CLINIQUES
DE L'EUROPE

EUROPA
ZIEKENHUIZEN

advanced care - personal touch

JAARVERSLAG 2020

EUROPA ZIEKENHUIZEN

© Photography : Olivier Pollet

INLEIDING

Dit jaarverslag blikt terug op een wel heel bijzonder jaar. Met veel enthousiasme gingen we in januari 2020 de uitdaging aan om eind 2020 de JCI-accreditatie te behalen en kondigden we de oprichting en onze deelname aan een nieuw locoregionaal klinisch ziekenhuisnetwerk aan, genaamd H.uni.

Binnen de Europa Ziekenhuizen hebben we steeds de vaste wil om dag na dag kwaliteitsvolle patiëntenzorg te bieden en benadrukken we het enthousiasme van onze medewerkers als team om dit te verwezenlijken. We wisten niet hoe noodzakelijk en onmisbaar dit enthousiasme zou zijn om deze COVID-19-pandemie het hoofd te bieden. In 2020 drongen de woorden COVID-19 en coronavirus in ons dagelijks woordgebruik binnen. De JCI-accreditatie werd naar later uitgesteld.

Het coronavirus nam het grootste deel van onze tijd in beslag en heeft al onze energie opgeëist. We zijn door de eerste twee golven van deze gezondheidscrisis gegaan en door een derde golf begin 2021. Ook binnen deze moeilijke en onverwachte omstandigheden hebben onze medewerkers en artsen al het mogelijke gedaan om onze patiënten de best mogelijke zorg te geven.

Wij hebben het ziekenhuis op korte tijd volledig gereorganiseerd en planbare zorgen moeten uitstellen om tijd en ruimte vrij te maken voor de opvang van de COVID-19-patiënten. Het was een buitengewoon leerrijke ervaring, die ons niet alleen als mens, maar ook als zorgverstrekker en burger heeft geraakt. Als één team zijn we deze uitdaging aangegaan.

We leerden snel. De tweede golf was duidelijk nog zwaarder dan de eerste golf. Dankzij de lessen die we trokken uit onze organisatie van de eerste golf, pasten we onze werking opnieuw aan waar het nog beter kon. Zo konden we ook de continuïteit garanderen van de minder urgente maar belangrijk zorg. Tijdens dit COVID-jaar werd ook onze strategische koers niet uit het oog verloren.

De uitvoering van ons strategisch plan, de herlancering van ons accreditatieproces, de organisatie van een Trauma Center, de verdere ontwikkeling van onze medische en zorgactiviteiten op onze twee sites en met ons netwerk, en ook onze individuele projecten. Kortom: Er werd ook gewerkt aan de toekomst en verder uitbouw van de Europa Ziekenhuizen.

Het jaar 2020 was voor de meesten onder ons een moeilijk en zeer bijzonder jaar. We zijn heel dankbaar voor de ongelooflijke inzet, creativiteit en enthousiasme van onze artsen en medewerkers. In dit jaarverslag 2020 maken wij de balans op van de ervaring van onze verschillende afdelingen tijdens deze pandemie en lichten we ook enkele strategische realisaties binnen de Europa Ziekenhuizen toe.
Veel leesgenot.

Peter Fontaine
Algemeen Directeur
Afgevaardigd Bestuurder

INHOUDSTAFEL

2020: TERUGBLIK OP EEN JAAR GEZONHEIDSCRISIS //04

ALS DE ZIEKENHUISORGANISATIE ONDERSTEBOVEN WORDT GEHAALD... //4
EEN CRISIS MET EEN POSITIEF GEMEENSCHAPPELIJK PUNT //8
TECHNISCHE EN TECHNOLOGISCHE ONTPLOOIING IN “FAST FORWARD”-MODUS //10
TUSSEN BEROEPSHERORIËNTERING EN WERKVERWIJDERING //11
DE INVOERING VAN STRIKTE ZIEKENHUISHYGIËNE //12
DE VREDE BEWARE //14
HET VACCIN, DE STER VAN DE MODERNE TIJD //15
EEN LICHTPUNTJE AAN EEN DONKERE HEMEL //16
PERSONEEL IN HET MIDDELPUNT VAN DE RAMP //17
DANK AAN ONZE HELDEN //18

