



EpiCURA

mon hôpital

RAPPORT ANNUEL 2017

SOMMAIRE

Avant-propos	5
L'adaptabilité au patient : la force d'EpiCURA	6
Des infrastructures qui évoluent	16
• Site EpiCURA d'Ath	18
• Sites EpiCURA de Baudour et Hornu	22
• Les polycliniques, des services de proximité	28
Des collaborateurs performants au service de la qualité	30
• Des équipes renforcées et motivées	32
• Qualité des services	36
Des technologies qui s'harmonisent	40
Des partenariats solides	44
EpiCURA en chiffres	48
EpiCURA dans la presse	49
Projets en cours	50
Enjeux 2018	54



AVANT-PROPOS

L'actualité hospitalière est bouillonnante et le secteur est à l'aube de profonds changements. À l'heure d'écrire ces lignes, un avant-projet de loi portant sur la réforme du secteur hospitalier a été approuvé par le Gouvernement fédéral le 30 mars 2018. Il vise la constitution de réseaux hospitaliers locorégionaux qui vont profondément modifier l'organisation de l'offre de soins dans les prochaines années.

EpiCURA aura été quelque peu précurseur en se constituant, dès 2012, en un réseau hospitalier pluraliste et multipolaire. Depuis lors, que de chemin parcouru pour adapter notre offre et notre organisation en vue d'une prise en charge optimale du patient !

En 2017, nous avons concrétisé les reconversions de lits obtenues fin 2016 en ouvrant deux nouvelles unités de gériatrie à Ath et Baudour, de même qu'une petite unité de psychiatrie à Ath. Cette nouvelle configuration, en grande partie liée au vieillissement de la population, nous permet de rencontrer les évolutions des besoins de la patientèle et de développer, sur nos sites athois et borains, des programmes gériatriques complets.

Au niveau de la psychiatrie, l'opération nous a permis, au travers d'un partenariat intelligent entre les services psychiatriques d'Hornu et d'Ath, de proposer une offre de soins psychiatriques d'urgence à Ath, qui a immédiatement rencontré le besoin latent.

EpiCURA permet de confirmer qu'1+1=3 puisque, de la collaboration entre nos entités, nous avons pu générer des services supplémentaires et proposer de nouvelles possibilités de diagnostic et de traitement à nos patients.

Dans un tout autre registre, nous avons réuni une grande partie de nos services administratifs au sein d'EpiCenter, véritable « business center ». Cette structure externe est bien mieux adaptée aux besoins de services de support efficaces et modernes. Cette approche innovante, unique en son genre, a été menée en 10 mois grâce à la mobilisation de toutes et de tous, il convient de le souligner.

L'année 2018 qui s'engage voit se profiler de très nombreux défis : accréditation, nouveau calendrier de construction de la Région wallonne, système de financement forfaitaire, mise en place d'une nouvelle classification de fonctions (IFIC), système de protection des données personnelles (GDPR) et bien sûr les réseaux hospitaliers.

EpiCURA a pris les devants dans de nombreux domaines précités et notamment en entamant, dès le début 2017, des travaux préparatoires à la constitution d'un réseau hospitalier locorégional avec le CHwapi et le CHR Haute Senne.

Notre expérience de cinq années de mise en œuvre d'EpiCURA – véritable réseau hospitalier intégré avant l'heure – nous sera bien utile pour affronter avec confiance les défis du futur.

Bonne lecture !



François BURHIN,
Directeur général



Christian DENÉE,
Président du conseil
d'administration



L'ADAPTABILITÉ AU PATIENT : LA FORCE D'EPICURA



La population ne cesse de croître et la concurrence s'intensifie. Ces deux faits rendent indispensable l'adaptation de l'offre hospitalière et l'augmentation du confort offert aux patients. 2017 ne fait pas exception à la règle : EpiCURA, dans sa volonté de développer ses sites en regardant vers l'avenir, a opéré un certain nombre d'avancées en la matière.

Afin de répondre toujours mieux aux attentes des patients et dans le cadre des enjeux démographiques de la région de Mons-Borinage, le centre hospitalier a adapté son offre hospitalière. Le bien-être du patient constitue l'un des objectifs majeurs d'EpiCURA. Les équipes souhaitent que les soins soient prodigués dans un environnement sécurisé, accueillant, et confortable. Cette volonté s'est traduite, en 2017, par une série de réalisations dans les domaines technologique, logistique et matériel.

SUR L'ANNÉE 2017, EPICURA COMPTABILISE :

- un total de **806** lits agréés ;
- **25 479** hospitalisations ;
- **13 698** hospitalisations de jour ;
- **66 502** urgences ;
- **372 500** consultations.

En 2017, EpiCURA a reconverti 67 lits non-exploités pour ouvrir, entre autres, deux unités gériatriques de 24 lits chacune (sites d'Ath et Baudour) et 5 lits psychiatriques (site d'Ath). Le centre hospitalier a donc augmenté son offre pour mieux rencontrer les besoins de la population et, en conséquence, a créé de l'activité et de l'emploi !

Le programme de soins gériatriques : un encadrement complet du patient âgé

Avec la même volonté de placer le patient au centre de ses préoccupations, EpiCURA a finalisé son programme de soins gériatriques. Dans un contexte démographique où l'indice de vieillissement ne cesse de croître, les institutions hospitalières doivent se préparer à accueillir toujours plus de personnes âgées. EpiCURA est prêt à relever ce défi.

Avec 6 unités de gériatrie, 2 hôpitaux de jour gériatriques, les liaisons interne et externe et les collaborateurs des différents métiers, EpiCURA se donne aujourd'hui les moyens de poursuivre une approche de qualité, coordonnée au bénéfice du « patient G ».

Le programme de soins gériatriques vise à encadrer le patient âgé dans une démarche

pluridisciplinaire afin de lui offrir une récupération optimale, plus d'autonomie et une meilleure qualité de vie. Tous les intervenants qui gravitent autour du patient sont inclus dans ce programme, y compris hors des unités gériatriques et en milieu extrahospitalier.

Le Bureau fédéral du Plan annonce que les 65 ans et plus constitueront 24% de la population en 2060.

La reconversion de lits non-exploités a contribué à la finalisation du programme de soins gériatriques d'EpiCURA dont bénéficient désormais les patients les plus âgés.



Concrètement, EpiCURA dispose désormais de 4 unités spécialisées de 24 lits à Baudour et de 2 unités de 24 lits à Ath, soit 144 lits au total. «Le fait d'avoir des unités spécialisées permet d'hospitaliser les patients dans les lits adéquats en fonction de leurs pathologies», commente le Dr Giacomo Cantella, chef de service gériatrie à Baudour.

“ En gériatrie, nous disposons de 144 lits. Ceci nous permet de décliner des spécialités et des sous-spécialités. Nous rassemblons en nos murs une grande diversité de compétences particulières.

Dr Alain Juvenois, directeur médical d'EpiCURA

L'hôpital de jour gériatrique permet la réalisation de bilans complets, de traitements, de ponctions et de réadaptation fonctionnelle en limitant les déplacements et en écourtant la durée d'hospitalisation du patient. L'hôpital de jour gériatrique de Baudour peut prendre en charge six patients à la fois. Celui d'Ath, ouvert début janvier 2018, est capable de gérer 3 patients simultanément.

Autre maillon : la Liaison Interne. Elle vise à détecter les patients de plus de 75 ans hospitalisés hors d'un service de gériatrie et présentant un profil gériatrique. Cette démarche assure au patient une prise en charge globale : il bénéficie de l'expertise gériatrique dans les mêmes conditions que s'il séjournait dans une unité de gériatrie. Après évaluation et si nécessaire, les services font appel à l'équipe de Liaison Interne Gériatrique. Un gériatre consigne ensuite ses recommandations dans un rapport destiné au médecin responsable du service et au médecin traitant. Le gériatre propose, le cas échéant, un transfert du patient en gériatrie.

La Liaison Externe Gériatrique met quant à elle les principes gériatriques et l'expertise gériatrique pluridisciplinaire à la disposition des partenaires extérieurs à l'institution hospitalière (maisons de repos, médecins coordinateurs, structures de soins à domicile, médecins traitants, maisons médicales,...). L'équipe évalue et améliore la qualité de la continuité des soins en agissant au niveau du séjour du patient, du risque de réhospitalisation et de la prévention des admissions évitables. Grâce à ce processus, une dynamique d'échanges s'établit et des réseaux de collaboration fonctionnels avec l'environnement extrahospitalier se créent.



Le programme de soins gériatriques inclut également les consultations médicales spécialisées gériatriques.



RÉPARTIS SUR LES SITES D'ATH ET DE BAUDOUR, LE PROGRAMME DE SOINS GÉRIATRIQUES D'EPICURA, C'EST :

- **6** unités de gériatrie ;
- **2** hôpitaux de jour gériatriques ;
- une équipe de liaison interne ;
- une équipe de liaison externe ;
- des consultations médicales spécialisées gériatriques.

→ BAUDOUR

4 unités d'hospitalisation de 24 lits

Hôpital de jour gériatrique :
capacité d'accueil de 6 patients simultanément

Liaison Interne Gériatrique
agit au sein des différents départements hospitaliers

Liaison Externe Gériatrique
agit en synergie avec les partenaires extérieurs à l'institution hospitalière

Consultations médicales spécialisées gériatriques

→ ATH

2 unités d'hospitalisation de 24 lits

Hôpital de jour gériatrique :
capacité d'accueil de 3 patients simultanément

Liaison Interne Gériatrique
agit au sein des différents départements hospitaliers

Liaison Externe Gériatrique
agit en synergie avec les partenaires extérieurs à l'institution hospitalière

Consultations médicales spécialisées gériatriques

En outre, le département infirmier a revu son organisation concernant le pôle gériatrique, qui évolue désormais plus que jamais sur un modèle orienté « patient ».



« Nous avons repensé notre travail en fonction du trajet de soins de la personne âgée », explique Dominique Gainvorste, directrice du département infirmier d'EpiCURA. Par exemple, en gériatrie, le temps du fractionnement des tâches entre les différents infirmiers est révolu. Le département infirmier a revu son modèle organisationnel pour globaliser la vision du malade. Plus question pour un patient de voir un infirmier s'occuper de sa toilette, un autre lui délivrer ses médicaments, un troisième changer ses pansements, etc ! La prise en charge est, par ailleurs, uniformisée, ce qui constitue une avancée considérable en termes de qualité de soins. « Nous mettons aussi l'accent sur le côté humain, qui est très important pour nous. Durant les recrutements que nous avons opérés en 2017 pour les nouvelles unités de gériatrie, nous avons veillé à sélectionner du personnel passionné et bienveillant », précise Dominique Gainvorste.

Les 5 valeurs du Pôle gériatrique

Les équipes de gériatrie ont travaillé plusieurs mois sur une charte des valeurs. Parmi 150 valeurs, le personnel soignant en a dégagé 5 qui représentent l'état d'esprit des soignants en gériatrie, à savoir :

- écoute et communication ;
- empathie ;
- respect et politesse ;
- esprit d'équipe ;
- bienveillance.



Le centre de dialyse de Baudour : un confort maximal pour le patient

Le 24 avril 2017, le centre de dialyse de Baudour a réintégré son plateau, totalement transformé et quasiment méconnaissable ! Lumineux, moderne et calme, il offre un confort sans précédent aux patients.

L'espace de 900 m² est désormais plus convivial et a été pensé de façon à améliorer considérablement l'ergonomie des lieux. La distance entre les patients et les infirmiers s'en trouve réduite et la prise en charge des malades est donc meilleure.

“ *Les patients dialysés sont ravis de ce nouvel environnement. Les retours qu'on en reçoit sont vraiment très positifs !*

Angélique Baland, infirmière



Concrètement, la grande salle d'hémodialyse a été reconvertie en 4 salles plus petites. Le plateau principal a quant à lui été remis à neuf complètement afin d'accueillir toutes les activités de dialyse (hémodialyse, autodialyse et consultations). Durant les travaux, de nombreuses activités ont été transférées afin d'organiser au mieux le fonctionnement provisoire de l'unité, le tout dans des conditions de confort suffisantes.

Le centre de dialyse de Baudour propose une offre personnalisée à chaque patient. Hémodialyse hospitalière/à domicile, autodialyse ou dialyse péritonéale, différents types de soins sont à disposition en fonction du profil du patient.

Autre point d'amélioration : 15 tablettes sont dorénavant à disposition des patients qui souhaitent surfer sur le net ou regarder la télévision pendant leur traitement.

15 tablettes sont disponibles pour les patients. Elles constituent une première étape dans le projet pilote « tv numérique » sur les différents sites d'EpiCURA.

