

Réorganisation des soins, gestion des ressources, soutien tous azimuts, solidarité, communication, enseignements,... Retour sur la vie d'EpiCURA au pic de la pandémie.

**Au plus fort de la crise
du COVID-19**

EpiCURA
mon hôpital

Comment rendre hommage à 3000 professionnels qui se sont donnés corps et âme pour surmonter la crise soudaine, violente et interminable du COVID-19 ? Comment raconter l'Histoire sans que l'un ou l'autre se sente négligé ? Certains l'ont vécu de loin, d'autres de trop près. L'exercice est délicat. On pourrait même dire qu'il effraie. Mais que pourrions-nous encore craindre après le COVID-19 ? Nous avons traversé tellement d'épreuves pour maintenir l'hôpital au-dessus des flots. Tous, nous en gardons des cicatrices.

Durant de longs mois, la fatigue, le stress et la peur ont côtoyé la solidarité, l'optimisme et le courage. Ce document a pour but de témoigner d'une partie de cette période si particulière de la vie d'EpiCURA, notamment au moyen de photos prises sur le terrain au plus fort de la crise, lors de la "première vague" de la pandémie.

SOMMAIRE

CONTEXTE	6
UNE RÉORGANISATION DE LA PRISE EN CHARGE À TOUS NIVEAUX	8
LES RESSOURCES, UN ENJEU DE TAILLE	22
DU SOUTIEN TOUS AZIMUTS	28
LA COMMUNICATION POUR TOUS	38

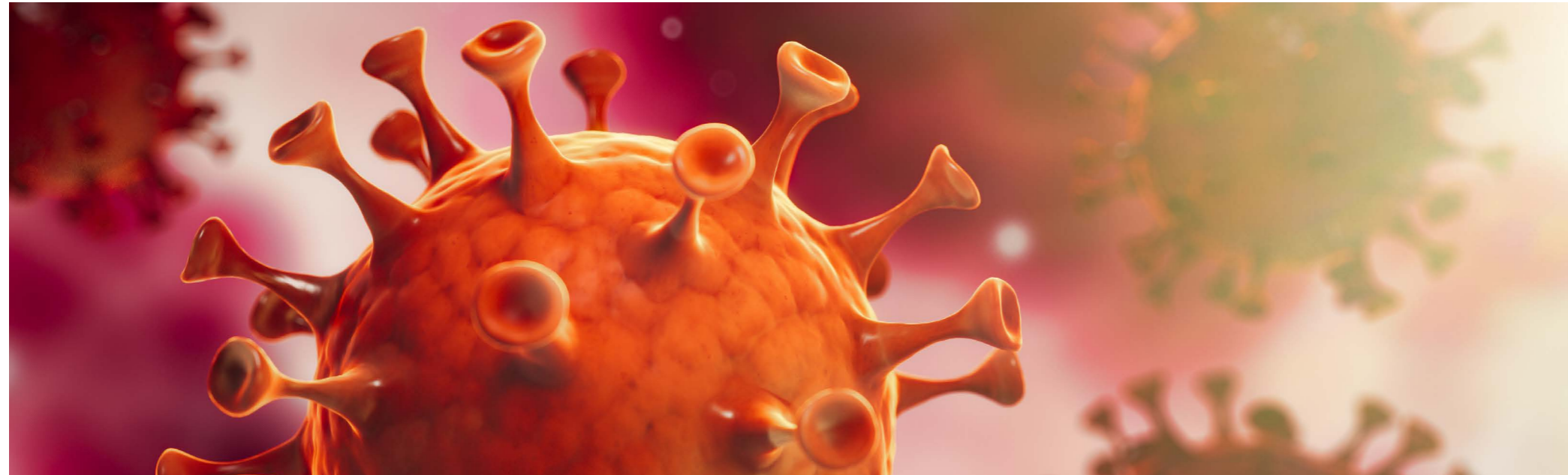


Contexte

L'épidémie de COVID-19 survient en Chine, dans la province de Hubei à Wuhan, en décembre 2019. En quelques mois, elle s'étend au reste du monde. En Belgique, les premiers cas sont recensés début mars. Face à l'inquiétante croissance du nombre de malades sévères dans le pays et dans les États voisins, la Belgique déclenche un plan d'urgence hospitalier national le 13 mars 2020.

Situés dans l'épicentre de l'épidémie, le centre hospitalier EpiCURA et les autres hôpitaux de Mons-Borinage sont fortement impactés, absorbant en un laps de temps très court un nombre très important de patients COVID sévères. Début avril, la situation d'EpiCURA redevient plus ou moins identique à la tendance observée dans les autres hôpitaux du pays. Mais si le centre hospitalier n'est plus l'un des seuls à être sous pression en cette période difficile, EpiCURA a bel et bien basculé dans une nouvelle réalité. La crise n'est pas ponctuelle mais va s'étendre dans le temps, et il faudra tenir la distance.

Retour sur les principaux aspects de la gestion inédite de la crise, au plus fort de la pandémie de COVID-19 : la "première vague".



"Pendant les 15 premiers jours, on a vraiment pris l'épidémie de plein fouet, un peu comme un boxeur sur un ring qui prend les coups dans les premiers rounds" - François Burhin, directeur général.

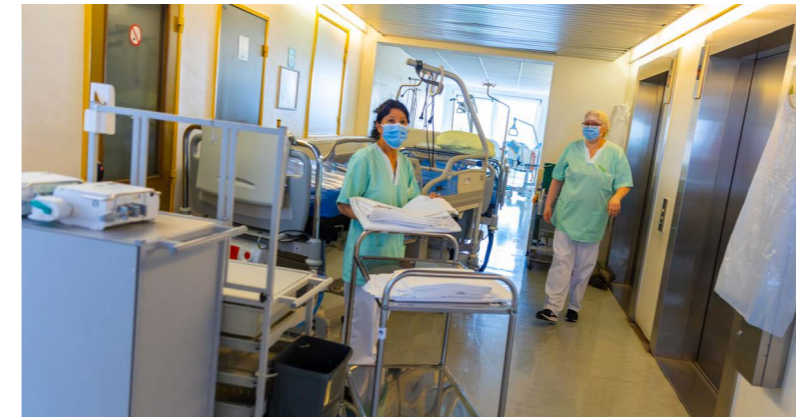
La Belgique compte 103 hôpitaux généraux, dont 37 en Wallonie. Les 15 premiers jours de l'épidémie, EpiCURA a absorbé 31% des patients COVID du Hainaut et 19% des patients COVID de Wallonie, soit une proportion bien supérieure à son poids dans le paysage hospitalier !

