



# EpiCURA

mon hôpital

RAPPORT ANNUEL 2018





# SOMMAIRE

**05** Avant-propos

---

**06** Mission, vision et valeurs

---

**10** Les instances

---

**14** Carte d'identité et chiffres clés

---

**20** Tous ensemble au chevet du patient

---

**38** Des infrastructures modernisées

---

**44** Le bien-être du personnel

---

**48** Des collaborations dynamisantes

---

**52** Coup de projecteur sur les enjeux 2019



# AVANT-PROPOS

Riche en projets, 2018 a permis à EpiCURA de poursuivre son développement pour une amélioration continue de la prise en charge du patient. Nous avons notamment étoffé notre offre de spécialités et rénové, quasiment dans son intégralité, notre parc de matériel médical lourd. Nous nous sommes également lancés dans des chantiers de grande envergure.

La modernisation de notre centre hospitalier est constante. 2018 marque une étape importante dans cette évolution. Suite à l'appel à projets de la Région wallonne, nous avons déposé un plan de modernisation de nos infrastructures sur cinq ans pour un budget de 130 millions d'euros intitulé Crescendo. Celui-ci prévoit la rénovation de nos sites d'Ath, Baudour et Hornu. Il s'inscrit dans l'évolution constante du paysage hospitalier et tient compte des nouveaux enjeux démographiques, épidémiologiques, sociaux, technologiques et financiers.

2018 atteste également des premiers pas d'EpiCURA sur le chemin de l'accréditation. En partenariat avec Accréditation Canada, nous avons entamé un processus d'évaluation et d'amélioration de nos pratiques afin de décrocher un label de qualité en 2020.

En 2019, nous maintiendrons le cap en concrétisant les projets entamés et en nous préparant aux défis qui nous attendent. Parmi ces derniers, citons la politique des réseaux, l'accélération de la digitalisation ou encore la mise en application du forfait basse variabilité.

Plus que jamais, c'est ensemble que nous atteindrons nos objectifs. Nous croyons que chaque membre de la communauté EpiCURA se reconnaît dans les notions de professionnalisme, respect, bienveillance, collaboration et progrès, qui constituent les 5 valeurs de l'institution. Cette dynamique, véritable moteur d'EpiCURA au quotidien, nous permet d'avancer tous ensemble dans la même direction, sur la route du succès !

Pour leur professionnalisme, leur enthousiasme et leur dévouement, nous remercions chaleureusement toutes les équipes, ainsi que les partenaires avec qui EpiCURA œuvre au quotidien.

Bonne lecture.



A handwritten signature in black ink, consisting of a large 'C' and 'D'.

**Christian DENÉE,**  
Président du conseil  
d'administration



A handwritten signature in black ink, appearing as a stylized 'F' and 'B'.

**François BURHIN,**  
Directeur général



# MISSION, VISION ET VALEURS

**EpiCURA s'étend sur plusieurs sites. Son effectif est dès lors important. Plus que jamais, la définition d'une mission, d'une vision et de valeurs communes cimente l'identité de la jeune communauté d'EpiCURA, issue de la fusion de 2012.**

**Sur un mode participatif, chacun a pu réfléchir sur base de son expérience, de son vécu, de son identité, de sa culture,... ; émettre son avis et contribuer à la constitution d'une nouvelle charte des valeurs. Cet échange enrichissant a donné naissance à cinq valeurs solides pour la communauté EpiCURA.**

**Aujourd'hui, l'ensemble du personnel commence à s'approprier ces valeurs et en fait écho à travers son travail, son comportement et ses relations à l'égard des patients et des collègues. Chacun travaille sur les mêmes fondements et avance dans la même direction.**



## La mission d'EpiCURA

EpiCURA est un groupe hospitalier multisite intégré, accessible et pluraliste dispensant une large gamme de soins spécialisés répondant aux besoins de la population des bassins de vie de Mons-Borinage et d'Ath.

Le patient est pris en charge dans sa globalité, de manière personnalisée, dans le cadre d'une approche pluridisciplinaire moderne respectant les standards de sécurité et de qualité.

EpiCURA est une entreprise socialement responsable en tant qu'employeur et acteur économique au sein de sa région.

## La vision d'EpiCURA

Pour ses plans à long terme, EpiCURA a adopté une vision qui rappelle ses objectifs et son positionnement dans la région.

- EpiCURA est l'hôpital de référence dans son bassin de vie, il jouit de par sa réputation de la confiance de la population, des patients et des professionnels.
- EpiCURA est un acteur reconnu du secteur hospitalier, attractif pour les patients et les professionnels.
- EpiCURA délivre des soins de qualité dans un environnement sécurisé en vue de préserver et d'améliorer la santé de la population desservie.
- EpiCURA organise l'accès à des soins et des services de qualité ainsi qu'à des techniques et des programmes spécialisés au travers de ses différents sites hospitaliers, ses polycliniques et ses services mobiles.
- EpiCURA s'inscrit dans un réseau de collaborations hospitalier locorégional et fonctionne en partenariat avec les acteurs de première ligne et du secteur médico social.
- EpiCURA poursuit son engagement d'entreprise sociale, pérenne, innovante et responsable.



*Plus que jamais, la définition d'une mission, d'une vision et de valeurs communes cimente l'identité de la jeune communauté d'EpiCURA.*

# Les 5 valeurs d'EpiCURA



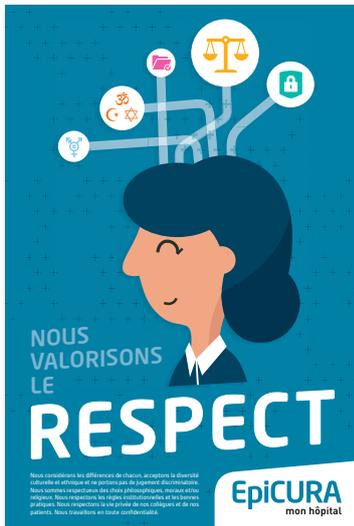
## PROFESSIONNALISME

*Nous nous engageons à mettre toutes nos compétences au service de nos patients. Nous travaillons constamment avec rigueur et précision. Nous visons un travail bien effectué quelles que soient les difficultés vécues. Nous montrons l'exemple au quotidien et véhiculons une image positive de l'institution. Nous sommes responsables et loyaux dans nos actes et décisions.*



## BIENVEILLANCE

*Nous nous soucions de l'autre, de sa personne et de ses droits afin d'accroître son bien-être. Nous avons une attention pour chacun. Nous faisons preuve de considération vis-à-vis de tous. Nous sommes attentifs à la qualité de la communication verbale et non verbale. Nous entretenons une atmosphère chaleureuse avec nos collaborateurs et nos patients.*



## RESPECT

*Nous considérons les différences de chacun, acceptons la diversité culturelle et ethnique et ne portons pas de jugement discriminatoire. Nous sommes respectueux des choix philosophiques, moraux et/ou religieux. Nous respectons les règles institutionnelles et les bonnes pratiques. Nous respectons la vie privée de nos collègues et de nos patients. Nous travaillons en toute confidentialité.*



## COLLABORATION

*Nous sommes fiers de nos différences car elles sont une source d'inspiration et de complémentarité. Nous reconnaissons la force d'un travail d'équipe dans lequel les valeurs individuelles de chacun s'expriment. Nous communiquons de manière efficace et adaptée pour une bonne compréhension. Nous favorisons l'entraide et la solidarité. Nous accompagnons l'autre dans la difficulté ou l'apprentissage.*

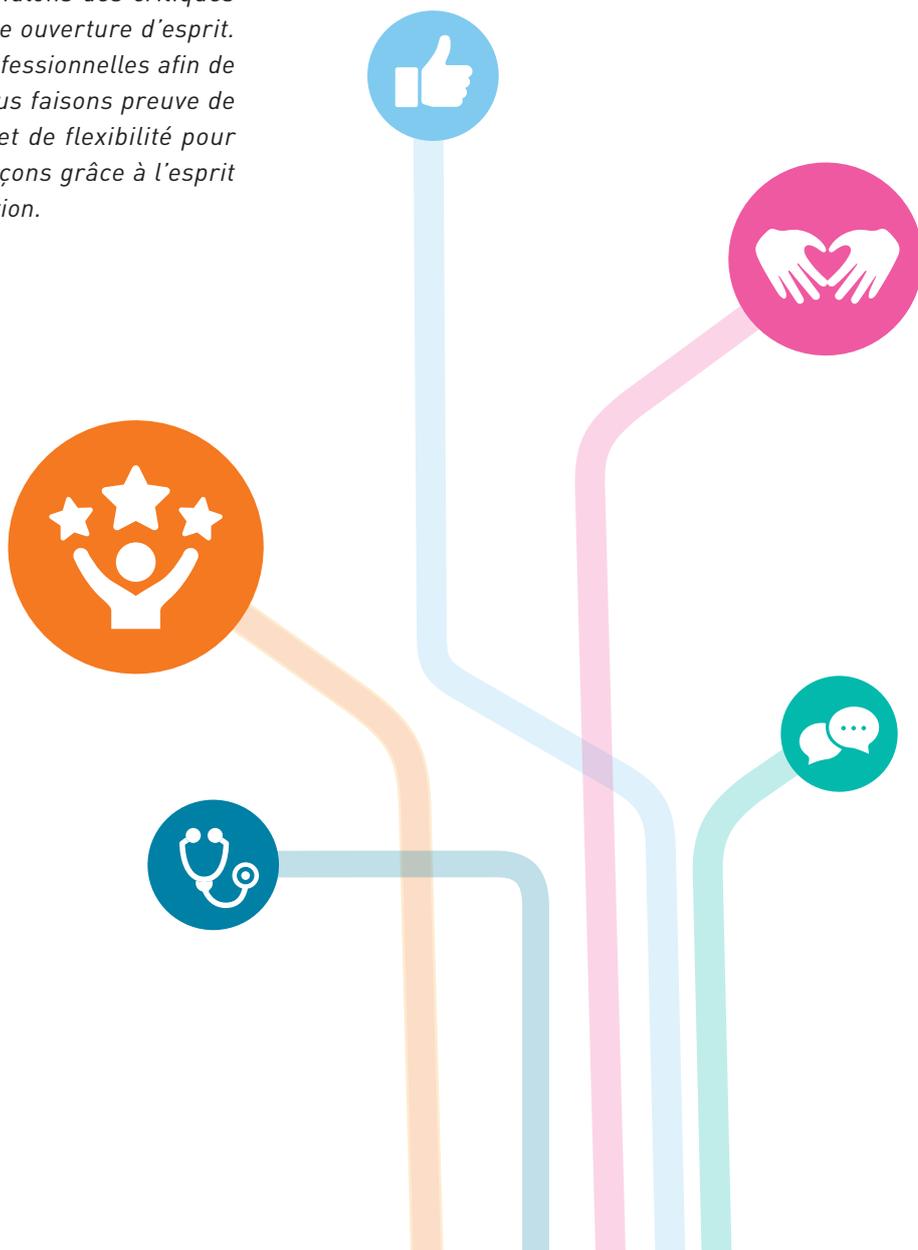


## PROGRÈS

*Nous avons une volonté d'apprendre et de nous améliorer en permanence. Nous formulons des critiques constructives et manifestons notre ouverture d'esprit. Nous analysons nos pratiques professionnelles afin de développer nos compétences. Nous faisons preuve de volonté d'adaptation, d'initiative et de flexibilité pour évoluer constamment. Nous avançons grâce à l'esprit d'initiative, la créativité et l'innovation.*

“ Nous avons privilégié un travail d'équipe pour l'énoncé de nos valeurs institutionnelles. Les objectifs étaient multiples : définir un cadre moral de référence pour l'institution, veiller à la représentativité de chacun (site, genre, niveau hiérarchique,...), décliner chaque valeur en actes et comportements attendus au quotidien afin d'en faciliter l'appropriation.

