
Rapport annuel 2019

EpiCURA
mon hôpital



SOMMAIRE

AVANT-PROPOS	4
LES INSTANCES	5
CARTE D'IDENTITÉ ET CHIFFRES CLÉS	8
CRESCENDO se concrétise : EpiCURA se métamorphose à l'horizon 2025	12
LA QUALITÉ à tous les niveaux	26
PHARE, un partenariat au service du patient	36
EpiCURA soigne aussi la planète	42
PARTENAIRES	48
PROMOTION DE LA SANTÉ – 12 MOIS À LA RENCONTRE DE LA POPULATION	50

AVANT-PROPOS

Inscrite sous le signe de l'amélioration continue, l'année 2019 a vu la concrétisation de nombreux projets déterminants pour l'avenir et pour le positionnement d'EpiCURA dans le paysage hospitalier.

2019 marque avant tout l'approbation de la Région wallonne à notre demande de subsides pour la mise en œuvre du plan Crescendo. Cette annonce nous a permis de poursuivre sereinement les chantiers de grande envergure et de planifier l'ensemble des projets sur le long terme. La réalisation de ce plan de modernisation nous rapproche davantage de notre objectif, à savoir le renforcement de la complémentarité des trois sites hospitaliers d'EpiCURA.

En 2019, l'accréditation a accompagné le quotidien de chacun à EpiCURA. Les groupes de travail se sont consacrés à des thématiques incontournables comme l'identitovigilance, l'hygiène, les droits et devoirs des patients et le consentement éclairé. Par ailleurs, l'accréditation a également participé à renforcer la collaboration, à optimiser la communication entre chacun et à enrichir les connaissances. Cette démarche, bénéfique pour tous, garantira à nos patients une qualité et une sécurité des soins optimales. Nous sommes particulièrement fiers de constater une mobilisation massive, une envie de surpassement et d'amélioration continue.

Déterminante, cette année 2019 symbolise également la constitution officielle du Réseau PHARE, premier réseau hospitalier du Hainaut. Enrichie par les expériences de chaque institution, cette coopération promet de concrétiser des projets communs, entre autres, sur le plan médical. Des pôles d'excellence médicaux se profilent et s'étoffent. Ils permettent de positionner le Réseau PHARE au plan régional.

Enfin, nous avons souhaité intégrer, au cœur de la majorité de ces projets, un aspect durable. Cette problématique fait partie des enjeux de demain et, en tant que 4^e employeur du Hainaut, EpiCURA a certainement un rôle à jouer à ce niveau. Nous avons déjà mené des progrès considérables pour réduire l'impact des activités d'EpiCURA sur l'environnement et nous continuerons sur notre lancée dans les années à venir.

En 2020, nous poursuivrons nos efforts, ensemble. Nous assisterons à la concrétisation de projets liés à Crescendo, nous renforcerons nos pratiques pour nous inscrire dans la démarche de l'amélioration continue et nous continuerons d'écrire l'histoire du Réseau PHARE.

C'est grâce à l'implication de chacun que nous y parviendrons ! Soulignons l'engagement de l'ensemble des collaborateurs autour de ces projets et réjouissons-nous de la concrétisation des nombreux futurs défis !

À l'heure d'écrire ces lignes, nous vivons une crise sanitaire sans précédent. Nous remercions, du fond du cœur, l'ensemble du personnel et la communauté médicale pour son engagement, sa solidarité, son courage et l'énergie déployée au cours de ces derniers mois. Nous sommes fiers d'appartenir à la communauté EpiCURA dont les valeurs de bienveillance, de respect et de professionnalisme résonnent plus que jamais.

Bonne lecture.



Christian DENÉE
Président du Conseil
d'Administration



François BURHIN
Directeur général

LES INSTANCES

Le Conseil d'Administration 2019



Christian DENÉE

Président
du Conseil
d'Administration



Richard DIEU

Vice-président
du Conseil
d'Administration

ADMINISTRATEURS

Alain BRULARD

Claudia CAMUT

André CARELS

Sébastien CHOQUET

Rosetta COLLURA

Virginie DE CLERCQ

Nicolas DION

Armel DUMORTIER

Jean-Pierre GENBAUFFE

Anne-Maria LIVOLSI

Vincent PESTIEAU

Marc POSKIN

Jean-Luc VANNESTE

Le comité de direction



François
BURHIN

**Directeur
général**



Fabienne
DRAUX

**Directrice
générale adjointe**



Pierre
TILMAN

**Directeur
général adjoint**



Dominique
GAINVORSTE

**Directrice
du département
infirmier**



Dr Alain
JUVENOIS

**Directeur
du département
médical**



Christophe
FONTAINE

**Directeur
du département
logistique**



Bruno
BROHEZ

**Directeur
du département
ressources
humaines**



Philippe
PODLUBNAI

**Directeur
du département
pharmacie**



Bruno
LIÉNARD

**Directeur
du département
technologies
des systèmes
d'informations**



Jean-Louis
MAURAGE

**Directeur
du département
financier**

Le conseil médical



À l'arrière, de gauche à droite :

Dr Patrick PHILIPPART
Claire LOOSEN
Dr Guy FOMEGNE
Dr Valérie DOUILLEZ
Dr Charles REUSE
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

À l'avant, de gauche à droite :

Dr Sammy PLACE (secrétaire)
Dr Delphine MICHEZ
Dr Muriel ROMAIN
Dr Jacques SEGHERS (président)
Dr Hanna SALAMÉ

Carte d'identité & chiffres clés

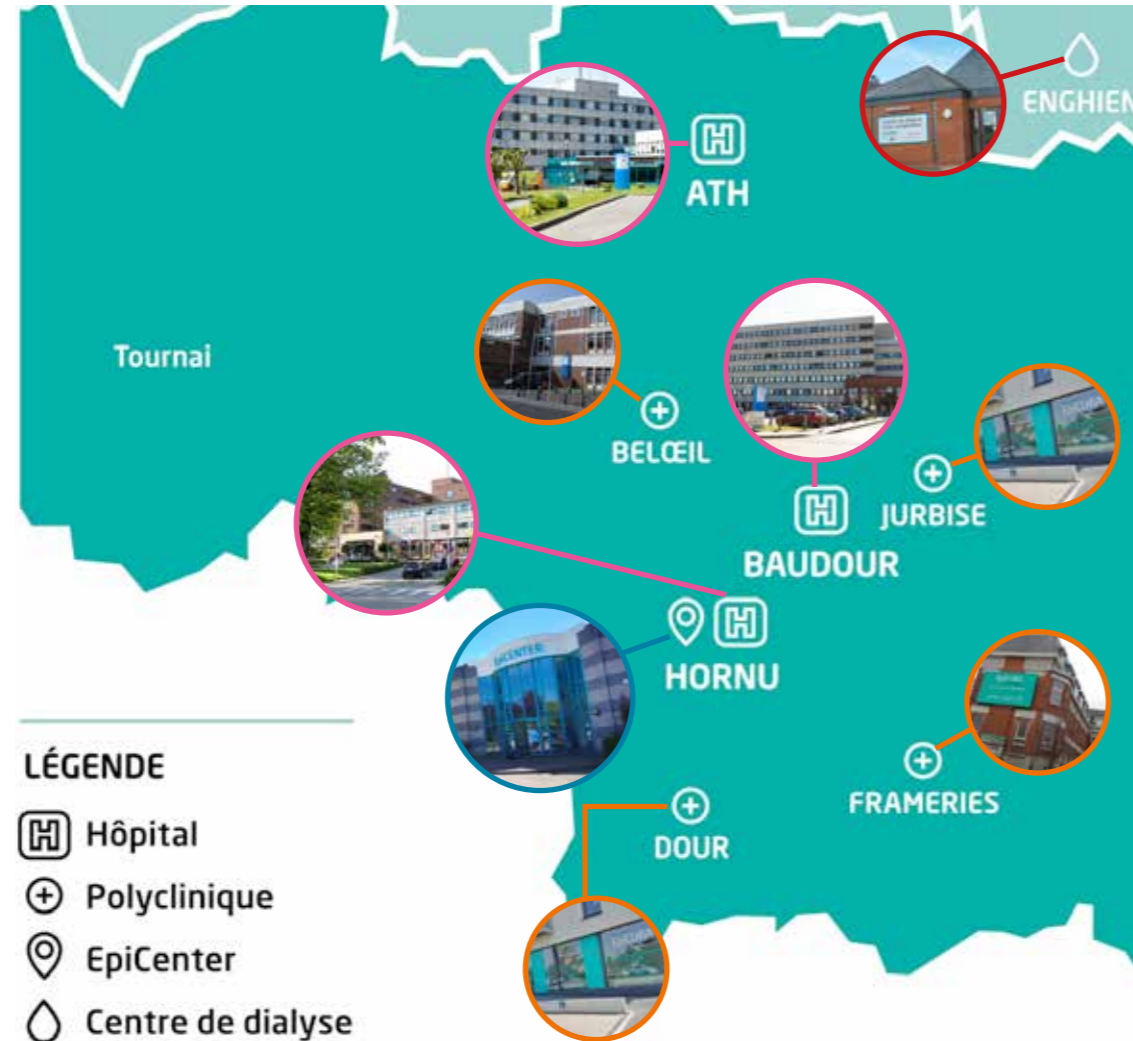
3 SITES HOSPITALIERS
ATH, BAUDOUR, HORNU

4 POLYCLINIQUES
BELOEIL, DOUR, FRAMERIES, JURBISE

1 CENTRE DE DIALYSE
ENGHIEU

1 BUSINESS CENTER
EPICENTER

Notre business center rassemble des services administratifs : Archives médicales, Call center, Communication, Comptabilité, Contentieux, Facturation, Qualité, RCM, Ressources Humaines.



