

CLINIQUES
DE L'EUROPE

EUROPA
ZIEKENHUIZEN

RAPPORT ANNUEL 2016_

JAARVERSLAG 2016_

Introduction_

Chers Lecteurs,

Tout au long de l'année 2015, les Cliniques de l'Europe ont continué à confirmer la confiance que leur témoignaient chaque jour leurs 2 500 patients, grâce à l'implication et aux compétences de leurs 300 médecins et de leurs 1600 collaborateurs, qui tous poursuivent la même mission. Ainsi, les Cliniques de l'Europe se portent garantes de soins de haute qualité, efficaces et sûrs, en recourant aux technologies médicales de pointe dans un environnement particulièrement confortable et ce, en veillant toujours au plus grand respect de tous les acteurs concernés.

Adaptation de notre mission et de notre vision

Les collaborateurs, les patients, les médecins, le management et le Conseil d'Administration, tous participent à la mission de notre hôpital. Nous souhaitons que nos activités et nos investissements reflètent nos valeurs clés : une approche personnalisée, le respect de chacun, de solides compétences dans tous les domaines, des soins et un encadrement efficaces tout en proposant une médecine de pointe. Notre vision ? Devenir la référence à Bruxelles et alentours en matière de soins médicaux spécialisés, personnalisés et pluridisciplinaires ! Cette mission et cette vision sont le résultat d'une réflexion menée en 2015 et constituent le fil conducteur du présent rapport annuel. Les Cliniques de l'Europe n'optent pas pour une réorientation complète, mais pour une évolution logique de leur histoire.

Nos valeurs

Celles-ci constituent également les fondements de notre croissance et de nos investissements. Ainsi, le Service des Urgences de notre site St-Michel à Etterbeek, dans le quartier européen, a été rénové et a reçu l'agrément 112 qui lui permet désormais d'offrir également une aide médicale urgente dans la région. Il s'agit d'une reconnaissance importante du caractère aigu de ce site. Les activités se sont également développées de manière constante, en 2015, sur notre site Ste-Elisabeth à Uccle, notamment grâce à

CLINIQUES
DE L'EUROPE

EUROPA
ZIEKENHUIZEN

advanced care - personal touch

l'aménagement et l'ouverture d'un service supplémentaire de revalidation. Ce service avait déjà atteint son taux d'occupation après un mois, ce qui souligne à quel point celui-ci était nécessaire. Par ailleurs, nous avons également obtenu la reconnaissance officielle de nos programmes de soins spécialisés tels que la Clinique du Sein et le centre de chirurgie cardiaque. Enfin, nous ouvrons le Bella Vita Medical Center en 2016 à Waterloo, également pour répondre à une demande locale explicite. Notre offre de services au sein de ce nouveau centre reflète en outre les lignes directrices suivies par les pouvoirs publics en matière de proximité des soins spécialisés proposés en dehors des hôpitaux. Vous en apprendrez plus sur ces projets dans ce rapport annuel.

Nous recrutons !

Nous continuons également à investir largement dans les compétences de nos collaborateurs, qu'ils soient nouveaux ou anciens. De plus, en raison de notre importante croissance, le besoin en nouveaux membres du personnel est grand. Si vous souhaitez rejoindre l'une de nos équipes pour mettre vos compétences à son service, n'hésitez surtout pas à consulter le site suivant : <http://workat.europehospitals.be>.

Jef Peeters

Directeur général / Algemeen Directeur
Administrateur délégué / Afgevaardigd Bestuurder

Dr Ilunga K.

Directeur Médical / Medisch Directeur
Administrateur délégué / Afgevaardigd Bestuurder

Inleiding_

Geachte lezers,

Ook in 2015 bevestigden de Europa Ziekenhuizen het vertrouwen van onze 2.500 patiënten iedere dag. En dat dankzij de inzet en de competenties van onze 300 artsen en 1.600 medewerkers, die allemaal dezelfde missie uitdragen. Zo staan de Europa Ziekenhuizen garant voor hoogkwalitatieve, veilige én doeltreffende zorg volgens de meest geavanceerde medische technologie in een uiterst comfortabel kader. En dit steeds met het volste respect voor alle betrokkenen.

Vernieuwde missie en visie

Zo werkten de medewerkers, patiënten, artsen, management en Raad van Bestuur mee aan de missie van ons ziekenhuis. We willen onze werking en onze investeringen sturen aan de hand van onze kernwaarden: een gepersonaliseerde benadering, respect voor iedereen, sterke competenties in alle deeldomeinen, een doeltreffende zorg en ondersteuning en dit alles om de meest geavanceerde zorg te kunnen bieden. Onze visie? Dé referentie zijn voor Brussel en omgeving op het vlak van gespecialiseerde geneeskunde en meertalige, gepersonaliseerde zorg! Deze missie en visie zijn het resultaat van een gedragen intern traject in 2015 en vormen de rode draad in dit jaarverslag. De Europa Ziekenhuizen slaan hiermee geen compleet nieuwe richting in. Het is een herbevestiging en een logische volgende stap in ons verhaal.

Onze waarden

Deze vormden ook de basis van onze groei en investeringen. Zo werd de spoeddienst van onze site St-Michiel in Etterbeek, in de Europese wijk, vernieuwd en erkend als gespecialiseerde spoedgevallendienst met '112'-erkenning zodat deze vanaf heden ook de noodgevallen van de regio kan ontvangen. Een belangrijke erkenning van het volwaardig acute karakter van deze ziekenhuissite. Ook in onze site St-Elisabeth in Ukkel groeide de activiteit in 2015 gestaag, en dit onder andere met de inrichting en opening van een bijkomende afdeling revalidatie. Deze afdeling bereikte al vanaf de eerste maand haar normbezetting, wat duidelijk

aangeeft dat deze afdeling een bestaande grote nood invult. Verder kregen we ook een officiële erkenning voor onze gespecialiseerde zorgprogramma's zoals het coördinerend borstcentrum en het centrum voor cardiochirurgie. Tot slot openen we in 2016 in Waterloo het Bella Vita Medical Center, om ook hier tegemoet te komen aan een duidelijke, lokale vraag. Ons aanbod in dit nieuwe centrum weerspiegelt bovendien ook de beleidslijnen van de overheden op het vlak van gespecialiseerde zorg in de nabijheid van de patiënt en buiten het ziekenhuis. Meer over deze projecten verder in dit jaarverslag.

Wij werven aan!

We blijven verder ook sterk investeren in de competenties van bestaande en nieuwe medewerkers, en gezien onze sterke groei blijft de nood aan nieuwe personeelsleden groot. Heeft u interesse om onze teams met uw competenties te versterken, neem dan zeker een kijkje op: <http://workat.europehospitals.be>.

