

EpiCURA MAG

NUMÉRO 15

TOUTE L'ACTUALITÉ D'EPICURA POUR LES PATIENTS ET LE PUBLIC

ENQUÊTES DE SATISFACTION :
votre avis, notre moteur !

DÉVELOPPEMENT DURABLE :
EpiCURA soigne aussi la planète !

LA CARDIOLOGIE,
un des fleurons d'EpiCURA !

DEVENEZ ACTEUR DE VOTRE SANTÉ :
adhérez au Réseau Santé Wallon

SIGNALÉTIQUE : bonne route !

Semestriel : septembre - décembre 2019

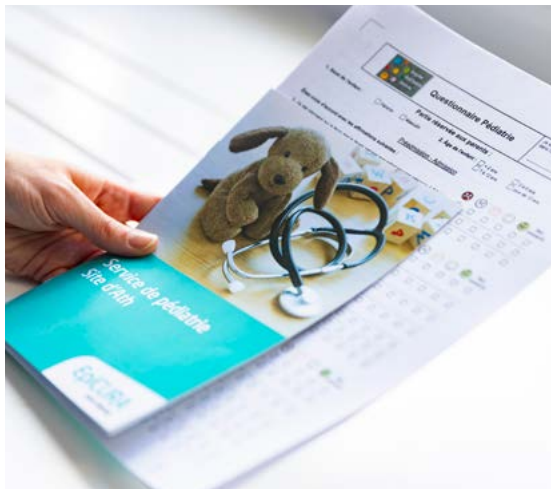
Focus

ENQUÊTES DE SATISFACTION :

votre avis, notre moteur !

EpiCURA
mon hôpital

sommaire



ENQUÊTES DE SATISFACTION : votre avis, notre moteur !	3
DÉVELOPPEMENT DURABLE : EpiCURA soigne aussi la planète !	6
LA CARDIOLOGIE, un des fleurons d'EpiCURA !	7
DEVENEZ ACTEUR DE VOTRE SANTÉ : adhérez au Réseau Santé Wallon	10
SIGNALÉTIQUE : bonne route !	11
NEWS	12

Les articles, opinions, dessins et photos contenus dans le magazine sont sous la seule responsabilité de leurs auteurs. Tous droits de traduction, d'adaptation et de reproduction réservés pour tous pays.

EpiCURA'MAG
est une publication du Centre
Hospitalier EpiCURA asbl
rue Louis Caty 136 - 7331 Baudour
Tél : 078 / 150 170

Editeur responsable :
François Burhin
136, rue Louis Caty
7331 BAUDOUR

édito

Le patient, moteur de notre progrès

La vocation première d'EpiCURA est de prodiguer des soins de qualité au patient, dans un environnement qui allie technologie, professionnalisme, proximité et convivialité. Dans ce contexte, nous nous intéressons à la façon dont les patients vivent leur passage au sein de nos murs. C'est pourquoi nous portons une attention particulière aux retours formulés, notamment via les enquêtes de satisfaction. Vous le découvrirez dans ce numéro au travers de l'exemple concret des repas servis dans nos unités de pédiatrie !

Le patient étant au centre de nos préoccupations, nous innovons au quotidien pour augmenter son confort. L'hôpital de jour de coronarographie en est la parfaite illustration. Ce dernier, inauguré récemment, constitue une première en Région wallonne.

Et parce que le développement durable nous concerne tous, EpiCURA s'emploie également à soigner la planète. De nombreuses actions sont en place et se développent pour réduire l'impact environnemental de l'hôpital.

Grandir et innover tout en restant proche de vous et en respectant nos valeurs... telle est notre ambition !



François BURHIN
Directeur général

Bonne lecture !

Rédactrice en chef :
Delphine Cauchies

Coordination & rédaction :
Manon Le Boulengé

Conception et réalisation :
Cellule Communication

Photos :
Fabrice Montagna / Fotolia

Tirage :
6.000 exemplaires



ENQUÊTES DE SATISFACTION :

votre avis, notre moteur !