Une réorganisation de la prise en charge à tous niveaux

D'abord dans la précipitation et, plus tard, avec un peu plus de latitude, EpiCURA a dû se réorganiser de A à Z pour continuer à prendre en charge ses patients dans un cadre qualitatif et sécuritaire. Un défi énorme et inédit, qui a poussé la Direction et le personnel à réinventer toute la vie et le quotidien de l'hôpital.



Dès le déclenchement du plan d'urgence hospitalier, EpiCURA constitue un comité stratégique. Ce dernier se réunit tous les jours, y compris le week-end, afin de prendre les décisions et dispositions utiles à la gestion de la crise sanitaire.



Le grand ballet des unités de soins

En tant qu'hôpital de 2^e ligne, EpiCURA doit mobiliser une disponibilité maximale pour assurer les urgences, les soins aux patients hospitalisés et, le cas échéant, accueillir des cas COVID-19 positifs.

Durant ces longs mois de pandémie, de nombreuses unités d'hospitalisation ont été fermées ou reconverties, pour accueillir les patients COVID ou pour dégager du personnel en vue de renforcer les unités de cohorte ou les Soins intensifs.

La première unité de cohorte voit le jour le 13 mars. Trois jours plus tard, elle est déjà remplie. Très rapidement, de nouvelles unités dédiées aux patients COVID sont créées, sur l'ensemble des sites du centre hospitalier. Au total et en quelques semaines seulement, EpiCURA ouvre pas moins de 7 unités de cohorte, soit 126 lits.

Outre les unités de cohorte, les Soins intensifs élargissent, eux aussi, leur capacité d'accueil. EpiCURA dispose de 23 lits USI agréés. La gravité de la pandémie pousse le centre hospitalier à ouvrir 13 lits supplémentaires. Si ce chiffre paraît anecdotique, en réalité, augmenter de la sorte la capacité des Soins intensifs nécessite un effort humain, d'organisation et de logistique énorme.

Le choix des unités reconverties est pensé en tenant compte de la proximité géographique avec les Urgences et les autres unités de cohorte, ou de la configuration de l'espace. Les patients initialement hospitalisés dans ces unités reconverties sont transférés dans d'autres unités en fonction de leur pathologie, principalement en gériatrie.



Les travaux d'extension du bloc opératoire athis ont permis de créer une unité de soins intensifs dans la nouvelle salle de réveil, dont le chantier s'est terminé à peine quelques jours avant le début de la pandémie !

Impacté très tôt, EpiCURA a dans un premier temps évolué sans consignes claires de la part des autorités. Heure après heure, le centre hospitalier se transformait à tâtons, chaque décision étant prise pour gérer au mieux les ressources et la prise en charge des patients.





Tout au long de la crise, en vue de réguler au plus près la distribution des malades hospitalisés, le SPF demande aux hôpitaux de renseigner leur capacité en lits de soins intensifs et d'hospitalisation classique, 3 fois par jour.



Une entraide entre hôpitaux

La région de Mons-Borinage étant au coeur de l'un des foyers épidémiques, EpiCURA atteint très tôt sa capacité maximale en nombre de places de réanimation, comme les autres hôpitaux de la région. La situation est critique. Il est dès lors indispensable et urgent de s'organiser pour gérer l'afflux de patients, qui ne diminue pas.

Des transferts hors zone dès l'arrivée aux Urgences et des transferts de patients stabilisés vers d'autres hôpitaux moins chargés, notamment au sein du Réseau PHARE ou vers Erasme, permettent à EpiCURA de garder la tête hors de l'eau et d'accepter dans ses unités de Soins intensifs les patients des unités de cohortage dont l'état de santé se dégrade.

EpiCURA, le CHR Haute Senne, le CHMouscron et le CHwapi, unis au sein du Réseau PHARE, multiplient les contacts pour obtenir une vue macroscopique quotidienne de la capacité USI de chaque hôpital et pour répartir au mieux la charge de travail au sein du Réseau.



L'équipe de l'Hygiène sur tous les fronts

La réorganisation de l'hôpital au quotidien nécessite également la mobilisation de l'équipe d'hygiénistes, précieux conseillers qui oeuvrent sans relâche pour que chaque modification s'effectue dans les meilleures conditions sanitaires possibles.

Parmi tous les efforts qu'elle fournit, l'équipe d'hygiénistes met également la main à la pâte pour former le personnel à la bonne utilisation des équipements de protection individuels pour les soins des patients COVID-19, notamment par le biais de capsules vidéo didactiques.



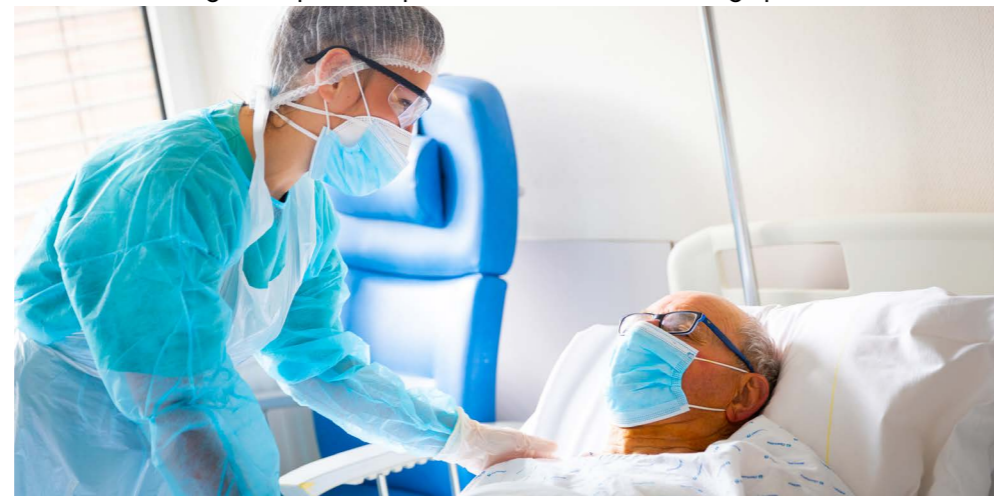
Un profil de patients qui évolue

Au fil du temps, le profil des patients COVID évolue. Si leur nombre met de longs mois à diminuer, les patients aigus et en très grande difficulté laissent petit-à-petit place à des personnes plus âgées, entrées à l'hôpital pour d'autres pathologies et détectées positives au cours de leur prise en charge. Ces patients, moins sujets à être transférés aux Soins intensifs, ont offert un peu de répit à ces services.

