

EpiCURA mag

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



DOSSIER
P. 04

Polycliniques : un service de proximité



P. 08

PORTRAIT

Au cœur de la
Gériatrie avec le
Dr Derenne

P. 10



VISITE GUIDÉE

PET-Scan et radiothérapie,
de nouvelles machines
de pointe



Rue aux Gâdes, 22/24 - 7800 Ath

Tél. - Fax : +32 (0)68 / 28 08 31

*Sur rendez-vous au centre capillaire,
à domicile, ou en milieu hospitalier !*

info@hair-pro-belgium.com

www.hair-pro-belgium.com

Spécialiste du remplacement capillaire

PERRUQUES

**Collection
médicale**



- **Une collection Médicale spécialement conçue pour la chute des cheveux (Chimiothérapie et Alopécie)**
- **Conseils personnalisés**
- **Choix de modèles en fibre synthétique et en cheveux naturels**
- **Fournisseur agréé Sécurité Sociale (prise en charge directe)**

La Collection Médicale est spécialement conçue pour les besoins médicaux. Nous obtenons un retombé parfait pour nos chevelures grâce à une fabrication soignée à toutes étapes.

Grâce à cela, nos produits deviennent votre propre chevelure.

Nombreux sont nos modèles bénéficiant d'une finition de très grande qualité (Mono-Filament) permettant un rendu naturel à la coiffure. Pour répondre au mieux à vos besoins, la qualité et l'innovation sont au cœur de nos préoccupations.



Perte de cheveux et chimiothérapie

L'idéal est de prendre connaissance des différentes possibilités qui s'offrent à vous avant que votre chimiothérapie ne commence.

Cette démarche vous permettra de vivre au mieux ce changement et vous mettra en confiance durant cette phase qu'est la perte de cheveux.

Nous vous accompagnons dans cette étape de transition en vous apportant les meilleurs conseils dont vous avez besoin.



EpiCURA : RÉINVENTER l'hôpital au quotidien

EpiCURA améliore chaque jour son fonctionnement et les soins qui vous sont proposés. Car si nous sommes devenus une institution de référence dans la région du Borinage et d'Ath, notamment grâce à l'acquisition de matériel technologique de pointe (PET-Scan, radiothérapie), jamais nous ne nous reposons sur nos lauriers ! Devenir grand et fort, tout en restant proche de vous : voilà un défi que nous nous engageons à relever au quotidien. Les polycliniques sont par exemple des relais locaux très importants pour EpiCURA et permettent de vous proposer des soins de qualité à deux pas de chez vous.

Entretenir des relations fidèles et durables avec nos patients implique également de ne pas négliger certains aspects pratiques : un numéro de téléphone unique qui facilite la prise de rendez-vous, une administration plus efficace, des espaces de consultation optimisés pour mieux vous accueillir... Et bien sûr, EpiCURA continue également à mettre un point d'honneur à développer ses pôles spécialisés comme celui de la gériatrie à Ath qui s'agrandit pour offrir un service de qualité à nos aînés.

Ne l'oubliez pas : EpiCURA vous offre l'excellence et l'expertise à deux pas de chez vous. Profitez-en, appelez le 078 150 170 !



Pierre Tilman
Directeur général adjoint



P.04 DOSSIER
Polycliniques : l'expertise d'EpiCURA à deux pas de chez vous

P.07 NEWS
Toute l'actualité d'EpiCURA

P.08 PORTRAIT
Gériatrie à Ath : le Dr Fabienne Derenne, aux petits soins des plus âgés

P.10 VISITE GUIDÉE
PET-Scan et radiothérapie : de nouvelles machines de pointe

P.12 DÉCOUVERTE
Un seul numéro pour un nouveau call-center

P.14 ZOOM
EpiCENTER, un nouveau bâtiment administratif



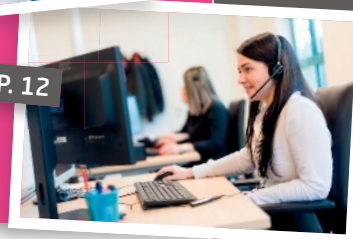
Le Dr Fabienne Derenne nous parle du Service de Gériatrie à Ath qui est en cours d'extension.