EpiCURA c'est 3 sites hospitaliers

Site d'ATH

Hôpital général aigu

- 237 lits
- 105.069 consultations
- 22.253 passages aux Urgences
- 7.762 hospitalisations classiques
- 3.790 hospitalisations de jour
- 766 naissances

Site de BAUDOUR

Hôpital chronique et ambulatoire et centre de référence en radiothérapie

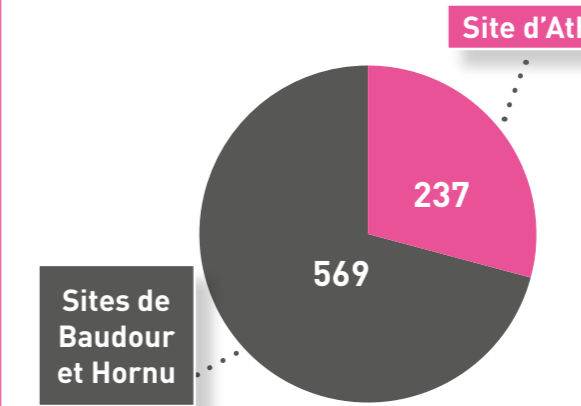
- 237 lits
- 109.521 consultations
- 13.530 passages aux Urgences
- 4.072 hospitalisations classiques
- 7.248 hospitalisations de jour

Site d'HORNU

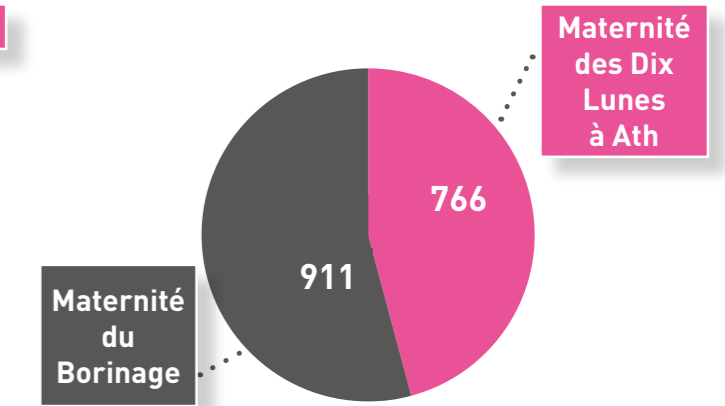
Hôpital aigu de référence

- 332 lits
- 122.902 consultations
- 34.218 passages aux Urgences
- 13.425 hospitalisations classiques
- 3.346 hospitalisations de jour
- 911 naissances

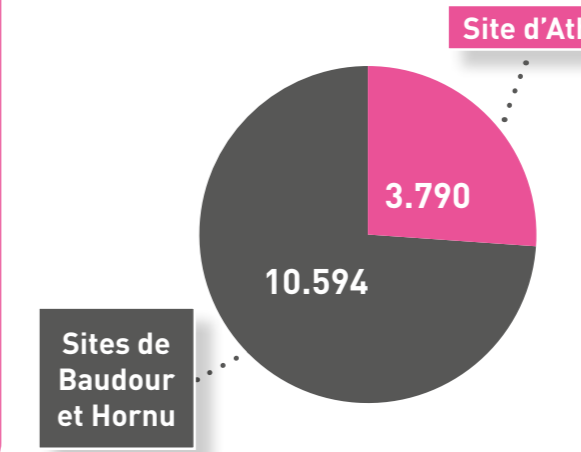
806 LITS au total,
pour les 3 sites hospitaliers



