

Rapport annuel 2018

CLINIQUES
DE L'EUROPE

EUROPA
ZIEKENHUIZEN

advanced care - personal touch

Introduction

Au nom du Conseil d'Administration, des médecins et des collaborateurs des Cliniques de l'Europe, c'est un honneur de pouvoir vous présenter notre rapport annuel 2019. Par ce biais, nous souhaitons partager avec vous nos réalisations au sein de l'hôpital. Portés par notre credo: « Yes we Care », la réussite signifie pour nous de pouvoir toujours prodiguer les meilleurs soins à nos patients. Réaliser cette ambition dans un environnement qui change constamment et très rapidement n'est pas toujours évident. 2018 était, à beaucoup de points de vue, une année réussie.

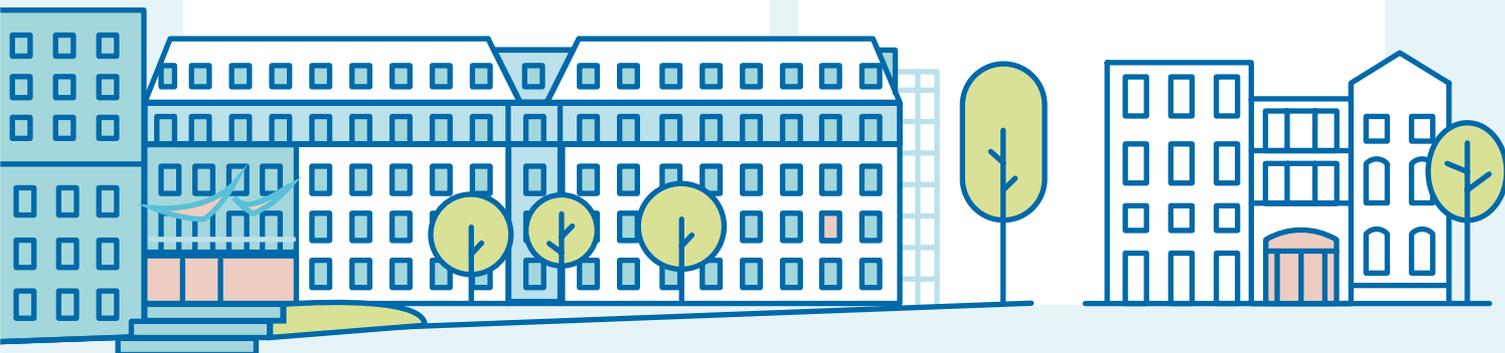
En effet, nous avons effectué de nombreuses avancées, que ce soit sur le plan de la qualité et du développement de notre technologie de pointe de notre offre médicale, de l'intégration au niveau du fonctionnement de nos hôpitaux ainsi que de l'accessibilité de notre offre de soins.

Par ce rapport annuel, nous espérons pouvoir vous donner un aperçu enrichissant de ce qui se passe derrière les murs des Cliniques de l'Europe.

Peter Fontaine

Directeur Général

Administrateur Délégué



Site Ste-Elisabeth

Consultation Externe Halle

Facts & figures

2
sites
hospitaliers

2
sites
de consultations

301
médecins
spécialistes
(+7,9%*)

1.701
membres
du personnel
(+3,5%*)

336.635
consultations
(+1,4%*)

22.253
admissions
(-2,2%*)

63.335
hospitalisations
de jour
(+10,3%*)

163.379
journées
d'hospitalisation
(-4,6%*)

9.865
interventions
chirurgicales
(hospitalisation)
(-6,8%*)

12.314
interventions
chirurgicales
(hôpital de jour)
(-2,5%*)

2.351
accouchements
(-0,8%*)

63.283
visites aux urgences
(+8,1%*)

* par rapport à 2017



Bella Vita Medical Center



Site St-Michel

Quelques réalisations « Made in 2018 »



Rénovation labo anato-pathologie

Le nouveau projet architectural du laboratoire d'anato-pathologie a été conçu dans le sens du processus des traitements des échantillons, de la réception à la rédaction du compte-rendu final, avec séparation du technique et de l'administratif.

