducation spécialisés. Elle implique également une responsabilité vis-à-vis de nos patients, de nos collaborateurs, de nos partenaires et de la société dans son ensemble.

Notre objectif est de faire de la RSE un levier de progrès partagé, au bénéfice de tous. Nous souhaitons intégrer les principes du développement durable dans l'ensemble de nos pratiques, tout en favorisant une culture d'engagement, d'écoute et de coopération. Cela signifie promouvoir une gouvernance éthique, des pratiques sociales inclusives, une gestion responsable de nos ressources et une attention constante à l'impact de nos activités sur l'environnement.

Au quotidien, de nombreuses actions concrètes sont déjà mises en œuvre par les équipes, souvent de manière spontanée. L'un de nos défis est de donner plus de visibilité à ces initiatives, de mieux les structurer et de les faire connaître tant en interne qu'en externe. Notre ambition est ainsi de construire, jour après jour, un RehaZenter attentif aux enjeux sociétaux, soucieux de son impact et exemplaire dans ses pratiques. Il s'agit de créer un environnement de travail et de soins aligné avec nos valeurs, mais aussi capable de répondre aux attentes grandissantes de notre écosystème.

Chaque année, le Comité RSE définit une feuille de route autour d'un ou deux axes prioritaires, parmi les quatre piliers fondamentaux de la RSE : la stratégie, la gouvernance, le social et l'environnement. Cette approche ciblée permet de concentrer les efforts sur des objectifs clairs, tout en garantissant une progression continue et mesurable.

En 2024, le Comité a choisi de mettre l'accent sur le pilier social, avec pour axe principal le vécu des valeurs fondamentales portées par le RehaZenter. Une large campagne de sensibilisation a été lancée, prévue sur deux années, visant à réinterroger et réaffirmer ce socle de valeurs dans les pratiques quoti-

diennes. Pour l'année en cours, trois valeurs essentielles ont été mises à l'honneur : le respect, l'écoute et l'empathie. Des supports de communication, des ateliers participatifs et des moments d'échange ont permis de faire vivre ces valeurs sur le terrain, au sein des équipes comme dans la relation aux patients.

En parallèle, le RehaZenter a poursuivi son implication dans des événements à dimension sociale, tels que la journée « Mets tes baskets », qui promeut la solidarité et la santé par le mouvement, ou encore la Journée de la Diversité, qui rappelle l'importance d'un environnement professionnel inclusif, respectueux de toutes les différences.

Sur le plan environnemental, des avancées concrètes ont également été réalisées. Le plan "Grande Chaleur" a été révisé avec la participation active du Groupe Amélioration de l'Environnement de Travail, intégrant des mesures plus adaptées aux nouvelles conditions climatiques. Des actions de gestion énergétique ont été engagées, notamment par l'optimisation de la température dans les chambres des patients, visant à concilier confort, sécurité et réduction de la consommation énergétique. D'autres projets environnementaux sont en cours de développement ou d'évaluation, dans une dynamique continue d'amélioration des pratiques écoresponsables.

Le RehaZenter réaffirme ainsi sa volonté de faire de la RSE un pilier de son identité, en accord avec ses valeurs, ses missions et son rôle dans la société. Cet engagement progressif et structuré s'inscrit dans une logique d'exemplarité et de durabilité, au service de tous.

5.5 PARCOURS PATIENT

UN ACCOMPAGNEMENT STRUCTURÉ ET HUMAIN AU CŒUR DU CENTRE DE SOINS

La prise en charge au RehaZenter est personnalisée en fonction de la situation particulière de chaque patient et s'inscrit dans un chemin clinique structuré, impliquant toutes les parties prenantes. Ce parcours intègre la continuité des soins depuis le secteur hospitalier aigu jusqu'aux réseaux de soins à domicile, garantissant une prise en charge globale et cohérente.

Le parcours de soins peut se décliner sous deux modalités complémentaires :

- Stationnaire (hospitalisation complète)
- Ambulatoire

Le patient peut ainsi débuter son suivi en hospitalisation complète avant de poursuivre en ambulatoire, ou inversement, en fonction de ses besoins cliniques et de son niveau d'autonomie. Une prise en charge exclusivement ambulatoire est également possible pour certains profils.

Cette organisation s'appuie sur une collaboration étroite entre l'ensemble des professionnels de santé impliqués : médecins, kinésithérapeutes, ergothérapeutes, psychologues, infirmiers, assistants sociaux, orthophonistes, orthoptistes, etc. Chaque acteur contribue activement à l'élaboration, la mise en œuvre et l'adaptation du projet thérapeutique individualisé.