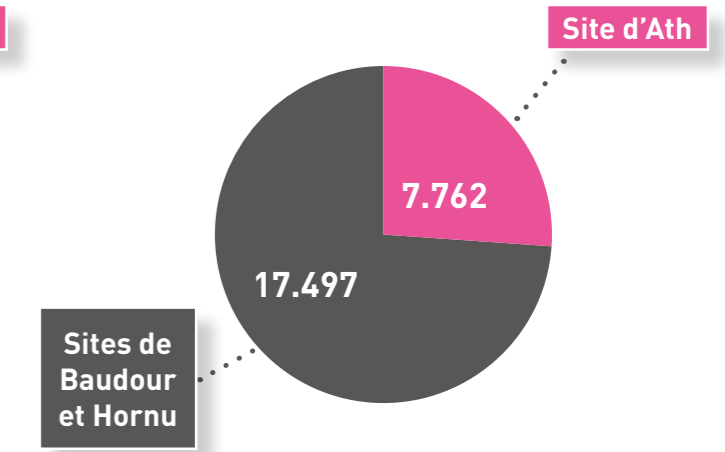
NAISSANCES



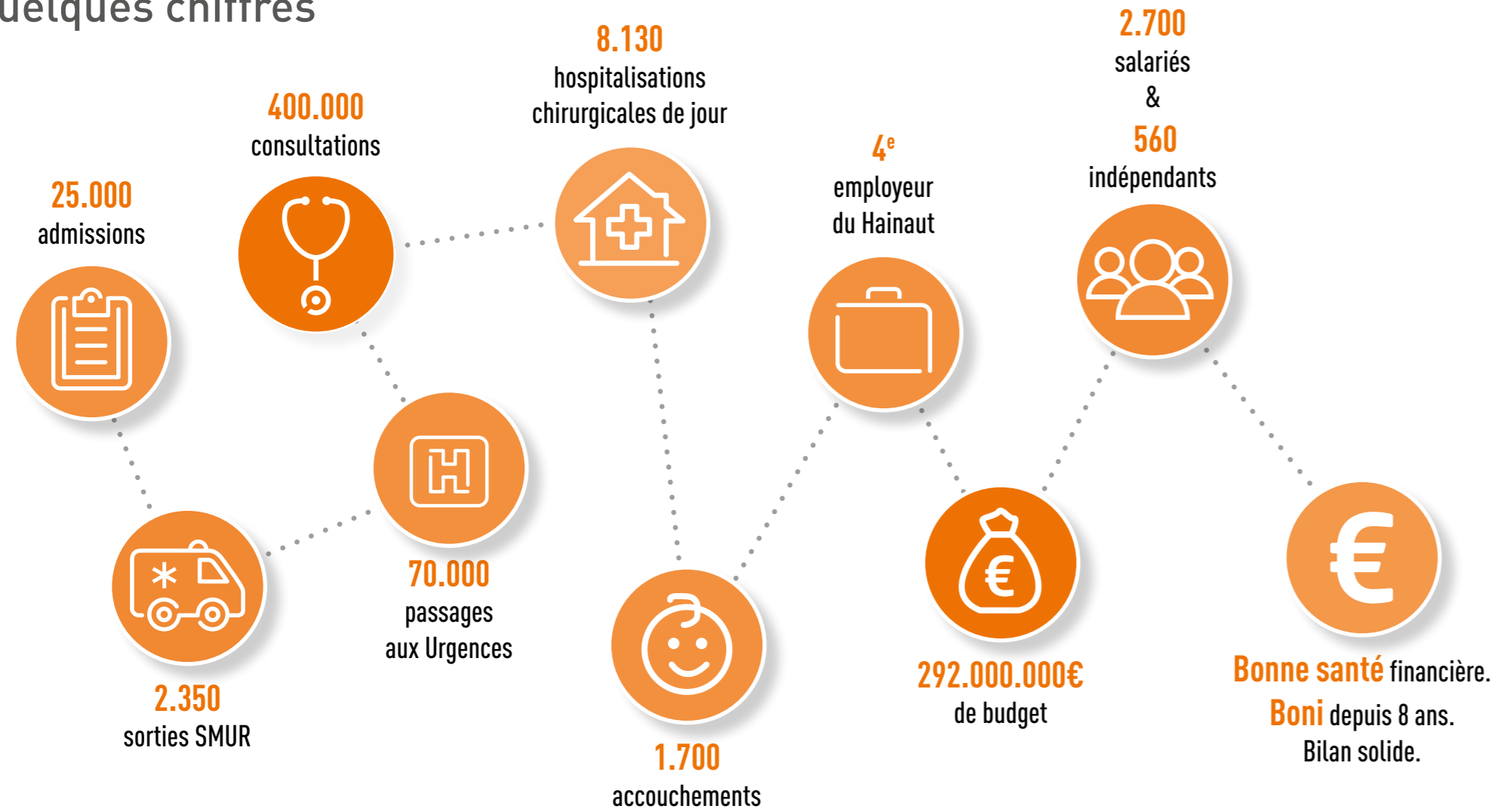
HOSPITALISATIONS DE JOUR



HOSPITALISATIONS CLASSIQUES



Quelques chiffres



CRESCENDO
se concrétise :
EpiCURA se métamorphose
à l'horizon 2025

Chapitre

01



Crescendo
EpiCURA
mon hôpital

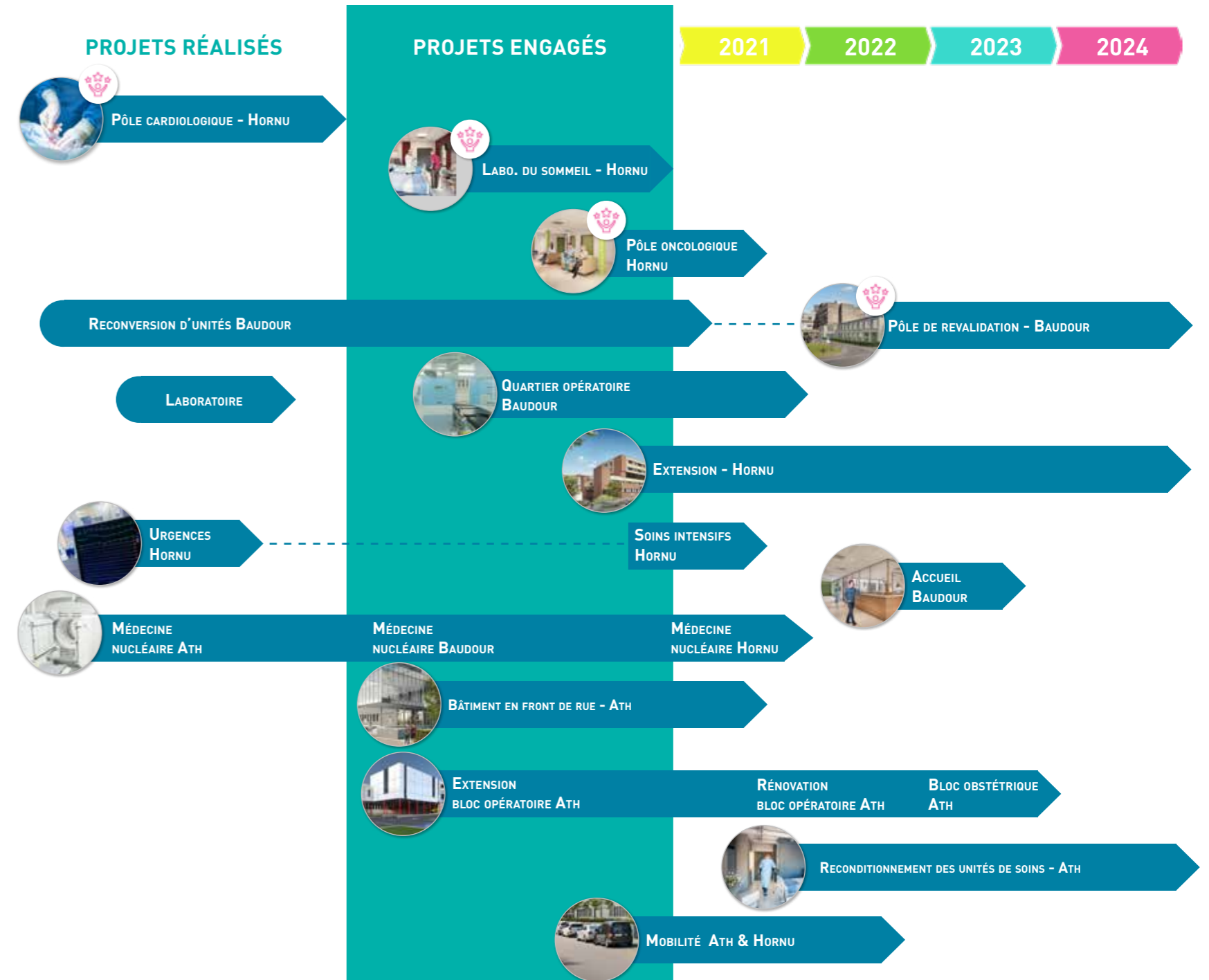
Aujourd'hui, Crescendo, notre plan médical et de rénovation des infrastructures, dessine les contours du futur EpiCURA ! Pour construire un plan concret, réaliste et modulable, notre centre hospitalier se calque sur les enjeux évolutifs du secteur de soins de santé ainsi que sur les futurs défis démographiques, épidémiologiques, sociaux, technologiques et financiers.

Offre médicale de pointe et organisation performante sont essentielles dans la prise en charge du patient. Crescendo intègre ces deux critères incontournables dans son plan et s'en inspire pour façonner sa future architecture.

Désormais, grâce aux subsides octroyés par la Région wallonne, le plan Crescendo peut s'envisager dans sa quasi globalité. Il s'articule sur **6 lignes directrices. Let's go Crescendo !**



PLAN CRESCENDO



LES RÉALISATIONS ARCHITECTURALES DU PLAN CRESCENDO EN 2019



SITE D'ATH

L'hôpital d'Ath a entamé sa métamorphose

Les travaux de rénovation et d'agrandissement ont débuté fin 2017 pour répondre à une future croissance de la population dans l'arrondissement d'Ath. Ces chantiers prévoient notamment des nouvelles salles d'opération, la sortie de terre d'un nouveau bâtiment en front de rue et le reconditionnement de 7 unités de soins.

La première phase du chantier du bâtiment en front de rue se termine

Pendant plusieurs mois, sur le site d'Ath, les travaux du bâtiment en front de rue ont concerné des phases souvent peu perceptibles de l'extérieur (réseaux d'eau et d'électricité, système d'égouttage,...). À l'heure d'écrire ces lignes, les patients et riverains d'Ath ont assisté au coulage d'une chape de béton de 50 centimètres d'épaisseur, soit un total de 1.500 tonnes de béton coulées pour soutenir le futur bâtiment.

Fin 2021, le bâtiment de 1500 m² en front de rue accueillera un service d'hémodialyse, d'autodialyse, de dialyse péritonéale, des consultations médicales, paramédicales et infirmières. D'une part, ces travaux offriront au patient un accueil optimisé, des infrastructures modernes et agréables. D'autre part, le personnel pourra profiter d'un environnement de travail plus adapté.



FOCUS SUR LE BLOC OPÉRATOIRE

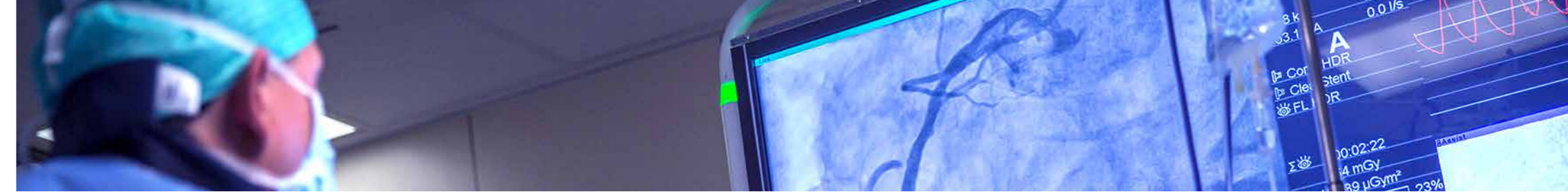
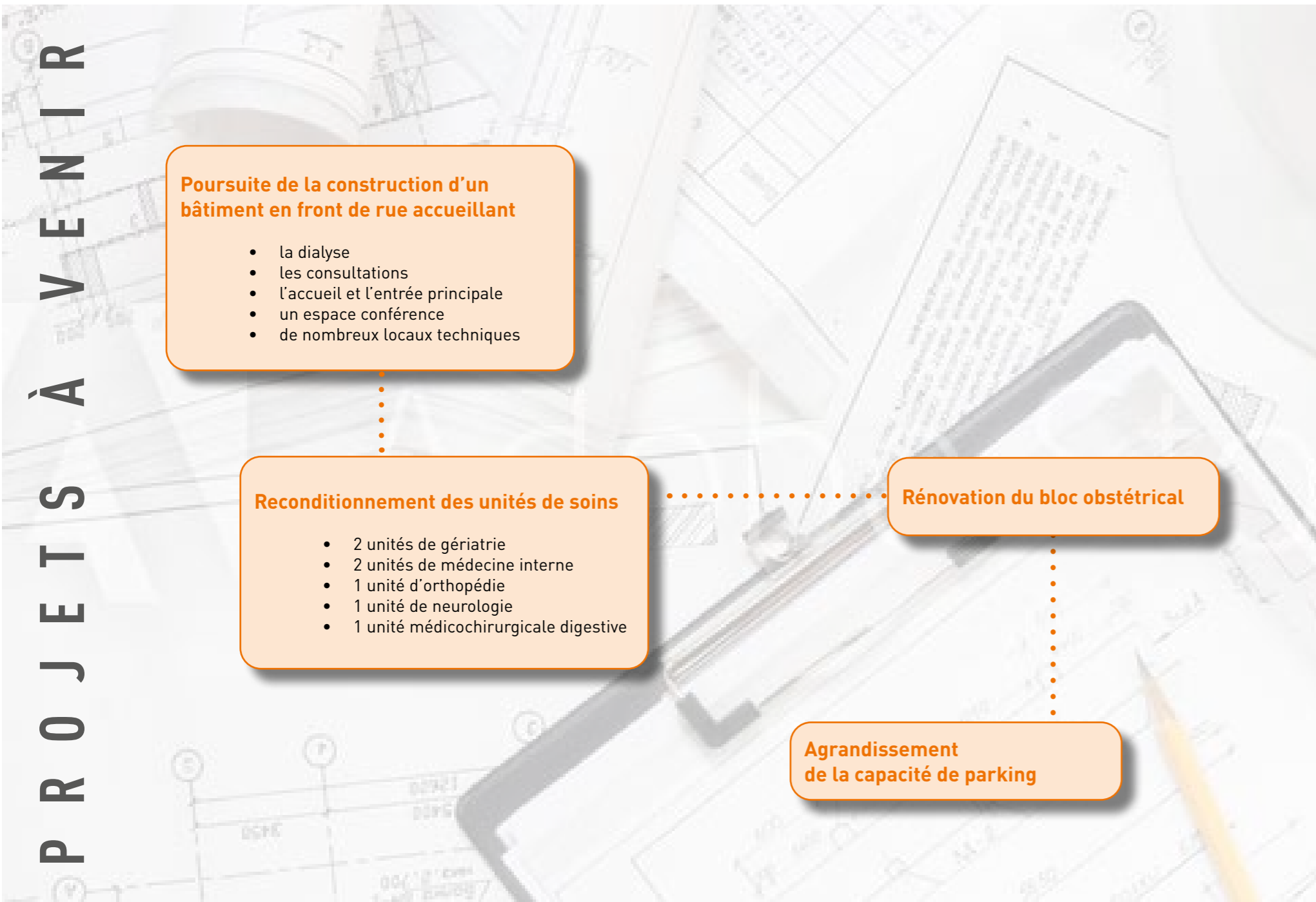
Le bloc opératoire se modernise

2019 marque la finalisation de plusieurs phases du chantier du bloc opératoire. Ces travaux contribuent à l'agrandissement du bloc et de surcroît, à sa capacité de prise en charge. En effet, deux salles supplémentaires viendront compléter les quatre

salles existantes, prochainement modernisées. Dès 2020, ces deux nouvelles salles seront mises en service et équipées de technologies up to date (ventilation, imagerie, informatique,...).



