

Jaarverslag 2018



CLINIQUES
DE L'EUROPE

EUROPA
ZIEKENHUIZEN

advanced care - personal touch

Inleiding

Het is een eer om u, in naam van de Raad van Bestuur, alle artsen en medewerkers van de Europa Ziekenhuizen, ons jaarverslag 2019 te kunnen aanbieden. Hiermee willen we u deelgenoot maken van ons werk in de Europa Ziekenhuizen. Succesvol zijn, betekent dat we er in slagen om steeds betere zorg te leveren voor de vele patiënten die beroep op ons doen, gedragen door het credo van onze ziekenhuizen: 'Yes we Care'.

Deze ambitie realiseren binnen een omgeving die zeer snel verandert, is niet altijd evident. 2018 was vanuit

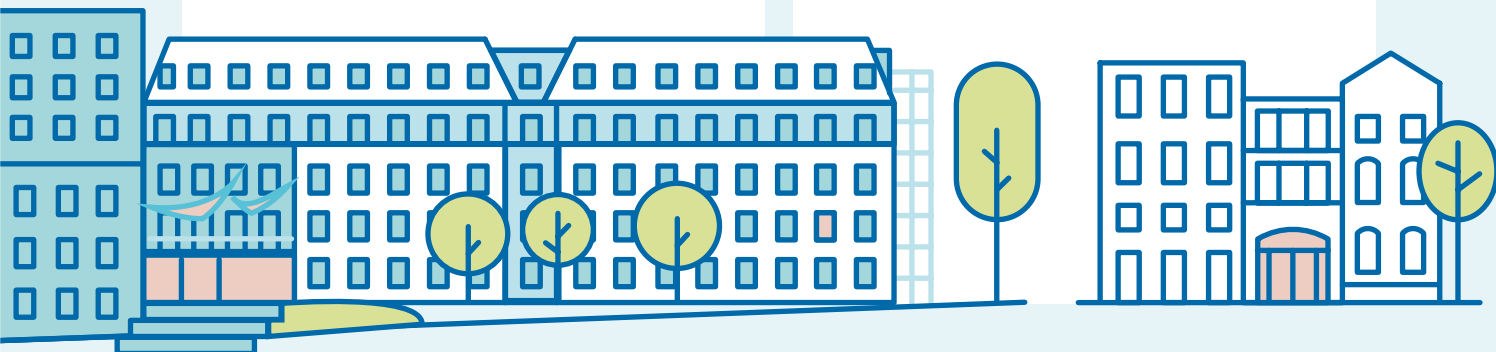
vele perspectieven dan ook een succesvol jaar. We realiseerden verdere vooruitgang op het vlak van een hooggespecialiseerd en kwalitatief medisch aanbod, de integratie van de werking van onze ziekenhuizen en de toegankelijkheid van ons zorgaanbod.

Met dit jaarverslag hopen we u een leerrijke blik te kunnen bieden achter de schermen van de Europa Ziekenhuizen.

Peter Fontaine

Algemeen Directeur

Afgevaardigd Bestuurder



Site St-Elisabeth

Externe Raadpleging Halle

Facts & figures

2
ziekenhuissites

2
raadplegingssites

301
artsen specialisten
(+7,9%*)

1.701
personeelsleden
(+3,5%*)

336.635
raadplegingen
(+1,4%*)

22.253
opnames
(-2,2%*)

63.335
'One Day' opnames
(+10,3%*)

163.379
ligdagen
(-4,6%*)

9.865
chirurgische
ingrepen
(hospitalisatie)
(-6,8%*)

12.314
chirurgische
ingrepen
(one day)
(-2,5%*)

2.351
bevallingen
(-0,8%*)

63.283
bezoeken bij de
spoedgevallendienst
(+8,1%*)

* ten opzichte van 2017



Bella Vita Medical Center



Site St-Michel

Enkele realisaties 'Made in 2018'



Renovatie van het labo anatomopathologie

Het nieuwe architecturale project werd opgezet volgens het verloop van het behandelingsproces van de stalen, van de ontvangst tot de redactie van het eindverslag, met de scheiding van techniek en administratie. Het concept van de nieuwe lokalen maakt dus de verwerking van de stalen in een gesloten systeem binnen de verschillende technische lokalen mogelijk, van de ontvangst tot het afgewerkte product.