L'approche pluridisciplinaire, centrée sur la personne, repose sur une dynamique de coordination structurée autour de temps forts, tels que les synthèses d'équipe et les réunions de famille. Ces moments essentiels garantissent la cohérence, l'adaptabilité et la qualité du projet thérapeutique tout au long du parcours du patient.

Disposer d'un parcours clair et anticipé offre plusieurs avantages :

- Rassurer le patient dès les premiers contacts
- Répondre aux questions fréquentes sur les étapes de soins
- Préparer à une éventuelle poursuite en ambulatoire ou en hospitalisation à domicile
- Offrir une meilleure visibilité sur la durée du séjour et les objectifs thérapeutiques.

Le projet de structuration du parcours patient n'a pas commencé en 2024. Il s'agit d'une démarche initiée plusieurs années auparavant, avec une volonté d'ancrer durablement une dynamique d'amélioration continue.



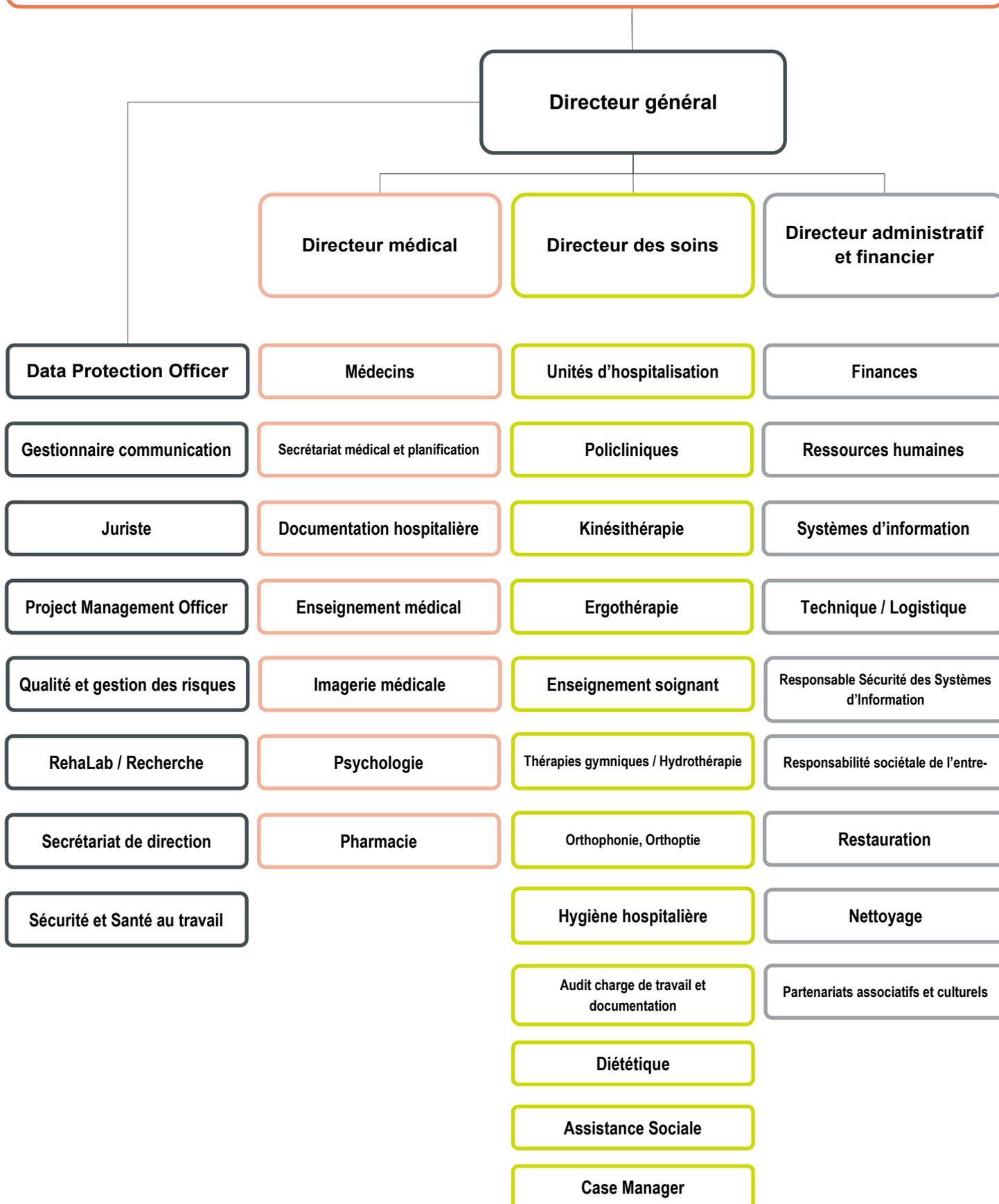


**Structure de Gestion et
Administrative**



6.1 ORGANIGRAMME

Conseil d'Administration Rehazenter



6.2 CONSEIL D'ADMINISTRATION



Membres effectifs du conseil d'administration

6.2 CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le CNRFR est administré par un Conseil d'administration qui possède les pouvoirs les plus étendus pour accomplir tous les actes de disposition et de direction générale de l'organisation, tant sur le plan organisationnel et opérationnel que financier.

Il établit la politique générale du CNRFR, les choix stratégiques et définit les activités de l'établissement en conformité avec les lois, règlements et conventions en vigueur.

Il nomme le Directeur général ainsi que les Directeurs de département, à qui il délègue la gestion générale de l'établissement ainsi que la supervision des activités médicales, de soins et administratives.

Conformément à la loi CNRFR (article 4 loi), le Conseil d'administration est composé de onze membres effectifs et de onze membres suppléants, nommés et révoqués par le Grand-Duc, sur proposition du ministre ayant la Santé dans ses attributions. Le Commissaire aux Hôpitaux, le membre suppléant proposé par le Conseil médical ainsi que le membre suppléant proposé par la délégation du personnel, qui ont chacun une voix consultative, sont invités à chaque réunion du Conseil d'administration.

Au 31 décembre 2024, composition du Conseil d'Administration du CNRFR :

MEMBRES EFFECTIFS

Membres proposés par le Conseil de Gouvernement

M. Laurent MERTZ, président
M. Serge HOFFMANN, vice-président
Mme Sonja TRIERWEILER