Une attention toute particulière a été apportée à l'éclairage, la ventilation, le mobilier et la décoration de l'unité. Le service de dialyse est à présent un exemple de modernité et de confort pour les patients, qui y passent de nombreuses heures.



Avant, j'écoutais de la musique mais le temps semblait long. Maintenant, je peux regarder la télé sur la tablette et mes séances de dialyse passent plus vite !

Didier, patient



Au rayon des nouveautés 2017, EpiCURA prête désormais à certains patients du matériel permettant d'effectuer leur dialyse à domicile. Cette initiative entre dans le cadre des nouvelles politiques de santé qui visent à encourager davantage les techniques alternatives de dialyse. Par ce biais, les coûts des soins de santé diminuent et le confort du patient s'améliore !

Afin de bénéficier de ce système de dialyse à domicile, les patients doivent être autonomes et bien connaître leur maladie et leur traitement. Le centre d'autodialyse de Baudour dispense par ailleurs un écolage intensif aux patients concernés. Ces derniers ne sont évidemment pas livrés à eux-mêmes : une infirmière effectue un suivi chaque semaine à domicile et, une fois par mois, le médecin les rencontre à l'hôpital pour s'assurer du bon déroulement des soins.

Par ailleurs, EpiCURA a créé deux capsules vidéo didactiques à destination des patients et du grand public, relatives à la dialyse péritonéale et à l'hémodialyse. Retrouvez-les sur la chaîne YouTube d'EpiCURA !

Un PET-Scan dans la région

EpiCURA élargit aussi son offre hors de ses murs : pour le patient qui doit passer un examen PET-Scan, plus besoin de parcourir de nombreux kilomètres pour se rendre à La Louvière, Courtrai ou Bruxelles ! En collaboration avec le CHwapi et le CHMouscron, EpiCURA a fait l'acquisition d'un PET-Scan, situé sur le site UNION de l'hôpital tournaisien. Par le biais de l'association « ariane », les trois institutions unissent leurs forces pour faciliter l'accès à cette technologie de pointe pour les patients de la région de Mons-Borinage et de Wallonie picarde. Mis en service en décembre 2017 dans des locaux flambant neufs, le PET-Scan a nécessité un investissement commun de 4,5 millions d'euros. Cette initiative unique dans la région offre un réel gain de temps aux patients !

En outre, l'acquisition de cette nouvelle machine facilite le suivi du patient au sein d'EpiCURA. « Les

médecins nucléaristes qui réalisent l'examen PET-Scan ont désormais directement accès au dossier médical du patient et peuvent participer aux discussions avec les cliniciens afin d'optimiser la réalisation de l'examen et la prise en charge de la maladie », explique le Dr Fabienne Servais, chef du service de médecine nucléaire.

L'association « ariane », acronyme d'Association régionale interhospitalière pour l'accessibilité nucléaire et métabolique, est le fruit de la collaboration du CHMouscron, du CHwapi et d'EpiCURA.

078 / 150 170 : un numéro unique



Petite révolution chez EpiCURA : depuis décembre 2017, le patient qui souhaite obtenir un rendez-vous médical ou qui a besoin de renseignements n'a plus besoin de chercher quel numéro composer. En effet, EpiCURA a mis en place un numéro unique, le 078 / 150 170.

Dès que le patient a posé un choix dans le menu, un opérateur le prend en charge en moins de 20 secondes. Il peut alors obtenir un rendez-vous en fonction du médecin qu'il désire consulter ou du site sur lequel il souhaite être soigné. Grâce à un système performant, le nombre de patients présents dans la file d'attente est connu en temps réel et le nombre d'agents peut être ajusté en fonction des pics d'affluence.

LE 078 / 150 170 EN CHIFFRES :

- **14** opérateurs, principalement à mi-temps ;
- **25277** appels/mois en moyenne ;
- temps d'attente moyen de **21** secondes ;
- **1'32"** de durée moyenne d'appel ;
- **97,18%** d'appels traités.

En 2018, une ligne exclusivement réservée aux médecins généralistes sera ouverte !

« La plupart des médecins consultent dans plusieurs de nos sites et les agents téléphoniques ont désormais une vue globale sur les rendez-vous disponibles aux différents endroits », commente Dominique Bostem, chef du service ATAC (Admission, Téléphonie, Accueil).

La création de cette ligne unique a nécessité la mise en commun d'équipes et l'harmonisation des procédures de prises de rendez-vous. « Je voudrais souligner les efforts des opérateurs, qui ont assimilé les consignes en un temps record. Les agents encodent des rendez-vous pour environ 350 médecins, qui donnent quasiment tous des consignes spécifiques », explique Maxime Grimaldi, superviseur call center. Le 078 / 150 170 est un véritable projet transversal, qui consolide aux yeux des patients l'image d'hôpital unique d'EpiCURA.



078 / 150 170

Chez EpiCURA, nous avons mis en place un centre d'accueil téléphonique avec un numéro d'appel unique pour tous nos sites.

“ Nous atteignons 97,18% d'appels traités. Ce chiffre supplante nos attentes, que nous avions estimées à 90%.

Maxime Grimaldi, superviseur call center

À travers ce numéro, nous voulons aussi faire savoir qu'EpiCURA, même s'il est déployé sur différents sites, est un seul et même hôpital.

Dominique Bostem, chef du service ATAC

Le bien-être du patient passe évidemment aussi par les équipements dont il dispose à l'hôpital. Un investissement de plusieurs centaines de milliers d'euros a été réalisé par EpiCURA en 2017 pour remplacer une partie de son mobilier. Des lits, tables, fauteuils, âgés parfois de plusieurs dizaines d'années, ont été remis pour faire place à du matériel neuf et moderne. Cet investissement participe à l'amélioration du confort des patients mais également du personnel soignant, qui travaille dans des espaces plus ergonomiques.

EpiCURA s'implique dans la prévention et le dépistage

Dans le cadre de sa mission de service public, EpiCURA organise chaque année des journées de sensibilisation et de dépistage. Les citoyens et les patients ont ainsi l'occasion de réaliser un bilan santé et d'effectuer des tests liés à différentes pathologies, comme les maladies rénales ou le diabète.



ACTIONS DE SENSIBILISATION MENÉES EN 2017 :

- **27/01** : groupe de parole chirurgie bariatrique
- **04/02** : journée mondiale contre le cancer
- **27/02 au 03/03** : semaine de l'hygiène des mains
- **08 et 09/03** : dépistages journée mondiale du rein
- **20/03 et 27/06** : soirées d'info gastroplastie
- **21/03** : atelier bien-être oncologie
- **22/04** : atelier bien-être clinique du sein
- **22 et 23/04** : portes ouvertes Maternité des 10 lunes
- **05/05** : journée du handicap
- **20/05** : journée portes ouvertes Pôle Mère-Enfant
- **28/05** : Bougeons pour vivre
- **31/05** : journée mondiale sans tabac
- **16/09** : journée Capital Santé
- **30/09** : inauguration du service de dialyse de Baudour
- **18/10** : soirée d'info neurologie (Alzheimer)

Tout au long de l'année, EpiCURA est présent sur la scène du dépistage. La participation de personnalités originaires de la région aux journées de sensibilisation offre une visibilité supplémentaire à ces actions. En 2017, c'est Jean-Philippe Watteyne, figure emblématique de la gastronomie montoise, qui a fait contrôler ses reins lors de la journée de dépistage des maladies rénales organisée à Jurbise !



L'amélioration du confort du patient passe aussi par de petites attentions. À la maternité, par exemple, EpiCURA a testé une formule de buffet petit-déjeuner. Durant deux quinzaines de jours, les mamans et futures mamans des maternités des sites d'Hornu et d'Ath ont bénéficié de buffets quotidiens en remplacement du plateau repas livré en chambre à heure fixe.

« Notre maternité est porteuse du label IHAB, *Initiative Hôpital Amis des Bébé*s », explique Céline Mattelaer, sage-femme chef d'unité à Ath. « Ce label impose le respect du rythme du bébé et de la maman. Si ces derniers ont passé une mauvaise nuit et se sont endormis à 6 heures du matin, nous n'avons pas envie de les importuner à 8 heures en amenant le petit-déjeuner dans la chambre.



Même sans faire de bruit, on les dérangera. C'est important pour nous que les parents se réveillent au moment qui leur convient le mieux et profitent de leur petit-déjeuner à leur convenance, cela fait partie de la philosophie de notre maternité », ajoute-t-elle. L'expérience s'est révélée concluante : dès 2018, les mamans et futures mamans des deux maternités profiteront de cette nouvelle formule de buffets, leur offrant davantage de flexibilité en termes d'horaires et de choix de produits.

EpiCURA pense aussi aux occasions spéciales et a souhaité réserver une petite attention supplémentaire aux patients qui passent le jour de leur anniversaire à l'hôpital. Désormais, grâce au travail de l'équipe de cuisine et de diététiciennes, chaque patient hospitalisé reçoit, le jour de son anniversaire, un gâteau individuel et une carte de vœux. Cette petite gourmandise est bien entendu adaptée au régime alimentaire de chacun.

“ *En fonction du profil alimentaire du patient, nous lui préparons un gâteau d'anniversaire, un morceau de tarte, un bavaois ou encore un éclair !*

Vinciane Bayet, chef de service diététique





DES INFRASTRUCTURES QUI ÉVOLUENT



Pour répondre au maximum aux attentes et aux besoins des citoyens, EpiCURA adapte en permanence ses infrastructures, à petite et grande échelle. 2017 ne déroge pas à cette règle : un nombre important de rénovations et reconditionnements ont été opérés sur l'ensemble des sites d'EpiCURA. À Hornu, les travaux ont concerné les locaux d'ophtalmologie, les châssis des unités de cardiologie, de pneumologie, de polysomnographie, de gastroentérologie et de chirurgie, la salle polyvalente et la cuisine de l'hôpital de jour psychiatrique, les locaux de la bactériologie et de l'endoscopie.

À Ath, la salle de protocole RMN a été aménagée, de nouveaux vestiaires et un économat ont été créés ainsi qu'un nouveau local informatique et une pharmacie. À Baudour, un plateau a été reconditionné en service de chirurgie orthopédique, l'acoustique du secrétariat d'orthopédie a été améliorée, ainsi que la dentisterie provisoire et la médecine du travail.

Mais d'autres chantiers plus vastes ont également vu le jour en 2017. Tour d'horizon des nouvelles infrastructures des trois sites principaux d'EpiCURA.



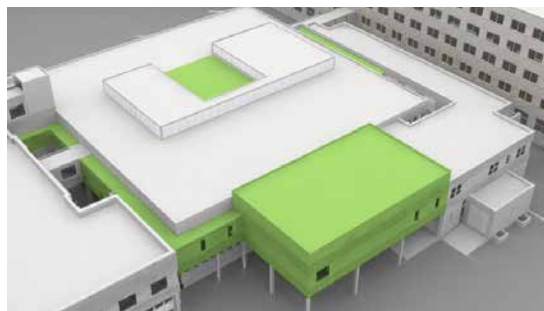
SITE EPICURA D'ATH

Un nouveau bloc opératoire

Le bloc opératoire d'Ath s'offre un lifting. Le chantier, débuté en octobre 2017, vise à augmenter la capacité opératoire du site, et à améliorer le confort et l'ergonomie au sein du service. L'enjeu

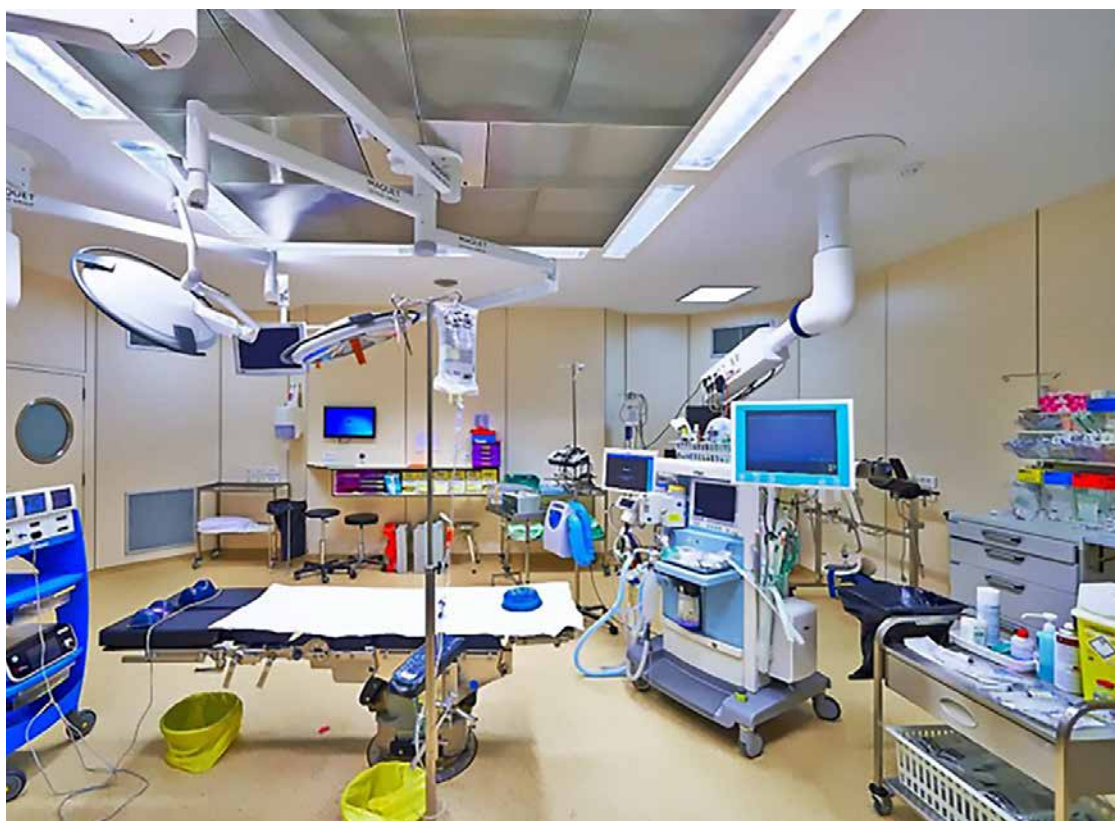
principal est de maintenir l'activité opératoire durant les travaux. Un contrôle minutieux des activités est en place pour prévenir tout problème sur ce chantier à haut risque.