P. 08



P. 10

P. 12



ÉDITO / SOMMAIRE



EpiCURAMAG
est une publication du
> Centre Hospitalier
EpiCURA

Site de Baudour
136 rue Louis Caty
7331 Baudour
Tél. : 065 76 81 11

Éditeur responsable :
François Burhin
136 rue Louis Caty
7331 Baudour

Rédactrice en chef :
Delphine Cauchies

Conception et
réalisation :
VIVIO
70 rue Rodenbach
1190 Bruxelles
Tél. : 02 640 49 13
Fax : 02 640 97 56
e-mail : tc@vivio.com

Coordination de la rédaction :
Émilie Pommereau

Secrétariat de rédaction :
Claudine De Kock

Maquette :
Marie Bourgois
Noémie Chevalier

Mise en page :
Noémie Chevalier

Photos et illustrations :
Laetizia Bazzoni, Coralie Cardon,
iStockphoto, Luca Pistone
Frédéric Raevens, Thinkstock

Impression :
Artoos

Tirage :
9.000 exemplaires

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.



MIX
Paper from
responsible sources
FSC® C007370

Grâce aux nombreuses polycliniques qui offrent des soins spécialisés de proximité aux habitants du Hainaut et aux infirmières indépendantes qui se déplacent à domicile, EpiCURA se rapproche encore un peu plus de ses patients.

P. 04-05

Un réseau dense de polycliniques

P. 06

Des prélèvements directement à votre domicile

POLYCLINIQUES

L'expertise d'EpiCURA à DEUX PAS

Texte : Émilie Pommereau / Photos : Luca Pistone

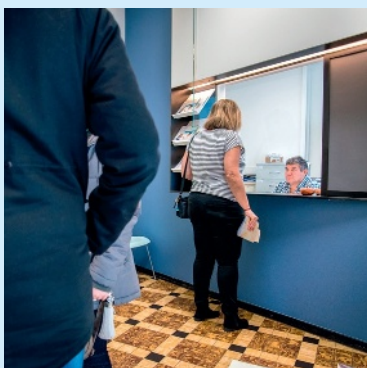
04

BON À SAVOIR

DES PRÉLÈVEMENTS FACILITÉS

Besoin de faire une prise de sang ou de déposer un échantillon d'urine ?

Les polycliniques de Frameries, Dour, Belœil et le centre paramédical ASKESIS de Jemappes proposent un service de prélèvements. Vous ne pouvez pas vous déplacer ? Nous travaillons avec des infirmières indépendantes qui peuvent se rendre à votre domicile (voir page suivante) !



« À l'époque, les gens venaient à la polyclinique de Frameries en pantoufles », se souvient Frédéric Schumacher, Directeur délégué aux projets transversaux à EpiCURA. Cette image résume bien ce que sont les polycliniques : un service hospitalier de proximité. Et pour cause, plus de 80 % des patients qui les fréquentent habitent à moins de 10 km.

À DEUX PAS DE CHEZ SOI

Les polycliniques permettent la prise en charge des patients qui n'ont pas besoin d'être hospitalisés. On peut y consulter des médecins spécialistes (cardiologues, gynécologues, orthopédistes, etc.) et aussi, des paramédicaux (psychologues, podologues, logopèdes, etc.), des dentistes, des sages-femmes, y faire des prélèvements (prises de sang, d'urine, etc.) et y réaliser certains examens, le tout à deux pas

EPICURA EST DEvenu L'HÔPITAL DE RÉFÉRENCE DANS LA PROVINCE DE HAINAUT. IL VEILLE TOUTEFOIS À CONSERVER SON LIEN DE PROXIMITÉ AVEC LES PATIENTS DE LA RÉGION. COMMENT ? GRÂCE À SON RÉSEAU DE POLYCLINIQUES.

de chez soi. « Nous souhaitons aussi développer des consultations en tabacologie, une clinique du poids et du dos..., des spécialisations qui touchent à la vie quotidienne et sont encore principalement concentrées à l'hôpital. »

UN HÔPITAL SUR VOTRE CHEMIN

Après Frameries, Belœil et Dour, EpiCURA a développé une collaboration avec le centre

paramédical ASKESIS à Jemappes pour y offrir des consultations spécialisées, notamment de sages-femmes, de chirurgie, de logopédie et de psychologie. Et ce n'est pas tout, EpiCURA prévoit d'ouvrir début 2018, une polyclinique flambant neuve juste en face de la gare de Jurbise. Cet endroit n'a pas été choisi au hasard puisqu'il s'agit d'une gare très fréquentée et qui se trouve dans le creux du croissant que forme le réseau EpiCURA.



Les polycliniques d'EpiCURA tissent un réseau de soins qui quadrille la province du Hainaut.



de chez vous

Le Dr Michel Cotils, pneumologue.