**Jocelyne DENHAENE,**  
directrice adjointe du département infirmier





# LES INSTANCES

# Le conseil d'administration 2018



**Christian DENÉE,**  
président du conseil  
d'administration



**Richard DIEU,**  
vice-président du  
conseil d'administration

## ADMINISTRATEURS

**Alain BRULARD**

**Claudia CAMUT**

**Sébastien CHOQUET**

**Rosetta COLLURA**

**Virginie DE CLERCQ**

**Marc DE PAOLI**

**Nicolas DION** (depuis le 12/06/2018)

**Armel DUMORTIER**

**Jean-Pierre GENBAUFFE**

**Laurent LEVEQUE** (depuis le 13/03/2018)

**Anna-Maria LIVOLSI**

**Vincent PESTIEAU**

**Marc POSKIN**

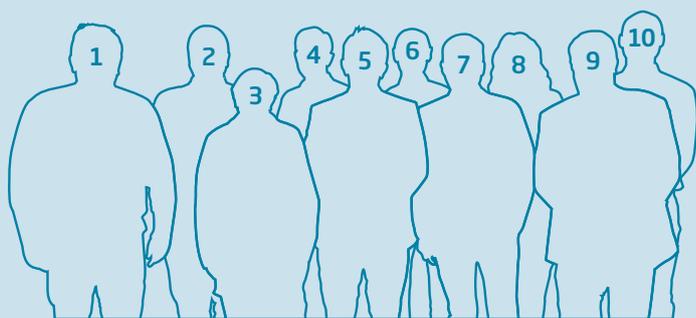
**Jean-Luc VANNESTE**

## ADMINISTRATEURS AYANT TERMINÉ LEUR MANDAT EN 2018

**Pierre COOLS** (jusqu'au 13/03/2018)

**Charles DENONNE** (jusqu'au 13/03/2018)

## Le comité de direction



- 1 – **Dr Alain JUVENOIS**, directeur du département médical et médecin-chef
- 2 – **Bruno LIÉNARD**, directeur du département technologies des systèmes d'informations
- 3 – **Fabienne DRAUX**, directrice générale adjointe et directrice déléguée à l'hôpital d'Ath
- 4 – **Christophe FONTAINE**, directeur du département logistique
- 5 – **François BURHIN**, directeur général
- 6 – **Pierre TILMAN**, directeur général adjoint et directeur du département infrastructures
- 7 – **Bruno BROHEZ**, directeur du département ressources humaines
- 8 – **Dominique GAINVORSTE**, directrice du département infirmier
- 9 – **Jean-Louis MAURAGE**, directeur du département financier
- 10 – **Philippe PODLUBNAI**, directeur du département pharmacie

# Le conseil médical



1 – Dr Sammy PLACE, secrétaire

2 – Dr Patrick PHILIPPART

3 – Dr Delphine MICHEZ

4 – Claire LOOSEN

5 – Dr Muriel ROMAIN

6 – Dr Guy FOMEGNE

7 – Dr Jacques SEGHERS, président

8 – Dr Valérie DOUILLEZ

9 – Dr Charles REUSE

10 – Dr Hanna SALAMÉ

11 – Dr Antoine CALLEWIER

Dr Omar ABID, vice président

Dr Charbel EL KHAWAND

Dr Philippe FERLETIC

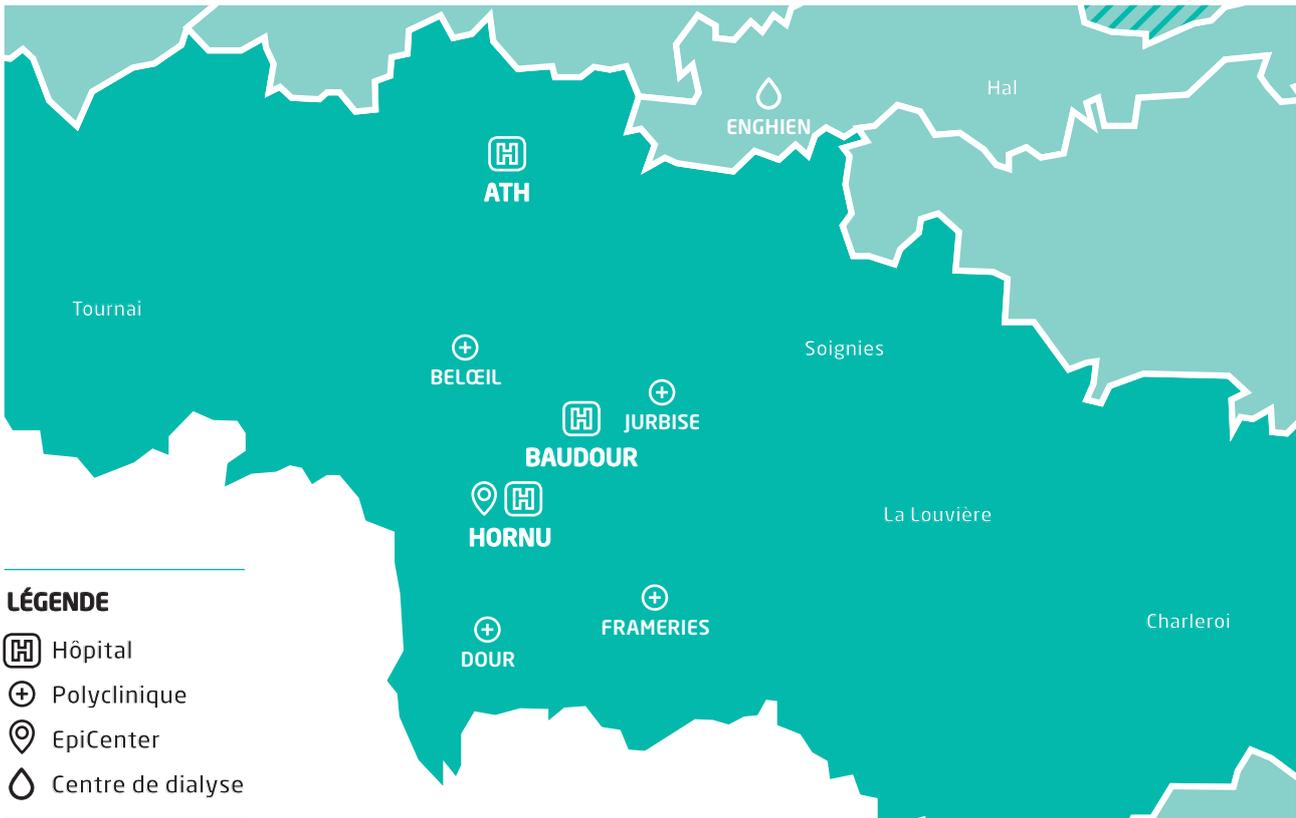
Dr Fabrice GANKAM

Dr Miguel-Ange GUILLEN

Dr Sandra OLLIEUZ



# CARTE D'IDENTITÉ & CHIFFRES CLÉS



## EpiCURA c'est...

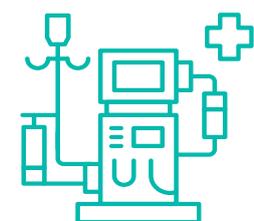
**3 SITES HOSPITALIERS**  
ATH, BAUDOUR, HORNU



**4 POLY-CLINIQUES**  
BELCÉIL, DOUR, FRAMERIES, JURBISE



**1 CENTRE DE DIALYSE**  
ENCHIEN



## EPICENTER

Un business center rassemble les archives médicales, le call center, la Communication, la Comptabilité, le Contentieux, la Facturation, la Qualité, le RCM, les Ressources humaines.



## Par an...



**25.000**  
admissions



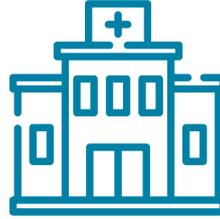
**2.360**  
sorties SMUR



**400.000**  
consultations  
soit un peu plus de  
1000 consultations/jour



**1.700** accouchements



**68.000**  
passages aux Urgences



**8.150**  
hospitalisations  
chirurgicales de jour





**4<sup>e</sup>**  
employeur  
du Hainaut



Budget de  
**275.000.000€**



**2.750**  
salariés  
& 500 indépendants



**35**  
nouveaux emplois  
temps plein en 2018



Bonne santé  
financière.  
Boni depuis 6 ans.  
Bilan solide.

## 3 sites hospitaliers

### SITE D'ATH

Hôpital général aigu

- **237** lits
- **103.983** consultations
- **21.924** passages aux Urgences
- **8.051** hospitalisations classiques
- **3.791** hospitalisations de jour
- **739** naissances

### SITE DE BAUDOUR

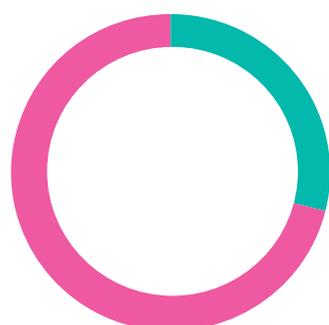
Hôpital chronique et ambulatoire et centre de référence en radiothérapie

- **237** lits
- **104.604** consultations
- **14.529** passages aux Urgences
- **3.977** hospitalisations classiques
- **7.248** hospitalisations de jour

### SITE D'HORNU

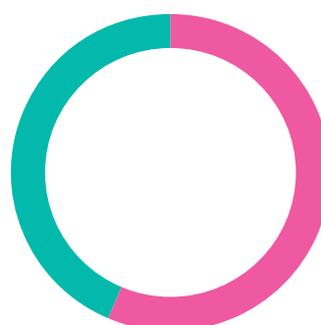
Hôpital aigu de référence

- **332** lits
- **123.692** consultations
- **31.654** passages aux Urgences
- **13.028** hospitalisations classiques
- **3.194** hospitalisations de jour
- **956** naissances



**806 LITS**  
AU TOTAL,  
POUR LES 3 SITES  
HOSPITALIERS

- Site d'Ath (237 lits)
- Sites de Baudour et Hornu (569 lits)

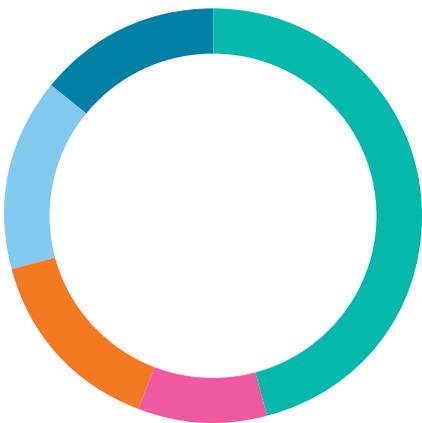


**NAISSANCES**

- Maternité du Borinage (956 naissances)
- Maternité des Dix Lunes à Ath (739 naissances)

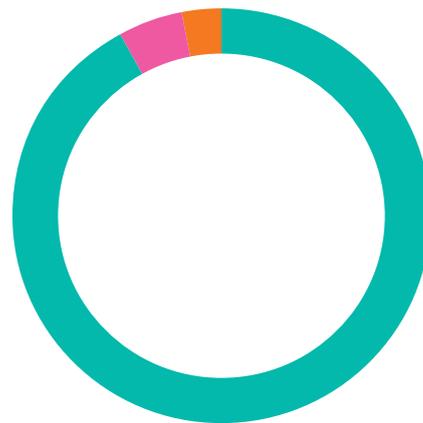


## Les collaborateurs d'EpiCURA au 31.12.18



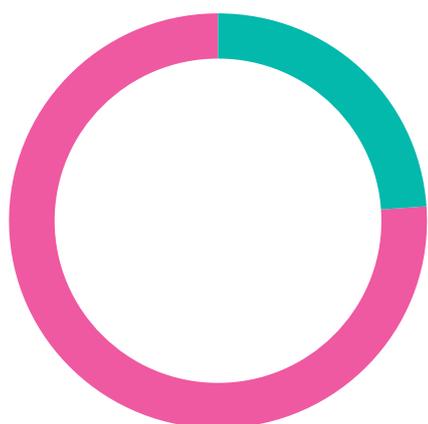
### RÉPARTITION DU PERSONNEL

- Personnel soignant (46%)
- Personnel administratif (15%)
- Personnel paramédical (10%)
- Fonctions de support : catering, logistique, technique, pharmacie,... (14%)
- Médecins (15%)



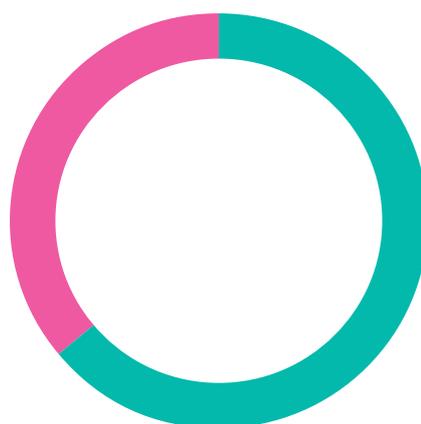
### RÉPARTITION TYPE DE CONTRAT DE TRAVAIL (TEMPS PLEIN)

- Contrats à durée indéterminée (92%)
- Contrats à durée déterminée (5%)
- Contrats de remplacement (3%)



### RÉPARTITION TEMPS PLEIN PAR SEXE

- Hommes (24%)
- Femmes (76%)



### RÉPARTITION TEMPS PLEIN VS TEMPS PARTIEL

- Temps plein (64%)
- Temps partiel (36%)



**TOUS  
ENSEMBLE  
AU CHEVET  
DU PATIENT**

François Burhin, directeur général d'EpiCURA, en fait le constat : « Le succès, c'est la responsabilité de chacun d'entre nous, de l'accueil à la facturation, de l'hygiène des mains à la propreté des locaux, de la qualité du diagnostic à la façon dont l'anamnèse est reportée dans le dossier du patient,... ».