Mi-avril, alors qu'EpiCURA est toujours saturé en patients COVID, une nouvelle problématique apparaît : l'hôpital doit prendre en charge des patients non-COVID, dont l'état de santé ne permet plus de repousser les soins. Notamment grâce aux transferts, EpiCURA parvient à réguler l'occupation de ses lits COVID, permettant d'augmenter le nombre de lits de soins intensifs disponibles pour les patients non-COVID.

Un tournant marquant survient **fin avril** : la régulation de l'occupation des lits des unités de cohortage permet de fermer l'une d'entre elles et de la reconvertir en unité de revalidation post-COVID. EpiCURA se prépare alors à assurer également le suivi des patients COVID guéris. Une note d'espoir vraiment bienvenue dans ce contexte extrêmement lourd ! En parallèle et en veillant à garder une capacité réflexe en cas de rebond, EpiCURA procède à certains aménagements sur ses 3 sites hospitaliers, notamment la reconversion d'unités de soins intensifs COVID en unités non-COVID et la réouverture d'unités de chirurgie, de pneumologie ou encore de gériatrie. Les polycliniques, qui avaient cessé toute activité au début de la crise, réouvrent les unes après les autres.

Mi-juin, EpiCURA ne compte plus que quelques patients suspects hospitalisés, et se réjouit d'avoir des Soins intensifs "COVID free". Cependant, même si l'activité retrouve une certaine normalité, le plan d'urgence hospitalier est toujours en phase active et la prudence reste de rigueur dans tous les secteurs d'activité et pour chacun. L'avenir montrera que le maintien des précautions était nécessaire : une "deuxième vague" épidémique défèlera sur la Belgique à l'automne.



Une bulle d'espoir !

Après 22 jours sous ECMO*, un patient pris en charge aux Soins intensifs d'Hornu le 23 mars respire seul. Il s'agit d'une grande victoire pour les équipes, qui pratiquent cette technique depuis peu de temps. Âgé de 39 ans, le patient a pu contacter son épouse via visioconférence, un moment très émouvant. Quelques semaines plus tard, après être passé par l'unité de revalidation dédiée aux patients COVID, le patient a pu rentrer chez lui !

*oxygénation par membrane extracorporelle



Des tablettes à défaut de visites

Pour offrir un peu de réconfort aux patients COVID et à leurs familles, privées de visite, des assistantes sociales sont réquisitionnées dans chaque unité de cohortage. Outre le soutien qu'elles apportent aux patients, elles permettent à ces derniers de communiquer avec leurs proches grâce à des tablettes et des téléphones dédiés, protégés par une pochette plastique désinfectée entre chaque utilisation. La même démarche voit le jour dans les unités de gériatrie, où l'absence de visites impacte fortement le moral des patients.

Des consultations à distance

Si les unités d'hospitalisation subissent une profonde réorganisation, les consultations, elles aussi, font l'objet de réaménagements. Pour respecter les mesures relatives au plan d'urgence hospitalier, les examens, consultations et opérations non-urgent-e-s sont reporté-e-s dès le 19 mars et ce, jusqu'au mois de juillet. Les polycliniques cessent également leurs activités et les blocs opératoires n'assurent que l'activité chirurgicale urgente.

Les consultations présentielle étant limitées aux prises en charge urgentes, EpiCURA met en place un système de consultation via vidéoconférence dans une dizaine de disciplines, en complément des consultations téléphoniques. C'est le cas pour la psychiatrie, la psychologie (clinique du poids et de la douleur), la pédiatrie, la cardiologie, l'ophtalmologie, la radiothérapie, la chirurgie vasculaire, la médecine nucléaire, certaines consultations sages-femmes et la neurologie.



Report et annulation des rendez-vous : le casse-tête du call center

Le plan d'urgence hospitalier impose le report ou l'annulation des rendez-vous considérés comme non-urgents. Mais pour combien de temps ? À partir de quelle date replanifier les rendez-vous ? Le call center a dû avancer à tâtons, d'une semaine à l'autre, en fonction de l'évolution de la pandémie.

Ainsi, en collaboration avec les médecins, les équipes ont analysé le cas de chaque patient afin d'évaluer la nécessité de maintenir ou non le rendez-vous et de prévenir le patient de son sort. Ce processus a dû être renouvelé à chaque nouvelle prolongation de période d'urgence. Un travail de titan !



Des Urgences remaniées

Les Urgences constituant l'un des principaux points d'entrée des patients COVID, le trajet de ces derniers est revu et adapté sur les 3 sites hospitaliers d'EpiCURA. Des parcours distincts sont délimités afin d'éviter la mise en présence dans les salles d'attente des Urgences des patients COVID suspects et non-COVID. Un tri s'effectue en amont par le biais d'un poste de médecine générale avancé.

Pour permettre cette nouvelle organisation, à Ath, 2 tentes PMA (Poste Médical Avancé) sont installées devant les Urgences. À Hornu, les anciens locaux des Urgences sont remis en service. Plus précisément, l'ancien garage à ambulances est réaménagé en salle d'attente permettant de respecter les distances de sécurité.

Dans une logique de regroupement des forces et vu la baisse de fréquentation du service de première prise en charge des urgences (PPCU) de Baudour, EpiCURA a fermé ce dernier, les patients disposant toujours des Urgences flambant neuves d'Hornu. Les équipes ont été redispachées dans les services qui avaient besoin de renfort.