ENKELE REALISATIES //21

NIEUWE 3D-MAMMOGRAFIE MET TOMOSYNTHESE //21
EEN VIRTUAL REALITY-BRIL OP DE SPOEDGEVALLEN VAN DE SITE ST-MICHIEL //21
ONS DIVERSITEITSPLAN IS ONDERTEKEND //21
VIDEOCONSULTATIES VIA HET DOCTENA-PLATFORM //22
OP MAAT GEMAAKTE KNIEPROTHESEN //22
ACCREDITATIE VAN ONS LABORATORIUM //22
NIEUWE VOORPOST VAN DE BRANDWEER OP DE SITE ST-MICHIEL //25
COMUNICARE, ALS UW HART MET UW ZIEKENHUIS COMMUNICEERT //25

KERNCIJFERS //26

FINANCIËLE GEGEVENS //26
ACTIVITEIT VAN DE EUROPA ZIEKENHUIZEN //27

2020: TERUGBLIK OP EEN JAAR GEZONDHEIDSCRISIS

Het is meer dan een jaar geleden dat COVID-19 ons leven binnendrong. Dit virus dat zo ver weg en vluchtig leek, heeft ons leven volledig veranderd. In de Europa Ziekenhuizen moesten meer dan 2.000 mensen al hun energie en veerkracht inzetten om duizenden patiënten te helpen. Deze gezondheidscrisis zal de geschiedenis ingaan, maar ook een blijvend deel uitmaken van onze carrière. Een terugblik op deze bijzondere periode...

Als de ziekenhuisorganisatie ondersteboven wordt gehaald...
Tijdens de eerste golf bleven veel vragen over de ziekte onbeantwoord en leidde dit tot een gevoel van onbehagen bij het personeel. Tegelijkertijd moest ons land zich ook op meerdere niveaus organiseren en daarbij steeds rekening houden met de evolutie van de wetenschappelijke kennis: beschermingsmateriaal, screening, contactopvolging, lockdownmaatregelen, enz. Het ziekenhuis moest ook zijn werkzaamheden volledig herzien en snel overschakelen op een Ziekenhuisnoodplan (ZNP), wat zowel vanuit organisatorisch als operationeel oogpunt grote gevolgen had.

Het Ziekenhuisnoodplan bestaat uit verschillende fasen. In de eerste fase gaat het ziekenhuis in een voorbereidende fase. Wanneer het naar fase 1A moet overschakelen, heeft het ziekenhuis 48 uur de tijd om 25% van zijn bedden op de intensieve zorgen te reserveren voor COVID-19-patiënten. In de volgende fase (1B) moet 50% van de bedden aan deze patiënten worden toegewezen. In fase 2 moet 60% van de bedden worden gereserveerd voor COVID en moet het ziekenhuis extra bedden op de intensieve zorgen creëren (15% in fase 2A en 25% in fase 2b).

© Photography : Olivier Pollet

- Fase 1 13/03/20
- Fase 1A 29/09/20
- Fase 1B 16/10/20
- Fase 2A 21/10/20
- Fase 2B 02/11/20
- Fase 2A 30/11/20
- Fase 1B 02/02/21
- Fase 2A 06/04/21
- Fase 1B 07/06/21