L'implication de chaque collaborateur crée un environnement positif qui permet, entre autres, d'attirer de nouveaux talents, de spécialiser les équipes, d'acquérir des techniques et du matériel innovants,... avec pour objectif n° 1 la satisfaction du patient !

## 1. Crescendo, le plan médical d'EpiCURA

Pour consolider son approche médicale stratégique, EpiCURA a déposé à l'été 2018, son plan de modernisation des infrastructures dans le cadre d'un appel à projets lancé par la Région wallonne. Baptisé Crescendo, ce plan médical couvre la rénovation des trois sites hospitaliers d'EpiCURA sur cinq ans. Il s'inscrit dans la continuité des évolutions conduites par EpiCURA depuis sa naissance, en 2012.



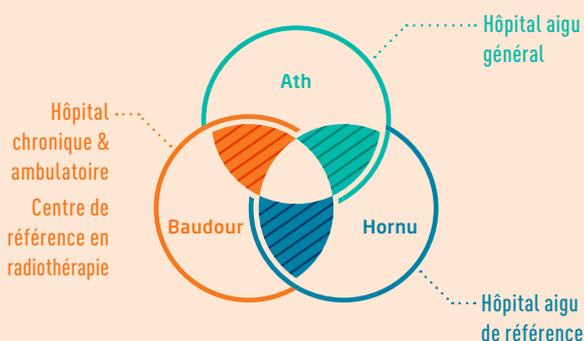
### Crescendo : réaliste, adapté et modulable

Les investissements prévus sur les sites d'Ath, Baudour et Hornu sont conçus et étudiés comme un projet d'ensemble. Soutenable, réaliste et transversal, privilégiant des solutions concrètes et modulables, le plan médical offre des réponses adéquates et évolutives aux enjeux de santé publique du bassin de soins des régions d'Ath et de Mons-Borinage.

Parmi ceux-ci, Crescendo anticipe une forte croissance de la population gériatrique et des problématiques de maladies chroniques dans la région de Mons-Borinage. Par ailleurs, le Bureau du plan annonce une augmentation de la population de plus de 9% dans l'arrondissement d'Ath, partiellement liée aux navetteurs qui cherchent à s'établir à une distance raisonnable de la région de Bruxelles-Capitale.

### 1 plan médical, 3 sites hospitaliers complémentaires

Crescendo vise le renforcement de la complémentarité des trois sites hospitaliers d'EpiCURA. Les hôpitaux d'Ath, Baudour et Hornu s'articulent autour d'un plan médical conçu pour un fonctionnement en réseau.



- Le site d'Hornu se renforce comme un hôpital aigu de référence.
- Le site de Baudour se distingue comme un hôpital de long séjour et d'hospitalisation de jour et se positionne comme centre de référence régional de radiothérapie.
- Le site d'Ath confirme son statut d'hôpital général aigu.



Le plan Crescendo tient compte de ces défis dans un programme qui demeure à taille humaine, tout en visant l'amélioration du confort et de la sécurité du patient. Il prévoit, entre autres, la rénovation d'unités de soins ou encore une mise à niveau des dispositifs en matière de technologie et de sécurité.

## M O D E R N E O P É R A T I O N N E L S O U T E N A B L E A D A P T É R A I S O N N A B L E

Ce projet s'articule autour de 5 qualificatifs, repris sous l'acronyme MOSAR, à savoir Moderne, Opérationnel, Soutenable, Adapté et Raisonnable.



Crescendo représente un investissement de 130 millions d'euros planifié sur 5 ans. Ses objectifs :

- accueillir les patients **dans des conditions optimales** ;
- privilégier **une prise en charge de qualité** ;
- proposer **une médecine personnalisée** ;
- moderniser **les infrastructures** existantes ;
- investir dans **des technologies performantes** ;
- améliorer **le bien-être du personnel**.

Le gouvernement a annoncé le 1<sup>er</sup> avril 2019 la répartition des subsides de son plan d'infrastructures hospitalières. Grande distinction pour EpiCURA, qui reçoit 85% soit la quasi-totalité de sa demande introduite auprès de la Région wallonne. Les subventions se répartissent entre l'agrément d'Ath et celui de Baudour / Hornu. L'octroi de ces subsides traduit la solidité et la crédibilité du plan Crescendo. EpiCURA est heureux de la confiance témoignée par le gouvernement. Elle contribuera à créer l'hôpital de demain, un projet entamé en 2012 lors de la création du centre hospitalier.

« Ce plan Crescendo est important puisqu'il formate l'hôpital pour les cinq prochaines années. Il permet d'évoluer et de se positionner par rapport à l'avenir.

**François BURHIN, directeur général d'EpiCURA**



## 2. De nouveaux services au patient

Que ce soit pour une consultation ou une hospitalisation, EpiCURA met tout en œuvre pour rendre les conditions d'accueil et de prise en charge du patient optimales. Évidemment, cette démarche tient compte de l'évolution des besoins des patients du bassin de soins. Voilà pourquoi, au fil des ans, EpiCURA diversifie son offre et se rapproche de la population.

### Une nouvelle polyclinique à Jurbise

Les activités d'EpiCURA se réalisent à travers trois sites hospitaliers, quatre polycliniques et un centre de dialyse, couvrant ainsi une zone géographique de 1.440 km<sup>2</sup> qui englobe 17 communes. Le déploiement d'une nouvelle polyclinique dans la zone de Jurbise permet d'étoffer l'offre de soins dans cette région. Pour concrétiser ce projet, EpiCURA a acquis un bâtiment neuf dont la localisation stratégique, face à la gare de Jurbise, offre une grande visibilité et un nouveau service aux navetteurs.

Sur une surface d'environ 100 m<sup>2</sup>, une zone de prélèvements et deux locaux accueillent tour à tour plus de 20 prestataires de soins. Les horaires flexibles offrent plus de latitude dans la prise de rendez-vous. Tôt le matin, un patient peut effectuer une prise de sang et, à son retour du travail en fin de journée, il peut en profiter pour se rendre à une consultation. Les locaux sont équipés de matériel médical permettant notamment de réaliser des échographies, des électrocardiogrammes, des épreuves fonctionnelles respiratoires,...



### Une offre plus large et un nouveau bâtiment à Beloeil

En juin 2018, EpiCURA a acquis à Beloeil un nouveau bâtiment moderne, fonctionnel et accueillant. Cette infrastructure sera aménagée afin de répondre aux futures activités médicales. Situé à quelques pas du site actuel de Beloeil, le bâtiment offrira plus de confort et de luminosité. Le déménagement est prévu dans le courant de 2020.



## Une clinique pour se (re)mettre au sport

À Frameries, la polyclinique étoffe également le panel de ses services en accueillant de nouvelles spécialités. 2018 a permis de constituer les équipes pluridisciplinaires et de créer des locaux adaptés pour accueillir de nouvelles consultations. Parmi ces dernières, la clinique du sport s'adresse aussi bien aux sportifs professionnels qu'aux amateurs désireux de se (re)mettre au sport sans se blesser. L'équipe est constituée, entre autres, d'un médecin du sport, d'un chirurgien orthopédique, de médecins physique-réadaptateurs, de kinésithérapeutes, d'un podologue du sport, d'une diététicienne, d'un ergothérapeute, ... L'éventail de spécialités couplé à l'équipement dernier cri dont dispose la clinique permet de proposer une multitude de services comme la prise en charge préventive ou post-traumatique, la rééducation, un suivi diététique, des tests à l'effort, des traitements spécifiques, ...

“ Les besoins et les habitudes des patients évoluent et l'offre hospitalière doit s'adapter rapidement. Un patient choisit avant tout un hôpital sur le critère de proximité. Avec la polyclinique de Frameries qui regroupe 80 prestataires de soins, nous concilions service de proximité et de qualité. Les nouvelles cliniques spécialisées sont composées d'équipes pluridisciplinaires rassemblées au même endroit ; c'est un concept innovant. L'offre de soins destinée à l'enfant/adolescent se développe grâce à l'ouverture des cliniques de pédopsychiatrie et de nutrition pédiatrique.

**Dr Alain JUVENOIS, directeur médical**

## Une prise en charge spécifique pour les enfants et les ados

La clinique de pédopsychiatrie prend en charge les bébés, les enfants et les adolescents faisant face à des difficultés relationnelles, psychologiques et/ou scolaires. Les jeunes patients et leur entourage trouvent écoute et soutien auprès de l'équipe multidisciplinaire, composée d'un médecin pédopsychiatre, d'une psychologue, d'une kinésithérapeute psychomotricienne, d'une neuropsychologue, d'une logopède et d'une as-

sistante sociale. Sur base d'un bilan réalisé avec le jeune patient, l'équipe propose un projet thérapeutique auquel l'entourage peut être associé. Si nécessaire, la clinique de pédopsychiatrie peut également orienter les patients vers des partenaires extérieurs liés à l'environnement familial, scolaire et social du jeune patient (médecin traitant, crèche, PMS, milieu scolaire, maison de jeunes, etc.).

## Des professionnels de l'alimentation des plus jeunes

Et parce que l'alimentation des petits n'est pas toujours simple, la clinique de nutrition infantile regroupe un pédiatre gastroentérologue spécialisé en nutrition et une diététicienne spécialisée dans la prise en charge des troubles de la nutrition pédiatrique. Cette clinique est en lien avec la clinique de pédopsychiatrie : les spécialistes des deux branches collaborent fréquemment pour améliorer le bien-être des plus jeunes.



## Une clinique dédiée à la douleur

La clinique de la douleur est née de la volonté institutionnelle de prendre en charge de manière spécifique les patients atteints de douleurs chroniques. Ces dernières se caractérisent par leur longue durée. Elles résistent par ailleurs aux traitements conventionnels et leurs conséquences sur l'autonomie du patient en font une maladie à part entière. La clinique de la douleur assure une prise en charge et un suivi personnalisé de ces patients. Les consultations sont assurées par des médecins spécialistes en anesthésie avec des compétences en algologie, en médecine physique ou dans d'autres spécialités comme la psychiatrie. L'équipe pluridisciplinaire compte des infirmières, des psychologues, des kinésithérapeutes, une diététicienne, des

ergothérapeutes et des assistants sociaux. La thérapie, élaborée avec le patient, a pour objectif une réinsertion sociale et professionnelle la plus normale possible.



## Un suivi à la maison avec l'hospitalisation à domicile



Mobile, EpiCURA va désormais au-devant des besoins du patient avec la création à Ath d'EpiCURA HAD, une ASBL dont la mission est l'hospitalisation à domicile (HAD). Cette nouvelle structure participe, une fois encore, à l'amélioration de l'offre pour le confort du patient et poursuit plusieurs objectifs.

- **Le suivi à domicile de l'antibiothérapie** : les patients soumis à de longues antibiothérapies sont suivis par des infirmières à leur sortie de l'hôpital.
- **Le traitement des plaies complexes par la VAC thérapie** (traitement par pansements à pression négative pour faciliter la cicatrisation).
- **Le retrait des pompes de chimiothérapie.**



### L'HOSPITALISATION À DOMICILE EN 2018

**506** patients pris en charge dont :

- **102** dans le cadre de l'antibiothérapie par voie intraveineuse
- **57** pour des soins de plaies complexes
- **316** pour le retrait de pompes de chimiothérapie
- **7** pour une alimentation parentérale
- **24** pour une perfusion intraveineuse



## Un trajet de soins efficient grâce à la préhospitalisation

En 2018, la cellule de préhospitalisation du pôle borain a revu son fonctionnement. Les anesthésistes ont souhaité rendre le trajet de soins du patient plus efficient et limiter les allers-retours entre l'hôpital et le domicile. Dès qu'une intervention chirurgicale est planifiée, le patient se rend immédiatement à la préhospitalisation, sans prise de rendez-vous préalable. Les infirmières chargées des entretiens avec le futur hospitalisé répondent à ses interrogations et complètent son dossier. Et s'il y est disposé, le patient peut passer les examens nécessaires (prises de sang, électrocardiogramme,...) le jour même. Depuis février 2019, ce système s'est étendu à la polyclinique de Frameries.