De creatie van het nieuwe labo bood ons ook de gelegenheid om te investeren in technisch materiaal van de nieuwe generatie, en zo de efficiëntie van onze processen verhogen en optimaliseren.

Nieuw onderzoek in Inwendige Geneeskunde: de capillaroscopie

Capillaroscopie is een volkomen pijnloos onderzoek die de mogelijkheid biedt om een primair en secundair fenomeen van Raynaud van elkaar te onderscheiden. Het kan een symptoom van een ernstige systeemziekte of daarentegen onbeduidend zijn. Buiten de universitaire centra beschikken weinig diensten voor Interne Geneeskunde over deze tool.

De 'Quick-Wins' campagnes

De kwaliteit en de patiëntveiligheid, kan ook met eenvoudige ingrepen. Continue verbetering staat centraal in al wat wij doen. De Europa Ziekenhuizen organiseren constant sensibiliseringscampagnes over verschillende 'quick-wins' op het gebied van kwaliteit van de zorg en patiëntveiligheid (bijvoorbeeld: dubbele patiënten-identificatie, handhygiëne, brandveiligheid, hemovigilantie).

Een 'quick-win' is een onmiddellijk realiseerbare verbeteringsactie: onder invloed van een team, eenvoudig en snel in te voeren.



Certificaat 'European Stroke Organisation'

De eenheid voor beroertezorg (of cerebrovasculair accident, CVA) van de Europa Ziekenhuizen wordt officieel als 'Stroke Unit' erkend. Dit certificaat, afgeleverd door de European Stroke Organisation (ESO), legt heel strikte regels op, zoals de garantie dat de patiënt omringd zal worden door experts vanuit verschillende medische gebieden. De instelling is hiermee het eerste Brusselse ziekenhuis dat deze erkenning krijgt.

Nieuwe kraamafdeling

De Europa Ziekenhuizen (site St-Michel, Etterbeek) hebben hun nieuwe kraamafdeling in september 2018 geopend. Het bevallingskwartier, de kraamafdeling en de afdeling Neonatologie werden volledig gerenoveerd om de moeders en hun baby's in de beste omstandigheden te ontvangen, zowel wat hun comfort als wat hun veiligheid betreft.



Nieuwe relaxatie- en wellnessruimte in de eenheid oncologie

De eenheid oncologie van de site St-Elisabeth stelt sinds kort een nieuwe relaxatie- en wellnessruimte ter beschikking van de kankerpatiënten. Deze ruimte is een 'oord van vrede en rust', een plek om te herbronnen, zich tegen stress en lawaai af te schermen of gewoon in alle rust even te pauzeren.

De ruimte werd als een gezellige plek ingericht, buiten de ziekenhuiskamer, voor de patiënten en hun familie, maar ook voor de hulpverleners van het multidisciplinaire team van het EurHope Cancer Care Center.

Accreditatie 'Smiley 2018 - 2021' voor Medirest en de melkkeuken

Medirest, verantwoordelijk voor de maaltijden, de keuken en de self-service evenals de melkkeuken van de Europa Ziekenhuizen, heeft de 'Smiley' accreditatie behaald op de site St-Elisabeth voor 2018-2021. Met deze Smiley bewijst Medirest dat zij een geloofwaardig systeem van hygiëne toepassen.

Deze accreditatie is een teken van vertrouwen voor personeel en patiënten en het bewijs dat de veiligheid van de voedselproducten optimaal is. Dit attest blijft drie jaar geldig en wordt uitgereikt door het FAVV (Federaal Agentschap voor de Veiligheid van de Voedselketen).

Innovation coffee med

De Europa Ziekenhuizen lanceerde ontbijtbijeenkomsten, genaamd 'INNOVATION coffee med', voor hun medewerkers. De bedoeling is de innovatie en creativiteit te stimuleren binnen onze ziekenhuizen. Tijdens deze ontbijtjes, een brainstormingssessie is georganiseerd rond een mogelijk gebruik van een nieuwe oplossing op vlak van technologie, medisch materiaal, digitale toepassingen of processen. De doelstelling is na te gaan of dit kan worden toegepast in de Europa Ziekenhuizen.

Beperking van ereloonsupplementen

De Europa Ziekenhuizen en hun artsen kiezen voor een beperking van hun ereloonsupplementen in privékamers vanaf 1 januari 2019. Naast een kwalitatieve zorg in een moderne infrastructuur wordt zo ook de financiële toegankelijkheid gegarandeerd.