- 2 NOUVELLES SALLES
- 1 SALLE POUR LES PETITES INTERVENTIONS
- 4 SALLES EXISTANTES COMPLÈTEMENT RÉNOVÉES
- 1 COULOIR OBSTÉTRIQUE



PÔLE BORAIN



L'hôpital de jour de coronarographie complète le pôle cardiaque

Depuis le 1^{er} juillet, EpiCURA dispose d'un hôpital de jour de coronarographie. Situé à Hornu, ce centre de pointe unique et novateur renforce le programme cardiologique. L'équipe performante de cardiologues s'illustre dans la maîtrise de techniques innovantes à l'aide de matériel de pointe. Objectif ? Offrir des traitements de qualité au patient dans un cadre confortable, rassurant et convivial.



FOCUS SUR LE PÔLE CARDIAQUE

- 17 CARDIOLOGUES MULTISITIQUES
- 1 PROGRAMME B1/B2 - DIAGNOSTIQUE ET INTERVENTIONNEL
- 1 PROGRAMME E - ÉLECTROPHYSIOLOGIE, RYTHMOLOGIE ET STIMULATION
- DES TECHNIQUES INNOVANTES : ROTABLATOR & LITHOTRITIE INTRACORONAIRE
- 1 UNITÉ D'HOSPITALISATION CORONAIRE
- 1 HÔPITAL DE JOUR DE CORONAROGRAPHIE
- 1 PROGRAMME DE REVALIDATION CARDIAQUE
- 1 CLINIQUE DE L'INSUFFISANCE CARDIAQUE



• 22.000 consultations par an



• Plus de 1.000 coronarographies par an



• 600 dilatations endovasculaires par an



Le nouveau service des Urgences est opérationnel sur le site d'Hornu

En février 2019, EpiCURA a inauguré son service des Urgences qui s'étend sur quelque 1.700 m² et est muni d'un système de tri performant à la pointe de la connectivité et de la gestion du flux. Désormais, une partie de ce plateau est réservé aux urgences pédiatriques. Les jeunes patients disposent d'une salle d'attente décorée

et aménagée de façon à apaiser au maximum leurs craintes ainsi qu'un circuit dédié. Les travaux relatifs à l'extension des Urgences ont également permis au personnel des consultations ORL de déménager dans une nouvelle aile lumineuse et confortable, attenante aux Urgences.

FOCUS SUR LES URGENCES

- 2 SALLES DE TRI
- 2 SALLES PÉDIATRIQUES
- 6 SALLES D'EXAMEN
- 4 CHAMBRES D'HOSPITALISATION PROVISOIRE (8 LITS)
- 3 BOX DE DÉCHOQUAGE
- 1 SALLE POUR LES PLÂTRES
- 1 SALLE POUR LES SUTURES
- 1 GRANDE SALLE D'ATTENTE DIVISÉE EN 2 ZONES (URGENCES ADULTES, URGENCES PÉDIATRIQUES)
- 1 SAS/GARAGE POUR LES AMBULANCES



• Durée du chantier
24 mois



• Surface triplée
560 m² à 1.700 m²



• Budget
plus de 5.000.000 €

Le regroupement du laboratoire borain est effectif

Réfléchi et élaboré au cours de ces trois dernières années, le regroupement du laboratoire borain sur le site d'Hornu est concrétisé depuis juin 2019. Cette nouvelle étape renforce la position du site d'Hornu en tant qu'hôpital aigu de référence. Grâce à ce nouvel agencement, le service de bactériologie a été concentré sur le seul site d'Hornu.

Des surfaces ont été libérées pour offrir un environnement adapté et des conditions de travail optimales à l'ensemble du personnel du laboratoire.

Également impacté, le département logistique a revu son service de navettes afin d'assurer une prise en charge des échantillons, sur chaque site, dans des délais très brefs. Avec cette nouvelle procédure, le Temps de Transmission de l'Analyse (TTA) est réduit au maximum. En effet, le délai entre le prélèvement, la transmission et l'analyse est relativement court, garantissant aux patients des résultats rapides.



Le laboratoire du sommeil fait peau neuve

Dès 2020, les locaux abritant initialement les Urgences du site d'Hornu accueilleront le laboratoire du sommeil. Comportant 8 chambres au confort hôtelier, ce service centralisera les activités du pôle borain liées au sommeil, qui comptabilisent plus de 900 polysomnographies par an. L'équipe pluridisciplinaire prendra en charge les patients, de jour comme de nuit. Les travaux permettront également de créer un nouveau sas d'accueil pour les ambulances privées.



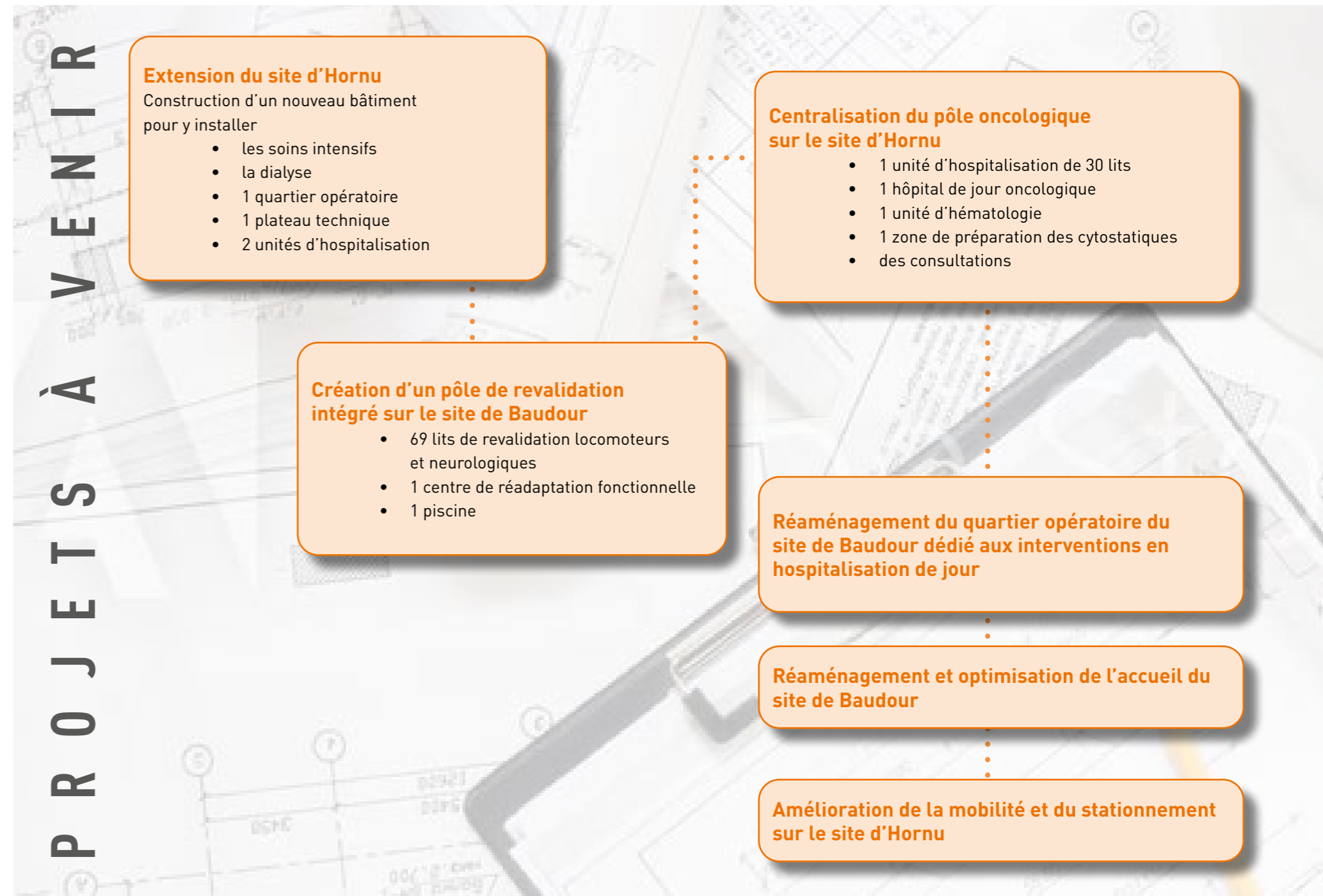


Des trajets facilités avec la signalétique par routes

En vue de simplifier les déplacements des patients et du personnel, EpiCURA a adopté la signalétique par routes sur le site d'Hornu depuis septembre 2019. Ce nouveau système a rencontré un franc succès auprès de tous et sera décliné sur les autres sites prochainement.

Le service informatique se rassemble à EpiCenter

Depuis 2019, l'ensemble de l'équipe IT se situe à EpiCenter. Les avantages de ce regroupement sont nombreux : communication optimisée, rencontres et échanges plus aisés, mise en œuvre rapide de réunions,... Cette réorganisation facilite également la gestion des projets. Aujourd'hui, chacun a tiré satisfaction de ce nouvel environnement : des bureaux vastes et lumineux, des facilités de parking et un cadre calme.



FOCUS SUR LE MATÉRIEL DE POINTE

Pour répondre aux objectifs fixés dans son plan Crescendo, EpiCURA renforce sa modernisation par l'acquisition de techniques et de matériel de pointe.

La médecine nucléaire s'équipe de la dernière génération de Spect-CT

En 2019, le site d'Ath a inauguré ses nouvelles installations de médecine nucléaire ainsi que l'arrivée de la dernière génération de Spect-CT. D'ici 2021, deux modèles similaires seront installés sur les sites de Baudour et Hornu. Objectif ? Garantir aux patients une prise en charge identique et une qualité de traitement optimale, peu importe le site.



FOCUS SUR LES CLINIQUES ET LES NOUVELLES PRISES EN CHARGE

Outre les infrastructures, le plan Crescendo participe également à l'évolution de la prise en charge des patients. Grâce aux nouvelles cliniques dédiées à des pathologies particulières, des équipes pluridisciplinaires offrent aux patients un suivi renforcé. Objectif ? Moins de stress et plus de confort pour le patient !