“ Le cellule de préhospitalisation permet d'optimiser le confort du patient et de limiter au maximum les passages à l'hôpital avant son intervention. En un jour, il bénéficie d'une procédure complète. C'est beaucoup moins contraignant pour lui.

**Dominique GAINVORSTE,**  
directrice du département infirmier

## Des consultations de sexologie

Depuis le mois de janvier 2018, des consultations de sexologie sont ouvertes aux patients sur le site d'Hornu. Celles-ci s'adressent à toute personne confrontée à des difficultés sexuelles ou en questionnement sur sa vie

affective et sexuelle. Les séances s'adressent tant aux hommes qu'aux femmes et se déroulent de manière individuelle ou en couple.

## 3. Des pros dévoués et motivés

### Des médecins hyperspécialisés

Plus une discipline compte de médecins, plus ces derniers peuvent se spécialiser. À EpiCURA, l'oncologie illustre parfaitement ce constat. Les avancées médicales en la matière exigent d'être à jour pour suivre le train de la sectorisation croissante des différentes spécialités. En 2018, le service d'oncologie regroupait :

- **4 spécialistes en oncologie médicale ;**
- **4 spécialistes en hématologie**, collaborant également à Erasme ;
- **3 spécialistes en gastroentérologie** avec une reconnaissance en oncologie ;
- **3 spécialistes en pneumologie** avec une reconnaissance en oncologie ;
- **des spécialistes en chirurgie digestive, pneumologie, gastroentérologie, urologie, gynécologie, ORL et stomatologie.**

La spécialisation s'opère également dans de nombreuses disciplines présentes à EpiCURA et tend à se généraliser dans l'institution.



Les Drs Géraldine Claes et Anne De Weweire, hématologues chez EpiCURA

### Au sein des unités de soins, on se challenge !

Outre le bien-être constant du patient, EpiCURA veille également à l'épanouissement de son personnel. Pour y parvenir, le management d'équipe des unités de soins occupe une place importante. Chaque infirmier/ère en chef doit se fixer deux objectifs à atteindre au cours de l'année. Ceux-ci s'inscrivent dans les objectifs institutionnels. L'un est consacré à l'équipe et l'autre est davantage orienté sur le développement personnel. À terme, un bilan est effectué pour déterminer si le

but fixé est atteint entièrement ou en partie et pour identifier les freins ou les moteurs rencontrés. Cette méthode permet à chacun de réfléchir à sa pratique, à la manière dont il gère l'unité. Par ailleurs, la direction du département infirmier conseille aux infirmiers/ères en chef partageant les mêmes objectifs de se rencontrer et d'échanger. En plus d'être enrichissante, cette méthode présente l'avantage de renforcer les liens entre les différentes personnes.

### Le parrainage des nouveaux engagés, un facteur de réussite

En 2018, le département infirmier a optimisé l'accueil des nouveaux engagés et leur accompagnement grâce à un système de parrainage et à des rapports d'étonnement. Cet outil de management des Ressources Humaines vise à aiguïser la curiosité et la capacité d'étonnement des nouveaux entrants et à profiter de leur regard neuf pour découvrir des idées originales. Pendant la première année d'embauche, Dominique Gainvorste, directrice du département infirmier, rencontre régulièrement

les infirmiers/ères en chef récemment embauchés en compagnie du cadre intermédiaire qui les supervise pour échanger sur les problèmes, besoins et suggestions d'amélioration éventuels. Deux fois par an, elle organise un entretien avec les autres infirmiers/ères en chef pour définir les points forts et faibles de l'année écoulée et évaluer la façon dont les difficultés sont surmontées. Cette méthodologie favorise un dialogue entre la direction et le personnel de terrain.

## Des professionnels *up to date* grâce à la formation permanente



Pour maintenir et/ou augmenter les compétences, le département infirmier élabore un catalogue annuel de formation permanente. Certaines formations sont obligatoires afin de s'accorder aux projets institutionnels tandis que d'autres répondent à des projets de service.

En outre, EpiCURA conçoit un programme de séminaires médicaux pointus, dont certains sont animés par des orateurs de renom. En 2018, la direction médicale d'EpiCURA a organisé pas moins de 78 conférences médicales. Sa volonté est de proposer au personnel médico-infirmier des séminaires pratiques en réaction à des sujets d'actualité.

« Le département infirmier doit être capable de s'adapter et faire preuve d'une grande flexibilité. Nous sommes à l'écoute des besoins de chacun pour tenter d'y répondre. Le maître-mot du département infirmier, c'est la proactivité. Le personnel est régulièrement amené à suivre des formations pour s'adapter à l'activité médicale ou pour répondre aux nouveaux développements institutionnels. Par conséquent, la liste de formations doit s'ajuster aux compétences requises. À cela s'ajoute le fait que le département infirmier est celui qui compte le plus de collaborateurs au sein de l'institution. La composition des équipes fluctue en permanence : demandes d'aménagement de temps de travail, de crédit-temps, de congés parentaux, écartements pour grossesse, ... L'agilité est donc primordiale !

**Dominique GAINVORSTE,**  
directrice du département infirmier

## LE RGPD, UNE PRIORITÉ !

Organisé en juin 2018 au Grand Hornu, un séminaire sur la nouvelle loi relative au RGPD a permis d'informer les médecins généralistes et spécialistes des impacts de cette nouvelle législation sur le milieu médical. Le professeur Georges Ataya de la Solvay Brussels School, fondateur de l'association belge des Data Protection Officers, en était l'orateur principal.

La confidentialité dans le contexte hospitalier est soumise à des règles strictes. Conformément aux lois sur les droits des patients de 2003 et pour la protection de la vie privée de 1992, l'hôpital conserve dans le dossier médical une traçabilité complète de toutes les actions opérées. Pour faciliter la procédure de contrôle et répondre à la loi relative au règlement général sur la protection des données (RGPD), lorsqu'un utilisateur accède à une information dans un dossier médical, il est identifiable tout comme le contenu consulté. Pour

le bon suivi du patient, certaines données doivent être partagées. Dès lors, une convention régit le partage d'informations avec des sociétés tierces.



## 4. L'accréditation pour consolider les pratiques



**ACCREDITATION  
CANADA**  
Better Quality. Better Health.

EpiCURA a démarré son premier cycle d'accréditation en partenariat avec Accréditation Canada. La démarche consiste à initier, soutenir et consolider un processus permanent d'amélioration, en évaluant l'hôpital par rapport à des critères basés sur les meilleures pratiques internationales. La finalité est d'améliorer la qualité des services et la sécurité des soins pour une plus grande satisfaction du patient, tout en développant une culture de l'amélioration continue dans l'institution.

La qualité étant l'affaire de tous, chaque service, chaque direction et chaque collaborateur a un rôle à jouer, avec l'appui du support Qualité.



*L'objectif est d'intégrer la démarche qualité dans le fonctionnement de l'hôpital. Actuellement, chacun d'entre nous s'attache à produire un travail de qualité, dans son domaine de responsabilités. Désormais, nous souhaitons atteindre une qualité systémique pour que les initiatives individuelles se renforcent mutuellement. Ce changement doit être soutenu par chacun d'entre nous.*

**Catherine BRICHART, quality manager**

### L'accréditation : un impact positif pour tous et à tous les niveaux

Incontestablement, le travail s'effectue plus facilement et plus efficacement quand les standards de qualité sont clairs. Prendre le temps de réfléchir sur l'amélioration de la manière de travailler conduit, au final, à diminuer le nombre d'incidents et de perturbations.

On dégage dès lors plus de temps pour la dimension humaine du métier notamment dans les soins au patient. L'obtention de l'accréditation n'est évidemment pas une fin en soi : EpiCURA se positionne dans une démarche d'amélioration continue !



La délégation d'Accréditation Canada : Line Robillard, Dr Simon Racine, Marie-Jasée Giguère, Jeanne Robertson, Mélanie Drouin, Nyreen Colmenares, Annick Tessier

À la fin du 1<sup>er</sup> trimestre 2018, EpiCURA et Accréditation Canada ont signé un accord. En juin 2018, les experts ont proposé une séance de formation et d'information à l'attention d'un public de 120 personnes sélectionnées à travers tous les métiers de l'institution.

Sept représentants d'Accréditation Canada sont revenus en septembre 2018 pour évaluer l'état de préparation, soit identifier les forces et faiblesses et conseiller sur la démarche à suivre pour obtenir le label qualité fin 2020. Sur l'ensemble des sites, ils ont évalué le fonctionnement d'EpiCURA selon deux

classes de critères les plus critiques que sont les Pratiques Organisationnelles Requises (POR) et les Critères à Priorité Élevée.

Les résultats de cette première évaluation sont encourageants et ont permis d'identifier les faiblesses et quelques chantiers prioritaires sur lesquels il est important de travailler sans tarder. En parallèle de ces avis de spécialistes venus observer le fonctionnement de l'institution durant une semaine, il était également important de s'autoévaluer par rapport aux critères. C'est ainsi que 51 groupes de lecture des référentiels ont été constitués. Objectif ? Créer un pool de personnes ayant une compréhension commune des référentiels, faire un état des lieux et proposer un plan d'actions.

La « visite à blanc » d'Accréditation Canada se déroulera fin 2019. Il s'agit d'une répétition avant l'audit, une dernière observation générale. Ensuite, il restera une année pour se perfectionner et se préparer à la visite finale d'accréditation.



“ Avec la mise en place du processus d'accréditation et l'utilisation de référentiels, nous optimiserons la cohérence et l'efficacité des prestations de soins médicaux et des services sur base de mécanismes normalisés et reconnus internationalement. Sur mesure et progressive, cette approche conduira à l'optimisation de la qualité et de la sécurité, tout en soulignant l'importance d'axer les soins sur le patient et d'impliquer ce dernier ainsi que le personnel dans la prise de décision. D'une part, l'accréditation engendrera une meilleure surveillance des résultats, l'utilisation de preuves et la promotion de pratiques révisées pour améliorer les services offerts aux patients. D'autre part, elle permettra une analyse comparative entre les diverses organisations homologues pour améliorer le niveau du système de santé publique.

**Dr Alain JUVENOIS, directeur médical**

“ L'année 2018 s'est inscrite sous le label de l'accréditation et de l'accompagnement au changement.

**Dominique GAINVORSTE, directrice du département infirmier**

“ En 2018, le département des RH a pris connaissance des référentiels et identifié l'ensemble des critères qui nous concernaient plus particulièrement. Ils portent, entre autres, sur la qualité du recrutement, l'accueil des nouvelles recrues, l'accès à des formations permanentes et à des informations sur le fonctionnement général de l'hôpital. Nous avons distingué ceux à développer en priorité et ceux qui existent et doivent être améliorés.

**Bruno BROHEZ, directeur du département des ressources humaines**



## 5. Du matériel de pointe pour le confort du patient

EpiCURA suit de près l'évolution technologique. En ayant renouvelé la quasi-totalité de son parc de matériel lourd, l'institution dispose d'un équipement de pointe, offrant davantage de précision au personnel soignant et plus de confort au patient.

### Mise en service d'un deuxième accélérateur linéaire

Après avoir installé un accélérateur linéaire de dernière génération en 2017 dans le service de radiothérapie, EpiCURA s'est doté d'une seconde machine en 2018. Cet investissement offre un gain de temps considérable au patient puisque cet équipement permet de réduire la durée et la fréquence des séances d'irradiation.