L'objectif de ce projet consiste en la construction de 2 salles d'opération surplombant la sortie des ambulances. Il vise également à réaménager et à rénover les locaux de l'actuel bloc opératoire, hormis les 4 salles d'opération qui feront l'objet d'un projet ultérieur. Le quartier du bloc opératoire bénéficiera ainsi d'une salle de réveil moderne, de nouveaux vestiaires et de bureaux réaménagés.



LE BLOC OPÉRATOIRE DU SITE D'ATH : UN CHANTIER EN 5 PHASES.

- **Du 16 octobre au 3 novembre 2017**
Opérations de voirie. Modification de la circulation et de la signalisation afin de pouvoir placer les différentes installations de chantier en perturbant le moins possible la circulation des ambulances.
- **D'octobre 2017 à juin 2018**
Implantation du chantier du bloc opératoire au niveau de la sortie existante des ambulances du service d'Urgences. Début des travaux de gros-œuvre de l'extension.
- **De janvier à septembre 2018**
Réaménagement du patio contigu aux soins intensifs et au bloc obstétrical et installation de la galerie de liaison.
- **De septembre à novembre 2018**
Rénovation des vestiaires du bloc opératoire.
- **De novembre 2018 à juin 2019**
Reconditionnement de l'arsenal (ensemble du matériel stérile du bloc opératoire) et de la salle de réveil.



De nouveaux locaux pour la pharmacie

Le projet de déménager la pharmacie du site d'Ath est resté longtemps dans les cartons. Au printemps, c'est avec enthousiasme que l'équipe a finalement intégré ses nouveaux quartiers. «C'était un véritable projet d'équipe où chacun a eu l'occasion de mettre la main à la pâte», explique Thomas Chenut, pharmacien titulaire sur le site d'Ath. Choix de la couleur des murs, des châssis, du revêtement de sol ou encore agencement des différentes armoires... les membres de l'équipe ont mené une réflexion commune pour rendre leur futur espace de travail le plus agréable et fonctionnel possible.

La nouvelle pharmacie offre des avantages considérables. La communication entre les assistantes s'améliore, puisqu'elles travaillent désormais sur le même plateau. Le «picking», la collecte des médicaments, est simplifié grâce à l'agencement des armoires et à un classement cohérent des

médicaments. Des rangements sur rails électriques permettent d'alléger la charge de travail lors de la manipulation des gros conditionnements. Un quai de déchargement est également dédié exclusivement à la pharmacie. Enfin, une belle salle de réunion, qui fait également office de cuisine, permet aux membres de l'équipe de se restaurer ensemble, ce qui était exclu dans les anciens locaux, trop exigus.

“ *L'ancienne pharmacie ne correspondait plus aux standards actuels. Ce déménagement est positif sur tous les plans !*

Thomas Chenut, pharmacien titulaire sur le site d'Ath





“ *La décentralisation partielle de l'activité en psychiatrie répond à un vrai besoin local, relayé notamment par les équipes mobiles. En renforçant notre réseau de soins et en le rendant plus efficient, nous allons pouvoir mieux suivre tous nos patients.*

Dr Luc Van Houtryve,
chef du service de psychiatrie d'EpiCURA

Philippe Podlubnai, directeur du département Pharmacie, parle d'un réel soulagement pour le personnel, qui exerce désormais son activité dans des conditions optimales.

Tous ces chantiers mis en œuvre sur le site d'Ath visent à élargir l'offre de soins proposée aux patients et à améliorer le confort de ces derniers lors de leurs visites chez EpiCURA. Un confort qui passe aussi par la mobilité ! Le parking, sur le site d'Ath, constitue un point à améliorer : les citoyens doivent pouvoir se garer aisément aux abords de l'hôpital. Les équipes mènent une réflexion à ce sujet afin d'apporter une solution à cette problématique.



UN PÔLE GÉRIATRIQUE COMPLET

En décembre, la deuxième unité de gériatrie du site d'Ath a été inaugurée. Cette unité vient compléter l'offre de soins gériatrique du site et du programme de soins gériatriques global d'EpiCURA.

TRANSFERT DES ACTIVITÉS CHIRURGICALES DU SITE DE BELOEIL À ATH

L'activité chirurgicale du bloc opératoire du site EpiCURA de Beloeil a migré vers le site d'Ath, où quelques ajustements pour intégrer au mieux cette dernière ont été opérés.

OUVERTURE DE 5 LITS A (PSYCHIATRIE)

En 2017, EpiCURA a eu l'opportunité d'ouvrir 5 lits psychiatriques supplémentaires à Ath. Ils sont destinés à des patients souffrant de troubles dépressifs modérés non suicidaires, de troubles bipolaires modérés ou encore de troubles organiques associés à des problèmes psychiatriques et à des situations de crise nécessitant un traitement aigu. Cette concrétisation induit l'intégration d'une nouvelle activité dans un service existant. Le département infirmier a dès lors repensé l'organisation générale. Des formations en lien avec le type de patients pris en charge ont notamment été proposées au personnel.



SITES EPICURA DE BAUDOUR ET HORNU

Les sites de Baudour et Hornu forment, depuis le 1^{er} janvier 2015, un hôpital disposant d'un agrément unique, ce qui fait de lui l'opérateur hospitalier régional le plus important. Le maintien des deux sites demande de faire preuve d'ingéniosité. La configuration mise en place vise une logique de concentration et de spécialisation des deux implantations. Elle offre un maximum de cohérence, de confort de travail et d'économies de fonctionnement. Cette configuration présente en outre la

caractéristique innovante de favoriser une articulation des soins basée sur le trajet clinique « naturel » du patient et sur sa situation personnelle plutôt que sur le traditionnel et historique découpage en services et disciplines. Enfin, elle permet une adaptation et une anticipation de l'évolution des besoins et des modes de consommation de soins des patients. Dans ce contexte, de nombreuses évolutions en termes d'infrastructures ont été opérées sur les sites de Baudour et Hornu.

Radiothérapie : 2 nouveaux accélérateurs linéaires

Chaque année, environ 750 patients passent par le service de radiothérapie d'EpiCURA. Dans un souci de performance et de confort, le centre hospitalier a investi dans un premier accélérateur linéaire dernier cri, mis en service en décembre 2017. L'appareil, utilisé pour traiter les tumeurs lors de séances de radiothérapie, cible plus précisément les cellules malades, même mobiles, en évitant au maximum d'endommager les autres organes. « Nous pouvons maintenant traiter des tumeurs submillimétriques, inférieures à 5 millimètres et allant jusqu'à 30 centimètres », confie Mostafa El Moussaoui, chef du service de radio-physique à Baudour. Cet investissement offre un confort non-négligeable au patient : la durée d'une séance de rayons est divisée par six !

« Cette machine Novalis Truebeam STX intègre le meilleur des 2 mondes, au niveau de la génération

d'énergie pour l'irradiation et du ciblage. On peut traiter davantage de tumeurs qu'auparavant. On peut augmenter les doses par séance ou sur la totalité des séances. Or, plus la dose est élevée, plus on est efficace », souligne le Dr Serge Ndam, chef du service de radiothérapie. La technologie permet aussi de suivre les tumeurs qui bougent : « Quand quelqu'un a une tumeur au poumon, côté cœur, elle bouge avec la respiration et il est difficile de la cibler avec précision. La machine permet de maîtriser ces paramètres. Par l'imagerie, en temps réel, on peut suivre la tumeur et choisir de ne l'irradier que lorsqu'on est sûr d'être précis », précise le médecin.

Le second accélérateur linéaire du site de Baudour sera également remplacé par une nouvelle machine en 2018.



Un nouveau service de dentisterie



« L'ergonomie est vraiment meilleure que dans l'ancien service de dentisterie, qui était plus petit et où nous manquions de place. Pour les patients, c'est plus agréable également : leur salle d'attente est plus grande et leur intimité est respectée dans chaque cabinet. »

Michel Abou Merhi, dentiste

« D'un point de vue médical, c'est très bien pensé. Par exemple, la stérilisation est bien isolée des autres locaux ! »

Marie-Line Dupont, assistante

Sur le site de Baudour, il y a également du nouveau en dentisterie. Des travaux d'étanchéité de toiture, de parachèvements, de blindage et d'électricité ont été entrepris afin d'améliorer le confort des patients et du personnel, qui étaient précédemment logés dans des locaux moins confortables.

Ce déménagement est un véritable succès. Les cabinets, au nombre de quatre, sont indépendants et flambant neufs. « Ici, on est vraiment bien. Il y a beaucoup de lumière et d'espace, et tout est bien réparti », confie Stéphanie Iacolina, secrétaire du service de dentisterie de Baudour.

Focus sur le nouveau service d'orthopédie

AVANT



APRÈS



Un service d'orthopédie flambant neuf a vu le jour à Baudour. Son inauguration a permis de mettre l'accent sur l'importance de développer des sur-spécialisations pour être plus performants. Au niveau des nouvelles techniques, le service propose l'arthroscopie du genou et de l'épaule mais également l'arthroscopie de la hanche, une exclusivité dans la région !

« L'orthopédie représente presque 10% de notre activité », souligne le directeur général d'EpiCURA, François Burhin.

PAR AN, L'UNITÉ RÉALISE ENVIRON :

- **50** arthroscopies de la hanche ;
- **330** arthroscopies de l'épaule ;
- **3.500** admissions ;
- **33.800** consultations ;
- **350** prothèses totales de la hanche ;
- **300** prothèses du genou ;
- **500** chirurgies de la main.



L'arthroscopie est une technique chirurgicale permettant de réaliser sous contrôle vidéo et au travers d'incisions minimales des interventions dans la plupart des articulations. La technique permet de limiter les dégâts tissulaires liés à l'abord de l'articulation. L'arthroscopie fait partie intégrante de l'arsenal thérapeutique de l'orthopédiste et connaît actuellement un développement considérable. Des techniques peu invasives telles que l'arthroscopie permettent une récupération rapide et revêtent une importance stratégique pour un centre hospitalier tel qu'EpiCURA, à l'heure de la rationalisation des soins de santé en Belgique.



Lorsqu'ils entrent pour la première fois dans leur chambre, les patients trouvent les lieux magnifiques ! Et nous aussi, nous sommes conquis par l'esthétique du nouveau service !

Martine Gabriel, infirmière



CENTRE DE DIALYSE DE BAUDOUR

Le centre de dialyse du site de Baudour a réintégré son plateau, totalement transformé ! Il offre aux patients un maximum de confort. Focus sur cette nouveauté 2017 en page 10.

UNE 4^{ÈME} UNITÉ DE GÉRIATRIE

Après quelques mois de travaux, le 2 janvier 2018, la quatrième unité de gériatrie du site de Baudour a vu le jour. Cette unité vient renforcer l'offre de soins gériatrique du pôle borain et du programme de soins gériatriques général d'EpiCURA. Plus d'infos à la page 7.