Contenu_

Inhoud_



Approche personnalisée
Gepersonaliseerde benadering

4



Respect
Respect

8



Compétence
Competent

14



Efficacité
Doeltreffend

18



Médecine de pointe
Geavanceerd

21

Qui sommes-nous ?
Over ons

27



Approche personnalisée_

Gepersonaliseerde benadering_

Dr Dominique Verhulst
Chef de service oncologie
et hématalogie / Diensthoofd
oncologie en hematologie



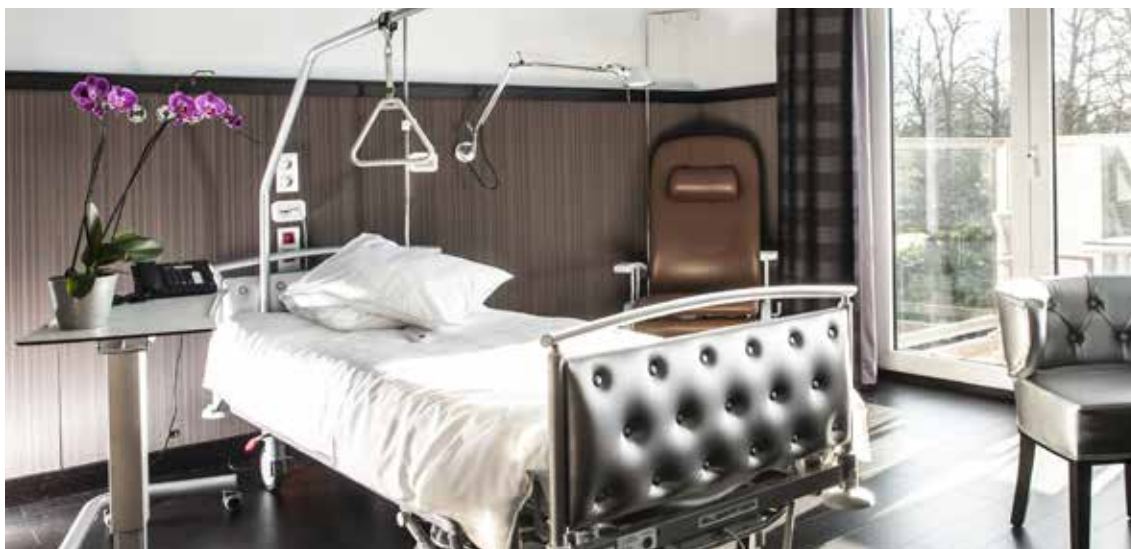
Centre contre le cancer_ Centrum tegen kanker_

En un quart de siècle, l'oncologie a connu une évolution fulgurante : les traitements sont devenus plus précis et les thérapies plus ciblées. Les Cliniques de l'Europe se veulent porteuses de ces nouvelles approches, mais veulent également garantir à leurs patients une prise en charge toujours plus personnalisée afin qu'ils se sentent considérés dans leur individualité et leur problématique propre.

C'est aussi l'objectif que s'est fixé notre Centre Contre le Cancer, notamment dans le cadre du développement de l'oncogériatrie : intégrer dans les différents traitements les dernières avancées reconnues pour chaque type de cancer tout en les adaptant à nos patients. Chaque patient est traité selon ses propres besoins grâce à l'expertise et la synergie des compétences du corps médical, du personnel paramédical et du personnel soignant.

Op 25 jaar tijd heeft oncologie een ongelofelijke evolutie doorgemaakt: de behandelingen zijn preciezer geworden en de therapieën doeltreffender. De Europa Ziekenhuizen sluiten zich aan bij deze nieuwe benaderingen. Tegelijkertijd willen we patiënten ook een steeds persoonlijkere aanpak garanderen, zodat ze ook voelen dat er echt rekening gehouden wordt met hun individualiteit en eigen problematiek.

Dat is ook de doelstelling van ons Centrum tegen Kanker, vooral wat de ontwikkeling van de oncogeriatrie betreft. We willen in de verschillende behandelingen de nieuwste erkende ontwikkelingen integreren voor elk type kanker, maar dan aangepast aan onze patiënten. Dankzij de expertise en de synergie van de competenties van het medische corps en het paramedisch en verzorgend personeel kunnen we elke patiënt behandelen op basis van zijn specifieke noden.



Privé Plus_

Privé Plus_

Les Cliniques de l'Europe garantissent des soins personnalisés tout en veillant à optimiser le confort de ses patients. Voilà pourquoi, nous vous proposons différents types de chambres individuelles.

Lorsque vous optez pour la chambre « Privé Plus », nous adaptons celle-ci en fonction de vos besoins. Si vous voulez continuer à travailler durant votre séjour ou séjourner dans l'anonymat, l'unité de soins mettra tout en œuvre pour que votre séjour se déroule en toute quiétude. Ce confort, vous le retrouverez également dans la suite « Privé Plus », une chambre encore plus spacieuse.

Toutes les informations sont disponibles sur :
www.cliniquesdeleurope.be

De Europa Ziekenhuizen garanderen een gepersonaliseerde zorgverlening in een zo comfortabel mogelijke omgeving. Daarom kan u kiezen uit verschillende types eenpersoonskamers.

Kiest u voor de kamer 'Privé Plus', dan passen wij deze aan uw noden aan. Wilt u werken tijdens uw verblijf of anoniem verblijven? Dan stelt deze afdeling alles in het werk om uw verblijf zo rustig mogelijk te laten verlopen. Dit comfort krijgt u ook in de suite 'Privé Plus', een nog ruimere kamer.

Alle informatie vindt u terug op:
www.europaziekenhuizen.be



Nouveau service de revalidation _ Nieuwe dienst revalidatie_

La prise en charge du patient dans le tout nouveau Service de Revalidation Orthopédique et Neurologique du site Ste-Elisabeth est entièrement personnalisée et optimisée dans un cadre motivant, convivial et chaleureux.

La revalidation est une étape cruciale du parcours de convalescence du patient. Aux Cliniques de l'Europe, une équipe pluridisciplinaire entoure le patient et sa famille pour l'aider à gérer son handicap et à obtenir un résultat optimal.

Revalidatie is een belangrijke stap in het herstelproces van de patiënt. In de Europa Ziekenhuizen worden de patiënt en zijn familie omringd door een multidisciplinair team. Zo kunnen we de patiënt helpen om te gaan met zijn handicap en het best mogelijke resultaat te behalen.

We optimaliseerden de opvang op de gloednieuwe dienst voor Orthopedische en Neurologische Revalidatie van de site St-Elisabeth. De voorzieningen zijn beter afgestemd op onze patiënten en dat in een motiverende, gezellige en warme omgeving.



Respect_
Respect_



Els Du Bois
Directeur HR en
Communicatie /
Directeur RH &
Communication

Plan multilinguisme_ Plan meertaligheid_

Les Cliniques de l'Europe ont pour ambition d'accueillir et d'encadrer tous leurs patients et visiteurs en français, néerlandais et anglais, selon leur langue de prédilection. En outre, les Cliniques de l'Europe souhaitent également pouvoir recourir aux autres langues parlées couramment à Bruxelles.

Cette volonté traduit l'une des valeurs clés de notre institution : le respect. Le respect envers nos patients et nos visiteurs, qu'ils parlent ou non notre langue, mais également le respect envers nos collègues qui s'expriment dans une autre langue.

De Europa Ziekenhuizen willen al hun patiënten en bezoekers ontvangen en verzorgen in het Nederlands, het Frans of het Engels, naargelang hun voorkeur. Daarnaast willen we ook van dienst zijn in andere talen die courant zijn in Brussel.

Dit is een uiting van een van de basiswaarden van deze instelling: respect. Voor onze patiënten en bezoekers, ook als die een andere taal spreken dan de onze, maar ook respect voor onze collega's die een andere taal spreken.



Politique de départ_ Ontslagbeleid_

Une hospitalisation peut parfois être vécue comme un bouleversement. Ce sentiment ne disparaît pas nécessairement à la sortie de l'hôpital. Il arrive que les patients se sentent désemparés et démunis tant sur le plan social qu'émotionnel et relationnel.

Les Cliniques de l'Europe proposent d'accompagner les patients, lors de cette période difficile, dans leurs démarches afin d'assurer de manière optimale la continuité des soins post-opératoires. Aussi, les patients sont-ils au centre des préoccupations de notre service social, qui veille à les traiter avec respect, en tenant compte de leurs préférences, de leurs besoins et de leurs valeurs.