Le Dr Serge Ndam, chef du service de radiothérapie, tire un premier bilan positif « 2018 constitue la première année complète d'exploitation de ce nouvel accélérateur linéaire. Ultra performante et à la pointe de la technologie, cette machine permet à notre service de proposer des traitements innovants aux patients. Grâce à ce plateau technique, EpiCURA fait partie des institutions ayant signé avec l'INAMI une convention sur les techniques innovantes en radiothérapie. »

#### L'ACCÉLÉRATEUR LINÉAIRE EN 2018

- **84%** des patients ont bénéficié de cette technique d'irradiation, contre **59%** en 2017.
- Le nombre de patients dont le traitement requiert la plus haute précision a augmenté :
  - +30%** de patients urologiques,
  - +12%** de patients ORL,
  - +15%** de patients nécessitant un traitement de la zone des poumons.
- **20** radiochirurgies et stéréotaxies ont été pratiquées sur des patients atteints de tumeurs cérébrales, costales ou surrénaliennes, de lésions pulmonaires ou nécessitant une irradiation dans la zone de la colonne vertébrale.





## Scanner : un équipement haut de gamme à Hornu

Mis en service en octobre 2018, le nouveau scanner d'Hornu permet :

- de réaliser des examens d'une grande rapidité et précision ;
- de contrôler totalement l'irradiation ;
- de diminuer considérablement les doses d'iode injectées.

Disposant des développements techniques les plus récents, il garantit des examens d'une qualité irréprochable et réduit le risque pour le patient. Grâce à sa rapidité, cette nouvelle technologie se prête davantage aux examens cardiaques et pédiatriques.

## SPECT-CT : une machine sur chaque site

EpiCURA a équipé chaque site de la dernière génération de caméra SPECT-CT.



Cet appareil, l'un des premiers modèles installés en Belgique, produit des images médicales optimales et assure confort et qualité de traitement au patient. Il contribue au dépistage des tumeurs et à une visualisation précise de leur emplacement.

Jusqu'en 2018, seul le site d'Hornu était équipé d'un SPECT-CT. Une machine est désormais opérationnelle sur le site d'Ath. Après réaménagement des locaux, l'hôpital de Baudour disposera également de cet équipement dernier cri.

### Le SPECT-CT :

- réduit de moitié la dose de traceur administrée au patient ;
- réduit de moitié la durée de l'examen.



## LE PET-SCAN, UN AN APRÈS

Fin 2017, EpiCURA a acquis un PET-Scan avec le CHwapi et le CHMouscron. Installé sur le site UNION du CHwapi, l'appareil est utilisé conjointement par les 3 centres hospitaliers. Après un an d'exploitation, les chiffres montrent que 35% des patients bénéficiant de cette technologie de pointe viennent d'EpiCURA, 40% du CHwapi et 25% du CHMouscron.

## 6. Des outils performants pour le personnel et les médecins

La digitalisation se poursuit au sein d'EpiCURA. En modernisant la gestion des dossiers, documents et moyens de communication, l'institution optimise leur sécurisation et offre à ses collaborateurs un environnement de travail plus fluide.



### L'informatisation du dossier patient se finalise

Le dossier du patient fait partie des grands chantiers de l'année 2018. Son informatisation complète a notamment pour effet de réduire le risque d'erreurs et de faciliter la communication entre tous les prestataires de soins concernés. Le dossier de chaque patient est désormais unique, peu importe le site d'EpiCURA sur lequel il se rend. Le prestataire de soins accède facilement aux informations, où qu'il se trouve. Cette évolution nécessaire garantit une meilleure sécurité des données.

Les équipes du DSI (Dossier Santé Informatisé) et du DI-RHM (Données Infirmières du Résumé Hospitalier Minimum) ont collaboré pleinement à l'implémentation du dossier patient informatisé. Afin de rendre son utilisation optimale et de pouvoir en extraire des informations utiles, les équipes sont sensibilisées à l'importance d'y retranscrire précisément les données infirmières. Outre le gain de temps, cet outil limite les risques d'erreur de recopiage, plus élevés avec les dossiers papier.

Constamment en veille, le pôle infirmier procède à des analyses fréquentes afin de détecter rapidement les procédures à améliorer.

“ L'informatisation du dossier patient s'est fortement accélérée au début de l'année 2018 avec le renforcement de la cellule e-Santé. En juin, 95% des disciplines étaient déjà informatisées, couvrant 1 million de dossiers patients ! L'équivalent papier a pu être détruit et nous avons libéré une surface de stockage impressionnante.

**Bruno LIÉNARD, directeur du département technologies des systèmes d'informations**

## La Prescription Médicale Informatisée se développe

EpiCURA implémente la Prescription Médicale Informatisée (PMI) à 3 acteurs sur ses différents sites. Les avantages de cette fonctionnalité sont nombreux : optimisation du processus, suppression du papier, meilleure traçabilité en temps réel, diminution du risque d'erreurs, vue globale sur le traitement des patients.

«Les jalons les plus importants ont été posés en 2018. Désormais, nous disposons d'un plan effectif et cadencé pour déployer la prescription informatisée dans toutes les unités de soins d'ici fin novembre 2019», précise Bruno Liénard, directeur du département technologies des systèmes d'informations.

Obsolète, la prescription papier est vouée à disparaître. La prochaine étape sera l'ajout d'un module identifiant les interactions médicamenteuses, ce qui permettra de sécuriser davantage la délivrance des médicaments.

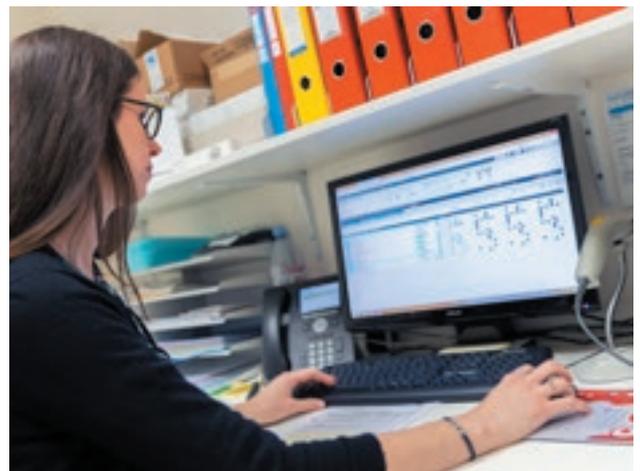
«Ce nouvel outil va modifier en partie le travail au quotidien des assistants, qui ne devront plus encoder les prescriptions papiers et pourront consacrer plus de temps à l'analyse approfondie des prescriptions et des traitements», explique Philippe Podlubnai, directeur du département pharmacie.

«*La PMI n'est qu'un premier pas vers l'informatisation. Nous allons en effet implémenter prochainement des armoires informatisées (armoires intelligentes) pour la distribution de médicaments dans les unités de soins.*

**Philippe PODLUBNAI,**  
directeur du département pharmacie

### LA PRESCRIPTION MÉDICALE INFORMATISÉE, COMMENT ÇA FONCTIONNE ?

- **Étape 1** – Le médecin encode le traitement dans le dossier du patient et valide celui-ci dans le logiciel.
- **Étape 2** – La pharmacie vérifie le traitement (posologie, doublon, interaction médicamenteuse,...) avant de le valider et de procéder à la distribution des médicaments.
- **Étape 3** – L'infirmier/ère administre les médicaments au patient.
- **Étape 4** – Une fois administré au patient, l'infirmier/ère encode l'information immédiatement dans le logiciel, ce qui permet une traçabilité complète.



## Le flux des courriers médicaux se sécurise

Au cours de l'année 2018, le département technologies des systèmes d'informations a procédé à la définition du flux des courriers médicaux afin de l'implémenter dans OmniPro, le logiciel dossier médical également utilisé par les secrétariats médicaux.

Désormais, les médecins d'EpiCURA reçoivent les courriers à valider dans le programme OmniPro. Ensuite, ils sont transmis au secrétariat qui procède à un dernier contrôle avant de les envoyer à l'impression et de les clôturer. Aujourd'hui, les courriers clôturés sont envoyés électroniquement et en version papier aux généralistes.

Fabienne Draux, directrice générale adjointe, est satisfaite de la plus-value apportée par cette évolution «L'intégration de cette nouvelle fonctionnalité garantit une traçabilité optimale du courrier tant par le secrétariat médical que par les médecins. La validation papier laisse la place à la validation électronique, ce qui offre un service plus performant au médecin.»

En parallèle de cette réorganisation, le département technologies des systèmes d'informations, les secrétariats médicaux et la logistique ont travaillé sur la centralisation de la production des protocoles au niveau du laboratoire.

Objectifs ? Supprimer les étapes manuelles énergivores, faciliter le traçage des courriers et rationaliser la production de papier. Pour répondre à cette nouvelle mesure, seuls les protocoles externes sont encore imprimés. Désormais, l'impression et la mise sous enveloppe des courriers du laboratoire s'effectuent sur le site d'EpiCenter, centre administratif d'EpiCURA. Dès 2019, la nouvelle chaîne d'impression située à EpiCenter prendra en charge les courriers médicaux. De cette façon, la centralisation de l'ensemble de la procédure – impression, pliage et mise sous enveloppe – est garantie.

« Nous avons supprimé tous les courriers internes et ne produisons que le courrier externe. D'une part, nous adoptons un comportement écologique. D'autre part, en centralisant, on gagne du temps puisque la mise sous pli du courrier se fait automatiquement.

**Bruno LIÉNARD, directeur du département technologies des systèmes d'informations**

## La tarification électronique se perfectionne

Les activités médicales qui requièrent un encodage fréquent et qui travaillent sur base d'un calendrier avec des patients chroniques (traitements kiné, dialyse,...)

bénéficient désormais d'un nouveau module de tarification. Ce système accélère considérablement la procédure.

## La téléphonie se modernise

Grâce à, d'une part, son réseau de fibres optiques garantissant une bande passante et un débit de qualité et, d'autre part, la nouvelle centrale téléphonique Avaya utilisée fin 2017 pour la mise en route du call-center 078, la téléphonie d'EpiCURA a pu continuer à se moderniser. Ainsi, par exemple, l'environnement GSM 2G-3G a remplacé la solution DECT. Ce réseau privé, greffé sur celui de Proximus, est opérationnel au sein de l'hôpital ainsi que pour les GSM EpiCURA. Ces derniers sont liés à la centrale téléphonique via le réseau Proximus.



Bruno Liénard, directeur du département technologies des systèmes d'informations, souligne : « Grâce à cette technologie innovante, chacun dispose d'un numéro de téléphone unique et valable sur l'ensemble des sites.

EpiCURA est le premier réseau hospitalier à utiliser le réseau public pour réussir son challenge de mobilité. Proximus a d'ailleurs mis à l'honneur EpiCURA lors de conférences pour ce système novateur. »

## Les services aux médecins extérieurs s'étoffent

Une ligne téléphonique réservée aux médecins est fonctionnelle depuis 2018. Ce projet, mis en place par la direction médicale, facilite les interactions entre les généralistes et les différents services hospitaliers (la radiologie, la médecine nucléaire, la biologie clinique,...). Les utilisateurs y trouvent une grande satisfaction.

Elle a notamment pour objectif de faciliter l'accès aux résultats médicaux.

« Le numéro d'appel réservé aux généralistes est efficace dans la mesure où il me fait gagner du temps et me permet de joindre directement la personne concernée chez EpiCURA.

**Dr Benoit DUFRANNE, médecin généraliste**

Autre nouveauté, une plateforme web – <https://pro.epicura.be/> – est disponible pour les médecins et paramédicaux.

## Le call center dresse le bilan

Après un an d'utilisation, l'heure est venue d'établir un premier bilan autour du call center et de son numéro unique, développés pour le confort du patient. Créé pour résorber le temps d'attente pour les patients souhaitant prendre rendez-vous, le 078/150.170 a tenu ses promesses.



Ce call center centralisé a permis de décharger les secrétaires de cette partie du travail, relativement énergivore. Elles peuvent désormais se consacrer exclusivement à l'accueil des patients et à la préparation des dossiers. Lorsque les opérateurs du call center reçoivent des demandes très spécifiques, ils les relayent auprès du service concerné, qui se charge de recontacter rapidement le patient.

### LE CALL CENTER, EN 2018

- 16 opérateurs à mi-temps ;
- 314.932 appels traités ;
- 24 secondes de délai d'attente en moyenne ;
- 97,64% d'appels traités.

80% des rendez-vous sont pris par le call center central. En 2019, on prévoit d'étendre ce système aux disciplines qui sont encore décentralisées.