Le chantier des Urgences d'Hornu



Le chantier des Urgences d'Hornu constitue l'un des grands projets à moyen terme d'EpiCURA. Les sites de Baudour et Hornu ne forment plus qu'un seul hôpital et se spécialisent progressivement.

« *Début 2019, le nouveau service des Urgences du site EpiCURA d'Hornu améliorera considérablement le confort des patients et également celui du personnel !*

Delphine Cauchies, chef de projet

En matière de chirurgie, Baudour est dédié aux interventions de jour alors qu'Hornu se consacre aux interventions chirurgicales suivies d'une hospitalisation. Les gardes chirurgicales de nuit et la permanence d'un bloc opératoire ouvert 24h/24 sont donc centralisées à Hornu. Dès lors, pour des questions de sécurité et d'agrément, il a été décidé de revoir l'organisation du service des Urgences de l'hôpital d'Hornu/Baudour, qui forme désormais une seule équipe, et de transformer le service d'Urgences de Baudour en PPCU (Première Prise en Charge des Urgences). Cette réorganisation s'inscrit dans un cadre légal, dans le plan de l'hôpital EpiCURA et dans la perspective d'offrir à la population du bassin de soins un service d'Urgences complet et performant.

L'hôpital d'Hornu se spécialisant comme site aigu d'EpiCURA, il convient de remodeler le service des Urgences pour permettre le renforcement de son activité.

Début 2019, après des travaux d'extension et de reconditionnement, le nouveau service d'Urgences sera opérationnel. Entretemps, en 2017, les travaux d'aménagement des salles de

tri et des salles d'attente ont été réalisés dans le service existant pour mieux accueillir les patients en attendant l'ouverture des nouvelles Urgences.

À terme, le nouveau service bénéficiera d'une plus grande superficie et d'une meilleure visibilité. Fin 2017, les travaux de gros-œuvre fermé ont été terminés, dans le respect du planning.



Le laboratoire central

En vue de la centralisation des activités de laboratoire, une partie des activités du laboratoire du site EpiCURA de Baudour a été rapatriée sur le site d'Hornu. Dans ce contexte, des travaux ont été réalisés afin de permettre une extension de la bactériologie et une meilleure organisation des plans de travail et machines. Les parachèvements, les connexions fluides et le mobilier ont été adaptés en ce sens.

En parallèle, les équipes ont aménagé les locaux afin de permettre l'installation d'une nouvelle machine COBAS 8000. Grâce à cette nouvelle

configuration, les tests peuvent être réalisés en plus grand nombre.

Les activités du laboratoire sont passées de 1000 à 3800 tests par heure en chimie et de 170 à 300 tests par heure en immunochimie !





LES POLYCLINIQUES, DES SERVICES DE PROXIMITÉ

Soucieux d'offrir à ses patients des services de proximité en complément de l'hôpital, EpiCURA accroît régulièrement son offre de polycliniques et centres de prélèvements dans la région. Frameries, Dour, Beloeil, Lessines, Quiévrain, Pâturages, Enghien, Jemappes et bientôt Jurbise proposent des services médicaux tels que des consultations de médecins spécialisés, certains examens légers, des prélèvements sanguins ou

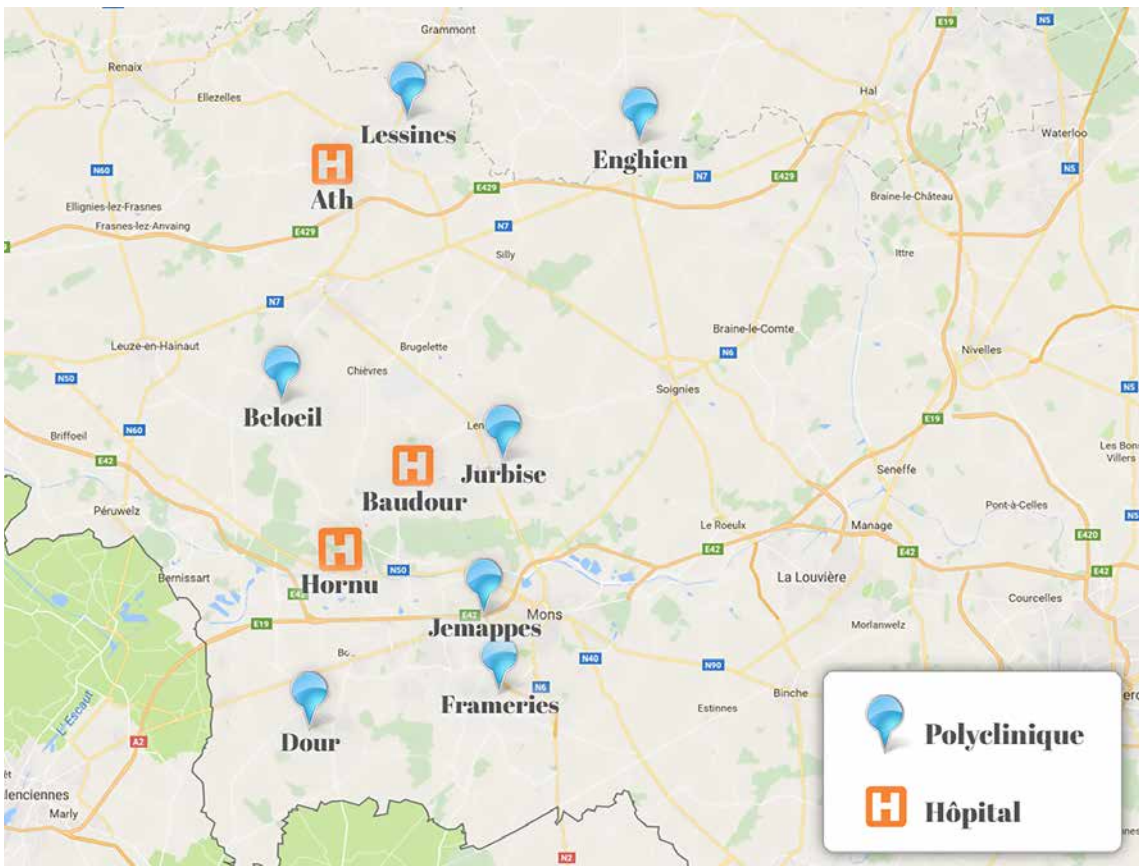
encore des installations de dialyse. Ces centres de proximité offrent un réel confort aux patients. Les plus réfractaires à l'hôpital y sont reçus dans un cadre plus intime et moins impressionnant. Le dossier médical informatisé du patient constitue un vrai plus pour les médecins qui pratiquent en polyclinique, puisqu'il est accessible à distance de n'importe quel endroit. Un véritable confort comparé au dossier papier !



En 2017, EpiCURA a développé son partenariat avec le Centre Askesis de Jemappes. Grâce à quelques aménagements, des consultations spécialisées sont désormais proposées aux citoyens. À Dour, pour améliorer le confort des patients et des prestataires, la polyclinique a été rafraîchie.

EpiCURA s'implante en outre à Jurbise en mai 2018. Suite à une analyse poussée menée par la cellule de contrôle de gestion, EpiCURA a acquis au mois de juin 2017 un rez commercial. Le local, à l'état de gros-œuvre au moment de l'achat, a été aménagé en deux locaux de consultations, où peuvent également être réalisés des prélèvements sanguins. Il s'agit d'une opportunité intéressante pour attirer une nouvelle patientèle, dans une zone exempte de concurrence. Située face à la gare, la polyclinique profite du dynamisme d'un quartier revitalisé, puisque la commune de Jurbise s'attèle depuis plusieurs mois à sa modernisation. La proximité de la gare constitue un avantage indéniable pour les navetteurs, qui ont l'opportunité de se rendre à la polyclinique tôt le matin grâce à des horaires adaptés.

80%
des patients qui fréquentent les polycliniques EpiCURA habitent dans un rayon de 10 kilomètres de ces dernières.



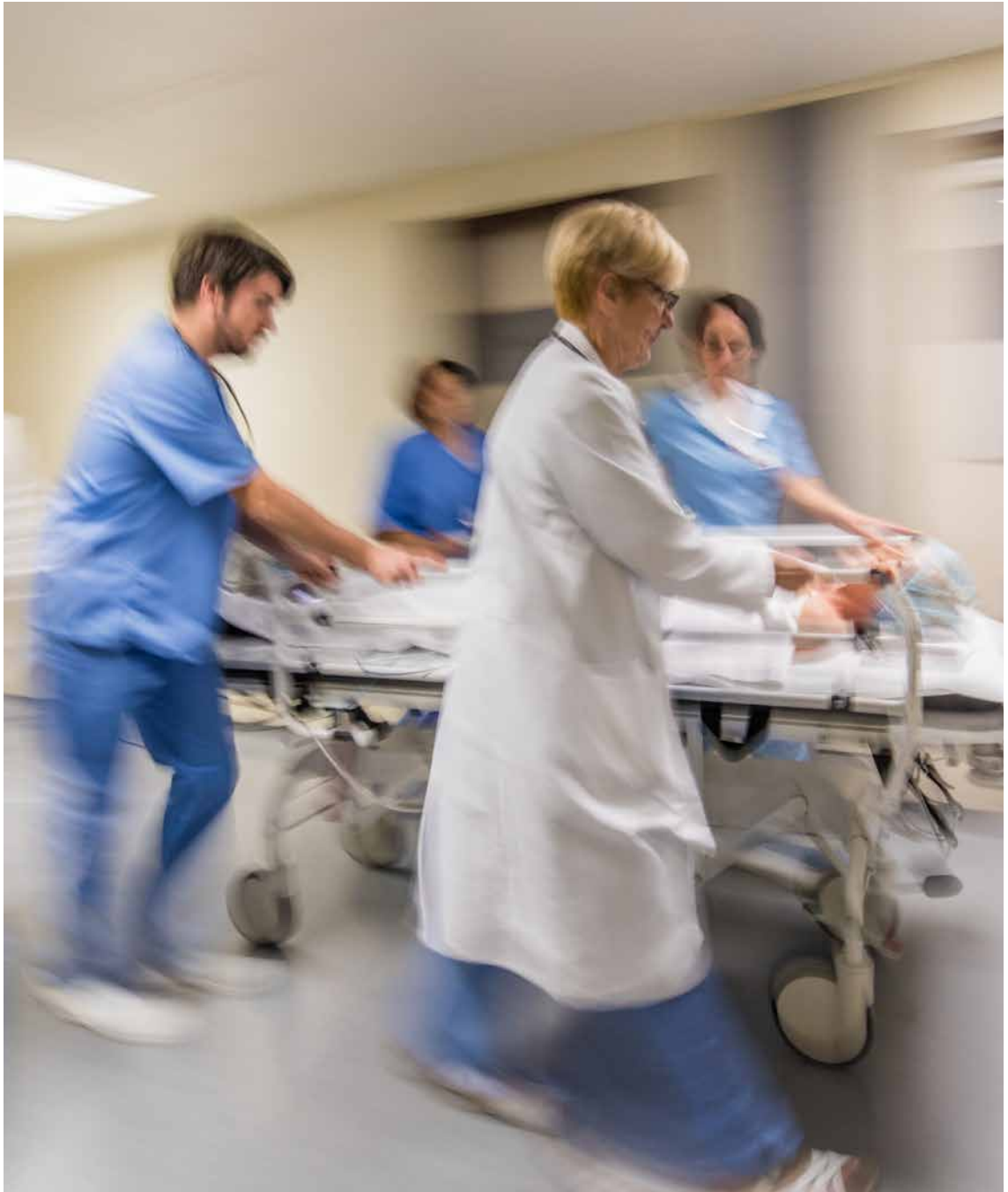


DES COLLABORATEURS PERFORMANTS AU SERVICE DE LA QUALITÉ



Que serait EpiCURA sans la motivation de ses milliers de collaborateurs ? Afin de maintenir et de renforcer l'énergie positive des équipes du centre hospitalier, une série de mesures ont été prises en 2017. Leur but ? Offrir plus de confort au personnel, stimuler le développement personnel de chacun et valoriser le travail de tous.

Des actions de développement et de contrôle de la qualité des activités ont également été mises en place tout au long de l'année 2017, dans différents secteurs. En veillant au bien-être de ses collaborateurs et à la qualité de ses prestations, EpiCURA s'assure de fournir le meilleur service à ses patients.