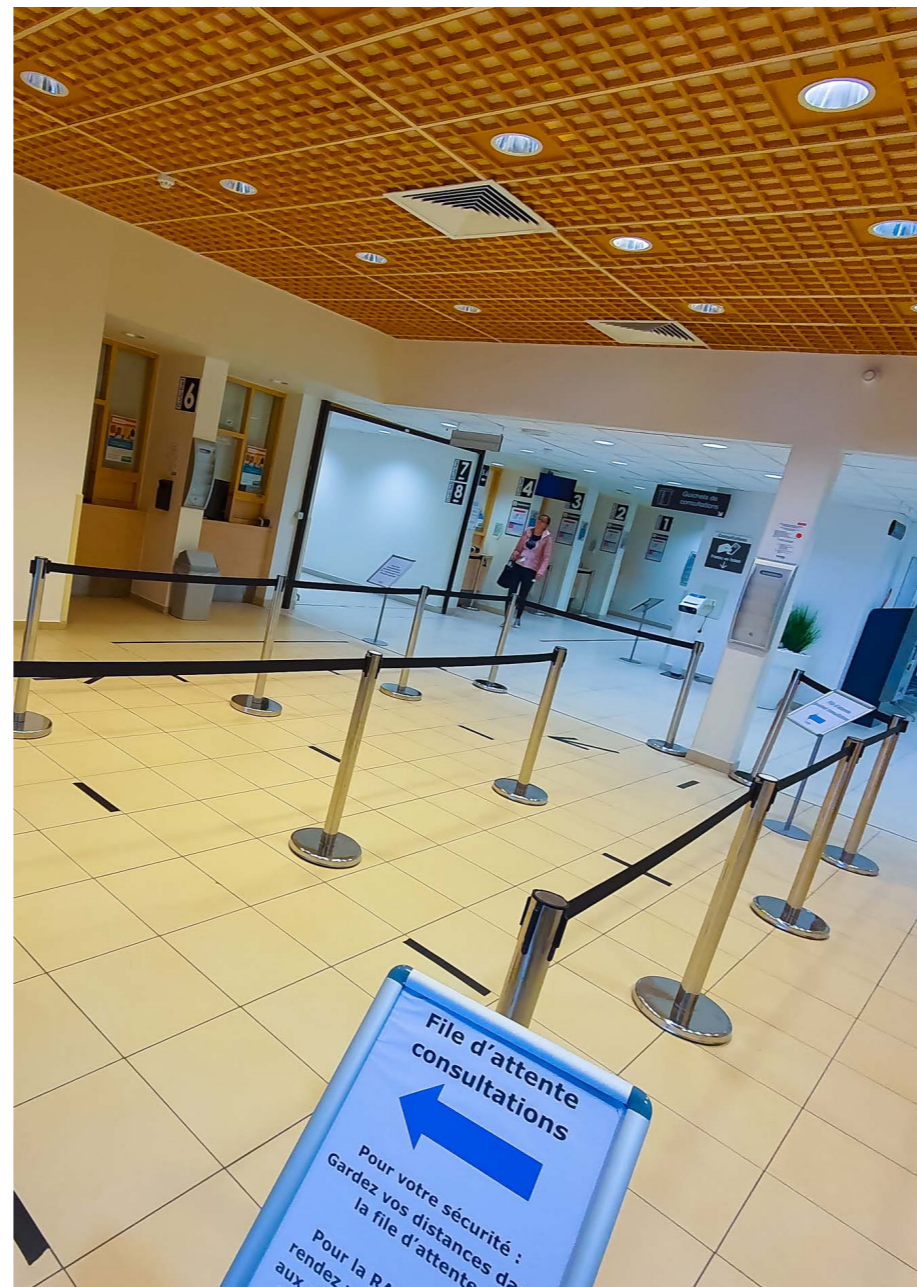


Une reprise prudente des activités

Fin avril, le déconfinement s'amorce. EpiCURA travaille à la reprise progressive des activités opératoires, de consultation et d'hospitalisation, afin d'assurer la prise en charge qualitative et sécuritaire des patients non-COVID qui ne peuvent plus reporter leurs soins. Le centre hospitalier reste cependant toujours en plan d'urgence hospitalier et doit agir prudemment pour pouvoir assumer une éventuelle flambée de l'épidémie.

En vue de la reprise progressive des consultations prévue pour le 11 mai, EpiCURA met en oeuvre une large série de mesures afin de maîtriser les flux de patients et de respecter les consignes de sécurité, d'hygiène et de distanciation sociale. Citons la création de circuits d'entrée et de sortie pour les patients et le personnel, la mise en place de flux de circulation, la distribution de masques, la mise à disposition de gel hydroalcoolique et la sensibilisation aux mesures d'hygiène pour chaque patient, l'aménagement des salles d'attente en limitant le nombre de places, l'installation de poteaux et d'un marquage au sol pour respecter les distances dans les files d'attente, la désinfection des locaux entre chaque consultation et leur aération fréquente ou encore l'espacement des consultations. Ces mesures sont réévaluées régulièrement.

En outre, alors que les visites aux patients hospitalisés sont interdites en début de crise sauf dans des cas très précis, début juin, les visites reprennent partiellement dans tous les services, excepté dans les unités COVID et sauf contre-indication médicale, moyennant le respect de mesures strictes. Un assouplissement bienvenu pour les patients, tenus à des contacts virtuels avec leurs proches depuis plusieurs mois !



Un recovery plan

Réouvrir un hôpital est plus complexe que de le fermer. C'est pourquoi EpiCURA a établi un "Recovery plan", véritable bible de reprise des activités. Mis à jour en temps réel, ce document a permis aux équipes d'avancer dans le même sens et de façon cohérente pour que l'institution retrouve un fonctionnement normal, step by step.