Het creëren van extra bedden op de Intensieve Zorgen vereist meer adequate apparatuur en technologie, maar vooral meer gespecialiseerd personeel, twee schaarse middelen die vooral in het Operatiekwartier te vinden zijn. Om hen te kunnen verplaatsen, maar ook om het aantal niet-COVID-patiënten op de Intensieve Zorgen te beperken, moest een groot deel van onze operatiezalen gesloten worden. Naast de noodzaak aan gespecialiseerd personeel is de behandeling van COVID-19 patiënten op Intensieve Zorgen zeer lang en complex (gemiddeld 3 weken), wat leidt tot een snelle verzadiging van beddencapaciteit. De behandeling van een groot aantal COVID-19-patiënten vereist ook een noodzaak aan specifieke hospitalisatie-eenheden. Om een COVID-19-eenheid te kunnen openen, moeten echter twee reguliere hospitalisatie-eenheden worden gesloten: één om tot COVID-19-eenheid omgevormd te worden en de andere om extra personeel te voorzien voor deze COVID-19-eenheid, aangezien het aantal personeelsleden bijna verdubbeld moet worden. De verzorging van COVID-19 patiënten is zeer zwaar en omslachtig vanwege alle hygiëne-, isolatie- en beschermingsmaatregelen die getroffen moeten worden.

De activiteit van de Medische- en Zorgdepartementen werd daardoor sterk beïnvloed. Er moesten intermediaire structuren worden opgezet en het beleid inzake de transferts van patiënten moest aangepast worden. In de eerste golf werden de meeste medische activiteiten, met inbegrip van consultaties en de niet-urgente interventies van het Operatiekwartier, stopgezet. Bijgevolg konden de niet-COVID-19-patiënten, die als niet-dringend werden beschouwd, niet behandeld worden tijdens de eerste golf en slechts gedeeltelijk in de tweede golf. *"Deze ziekte is een voorbeeld van een pathologie die een interdisciplinair beheer vereist op medisch niveau en tussen de andere beroepsgroepen,"* benadrukt Dr Bernard Vandeleene, Medisch Directeur en Afgevaardigd Bestuurder. *"Ik wil in het bijzonder alle artsen bedanken die zich vrijwillig hebben ingezet voor de COVID-19-patiënten en die hebben laten zien dat zij, ook al is het niet hun eigen specialisme, toch bovenal arts zijn."*

SINDS HET BEGIN VAN DE CRISIS :

1534 COVID-19 PATIËNTEN

309 OVERLIJDENS

EN VACCINATIE ?

75% MEDEWERKERS GEVACCINEERD

85% ARTSEN GEVACCINEERD

© Photography : Catherine d'Eletto

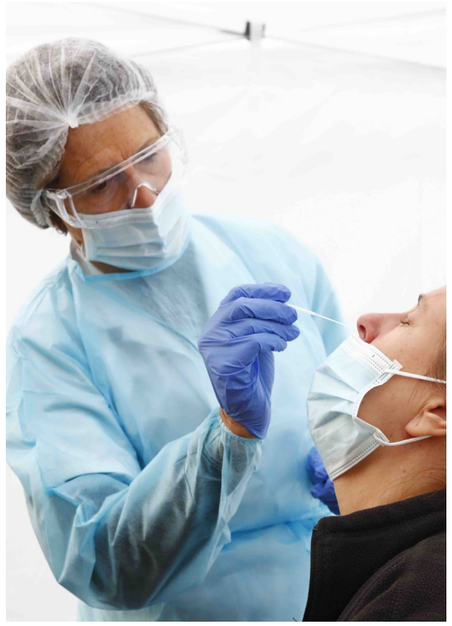
Gedurende de hele epidemie waren de kinesitherapeuten en alle andere paramedici van de Europa Ziekenhuizen zeer actief betrokken bij de zorg aan de COVID-patiënten, in eerste instantie met de ondersteuning van hun ademhalingsfunctie, maar daarnaast ook om hen te motiveren te bewegen, opnieuw kracht, flexibiliteit en uithoudingsvermogen te ontwikkelen.