« Les navetteurs entre Mons et Bruxelles auront la possibilité de faire une prise de sang le matin avant d'aller au travail et de récupérer le résultat chez leur médecin traitant », donne comme exemple Frédéric Schumacher. En se positionnant sur le chemin de ses patients, EpiCURA veut créer l'opportunité de les rencontrer sans qu'ils doivent nécessairement aller sur l'un des grands sites hospitaliers d'EpiCURA.

UN ENDROIT CONVIVAL AVEC DES SOINS DE QUALITÉ

Pourtant, faire connaître les polycliniques et inciter les patients à y venir n'est pas un pari gagné d'avance. Certains craignent d'être moins bien soignés dans ces structures plus petites et moins

médicalisées. « Que le patient se rassure, le médecin a accès au même dossier, aux mêmes données du laboratoire, aux mêmes résultats d'imagerie médicale que sur les grands sites et ce sont les mêmes médecins qui consultent », explique Frédéric Schumacher. Aussi, les polycliniques offrent un cadre plus agréable à ceux qui appréhendent de se rendre à l'hôpital. « Généralement aménagées sur un rez-de-chaussée avec quelques salles de consultations, les polycliniques ont l'avantage d'être moins impressionnantes. Pour certains patients, il est plus facile de passer le seuil d'une polyclinique que celui d'un hôpital. »

Si EpiCURA est devenu un centre de référence régional, l'institution tient à rester accessible à tous les patients de la région. Lorsque vous prenez rendez-vous, pensez à vous renseigner sur les possibilités de consultations dans les polycliniques. EpiCURA est parfois encore plus près qu'on ne le pense !



Faire une prise de sang dans une polyclinique située près de chez soi, c'est plus confortable !

Ath

Belœil

1

Baudour

Hornu

Dour

4 Jemappes

3 Frameries

UN RÉSEAU DE POLYCLINQUES

1 POLYCLINIQUE DE BELŒIL

Rue d'Ath, 19
7970 Belœil
Tél. : 078 150 170

2 POLYCLINIQUE DE DOUR

Rue de France, 9
7370 Dour
Tél. : 078 150 170

3 POLYCLINIQUE DE FRAMERIES

Rue de France, 2
7080 Frameries
Tél. : 078 150 170

4 CENTRE PARAMÉDICAL ASKESIS

Avenue du Plan
Incliné, 9
7012 Jemappes
Tél. : 078 150 170

Des infirmières indépendantes à votre DOMICILE

Texte : Émilie Pommereau / Photo : Thinkstock

BON À SAVOIR

OÙ EFFECTUER UN PRÉLÈVEMENT ?

Le patient a l'embarras du choix ! Il peut se rendre sur l'un des sites hospitaliers d'EpiCURA (Ath, Baudour ou Hornu), dans l'une des polycliniques (Belœil, Frameries, Dour, Jemappes et bientôt Jurbise) ou dans l'un des centres de prélèvements (Quiévrain, Pâturages). Retrouvez toutes les informations (numéros de téléphone, adresses et horaires) sur notre site web www.epicura.be. Sur la page d'accueil, cliquez sur « Nos sites », puis sur « Prélèvements & Prises de sang ».

ELLES SONT PLUS D'UNE QUARANTAINE À TRAVAILLER POUR EPICURA ET VIENNENT EFFECTUER CHEZ VOUS DES PRÉLÈVEMENTS POUR VOUS ÉVITER DE VOUS DÉPLACER. CE SERVICE DE PROXIMITÉ FACILITE LA VIE DE BON NOMBRE DE PATIENTS.



Vous ne pouvez pas vous rendre à l'hôpital mais vous avez besoin de faire une prise de sang ? Faites appel à l'une de nos infirmières indépendantes ! EpiCURA travaille avec plus d'une quarantaine d'infirmières indépendantes qui peuvent se rendre à votre domicile pour réaliser des prélèvements. Elles les déposent ensuite au laboratoire d'EpiCURA qui les analyse et assure le suivi chez votre médecin traitant. Ce dernier reçoit rapidement les résultats.