Parmi les documents qui vous sont remis lors de votre passage à l'hôpital, deux d'entre eux revêtent une grande importance dans l'amélioration de nos services : l'enquête de satisfaction et le formulaire de recueil de l'avis du patient. En complétant ces formulaires, vous nous aidez considérablement à vous recevoir de manière optimale ! Illustration avec les repas de l'unité d'hospitalisation de pédiatrie d'Ath.



Les jeunes patients hospitalisés à EpiCURA bénéficient depuis peu de repas plus savoureux et variés. Cette amélioration est le fruit d'une collaboration efficace entre la cellule Qualité du centre hospitalier, l'équipe de la logistique et des cuisines, le personnel des unités de pédiatrie et les équipes de la diététique... aidés des patients et de leur entourage !

« Nous avons mené une enquête de satisfaction auprès de patients. Les résultats étaient corrects. Nous avons cependant reçu quelques remarques, sur base desquelles nous avons mis en place des améliorations », explique Christophe Fontaine, directeur du département logistique d'EpiCURA. Pascaline Deffontaine, spécialiste qualité à EpiCURA, a pu appuyer ces remarques grâce au relevé et à l'analyse mensuelle des formulaires de satisfaction. « Nous avons constaté que les notes attribuées par les patients aux repas de pédiatrie du site d'Ath étaient inférieures à la moyenne des autres unités », commente-t-elle. Suite à cette information, tous les collaborateurs impliqués se sont réunis pour mettre en place une solution pour satisfaire davantage les petits patients de pédiatrie.



Des potages savoureux et des repas variés

« Jusqu'ici, nous servions aux enfants hospitalisés en pédiatrie un potage de régime, sans sel ni féculents. Très liquide, cette soupe ne plaisait pas aux jeunes patients. Nous avons pris en compte leur avis et avons remplacé ce potage par une soupe toujours pauvre en sel mais agrémentée de féculents. Elle est bien plus savoureuse et consistante ! », explique Robert Quinchon, chef de la cuisine d'EpiCURA Ath. Les équipes ont également choisi de différer le moment de service du potage. « En proposant la soupe plus tôt aux enfants, ils ont encore faim lorsqu'on leur amène le plateau repas à midi ! », commente Magali Marchand, diététicienne.

Toujours dans l'objectif de répondre aux attentes des patients, les équipes se sont également préoccupées de la variété des repas de pédiatrie. Désormais, en accord avec l'équipe de diététique, la cuisine prépare un repas sucré par semaine aux enfants. « Ils ont droit à des crêpes, des gaufres ou du pain perdu.

On leur propose aussi trois fois par semaine des sandwiches comme alternative aux tartines ! », explique Robert Quinchon. Si la démarche part d'un constat effectué à la pédiatrie d'Ath, les équipes ont néanmoins profité de l'occasion pour appliquer les améliorations à l'unité de pédiatrie d'Hornu !