Een ziekenhuisopname kan het leven van een patiënt ernstig verstoren. Een gevoel dat niet meteen verdwijnt bij het ontslag uit het ziekenhuis. Patiënten kunnen zich zowel emotioneel, relationeel als sociaal ontredderd en hulpeloos voelen.

De Europa Ziekenhuizen willen hun patiënten tijdens deze moeilijke periode begeleiden om optimaal de continuïteit van de postoperatieve zorg garanderen. De patiënten staan centraal bij onze sociale dienst. Met respect voor iedereen, rekening houdend met hun persoonlijke voorkeuren, behoeften en waarden.

Comité Éthique_ Ethisch comité_



Dans une structure hospitalière, la tâche du comité éthique est circonscrite à deux pôles essentiels : d'une part, vérifier la praticabilité des études cliniques et, d'autre part, instaurer un lieu de dialogue et de réflexion partagée avec les soignants qui le souhaitent. La pierre angulaire de ces deux pôles est simple : la prépondérance du respect de la personne et des droits du patient, notamment quant aux informations sur les soins qui lui seront prodigués.

Le respect de l'autre est une notion nécessaire dans toute société. Elle est liée au bien vivre ensemble, et la « politesse » en est une manifestation souvent formelle. Dans la relation soignant – soigné, ce respect de l'autre prend une tout autre dimension. En effet, le colloque singulier y a une connotation spécifique, celle de l'inégalité entre un soignant en bonne santé, maître de l'art de guérir et donateur de soins, et son patient, une personne en souffrance, amoindrie et dépendante qui doit se soumettre aux soins.

Maîtrise d'une part, fragilité de l'autre dans le corps et/ou l'esprit. D'où l'exigence éthique propre au soignant, celle de respecter la volonté de son patient, sa culture, ses convictions, son vécu... y compris celle de refuser des soins. Ce corps malade, tant qu'il est vivant et jusqu'à son dernier souffle, est et reste une personne et exige le même respect. Le respect : dimension simple, mais incontournable, garant éthique et fondement de toute relation thérapeutique à dimension humaine. C'est à lumière de ces principes que travaille notre comité éthique : accompagner, orienter, aider à réfléchir et non être producteur de consignes morales et de règlements.

In een ziekenhuisstructuur bestaat de taak van het ethisch comité uit twee essentiële pijlers. De uitvoerbaarheid van de klinische studies controleren en een plaats creëren voor dialoog en reflectie, voor de verzorgenden die dat wensen. Deze twee pijlers berusten op een eenvoudige hoeksteen, namelijk respect voor de persoon en de rechten van de patiënt. Vooral wanneer het gaat om de informatie rond de verzorging.

Respect voor de ander is een noodzakelijk begrip in elke maatschappij. Het is gekoppeld aan een correcte manier van samenleven; 'beleefdheid' is er bijvoorbeeld vaak een formele uiting van. In de relatie tussen verzorgende en verzorgde krijgt respect een heel andere dimensie. De relatie tussen een verzorgende en de patiënt geeft er een specifieke connotatie aan. De eerste verkeert in goede gezondheid en is zorgverlener, terwijl de patiënt fysiek verzwakt is en die zorgen krijgt.

Het gaat om beheersing maar ook lichamelijke en geestelijke kwetsbaarheid. Vandaar de ethische vereiste voor de zorgverlener om respect te tonen voor de wil, de cultuur, de overtuigingen en de ervaringen van de patiënt, ... ook wanneer deze verzorging weigert. Het zieke lichaam is en blijft zolang het leeft en tot het zijn laatste adem uitblaast deel van een persoon die dit respect verdient. Respect, het is eenvoudig, onontbeerlijk en vormt de ethische garantie en basis voor elke therapeutische relatie met een menselijke dimensie.

Precies volgens deze principes werkt ons ethisch comité: begeleiden, oriënteren, helpen nadenken zonder morele adviezen en reglementen uit te vaardigen.



Hearings_ Hearings_

En 2015, les Cliniques de l'Europe se sont lancés dans les "hearings", une initiative commune de l'employeur et des représentants des travailleurs au sein du Conseil d'entreprise. L'objectif est de donner aux équipes sur le terrain la possibilité de discuter de manière ouverte et constructive avec la direction. Il s'agit notamment d'aborder les points névralgiques sensibles qui peuvent entraver le bon fonctionnement d'un service au quotidien. Les problèmes sont identifiés, et les suggestions de solution sont ensuite reprises dans un plan d'action concret. Ce plan est alors suivi de près par les responsables, sous l'égide du Conseil d'entreprise.

In 2015 startten de Europa Ziekenhuizen met 'hearings', een gemeenschappelijk initiatief van de werkgever en de werknemersafgevaardigden in de Ondernemingsraad. Zo willen we de teams op de werkvloer volop de kans te geven om op een open en constructieve manier te overleggen met de directie. Bijzondere aandacht gaat naar de hardnekkige knelpunten die de dagelijkse werking van de afdeling belemmeren. Uit dit overleg vloeien ook vele suggesties voort die vervolgens worden opgenomen in een concreet actieplan. Je leidinggevendenden voeren de acties uit met opvolging van de Ondernemingsraad.

Attentats de Bruxelles_ Aanslagen Brussel_

Les attentats de Bruxelles du 22 mars 2016 nous ont tous marqués profondément. Nos pensées vont avant tout aux victimes, à leurs familles et à leurs amis, mais aussi à nos collègues qui ont été impliqués de très près. Ils méritent notre profond respect pour leur travail et leur engagement.

Notre SMUR est intervenu sur les lieux de l'attentat dans la station de métro Maelbeek. Outre les patients réguliers, nos services d'Urgences ont pris en charge 25 victimes de cette catastrophe. Nous souhaitons à nouveau remercier tous nos collaborateurs qui furent impliqués directement et indirectement dans cette épreuve. Ensemble, nous avons accompli notre mission en tant qu'établissement de soins ; nous l'avons accomplie professionnellement et efficacement en mettant toutes nos compétences au service des victimes.

Nous adressons également des remerciements particuliers à Leurs Majestés le Roi Philippe et la Reine Mathilde pour leur visite de soutien aux victimes hospitalisées sur notre site St-Michel ainsi qu'à notre personnel. Cette visite nous a apporté, à tous, beaucoup de réconfort et de soutien en cette période difficile.



De aanslagen in Brussel op 22 maart 2016 hebben ons allemaal diep geraakt. Onze gedachten gaan in de eerste plaats uit naar de slachtoffers, hun families en vrienden, maar ook naar onze collega's die er van heel dicht bij betrokken waren. Zij verdienen het diepste respect voor hun werk en hun inzet.

Onze MUG heeft deelgenomen aan de interventies op de plaats van de aanslag in het metrostation Maalbeek. Onze spoeddienst heeft naast de gebruikelijke patiënten ook 25 slachtoffers van deze ramp opgevangen. Wij willen al onze medewerkers die rechtstreeks of onrechtstreeks betrokken waren bij deze beproeving nogmaals bedanken. Samen hebben we onze opdracht als zorginstelling tot een goed einde gebracht en we hebben ons op een competente en doeltreffende manier ten dienste gesteld van de slachtoffers.

Onze bijzondere dank gaat ook uit naar Hunne Majesteiten Koning Filip en Koningin Mathilde voor hun bezoek aan de gehospitaliseerde slachtoffers aan onze site St-Michel en ook aan ons personeel van de betrokken diensten. Hun bezoek heeft ons allemaal troost en steun geboden in deze moeilijke periode.