LE PATIENT A LE CHOIX

Le bénéfice pour le patient ? Il décide où et qui réalisera sa prise de sang. « Il peut aussi faire appel à une infirmière de son choix, pour autant qu'elle soit conventionnée. Alors que d'autres centres hospitaliers ont décidé d'ouvrir

« NOUS AVONS DÉCIDÉ DE PRIVILÉGIER LE CONTACT AVEC LE PATIENT »

des centres de prélèvements, nous avons décidé de privilégier le contact direct chez le patient », souligne Frédéric Schumacher, Directeur délégué aux projets transversaux. En 10 ans, EpiCURA a presque doublé le nombre de prélèvements réalisés à domicile : il est passé de 47.000 en 2006 à 80.000 en 2016 !

COMMENT S'Y PRENDRE ?

Appelez le laboratoire de biologie clinique de Baudour (065 76 82 82) d'Ath (068 26 25 75) ou celui d'Hornu

(065 71 39 70), idéalement deux jours avant la date souhaitée. EpiCURA organise pour vous un rendez-vous avec une infirmière indépendante qui se rend à votre domicile. Vous pouvez aussi contacter directement l'Aide des Soins à Domicile (ASD) et la Centrale de Soins et de Service à Domicile (CSD) avec lesquelles collabore EpiCURA. Enfin, vous pouvez bien évidemment faire une prise de sang sur place, dans l'un des nombreux sites EpiCURA (voir encadré).



MATERNITÉ DES DIX LUNES À ATH

Accoucher avec une sage-femme indépendante

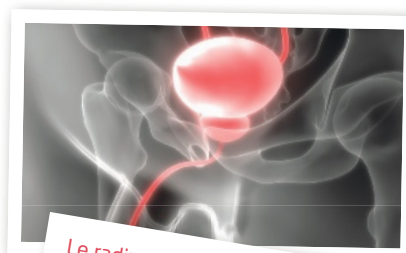
Les futures mamans peuvent désormais accoucher à la maternité des Dix Lunes d'Ath avec une sage-femme indépendante de leur choix ! Concrètement, la sage-femme qui a assuré le suivi de leur grossesse peut les accompagner à l'hôpital, bénéficier des infrastructures et assurer une présence durant leur accouchement mais également durant les premières heures qui suivent la naissance. Elles peuvent ensuite décider de rester à la maternité ou de rentrer au domicile. Ce projet permet aux futurs parents d'élargir leur choix de naissance et d'être accompagnés comme ils le souhaitent.

Par ailleurs, la maternité a ouvert ses portes le premier week-end de décembre. Les futurs parents ont pu y découvrir les salles de naissance, rencontrer les sages-femmes et participer à des ateliers de préparation à l'accouchement. Depuis 15 ans, la maternité des Dix Lunes revendique une naissance respectée et met la physiologie au cœur de son projet pour assurer des grossesses et des accouchements les plus naturels possibles. À titre d'exemple, le taux de péridurale est de 32 % à la maternité des Dix Lunes alors qu'il est en moyenne de 92 % en Belgique !

Un nouveau traitement contre le cancer de la prostate !

EpiCURA a obtenu l'autorisation d'administrer un nouveau traitement de radiothérapie utilisé dans les cancers de la prostate avec des métastases osseuses. Il consiste à injecter une fois par mois une substance faiblement radioactive, le radium-223. En se fixant sur les os, cet isotope analogue au calcium, produit un rayonnement qui détruit les métastases.

Ce traitement a la particularité d'être peu toxique car l'émission de rayonnement est faible et localisée ; ce qui permet aussi d'épargner les tissus sains environnants. Le radium-223 contribue ainsi à augmenter la survie des patients, à diminuer la progression des métastases osseuses et les douleurs qui y sont liées.



Le radium-223 est une substance faiblement radioactive qui, en se fixant sur les os, produit un rayonnement qui détruit les métastases.



DES TRAVAUX À HORNU...

Des travaux sont en cours à l'arrière de l'hôpital d'Hornu depuis août dernier. But ? Construire un nouveau service des Urgences, plus moderne et confortable. Trois zones correspondent à de nouvelles constructions : un sas extérieur pour les ambulances, la transformation du patio de l'ancienne gériatrie et l'aménagement d'une extension entre la galerie menant à la psychiatrie et l'ancienne gériatrie.

... ET À ATH

Des travaux ont débuté en octobre sur le rond-point face aux Urgences en vue de réaménager le bloc opératoire du site d'Ath. Pendant la durée du chantier, jusqu'en juin 2019, la circulation et la signalisation autour du site seront modifiées.