**Bruno LIÉNARD**, directeur du département technologies des systèmes d'informations

## La rénovation du parc PC se clôture

En 2018, le département technologies des systèmes d'informations d'EpiCURA a finalisé la rénovation du parc PC, comptant 1.800 PC.



## 7. Des services de support indispensables : focus sur la Logistique

Outre l'amélioration constante de la qualité des soins de santé, EpiCURA souhaite également s'investir dans le développement durable, un enjeu majeur. En tant que 4<sup>e</sup> employeur du Hainaut avec 2.750 salariés et 500 indépen-

dants, EpiCURA ne néglige pas son empreinte écologique et se doit de montrer l'exemple en proposant des solutions durables. Pour ce faire, le département logistique a initié une série de mesures en faveur de l'écologie.

### Le Catering se préoccupe de la planète

De nombreuses actions sont entreprises par le Catering pour minimiser l'impact environnemental. Des récipients en carton recyclable remplacent la

grande majorité des gobelets en plastique jetables aux machines à café et distributeurs d'eau. La vaisselle jetable fait place à la vaisselle en porcelaine. Les

cuillères à café en plastique disparaissent elles aussi, au profit de spatules en inox ou en bois, et la distribution de couverts en plastique est limitée. Pour économiser de l'énergie, le site d'Ath a notamment acquis un nouveau lave-vaisselle écologique qui permet la diminution drastique de la consommation d'eau, d'électricité et de produit nettoyant.

« Dans notre démarche de respect de l'environnement, on veille à élaborer des repas avec des légumes saisonniers et nous privilégions le circuit court. Nous ne parlons pas uniquement de travailler avec des producteurs locaux proches géographiquement mais surtout, de limiter le nombre d'intermédiaires entre EpiCURA et le producteur. En s'engageant à servir des plats équilibrés, nous plaçons le patient au centre de nos préoccupations, jusque dans son alimentation.

**Alain BOURGEIX, responsable Catering sur le site d'Hornu**

## EN CHIFFRES

- **900.000** repas/an
- **70%** des menus servis à midi personnalisés « à la carte »
- **2 millions** de tasses de café/an

« Nous réalisons des progrès considérables pour réduire l'impact écologique d'EpiCURA. Le plastique est encore présent à hauteur de 10 à 20%. On ne parviendra pas à tout éliminer étant donné certaines contraintes organisationnelles et d'hygiène à respecter mais notre objectif est de diminuer au maximum le volume des déchets, et pour le solde restant, l'enjeu sera d'en optimiser le tri.

**Christophe FONTAINE, directeur du département logistique**

## La flotte de véhicules pollue moins

En raison de leur coût relativement élevé et de leur autonomie limitée, les véhicules 100% électriques ne s'adaptent pas aux activités d'EpiCURA, qui a opté pour des véhicules hybrides. Les sages-femmes de la maternité d'Ath les utilisent notamment pour se rendre au domicile des jeunes mamans.

« Quand le projet le permet, nous fixons des critères d'attribution en adéquation avec le développement durable dans le cahier des charges.

**Christophe FONTAINE, directeur du département logistique**

## Le recyclage se développe

EpiCURA développe également le recyclage des déchets. Le centre hospitalier innove en la matière en s'engageant dans le recyclage du matériel de stérilisation.

Christophe Fontaine, directeur du département logistique,

## LA MOBILITÉ DURABLE

En parallèle de travaux de construction d'un nouveau parking sur le site d'Hornu, une des priorités est la mobilité durable. Des projets sont en cours de réflexion, entre autres, sur l'offre de transports en commun aux alentours du site, l'opportunité de mettre en place des plateformes de covoiturage, la multimodalité,...



explique : « Le bloc opératoire utilise des plateaux recouverts d'un emballage de stérilisation qu'il est possible de recycler en billes de plastique. Avec cette mesure mise en fonction dès 2019, EpiCURA fait un pas de plus pour l'écologie. Une première en Wallonie ! »



**DES INFRA-  
STRUCTURES  
MODERNISÉES**

Depuis 2012, EpiCURA a amorcé une multitude de changements dans le but d'être en adéquation avec les futurs défis démographiques, sociaux et financiers.

En parallèle, le secteur des soins de santé évolue et présente désormais de nouveaux enjeux dont la diminution de la durée des séjours, l'augmentation de l'activité ambulatoire et l'hospitalisation de longue durée réservée à une population de type gériatrique ou chronique. Pour y répondre, EpiCURA investit notamment dans la modernisation de ses infrastructures.

## Un nouveau bloc opératoire à Ath

Pour s'accorder à la future croissance démographique de la ville et de ses alentours, EpiCURA investit depuis fin 2017 à Ath. Plusieurs chantiers augmenteront la capacité d'accueil du site et satisferont les futurs besoins médicaux de la population. Le site d'Ath est un hôpital de proximité et doit pouvoir conserver ce positionnement dans les années à venir.



Pour atteindre cet objectif, le bloc opératoire d'Ath fait l'objet de travaux d'extension et de modernisation. But ? Augmenter la capacité opératoire grâce à l'ajout de deux salles. Dès la mise en service de ces dernières, la rénovation des quatre salles existantes débutera et ce, sans pénaliser l'activité chirurgicale.

Dans ce contexte, EpiCURA continuera à garantir que le moindre risque dû aux travaux soit écarté grâce à des mesures d'hygiène drastiques. Régulièrement, l'équipe d'hygiène procède à des évaluations de la qualité de l'air et, grâce aux précautions prises, les résultats restent conformes aux attentes.

Aujourd'hui, la plupart des grands chantiers d'EpiCURA sont accompagnés par un chef de projet. Son rôle consiste à se focaliser sur l'organisation, la gestion, le monitoring et le contrôle du projet jusqu'à son terme. Frédéric Schumacher, directeur des projets

transversaux, explique : « Le cœur de notre métier, c'est de coordonner tous les acteurs impliqués pour qu'un projet complexe comme le bloc opératoire d'Ath puisse se concrétiser sans problème majeur tout en maintenant l'activité. »



## Un bâtiment en front de rue à Ath



Sur le site d'Ath, le futur bâtiment en front de rue Maria Thomée constitue le projet architectural le plus important en matière de volume et de coût depuis la naissance d'EpiCURA en 2012. La finalité de ce projet est de disposer de surfaces complémentaires (consultations, nouveau service de dialyse, administration) en vue de permettre la rénovation de toutes les unités de soins existantes.

La préparation de ce chantier a nécessité une réorganisation temporaire de certaines consultations et la réattribution de locaux. Le planning prévoit la fin du chantier pour début 2021. Après des travaux de reconditionnement, l'étage libéré par les services administratifs servira d'unité d'hospitalisation tampon, ce qui permettra le reconditionnement des unités de soins.



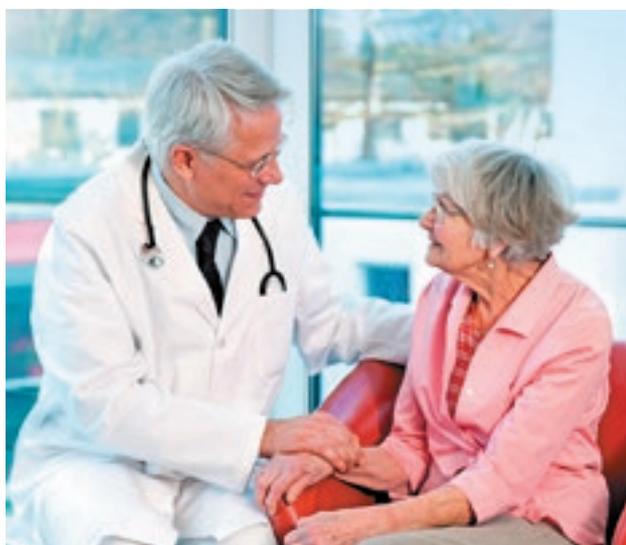
La future entrée principale du bâtiment.

## De nouvelles unités de gériatrie à Ath et Baudour



« Le service de gériatrie se compose d'une équipe jeune, proche du patient et à l'écoute. Les nouveaux locaux sont agréables, lumineux et très appréciés par les patients et leur entourage. »

**Anne-Sophie HANICQ,**  
infirmière chef de service de gériatrie à Ath



Dans un contexte démographique où l'indice de vieillissement ne cesse de croître, la finalisation du programme de soins gériatriques faisait partie des priorités du centre hospitalier. Les patients les plus âgés bénéficient désormais d'une prise en charge personnalisée et coordonnée, aussi bien dans les services de gériatrie que dans les autres départements ou à l'extérieur de l'hôpital. Sur le site d'Ath, un hôpital de jour gériatrique et une unité supplémentaire de gériatrie ont vu le jour en 2018. Notons également qu'une 4<sup>e</sup> unité de gériatrie a ouvert sur le site de Baudour. Cette unité est venue renforcer l'offre de soins gériatriques du pôle borain et du programme de soins gériatriques général d'EpiCURA.

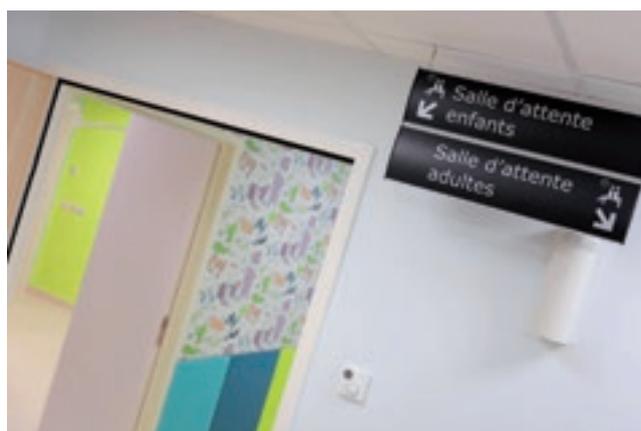
Dr Fabienne Derenne, gériatre à Ath, constate : « Les patients et leur famille sont satisfaits des nouveaux locaux du service d'hospitalisation du 3<sup>e</sup> étage. » De son côté, Catherine Graindorge, infirmière chef de service de gériatrie à Ath, tire beaucoup d'avantages de ces différents aménagements. « L'unité supplémentaire de gériatrie permet de drainer plus de patients et d'offrir une prise en charge globale grâce à la présence de kinésithérapeutes et d'ergothérapeutes. L'entraide et la bonne entente règnent entre les différents services. »

## Des Urgences flambant neuves à Hornu



Soucieux d'améliorer les conditions de prise en charge du patient et le confort du personnel au sein des Urgences du site d'Hornu, EpiCURA a investi dans des travaux importants qui se sont terminés début 2019. Grâce à ces aménagements, la superficie du service des urgences passe de 560 à 1.700 m<sup>2</sup>. Au niveau de la prise en charge du patient, outre le confort qu'offrent les nouvelles infrastructures, un système de tri performant à la pointe de la connectivité et de la gestion du flux est en place. Le patient est accueilli et pris en charge selon un degré de priorisation. Un circuit court est opérationnel pour les pathologies les moins urgentes (petits traumatismes, blessures bénignes

pouvant être traitées rapidement). Une fonction dédiée aux urgences pédiatriques est également en place : un pédiatre, un assistant de pédiatrie et des infirmières dotées d'une expérience en pédiatrie sont présents 24h/24. Les enfants disposent désormais d'une salle d'attente décorée et aménagée de façon à apaiser au maximum leurs craintes. Ces travaux d'extension et de reconditionnement ont nécessité des changements sur le site, comme le déménagement du local de consultation de la médecine de garde, de la clinique du dos et de Rééducation Posturale Globale (RPG). Le service de consultations ORL a quant à lui été transféré dans de nouveaux locaux attenants aux Urgences.



## Des bâtiments adaptés à la radiothérapie

Des travaux réalisés au niveau du bâtiment de radiothérapie Pierre et Marie Curie sur le site de Baudour ont permis d'accueillir les deux nouveaux accélérateurs linéaires (plus d'infos en page 31). Les deux bunkers ont bénéficié de travaux de blindage et d'adaptations

électriques. Rafraîchi, le bâtiment dispose désormais de nouveau mobilier intégré garantissant un bon accueil et un confort optimal aux patients. L'inauguration des locaux et des deux appareils de pointe a eu lieu le 13 septembre 2018.