Compétence_
Competent_

Nos collaborateurs Onze medewerkers

	2016
Médecins / Artsen	284 (dont 32 nouveaux médecins/ waarvan 32 nieuwe artsen)
Membres du personnel soignant / Zorgpersoneel	904
Autres membres du personnel / Andere personeelsleden	714
Nombre de jours de formation / Dagen opleiding	2,604

Afin d'investir dans l'avenir de notre hôpital, nous avons élargi sensiblement, en 2015, notre offre de soins médicaux. Notre équipe de médecins spécialistes a été renforcée par l'arrivée de 24 médecins, chacun spécialisé dans une (sous-)discipline spécifique et ayant une mission bien définie. Cette augmentation a entraîné dans son sillage une augmentation du nombre de membres du personnel soignant déployés.

Om te investeren in de toekomst van ons ziekenhuis, hebben we ons medisch aanbod in 2015 gevoelig uitgebreid. Netto hebben we versterking gekregen van 24 artsen-specialisten, elk in een duidelijke (sub)discipline en met een specifieke opdracht. Deze uitbreiding zorgde ook voor een verruiming van het aantal ingezette zorgpersoneelsleden.

Jelle Francis_
Talent Manager Recruitment



Campagne de recrutement_ Rekruteringscampagne_

Les Cliniques de l'Europe sont continuellement à la recherche de nouveaux collaborateurs. Jouir d'un excellent personnel médical et non-médical est essentiel pour garantir des soins de qualité à nos patients. En tant qu'organisation, nous optons sciemment pour aller de l'avant. Nous devons par conséquent recruter des collaborateurs qui non seulement peuvent offrir une plus-value en termes de connaissances et de savoirs mais qui reflètent également les valeurs fondamentales des Cliniques de l'Europe.

Notre quête s'effectue le plus efficacement possible en communiquant de manière personnalisée nos exigences strictes vis-à-vis des différentes fonctions, via différents canaux tels que les sites d'offres d'emploi, les médias sociaux, les journaux et les affiches.

Découvrez nos offres d'emploi sur notre site de recrutement : workat.europehospitals.be

De Europa Ziekenhuizen zijn voortdurend op zoek naar nieuwe medewerkers. Sterk medisch én niet-medisch personeel is van cruciaal belang om een kwaliteitsvolle zorg te waarborgen aan onze patiënten. Als organisatie maken we daarom bewust de keuze om vooruit te denken. Er is nood aan werknemers die niet alleen op vlak van kennis en kunde een meerwaarde kunnen bieden, en tegelijkertijd onze basiswaarden hoog in het vaandel dragen.

Onze zoektocht verloopt zo doeltreffend mogelijk, door onze hoge functie-eisen op een gepersonaliseerde wijze over te brengen. En dit via verschillende kanalen zoals jobsites, social media, krantenbijlagen en billboards.

Ontdek onze vacatures op onze jobsite: workat.europehospitals.be



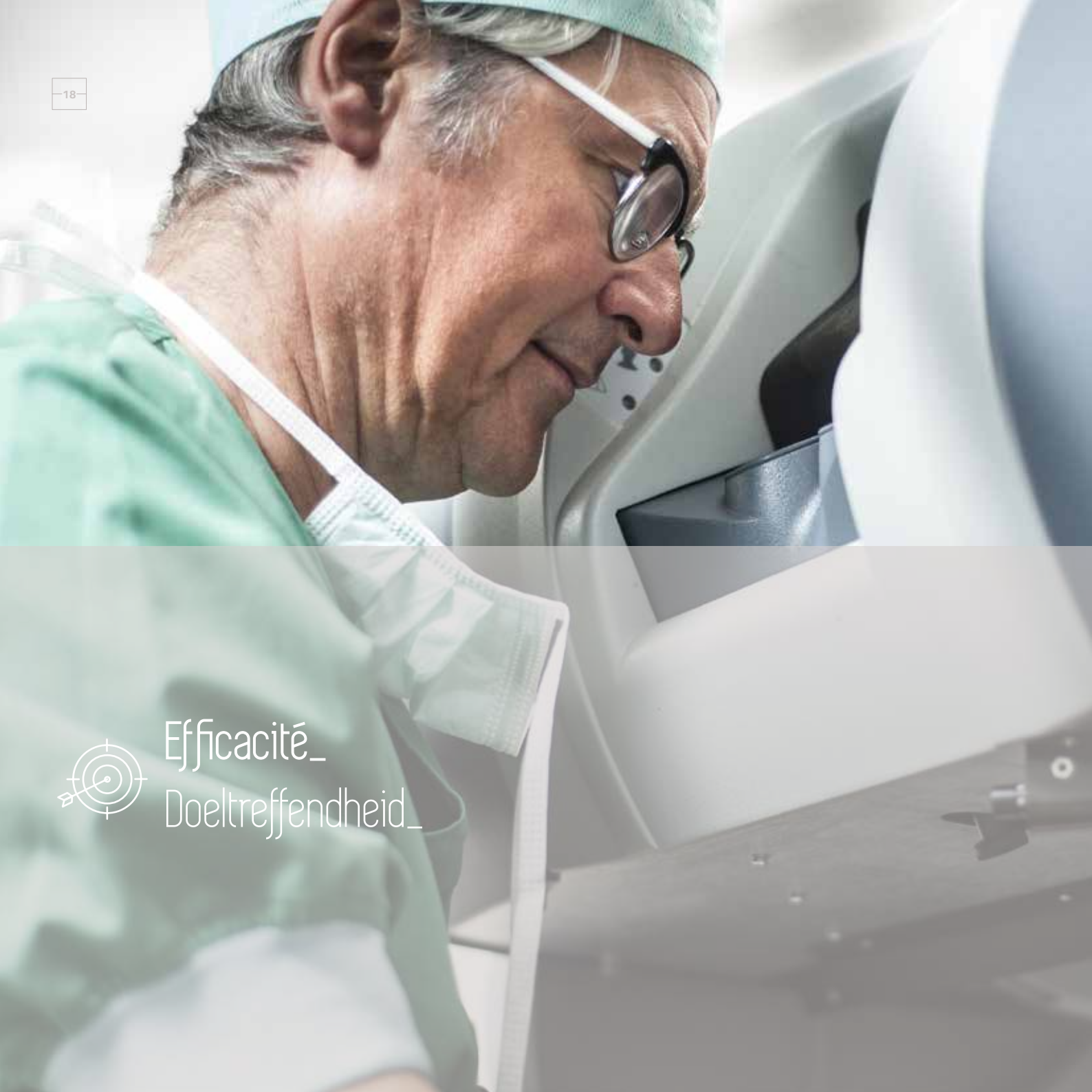
Label de qualité cuisine et biberonnerie_ Kwaliteitsstempel (flesjes) keuken_

Le « Smiley », obtenu en juin 2015 par notre cuisine et notre biberonnerie, est une preuve irréfutable de garantie de la qualité et de la sécurité des denrées alimentaires qui y sont distribuées.

L'hygiène est une chose, la qualité organoleptique des aliments en est une autre. Au quotidien, les plats servis aux patients sont goûtés et contrôlés par le service diététique en collaboration avec la cuisine. La validation des plats pour l'ensemble des pathologies et besoins nutritifs des patients est possible grâce à la large expertise de l'équipe, dans les différents domaines de la diététique.