La conception des nouveaux locaux permet donc la prise en charge de prélèvement, du dépôt jusqu'au produit fini, en un circuit fermé au sein des différents locaux techniques.

La création de ce nouveau laboratoire a également été l'occasion d'investir dans du matériel technique de nouvelle génération, permettant une efficacité et une optimisation accrue des processus.

Nouvel examen en médecine interne : la capillaroscopie

La capillaroscopie est un examen totalement indolore qui permet de définir le type de phénomène de Raynaud dont est atteint un.e patient.e. L'examen peut faire la différence entre une maladie de système ou un problème « banal » et ainsi orienter le traitement. En dehors des centres universitaires, peu de services de Médecine Interne disposent de cet outil.

Les campagnes « Quick Wins »

L'amélioration de la qualité des soins et de la sécurité des patients, cela passe aussi par l'accomplissement de gestes simples. L'amélioration continue est au cœur de nos pratiques. La vie aux Cliniques de l'Europe est ponctuée de campagnes de sensibilisation à différents « quick-wins » en matière de qualité des soins et de sécurité du patient (par exemple : double identification du patient, hygiène des mains, prévention incendie, hémovigilance).

Un « quick-win » est une action d'amélioration immédiatement réalisable, sur laquelle l'équipe a une emprise et qui est facile et rapide à implémenter.



Certificat « European Stroke Organisation »

L'unité de prise en charge des Accidents Vasculaires Cérébraux (AVC) des Cliniques de l'Europe a reçu la reconnaissance officielle de « Stroke Unit ».

Cette certification, délivrée par la European Stroke Organisation (ESO), impose des règles très strictes, telles que l'assurance que le patient sera entouré d'experts provenant de divers domaines médicaux. L'institution est le 1^{er} hôpital reconnu à ce titre à Bruxelles.

Service Maternité rénové

Les Cliniques de l'Europe (site St-Michel, Etterbeek) ont inauguré leur nouveau service de maternité en septembre 2018. Du bloc d'accouchement, à l'unité de maternité, en passant par la néonatalogie, tout a été rénové afin d'accueillir les patientes et leurs bébés dans les meilleures conditions de confort et de sécurité possibles.



Nouvel espace détente et bien-être dans l'unité d'oncologie

Un nouvel espace détente et bien-être dédié aux patients souffrant d'un cancer s'est ouvert il y a peu dans l'unité d'oncologie sur le site Ste-Elisabeth. Ce local est un « havre de paix », où il est possible de se ressourcer et être à l'abri du stress et du bruit, ou de faire une pause en toute sérénité.

L'aménagement a été créé dans le but d'offrir un espace convivial, hors de la chambre d'hospitalisation, au patient et à sa famille, mais aussi aux intervenants de l'équipe pluridisciplinaire du EurHope Cancer Care Center.

Accréditation « Smiley 2018 - 2021 » pour Medirest et la biberonnerie

Medirest, en charge des repas, de la cuisine et du self-service des Cliniques de l'Europe, ainsi que la biberonnerie ont obtenu le label « Smiley » sur le site Ste-Elisabeth pour 2018-2021. Grâce à ce label, Medirest et les Cliniques de l'Europe prouvent qu'ils bénéficient d'un système de qualité crédible. Cette accréditation est un signe de confiance pour le personnel et les patients car elle donne la garantie que la sécurité alimentaire des produits est optimale. Valable 3 ans, elle est prodiguée par l'AFSCA (Agence Fédérale pour la Sécurité de la Chaîne Alimentaire).

Innovation coffee med

Les Cliniques de l'Europe ont lancé des petits déjeuners appelés « INNOVATION coffee med » auprès de ses collaborateurs. L'objectif est de stimuler l'innovation et la créativité au sein de nos Cliniques. Lors de ces petits déjeuners, une session de brainstorming est organisée autour de l'application d'une nouvelle solution technologique, de matériel, d'application digitale ou de processus. Le but est de voir si la solution présentée peut être appliquée et implémentée aux Cliniques de l'Europe.

Limitation des suppléments d'honoraires

Les Cliniques de l'Europe et leurs médecins ont fait le choix de limiter leurs suppléments d'honoraires en chambre privée à un maximum de 200% depuis le 1^{er} janvier 2019 afin de garantir l'accès aux soins dans les meilleures conditions de confort.