DES ÉQUIPES RENFORCÉES ET MOTIVÉES

EpiCURA ne cesse de se développer et a pour ambition d'évoluer avec son temps. Ceci implique un perfectionnement permanent du personnel, dans tous les domaines. Cette volonté de progrès continu nécessite forcément de s'entourer de spécialistes motivés. Rien d'étonnant, dès lors,

de constater que de nombreux recrutements ont été finalisés en 2017 !

Parmi les nouvelles recrues, on compte de nombreux nouveaux employés et médecins. Le centre hospitalier a également engagé un directeur

médical adjoint, une quality manager, un responsable de la maintenance, un gestionnaire de paie médicale, un project manager supplémentaire, un responsable de la sécurité des données (data protection officer) et des cadres et experts sur l'ensemble d'EpiCURA.

EpiCURA clôture l'année 2017 avec un organigramme aux structures renforcées, présentant un bon équilibre entre anciens et nouveaux membres du personnel.

Fin 2017, le centre hospitalier se positionne comme un employeur majeur de la région : une information à souligner dans un contexte économique qui force de nombreuses entreprises à réduire leurs effectifs !

Par ailleurs, EpiCURA a consolidé son programme de formation permanente. On y trouve un large éventail de formations relatives aux spécificités des nombreux métiers exercés dans l'institution. Le dispositif a été renforcé en 2017 pour répondre encore mieux aux besoins du personnel.

Développé en 2016, le plan de développement destiné aux managers d'EpiCURA se poursuit en 2017. Chaque membre du personnel d'encadrement passe un test dans le but d'évaluer ses compétences sur plusieurs axes (gestion d'équipe, gestion de projet, organisation du quotidien, résistance au stress, etc.). Pour chacun, une photographie de ses forces et faiblesses est établie, pour pouvoir éventuellement prévoir des actions de développement. Après avoir passé ce test, chaque manager est convié à un entretien avec son responsable hiérarchique et un membre

de la société externe qui produit les tests, qui joue un rôle de médiateur.

Le programme de formation permanente d'EpiCURA compte aussi nombre de séminaires médicaux multidisciplinaires et matinées scientifiques, organisés en interne et en externe. Ces rencontres ont pour but d'offrir une formation continue au personnel soignant, aux médecins de l'hôpital ainsi qu'aux médecins généralistes ou spécialistes de la région. Elles sont l'occasion d'accueillir des orateurs de renom et de mettre en avant les compétences spécifiques de l'hôpital.



FIN 2017, EPICURA, C'EST :

- **450** médecins ;
- **2.750** salariés
(1970 équivalents temps plein salariés).

EN UN AN, EPICURA A ENREGISTRÉ :

- **80** ouvertures externes de poste (équivalents temps plein) ;
- **4000** candidatures spontanées ;
- **30** assessments ;
- **1500** contrats ou avenants ;
- **32 000** fiches de paie ;
- **70** réunions paritaires (CE, CPPT, concertation sociale).

Dans le milieu des soins de santé, les horaires sont compliqués à élaborer. La loi belge concernant les dispositions relatives au temps de travail est complexe, elle aussi. Toutes les personnes amenées à gérer les horaires ont suivi en 2017 une formation leur rappelant les règles en la matière.



“ Apprendre pour soi-même et apprendre des autres, c’est fondamental !

Dominique Gainvorste,
directrice du département infirmier

“ Nous sommes l’un des plus gros employeurs du Hainaut et nous gérons de manière complètement autonome tout ce qui concerne la paie, la gestion administrative, les documents sociaux, les recrutements et les sélections, les formations. Les tâches de routine représentent déjà un volume de travail énorme !

Bruno Brohez, directeur du département des ressources humaines



QUELQUES SÉMINAIRES EN 2017 :

- **25/03** : matinée scientifique consacrée à la neurologie et la neuropsychologie
- **18/04** : les aventures des tout petits dans le milieu des grands
- **22/04** : prédiction et prévention du cancer du sein
- **06/05** : la cardiologie interventionnelle dans tous ses états
- **30/09** : matinée scientifique consacrée à la dialyse
- **18/11** : séminaire scientifique consacré à la sclérose en plaques
- **25/11** : séminaire scientifique pédiatrique
- **01/12** : congrès sages-femmes

Initié en 2016, le programme de formation permanente du département infirmier d’EpiCURA manquait de structure. Il a été question de le développer et de le renforcer en 2017. En pratique, le personnel soignant a l’opportunité de suivre des formations basées sur les prescrits légaux. Les thématiques sont variées et touchent au perfectionnement des compétences attendues dans le domaine métier mais également au développement de softskills et de compétences transversales (gestion des émotions au travail, communication non violente,...).

Autre avancée en matière de ressources humaines : l’harmonisation des packages salariaux des cadres et experts. Avant la fusion du RHMS et du CHHF, les deux hôpitaux n’offraient pas les mêmes packages salariaux. La naissance d’EpiCURA a nécessité d’uniformiser ce point en tenant compte de l’augmentation des volumes de travail. Par exemple, un cadre qui gérait un site avant la fusion en gère aujourd’hui deux ou trois. La même logique s’applique dans la gestion d’équipes et de budgets. Une classification a donc été créée sur cette base afin de rémunérer de manière uniforme les cadres et experts officiant chez EpiCURA.

EpiCenter, le « business center » d'EpiCURA



EpiCURA compte un nouveau site, dédié à ses employés administratifs : EpiCenter. À 800 mètres du site d'Hornu, ce bâtiment, ouvert en octobre 2017, fait office de centre administratif d'EpiCURA. EpiCenter regroupe, sur une superficie de 1500 m², 120 collaborateurs issus des différents sites. Les départements administratifs cohabitent désormais dans ce « business center » !

EpiCenter offre aux équipes tout le confort nécessaire, dans un bâtiment situé à l'extérieur de l'hôpital. Par conséquent, les bureaux alors occupés par les différents services administratifs sur les sites hospitaliers sont désormais réaffectés au bénéfice des patients et du personnel soignant. Le nombre de places de parking aux

abords des différents sites EpiCURA augmente également avec la migration d'une partie du personnel vers EpiCenter.

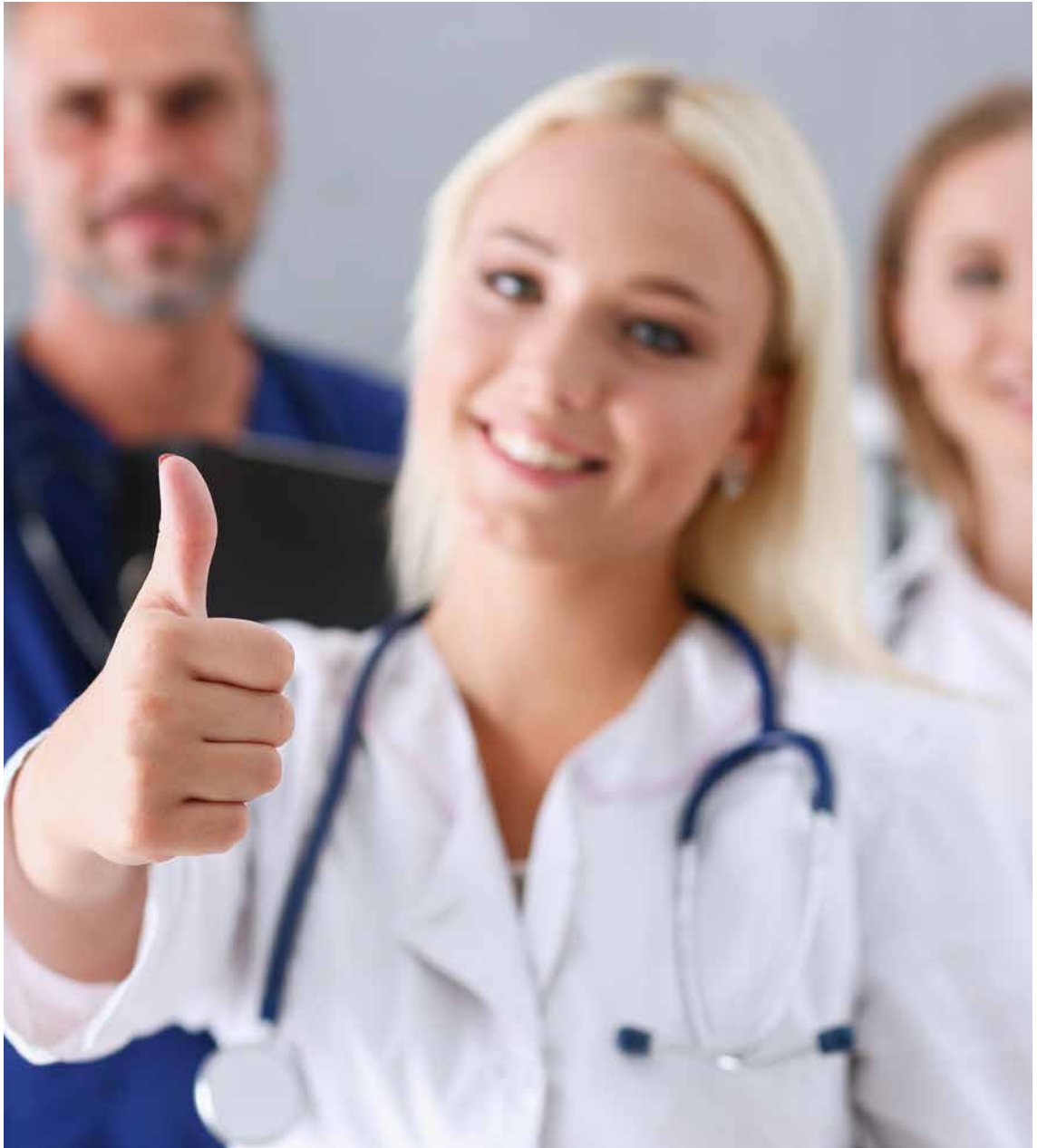
Dernier point non-négligeable : en travaillant dans le même bâtiment, les équipes des différents services administratifs peuvent collaborer de manière plus efficace. « Ce rapprochement physique facilite la communication et optimise, par exemple, le traitement des factures et des paiements. In fine, il améliore aussi le service rendu au patient ! », affirme Bruno Brohez, chef de projet EpiCenter. Que du positif pour renforcer la culture EpiCURA et sa dynamique intersite !

« Avant, des membres d'une même équipe étaient basés sur des sites différents. La collaboration fonctionnait mais c'était compliqué de gérer les mêmes dossiers et de suivre les mêmes procédures en étant éloigné géographiquement. Les messages passaient moins bien, les collaborateurs ne se connaissaient pas vraiment. Rassemblés à EpiCenter, on se rend compte qu'on a tous le même but et qu'on travaille dans le même sens !

Bruno Brohez, chef de projet EpiCenter

LES DIFFÉRENTES DISCIPLINES RASSEMBLÉES À EPICENTER :

- les archives médicales ;
- le call center 078/150 170 et le call center logistique ;
- la communication ;
- la comptabilité ;
- le contentieux ;
- la facturation ;
- la Qualité ;
- le RCM ;
- les ressources humaines.



QUALITÉ DES SERVICES

EpiCURA veille à améliorer sans cesse la qualité de l'ensemble de ses services. Un exemple parmi d'autres : le département infirmier a restructuré l'hygiène hospitalière et 64 référents, tous issus du personnel soignant, ont été désignés en 2017. Engagés dans cette mission pour 3 ans, ces référents auront la légitimité de mener des audits, de réaliser des observations et d'exécuter des missions attribuées par le comité d'hygiène. Ces référents auront un rôle à jouer dans la route qui mènera EpiCURA à l'accréditation.

Autre exemple : la charge de travail des techniciennes de surface de tous les services d'EpiCURA a fait l'objet d'une analyse approfondie en 2017. Une étude pointue des besoins en nettoyage, évalués dans tous les services sur l'ensemble des sites EpiCURA, a permis de confirmer que le volume d'emploi des techniciennes de surface du centre hospitalier est conforme aux normes. Cette étude a permis d'adapter la charge de travail à certains endroits.

Amélioration continue de la qualité : focus sur une pharmacie performante



“ J’aimerais développer une zone cystostatique intégrée, où l’on trouverait la pharmacie et son unité de préparation cytotatique, l’hôpital de jour oncologique, le centre de prélèvements, l’unité de radiologie, les consultations, le perruquier, une antenne de soins palliatifs,... Ce centre intégré permettrait une prise en charge compétente du patient. Nous sommes bons en termes de quantité de poches réalisées et nous comptons beaucoup de médecins. Il faut surfer sur cette vague positive : pourquoi pas, à l’avenir, se positionner comme centre de référence dans la région de Mons-Borinage ?

Philippe Podlubnai, directeur du département pharmacie

En 2017, les activités de la pharmacie ont gagné en efficacité. Petit tour d’horizon des actions mises en place pour parvenir à ce résultat.