In juni 2015 behaalden onze keuken en onze flesjeskeuken een 'Smiley'. Het onweerlegbare bewijs van de kwaliteit en de veiligheid van de levensmiddelen die hier verdeeld worden.

Naast de hygiëne is de zintuiglijke kwaliteit van de voedingswaren ook belangrijk. Elke dag worden de geserveerde gerechten voor de patiënten geproefd en gecontroleerd door de dienst voeding, in samenwerking met de keuken. Dankzij de ruime expertise van het team in de verschillende domeinen van de voedingsleer worden de gerechten goedgekeurd voor iedere pathologie en voldoen ze aan alle behoeften op het vlak van voedingsstoffen.



Efficacité_

Doeltreffendheid_

Dr Christophe Assenmacher_
Chef de Service Urologie /
Diensthoofd Urologie

Nouveau robot chirurgical_ Nieuwe chirurgische robot_

Le robot Da Vinci a permis de réduire considérablement les effets secondaires des interventions chirurgicales. Le chirurgien opère à l'aide d'une console de contrôle avec une vision tridimensionnelle et une grande liberté de mouvement. Les incisions sont de petites tailles, et la dissection extrêmement précise.

Forts de notre expérience de plusieurs années en chirurgie robotique et des quelque 1000 interventions réalisées avec le robot Da Vinci, nous avons décidé d'acquérir le nouveau robot, encore plus performant. Il permettra d'élargir notre spectre d'interventions et de pratiquer des opérations non seulement en urologie mais également en chirurgie cardiaque, digestive et obstétrique.

Bij het gebruik van de Da Vinci-robot opereert de chirurg via een controleconsole met een driedimensionaal zicht en een grote bewegingsvrijheid. De incisies zijn klein en de dissectie is heel precies. Ongewenste effecten worden zo aanzienlijk verminderd.

Gezien onze jarenlange ervaring in roboticachirurgie en de 1.000 reeds uitgevoerde interventies met behulp van de Da Vinci-robot, hebben we besloten om een nieuwe en nog performantere robot aan te kopen. Zo zullen we ons interventiespectrum nog verder kunnen uitbreiden, waardoor we niet alleen kunnen opereren binnen de urologie maar ook binnen de cardiologische, digestieve en gynaecologische chirurgie.



E-Santé_ E-Health_

Les Cliniques de l'Europe sont partenaires du Réseau Santé Bruxellois : Vous ne savez jamais où et quand il peut vous arriver quelque chose. Mais grâce à ce réseau, les professionnels qui vous soignent ont, à tout moment et de manière sécurisée, accès à votre dossier médical et peuvent avoir une vue d'ensemble de votre état de santé, quel que soit l'endroit en Belgique où vous êtes pris en charge. Ils peuvent ainsi mieux vous soigner car ils connaissent vos antécédents médicaux.

Prenez votre santé en mains et inscrivez-vous gratuitement sur le reseausantebruxellois.be. L'inscription est également possible à tous les desks d'inscription de notre hôpital. La plateforme est connectée à tous les hôpitaux de la Région de Bruxelles-Capitale, de Wallonie et de Flandre.

De Europa Ziekenhuizen zijn partners van het Brusselse Gezondheidsnetwerk. U weet immers nooit waar en wanneer u iets kan overkomen. De professionals die u verzorgen kunnen via dit netwerk op een beveiligde manier een overzicht krijgen van uw gezondheidstoestand, om het even wanneer en waar u in België wordt opgenomen. Omdat ze uw medische voorgeschiedenis kennen, krijgt u dus betere zorgen toegediend.

Speel een actieve rol in uw gezondheid en schrijf u gratis in via de brusselshealthnetwork.be. Dit kan ook bij alle inschrijvingsbalie van ons ziekenhuis. Het platform is verbonden met alle ziekenhuizen in Brussel, Vlaanderen en Wallonië.

Christophe Delbushaye_
 Infirmier-en-chef /
 Hoofdverpleegkundige
 & Dr Paule Denoël_
 Chef de service - Service des
 Urgences site St-Michel /
 Diensthof - Spoedgevallendienst
 St-Michiel



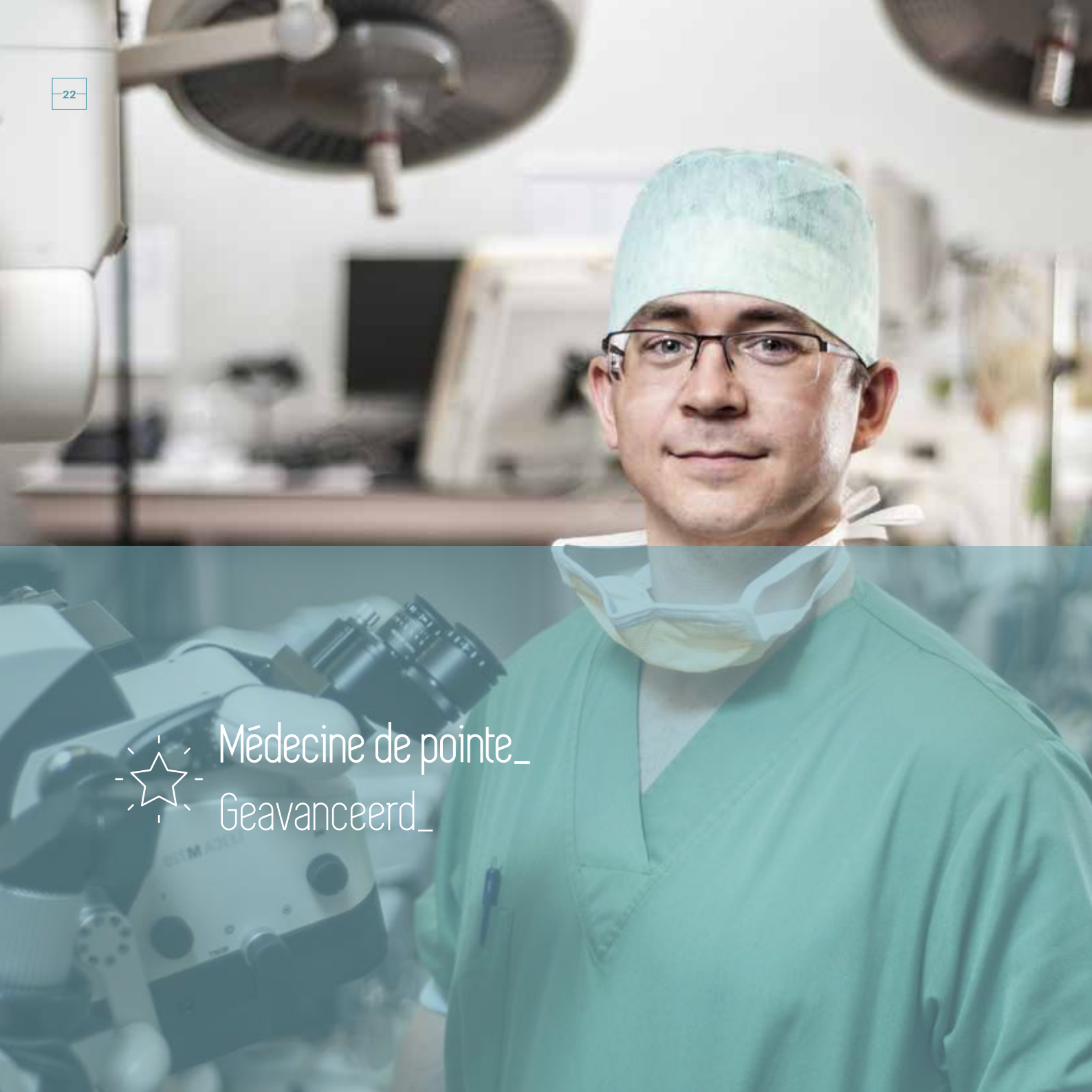
L'agrément 112 & Hong Kong_ Erkenning '112' & Hong Kong_

Chaque année, à l'occasion des Academy Awards, un jury international récompense les projets exceptionnels tant en termes de recherche que de pratique professionnelle. En 2015, à Hong Kong, les Cliniques de l'Europe se sont vu décerner une mention spéciale dans la catégorie "Utilisation de l'Art dans les Espaces Publics et Privés" pour la rénovation du Service des Urgences du site St-Michel, réalisée par le bureau d'architecture VK en étroite collaboration avec le personnel et les médecins du service.