Membres proposés par le Conseil de Gouvernement représentant les intérêts des usagers

M. Aloyse PAULUS
M. Jean-Marc SCHEER

Membres représentant les centres hospitaliers

Dr Paul WIRTGEN
Dr Martine GOERGEN
Mme Sandra THEIN
M. Serge HAAG

Membres représentant le conseil médical

Dr Jean-Paul SCHMIZ

Membres représentant la délégation du personnel

Mme Monique PEGELS

Invité Permanent, Commissaire de Gouvernement aux hôpitaux, observateur

M. Jean-Paul FREICHEL

MEMBRES SUPPLÉANTS

Dr Murielle WEYDERT
M. Yves KOHN
Mme Claire ANGELSBURG

M. Raymond REMAKEL
Mme Maryse ARENDT

Mme. Nathalie CHOJNAKI
Dr Marguerite LECHES
Dr Marc BERNA
Dr Romain SCHOCKMEL

Dr Raoul HOFFMANN

M. Florent EYRAUD

6.3 INSTANCES

Conseil de direction

Le Conseil de direction est l'organe exécutif de CNRFR et assure la coordination de l'activité hospitalière par la loi portant la création du Centre National de Rééducation Fonctionnelle et de Réadaptation. Le Directeur général est assisté dans ses missions par un directeur des soins, un directeur médical ainsi qu'un directeur administratif et financier. Le Directeur général peut inviter toute autre collaborateur du CNRFR à participer aux réunions dudit Conseil de direction.

Dr Gaston SCHÜTZ, *Directeur Général*

Thomas HENKELS, *Directeur Administratif et Financier*

M. Patrick SCHWARZ, *Directeur des Soins*

Dr Thierry DEBUGNE, *Médecin faisant fonction Directeur Médical*

Dr Fabien RAYNARD, *Médecin faisant fonction Directeur Médical*

Conseil médical

L'article 32 de la loi définit le Conseil médical comme étant l'organe représentant les médecins, les pharmaciens et les chefs de laboratoire exerçant à l'hôpital, à travers lequel ceux-ci peuvent collaborer à la prise de décisions à l'hôpital.

Le Conseil médical 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, du Directeur général et Directeur médical.

Dr Frédéric CHANTRAINE, *président*

Dr Jean-Paul SCHMIZ, *secrétaire*

Dr José PEREIRA, *membre effectif*

Au 31 décembre 2024, composition du corps médical du CNRFR :

Rééducation Neurologique

Dr Frédéric CHANTRAINE
Dr Thierry DEBUGNE
Dr Elisabeth KOLANOWSKI
Dr José PEREIRA
Dr Khaoula ACHOUR

Rééducation Traumatologique–orthopédique

Dr Raoul HOFFMANN
Dr Silvia MORINI
Dr Fabien RAYNARD
Dr Jean-Paul SCHMIZ
Dr Elise SCHWARTZ-LEDUC

Comité d'éthique mixte

L'article 26 de la loi précise que tout hôpital doit se doter, seul ou en association avec un ou plusieurs autres hôpitaux ou établissements hospitaliers spécialisés, d'un comité d'éthique hospitalier.