Désormais, la pharmacie produit les poches cytotatiques à l’hôpital de Baudour, pour l’ensemble des sites d’EpiCURA. Afin de garantir la qualité et la stérilité des préparations, tout est réalisé dans des conditions contrôlées sous une hotte à flux laminaire vertical. Cette dernière prévient l’entrée de contaminants, ce qui est primordial dans ce contexte. Il y a quelques années, les infirmiers des différents sites préparaient eux-mêmes les poches. Les poches de perfusion pour les patients en chimiothérapie sont préparées en dernière minute par la pharmacie. En effet, la composition de ces cures dépend du poids, de la taille et de l’état de santé du patient. Les oncologues ou hématologues adaptent le traitement pour chaque séance de chimiothérapie, ce qui implique une production dans un timing très serré.



Le challenge ? Faire en sorte que les médecins prescrivent leurs cures de manière plus équilibrée sur les différents jours de la semaine et, surtout, qu'ils les encodent la veille du jour où le patient en a besoin. Ceci permettrait de mieux répartir la charge de travail pour les assistants et les pharmaciens, qui doivent valider et préparer un grand nombre de poches de produit cytostatiques en un laps de temps restreint. « Certains jours, nous produisons *jusqu'à 100 poches sur une matinée* », explique Anne Saily, pharmacien hospitalier et attachée à la direction du département pharmacie.

Autre nouveauté : un groupe de travail a été mis en place afin de permettre l'identification rapide des médicaments dits « à haut risque » et de sensibiliser le personnel à l'utilisation de ces préparations. Celles-ci sont responsables d'un pourcentage élevé d'incidents et/ou d'événements indésirables, ou pour lesquelles il existe un risque élevé de dommages graves à très graves pour le patient en cas d'utilisation erronée. « Il est primordial de réduire au maximum le nombre d'erreurs liées à l'utilisation de médicaments à haut risque car ces erreurs peuvent avoir des conséquences dramatiques pour le patient », précise Amélie Skok, pharmacien hospitalier adjoint. Dans ce contexte, un pictogramme a été créé,

ainsi qu'une brochure explicative à destination des équipes soignantes. L'implémentation du projet est prévue pour le courant de l'année 2018. Le travail d'identification des médicaments à haut risque et la sensibilisation du personnel à ces derniers est un processus nécessaire pour se calquer sur les normes de qualité qui mèneront EpiCURA à l'accréditation.

EpiCURA développe également ses activités de pharmacie clinique. Tous les mercredis, Amélie Skok, pharmacien hospitalier adjoint, est présente dans l'unité de soins intensifs du site d'Ath, et ce



depuis octobre 2017. Elle prend part à l'activité du service avec les médecins, les infirmiers et les kinésithérapeutes. Son rôle ? Développer avec l'équipe soignante des outils permettant le respect des bonnes pratiques dans l'administration des médicaments au patient et analyser les traitements prescrits au patient.

La jeune femme joue là un rôle de pharmacien clinique, très apprécié par l'unité de soins intensifs. Tellement apprécié que l'équipe d'USI du site d'Hornu souhaite elle aussi disposer de l'expertise d'un pharmacien hospitalier. La pharmacie clinique est vue d'un bon œil par le personnel soignant. Nul doute qu'elle sera développée de manière importante dans les prochains mois et années !

Enfin, le Contrôle de gestion d'EpiCURA a mené un audit de la pharmacie sur les sites d'Ath, Hornu et Baudour durant plusieurs mois. Suite à l'observation et l'évaluation du mode de fonctionnement des services, de nouveaux indicateurs ont été mis en place. Ces derniers ont permis de régulariser certaines situations problématiques liées à l'activité de la pharmacie. Afin d'optimiser la gestion de la pharmacie, la mission sera prolongée et un contrôleur de gestion sera affecté à la pharmacie à 4/5^e temps. Philippe Podlubnai, directeur du département pharmacie d'EpiCURA, est enthousiaste : « Le fait qu'il y ait un contrôle de gestion *au sein de la pharmacie est un véritable atout. Il s'agit d'un œil externe très intéressant pour le fonctionnement du département* ».

« Ces journées dans l'unité de soins intensifs sont vraiment enrichissantes. J'apporte une aide pharmaceutique mais j'apprends également énormément. Cette activité me donne l'occasion d'approfondir mes connaissances scientifiques. Elle est aussi très inspirante sur le plan humain !

Amélie Skok, pharmacien hospitalier adjoint

MISE EN PLACE D'UN INVENTAIRE « PERMANENT » : ON TROQUE !

Un inventaire permanent est désormais en place dans la pharmacie d'EpiCURA. Une fois par mois, on recense les médicaments et produits dont la date de péremption approche. Pour éviter les périmés, on favorise les échanges entre les différents sites, qui n'ont pas tous les mêmes besoins !





DES TECHNOLOGIES QUI S'HARMONISENT

Depuis la fusion du RHMS et du CHHF en 2012, EpiCURA redouble d'efforts pour harmoniser au maximum ses pratiques. Construire une logique intersitique et une vision commune du centre hospitalier est sans conteste le plus gros chantier d'EpiCURA, depuis des années et pour les années à venir. Ce chemin vers l'uniformisation est un travail de longue haleine, qui impacte tous les départements et, d'une manière ou d'une autre, chaque membre du personnel.

L'uniformisation d'EpiCURA passe évidemment par ses technologies. Nouvelle infrastructure et technologie IP, fibre optique, câblage et couverture réseau, remplacement de la téléphonie, numéro unique, mise en service de nouveaux logiciels,... 2017 aura été le théâtre de nombreuses avancées en la matière. Ces aménagements ont exigé un énorme travail de la part des équipes, parfois dans un laps de temps très court.

Déploiement Dossier Médical Informatisé (DMI)

Grâce au budget accélérateur e-Santé du SPF, EpiCURA a constitué une équipe e-Santé, amorçant un changement radical dans le déploiement du dossier patient informatisé de l'institution. Avec un programme de formation concret et un accompagnement dédié, en 2017, près de 60% des disciplines présentes sur Ath et Baudour ont été intégrées dans le dossier médical informatisé OMNIPRO. En termes de lits agréés, le taux d'informatisation des dossiers atteint 67%. Ce pourcentage avoisinera les 90% au 30 juin 2018 !

EpiCURA est aussi le second hôpital en Région wallonne à avoir mis en place un système de publication automatique des enregistrements QERMID Coronaire au travers de son dossier OMNIPRO. Une manœuvre qui facilite la vie puisqu'elle évite le double encodage lié notamment à la procédure de facturation des stents.

De même, en étroite collaboration avec le département infirmier, le dossier infirmier informatisé a pu être uniformisé sur l'ensemble des sites, permettant de supprimer les systèmes historiques indépendants en place avant la fusion des hôpitaux. Le patient est ainsi suivi, peu importe le site EpiCURA sur lequel il reçoit des soins : une évolution de taille !

Formulaires de prescription

Les formulaires de prescription ont fait l'objet d'une standardisation et sont dorénavant au nombre de quatre pour l'ensemble des implantations d'EpiCURA. Ces formulaires à reconnaissance optique seront ultérieurement complétés par les prescriptions en ligne.

En outre, toutes les consultations médicales d'EpiCURA fonctionnent désormais avec la tarification informatisée. Les prescriptions des médicaments administrés en consultations sont quant à elles signées électroniquement. Les médecins ne doivent plus les imprimer et les signer pour les transmettre sur papier. EpiCURA avance vers le paperless ! En 2017, le site d'Hornu a rejoint ce système, déjà adopté précédemment sur les sites d'Ath et de Baudour.

Harmonisation des schémas de cures cytotostatiques

Les schémas de cures cytotostatiques, prescrits sur les trois sites principaux d'EpiCURA, existent parfois en double ou en triple. Pour contrer tout risque d'erreur, des schémas uniques ont été développés par pathologie et ont été intégrés au logiciel de prescription informatisée. Fin 2017, ce projet d'uniformisation était finalisé pour la pneumologie, l'hématologie et pour la majeure partie des disciplines liées à la gastro-entérologie.

Nouvelle téléphonie

L'ouverture d'EpiCenter coïncide avec l'extension du réseau et le déploiement de la nouvelle téléphonie. Le nouveau site est relié à la fibre optique et le réseau fonctionne avec un système hybride disposant d'une antenne back-up en cas de panne du réseau fibre Proximus. L'installation a nécessité un énorme travail de la part des équipes IT et un investissement de 1 000 000 euros.

Rénovation du réseau informatique

Dans le cadre de la rénovation et de l'extension de l'infrastructure informatique technique, le département IT a procédé au remplacement de près de 150 équipements réseaux, permettant entre autres le déploiement des téléphones IP. Ces nouveaux téléphones sont reliés au réseau informatique et n'ont plus besoin de câbles secteur.

Nouvel annuaire interne et téléphonie mobile

Pour simplifier l'annuaire téléphonique interne, l'équipe du département IT a repensé la logique des numéros d'appel EpiCURA. L'idée est d'attribuer des numéros de téléphone à des personnes et plus à des postes téléphoniques. Un médecin sera donc joignable partout au même numéro, peu importe où il se trouve. Le changement concerne 2500 numéros de téléphone et 1000 téléphones. La transformation a débuté en 2017 et se poursuivra en 2018, avec le remplacement de l'ensemble des DECT par des téléphones portables. Ce changement offre un gain de temps à toute personne qui effectue une recherche sur l'annuaire en clarifiant les données.

Logiciel de laboratoire MOLIS

Le projet Laboratoire EpiCURA se dessine. Le 21 novembre 2017, la mise en œuvre du nouveau logiciel laboratoire unifié pour les sites de Baudour, Hornu et Ath démarre. Ce programme, intitulé MOLIS, permettra à terme d'uniformiser les méthodes de travail et de se conformer aux normes ISO 15189 pour les différents secteurs : banque de sang hospitalière, microbiologie et biologie clinique.

Uniformisation du stockage en imagerie médicale et publication internet (PACS)

PACS, le système d'imagerie médicale d'EpiCURA, a subi un lifting. Avec la publication des documents sur un site web dédié, on abandonne le papier ! Une extension au PACS a aussi vu le jour : un système d'acquisition d'imagerie (échographes de diagnostic) pour les cliniciens est désormais en service pour certains cliniciens, comme les gynécologues et cardiologues.

EpiTravel, le logiciel de gestion des ambulances

Autre avancée technologique à souligner : EpiTravel. Ce logiciel remplace le téléphone dans la gestion des demandes de transport de patients. Ces dernières sont désormais encodées directement au départ de la fiche signalétique informatisée de la personne à prendre en charge. L'encodage de la demande est, au besoin, complété par des informations utiles au sujet du patient comme, par exemple, la nécessité de prévoir une chaise roulante. Une fois la demande envoyée, le call center la réceptionne et la dispatche aux sociétés d'ambulances conventionnées avec EpiCURA.

EpiTravel présente plusieurs avantages. D'une part, le risque d'erreur sur l'identité du patient est réduit à zéro ; d'autre part, les développements futurs du logiciel permettront d'accroître la traçabilité du transport du patient : le chauffeur y confirmera notamment l'arrivée à destination de la personne prise en charge.

Nouveau logiciel en radiologie

Sur les sites d'Ath et Baudour, un nouveau logiciel de gestion administrative est déployé. Plus moderne, ce programme assure l'harmonisation de la prise en charge des patients sur tous les sites. Cette amélioration sera prise en compte dans les arguments nécessaires à la demande d'accréditation en radiologie.





DES PARTENARIATS SOLIDES

L'union fait la force. EpiCURA applique cette devise en s'investissant dans de nombreux partenariats.

Les maisons de repos et maisons de repos et de soins

EpiCURA a renforcé ses liens avec les 85 maisons de repos et maisons de repos et de soins qui jalonnent les régions d'Ath et de Mons-Borinage. Le centre hospitalier souhaite entretenir une relation privilégiée avec ces dernières et a, pour ce faire, signé avec elles des conventions ayant pour but d'améliorer les échanges et les bonnes pratiques, dans l'intérêt du patient. Dans ce contexte, des réunions se tiennent régulièrement entre les acteurs d'EpiCURA et ceux des maisons de repos. Le personnel de ces dernières peut notamment s'inscrire gratuitement au programme de formation permanente d'EpiCURA.

Les ASD, CSD et infirmières indépendantes

EpiCURA a signé en janvier 2017 une convention avec les ASD (Aide et Soins à Domicile) et CSD (Centrale de Services à Domicile) de Wallonie picarde et de la région de Mons-Borinage, ainsi qu'avec une quarantaine d'infirmières indépendantes. Cet accord permet aux patients de bénéficier gratuitement d'un service de prélèvements à domicile, 24h/24 et 7j/7 !