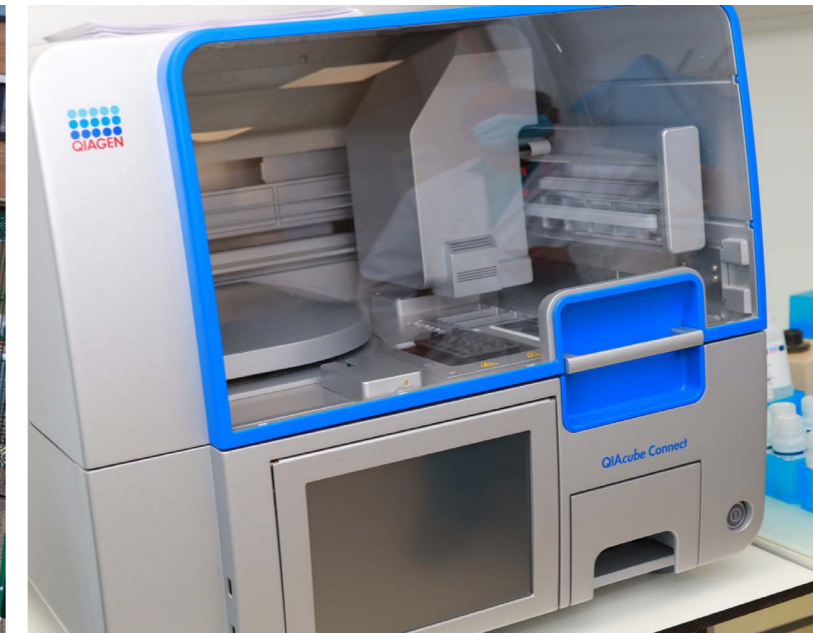
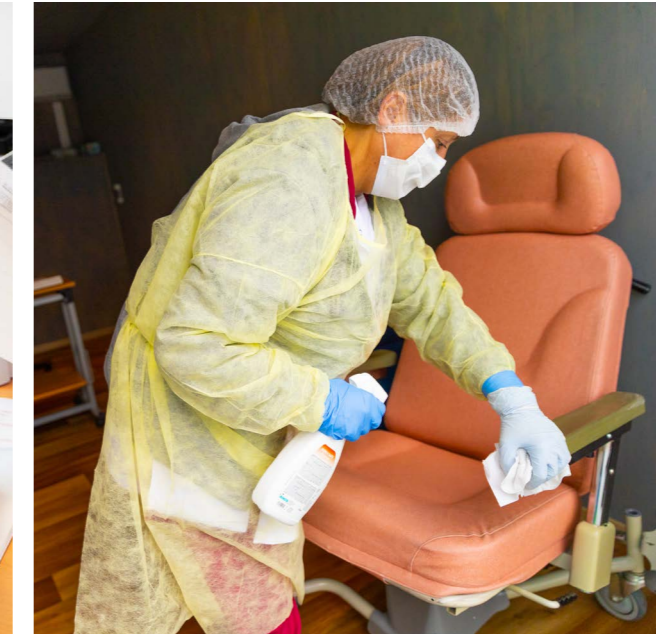
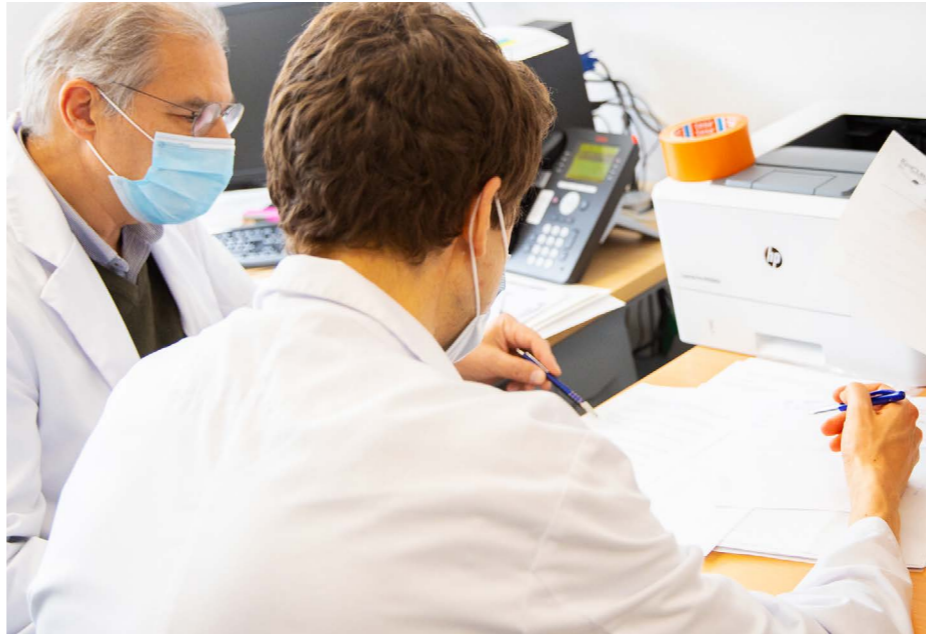


Une autonomie de dépistage

Au fil de la crise, EpiCURA développe sa capacité de testing interne afin de gagner en autonomie et pour pallier la saturation des laboratoires externes auxquels les prélèvements PCR sont envoyés.

Mi-mai, Sciensano agréé le laboratoire d'EpiCURA pour l'analyse des tests PCR et antigéniques. Cette capacité d'analyse interne est un atout, notamment dans le cadre de la reprise progressive des activités au sein de l'institution. En effet, tous les patients qui entrent à EpiCURA pour une hospitalisation sont dépistés préventivement.

EpiCURA a également investi dans un automate pour alléger le travail de la technique PCR. Grâce à cet achat, le laboratoire augmente encore sa capacité d'analyse quotidienne.

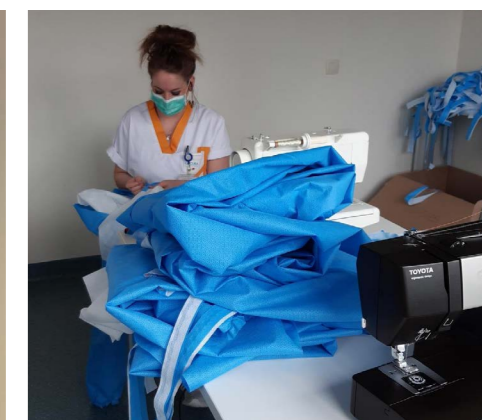
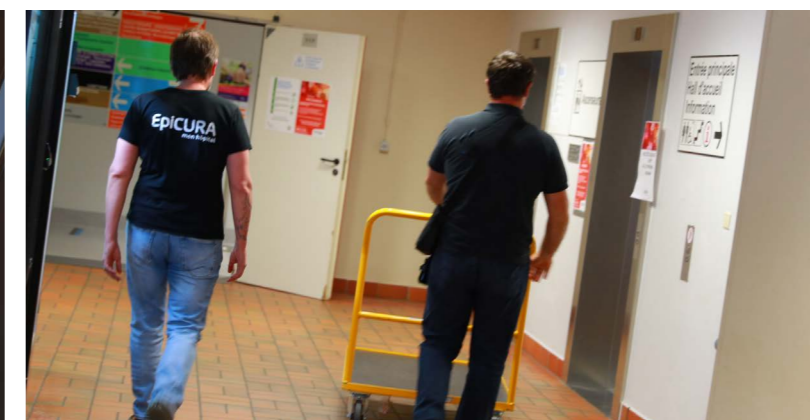