Le Comité d'éthique hospitalier a pour attributions :

- de fournir, en l'absence de disposition de fin de vie ou de directive anticipée une aide à la décision au patient ou à ses proches, si le patient n'est plus en état de s'exprimer, ainsi qu'aux médecins traitants hospitaliers, chaque fois qu'une pluralité de démarches peut être envisagée du point de vue médical et que le choix entre elles donne lieu à des dilemmes éthiques ;
- de préparer des orientations internes à l'hôpital pour autant qu'elles concernent des questions d'éthique.

Le Comité peut comprendre tant des membres extérieurs à l'hôpital que des membres attachés à celui-ci. Le Comité d'éthique est commun au CNRFR, à l'Hôpital Intercommunal de Steinfort et au Centre de Réhabilitation du Château de Colpach.

Comité d'évaluation et d'assurance qualité des prestations hospitalières, CEAQPH

Le CEAQPH a pour missions d'assurer les tâches suivantes :

- Veiller à la mise en place du système de signalement des événements indésirables. Le CNRFR met en place un système de signalement et de surveillance des infections nosocomiales, des accidents et autres événements indésirables, de façon à pouvoir identifier et analyser les incidents, quasi-incident et autres faits dont les conséquences sont ou auraient pu être dommageables, qui révèlent un état réel ou potentiel d'insécurité ou de non-qualité, pour les patients, le personnel, les visiteurs, ou les biens.
- Développer et contribuer à la mise en place d'un programme interne de gestion globale et coordonnée de la qualité et des risques.
- Faire, s'il y a lieu, des suggestions pour améliorer la sécurité, la gestion des risques, y compris les risques opérationnels, et la qualité de fonctionnement de l'établissement et de ses services, pour améliorer les prises en charge et pour assurer le respect des droits des patients.
- Élaborer annuellement un rapport sur le bon fonctionnement et la qualité des prestations offertes.

Présidé par le Directeur général, le comité comprend au moins un représentant du Conseil médical et un membre de la cellule qualité.

Comité de prévention de l'infection nosocomiale, CPIN

Le CPIN définit les grandes orientations en matière de Prévention et Contrôle des Infections (PCI) et informe régulièrement, les instances officielles et le personnel, de l'état de la situation au CNRFR selon le plan de communication.

L'objectif principal du CPIN est la prévention et le contrôle des infections nosocomiales pour les patients, et des infections pour les collaborateurs et tout autre usager.

Les membres du CPIN diffusent à travers le CNRFR la politique de prévention et de contrôle des infections.

Délégation du personnel

Le CNRFR dispose d'une délégation du personnel dont le rôle, les missions et attributions sont définies dans les articles L.411-1 et suivants du LIVRE IV. « Représentation du personnel » du Code du travail.

La délégation du personnel est composée de 7 membres effectifs et 7 membres suppléants.

Conseil scientifique

Le Conseil scientifique du CNRFR est une instance consultative inter-hospitalière. Il a pour finalité de faciliter tout ce qui concourt au progrès de l'institution au bénéfice des patients, dans les domaines de la rééducation fonctionnelle et de la réadaptation : éclairage sur les avancées scientifiques, coopération avec les autres établissements hospitaliers, avis sur toutes les questions relatives à l'orientation médicale du CNRFR, ainsi qu'en matière de filières de rééducation, de recherche et d'enseignement.

L'objectif principal du Conseil scientifique est de faciliter tout ce qui doit concourir au progrès de l'institution au plus grand bénéfice des patients.

Chaque établissement hospitalier, représenté au Conseil d'administration du CNRFR, peut proposer un membre au Conseil scientifique sur proposition de l'organisme gestionnaire de leur hôpital.

Comité de traitement des situations d'Harcèlement, de Violence et de Discriminations, CHVD

Le CHVD a pour mission le traitement des situations d'harcèlement, de violence et des discriminations en toute confidentialité et neutralité.

REHAZENTER LUXEMBOURG

1, rue André Vésale
L-2674 Luxembourg
T. 2698-1
F. 2698-2999
www.rehazenter.lu

Crédits photos

Marion DESSARD
Service Communication Rehazenter

Juillet 2025