Une entreprise technologique telle qu'un hôpital doit rester à la pointe de la recherche et de l'innovation dans tous les domaines. Cela passe par des partenariats avec les universités.

François Burhin, directeur général d'EpiCURA

L'objectif de notre université est de continuer à développer notre potentiel scientifique à l'échelle internationale et de le mettre au service du développement régional. C'est ce que nous faisons aujourd'hui dans le domaine de la santé avec la création de cette alliance pour la recherche avec EpiCURA.

Calogero Conti, recteur de l'UMONS

Les établissements scolaires

De nombreux partenariats et collaborations sont en place entre le département infirmier d'EpiCURA et le milieu universitaire. Les services accueillent régulièrement des étudiants de 2^e baccalauréat de médecine. La direction du département infirmier participe à des journées d'accueil, se déplace dans les universités pour des actions de sensibilisation, prend part aux TFE et aux jurys.

Les universités et hautes écoles sont des partenaires de choix pour EpiCURA, à l'image de l'UMons qui a développé avec EpiCURA une plateforme scientifique commune dédiée à la recherche dans le domaine médical et dans les nombreuses disciplines liées à la vie hospitalière. EpiCURA collabore aussi avec l'ULB, l'UCL ou encore Henallux. De nombreux stagiaires sont en outre encadrés par le personnel du centre hospitalier, notamment par des médecins.

EpiCURA
mon hôpital

UMONS
Université de Mons

L'Université de Mons (UMONS) et le Centre Hospitalier EpiCURA s'allient pour créer une plateforme scientifique dédiée à la recherche :

- dans le domaine médical ;
- dans les nombreuses disciplines liées à la vie hospitalière.

Cette plateforme résulte d'un accord-cadre définissant un partenariat scientifique entre les deux institutions. L'UMONS apporte ses compétences et son expertise en matière de recherche et d'enseignement dans les domaines étudiés par ses instituts de recherche et ses Facultés. De son côté, EpiCURA apporte ses compétences et son expertise opérationnelle dans les différents domaines de l'action hospitalière (médical, soins infirmiers, soins paramédicaux,...).

Le Centre régional de soins psychiatriques Les Marronniers

EpiCURA a signé une convention avec le Centre régional de soins psychiatriques Les Marronniers pour la fourniture de repas. Ce partenariat concerne plus particulièrement l'hôpital psychiatrique de jour L'arbre à soi et le site EpiCURA d'Ath. C'est de ce dernier que partent les repas à destination de l'institution psychiatrique. Depuis octobre 2017, EpiCURA fournit tous les jours entre 20 et 35 repas à L'arbre à soi.

À l'avenir, cette logique de partenariat se renforcera sans aucun doute. La politique de réseaux de Maggie De Block (plus d'infos en page 54) incitera notamment EpiCURA à collaborer avec d'autres institutions hospitalières. Des projets sont déjà en cours de réalisation en ce sens.

L'IBSR

Après un souci de santé, il arrive que certains patients doivent démontrer leur aptitude à la conduite de véhicule. EpiCURA offre désormais à ses patients la possibilité de passer le test à proximité de chez eux, à la polyclinique de Frameries. Le Centre d'Aptitude à la Conduite et d'Adaptation des Véhicules (CARA) est constitué d'une équipe multidisciplinaire de médecins, psychologues et experts de la route. Le département de l'IBSR évalue les conditions et restrictions de votre aptitude à la conduite et soumet les modifications éventuelles à apporter à votre véhicule. Les examinateurs du CARA y disposent désormais d'un local pour rencontrer les patients. Le partenariat d'EpiCURA et du CARA offre donc cette opportunité aux patients, qui devaient auparavant se rendre à Braine-le-Comte, Charleroi ou La Louvière.

Le PET-Scan acquis par l'association « ariane » est sans conteste l'une des grandes réussites de 2017 en termes de partenariat. Plus d'infos sur le PET-Scan à la page 11.





EPICURA EN CHIFFRES

FIN 2017, EPICURA COMPTABILISE :

- 806 lits agréés ;
- 25.500 hospitalisations par an ;
- 13.500 hospitalisations de jour par an ;
- 66.500 urgences par an ;
- 400.000 consultations par an ;
- 1800 accouchements ;
- 2.750 employés salariés (1970 ETP) ;
- 450 médecins ;
- 150 prestataires indépendants.

La presse a parlé 134 fois d'EpiCURA en 2017, contre 91 en 2016 et 82 en 2015. Sur ces 134 publications, 125 font état d'informations positives concernant le centre hospitalier !



EPICURA DANS LA PRESSE

CHEZ NOUS

WALLONIE PICARDE

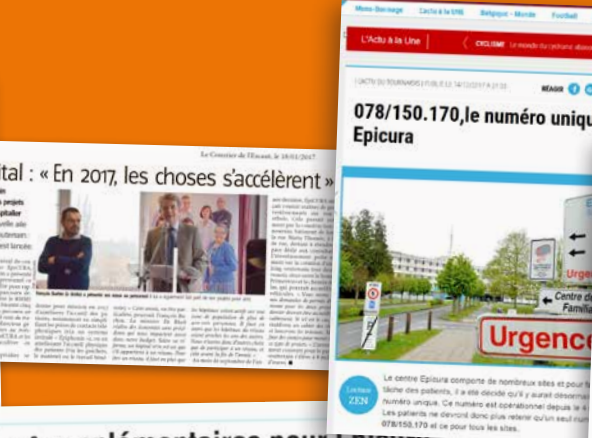
Hôpital : « En 2017, les choses s'accélèrent »

Francis Burhin, directeur général d'Epicura, annonce les projets de centre hospitalier à Baudour et à Mouscron. Les projets sont en phase de planification et de financement. L'annonce est faite lors d'une conférence de presse organisée par le Centre hospitalier de Mouscron.

Le Centre hospitalier de Mouscron est un établissement de soins de premier recours, offrant une large gamme de services médicaux et chirurgicaux. L'annonce de nouveaux projets de centres hospitaliers à Baudour et à Mouscron marque une étape importante dans le développement de la région.

078/150.170, le numéro unique pour Epicura

Le centre Epicura compte de nombreux sites et pour faciliter les patients, il a été décidé qu'il y aurait désormais un numéro unique. Ce numéro est opérationnel depuis le 15 mai 2017. Les patients en général sont plus sereins qu'un seul numéro 078/150.170 et ce pour tous les sites.



« Nous traitons plus chaque année »

Le Dr Pascal Remy est chef de service de chirurgie depuis plus de 27 ans et collabore étroitement avec les généralistes de la région boraine. Il traite environ 25 par an à l'aide de la technique : la plus fiable actuellement l'ablation d'une partie de l'estomac ou « sleeve gastrique ».

Le Dr Pascal Remy est un spécialiste expérimenté qui a travaillé pendant plus de 27 ans dans le domaine de la chirurgie. Il est actuellement chef de service de chirurgie à Epicura, où il collabore étroitement avec les généralistes de la région boraine. Il traite environ 25 patients par an à l'aide de la technique la plus fiable actuellement, l'ablation d'une partie de l'estomac, connue sous le nom de sleeve gastrique.

EPICURA INVESTIT près de 15 millions

Au menu, l'extension du bloc opératoire et une nouvelle aile à front de rue

Le projet d'investissement de 15 millions d'euros vise à moderniser et étendre les capacités du Centre Hospitalier de Mouscron. L'investissement se concentre principalement sur l'extension du bloc opératoire et la construction d'une nouvelle aile à front de rue. Ces travaux sont essentiels pour améliorer la qualité des soins et répondre à la demande croissante de services médicaux.

Le projet d'investissement de 15 millions d'euros vise à moderniser et étendre les capacités du Centre Hospitalier de Mouscron. L'investissement se concentre principalement sur l'extension du bloc opératoire et la construction d'une nouvelle aile à front de rue. Ces travaux sont essentiels pour améliorer la qualité des soins et répondre à la demande croissante de services médicaux.

4.000 m² supplémentaires pour Epicura

Le Centre Hospitalier de Mouscron a acquis 4.000 m² supplémentaires pour ses services. Cette extension permet de mieux accueillir les patients et de disposer de plus de lits et de services médicaux. Le projet a été financé par le Centre Hospitalier de Mouscron et vise à améliorer la qualité des soins et à répondre à la demande croissante de services médicaux.

Le Centre Hospitalier de Mouscron a acquis 4.000 m² supplémentaires pour ses services. Cette extension permet de mieux accueillir les patients et de disposer de plus de lits et de services médicaux. Le projet a été financé par le Centre Hospitalier de Mouscron et vise à améliorer la qualité des soins et à répondre à la demande croissante de services médicaux.

Toute l'administration dans un

Le Centre Hospitalier de Mouscron a mis en place une administration centralisée. Cette initiative vise à simplifier les processus administratifs et à améliorer l'efficacité des services. L'administration est désormais entièrement gérée à partir d'un seul point de contact, ce qui facilite le travail des employés et améliore l'expérience des patients.

Le Centre Hospitalier de Mouscron a mis en place une administration centralisée. Cette initiative vise à simplifier les processus administratifs et à améliorer l'efficacité des services. L'administration est désormais entièrement gérée à partir d'un seul point de contact, ce qui facilite le travail des employés et améliore l'expérience des patients.

Maladies rénales : Jean-Phi se fait dépister

Le Centre Hospitalier de Mouscron propose des services de dépistage pour les maladies rénales. Les professionnels de santé conseillent les patients de se faire dépister régulièrement pour détecter précocement les problèmes rénaux. Le dépistage permet de prendre des mesures préventives et de commencer un traitement précoce, ce qui peut ralentir ou arrêter la progression de la maladie.

Le Centre Hospitalier de Mouscron propose des services de dépistage pour les maladies rénales. Les professionnels de santé conseillent les patients de se faire dépister régulièrement pour détecter précocement les problèmes rénaux. Le dépistage permet de prendre des mesures préventives et de commencer un traitement précoce, ce qui peut ralentir ou arrêter la progression de la maladie.

Un PET-scan pour le Chwapli, le CHM, et Epicura

Le Centre Hospitalier de Mouscron a acquis un appareil PET-scan. Cet équipement avancé permet de détecter plus tôt les tumeurs et d'évaluer l'efficacité des traitements. Le PET-scan est utilisé en complément des autres examens d'imagerie pour fournir une vue plus précise de l'état de santé des patients.

Le Centre Hospitalier de Mouscron a acquis un appareil PET-scan. Cet équipement avancé permet de détecter plus tôt les tumeurs et d'évaluer l'efficacité des traitements. Le PET-scan est utilisé en complément des autres examens d'imagerie pour fournir une vue plus précise de l'état de santé des patients.

notélé

Le Centre Hospitalier de Mouscron a lancé le service notélé. Ce service permet aux patients de contacter facilement le personnel médical par téléphone. Les patients peuvent poser des questions, demander des rendez-vous ou obtenir des conseils médicaux sans avoir besoin de se déplacer à l'hôpital. Le service notélé est disponible 24 heures sur 24 et est accessible à partir d'un numéro unique.

Le Centre Hospitalier de Mouscron a lancé le service notélé. Ce service permet aux patients de contacter facilement le personnel médical par téléphone. Les patients peuvent poser des questions, demander des rendez-vous ou obtenir des conseils médicaux sans avoir besoin de se déplacer à l'hôpital. Le service notélé est disponible 24 heures sur 24 et est accessible à partir d'un numéro unique.

Baudour : le centre hospitalier ouvre un service de dialyse

Le Centre Hospitalier de Baudour a ouvert un service de dialyse. Ce service est destiné à prendre en charge les patients atteints d'insuffisance rénale chronique. Le service dispose d'un personnel qualifié et d'équipements modernes pour assurer une prise en charge optimale des patients. L'ouverture de ce service permet de répondre à la demande croissante de soins de dialyse dans la région.

Le Centre Hospitalier de Baudour a ouvert un service de dialyse. Ce service est destiné à prendre en charge les patients atteints d'insuffisance rénale chronique. Le service dispose d'un personnel qualifié et d'équipements modernes pour assurer une prise en charge optimale des patients. L'ouverture de ce service permet de répondre à la demande croissante de soins de dialyse dans la région.