La clinique de la mémoire

Désormais, EpiCURA propose, sur son site d'Ath, une prise en charge globale des patients atteints de troubles de la mémoire. L'équipe pluridisciplinaire de la clinique de la mémoire entoure le patient mais aussi ses proches, et leur fournit des clés pour vivre le mieux possible avec leur pathologie.

La clinique de la thyroïde

Depuis 2019, la clinique de la thyroïde se structure de manière à faciliter la vie du patient. Avantages ? Examens, éventuelles interventions chirurgicales et suivi complet, le tout au même endroit. Grâce à une collaboration et une communication accrue entre les spécialistes, le suivi du patient est renforcé, dans le plus grand confort.



Le Centre de la main

Depuis le 1^{er} octobre 2019, les patients souffrant de pathologies du poignet et de la main peuvent bénéficier d'une prise en charge complète au Centre de la main, sur le site de Baudour. Grâce à la présence d'une équipe pluridisciplinaire, l'éventail d'interventions est très large, allant 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.

GereXpress optimise la prise en charge du patient gériatrique

Grâce à GereXpress, procédé inédit dans le Hainaut, la prise en charge des personnes âgées les plus fragiles est plus rapide. Les examens inutiles ou redondants sont évités. Cette nouvelle approche garantit un maximum de confort et d'apaisement pour le patient. Pratiquement, le patient âgé de plus de 75 ans qui se présente aux Urgences pour une pathologie non aiguë bénéficie d'une prise en charge spécialisée dès son arrivée dans le service.

Les consultations de génétique : un atout supplémentaire pour EpiCURA

Depuis mi-mai 2019, EpiCURA accueille une consultation de génétique/métaboliste. Ce nouveau service est le fruit d'une collaboration avec l'Institut de Pathologie et de Génétique (IPG). Ce dernier prévoit le détachement de médecins et d'experts sur le site d'Hornu selon un planning défini d'un commun accord par les deux institutions.

Le suivi post Soins intensifs rassure le patient et son entourage

En vue de proposer un accompagnement après un séjour aux Soins intensifs, EpiCURA a mis en place, dans un premier temps sur le site d'Ath, un programme de suivi. Effectif dès janvier 2020, ce programme sera géré par une équipe pluridisciplinaire qui soumettra le patient à plusieurs bilans, permettant de tester et évaluer différents paramètres (physiques, mentaux, nutritionnels, psychologiques). Les proches du patient pourront demander un entretien pour s'informer de l'évolution de son état de santé.



LA QUALITÉ

à tous les niveaux

Chapitre

02



ACCREDITATION
CANADA

EN ROUTE VERS L'ACCREDITATION CANADA

Aujourd'hui, les hôpitaux se lancent tour à tour dans le processus de l'accréditation afin de questionner leurs pratiques, favoriser une meilleure sécurité dans les soins, améliorer l'environnement de travail pour toutes les catégories de personnel et harmoniser les procédures pour une utilisation optimisée des ressources. Ce gage de qualité, reconnu par tous, a des retombées positives à tous les niveaux.

En 2019, EpiCURA a démarré son premier cycle d'accréditation en partenariat avec Accréditation Canada (AC). Son objectif ? S'inscrire dans une culture d'amélioration continue et durable concernant la qualité de ses services et la sécurité des soins pour une plus grande satisfaction du patient.

Désormais, EpiCURA s'évalue par rapport aux critères de référentiels basés sur les meilleures pratiques internationales et doit se conformer pleinement aux pratiques organisationnelles requises (POR) pour obtenir l'accréditation OR.

EpiCURA a plus que jamais besoin de l'investissement de chacun pour atteindre cet objectif. L'accréditation a un impact positif pour tous et à tous les niveaux !

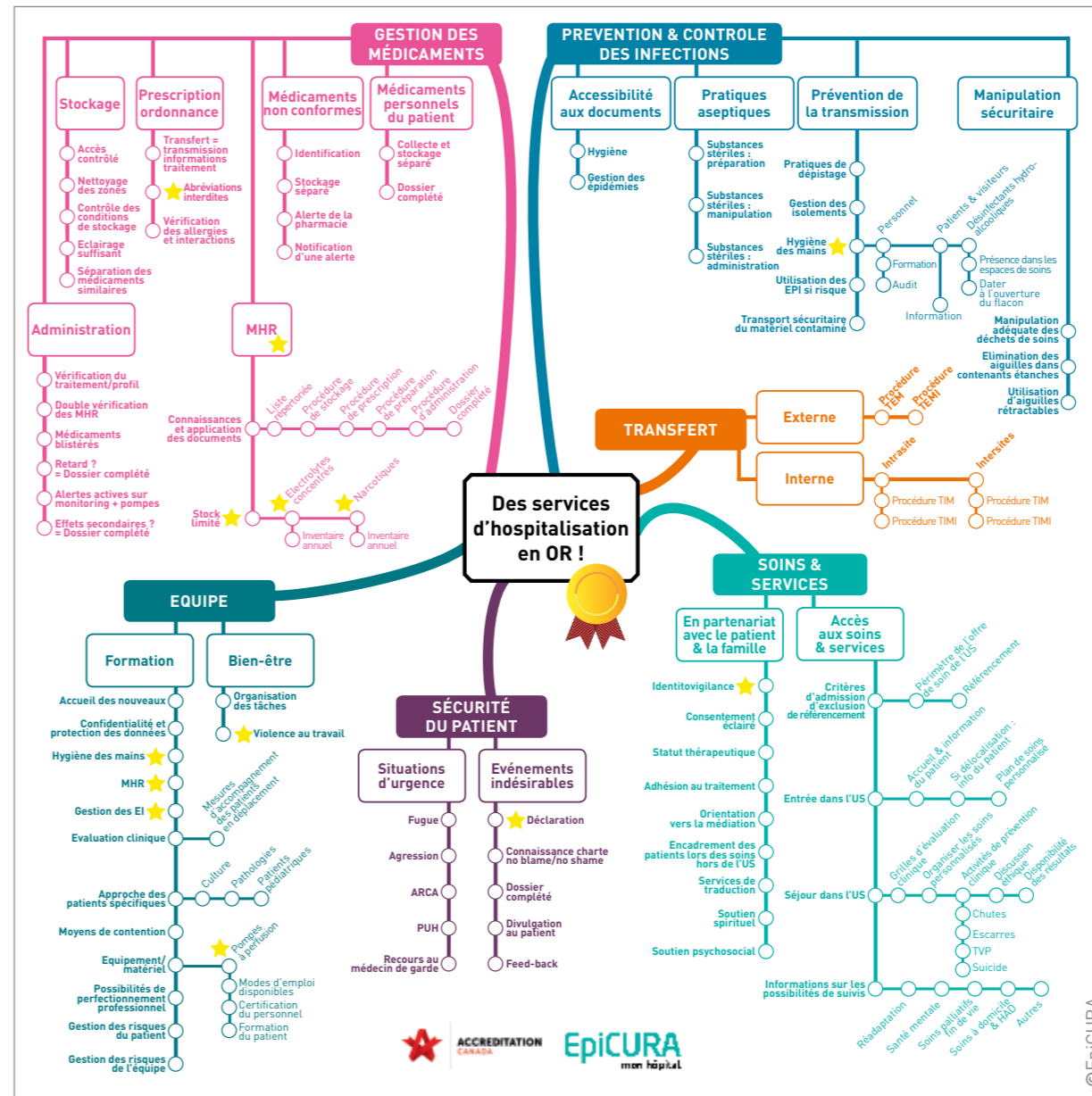
Chacun doit apporter sa pierre à l'édifice

Pour une organisation optimale, EpiCURA a créé différentes structures et leur a attribué des missions spécifiques.

Les **groupes de travail transversaux et spécifiques** soumettent leurs plans d'actions et leur évolution au **comité de pilotage**.

EpiCURA a également constitué des **groupes de lecteurs** pour prendre connaissance des critères énoncés dans les référentiels.

Sur le terrain, les **auditeurs traceurs** doivent déterminer, de façon factuelle, si les critères énoncés dans les référentiels sont rencontrés ou non. En outre, cette méthodologie permet au personnel de terrain de se familiariser aux questions posées lors d'un audit, de prendre connaissance du contenu des référentiels et d'identifier comment répondre aux critères.



Un mindmapping « made in EpiCURA » pour s'autoévaluer

En septembre 2019, chaque unité de soins d'EpiCURA a reçu un mindmapping (représentation visuelle d'informations sous la forme d'un schéma) relatif à l'accréditation.

Outil d'auto-évaluation précieux, il réunit les différents critères OR communs à toutes les unités de soins. Désormais, grâce à ce support, les équipes ont la possibilité d'évaluer différents critères et de confronter leur évaluation à celle des traceurs.

Très apprécié par le personnel, cet outil pratique favorise le questionnement, la recherche de solutions et l'envie de respecter le référentiel pour s'inscrire dans l'amélioration continue.

Chaque collaborateur bénéficie de l'appui de la cellule Qualité

Dédiée entièrement à la coordination de ce projet d'envergure, la cellule Qualité a pour mission de partager son expertise avec le personnel, d'encadrer les groupes de travail et de mettre en place des structures d'audits.

Le système de gestion documentaire s'enrichit

Pour répondre à cette démarche d'amélioration continue et favoriser les bonnes pratiques, EpiCURA dispose en interne d'une plateforme de gestion documentaire. Elle a pour objectif de structurer la classification des documents officiels de l'institution. Cette méthodologie garantit un accès facile à une information fiable dont le personnel peut avoir besoin dans l'exercice de son métier.

En 2019, la gestion documentaire a comptabilisé près de 600 documents supplémentaires. Bien évidemment, afin de sensibiliser les équipes à l'utilisation de cette plateforme, des formations sont organisées dans les différents services ainsi qu'auprès des nouveaux collaborateurs. En 2020, ce cycle de formations se poursuivra afin de toucher l'entièreté de la communauté EpiCURA.