Verlenging van de certificering 'ISO 9001' voor de dienst Radiotherapie

De dienst Radiotherapie heeft zijn certificering onder de ISO9001: 2015 norm verlengd. De norm legt de criteria vast voor een kwaliteitsmanagementsysteem. Het steunt op een aantal principes, meer bepaald sterke klantgerichtheid, motivatie, procesbeheer en continue verbetering. Eens het certificaat behaald is, blijft het gedurende een periode van drie jaar geldig. Een auditeur komt jaarlijks controleren of de instelling blijft voldoen aan de eis van continue verbetering.

Laadpalen voor elektrische wagens

Om onze patiënten onder de beste voorwaarden te kunnen ontvangen en om meer alternatieven aan te bieden voor meer ecologisch transport, bieden de Europa Ziekenhuizen laadpalen voor elektrische wagens op de site St-Michiel en de site St-Elisabeth.

yes WE CARE

Onze strategie

Onze 'Yes we care'-strategie benadrukt het evenwicht tussen de tevredenheid van onze patiënten, die steeds centraal staan, en het welzijn van al onze medewerkers - geneesheren en personeelsleden - die dagelijks een belangrijke rol te vervullen hebben.

Om onze doelstellingen te bereiken, hebben we 8 strategische prioriteiten gedefinieerd. Deze vormen de rode draad voor al onze acties tot 2020. Elk van deze prioriteiten is van belang voor zowel onze patiënten als onze medewerkers:

1. Integreren van de zorgverlening

Voor onze patiënten

We gaan op een transversale en collectieve manier te werk, waardoor we een multidisciplinaire, kwaliteitsvolle en doeltreffendere gezondheidszorg kunnen bieden.

Voor onze medewerkers

De transversaliteit en collectiviteit bevorderen teamwork en efficiëntie.



2. Uitbouwen van zorgpaden op basis van Evidence Based Medicine (E.B.M.)

Voor onze patiënten

We begeleiden onze patiënten vanaf hun eerste bezoek, door hen te informeren en hen een zorgpad te bieden.

Voor onze medewerkers

Iedere medewerker heeft zijn/haar plaats in het zorgpad. Een zorgpad is een beschrijving van een volledig traject dat een patiënt aflegt in het ziekenhuis van diagnose tot behandeling. Dit zorgpad kan zich zowel binnen als buiten het ziekenhuis afspelen. Elke medewerker speelt een sleutelrol in een geïntegreerd zorgpad dat op maat gemaakt is.

5. Integreren van ICT en medische informatie

Voor onze patiënten

Het digitaal dossier van de patiënt is beveiligd en toegankelijk voor de verschillende actoren die instaan voor zijn/haar zorg.

De patiënt heeft toegang tot een waaier aan diensten (afspraak maken, medische opvolging, informatie, telefonische bereikbaarheid, enz.).

De beveiliging van de individuele gegevens wordt gegarandeerd.

Voor onze medewerkers

We werken dagelijks om de toegankelijkheid, veiligheid en evolutie van ons digitaal platform (Elektronisch Patiëntendossier, datawarehouse (gegevensbeheer), intranet, website, enz.) te garanderen.

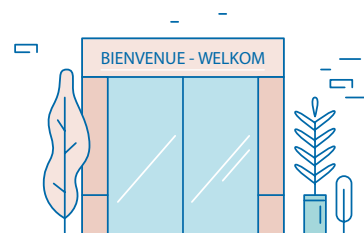
6. Ontwikkelen van een marketing aanpak

Voor onze patiënten

We weten hoe het moet, en dat mag iedereen weten.

Voor onze medewerkers

Door een aangepaste communicatie op maat, proberen we steeds nieuwe patiënten en nieuwe medewerkers te bereiken.



3. Zich onderscheiden door kwaliteit

Voor onze patiënten

We zetten in op een gepersonaliseerd en kwaliteitsvol zorgaanbod, waarbij de patiënt zeker mag zijn van de vaardigheden van alle zorgverleners, die zich allen regelmatig bijscholen.

Voor onze medewerkers

We blijven steeds aandacht besteden aan onze kwaliteitsstandaarden, zowel voor onze zorgprocessen als voor ondersteunende diensten. Samen werken we naar de ziekenhuisbrede 'JCI'-accreditatie toe.