Prolongation certification « ISO 9001 » pour le service Radiothérapie

Le service Radiothérapie a prolongé sa certification sous la norme ISO9001:2015. Cette norme définit les critères d'un système de management de la qualité. Elle repose sur un certain nombre de principes, notamment une forte orientation patient, la motivation, l'approche processus et l'amélioration continue. Une fois le certificat obtenu, celui-ci est valable pour une durée de trois ans. Chaque année, un auditeur vient s'assurer que la démarche d'amélioration continue reste présente au sein de l'organisme.

Bornes de recharge pour voitures électriques

Afin d'accueillir les patients dans les meilleures conditions et de proposer des alternatives de transport plus écologiques, les Cliniques de l'Europe proposent désormais des bornes de recharge pour véhicules électriques dans les parkings des sites St-Michel et Ste-Elisabeth.

yes WE CARE

Notre stratégie

Notre stratégie « Yes we care » vise la satisfaction de nos patients, qui occupent en permanence une place centrale, et le bien-être de nos collaborateurs - médecins et membres du personnel - qui jouent un rôle essentiel au quotidien.

Pour y arriver, nous avons défini 8 priorités stratégiques, qui seront le fil rouge de toutes nos actions jusqu'en 2020. Chacune d'entre elles a une importance pour le patient comme pour le collaborateur :

1. Intégrer les prestations de soins

Pour nos patients

Nous travaillons de manière transversale et collégiale, ce qui permet une prise en charge multidisciplinaire, de qualité, et plus efficace.

Pour nos collaborateurs

La transversalité et la collégialité stimulent le travail en équipe et l'efficacité.



2. Développer des trajets de soins basés sur l'Evidence Based Medicine (EBM)

Pour nos patients

Nous accompagnons nos patients dès leur première visite, en les informant et les intégrant dans un trajet de soins.

Pour nos collaborateurs

Chaque collaborateur trouve sa place dans l'itinéraire de soins du patient, ceci étant une description du trajet complet qu'un patient souffrant d'une pathologie spécifique parcourt dans la clinique, du diagnostic jusqu'au traitement inclus et ce, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de la clinique, et joue un rôle moteur dans une prise en charge intégrée et adaptée à celui-ci.

5. Intégrer l'ICT et les informations médicales

Pour nos patients

Le dossier informatisé du patient est sécurisé et accessible par les différents acteurs de sa prise en charge.

Le patient a accès à toute une série de services (prise de rendez-vous, suivi médical, information, accessibilité téléphonique, etc.).

La protection des données individuelles est garantie.

Pour nos collaborateurs

Nous travaillons au quotidien à garantir l'accessibilité, la sécurité et l'évolution de notre plateforme informatique (Dossier Patient Informatisé, datawarehouse (gestion des données), l'intranet, le site web, etc.).

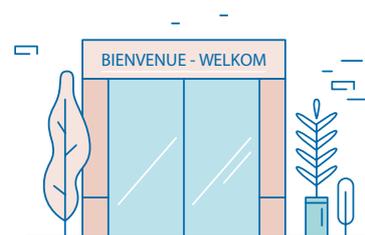
6. Développer une démarche marketing

Pour nos patients

Nous avons le savoir-faire, nous voulons le faire savoir.

Pour nos collaborateurs

Par une communication ajustée et sur mesure, nous cherchons en permanence à atteindre de nouveaux patients et de nouveaux collaborateurs.



3. Se différencier par la qualité

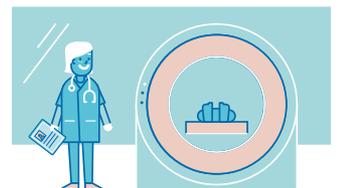
Pour nos patients

Nous mettons l'accent sur une offre de soins personnalisés, et de qualité, où le patient est assuré de la compétence actualisée de chaque professionnel de la santé.

Pour nos collaborateurs

Nous garantissons nos standards de qualité, tant pour nos processus de soins que pour ceux de support. Ensemble, nous allons vers l'accréditation JCI.