Les ressources, un enjeu de taille

Le manque de personnel soignant est l'une des conséquences de la crise du COVID-19, dans un contexte de pénurie déjà bien installé. Des travailleurs tombent malades, d'autres s'absentent, dans une période où la présence de chacun est précieuse. Pour faire face à ce problème, EpiCURA recrute de toutes les manières possibles toutes les catégories de personnel soignant et particulièrement pour les Soins intensifs. Tous les canaux sont activés pour tenter de constituer une réserve. Outre le personnel, le matériel et les médicaments sont aussi très recherchés.



Une formation spécifique aux mesures d'hygiène et de prise en soins des patients positifs a été dispensée aux équipes qui ont vu leur unité reconvertie en unité COVID.



Le jeu de chaises musicales du personnel

Pour staffer en suffisance les unités de cohortage tant en semaine que le week-end, des membres du personnel infirmier sont rappelés en renfort, bien souvent dans un service différent du leur. Du côté des médecins, de nombreux volontaires se proposent pour venir prêter main forte.

Les staffs médicaux et infirmiers ne sont pas les seuls à être fortement sollicités. Le personnel du housekeeping se mobilise pour intensifier la désinfection, des gardes sont organisées pour les transports éventuels, au niveau des magasins et également pour la gestion des pharmacies. Au-delà du jeu de chaises musicales, il s'agit d'un vrai travail d'équipe où chacun se dévoue pour se rendre le plus utile possible.



L'agilité dans les fonctions

Dans cet épisode de crise, l'organisation des sites hospitaliers est perturbée et, si certains collaborateurs sont débordés, d'autres voient leur activité fortement réduite. Ces derniers ne peuvent donc plus être pleinement occupés dans leurs tâches habituelles. Des activités alternatives sont dès lors proposées à certains collaborateurs, permettant ainsi de rencontrer des besoins nouveaux liés à la crise.

Par exemple, pour renforcer encore les mesures d'hygiène, EpiCURA met en place des « commandos désinfection ». Armées de lingettes désinfectantes, ces équipes sillonnent l'hôpital pour nettoyer les points de contact selon un trajet bien défini (rampes, ascenseurs, espaces communs des unités de soins,...). Elles sont constituées de membres du personnel initialement en chômage temporaire qui se sont manifestés sur base volontaire.



Le travail réorganisé

Conformément à la demande du gouvernement visant à limiter les déplacements, EpiCURA répertorie les collaborateurs dont la présence n'est pas requise sur place en permanence, soit environ 140 personnes. Chacune d'entre elles reçoit un avenant à son contrat de travail autorisant le télétravail 3 jours sur 5, les 2 jours restants devant être prestés sur site. Cette révision temporaire des modalités d'organisation du travail permet de respecter les distances dans les bureaux, parfois étroits. Dans ce contexte, le département informatique achète en urgence des écrans et du matériel, et crée des accès à distance sécurisés pour permettre aux télétravailleurs de disposer de tous les documents nécessaires à domicile. Les Ressources humaines développent quant à elles des avenants aux contrats de travail pour structurer ce nouveau mode de fonctionnement.

Le changement intervient aussi au niveau des réunions, des formations et du volontariat. Les réunions externes sont annulées sauf si elles portent sur le bon fonctionnement de l'hôpital, la gestion de la crise COVID-19 et la continuité des soins. Les formations internes et externes sont annulées ou reportées selon les possibilités. Seules les formations d'hygiène dispensées dans le cadre de la crise COVID-19 sont maintenues. Le volontariat est quant à lui suspendu.

Du matériel à flux tendus

Outre la gestion des ressources humaines, la crise impose une discipline stricte dans l'utilisation du matériel et des médicaments. Les réserves de masques, de blouses de protection et de gel hydroalcoolique fondent comme neige au soleil en début de crise. Les commandes se font à flux tendus et les livraisons aux délais incertains mettent les nerfs des équipes à rude épreuve, imposant la rationalisation des équipements durant de longues semaines.

Le personnel des départements des achats et de la pharmacie se démène pour débusquer matériel et médicaments, dans un contexte extrêmement tendu puisque tous les autres hôpitaux cherchent eux aussi à s'approvisionner pour faire face à la situation. On ne compte plus les heures passées au téléphone pour tenter de trouver des fournisseurs.

Les semaines avançant, le travail acharné des équipes porte ses fruits : leurs efforts conjugués conduisent à une pression moindre sur le matériel et sur les médicaments nécessaires au traitement des patients COVID-19.

Bien sûr, la prudence reste de mise et l'usage de ces ressources reste juste, parcimonieux et monitoré au quotidien.



Une entrée en fonction sur les chapeaux de roue

Depuis le 1^{er} avril, Dominique Tesse, le nouveau directeur des Infrastructures, travaille à temps plein à EpiCURA. Il supervise dès lors pleinement son département, dont les équipes sont aussi très fortement sollicitées dans cette crise. En dépit d'un climat d'accueil serein, le nouveau directeur traverse brillamment cette épreuve du feu.

Le succès de l'étude du Professeur Saussez

Suite au constat d'un pourcentage anormalement élevé d'anosmie (diminution ou perte complète de l'odorat) et de dysgueusie (altération du goût) chez les patients infectés par le COVID-19, les Professeurs Lechien et Saussez, ORL et chercheurs à l'UMONS, lancent une étude, menée en partie à EpiCURA.