Très prisés, ces échanges avec le personnel de terrain permettent d'établir un contact direct et de collecter des remarques pertinentes pour faire évoluer la mise à disposition des documents.

Le personnel démontre un intérêt grandissant pour ce support ; les statistiques de fréquentation ont doublé en un an.

Des quiz ludiques sensibilisent le personnel

Sans cesse à la recherche de nouvelles idées pour fédérer son personnel, EpiCURA a développé des quiz en ligne. Les directions des différents départements, en collaboration avec la cellule Qualité ont élaboré un cycle de quiz relatif aux thématiques clés de l'accréditation. Une façon simple et ludique de sensibiliser et de rappeler des sujets incontournables pour l'accréditation.

En 2019, ces quiz ont permis d'aborder les thématiques suivantes sur un rythme mensuel :

- la douleur,
- les transfusions,
- l'identitovigilance,
- les événements indésirables,
- les médicaments à haut risque.

Pendant un mois, chacun a travaillé dans la même direction, un moyen de renforcer les pratiques et de répondre aux objectifs fixés par l'AC.

La crise du Covid19 bouleverse le timing

En raison de la crise sanitaire du coronavirus, la visite à blanc, prévue initialement en avril 2020, a dû être postposée et reprogrammée en 2021.



LE PATIENT, MOTEUR DU PROGRÈS D'EPICURA

La vocation première d'EpiCURA est de prodiguer des soins en respectant les standards de sécurité et de qualité, dans un environnement alliant technologie, professionnalisme, proximité et convivialité. Pour rencontrer toujours mieux les attentes du patient, EpiCURA l'interroge lors de son passage au sein de l'hôpital. Pour ce faire, il recourt à divers outils de mesure.

Les enquêtes de satisfaction élaborées par les fédérations hospitalières

Le questionnaire de satisfaction est employé quotidiennement pour ajuster ou perfectionner l'offre de soins. Il permet, par la même occasion, de mesurer la satisfaction du patient lors de son passage à l'hôpital. En effet, la voix du patient est la meilleure piste à suivre, elle suggère et pointe des idées d'amélioration. Si un problème est identifié dans un questionnaire, le service concerné peut réfléchir à des solutions pour le corriger.

Les formulaires de recueil de l'avis du patient

L'avis du patient revêt une grande importance, permettant à EpiCURA de s'adapter dans la mesure du possible. À plusieurs reprises déjà, les formulaires de recueil d'avis du patient ont permis de réaménager un mode de fonctionnement. Citons par exemple, l'adaptation des repas servis dans les unités de pédiatrie. Un changement concret qui a permis de rencontrer les attentes gustatives des petits patients et de ravir, par la même occasion, les parents.

Les événements indésirables

La déclaration d'un événement indésirable, de manière transparente et anonyme, s'inscrit dans l'amélioration continue et dans le développement d'une culture d'apprentissage. Le but n'est pas de désigner un coupable mais d'améliorer la situation pour que cet événement ne se reproduise plus ou d'intervenir avant qu'il n'ait éventuellement un impact majeur.



DES OUTILS OPTIMISÉS AU BÉNÉFICE DE TOUS



Un outil de traçabilité pour le transport

Désormais, le service Transport dispose de l'application Omnimove, permettant de notifier, étape par étape, le traitement d'un colis, depuis sa prise en charge jusqu'à la livraison. Muni d'un smartphone avec un système de scanning, le transporteur scanne le QR code disponible au départ du dépôt ou du point d'enlèvement pour signaler la prise en charge du colis. Ce service garantit une traçabilité optimale de l'objet. Dans le futur, les prélèvements sanguins seront également identifiés par un code pour en assurer un meilleur suivi.

Le système de métrologie s'uniformise

Les frigos des sites hospitaliers et des polycliniques d'EpiCURA contiennent, pour certains, des médicaments, des poches de sang et pour d'autres, de l'alimentation. Afin de garantir un contrôle permanent de la température de ces frigos, EpiCURA projette d'uniformiser les sondes de chaque unité, des laboratoires, de la pharmacie et d'anatomie pathologique ainsi que celles des cuisines.

Grâce à cette nouvelle technologie, le relevé des températures sera automatisé et les données seront centralisées dans un programme informatique.

Ce projet représente :

- 400 sondes de température réparties entre les différents sites et polycliniques.
- 50 sondes de température pour le service Transport (transfert de poches de sang, de cures cytotatiques,...).

” Ce projet vise à inscrire nos trois sites hospitaliers dans une même synergie. ”

La Prescription Médicale Informatisée se déploie

La Prescription Médicale Informatisée (PMI) s'est déployée au sein des différentes unités de soins sur les 3 sites hospitaliers d'EpiCURA. Grâce à cette technologie, les prescriptions papier disparaissent et les informations relatives aux traitements des patients sont accessibles à tout moment via le support électronique.

Le dossier patient informatisé se poursuit

Le département technologies des systèmes d'informations a mené à bien le projet relatif au dossier patient informatisé, répondant à l'entièreté des contraintes légales fixées par la feuille de route.

La sécurisation de l'informatique s'accroît

Afin de lutter contre les tentatives répétées de phishing, le département technologies des systèmes d'informations a mis en place de nouvelles mesures, procédant notamment à une diminution drastique du nombre de mots de passe et de login. En parallèle, il a renforcé les mesures de sécurité existantes pour empêcher tout risque de faille.

L'activité de pharmacie clinique se développe

Depuis 2019, deux pharmaciens cliniciens officient dans les unités de soins en collaboration des médecins. La fonction du pharmacien clinicien consiste notamment à effectuer un tour de salle en compagnie des médecins, à participer aux concertations multidisciplinaires avec l'équipe, à échanger avec le patient,... Ayant pour objectif d'optimiser la qualité des soins proposés au patient, la pharmacie clinique joue un rôle important dans la sécurisation des soins afin d'éviter les événements indésirables liés à l'utilisation erronée ou au mélange inadapté de certains médicaments. La présence d'un pharmacien clinicien favorise les échanges au sein de l'équipe et enrichit indéniablement les connaissances de chacun.

La présence du pharmacien clinicien intéresse les médecins, surtout au sein d'un service qui traite des pathologies complexes occasionnant l'administration de traitements lourds et à risque.

Complémentaires, la prescription médicale informatisée et la pharmacie clinique s'inscrivent dans l'ensemble des mesures mises en place pour l'accréditation.

Les courriers médicaux se centralisent

En service depuis 2019, la nouvelle chaîne d'impression située à EpiCenter centralise désormais l'ensemble des courriers et des protocoles médicaux. Grâce à cette technologie, la procédure complète (impression, pliage et mise sous enveloppe) est réalisée au même endroit.



FORMATIONS DU PERSONNEL : LA QUALITÉ, C'EST AUSSI AMÉLIORER SES PERFORMANCES ET SE FORMER

Le formation permanente, un des chevaux de bataille d'EpiCURA, s'inscrit complètement dans la démarche d'amélioration continue. Tout au long de l'année, le personnel a accès à un catalogue de formations, lui permettant de développer ses compétences. Focus sur trois formations qui ont marqué 2019 !

Hygiène des mains

Fin 2019, les équipes d'hygiène ont proposé des formations à l'hygiène des mains aux médecins et travailleurs en contact avec des patients. Elles ont été données lors de réunions de services ou via des formations mobiles sitiques. Au programme : théorie et pratique sur la désinfection non chirurgicale des mains. Au terme de cette formation obligatoire pour tous, une attestation est remise au participant.

L'hygiène des mains est une pratique organisationnelle requise (POR), raison pour laquelle EpiCURA doit être irréprochable en la matière.



Bureautique

L'accréditation concerne également le département des ressources humaines, à savoir l'excellence des services et la gouvernance. Les critères portent sur la qualité du recrutement, l'accueil des nouvelles recrues, l'accès à des formations et à des informations sur le fonctionnement général de l'hôpital. La priorité est également donnée à la formation continue du personnel. En 2019, le personnel était invité à suivre un programme de formation en bureautique. L'occasion de (ré)apprendre la procédure d'utilisation des imprimantes, l'utilisation de la messagerie, l'impression de documents PDF, l'usage global de l'ordinateur,...