Gériatrie : aux des plus âgés

Texte : Barbara Delbrouck / Photos : Frédéric Raevens

EN GÉRIATRIE, LES PATIENTS ÂGÉS BÉNÉFICIENT D'UNE PRISE EN CHARGE PLUS GLOBALE ET SOCIALE. DÉCOUVERTE AVEC LE DR FABIENNE DERENNE, GÉRIATRE SUR LE SITE D'ATH, OÙ LE SERVICE EST EN COURS D'EXTENSION.



Si elle est agitée, elles essaient de la calmer de la manière la plus douce possible. Nous accordons beaucoup d'importance au respect du patient et à sa qualité de vie. Malheureusement dans certains cas, il faut savoir dire stop à l'acharnement thérapeutique et laisser les soins palliatifs prendre le relais. Le dialogue avec les familles est primordial. Travailler avec les personnes âgées est très gratifiant. Même s'il n'est pas toujours possible de les guérir, le simple fait d'avoir pris un peu de temps pour les écouter et d'avoir eu un geste gentil leur fait déjà énormément de bien. »

« À la différence des autres spécialités qui se sur-spécialisent, nous gardons en Gériatrie une approche globale qui est primordiale pour une personne âgée », explique le Dr Fabienne Derenne, qui développe le service depuis 10 ans à l'hôpital d'Ath, actuellement en collaboration avec le Dr Mennig, généraliste hospitalier. « Lorsqu'un patient arrive chez nous, nous nous occupons du problème aigu pour lequel il est hospitalisé mais aussi de tous ses problèmes annexes : ses autres maladies, ses médicaments souvent nombreux, ainsi que son état général physique et mental. Nous prenons le temps de réaliser un bilan complet sur sa manière de marcher, de boire, de manger mais

aussi sur son contexte social, s'il sera en mesure de rentrer chez lui, etc. » Pour cela, le gériatre peut compter sur les paramédicaux du service : kinésithérapeute, ergothérapeute, logopède, diététicienne, ou encore une assistante sociale.

UNE PRISE EN CHARGE HUMAINE

« En Gériatrie, l'approche des infirmières est aussi très spécifique », souligne le Dr Derenne. « Elles prennent le temps de laisser le patient faire un maximum de choses lui-même pour qu'il reste autonome. Elles savent aussi comment réagir avec une personne démente.



DU NOUVEAU EN GÉRIATRIE À ATH EN 2018

- Un hôpital de jour (au 4^e étage, en face du service actuel)
- Une consultation (au 4^e étage)
- Un deuxième service d'hospitalisation (au 3^e étage)

Le site de Baudour dispose, quant à lui, d'un grand pôle gériatrique avec trois unités d'hospitalisation, un hôpital de jour et une consultation.

petits SOINS

FAIRE LE LIEN...

- AVEC LES AUTRES SERVICES

Tous les patients âgés ne peuvent pas être hospitalisés en Gériatrie. Heureusement, Paola Montante et Stéphanie Vanaerde, infirmières de liaison interne à Ath, se rendent à leur chevet dans les autres services. Objectif : réaliser un bilan gériatrique et sensibiliser les soignants à certains aspects spécifiques des personnes âgées, afin d'assurer des soins adaptés à leur âge. En outre, le gériatre peut envoyer au médecin un rapport avec ses recommandations.

- AVEC L'EXTÉRIEUR

La Liaison Externe Gériatrique fait le lien entre les services hospitaliers et les acteurs extérieurs comme les maisons de repos, les structures de soins à domicile ou encore les médecins traitants. Elle favorise leurs échanges et identifie les problèmes récurrents dans leur collaboration pour améliorer la continuité des soins des patients gériatriques. (Contact : Laeticia Colmant, assistante sociale : 0474 84 14 74).



Le service de gériatrie comprend des paramédicaux comme des kinésithérapeutes et des ergothérapeutes.

Autres nouveautés : l'ouverture d'une consultation de Gériatrie et d'un hôpital de jour. « Cette structure va faciliter la vie des patients qui doivent souvent réaliser des bilans comprenant plusieurs examens », explique le Dr Derenne. « Ils pourront à présent faire tous leurs examens sur place en un seul jour et réaliser certains traitements comme des transfusions. Cela va demander beaucoup d'organisation mais une infirmière sera dédiée à la gestion du planning. Lorsqu'un médecin traitant me demandera d'assurer la prise en charge de son patient, je transmettrai à l'infirmière les différents examens à prévoir et elle recontactera le patient lorsqu'elle aura fixé le timing. » Ces évolutions permettront d'améliorer la prise en charge des patients âgés à Ath !