Des patients COVID positifs volontaires sont notamment dépistés sur le parking d'EpiCURA, site de Baudour, grâce à la mise en place d'un "drive-in" de dépistage provisoire. À l'issue de leur étude, les deux Professeurs ont démontré la corrélation entre perte du goût et de l'odorat et le COVID-19.

Les résultats de cette recherche ont été largement diffusés dans la communauté scientifique, notamment dans la prestigieuse revue Journal of Internal Medicine.



Des systèmes D à la pelle

Pour garder la tête hors de l'eau et anticiper une pénurie sur le long terme, des systèmes D voient le jour. Alors que de nombreux citoyens se lancent dans la confection de masques à la maison, à l'hôpital, on s'organise pour produire des blouses de protection pour les équipes des unités COVID.

À partir de papier d'emballage, utilisé habituellement pour la conservation des plateaux stérilisés, ces blouses peuvent passer à l'autolaveur et à l'autoclave. De nombreux collaborateurs sortent leurs ciseaux et leurs machines à coudre et participent à l'effort collectif, épaulés par des bénévoles. Au total, près d'un millier de blouses sont confectionnées dans ces ateliers !

Au rayon des systèmes D, Frédéric Duprez, kinésithérapeute aux Soins intensifs, crée même un prototype de respirateur à faible coût !

Du soutien tous azimuts

Pour aider les collaborateurs à traverser la crise, de nombreux dispositifs de soutien psychologique sont déployés. Les citoyens, associations, entreprises et partenaires témoignent également au quotidien, et sans relâche, leurs encouragements et leur gratitude au personnel.



Fin mars, pour répondre aux nombreuses propositions de dons de la population, d'entreprises et d'associations, EpiCURA ouvre un numéro de compte via la Fondation Roi Baudouin. L'argent récolté a permis d'acheter du matériel médical et de choyer les équipes, en finançant notamment un projet d'espace bien-être.

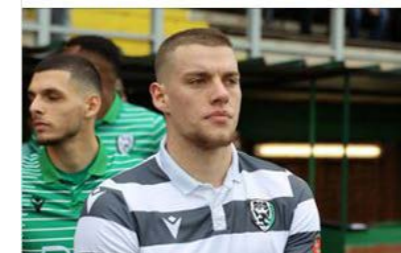
COVID-19
ENVIE DE NOUS SOUTENIR
DANS L'ACHAT DE MATÉRIEL ?

Faites un don sur le compte
BE10 0000 0000 0404
Communication structurée :
128/3230/0025
Plus d'infos ? www.epicura.be

EpiCURA
mon hôpital



#SOLIDARITE 🧡💚 Vente aux enchères des maillots du RFB. Les fonds seront intégralement reversés au Centre Hospitalier EpiCURA Grand Hornu & Baudour. Objectif : améliorer les conditions d'hospitalisation des patients et les conditions de travail du personnel soignant.
👤 Vente 1 du jeudi 2 avril
👤 Vandermeulen & Ebosso
👤 Maillots RFB n°27 et n°5... Afficher la suite



Un soutien psychologique indispensable

La crise étant particulièrement éprouvante par son intensité et sa durée, le personnel bénéficie d'un soutien psychologique via différents axes. Les psychologues rendent régulièrement visite aux équipes au sein des différents services, au minimum une fois par semaine et plus fréquemment en fonction de la réalité de chaque unité. Des consultations individuelles pour le personnel sont aussi assurées à la demande.

Le soutien vient également de l'externe, notamment grâce à l'API (Appui Psychologique aux Intervenants), la plateforme PsyForMed, l'AVIQ ou encore la Fédération Wallonne des Services de Santé Mentale.



Un espace bien-être pour le personnel

Pour contribuer à la diminution du stress dans les équipes, le Dr Aimée Muregancuro, anesthésiste, en collaboration avec Anitha Batamuriza-Almasi, spécialiste qualité, a développé un espace bien-être. Chaque collaborateur a ainsi pu bénéficier gratuitement d'un moment de détente et relaxation tant physique que mentale via des massages assis ou de la relaxation au moyen de lunettes de luminothérapie ou de casques de réalité virtuelle.





Les citoyens, entreprises et associations se mobilisent

Cette crise sans précédent interpelle, émeut et mobilise l'ensemble de la population. Dès le début de la pandémie, les gestes de sympathie et les marques de soutien des citoyens affluent. Dessins, lettres, dons matériels ou financiers, manifestations de soutien aux abords de l'hôpital,... Des milliers de petits gestes aident les équipes de terrain de tenir le coup jour après jour.

Outre les citoyens, de nombreuses entreprises de la région proposent d'offrir du matériel et de l'aide logistique ou financière à EpiCURA. Les marques de soutien affluent aussi des fournisseurs, des fédérations hospitalières, d'autres institutions ou encore des autorités communales.





Sophie Wilmès en visite à Ath

Le samedi 23 mai, EpiCURA a reçu à EpiCURA, site d'Ath, la visite de madame Sophie Wilmès. Lors de cette rencontre, la Première ministre a pu se rendre compte de la réalité qui est celle du personnel de l'institution depuis maintenant 10 semaines. L'occasion pour la Direction, le Conseil d'administration et les collaborateurs de lui expliquer et de lui montrer comment la "première vague" épidémique du COVID-19 a été gérée, mais aussi de lui exposer les difficultés auxquelles EpiCURA est confronté.

Sophie Wilmès, très attentive et à l'écoute, a remercié chaleureusement les équipes pour leur dévouement durant cette crise. Nous la remercions à notre tour de s'être déplacée sur le terrain, au sein de notre hôpital.





EpiCURA vient en aide aux maisons de repos

En détresse elles aussi, les maisons de repos et maisons de repos et de soins (MR/MRS) attirent l'attention d'EpiCURA. Rapidement, le centre hospitalier décide de leur venir en aide et met en place une série d'actions. Parmi elles, on compte la constitution d'une équipe pluridisciplinaire, la création d'un questionnaire d'entretien téléphonique pour connaître et évaluer la situation dans les MR/MRS et d'une adresse mail avec réponse garantie dans les 24h, la diffusion de procédures d'hygiène, un soutien ou support spécialisé à la demande en hygiène et en soins palliatifs ou la distribution de gel hydroalcoolique dans les 43 MR/MRS conventionnées.