Management

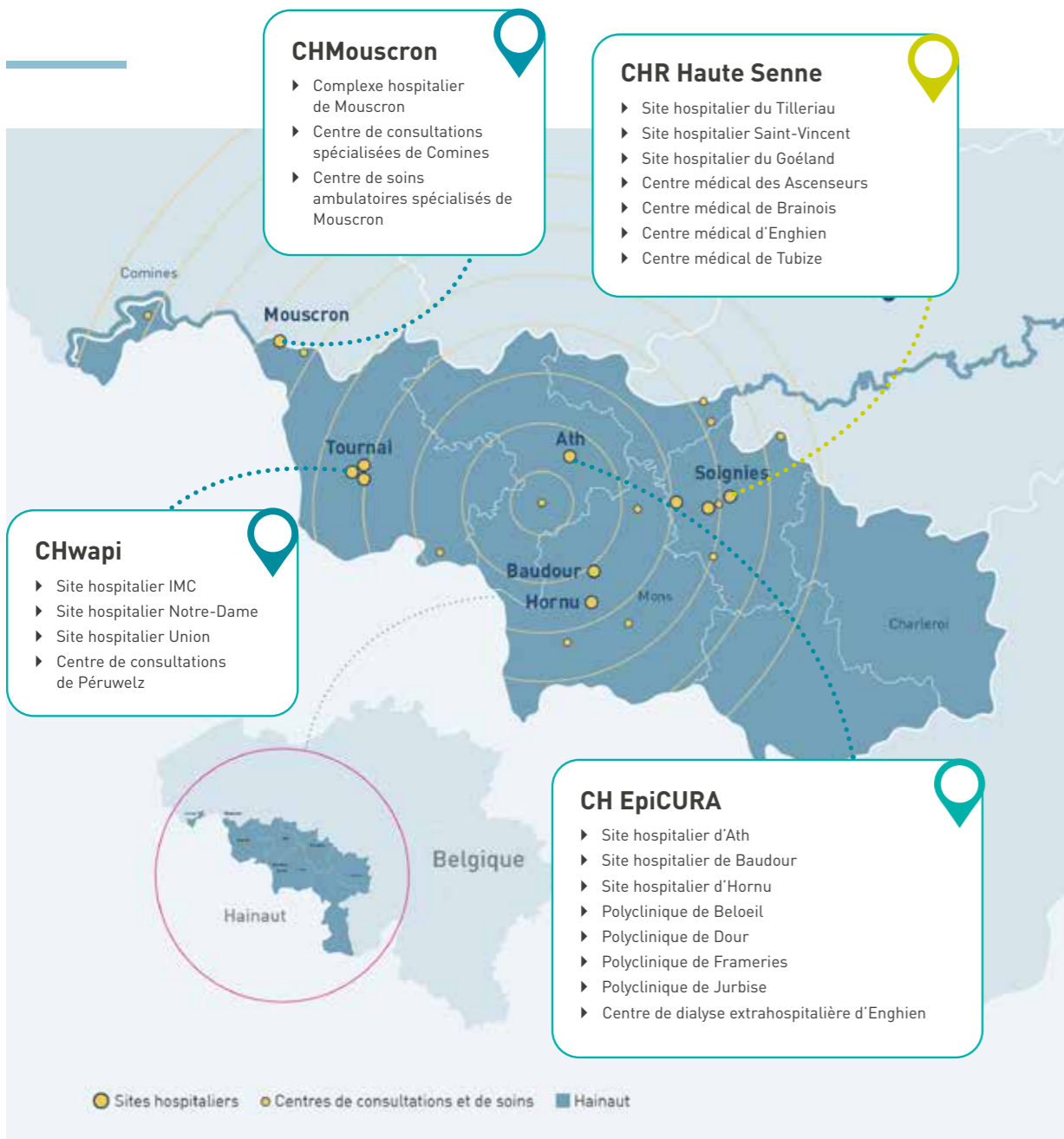
En 2019, chaque manager a reçu une formation intitulée « Manager coach pour réussir l'accréditation ». Objectif ? Renforcer les compétences des managers dans la gestion de leur équipe, optimiser la communication entre les membres de l'équipe, anticiper et résoudre les conflits. Cette formation a concerné 140 personnes à EpiCURA.



PHARE, un partenariat au service du patient

Chapitre 03





Le projet de loi relatif à la création de réseaux d'hôpitaux réorganise aujourd'hui le paysage hospitalier belge. Avril 2019 marque la signature d'un protocole d'accord entre EpiCURA, le CHR Haute Senne et le CHwapi, officialisant la naissance du Réseau PHARE. Depuis octobre 2019, le CHMouscron renforce cette alliance. Précurseurs en la matière, ces acteurs constituent le premier réseau hospitalier du Hainaut.

Cette collaboration interhospitalière couvre désormais un bassin de soins de 618 000 habitants. Ce partenariat permet de mettre au service de la santé les compétences d'environ 8500 professionnels.

Ce regroupement présente de nombreux avantages au profit du patient :

- proximité géographique,
- sécurité et qualité de la prise en charge,
- développement d'activités de pointe.

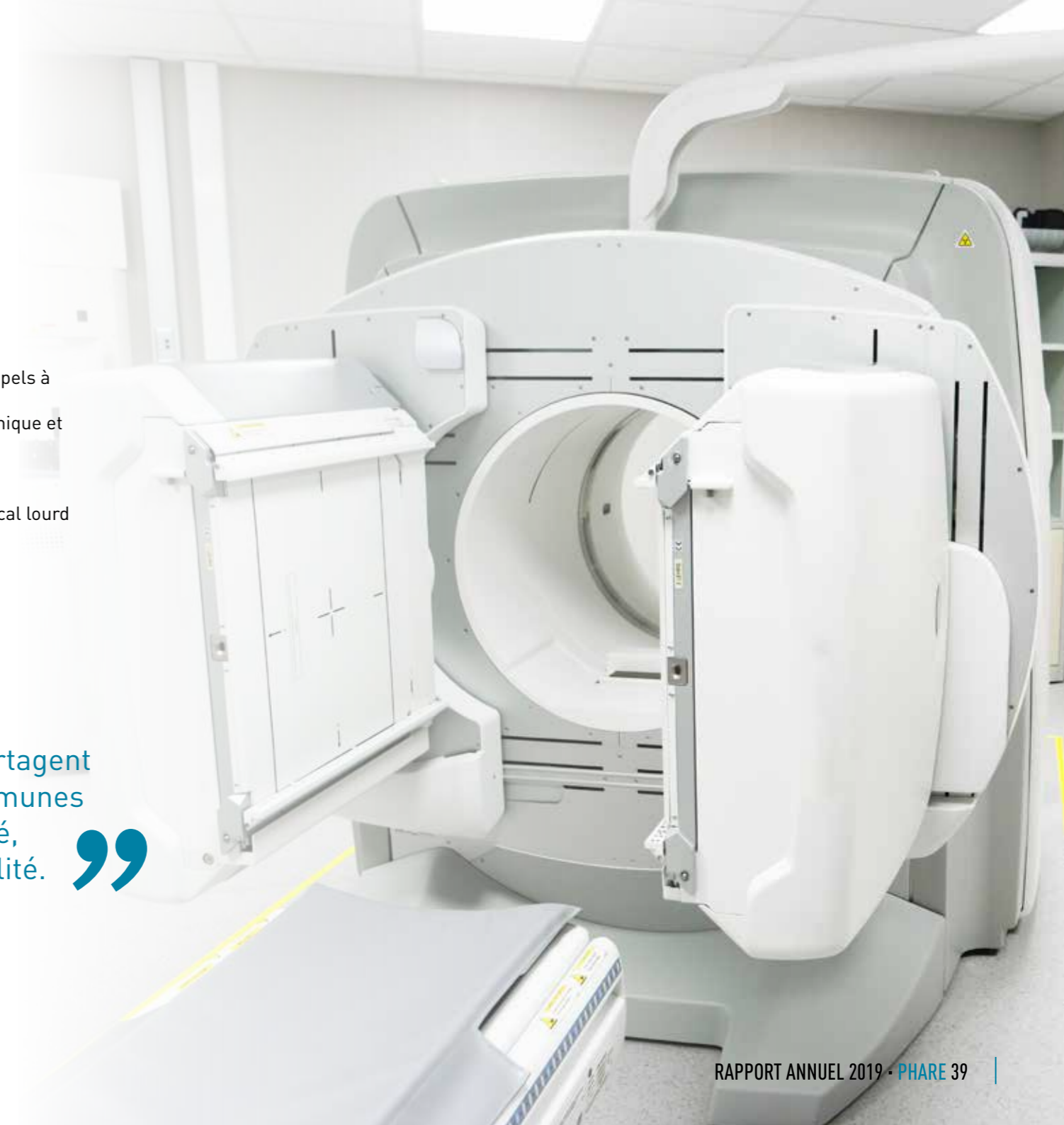
Par le rassemblement de compétences qu'elle induit, cette collaboration interhospitalière optimise la performance médicale et les soins prodigués aux patients.

SUR LE PLAN MÉDICAL

Cette collaboration se concrétise à travers

1. la création de pôles de référence médicaux (pôle oncologique, pôle cardiologique,...) ;
2. une démarche concertée lors de réponses à des appels à projets/des législations, des collaborations ;
3. la promotion et la structuration de la recherche clinique et des projets médicaux innovants ;
4. le renforcement de la politique de recrutement et d'attractivité pour les spécialités rares ;
5. la mutualisation des acquisitions de matériel médical lourd (Spect CT, RMN).

” Ces quatre institutions partagent des valeurs sociales communes comme l'accessibilité, le pluralisme et la qualité. ”



QUALITÉ ET SÉCURITÉ

En mettant à profit leurs expériences et connaissances, les quatre institutions du Réseau PHARE peuvent désormais collaborer sur des projets communs, notamment dans le cadre de l'harmonisation de logiciels.

- **Même démarche d'amélioration continue** dans la certification par Accréditation Canada
- Partage d'un **DOSSIER PATIENT INFORMATISÉ COMMUN**
- **Optimisation et sécurisation** du flux d'informations grâce à des technologies up to date

ORGANISATION OPTIMISÉE

Pour gagner en efficience, les quatre institutions mènent conjointement certains projets au niveau des Ressources Humaines et des Achats.

Ressources Humaines :

- formations en commun
- recrutements partagés
- logiciel de paie identique

Achats :

- constitution d'une centrale de marché
- marchés passés en commun

Photocopieurs

La mise en place d'une centrale d'achats commune aux différents membres du Réseau PHARE a permis, en 2019, de finaliser certains marchés publics comme celui des photocopieurs.



POLARIS, LE DOSSIER PATIENT INFORMATISÉ

Identifié comme le premier projet majeur du Réseau PHARE, POLARIS a pour objectif initial de déterminer les contours et le contenu d'un nouveau Dossier Patient Intégré et Informatisé.

Ce chantier colossal garantira d'une part, une sécurisation des données du patient et d'autre part, une rapidité d'accès aux informations médicales au professionnel de la santé.

À ce stade, l'objectif est de sélectionner un logiciel présentant des fonctionnalités actualisées et des avantages concrets pour les patients, les professionnels de la santé et tous les partenaires extérieurs du Réseau PHARE. Actuellement, une analyse d'impact est effectuée auprès des experts métiers de différents pôles directement

concernés par ce nouveau Dossier Patient Informatisé (médical, paramédical, médicotechnique, infirmier, pharmacie, secrétariat et admission). POLARIS devrait se déployer pour 2022-2023.

En décembre 2019, le Réseau PHARE a organisé un événement consacré au projet POLARIS. Cette journée de rencontre avec les experts métiers a permis d'échanger autour du Dossier Patient Informatisé commun aux quatre hôpitaux du Réseau.