Ook voor het Administratief Departement heeft de gezondheidscrisis grote veranderingen teweeggebracht, een werking die steeds opnieuw moest aangepast worden aan de evolutie van de maatregelen. Er moesten enkele nieuwe functies en teams gecreëerd worden, zoals aan het onthaal van het ziekenhuis, alwaar een team zich bezig hield met het controleren van de mondmaskers, het ontsmetten van de handen en het bevragen van elke persoon die het ziekenhuis binnenkwam.

Het Call Center en de medische secretariaten werden ook overstelpt met een grote toevloed van telefoons van onze patiënten. Dit was onder meer het geval bij de stopzetting en de hervatting van de consultaties en het uitstellen van niet-dringende ingrepen. Daarnaast zorgden zij ook voor de screening van de patiënten met een electieve ingreep (via een specifieke vragenlijst).

Bij de Sociale Dienst werd, naast hun contactfunctie tussen de patiënt, zijn familie en de diverse zorgverleners, een wachtfunctie opgestart om zo nodig de transferts naar andere zorginstellingen te kunnen regelen, zodat de bedbezetting in het ziekenhuis min of meer onder controle kon blijven.

In het Laboratorium betekende het tekort aan reagentia voor het uitvoeren van PCR-tests dat de dienst een beroep moest doen op de ondersteuning van andere laboratoria om stalen te analyseren om zo snel als mogelijk een diagnose te kunnen vaststellen, om zo de veiligheid van ons ziekenhuispersoneel te kunnen garanderen. Het Laboratorium heeft daarom vervolgens ook geïnvesteerd in een geautomatiseerd systeem voor COVID PCR-analyse, dat in september 2020 in gebruik werd genomen. Tijdens de tweede golf moesten de medewerkers van het laboratorium zich dan ook in een uiterst korte tijdsspanne deze nieuwe manier van werken eigen maken en werden hun werkshiften ook aangepast zodat er 24 uur per dag resultaten konden aangeleverd worden. Daarnaast was vooral de bijkomende administratieve belasting een grote moeilijkheid: bv. het grote aantal aanvragen dat moest gecodeerd worden, de onophoudelijke toestroom van telefoons van patiënten die bezorgd waren over hun resultaten of op zoek waren naar een testcentrum. Tot op heden blijven deze elementen een belangrijk aandachtspunt.



© Photography : Olivier Pollet

In de Apotheek werd het systeem voor de levering van geneesmiddelen en het toezicht op de bestellingen aangepast om zo adequaat mogelijk te kunnen inspelen op de diverse stockbreuken bij de diverse leveranciers.

Op een welbepaald moment was het zelfs noodzakelijk om intern de hydroalcoholische handgel magistraal te bereiden. Bovendien moest ons financieel plan aangepast worden. In een context van grote onzekerheid was het nodig bijzondere aandacht te besteden aan de evolutie van de cashflow, de continuïteit van onze werking te verzekeren en vooraf genomen beslissingen aangaande bepaalde investeringen te herzien.

In de loop van die eerste weken heeft het ziekenhuis, parallel met de evolutie van de wetenschappelijke kennis betreffende het coronavirus, zich dagelijks aangepast aan alle vereisten die nodig waren om een kwaliteitsvolle verzorging van al onze patiënten te garanderen, en daarnaast de optimale veiligheid van ons personeel te verzekeren. Zij hebben immers gaandeweg de harde realiteit van het leven voor de COVID-patiënten ervaren: de dramatische en sterke progressie van de ziekte, de impact op onze oudere patiëntenpopulatie, de soms onmenselijke eenzaamheid van onze patiënten aangezien zij geen enkel bezoek mochten ontvangen, enz.

Het gevoel van angst voor het onbekende heeft geleidelijk plaats gemaakt voor een gevoel van intense emotionele uitputting, veroorzaakt door zowel de regelmatige organisatorische veranderingen als door de zwaarte van de therapeutische verzorging, maar ook door de emotionele en mentale impact waaronder de gehele bevolking gebukt ging.