« Afin de donner à tout un chacun l'envie d'investir et de s'investir chez EpiCURA, nous avons misé sur la créativité et l'innovation au service d'un projet intégré, rationnel et ambitieux. **Pierre TILMAN, directeur du département infrastructures**



## Principaux chantiers réalisés en 2018 par le département des infrastructures



### HORNU/FRAMERIES

- Extension du service des urgences et nouveaux locaux de consultations ORL
- Reconditionnement et extension du laboratoire sur les espaces économat et morgue (laboratoire central)
- Reconditionnement des prélèvements
- Aménagements de la morgue
- Aménagements consécutifs à l'installation d'un nouveau scanner
- Rénovation et installation d'espaces dédiés aux nouvelles cliniques à Frameries

### ATH/BELOEIL

- Extension et rénovation du quartier opératoire
- Travaux préparatoires du bâtiment en front de rue
- Travaux préparatoires à l'arrivée du SPECT-CT dans les locaux de médecine nucléaire

### BAUDOUR/JURBISE

- Aménagement de la polyclinique de Jurbise
- Rénovation du service oncologie de Baudour
- Aménagement du bâtiment de radiothérapie
- Rénovation complète des douches et vestiaires du personnel
- Rénovation du service de médecine nucléaire
- Rénovation des plafonds au sous-sol





# LE BIEN-ÊTRE DU PERSONNEL

Pour que ses collaborateurs travaillent dans les meilleures conditions possibles, EpiCURA veille à l'épanouissement professionnel de chacun. Le département des ressources humaines a mené différents projets en ce sens tels que la classification des fonctions, la définition d'un règlement de travail commun et la gestion quotidienne des dossiers du personnel.

## La classification des fonctions

La commission paritaire nationale a réalisé, avec l'appui de l'IFIC (Institut de Classification de Fonctions), une révision complète de la classification des fonctions qui a abouti fin 2017. Cette nouveauté a considérablement modernisé l'éventail des fonctions hospitalières en intégrant notamment les professions spécifiques dans le domaine de l'informatique ou encore de la finance. Au cours des six premiers mois de l'année 2018, le département des ressources humaines a entamé un travail important pour appliquer cette nouvelle classification aux 2.700 collaborateurs qui composent la communauté EpiCURA.

Bruno Brohez, directeur du département des ressources humaines explique : « Chaque fonction et les tâches qui y sont rattachées ont été vérifiées et comparées aux descriptifs élaborés par l'IFIC. Pour certaines, spécifiques à EpiCURA et donc inexistantes dans le classement IFIC, une description a été créée en interne. » Chaque collaborateur s'est ainsi vu proposer une fonction IFIC qu'il a dû approuver ou contester en introduisant un recours auprès d'une commission interne et puis externe. Le collaborateur qui a accepté la fonction attribuée était libre d'accepter ou non le nouveau système de rémunération. Au total, à peu près 1.400 travailleurs ont changé de système salarial. Le département des ressources humaines a accompagné chaque employé dans cette transition.



## Un règlement de travail uniformisé

L'élaboration du règlement de travail EpiCURA qui vise à établir des règles uniformisées et communes pour tous constitue un autre chantier important. Jusqu'ici, les collaborateurs issus des institutions constitutives d'EpiCURA continuent à être couverts par les règlements

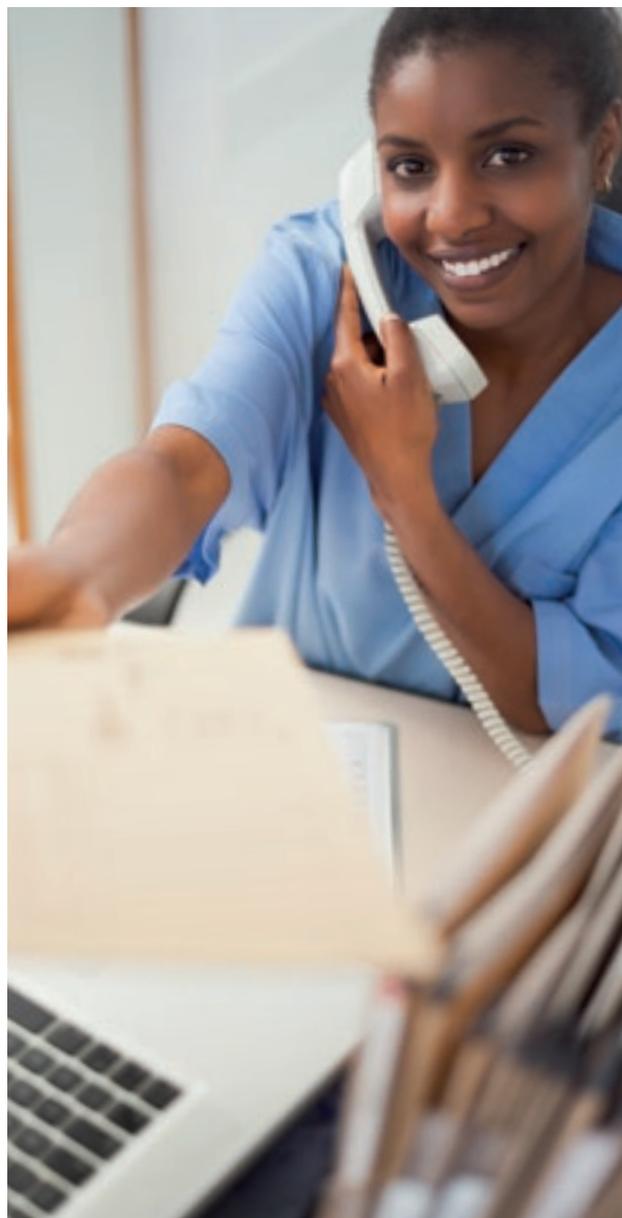
de travail « historiques ». En 2018, le département des ressources humaines a beaucoup œuvré au sein du conseil d'entreprise pour aboutir à la finalisation d'un nouveau règlement de travail uniformisé, qui devrait voir le jour dans le courant de 2019.

## L'accès simplifié aux dossiers RH

Actuellement, la carrière de chaque travailleur est recensée dans un dossier individuel au format papier reprenant son contrat de travail, les éventuels avenants, les résultats d'examens de médecine du travail, les certificats médicaux,... Le département des ressources humaines a fait le choix de numériser les dossiers du personnel pour plusieurs raisons.

- **Renforcer la sécurité des données** : la version électronique du dossier constituera une copie de sauvegarde conservée sur un support fiable et durable.
- **Permettre un accès à distance** : le dossier électronique sera accessible à partir de n'importe quel poste de travail au sein d'EpiCURA.
- **Faciliter l'accès du travailleur à son dossier** : via un identifiant sécurisé, le travailleur pourra consulter son dossier personnel et y intégrer des modifications (exemple : procéder à un changement d'adresse, de compte bancaire ou de situation familiale). Ceci rendra les changements effectifs plus rapidement et sans risque d'erreur de recopiage. Outre la garantie d'exactitude des données, ce système offre surtout une traçabilité complète pour le travailleur et l'employeur.

Sur la future plateforme web qui proposera ce service, des onglets permettront de classer les documents (contrat, médecine du travail, certificat médical,...) et de faciliter les recherches de l'utilisateur dans son dossier personnel. Dans un premier temps, une uniformisation des dossiers format papier est nécessaire pour faciliter le passage au numérique. Dès 2019, l'opération de digitalisation des dossiers commencera.



## Les ressources humaines en 2018

- **2.750** employés (2.000 équivalents temps plein)
- **400.000** jours de travail
- Masse salariale de **130.000.000 €**
- **4.000** candidatures spontanées
- Plusieurs centaines de stagiaires
- **250** nouvelles recrues par an



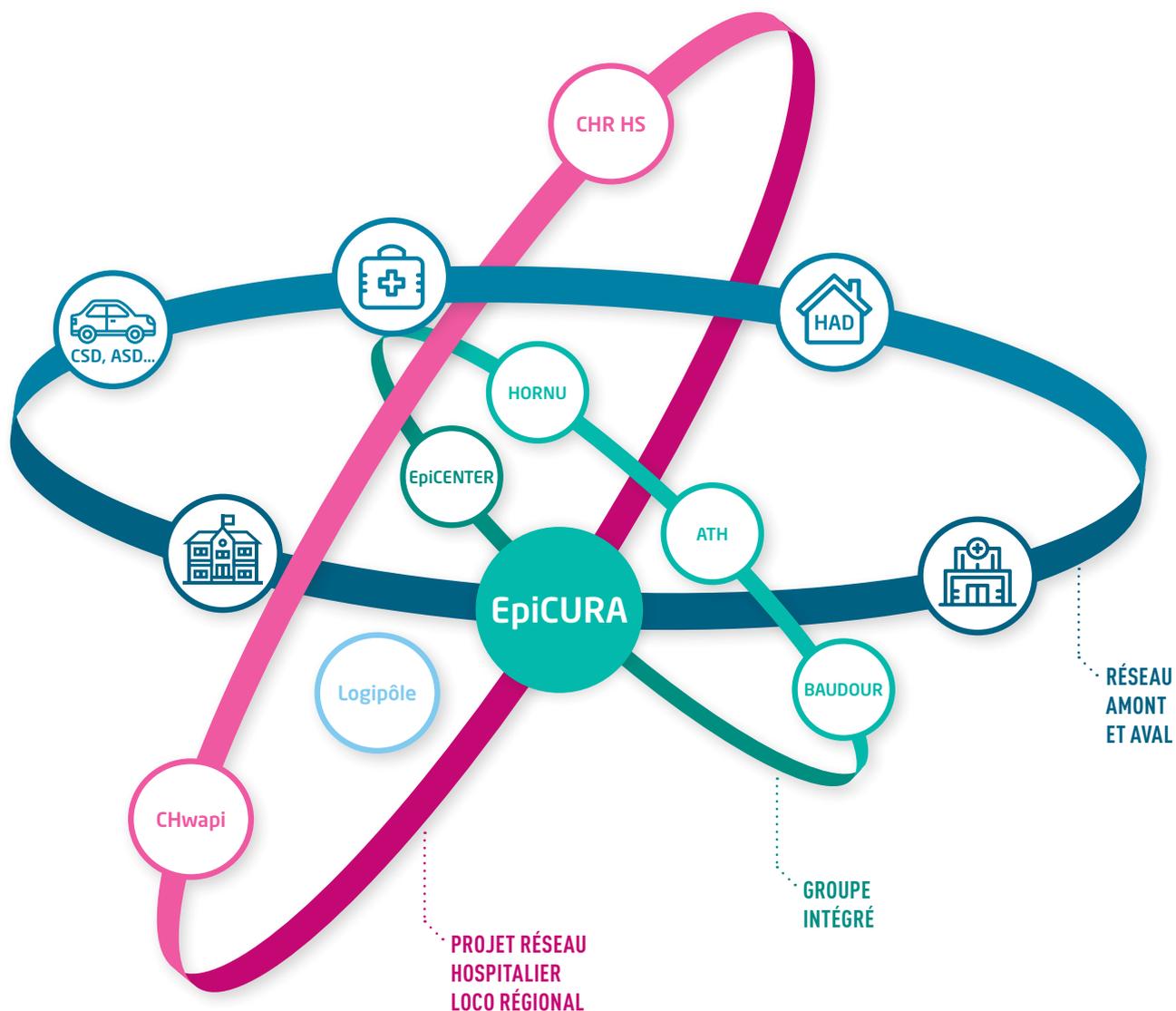




**DES COLLA-  
BORATIONS  
DYNAMISANTES**

EpiCURA s'inscrit dans un vaste réseau de collaborations. L'institution établit de nombreux partenariats avec les acteurs de première ligne et du secteur médicosocial, donnant naissance à des projets variés au service des patients et des collaborateurs d'EpiCURA.

## Un réseau de collaborations en quatre axes



EpiCURA s'inscrit dans un réseau de collaborations qui s'articule selon différents axes.

Le premier concerne les collaborations internes résultant de l'intégration des services hospitaliers et de support d'EpiCURA.

Le deuxième correspond aux collaborations dans le cadre du projet de réseau hospitalier loco régional mené avec le CHwapi et le CHR Haute Senne depuis début 2017.

Le troisième axe rassemble les collaborations dans le cadre du logipôle « Cœur du Hainaut », qui regroupe sept hôpitaux autour d'études pour la mise en place d'une plateforme logistique commune.

Un dense réseau de collaborations inter- et extrahospitalières reprenant toutes les conventions et initiatives avec d'autres institutions hospitalières et du secteur des soins de santé constitue le quatrième axe.