We willen investeren in de competenties en de persoonlijke ontwikkeling van onze medewerkers, door hen opleidingen voor te stellen of door hen toe te laten een opleiding te volgen.

7. Inzetten op reallocatie en prestatieverbetering

Voor onze patiënten

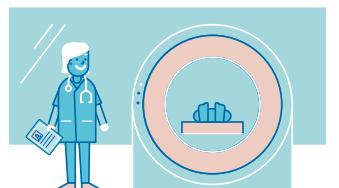
De patiënt heeft de garantie om bij de Europa Ziekenhuizen behandeld te worden met de meest geavanceerde medische apparatuur.

We investeren in de opleiding van onze medewerkers en in een comfortabelere infrastructuur voor onze patiënten.

Voor onze medewerkers

We stellen alles in het werk om te kunnen herinvesteren in innovatie.

Onze medewerkers zijn gerust en trots, en worden gestimuleerd door deze moderne en geavanceerde omgeving.



4. Inspelen op chronische ziektes

Voor onze patiënten

We bieden een uitgebreide expertise met ondersteuning via een specifiek zorgpad.

Voor onze medewerkers

We zetten meer dan ooit in op chronische ziekten, zowel qua vaardigheden als technieken.



8. Ontwikkelen van een eigen ziekenhuiscultuur

Voor onze patiënten

'We zijn er voor jullie'.

Voor onze medewerkers

We stimuleren het groepsgevoel en promoten samenwerken.

Onze strategie in beeld



Activiteit en cijfers

	2017	2018	%
Raadplegingen	332.119	336.635	+1,4%
Bezoeken bij de spoedgevallendienst	58.542	63.283	+8,1%
Opnames	22.764	22.253	-2,2%
Dagopnames - CHIR	7.735	7.740	0,0%
Dagopnames - MED	31.091	32.452	+4,4%
Bevallingen	2.370	2.351	-0,8%
Erkende bedden	715	715	-
Ligdagen	171.197	163.379	-4,6%

De ambulante activiteit stijgt (+1,4% consultaties), in het bijzonder dankzij de ontwikkeling van Bella Vita Medical Center in Waterloo. Op de twee ziekenhuissites van Ukkel en Etterbeek ondervinden we voornamelijk een stijging van het aantal spoedgevallen (+8,1%), wat het vertrouwen reflecteert van onze patiënten en verwijzers in de goede zorg voor acute patiënten.

De klassieke ziekenhuisactiviteit daalt desalniettemin lichtjes (-2,2% opnames). Het aantal ligdagen daalt sterker (-4,6%), wat duidt op een kortere en efficiëntere gemiddelde ligduur voor onze patiënten. De daling van de klassieke ziekenhuisactiviteit wordt voor een deel gecompenseerd door een ontwikkeling van de one day activiteit (+4,4%), in lijn met de trends die we overal zien in de sector.

Alles in € 000	2017	2018
Bedrijfsopbrengsten	246.607	252.224
Kosten	-247.927	-253.205
Financieel resultaat	1.534	1.012
Courant resultaat	214	31
Uitzonderlijk resultaat	-572	6.692
Winst & verlies van het jaar	-358	6.723
'Acid test'	1,57	1,58
Solvabiliteit	47,8%	49,2%

Het boekjaar 2018 werd net als vorig jaar afgesloten met een courant resultaat in evenwicht (0,0%). Zowel de bedrijfsopbrengsten als de bedrijfskosten stegen met 2% ten opzichte van vorig jaar, voornamelijk omwille van de indexering. Het ziekenhuis slaagt er op basis van haar activiteiten net in om haar operationele kosten te dekken, onder toenemende budgettaire druk, maar genereert voorlopig geen marges om te herinvesteren in de toekomst. Het finale boekhoudkundige resultaat werd tot slot positief beïnvloed door enkele niet-recurrente elementen in het uitzonderlijk resultaat van het boekjaar.

CLINIQUES
DE L'EUROPE

EUROPA
ZIEKENHUIZEN

advanced care - personal touch

Site St-Elisabeth | De Frélaan 206 | 1180 Brussel | Tel. 02 614 20 00

Site St-Michiel | Linthoutstraat 150 | 1040 Brussel | Tel. 02 614 30 00

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

Externe Raadpleging Halle | Bergensesteenweg 67 | 1500 Halle | Tel. 02 614 95 00

www.europaziekenhuizen.be | workat.europehospitals.be



Europa Ziekenhuizen



@europehospitals