C'est, dans ce contexte architectural dans lequel évolue une équipe médicale de pointe pour offrir des soins de grande qualité aux patients, que le service a récemment obtenu l'agrément 112, dont bénéficiait déjà le site Ste-Elisabeth. Le Service des Urgences du site St-Michel fait, dès lors, partie intégrante de l'aide médicale urgente de la région de Bruxelles-Capitale. Beaucoup de patients pourront dorénavant avoir accès plus rapidement à nos soins professionnels. Notre hôpital confirme ainsi son statut d'hôpital de pointe.

Elk jaar bekoort een internationale jury ter gelegenheid van de Academy Awards enkele opmerkelijke projecten, zowel wat onderzoek als praktijk betreft. In 2015 kregen de Europa Ziekenhuizen in Hong Kong een onderscheiding voor de verbouwing van de spoeddienst van de site St-Michiel door het architectenbureau VK, in nauwe samenwerking met de personeelsleden en de geneesheren van de dienst. Deze renovatie werd bekroond met een speciale vermelding in de categorie 'Gebruik van Kunst in de Openbare en Private Ruimtes'.

Binnen deze architecturale context kan een medisch-verplegend team de patiënt een bijzonder kwaliteitsvolle zorg bieden. Daarvoor kreeg de dienst onlangs de erkenning '112', die de site St-Elisabeth ook al kreeg. De spoeddienst van de site St-Michiel maakt voortaan dus integraal deel uit van de medische spoedhulp van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Heel wat patiënten zullen dus sneller toegang krijgen tot onze uitstekende professionele zorgverlening. Ons ziekenhuis doet op deze wijze zijn status van baanbrekend ziekenhuis alle eer aan.



☆ Médecine de pointe_
Geavanceerd_

Dr Michiel Verfaillie_
Neurochirurg / Neurochirurgien

Neurochirurgie_ Neurochirurgie_

La neurochirurgie est une discipline relativement jeune qui ne cesse de se peaufiner au fur et à mesure de l'évolution technologique. Et cette tendance se poursuit aujourd'hui encore. Ainsi, l'introduction de la chirurgie peu invasive dans le cadre des interventions chirurgicales du rachis a permis de supprimer certaines techniques et de contribuer à un rétablissement plus rapide des patients. Plus récemment, l'introduction de la neuronavigation spinale permet aux chirurgiens de travailler de manière encore plus précise qu'avant, notamment pour le placement de matériel d'ostéosynthèse.

Neurochirurgie is een heel jonge discipline die dankzij technologische ontwikkelingen steeds verfijnder wordt. Die trend blijft zich ook vandaag voortzetten. Zo maakte de intrede van de minimaal invasieve chirurgie binnen de spinale chirurgie bepaalde technieken overbodig, waardoor het herstel van de patiënten vlotter verloopt. Recenter is ook de spinale navigatie geïntroduceerd, waardoor men, vooral voor het plaatsen van osteosynthesemateriaal, nog preciezer kan werken dan vroeger.

Een gelijkaardig navigatiesysteem wordt intussen ook gebruikt bij craniale ingrepen.

Un système de navigation similaire est d'ailleurs déjà utilisé pour les interventions au niveau de la boîte crânienne. Ce sont surtout les possibilités de procéder à différents examens avec ce système de navigation qui ont changé ces dernières années. Pour les interventions chirurgicales au niveau de la boîte crânienne, il est de plus en plus recouru à la technique de la fluorescence induite (5-ALA), par exemple, pour l'ablation tumorale cérébrale. Pour la chirurgie de l'anévrisme, cette technique est également utilisée pour vérifier l'intégralité de l'occlusion. Tous ces modules sont intégrés dans un microscope ultramoderne, devenu indispensable de nos jours.

Au niveau des prothèses crâniennes, d'importants progrès ont été réalisés au cours de ces dernières années. Aujourd'hui, il est possible de réaliser une prothèse parfaitement adaptée sur la base d'un CT-scan préopératoire alors qu'avant il fallait tout réaliser manuellement. Et que nous réserve l'avenir ? Aux Cliniques de l'Europe, nous attendons avec impatience les nouveaux progrès technologiques qui vont suivre, notamment suite à l'intégration d'autres paramètres radiologiques (fonctionnels) qui permettront de réaliser des ablations encore plus précises et plus complètes dans des conditions encore plus sûres.

Vooral de mogelijkheid om verschillende onderzoeken binnen dit navigatiesysteem samen te brengen is de laatste jaren echt veranderd. Voor craniale ingrepen wordt ook steeds meer met intra-operatieve kleuringen gewerkt (5-ALA) bijvoorbeeld voor een completere resectie van hersentumoren. Ook voor aneurysmachirurgie wordt deze methode gebruikt en dit om de volledigheid van de occlusie na te gaan. Al die modules zijn geïntegreerd in één ultramoderne microscoop die vandaag de dag onontbeerlijk is.

Op het vlak van schedelprothesen was er de laatste jaren een grote vooruitgang. Vandaag kan men op basis van een preoperatieve CT-scan een schedelprothese maken die exact in een schedeldefect past. Dit moest tot voor enkele jaren handmatig gebeuren.

En wat met de toekomst? Bij de Europa Ziekenhuizen kijken we in elk geval uit naar de waardevolle technologische vernieuwingen die nog zullen volgen, waarschijnlijk door een verdere integratie van nog meer (functioneel) radiologische parameters om nog preciezer en completere resecties uit te voeren in nog veiligere omstandigheden.

Bella Vita Medical Center
Allée André Delvaux 16
1410 Waterloo
T. 02-614 42 00
info@bellavitamedical.be



Bella Vita Medical Center _ Bella Vita Medical Center _

Zoom sur la dialyse au centre Bella Vita

En 2006, les services de néphrologie des Cliniques de l'Europe et des Cliniques Universitaires Saint-Luc ont ouvert ensemble un centre de dialyse de proximité au cœur de Waterloo. Ce centre de dialyse a déménagé le 7 mars 2016 pour rejoindre le Bella Vita Medical Center. Ce service est équipé d'une infrastructure ultramoderne, dans un environnement agréable, spacieux, et très lumineux. Il s'est agrandi et comporte maintenant 12 postes, permettant de dialyser jusqu'à 48 patients.

À propos du Bella Vita Medical Center

Le **Bella Vita Medical Center** ouvrira ses portes en septembre 2016 à Waterloo. Ce projet unique et innovant consiste en un centre médical pluridisciplinaire qui proposera, de manière intégrée, des soins de santé généraux et spécialisés aux habitants de Waterloo et des environs. Des médecins généralistes travailleront en étroite collaboration avec nos spécialistes ainsi qu'avec d'autres prestataires de soins afin d'assurer une prise en charge complète du patient à proximité de son domicile. Un vaste éventail de soins spécialisés seront proposés : chirurgie, ORL, orthopédie, cardiologie, gastro-entérologie, pneumologie, gynécologie, urologie, dentisterie, ...