EpiCURA

soigne aussi la planète

Chapitre

04



Désireux d'offrir une médecine de pointe et des soins de qualité aux patients, EpiCURA ne néglige pas pour autant son empreinte écologique. En effet, en tant que 4^e employeur de la province du Hainaut, EpiCURA souhaite montrer l'exemple et impliquer son personnel dans cette démarche.

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

Sensibilisation du personnel

Désormais, EpiCURA dispose d'un comité de pilotage et de groupes projets pour mener à bien des actions concrètes. Afin d'officialiser son engagement dans la protection de l'environnement, le comité de direction d'EpiCURA a signé en septembre 2019 une charte de développement durable. Le document stipule que le centre hospitalier s'engage, au moyen d'actions concrètes, dans différents axes (environnemental, mobilité, achat durable, sociétal et social).

De son côté, le personnel est également invité à changer ses habitudes et à adopter de nouvelles bonnes pratiques. En septembre, la semaine de la mobilité a servi de tremplin au lancement d'une campagne éco-responsable. Au cours de celle-ci, chacun a eu le loisir de s'engager vis-à-vis d'un « éco-geste ».

Développement durable : notre personnel s'engage !

<p>J'UTILISE LA VIDÉOCONFÉRENCE</p> 	<p>JE SIGNALE LES FUITES</p> 	<p>JE RÉDUIS LES DÉCHETS ET J'AMÉLIORE LE TRI</p> 
<p>JE PRIVILÉGIE LES TRANSPORTS EN COMMUN ET LA MOBILITÉ DOUCE</p> 	<p>J'ÉTEINS LES LUMIÈRES ET APPAREILS ÉLECTRIQUES</p> 	<p>JE MODÈRE MES IMPRESSIONS PAPIER</p> 
<p>JE COVOITURE</p> 	<p>J'UTILISE UNE TASSE, UNE GOURDE, UN VERRE</p> 	<p>JE FAIS BON USAGE DE LA CLIMATISATION ET DU CHAUFFAGE</p> 

 EpiCURA soigne aussi la planète !
 

EPICURA REPENSE SA CONSOMMATION

Avec la signature de la charte, EpiCURA s'engage à suivre une politique d'achat durable axée sur la connaissance du produit, son cycle de vie, les conséquences sur l'exploitation et la gestion des déchets.

Depuis janvier 2019, EpiCURA est engagé dans le GreenDeal.

Objectif ? Proposer des solutions pour une alimentation durable et saine au sein des cuisines de collectivités en mobilisant un maximum de partenaires en Wallonie. Suite à la signature de cet accord, une série de nouvelles mesures sont en application au sein d'EpiCURA :

- privilégier le circuit court en ayant recours à des producteurs locaux pour les menus destinés au personnel et aux patients ;
- adapter les menus en fonction des saisons et les concevoir en coordination avec le service diététique ;
- proposer des produits équitables dans les distributeurs de snacks ;
- limiter davantage l'usage de vaisselle jetable ;
- déployer des fontaines à eau pour limiter l'utilisation de bouteilles en plastique à usage unique.

EPICURA AMÉLIORE SA GESTION DES DÉCHETS

EpiCURA s'engage à privilégier les choix visant à réduire ses consommations énergétiques. Dans la mesure du possible, EpiCURA intègre l'impact environnemental dans les rénovations et les constructions.

Évaluation et optimisation de la consommation d'électricité, d'eau, de la climatisation et du chauffage ; achats responsables lors du remplacement ou de l'installation de chaudières et autres équipements ; choix de matériaux isolants lors des rénovations,... Dans la mesure du possible, des contraintes sont fixées dans les cahiers des charges afin de rester en adéquation avec la démarche écologique adoptée par EpiCURA.

EpiCURA souhaite favoriser l'émergence de comportements écoresponsables auprès de chaque collaborateur. Dans cette optique, le tri et la réduction des déchets est une préoccupation permanente pour l'institution.

Grâce aux **poubelles de tri** mises à disposition sur les différents sites d'EpiCURA, une diminution notable du coût de la gestion des déchets est observée. Suite à l'injection d'un montant de 10.000 € dans le tri des déchets en 2013, une économie de 100.000 € a pu être réalisée entre 2013 et 2015. En vue d'adopter de bonnes pratiques et de perfectionner le tri des déchets par classe, IDEA accompagne désormais EpiCURA dans ce processus.

Les mégots de cigarette ne sont pas en reste puisque des **cendriers à sondage** sont installés depuis décembre 2019 à proximité des entrées principales. Ils contribuent non seulement à maintenir les abords de l'hôpital propres mais également à diminuer drastiquement le nombre de mégots dispersés dans la nature.

Dans la continuité des changements amorcés en 2018 avec la diminution de vaisselle jetable, EpiCURA a distribué des **gobelets réutilisables** au personnel. L'objectif est de privilégier les contenants réutilisables.



EPICURA S'INVESTIT DANS LA MOBILITÉ

La mobilité vers le lieu de travail et entre les sites concerne l'entièreté de la communauté EpiCURA. Différentes alternatives sont proposées pour améliorer le confort du personnel et réduire l'impact écologique de la mobilité : incitation à covoiturer, emploi de la vidéoconférence pour réduire les déplacements inter-sites, sensibilisation à l'utilisation de la mobilité douce et des transports en commun,...

Dans un premier temps, EpiCURA a signé un contrat avec Carpool, une plateforme qui permet aux travailleurs de consulter des demandes et des offres de covoiturage entre collègues. Les avantages du covoiturage sont nombreux : partage de frais, contribution à la décongestion automobile et à l'écologie, rencontre de nouvelles personnes, avantage fiscal,...

Quant à la mobilité douce, le personnel était invité lors de la journée « Au boulot à vélo » sur le site d'Ath à bouleverser ses habitudes et à échanger la voiture contre le vélo.

Dans le cadre de la charte de développement durable, le département technologies des systèmes d'informations a continué à développer le déploiement de la vidéoconférence en 2019, en équipant des salles supplémentaires avec cette technologie. Pratique et facile d'utilisation, elle permet de limiter les déplacements inter-sites. En 2019, ce système a comptabilisé 850 appels.

” Parce que le développement durable nous concerne tous, EpiCURA s'emploie également à soigner la planète ”



PARTENAIRES

EpiCURA renforce sa collaboration avec les médecins de ville

Dans l'intérêt du suivi et de la prise en charge du patient, EpiCURA met différents outils à disposition des médecins généralistes et des spécialistes pour faciliter la communication, favoriser les échanges et la collaboration.

- **Le 0800/11 441**
Existant depuis 2018, ce numéro VIP réservé aux médecins leur permet de gagner du temps pour entrer en contact avec EpiCURA, sans passer par la ligne grand public.
- **Pro.epicura.be**
Accessible en quelques clics, EpiCURA a également développé un portail web permettant aux médecins d'accéder en toute sécurité à différentes informations (copie de résultats d'examens médicaux, documentation, news médicales et programmes de futurs séminaires,...).
- **Séminaires sur mesure**
Désireux de développer davantage la collaboration avec les médecins traitants et les spécialistes extra hospitaliers, EpiCURA a poursuivi son cycle de séminaires. Véritables espaces d'échange, ils offrent aux praticiens intra et extra hospitaliers l'occasion de confronter leurs expériences, leurs points de vue et d'aborder les nouveautés médicales.



EpiCURA consolide de précieux partenariats

EpiCURA poursuit les partenariats de longue date élaborés avec les ASD (Aide et Soins à Domicile) et CSD (Centrale de Services à Domicile) de Wallonie picarde et de la région de Mons-Borinage, les maisons de repos et les infirmières indépendantes. En

décembre 2019, un événement organisé sur le site d'Ath et sur le pôle borain a permis de réunir les piqueuses à domicile. L'occasion de les remercier, de leur présenter le fonctionnement du nouveau laboratoire d'Hornu ainsi que les chiffres de l'année.

EpiCURA poursuit sa collaboration avec les hautes écoles et les universités

De nombreuses collaborations existent entre EpiCURA, les universités et les hautes écoles.

En 2019, l'UMONS et EpiCURA ont renforcé leur partenariat, existant depuis 2016. 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 M^{me} Sonia Furgiuele, 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.

PROMOTION DE LA SANTÉ 12 MOIS À LA RENCONTRE DE LA POPULATION

En tant que centre hospitalier dynamique et ouvert vers l'extérieur, EpiCURA organise fréquemment des journées de sensibilisation à l'attention du grand public et des patients. EpiCURA accorde une grande importance à la sensibilisation et au screening à travers ces journées gratuites et ouvertes à tous. Elles offrent la possibilité de s'informer, de mieux comprendre et dédramatiser la maladie, de réaliser des tests de dépistage, de découvrir les différentes prises en charge,...



Portes ouvertes
du Pôle Mère-Enfant
du Borinage

01/2019

02/2019

Sensibilisation
à l'hygiène des mains



Journée mondiale
du rein

03/2019



Journée mondiale
sans tabac

05/2019

EpiCAP,
journée dédiée
aux personnes
«handicap'ables»



06/2019

Journée
des troubles
du rythme cardiaque



09/2019

Semaine du cœur



Journée internationale
du don d'organes

Portes ouvertes
à la Maternité des 10 Lunes



Les jours Epicuriens
- avec l'aimable participation
de Benoît Neusy -
journée dédiée à la nutrition
du patient atteint d'un cancer



Octobre rose
« Un peu de moi m'aime »

10/2019

Journée internationale de la
réanimation cardiopulmonaire



Journée mondiale
du diabète

11/2019

Movember



EpiCURA

mon hôpital



Rue Louis Caty 136 - 7331 Baudour



www.epicura.be



078 150 170

RÉDACTION & RÉALISATION : Cellule Communication EpiCURA • **PHOTOS** : Fabrice Montagna, Adobestock.com, istockphoto.com
ÉDITEUR RESPONSABLE : François BURHIN - EpiCURA ASBL • Juin 2020 • Ne pas jeter sur la voie publique.