Une collaboration exemplaire saluée par Christie Morreale

EpiCURA a tissé un solide partenariat avec les maisons de repos et maisons de repos et de soins. Ce dernier s'est considérablement renforcé lors de la crise du COVID-19, durant laquelle le centre hospitalier a développé de nombreuses actions de soutien. En visite fin août à EpiCURA, Christie Morreale, Vice -Présidente de la Région wallonne et Ministre de l'Action Sociale et de la Santé a salué cette collaboration, qualifiée d'exemplaire !



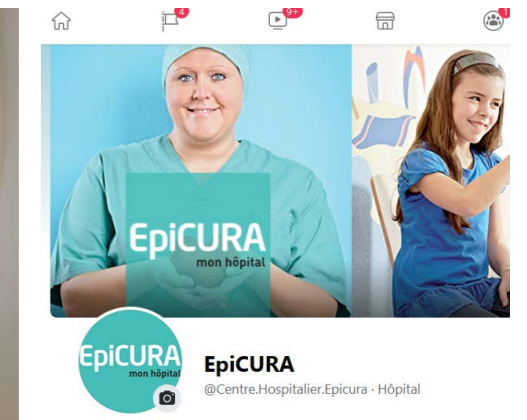


La communication pour tous

En situation de crise, plus que jamais, la communication revêt une importance toute particulière. La situation inédite rencontrée lors de la pandémie de COVID-19 nécessite, dès les premières heures, d'activer tous les leviers internes et externes permettant à l'information de circuler de manière claire, transparente, concise et précise.

En interne, EpiCURA développe rapidement un flash info, sorte de newsletter quotidienne, diffusé par mail et sur l'espace COVID-19 de son intranet. Les directeurs et les cadres relaient en parallèle les informations à leurs équipes. Les communications relatives au fonctionnement de l'hôpital dans ce contexte de crise étant très importantes, EpiCURA s'emploie plus que jamais à toucher le plus largement possible son personnel.

Outre la communication interne, la communication externe exige très tôt une attention accrue. Patients, visiteurs, grand public, presse,... chacun doit pouvoir avoir accès aux informations qui le concernent, en temps réel et de façon claire et précise. Tous les canaux sont activés, qu'il s'agisse d'affichage, de vidéo, de messages sur les réseaux sociaux ou encore de communiqués. Le community management est particulièrement important, les questions et sollicitations arrivant en grand nombre via internet.



Dans la peau du Directeur général

François Burhin revient sur trois ressentis qui l'ont particulièrement marqué au plus fort de la crise et énonce trois enseignements de cette période inédite.



Le choc - “ L'une des images qui m'ont beaucoup marquées, c'est ce que j'ai vu lorsque je suis entré dans la salle de réveil de l'hôpital d'Hornu, en tout début de crise. C'était très impressionnant de voir ces patients dans un état grave dans cet endroit, qui n'est pas une unité de soins intensifs et qui n'est pas équipé pour recevoir ce type de personnes. Le personnel s'affairait en nombre autour des patients, en étant bien protégé mais de manière artisanale. Là, je me suis rendu compte de la lourdeur de la maladie et de la gravité de la situation.”



L'optimisme - “ Parmi les souvenirs indélébiles de cette crise, je pense aux nombreux sourires que j'ai deviné derrière les masques, tout au long de la pandémie. Au fil des jours, je constatais que la majorité des personnes que je rencontrais restaient optimistes et extrêmement courageuses. Cela faisait chaud au cœur d'échanger avec ces membres du personnel, qui avaient envie de donner alors que la situation comportait des risques. J'en profite pour remercier à nouveau tous les collaborateurs pour leur implication et leurs efforts.”



Le surréalisme - “ Le surréalisme fait aussi partie des impressions gravées dans ma mémoire. Je me rappelle avoir fait une photo de moi avec un masque. Je n'en avais jamais porté. Je me suis dit : “Ca y est, là, on y est”. C'était assez curieux de se retrouver dans cette situation, alors qu'aujourd'hui, cela tombe sous le sens ! J'ai eu le même sentiment en utilisant la visioconférence. La première réunion virtuelle de crise a eu lieu le week-end. Voir dans ce petit écran tous les membres du comité de direction alors que j'étais chez moi, c'était surprenant. Finalement, chacun dans son métier a appris à utiliser d'autres outils, à travailler autrement. Nous nous sommes adaptés avec agilité à une situation surréaliste.”

L'humilité - “ L'un des grands enseignements que je retire de cet épisode de pandémie, c'est qu'on n'est jamais préparé à tout. Malgré les plans établis et le fait que nous voyions la crise arriver depuis un certain temps, nous n'étions pas prêts. De manière générale, juste avant la pandémie, l'impact du COVID-19 avait largement été minimisé. Je me souviens que, mi-mars, notre stock d'équipements individuels de protection tenait en quelques caisses. Nous n'étions pas prêts, mais qui l'était ?”



Le double point de vue - “ Cette crise nous a aussi confirmé l'importance d'avoir un double regard sur la situation pour la gérer le mieux possible. D'un côté, il est nécessaire de se rendre compte de la situation de terrain et, de l'autre, on a besoin d'une vue hélicoptère, plus globale. Les deux sont indispensables pour éviter de rentrer dans une logique trop théorique ou pas assez pragmatique. Cette double vision est primordiale, surtout lorsqu'il s'agit de prendre beaucoup de décisions importantes en très peu de temps et avec peu d'informations.”



L'endurance - “ En avril, nous avons eu l'occasion de rencontrer une équipe de Médecins Sans Frontières, qui nous a prodigué quelques conseils. Je retiens particulièrement leur recommandation d'économiser les forces pour pouvoir tenir la distance dans de longs épisodes de crise. En menant des réunions de crise tous les jours, on peut difficilement avancer sans s'épuiser. La mise en œuvre des mesures actées prend du temps, il faut en tenir compte.”



EpiCURA

mon hôpital



Rue Louis Caty 136 - 7331 Baudour



www.epicura.be



078 150 170

RÉDACTION & RÉALISATION : Cellule Communication EpiCURA
ÉDITEUR RESPONSABLE : François BURHIN - EpiCURA ASBL • Avril 2021 • Ne pas jeter sur la voie publique.