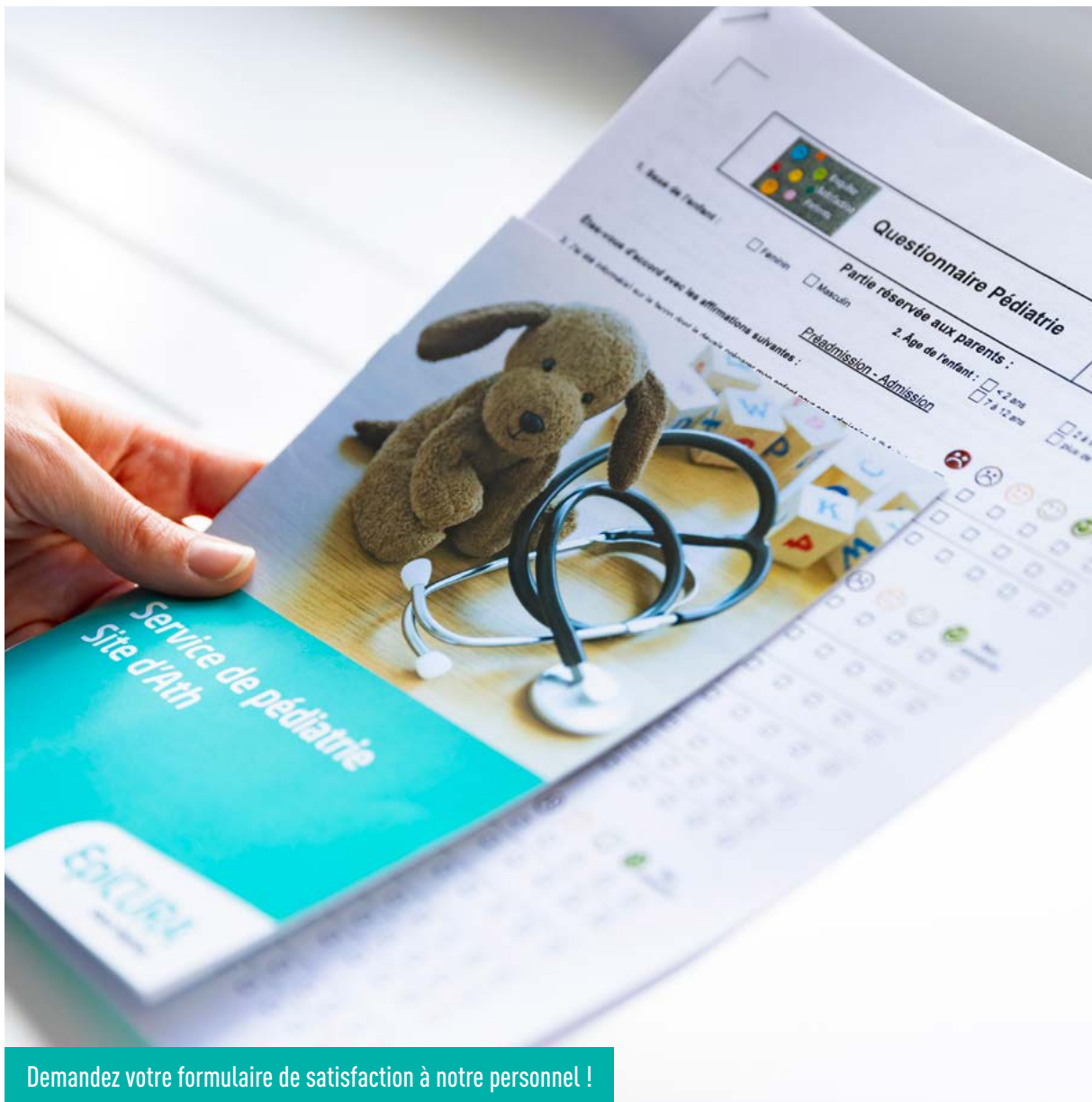
La santé avant tout !

L'élaboration de ces nouveaux menus est le fruit d'une réflexion en concertation avec l'équipe de diététique afin de garantir aux enfants un apport journalier correct. « Tout en tenant compte des recommandations diététiques et médicales, nous offrons des assiettes plus plaisantes aux enfants. C'est une grande satisfaction d'œuvrer pour que les patients se sentent bien au sein de l'hôpital ! », se réjouit Robert Quinchon. « Dans la lutte contre la dénutrition à l'hôpital, c'est important que l'enfant mange, et donc qu'il aime ce qui lui est proposé ! », ajoute Magali Marchand.

Objectif amélioration continue

Suite aux remarques émises par les patients, les équipes de la cuisine imaginent d'autres changements pour contribuer à la satisfaction des personnes hospitalisées au sein des différents services. « Nous souhaitons notamment améliorer la qualité du pain, proposer régulièrement des sandwiches et permettre au patient d'en choisir la quantité qu'il souhaite », confie Robert Quinchon. « L'un des projets qui me tient à cœur - et qui sera prochainement testé - est de confectionner l'assiette du patient à la porte de sa chambre. Cela permettra au patient d'avoir un choix plus varié, par exemple entre des pommes de terre ou de la purée », conclut-il.