## Le Réseau PHARE, engagement mutuel de trois hôpitaux



Depuis 2016, un projet de loi visant à réorganiser le paysage hospitalier en réseaux plane

au-dessus de la Belgique. Ce dernier entend rationaliser l'offre de soins et amener les hôpitaux d'un même réseau à se répartir le matériel médical coûteux et certaines spécialités. Dans ce contexte, EpiCURA consolide sa collaboration avec le CHwapi et le CHR Haute Senne. Au fil du temps, une relation de confiance s'est installée entre les différentes institutions, donnant naissance en 2018 au Réseau PHARE. Les partenaires s'engagent à coordonner leurs activités hospitalières dans leur bassin de soins de 485.000 habitants. Le Réseau PHARE s'inscrit dans une dynamique collaborative. Partenariat stable et durable, il est le fruit de l'engagement mutuel des trois hôpitaux.

### Les premières concrétisations du Réseau PHARE



Partant d'un capital de confiance et d'une volonté commune d'aboutir, le travail accompli en deux ans est déjà impressionnant :

- dans le domaine médical en vue de la création des pôles d'excellence ainsi que de l'exploitation commune de matériel lourd (RMN, accélérateurs linéaires de radiothérapie, PET-Scan) ;
- dans les fonctions de support avec la mise en place d'une centrale d'achats, l'harmonisation de logiciels et l'organisation de formations communes. La centrale d'achats a permis d'acquérir du matériel médical lourd et coûteux.

« Ce travail en réseau nous permet d'avoir plus de poids et de constituer des alliances pour défendre des dossiers importants. »

François BURHIN, directeur général

## Une réflexion commune autour du logipôle

Par ailleurs, le logipôle, projet initié par sept institutions du cœur du Hainaut (CHwapi, Haute Senne, EpiCURA, Jolimont, CHR Mons, Ambroise Paré, Tivoli) pousse une réflexion commune afin de mutualiser six activités logistiques propres à ces hôpitaux.

## Un PET-Scan grâce à l'association « ariane »

Autre exemple de collaboration au bénéfice du patient, l'association « ariane » (acronyme d'association régionale interhospitalière pour l'accessibilité nucléaire et métabolique), fruit de la collaboration du CHMouscron, du CHwapi et d'EpiCURA. Cette structure a acquis un PET-Scan, situé sur le site UNION de l'hôpital tournaisien.

Grâce à cet achat groupé, l'accès à cette technologie de pointe pour les patients de la région Mons-Borinage et de Wallonie picarde est facilité (plus d'infos en page 32).



## Une convention avec l'IPG de Charleroi

EpiCURA a également signé une convention de collaboration avec l'Institut de Pathologie et de Génétique (IPG) de Charleroi. Ce partenariat offre une complémentarité

avec le service d'anatomopathologie d'EpiCURA et permettra l'ouverture de consultations de génétique dès 2019.

## Les partenariats avec l'ASD, la CSD, les maisons de repos et les infirmiers/ères indépendant(e)s

En outre, EpiCURA renforce ses partenariats de longue date avec les ASD et CSD de Wallonie picarde et de la région de Mons-Borinage ainsi qu'avec une cinquantaine d'infirmier/ères indépendant(e)s. EpiCURA travaille avec les 85 maisons de repos et maisons de repos et de soins situées dans les régions d'Ath et de Mons-Borinage. Cette collaboration favorise les échanges et enrichit les pratiques dans l'intérêt du patient. Par exemple, le pôle gériatrique a contribué à la création d'une fiche de liaison entre la maison de repos et l'hôpital. Dans ce contexte, le personnel



CENTRALE DE SERVICES À DOMICILE  
ET SERVICES ASSOCIÉS

des maisons de repos et maisons de repos et de soins est invité à participer gratuitement aux formations proposées chez EpiCURA.



## Les écoles, partenaires solides

EpiCURA consolide aussi ses partenariats avec les écoles. Régulièrement, la direction du département infirmier est sollicitée lors de défenses de travaux de fin d'études, pour des journées d'accueil ou pour le suivi de stagiaires. En 2018, EpiCURA a notamment renforcé sa collaboration avec la Henallux dans le cadre de l'organisation d'un symposium.

## Le Patio, un partenariat social

Depuis mai 2018, l'ASBL L'Appart a investi Le Patio, un appartement mis à disposition par EpiCURA. Ce logement héberge des résidents en souffrance psychique. L'Appart est une initiative d'habitation protégée (IHP) accueillant des adultes touchés par des problèmes

psychiatriques les empêchant de vivre en autonomie. L'Appart compte 56 lits agréés, dont 7 au sein du Patio, situé dans le bâtiment EpiCenter d'EpiCURA. Pour les résidents, Le Patio constitue une étape vers l'autonomie et la réinsertion dans la société.



# COUP DE PROJECTEUR SUR LES ENJEUX 2019

**L'année 2019 s'annonce tout aussi riche que les précédentes pour EpiCURA. De nombreux projets lancés en 2018 seront poursuivis ou finalisés, avec toujours pour objectif numéro un la satisfaction du patient.**

Premier grand défi : l'accréditation. EpiCURA vise l'obtention de ce label de qualité pour 2020. 2019 constitue une année de concrétisation qui mobilisera l'ensemble de la communauté. De nombreux groupes de travail sont déjà en place et d'autres seront créés afin de déployer toute l'énergie et les compétences nécessaires pour atteindre cet objectif. Orientée vers le patient, cette démarche vise à renforcer davantage la sécurité et la qualité des soins proposés.

**Plus d'infos au sujet de l'accréditation en page 29.**

La loi sur les réseaux hospitaliers locorégionaux occupera également une place importante dans le quotidien du centre hospitalier en 2019. En vigueur dès le 1<sup>er</sup> janvier 2020, cette réforme induit le renforcement de la collaboration entre EpiCURA, le CHR Haute Senne et le CHwapi. Avril 2019 marque la signature d'un protocole d'accord entre les trois institutions partenaires, qui créent ainsi le Réseau PHARE. Ouvert, le Réseau PHARE pourra grandir et se renforcer dans les années à venir en englobant d'autres hôpitaux. Les projets médicaux communs qui en découlent sont nombreux. Parmi eux, le développement de l'offre au patient en matière d'oncohématologie. Le solide bagage d'EpiCURA et l'organisation des équipes déjà en place dans ce domaine serviront de base à ce chantier.

**Plus d'infos au sujet du Réseau PHARE en page 50.**

Le développement et la modernisation des infrastructures du centre hospitalier constituent un autre projet d'envergure. L'obtention de 85% des subsides demandés à la Région wallonne dans le cadre de Crescendo permettra à EpiCURA de poursuivre la mise en œuvre de son plan médical en 2019 et les années suivantes. Si certains chantiers sont déjà lancés depuis plusieurs années – celui des Urgences du site d'Hornu est même finalisé ! – d'autres débiteront en 2019. La subvention octroyée par la Région wallonne formatera le déroulement des travaux de l'hôpital pour les cinq prochaines années, aussi bien sur le site d'Ath que sur les sites de Baudour et Hornu.

**Plus d'infos au sujet du plan Crescendo en page 21.**

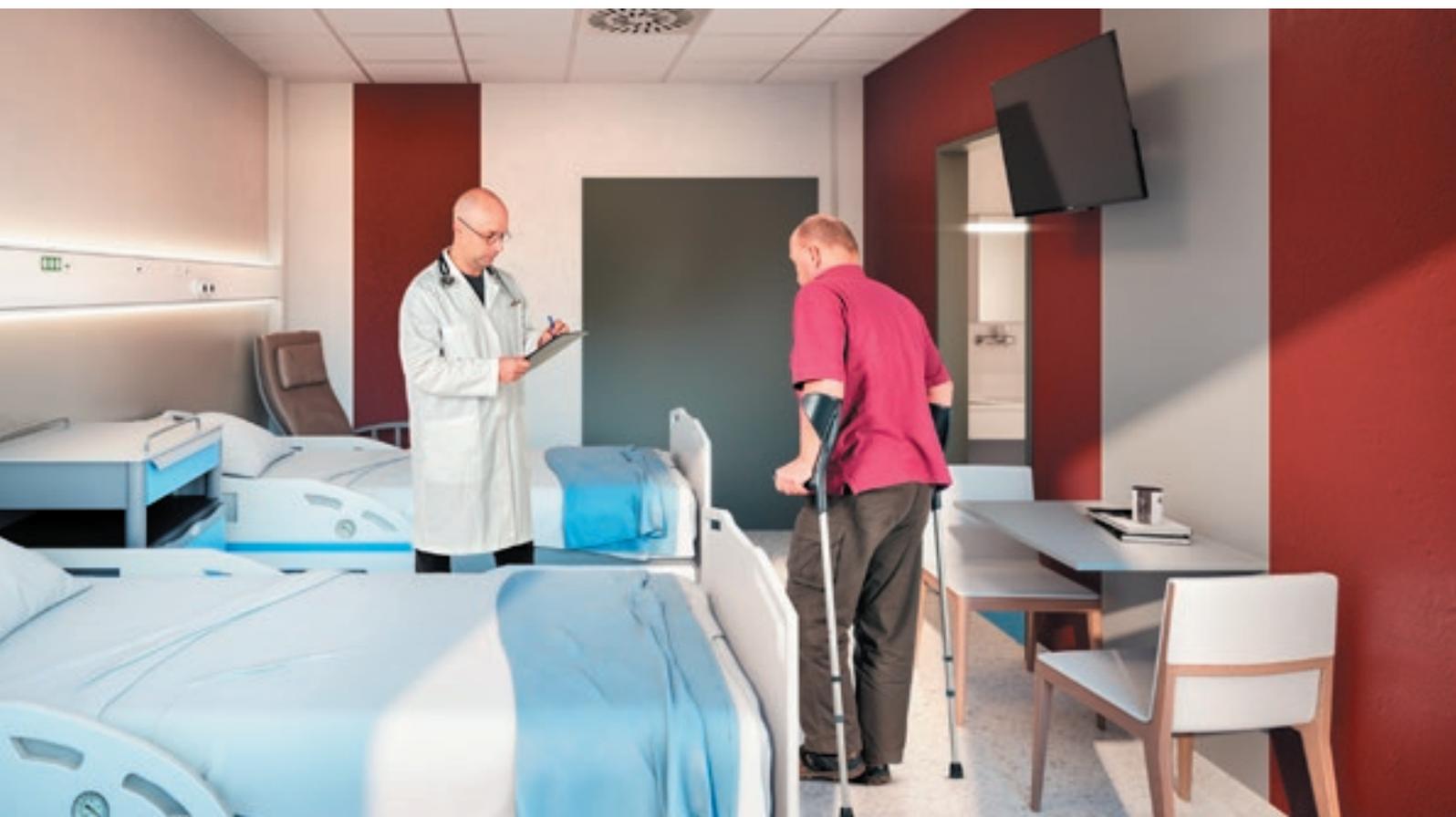
Outre ces projets, EpiCURA poursuivra en 2019 les actions entreprises les années précédentes en vue de renforcer son offre de proximité, complémentaire à l'activité proposée sur ses trois sites hospitaliers. Pour ce faire, le centre hospitalier ouvrira notamment de nouvelles cliniques spécialisées et étoffera encore les services disponibles dans ses polycliniques.

“ 2019 ne fera donc pas exception à la règle. EpiCURA mettra tout en œuvre pour optimiser l'accueil, la prise en charge et le confort du patient ”

2019 ne fera donc pas exception à la règle. EpiCURA mettra tout en œuvre pour optimiser l'accueil, la prise en charge et le confort du patient. Cet objectif sera poursuivi par les équipes au travers de la réflexion de chaque projet, du lancement de chaque chantier, du travail effectué au quotidien par les collaborateurs et, plus globalement, de toute action entreprise au sein du centre hospitalier.









**RÉDACTION**

Cellule Communication EpiCURA

---

**PHOTOS**

Fabrice Montagna, istockphoto.com

---

**RÉALISATION**

Ex Nihilo

---

**ÉDITEUR RESPONSABLE**

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

**Site d'Ath**

Rue Maria Thomée, 1  
7800 Ath

.....

**Site de Baudour**

Rue Louis Caty, 136  
7331 Baudour

.....

**Site d'Hornu**

Route de Mons, 63  
7301 Hornu