Grâce à la présence d'infirmières expérimentées et la présence médicale quotidienne, le traitement peut s'effectuer dans des conditions de sécurité maximale. Des consultations de néphrologie générale sont également organisées au sein du Bella Vita Medical Center.

Dialysecentrum van Bella Vita

In 2006 openden de afdelingen voor nefrologie van de Europa Ziekenhuizen en de Universitaire Ziekenhuizen van Saint-Luc samen een buurtcentrum voor dialyse in het centrum van Waterloo. Op 7 maart 2016 verhuisde dit naar het Bella Vita Medical Center. Het dialysecentrum is uitgerust met een ultramoderne infrastructuur in een aangename, ruime en heel heldere omgeving. De afdeling werd uitgebreid tot 12 posten en biedt plaats voor 48 dialysepatiënten.

Over Bella Vita Medical Center

Het **Bella Vita Medical Center** te Waterloo zal in september 2016 zijn deuren openen. Dit uniek en innoverend project bevat een multidisciplinair medisch centrum, dat op een geïntegreerde manier primaire en gespecialiseerde zorgverlening biedt aan de inwoners van Waterloo en omgeving. Huisartsen zullen nauw samenwerken met onze specialisten en andere zorgverstrekkers, zodat de patiënt er voor alles terecht kan en dit vlak bij zijn woonplaats. Er wordt een ruime waaier aan gespecialiseerde zorgen verleend: chirurgie, NKO, orthopedie, cardiologie, gastro-enterologie, pneumologie, gynaecologie, urologie, tandheelkunde, ...

Dankzij de ervaren verpleegsters en een dagelijkse aanwezigheid van artsen kan de behandeling in perfect veilige omstandigheden gebeuren. Ook de raadplegingen voor algemene nefrologie zullen er plaatsvinden.



Service ORL rénové_ Vernieuwde dienst NKO_

Le service Nez-Gorge-Oreilles (ORL) du site Ste-Elisabeth, entièrement rénové, apporte tout le confort nécessaire à l'accueil du patient ainsi qu'au bien-être des médecins et du personnel. L'offre de soins élargie, suite à la création de nouveaux cabinets de consultation et au recrutement de nouveaux spécialistes, permet un suivi optimal du patient grâce à des équipements médicaux toujours à la pointe de la technologie.

De volledig vernieuwde dienst voor Neus-Keel-Oorzaken (NKO) van de site St-Elisabeth biedt het nodige comfort, zowel voor het onthaal van de patiënt als voor het welzijn van de artsen en het personeel. Dankzij de inrichting van nieuwe consultatiekabinetten en de aanwerving van nieuwe specialisten kon het zorgaanbod worden uitgebreid. Zo kunnen we de patiënt steeds optimaal opvolgen met hoogtechnologische medische voorzieningen.

Qui sommes-nous ?_

Over ons_

Mission_

Missie_

Nous consolidons chaque jour davantage la confiance que nos patients nous donnent par l'implication, les compétences et le multilinguisme de nos médecins et collaborateurs. Les Cliniques de l'Europe privilégient des soins personnalisés et garantissent leur haute qualité, leur sécurité et leur efficacité grâce, entre autres, à l'utilisation de technologies médicales de pointe dans un environnement particulièrement confortable et ce, dans le respect de chacun.

Elke dag opnieuw bevestigen wij het vertrouwen van onze patiënten dankzij de inzet en de competentie van onze meertalige artsen en medewerkers. De Europa Ziekenhuizen staan voor gepersonaliseerde zorg die tegelijk hoog kwalitatief, veilig en doeltreffend is door het gebruik van geavanceerde medische technologie in een uiterst comfortabel kader. En dit steeds met respect voor iedereen.

Vision_

Visie_

Les Cliniques de l'Europe veulent être la référence pour Bruxelles et ses environs en termes de médecine de pointe, de soins personnalisés et de prise en charge multilingue. C'est pourquoi nous investissons dans :

- la confiance de nos patients par une prise-en-charge personnalisée
- des relations éthiques et respectueuses avec nos patients, nos collaborateurs et nos partenaires
- le développement continu des compétences de nos médecins et de nos collaborateurs
- une gamme complète de soins efficaces grâce à une collaboration étroite
- une technologie de pointe dans une infrastructure moderne

De Europa Ziekenhuizen willen dé referentie zijn voor Brussel en omgeving wat betreft gespecialiseerde geneeskunde en meertalige, gepersonaliseerde zorg. Daarom investeren wij in:

- het vertrouwen van onze patiënten door een gepersonaliseerde aanpak
- een respectvolle en ethische benadering van alle patiënten, medewerkers en stakeholders
- de permanente ontwikkeling van de competentie van onze artsen en medewerkers
- een doeltreffende en integrale zorg gebaseerd op samenwerking
- geavanceerde technologie in een hedendaagse infrastructuur

Valeurs_

Waarden_



APPROCHE
PERSONNALISÉE
GEPERSONALISEERDE
BENADERING



RESPECT
RESPECT



COMPÉTENCE
COMPETENTIE



EFFICACITÉ
DOELTREFFENDHEID



MÉDECINE DE POINTE
GEAVANCEEERD

Lieven Mangelschots_
 Directeur Zorg & Kwaliteit /
 Directeur Soins et Qualité



Satisfaction des patients_ Tevredenheid patiënten_

Dans quelle mesure recommanderiez-vous cet hôpital à vos amis et à vos proches ?
 In welke mate zou u het ziekenhuis aanraden aan vrienden en familie?

	2014 N= 2100	2015 n = 3938
Patients très satisfaits (/9 ou 10/10) / Zeer tevreden patiënten (9 of 10/10)	91,6 %	92 %
Patients satisfaits (6, 7 ou 8/10) / Tevreden patiënten (6, 7 of 8/10)	2,17 %	6 %
Net promotor Score / Net promotor Score	85,45	90

Quel score attribueriez-vous à cet hôpital sur une échelle de 0 à 10 ?
 Welke score geeft u het ziekenhuis op een puntenschaal van 0 tot 10?

	2014 N= 2100	2015 n = 3821
Patients très satisfaits (/9 ou 10/10) / Zeer tevreden patiënten (9 of 10/10)	51 %	53 %
Patients satisfaits (6, 7 ou 8/10) / Tevreden patiënten (6, 7 of 8/10)	46 %	45 %
Net promotor Score / Net promotor Score	48	51

Net Promoter Score = outil permettant de mesurer la « satisfaction clients » à l'aide d'une seule question et d'avoir ainsi une idée du potentiel de croissance de l'organisation. Le NPS mesure ce qui suit :
 « Dans quelle mesure recommanderiez-vous cet hôpital à vos amis et à vos proches » ?
 = échelle de 11 points allant de 0 (très improbable) à 10 (très probable)
 0-7 = très satisfaits / 7-8 = satisfaits / 9-10= très satisfaits

« Quel score attribueriez-vous à cet hôpital sur une échelle de 0 à 10 » ?
 0-7 = très satisfaits / 7-8 = satisfaits / 9-10= très satisfaits

Net Promoter Score = Instrument om met één enkele vraag « klantentevredenheid » te meten & zodoende een indicatie te krijgen van het groeipotentieel van de organisatie. De NPS peilt:
 « In welke mate zou u het ziekenhuis aanraden aan vrienden en familie » ?
 = 11-puntenschaal, gaande van 0 (zeer onwaarschijnlijk) tot 10 (zeer waarschijnlijk) of 0-7 = niet tevreden / 7-8 = tevreden / 9-10= zeer tevreden