© Photography : Catherine d'Eletto

Een crisis met een positief gemeenschappelijk punt

Als er echter één positief punt is waarover alle diensten het eens zijn, dan is dat de wederzijdse steun en solidariteit. Deze wederzijdse ondersteuning vond niet alleen plaats binnen de verschillende equipes, maar ook tussen de departementen en afdelingen onderling, ongeacht de functie.

Lieven Mangelschots, directeur Zorg en Kwaliteit, legt uit: *"Toen we ons beroep kozen, wisten we dat we ooit met een pandemie zouden kunnen worden geconfronteerd, en nu zitten we er plots middenin. Het is niet langer iets wat je op het nieuws of in de film ziet, het is een harde dagelijkse realiteit geworden. Ik was al overtuigd van het professionalisme en de inzet van onze zorgverleners en nu zie ik het echt elke dag op de werkvloer. Mijn collega's en ik zien ook een ongelooflijke solidariteit tussen de verschillende beroepsgroepen, die duidelijk aantoont dat wij allen zorgverleners zijn die, zelfs in tijden van crisis, naar een optimale zorgverlening streven met de patiënt als prioriteit. Ik ben er erg trots op om deel van hen uit te maken. Ik zal mijn dankbaarheid voor elk van hen nooit voldoende kunnen uitdrukken."*

Ook de technische en ondersteunende diensten hebben hun taken en prioriteiten moeten bijstellen. Zij hebben moeten werken onder grote urgente druk en zonder problemen hebben ze overuren gepresteerd om hun collega's in de directe patiëntenzorg te kunnen ondersteunen.

Evenmin mogen we al onze nieuwe medewerkers, die in deze crisistijd zijn beginnen te werken, niet vergeten, in het bijzonder een twintigtal buitenlandse verpleegkundigen. Het was voor hen niet evident om zich tijdens deze pandemie te integreren in een nieuwe werkomgeving en een nieuw land. Hun opstart in deze bijzondere context was een welgekomen ondersteuning voor onze zorgteams en dankzij hun inzet en engagement hebben we dan ook de toestroom van patiënten adequaat kunnen aanpakken.

We mogen zeker niet vergeten te vermelden dat de onderlinge hulp binnen ons ziekenhuisnetwerk H.uni en tussen de andere ziekenhuizen onderling, met of zonder de tussenkomst van de overheid, zeer belangrijk was. Als voorbeeld kunnen we het FAGG[1] vermelden dat de verdeling en de levering van bepaalde geneesmiddelen tussen de verschillende ziekenhuizen heeft gecoördineerd. Hierdoor is de wederzijdse ondersteuning tussen de verschillende ziekenhuisapotheken, die al lang op informele basis bestond, toegenomen en officieel geworden.

Daarnaast werden de debriefingbezoeken van de Directie aan de diverse departementen en eenheden, alsook de regelmatige attenties van externe bedrijven en vzw's uitermate gewaardeerd.

1. Federaal Agentschap voor Geneesmiddelen en Gezondheidsproducten

Membre du réseau
Lid van het netwerk
H.uni

Het in 2019 opgerichte H.uni-netwerk verenigt 4 ziekenhuizen (Europa Ziekenhuizen, Cliniques Universitaires Saint-Luc, Kliniek Sint-Jan en Clinique Saint-Pierre (Ottignies)) rond een sterk en convergerend ziekenhuisproject. Het verenigt 7 ziekenhuissites, 7 poliklinieken, meer dan 12.000 gezondheidswerkers, onder wie 2.000 artsen, en biedt een volledig zorgaanbod aan in een groot geografisch gebied, dat Brussel, Waals-Brabant en een deel van Vlaams-Brabant omvat.