Grâce à l'analyse régulière des formulaires de satisfaction, la cellule Qualité d'EpiCURA pourra rapidement mesurer les effets positifs des mesures mises en œuvre dans les unités de pédiatrie. Ces dernières ne sont évidemment pas les seules à bénéficier d'ajustements : tous les services de l'hôpital œuvrent au quotidien à l'augmentation de la satisfaction des patients !



Demandez votre formulaire de satisfaction à notre personnel !

EpiCURA

soigne aussi la planète !

Le développement durable, c'est l'affaire de tous. Tri des déchets, éco-consommation, mobilité... EpiCURA ne fait pas exception à la règle et met en place une série d'actions dans son fonctionnement quotidien pour réduire son empreinte écologique !

Dans son plan d'action de préservation de la planète, EpiCURA s'attaque à trois grandes problématiques : la gestion des déchets, l'écoconsommation et la mobilité.

Une meilleure gestion des déchets

Depuis plusieurs années, EpiCURA améliore continuellement le tri des déchets en ses murs. Au fur et à mesure, les gobelets en plastique font place à des contenants en papier, des fontaines à eau fleurissent dans les couloirs, le personnel utilise des gourdes, tasses et gobelets réutilisables, le nombre d'impressions papier diminue,... Une foule d'actions sont en place et continuent à se développer, notamment via l'implication d'EpiCURA dans le projet de gestion des déchets hospitaliers de l'IDEA (Intercommunale de développement économique et d'aménagement des régions de Mons-Borinage et du Centre).

La nouvelle vie des emballages de stérilisation

Le bloc opératoire utilise des plateaux recouverts d'un emballage de stérilisation, auparavant non recyclable. Désormais, EpiCURA collabore avec une entreprise qui sépare les différents éléments de ces emballages de façon à autoriser leur recyclage, notamment en transformant l'un des matériaux en billes de plastique. Cette mesure est d'application à EpiCURA Baudour depuis août 2019 : une première en Wallonie !



En 2019, EpiCURA s'est engagé dans le « Green Deal », un pacte créé par la Région wallonne, visant à augmenter l'aspect durable des repas proposés dans les cuisines de collectivités en mobilisant un maximum de partenaires en Wallonie. Les repas servis au sein du centre hospitalier sont désormais le plus souvent élaborés à base de produits locaux, bio ou peu transformés, adaptés en fonction des saisons et respectueux des recommandations nutritionnelles.

Une consommation d'énergie plus raisonnable

Pour mieux utiliser l'énergie, EpiCURA met en place l'évaluation de sa consommation d'électricité et d'eau afin de l'optimiser. Tout le personnel est sensibilisé à l'importance d'utiliser intelligemment la climatisation et le chauffage dans les bâtiments. À ce sujet, lorsque le centre hospitalier entreprend des travaux, les équipes portent une attention toute particulière au choix des matériaux et des équipements (chaudières, isolation,...).

Des trajets moins polluants

En vue de réduire la pollution liée à l'utilisation de la voiture, EpiCURA promeut le covoiturage et la mobilité douce auprès de son personnel. Carpool, une plateforme de covoiturage, est en ligne pour organiser les déplacements des collaborateurs. Ces derniers disposent également d'un système de vidéoconférence pour réduire leurs déplacements entre les différents sites hospitaliers.

LA CARDIOLOGIE, un des fleurons d'EpiCURA !



Fort d'une expérience de plus de 30 ans, le service de cardiologie d'EpiCURA allie sécurité, qualité et confort grâce à des programmes de soins étendus, des équipes performantes et un équipement de pointe.

Détenteur du programme B1/B2 relatif aux procédures diagnostiques et interventionnelles, EpiCURA s'illustre dans la maîtrise de techniques innovantes et se positionne comme le premier centre de cardiologie interventionnelle de la région. Depuis l'ouverture de l'unité de cardiologie interventionnelle à Hornu en 2014, on passe directement du diagnostic à l'opération, sans perdre une minute. L'équipe chevronnée soigne plus de 500 patients par an et une garde est assurée 7j/7 et 24h/24.