Nous voulons maintenir et développer les compétences et le développement personnel de nos collaborateurs, en leur proposant des formations et en leur permettant d'en suivre.



4. Investir dans les maladies chroniques

Pour nos patients

Nous offrons une expertise étendue avec une prise en charge via un trajet de soins particulier.

Pour nos collaborateurs

Nous nous préoccupons davantage des maladies chroniques, tant au niveau des compétences que des techniques.



7. Miser sur la réallocation et l'amélioration de la performance

Pour nos patients

Le patient a la garantie de trouver aux CDLE des appareils médicaux à la pointe.

Nous investissons également dans la formation de nos collaborateurs, et dans une infrastructure plus confortable pour nos patients.

Pour nos collaborateurs

Nous mettons tout en œuvre pour réinvestir une partie de nos moyens financiers dans l'innovation.

Nos collaborateurs sont rassurés, fiers et stimulés par cet environnement moderne et de pointe.

8. Développer une culture propre à l'hôpital

Pour nos patients

« Nous pour vous ».

Pour nos collaborateurs

Nous stimulons le sentiment d'appartenance au groupe, et redonnons l'envie de travailler ensemble.

Notre stratégie en images



Activité et chiffres

	2017	2018	%
Consultations	332.119	336.635	+1,4%
Visites aux urgences	58.542	63.283	+8,1%
Admissions	22.764	22.253	-2,2%
Hospitalisations de jour - CHIR	7.735	7.740	0,0%
Hospitalisations de jour - MED	31.091	32.452	+4,4%
Accouchements	2.370	2.351	-0,8%
Lits agréés	715	715	-
Journées d'hospitalisation	171.197	163.379	-4,6%

L'activité ambulatoire augmente (+1,4% consultations), particulièrement grâce au développement du Bella Vita Medical Center à Waterloo. Sur les deux sites hospitaliers à Uccle et Etterbeek, nous vivons surtout une augmentation du nombre de passages aux urgences (+8,1%), ce qui reflète la confiance que les patients et les référents nous donnent pour ce qui concerne la bonne prise en charge des patients aigus.

Néanmoins l'activité hospitalière classique diminue légèrement (-2,2% d'admissions). Le nombre de journées d'hospitalisation diminue plus fort (-4,6%), ce qui indique une durée de séjour moyenne plus courte et plus efficace pour nos patients. La diminution de l'activité hospitalière classique est pour une partie compensée par une augmentation de l'activité one day (+4,4%), en ligne avec la tendance que l'on constate partout dans le secteur.

Tout en € 000	2017	2018
Produits d'exploitation	246.607	252.224
Frais d'exploitation	-247.927	-253.205
Résultat financier	1.534	1.012
Résultat courant	214	31
Résultat exceptionnel	-572	6.692
Bénéfice et perte de l'année	-358	6.723
« Acid test »	1,57	1,58
Solvabilité	47,8%	49,2%

L'exercice comptable 2018 est clôturé avec un résultat courant en équilibre (0,0%), tout comme l'année précédente. Les produits d'exploitation et les frais d'exploitation ont augmenté de 2% par rapport à l'année 2017, principalement lié à l'indexation. L'hôpital parvient tout justement à couvrir les coûts opérationnels de ses activités, sous une pression budgétaire qui ne cesse d'augmenter, mais qui pour le moment ne génère pas de marge pour réinvestir dans le futur. Pour finir, le résultat comptable final de cette année est amélioré grâce à quelques éléments non-récurrents dans le résultat exceptionnel de l'exercice.

CLINIQUES
DE L'EUROPE

EUROPA
ZIEKENHUIZEN

advanced care - personal touch

Site Ste-Elisabeth | Avenue De Fré 206 | 1180 Bruxelles | Tél. 02 614 20 00

Site St-Michel | Rue de Linthout 150 | 1040 Bruxelles | Tél. 02 614 30 00

Bella Vita Medical Center | Allée André Delvaux 16 | 1410 Waterloo | Tél. 02 614 42 00

Consultation Externe Halle | Bergensesteenweg 67 | 1500 Halle | Tél. 02 614 95 00

www.cliniquesdeurope.be | workat.europehospitals.be



Cliniques de l'Europe



@europehospitals