« Welke score geeft u het ziekenhuis op een puntenschaal van 0 tot 10 » ?
 0-7 = niet tevreden / 7-8 = tevreden / 9-10= zeer tevreden

Activité_

Activiteiten_

	2014	2015
Consultations / Raadplegingen	310 765	320 302
Admissions d'urgence / Spoedopnames	50 960	52 595
Admissions / Opnames	22 126	22 040
Hospitalisations de jour - CHIR / Dagopnames - CHIR	7 328	7 597
Hospitalisations de jour - MED / Dagopnames - MED	42 411	45 224
Accouchements / Bevallingen	2 513	2 514
Lits agréés / Erkende bedden	715	709
Journées d'hospitalisation / Ligdagen	168 120	162 989
Durée moyenne du séjour / Gemiddelde ligduur	7,29	7,10

En 2015, le nombre de consultations a augmenté en raison de l'élargissement de notre offre de services médicaux et du déploiement du nombre de médecins. Le nombre d'admissions d'urgence était également sensiblement en hausse. Sur le site St-Michel, l'attrait et la plus grande visibilité du nouveau service d'urgences ont également influencé favorablement la hausse du nombre d'admissions d'urgences. Les hospitalisations de plusieurs jours sont restées constantes contrairement au nombre d'hospitalisations de jour qui ont enregistré une recrudescence. Cette tendance suit la tendance générale nationale suite à l'introduction progressive de techniques moins invasives, notamment pour la chirurgie de jour. Le nombre d'accouchements est également resté stable.

Les Cliniques de l'Europe œuvrent à l'optimisation permanente de leur offre médicale. C'est ainsi que, en regard des besoins de l'hôpital, un service supplémentaire de révalidation à ouvert ses portes sur le site Ste-Elisabeth. Le nombre de lits agréés en maternité a augmenté en fonction des activités prévues. Le nombre de lits agréés pour les hospitalisations de jour dans le service psychiatrie a été revu à la hausse puisque les hospitalisations de longue durée sont de plus en plus souvent remplacées par des hospitalisations de jour.

La durée moyenne des séjours aux Cliniques de l'Europe continue à diminuer sensiblement, comme c'est le cas dans les autres établissements du pays. Cette durée moyenne de séjour est toutefois quelque peu supérieure à la moyenne sectorielle, ce qui reflète la gravité moyenne des soins des cas très divers traités par nos deux établissements.

In 2015 nam het aantal consultaties toe, dankzij een uitbreiding van ons aanbod medische diensten en het aantal artsen. Ook het aantal spoedopnames nam gevoelig toe. Op de site St-Michiel speelt wellicht ook de verhoogde zichtbaarheid en aantrekkelijkheid van de vernieuwde spoeddienst mee in het hoger aantal spoedopnames. De meerdaagse opnames bleven constant, terwijl het aantal dagopnames steeg. Dit ligt in lijn met de brede, nationale trend: de progressieve invoering van minder invasieve technieken, vooral in dagchirurgie. Ook het aantal bevallingen bleef stabiel.

De Europa Ziekenhuizen optimaliseren hun medisch aanbod voortdurend. In lijn met de behoefte werd op St-Elisabeth een bijkomende dienst revalidatie geopend. Het aantal erkende bedden materniteit werd uitgebreid, in lijn met de verwachte activiteit. Het aantal bedden voor dagopnames op de afdeling psychiatrie werd verhoogd, en dit omdat langdurige opnames steeds meer vervangen worden door daghospitalisatie.

De gemiddelde ligduur in de Europa Ziekenhuizen blijft, net zoals in de rest van het land, gevoelig dalen. Deze gemiddelde ligduur ligt wel boven het gemiddelde van de sector, wat de gemiddelde zorgzwaarte van de casemix in onze ziekenhuizen weergeeft.

Tout en € 000 / Alles in € 000

	2014	2015
Chiffre d'affaires / Omzet	239 381	235 952
Frais / Kosten	(-242 694)	(-235 938)
Résultat financier / Financieel resultaat	954	1140
Résultat courant / Courant resultaat	(-2359)	1153
Résultat exceptionnel / Uitzonderlijk resultaat	(-602)	5333
Bénéfice & perte de l'année / Winst & verlies van het jaar	(-2961)	6487
'Acid test'	1,26	1,48
Solvabilité / Solvabiliteit	45 %	49 %

Chiffres_ Cijfers_

En 2015, le chiffre d'affaires des Cliniques de l'Europe, malgré la croissance des activités (justifiées), a régressé notamment en raison des mesures d'économie imposées par le gouvernement fédéral (diminution des forfaits et des honoraires). La gestion active des différents coûts a permis de compenser cette diminution en diminuant sensiblement les frais, ce qui a permis d'obtenir un résultat courant positif. Le résultat exceptionnel essentiel de l'année écoulée s'explique principalement par des montants de rattrapages pour les années 2005 à 2010 incluse.

Ce résultat annuel plus que positif vient renforcer le bilan des Cliniques de l'Europe, ce qui se traduit tant au niveau du court terme que de la solvabilité ; tous deux restent ainsi sensiblement au-dessus de moyennes du secteur et s'en trouvent renforcées.

Ondanks de groei in activiteit daalde in 2015 de omzet van het ziekenhuis, en dit voornamelijk door de besparingsmaatregelen van de federale overheid zoals een daling van de forfaitaire prijzen en honoraria. Een actief beheer van diverse kosten zorgde er echter voor dat deze daling meer dan gecompenseerd werd door een gevoelige kostendaling waardoor het courant resultaat van het ziekenhuis positief werd. Dit belangrijke resultaat werd hoofdzakelijk gevoed door inhaalbedragen voor de jaren 2005 tot en met 2010.

Als gevolg van een sterk positief jaar, versterkt de balans van de instelling gevoelig. Wat zowel voelbaar is op korte termijn als in de solvabiliteit: beide liggen gevoelig boven het sectorgemiddelde.

Colophon_ Colofon_

Editeur responsable / Verantwoordelijke uitgever : a.s.b.l. Cliniques de l'Europe / Europa Ziekenhuizen v.z.w.

Rédacteur en chef / Hoofdredacteur : Jef Peeters, CEO

Coordination / Coördinatie : Jennyfer Doria Tilleux & RCA group

Photos / Foto's : Marco Mertens

Conception graphique & impression / Grafiek & druk : RCA group

Contactez / Contact : info@cliniquesdeleurope.be - info@europaziekenhuizen.be

CLINIQUES
DE L'EUROPE

EUROPA
ZIEKENHUIZEN

advanced care - personal touch

A.S.B.L. **CLINIQUES DE L'EUROPE**
EUROPA ZIEKENHUIZEN vzw

Avenue De Frélaan 206
1180 Bruxelles/Brussel
T. 02-614 20 00

SITE ST(E)-ELISABETH

Avenue De Frélaan 206
1180 Bruxelles/Brussel
T. 02-614 20 00

SITE ST-MICH(I)EL

Rue de Linthoutstraat 150
1040 Bruxelles/Brussel
T. 02-614 30 00

**BELLA VITA
MEDICAL CENTER**

Allée André Delvaux 16
1410 Waterloo
T. 02-614 42 00

info@cliniquesdeleurope.be - www.cliniquesdeleurope.be - info@europaziekenhuizen.be - www.europaziekenhuizen.be
workat.europehospitals.be