In november 2020 brachten Georges-Louis Bouchez (senator en voorzitter van de MR), Vincent De Wolf (Brussels parlementslid en burgemeester en voorzitter van de parlementaire interfractiewerkgroep), Alexia Bertrand (Brussels parlementslid en fractieleider van de MR), Boris Dilliès (burgemeester van Ukkel) en Geoffroy Coomans de Brachène (parlementslid en gemeenteraadslid van Brussel) een bezoek aan de kritieke diensten van de Europa Ziekenhuizen.

In maart 2021, heeft Minister Alain Maron op zijn beurt een bezoek gebracht aan de Europa Ziekenhuizen voor een ontmoeting met de directie en de vakmensen op het terrein, om te luisteren naar hun huidige zorgen en om zijn steun te betuigen.

Technische en technologische ontplooiing in "fast forward"- modus

Op 17 maart 2020 valt de beslissing: de hele Belgische bevolking moet in lockdown. Dit was een noodzaak voor het ziekenhuis, dat steeds meer nieuwe patiënten moest kunnen verzorgen en opnemen, maar het betekende ook een interne reorganisatie voor het personeel dat niet ter plaatse hoefde te werken. In 4 dagen heeft de IT-Dienst een enorme klus geklaard: telewerken was niet de norm in ziekenhuizen, maar is nu mogelijk voor elke werknemer die thuis moet blijven. Pascal Cousin, IT-manager, zegt: *"Het is een zeer moeilijke periode geweest, ook voor het personeel achter de schermen. Ik ben echt blij met hun inzet en met wat zij in zo'n korte tijd hebben bereikt."*

Ondertussen ligt in België alles stil, zelfs patiënten die als "niet-urgent" beschouwd worden, kunnen niet terecht voor een medische consultatie. Er wordt nagedacht over een oplossing voor dit probleem, die op lange termijn dramatisch zou kunnen blijken voor de gezondheid van de patiënten. Het projectteam en de IT-afdeling heeft daarom een systeem van videoconsultaties opgezet, zodat de patiënten een band met hun behandelende arts of zorgverlener kunnen onderhouden.

De patiënten van hun kant, die wegens het bezoekverbod alleen zijn, lijden onder het virus, maar ook onder de afwezigheid van hun familie. Daarom hebben verschillende medewerkers zich vrijwillig aangemeld om zich naast het bed van patiënten te installeren, tablet in de hand, en van top tot teen beschermd in geval van COVID-19-patiënten, om hen zo met hun familie te kunnen laten communiceren.

In de Technische Dienst kwamen de aanvragen van overal toe en waren steeds hoogdringend. Er werden in recordtempo tenten opgezet op onze beide Spoedgevallendiensten om mogelijks COVID-19-positieve patiënten op te vangen. Er werd een nieuwe afdeling voor acute patiënten gecreëerd voor Intensieve Zorgen op de site St-Elisabeth, maar eveneens werden de circulatiestromen in het gehele ziekenhuis volledig hertekend in samenwerking met de Dienst Ziekenhuishygiëne.

Tijdens de tweede coronagolf opende Defensie noodvleugels in drie ziekenhuizen, waaronder de site St-Michiel van de Europa Ziekenhuizen. *"Wij waren erg onder de indruk van hun engagement, efficiëntie en professionalisme"*, vertelt Lieven Mangelschots, directeur Zorg en Kwaliteit.

Tussen beroepsheroriëntering en werkverwijdering

De crisis heeft uiteraard ook grote gevolgen gehad voor het HR-Departement. In korte tijd hebben ze een reeks nieuwe bepalingen op het gebied van de sociale wetgeving moeten opnemen en de veelvuldige veranderingen moeten bijbenen. De sociale wetgeving en de steunstelsels waren niet klaar voor een dergelijke gezondheidscrisis. Er moest dus geanticipeerd worden op de beslissingen die op federaal niveau zouden worden genomen om de veiligheid, het welzijn en een correcte verloning van de werknemers te garanderen. Arnaud Kamp, HR- en communicatie Directeur: *"Als u de cijfers ziet van alles wat er is gedaan op het gebied van mutaties, tijdelijke werkloosheid, dossierbeheer, uitbetaling van extra salarissen specifiek voor COVID en dagelijkse ondersteuning van managers, ben ik erg trots op de cruciale rol die het HR-personeel heeft gespeeld en de daadwerkelijke ondersteuning die ze onze werknemers tijdens deze crisis hebben kunnen bieden."*