LA GÉRIATRIE S'AGRANDIT À ATH

Un deuxième service de Gériatrie de 24 lits ouvrira bientôt ses portes à Ath. « C'est une très bonne nouvelle car nous ne disposions jusqu'ici que d'un petit service de 24 lits », explique le Dr Fabienne Derenne. « Or, la population athoise est très âgée. Avec ce nouveau plateau, nous allons disposer d'un effectif doublé en termes de médecins, d'infirmières et de paramédicaux. »



PET-SCAN ET
RADIOTHÉRAPIE →

BON À SAVOIR

COMMENT
FONCTIONNE
LE PET-SCAN ?

Le médecin injecte dans le corps une molécule légèrement radioactive et inoffensive qui ressemble au glucose.

La machine détecte ensuite les zones qui consomment beaucoup de sucre, comme les cellules cancéreuses.

Le PET-Scan est couplé à un scanner qui localise précisément la partie du corps à laquelle correspond la zone qui métabolise le sucre.



INVESTISSEMENTS TECHNOLOGIQUES

Des NOUVELLES de **pointe**

Texte : Émilie Pommereau /
Photos : Coralie Cardon

L'examen du PET-Scan est aussi utilisé en cardiologie et en neurologie.

UN PET-SCAN À TOURNAI...

Il existe 24 PET-Scan en Belgique dont 7 en Wallonie. EpiCURA, le CH Mouscron et le CHwapi ont obtenu l'agrément pour une exploitation commune. Vous pouvez à présent réaliser cet examen à Tournai, où la machine est mise à disposition des patients du centre hospitalier de Mouscron, du CHwapi et d'EpiCURA depuis mi-décembre. Le PET-Scan est surtout utilisé en oncologie, notamment pour déterminer si une tumeur est cancéreuse, pour définir le stade d'un cancer au moment du diagnostic ou encore pour évaluer la réponse à un traitement.

... POUR FACILITER
LE SUIVI DU PATIENT

L'acquisition de cette nouvelle machine facilite le suivi du patient au sein d'EpiCURA ! « Les médecins nucléaristes qui réalisent le PET-Scan ont désormais directement accès au dossier médical du patient et peuvent participer aux discussions avec les cliniciens afin d'optimiser la réalisation de l'examen et la prise en charge de la maladie », explique le Dr Fabienne Servais, chef du Service de Médecine nucléaire. En effet, dans plus de 30% des cas, le PET-Scan permet d'adapter le traitement pour qu'il soit plus efficace !





MIEUX LOCALISER
LES TUMEURS ET
LES TRAITER AVEC
PLUS DE PRÉCISION :
VOILÀ CE QUE
PERMETTENT
LE PET-SCAN ET
LES NOUVELLES
MACHINES DE
RADIOTHÉRAPIE
DONT DISPOSE
DÉSORMAIS
EPICURA,
TOUJOURS À
LA POINTE DE
LA TECHNOLOGIE.

LE SAVIEZ-VOUS ?

DEUX MACHINES COMPLÉMENTAIRES

La machine de radiothérapie et le PET-Scan sont complémentaires. Ils améliorent la prise en charge des cancers. En effet, les images du PET-Scan peuvent servir à mieux cibler certaines tumeurs lors de la radiothérapie.



Couplée à des techniques radiographique et scanographique, la nouvelle machine de radiothérapie de Baudour cible avec une grande précision la tumeur à traiter.

machines

L'incroyable précision de l'irradiation permet d'épargner les tissus sains autour de la tumeur.



UNE MACHINE DE RADIOTHÉRAPIE PLUS PRÉCISE...

EpiCURA remplace ses deux machines de radiothérapie par des appareils plus performants qui traitent des tumeurs quelles que soient leur taille et leur localisation dans le corps. La première est déjà opérationnelle depuis novembre. « Nous pouvons maintenant traiter des tumeurs submillimétriques, c'est-à-dire inférieures à 5 millimètres et allant jusqu'à 30 centimètres », explique Mostafa El Moussaoui, physicien et chef du Service de Radio-physique au centre de radiothérapie à Baudour.

... POUR MOINS D'EFFETS SECONDAIRES

Les rayonnements de la radiothérapie détruisent les cellules cancéreuses, mais peuvent aussi endommager les tissus sains environnants. « Grâce à l'incroyable précision du ciblage de la machine, les organes et les tissus sains avoisinant la tumeur sont épargnés. » Le radiothérapeute peut alors délivrer une dose plus forte et réduire la durée et le nombre de séances. In fine, cela

contribue à limiter les risques d'effets secondaires et préserver la qualité de vie du patient. Les nouvelles machines de radiothérapie rendent ainsi possible l'éradication de tumeurs de petite taille et offrent une alternative lorsque l'opération était jusqu'alors trop risquée ou tout bonnement impossible. Une belle avancée pour EpiCURA qui n'a de cesse de s'investir pour améliorer toujours plus l'offre de soins proposée aux patients !