Autre point fort du service, le patient admis à l'hôpital pour une intervention de coronarographie est de retour chez lui le jour de l'intervention dans 95% des cas, grâce à la procédure d'abord radial (via le poignet) qui évite son immobilisation. Reçu à l'hôpital de jour flambant neuf, le patient peut quitter le service quelques heures après l'intervention. L'hospitalisation de jour concerne aussi certains patients ayant bénéficié d'une angioplastie : c'est une première dans la région !

Lorsque le patient nécessite un suivi plus rapproché, il est hospitalisé dans l'un des 6 lits de l'unité coronaire du service de cardio-

logie d'Hornu. Ce dernier compte en outre 24 lits dédiés aux hospitalisations aiguës. Le site d'Ath dispose quant à lui de 15 lits. Selon les cas, le cardiologue recommande au patient un programme de réadaptation cardiovasculaire. Ce service fonctionne en parallèle avec la clinique de l'insuffisance cardiaque, qui offre un encadrement pluridisciplinaire au patient afin de diminuer au maximum son risque de réhospitalisation.

Détenteur du programme E relatif à l'électrophysiologie et la rythmologie, EpiCURA assure également le traitement des arythmies du cœur. Le centre hospitalier collabore avec le Grand Hôpital de Charleroi pour les arythmies du cœur gauches, pour lesquelles la détention du programme B3 est nécessaire. Grâce à ce partenariat, les patients d'EpiCURA peuvent bénéficier de chirurgie cardiaque au GHdC et poursuivre leur hospitalisation à Ath ou Hornu.

Le service de cardiologie assure également les soins de première ligne. L'équipe se compose de 17 cardiologues, qui officient pour la plupart sur les différents sites d'EpiCURA, et qui assurent 22 000 consultations par an. En outre, les cardiologues se réunissent régulièrement autour d'activités scientifiques, la formation de candidats cardiologues ou encore la participation à diverses études.

HÔPITAL DE JOUR DE CORONAROGRAPHIE



GIOVANINO SE REND À EPICURA POUR CONTRÔLER L'ÉTAT DE SES ARTÈRES.



Après s'être enregistré, Giovanino se dirige vers l'hôpital de jour, où un infirmier l'accueille.



Grâce à cette infrastructure flambant neuve, Giovanino pourra rentrer chez lui dans quelques heures !





Devenez **ACTEUR** de votre santé : adhérez au Réseau Santé Wallon !

La médecine évolue : en tant que patient, vous avez aussi un rôle à jouer ! Devenez acteur de votre santé et adhérez gratuitement au Réseau Santé Wallon.

Plus que simple spectateur, soyez acteur de votre prise en charge ! Le Réseau Santé Wallon fait partie des outils à votre disposition pour faciliter votre suivi médical.

Le Réseau Santé Wallon, un outil d'échange !

Le Réseau Santé Wallon est une plateforme d'échange électronique des données de santé, reconnue par le gouvernement wallon. L'ensemble des hôpitaux wallons y adhère en collaboration avec les médecins généralistes et les autres prestataires de soins.

En vous inscrivant sur cette plateforme, vous donnez la possibilité aux différents médecins qui vous suivent d'échanger facilement vos documents médicaux informatisés. Votre prise en charge est accélérée et simplifiée. Votre médecin traitant a besoin d'informations concernant votre hospitalisation ? Vous avez un accident et les secours doivent intervenir ? Vous consultez différents spécialistes ? Si vous êtes inscrit(e) au Réseau Santé Wallon, tous ces prestataires de soins ont accès aux informations qui vous concernent, où que vous soyez et en toutes circonstances.

Résultats d'examen, rapports médicaux, courriers,... vous pouvez consulter instantanément et gratuitement les documents

médicaux référencés vous concernant, ainsi que l'historique des accès à votre dossier.