Coup de jeune sur l'orthopédie

Locaux rénovés, équipe médicale plus spécialisée et plus jeune

Le Centre Hospitalier de Mouscron a rénové ses locaux d'orthopédie et a recruté une nouvelle équipe médicale spécialisée et jeune. Ces mesures visent à améliorer la qualité des soins et à offrir une expérience plus agréable aux patients. L'équipe médicale est composée de professionnels expérimentés et motivés, prêts à fournir les meilleurs soins possibles à leurs patients.

Le Centre Hospitalier de Mouscron a rénové ses locaux d'orthopédie et a recruté une nouvelle équipe médicale spécialisée et jeune. Ces mesures visent à améliorer la qualité des soins et à offrir une expérience plus agréable aux patients. L'équipe médicale est composée de professionnels expérimentés et motivés, prêts à fournir les meilleurs soins possibles à leurs patients.



PROJETS EN COURS

De nombreux projets amorcés ces derniers mois sont en cours de réalisation en 2018. Fidèle à ses valeurs, EpiCURA entreprend des chantiers de perfectionnement et de modernisation, toujours au service du patient.

Se garer sur le site EpiCURA d'Hornu

La difficulté de trouver une place de parking est récurrente aux abords du site d'Hornu. Consciente de ce problème, la direction d'EpiCURA a fait l'acquisition, en septembre 2017, des anciens établissements DOD sur la route de Mons, soit une parcelle comprenant trois maisons, un terrain et une cour. Le projet vise à introduire une demande de permis de démolition de ces biens mais également du hall Covago et de la maison Géosecours, afin d'y créer une zone de parking supplémentaire pour l'hôpital. Une étude globale des accès et des zones habituellement engorgées sera menée afin de faciliter l'accessibilité au parking pour les patients et le personnel.

Le site d'Hornu disposera bientôt d'un service d'Urgences flambant neuf (plus d'infos à la page 26)

Un accueil centralisé sur le site EpiCURA de Baudour

Afin d'offrir un meilleur accueil aux patients, l'accueil du site de Baudour regroupera tous les guichets des consultations et de prise de rendez-vous ainsi que les admissions aux hôpitaux de jour. Des salles d'attente suffisamment spacieuses seront aménagées. Les guichets se trouvant anciennement éparpillés à différents étages seront ainsi fermés et les espaces pourront être reconvertis.

L'optimisation du WIFI des sites de Baudour et d'Ath est prévue pour 2018, tout comme la continuité de l'amélioration du réseau de téléphonie.

Site d'Ath : un nouveau bâtiment en front de rue

En 2017, EpiCURA a obtenu un permis d'urbanisme autorisant la construction d'un bâtiment en front de rue Maria Thomée, qui sera le point de départ de nombreux réaménagements et travaux. La construction de ce bâtiment et de sa galerie aura un impact important sur les services attenants : maternité, stérilisation, consultations... Fin 2017, les fiches décrivant en détail les locaux ont été clôturées avec les utilisateurs. L'étude technique ainsi que la rédaction des cahiers des charges sont en cours.

Une ligne téléphonique spécialement pour les médecins traitants

Pour répondre à la demande, une ligne téléphonique prioritaire sera mise en place pour les médecins généralistes. Ces derniers ne seront plus placés dans la même file d'attente que les patients lorsqu'ils appelleront le 078 / 150 170. Cette ligne fluidifiera les appels, tant pour les médecins généralistes que pour les citoyens désirant entrer en contact avec les opérateurs.

Les dossiers du personnel accessibles en ligne

Tous les documents relatifs aux dossiers RH du personnel sont actuellement stockés en format papier. Ils seront prochainement digitalisés par sécurité et, surtout, pour être disponibles en permanence sur tous les sites EpiCURA. En 2017, la phase d'uniformisation de la structure des systèmes d'archivage et de classement physique a été lancée. En 2018, les équipes concrétiseront l'informatisation de tous les dossiers.

Élargissement de l'offre « self-service RH »

L'outil en ligne permettant aux salariés d'entrer leurs demandes de congés et de visualiser les horaires d'équipe va se diversifier. Chacun pourra à l'avenir y notifier un changement d'adresse, de numéro de compte ou de situation familiale. Des formulaires de demande seront aussi mis à disposition, de façon à assurer la traçabilité des requêtes et de suivre le traitement de ces dernières. Ce développement permettra un gain de temps pour certaines demandes telles que les crédits-temps : la loi impose de notifier des mentions obligatoires qui sont souvent oubliées lors des demandes papier. Les formulaires standardisés avec champs obligatoires régleront cette problématique.

Radiothérapie : équipement des bunkers

En vue du remplacement des deux accélérateurs de radiothérapie, les équipements des deux bunkers ont dû être entièrement adaptés. Les travaux de blindage ainsi que les parachèvements, le mobilier, l'électricité, la ventilation et le refroidissement des locaux et des machines ont débuté en 2017 et se termineront courant 2018. De nouveaux groupes de froid ont notamment été placés aux abords du bâtiment. La dalle a dû également être renforcée afin de pouvoir accueillir des machines d'un poids non-négligeable. Le deuxième accélérateur linéaire sera inauguré au cours du premier semestre 2018.

Les projets liés à l'e-Santé se développeront de manière importante en 2018.

Deux gros chantiers sur le site d'Ath

Le site d'Ath connaîtra lui aussi plusieurs phases de travaux en 2018, avec le chantier du bloc opératoire et la construction d'un nouveau bâtiment en front de rue.

Extension de l'unité des soins intensifs du site EpiCURA d'Hornu

Les locaux actuels du service des soins intensifs vieillissent et il est indispensable de programmer des travaux de rénovation. Le service doit accueillir prochainement trois lits supplémentaires, pour passer de 12 à 15 lits. Un projet d'extension au niveau des deux zones de toiture jouxtant le service a donc été imaginé par un bureau d'architecture avec la participation active du personnel de l'unité. Les études techniques étaient en cours en fin d'année 2017.

Région wallonne : nouveau calendrier de construction

Dans le cadre de la constitution du dossier de demande de subsides auprès de la Région wallonne, une série de projets de reconditionnement d'unités et d'extensions a été analysée (plans d'implantation, esquisses, métrés estimatifs, proposition de phasage des différents projets, plans financiers et d'activités,...). Cet ensemble de projets a dû être constitué avec un maximum de cohérence afin de prouver que ces investissements sont justifiés et durables. Trois bureaux d'architectes s'attèlent à la réalisation des documents graphiques mais de nombreux projets sont également entièrement étudiés par les équipes internes d'EpiCURA.

Coronarographie : bientôt un hôpital de jour

Le service de cardiologie interventionnelle tourne à plein régime à Hornu. Dans la continuité de son développement, l'un des projets est d'y ouvrir un hôpital de jour. Les anciens locaux de consultations de cardiologie et holer au sous-sol seront reconditionnés afin d'y installer une salle de réveil de 6 fauteuils, une zone de détente pour les patients et accompagnants ainsi que des vestiaires et sanitaires. Par ailleurs, le service est équipé de deux salles techniques. La première a été rénovée en 2014 mais la seconde n'a pas été revue depuis 2008 et nécessite des travaux de mise en conformité.

Précisons qu'EpiCURA se place sur le devant de la scène de Mons-Borinage en matière de cardiologie interventionnelle. Avec 575 dilatations endovasculaires pratiquées en 2017, le centre hospitalier relève haut la main le défi des 300 cas annuels pour conserver l'agrément !

Le Dr Emmanuel Tran-Ngoc, cardiologue et spécialiste de l'angioplastie, a animé un séminaire sur la cardiologie interventionnelle. Avec le Dr Philippe Decroly, il a présenté le centre B2 d'EpiCURA, ses 4 cardiologues angioplasticiens, ses deux salles de cathétérisme cardiaque et son matériel de pointe. Il a rappelé l'importance d'une telle structure dans la région de Mons-Borinage : « Le taux d'infarctus est ici particulièrement élevé, notamment chez les jeunes adultes ». La prédominance de facteurs de risque tels que le tabagisme, la sédentarité et l'obésité pourrait en partie expliquer cet état de fait. C'est pourquoi l'importance des soignants de première ligne dans la prévention des pathologies cardiaques a également été rappelée.



Déploiement de la prescription informatisée 2 et 3 acteurs

La prescription informatisée 2 acteurs a été déployée sur certaines unités de soins en 2017, à savoir aux Urgences des sites d'Ath et d'Hornu ainsi qu'à la gériatrie du site de Baudour. En 2018, l'objectif est de développer la prescrip-

tion informatisée à 2 acteurs puis, plus tard, à 3 acteurs, sur l'ensemble des sites EpiCURA. Ceci permettra de supprimer l'encodage manuel effectué actuellement par les assistants pharmaceutico-techniques.



ENJEUX 2018

Les enjeux seront de taille en 2018. Maggie De Block, ministre de la Santé, entend rationaliser l'offre de soins et réformer le paysage hospitalier belge, pour le transformer en réseaux. Dans son schéma, tous les hôpitaux d'un réseau devront conclure des accords pour se répartir entre eux les tâches et l'offre médicale. Par exemple, pour investir dans du matériel médical coûteux, il faudra se concerter pour ne pas le faire à plusieurs endroits du réseau. La création de réseaux hospitaliers implique donc un déplacement d'activités entre hôpitaux. Les hôpitaux individuels vont devoir collaborer pour offrir au patient les soins nécessaires, non pas partout mais dans une même zone géographique. La politique de réseaux de Maggie De Block modifiera le paysage hospitalier du pays et aura évidemment un impact sur EpiCURA. Il convient de se préparer à ce changement afin d'en tirer le meilleur profit, tant pour le personnel de l'institution que pour ses patients.

Le gouvernement ne s'arrête pas en si bon chemin. EpiCURA devra également, dans les prochains mois, s'adapter à la politique des financements prospectifs des honoraires et des journées d'hospitalisation pour les soins à faible variabilité. Concrètement, il s'agira d'un montant global unique par séjour qui couvrira tous les honoraires (médicaux et non médicaux) sauf quelques exceptions. Ce montant sera octroyé à l'hôpital



« La qualité n'arrive pas par accident. C'est une démarche, un effort, une intention. C'est aussi le fait d'avoir des lignes de conduite, un schéma d'exécution intelligent et de faire un choix judicieux entre différentes alternatives. » Cette citation de Willa Foster est, selon moi, la meilleure définition de ce qu'est la Qualité.

Catherine Brichart, quality manager

indépendamment des prestations réellement réalisées. Un changement important qu'il faudra amorcer avec l'ensemble du personnel soignant.

Autre défi : l'accréditation. Elle a pour objectif d'enclencher, de soutenir et de consolider le processus d'amélioration continue de la qualité. EpiCURA, par sa volonté d'atteindre l'accréditation, fait preuve d'un engagement fort en matière de qualité de soins et de sécurité des patients. L'accréditation est un ensemble d'initiatives permettant l'évaluation externe des hôpitaux par rapport à des normes publiées, explicites et prédéfinies afin de stimuler l'amélioration continue de la qualité des soins de santé. Pour parvenir à cet objectif, EpiCURA a procédé au recrutement d'une quality manager.

Tout au long de ce document, l'accréditation a été évoquée au travers des différents projets menés par les équipes d'EpiCURA. Si cette thématique est présente en filigrane, c'est parce que le centre hospitalier a signé un contrat avec Accréditation Canada. De nombreux collaborateurs se sont déjà engagés sur le chemin de l'accréditation, en mettant en place une série de mesures, à poursuivre dans le temps. La direction médicale, en synergie avec le département infirmier, a commencé la structuration de la prise en charge de la douleur aiguë, chronique, soins palliatifs et du pôle cardiologique. La désignation de référents hygiène dans le département infirmier sera suivie par la désignation de référents qualité. Des exercices d'audit seront menés en 2018 dans différents domaines. De manière générale, les différentes directions de département s'attèlent déjà en 2017 à éveiller le personnel à l'accréditation.

En 2018 et les années qui suivront, EpiCURA poursuivra sans cesse son investissement en termes de compétences, d'infrastructures, d'équipements et de matériel. Ensemble, les équipes du centre hospitalier continueront à proposer des soins de qualité répondant au maximum aux besoins de la population des régions de Mons-Borinage, d'Ath, et de l'ensemble du territoire couvert par l'institution.



RÉDACTION

Cellule Communication EpiCURA

PHOTOS

Alexandre Bibaut, Fabrice Montagna

RÉALISATION

Ex Nihilo

ÉDITEUR RESPONSABLE

François Burhin – EpiCURA ASBL
Siège social : rue Louis Caty 136,
7331 Baudour



EpiCURA
mon hôpital

Centre Hospitalier EpiCURA asbl
Siège social : rue Louis Caty 136 - 7331 Baudour

N° d'entreprise :
0842 335 231

T. : 078 / 150 170
www.epicura.be