À RETENIR

COMMENT VOUS PRÉPARER AU PET-SCAN ?

Le médecin vous demande d'être disponible durant trois heures pour la préparation à l'examen et l'examen lui-même, d'être à jeun depuis au moins six heures et de ne pas avoir pratiqué d'activité physique ou sportive la veille. En effet, l'activité musculaire consomme beaucoup de sucre et risque de brouiller les pistes lors de l'examen.

DÉCOUVERTE

NOUVEAU SYSTÈME DE TÉLÉPHONIE

Un SEUL numéro pour appeler



RÉDUIRE LE DÉLAI D'ATTENTE AU TÉLÉPHONE

Avez-vous déjà passé de longues minutes à attendre que quelqu'un décroche ? Vous connaissez la musique d'attente par cœur ? Ce temps est révolu chez EpiCURA. Toute l'organisation du call-center a été repensée pour limiter le temps d'attente. Les agents téléphoniques sont désormais regroupés au sein d'une seule équipe, située au même endroit. « Avant, la ligne téléphonique d'un site pouvait être saturée d'appels alors que celle d'un autre site était libre. L'union fait la force : en regroupant les équipes, le travail est mieux réparti entre les différents agents et contribue ainsi à réduire le délai d'attente au téléphone. »

DES AGENTS TÉLÉPHONIQUES SPÉCIALISÉS

Décrocher rapidement le téléphone et faire une proposition de consultation adaptée à la demande du patient est un métier à part entière qui exige un personnel qualifié. EpiCURA a donc formé ses agents pour les spécialiser dans la prise de rendez-vous. « Chaque hôpital disposait auparavant d'un numéro pour la prise de rendez-vous et les employés se relayaient pour répondre au téléphone. Aujourd'hui nous avons constitué une équipe à part entière qui se consacre entièrement et exclusivement à cette tâche. » Un superviseur coach l'équipe et, grâce à des statistiques en temps réel, il peut ajuster le nombre d'agents en fonction des pics d'affluence.

NOUVEAUTÉ

LE CALL-CENTER LOGÉ DANS L'EPICENTER

L'équipe du call-center occupe des bureaux adaptés dans le nouveau bâtiment EpiCENTER près d'Hornu, où sont regroupées une majorité des fonctions administratives d'EpiCURA (voir page 14).

Depuis le 4 décembre, EpiCURA vous facilite la vie. Vous voulez nous contacter ? Ne cherchez plus, formez le 078 150 170 ! Choisissez un des points dans le menu qui vous sera proposé et vous serez directement orienté vers le bon interlocuteur.

DES RENDEZ-VOUS ADAPTÉS À VOS BESOINS

Réduire le temps d'attente au téléphone et vous proposer un rendez-vous le plus adapté à vos besoins : voilà le défi que relève EpiCURA. Depuis le 4 décembre,

le call-center centralise et traite les appels de tous les sites. « La plupart des médecins consultent dans plusieurs de nos hôpitaux et les agents téléphoniques ont désormais une vue globale sur les rendez-vous disponibles aux différents endroits », explique Dominique Bostem, chef du service ATAC (Admission, Téléphonie, Accueil). De cette manière, le patient peut obtenir un rendez-vous à sa meilleure convenance en privilégiant un médecin en particulier, un site ou le rendez-vous le plus rapide (sans médecin ou pour un site).



078 / 150 170*

*Coût d'un appel local



UN SEUL NUMÉRO,
ÇA FACILITE LA VIE!

EpiCURA,
c'est un numéro unique
pour vos rendez-vous
sur tous nos sites.

EpiCURA
mon hôpital

de téléphone EpiCURA

Texte : Émilie Pommereau /
Photos : Coralie Cardon,
Thinkstock

EPICURA POURSUIT SA TRANSFORMATION EN SE DOTANT D'UN NUMÉRO D'APPEL UNIQUE POUR TOUS LES SITES ET D'UN NOUVEAU SYSTÈME DE CALL-CENTER POUR LA PRISE DE RENDEZ-VOUS.