Des accès sécurisés... que vous gérez !

Sur le Réseau Santé Wallon, vous maîtrisez entièrement l'accès à vos documents référencés. Les prestataires de soins publient des documents vous concernant sur le Réseau Santé Wallon, mais ils sont évidemment tenus de respecter votre vie privée. Ainsi, vous pouvez exprimer votre souhait de ne pas rendre accessibles certaines informations. Vous pouvez en outre vous désinscrire à tout moment de la plateforme. Plus aucun document médical vous concernant n'apparaîtra.

Pour vous inscrire ou pour obtenir plus d'infos, rendez-vous sur www.reseausantewallon.be.



SIGNALÉTIQUE : bonne route !

À l'avenir,
les hôpitaux d'Ath
et Baudour seront
aussi équipés d'un
système de routes !



Pour simplifier vos déplacements, EpiCURA équipe ses bâtiments d'une nouvelle signalétique. Désormais, sur le site d'Hornu, chaque consultation, service, salle d'attente,... est identifié(e) par un numéro de route. Suivez le guide !

Vous êtes patient(e) ?

- Repérez le **numéro** qui vous a été remis au guichet.
- Suivez ce numéro sur les **panneaux directionnels suspendus**.
- Vous êtes arrivé(e) lorsque vous voyez le **panneau indiquant la route** (noir avec un lettrage gris).

TRUCS ET ASTUCES

Vous rendez visite à un proche ?

Repérez sur les écrans digitaux le service dans lequel votre proche est hospitalisé.

Vous ne connaissez pas le service dans lequel votre proche est hospitalisé ?

Rendez-vous à l'accueil pour obtenir le numéro de route.

Perdu(e) ? Pas de panique !

Rendez-vous à un point d'information situé au niveau des ascenseurs ou des cages d'escalier.



Un problème ?

Nos bénévoles se feront un plaisir de vous aider !

NEWS - NEWS - NEWS



Le Centre de la main : une prise en charge optimale !

Depuis le 1^{er} octobre 2019, l'hôpital de Baudour abrite le Centre de la main d'EpiCURA. Toutes les pathologies urgentes et non urgentes du poignet et de la main y sont prises en charge, du traitement d'un syndrome du canal carpien jusqu'à l'implantation de prothèses articulaires, en passant par les pathologies nécessitant une prise en charge microchirurgicale au niveau de la main et du membre supérieur. L'équipe pluridisciplinaire est composée d'un orthopédiste, d'un chirurgien, d'infirmiers, de kinésithérapeutes et d'orthésistes, offrant un encadrement optimal au patient.



Le don d'organes : sauvons des vies !

EpiCURA s'implique activement dans la problématique du don d'organes. Outre les fréquentes actions de sensibilisation du public, le centre hospitalier a mis en place une cellule de coordination locale dans le but d'améliorer la détection et la gestion des donneurs dans les unités de soins intensifs. Ce dispositif permet aux patients en attente de greffe d'avoir accès à la transplantation plus rapidement. L'équipe de coordination locale est composée de médecins et d'infirmiers de soins intensifs. Basée au sein de ce service, elle peut être contactée via l'adresse mail do@epicura.be. Plus d'infos sur www.epicura.be !



UMONS

EpiCURA renforce son partenariat avec l'Université de Mons. Partenaires depuis 2016, l'UMONS et EpiCURA consolident leur collaboration. Le centre hospitalier apporte son soutien financier à l'université via la fondation UMONS, dans le cadre d'une recherche scientifique lancée mi-octobre 2019. Cette dernière s'étendra sur 4 ans et a pour objectif l'étude des effets de la protonthérapie sur les cancers ORL (tête et cou) en relation avec l'infection par papillomavirus humain. Cette étude est menée par Mme Sonia Furgiuele (en photo), les professeurs Sven Saussez (service d'anatomie humaine et oncologie expérimentale) et Sophie Laurent (service de chimie générale, organique et biomédicale), de l'UMONS ainsi que le docteur Aurélien Simon, oncologue à EpiCURA.