Avec un numéro unique et des agents téléphoniques formés et spécialisés, le call-center d'EpiCURA n'a plus qu'un seul objectif : répondre rapidement et le mieux possible à votre

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

Dominique Bostem,
chef du service
ATAC (Admission,
Téléphonie, Accueil)
et les agents
téléphoniques
regroupés dans un
bureau spécialement
aménagé pour eux
dans l'EpiCENTER.

PROJET

UN NUMÉRO SPÉCIFIQUE POUR LES MÉDECINS TRAITANTS

À l'avenir, l'équipe du call-center souhaite aussi créer un numéro d'appel réservé aux médecins traitants afin de répondre efficacement à leur demande. « Nous aimerions réserver des plages spécifiques de consultation pour les cas jugés urgents par le médecin traitant et nécessitant une prise en charge rapide par un spécialiste », détaille Dominique Bostem.



ZOOM

UN NOUVEAU BÂTIMENT



NOUVEAUTÉ

UNE NOUVELLE ÉQUIPE POUR LE CALL CENTER

L'EpiCENTER accueille aussi le call center d'EpiCURA, pour lequel une nouvelle équipe mise en place début décembre gère désormais l'ensemble des appels téléphoniques relatifs à une prise de rendez-vous pour une consultation, quel que soit le site (voir pages 12 et 13).

EpiCENTER, un nouvel épicerie administratif

Texte : Émilie Pommereau / Photos : Coralie cardon

DEPUIS SA CRÉATION, EPICURA N'À EU DE CESSÉ D'OPTIMISER SON ORGANISATION. ET SI CELA PASSAIT AUSSI PAR UNE GESTION ADMINISTRATIVE PLUS CENTRALISÉE ?

PLUS DE PLACE POUR LES PATIENTS

Autre avantage, cette nouvelle organisation devrait permettre à terme de libérer de nouveaux espaces. « Nous nous sommes rendu compte que certains services occupaient de la place sur les sites hospitaliers alors qu'ils ne servaient pas directement les patients. En les démenageant vers un nouveau site, nous réaffectons des locaux aux consultations et nous agrandissons des services destinés au patient. » Et si ces changements peuvent se faire sans vous compliquer la vie, c'est encore mieux ! Un exemple ? Le Service Contentieux reste sur le site hospitalier : « Si les patients ont une réclamation par rapport à une facture ou veulent établir un plan de paiement, ils pourront continuer à le faire sur le site d'Hornu ou de Baudour ». EpiCURA optimise donc la gestion des activités administratives sans pour autant changer vos habitudes !

EpiCURA continue de s'étendre ! Si les sites hospitaliers et les polycliniques forment une grande constellation dans la région du Borinage, le nouveau bâtiment baptisé « EpiCENTER » en est désormais... l'épicentre. La plupart des fonctions administratives de support sont en effet dorénavant localisées dans un bâtiment remis à neuf et situé à 1 kilomètre du site d'Hornu.

FACILITER LE TRAVAIL ADMINISTRATIF

Au total, près de 120 personnes ont déménagé en novembre dans l'EpiCENTER : les Ressources

humaines, la Comptabilité, la Facturation, la cellule RCM (Résumé Clinique Minimum), la cellule Qualité et les Archives médicales, les Transports et la cellule Communication. Le nouveau bâtiment rassemble donc des employés qui collaborent au quotidien, tout en faisant partie de différents services. « Ce rapprochement physique facilite la communication et optimise, par exemple, le traitement des factures et des paiements », explique Bruno Brohez, Directeur des Ressources humaines et chef de service. « In fine, il améliore aussi le service rendu au patient. »



Profitez de la vie, Vitatel veille sur vous !

Vous vivez seul(e) à la maison ou votre conjoint(e) doit s'absenter ?

De jour comme de nuit, nous sommes à vos côtés. Malaise, chute, intrusion, prise de médicaments ou tout simplement besoin d'un contact ?

Vitatel est là quand vous en avez besoin car la télé-assistance, c'est notre métier.



Contactez-nous !

078 15 12 12
www.vitatel.be

Prise de mesures 3D



La technologie de demain proche de VOUS



Creteur
ORTHESISTE • PROTHESISTE • BANDAGISTE



MONS
Rue d'Havré, 136 - 065/34.77.00

FRAMERIES
Avenue du Parc d'Aventures Scientifiques, 19
(face au Pass) - 065/67.25.78

TOURNAI
Rue de l'Épinette, 22 - 069/84.42.24

HORNU
Route de Mons, 342 - 065/79.31.00