Sommige personeelsleden die waren overgeschakeld op meer administratief werk, trokken hun uniform van verpleegkundige weer aan om hun collega's in de directe patiëntenzorg te ondersteunen. Anderen, zoals de Dienst Facturatie, hebben zich tijdens de eerste golf vrijwillig ingezet voor de administratieve opvang van patiënten in de COVID-19-screeningtenten, waarbij zij hun angst voor besmetting opzij hebben gezet. Voor andere diensten moest een deel van het personeel tijdens de eerste golf in tijdelijke werkloosheid gaan omwille van de verminderde activiteit ten gevolge van de stopzetting van de consultaties en de drastische vermindering van de chirurgische activiteit op het Operatiekwartier.

In de eerste golf hebben onze werknemers zich vrijwillig ingezet om mondmaskers te maken voor een oplossing te bieden aan de schaarste aan mondmaskers.

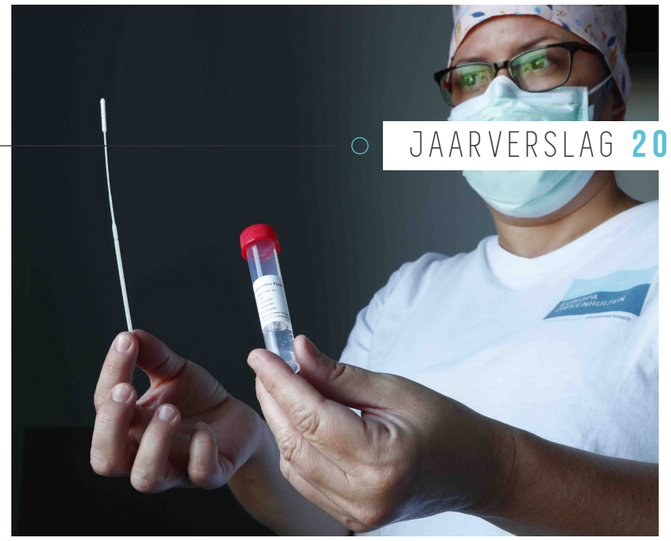
De bijna-sluiting van onze beide Operatiekwartieren heeft er ook toe geleid dat sommige afdelingen zichzelf opnieuw hebben uitgevonden, zoals bijvoorbeeld de dienst Sterilisatie, die bij het begin van de gezondheidscrisis een grote hoeveelheid mondmaskers produceerde, maar ook op veel andere vlakken zoals Sigurd Vandendriessche, hoofd van de sterilisatie op de site St-Michiel, aangeeft: *"Ik wil mijn medewerkers bedanken voor alle inspanningen die ze gedaan hebben. Hun inzet was zeer belangrijk tijdens deze gezondheidscrisis, ze hebben van alles gedaan, mondmaskers genaaid, PCR-testen uitgevoerd, COVID-vaccins helpen prikken, hulp geboden op de diensten van dagchirurgie, de spoedgevallendienst en op intensieve zorgen."*

Een deel van het personeel van het Laboratorium heeft ook een heel andere taak opgenomen, namelijk in de screeningchalets in samenwerking met de dienst Sterilisatie, de dienst Kwaliteit, externe vrijwilligers, onze artsen en assistent-artsen. Regen, sneeuw, vorst, hitte, alle extreme situaties werden beleefd in dit kleine buitenverblijf. *"Het enige wat ontbreekt is de glühwein,"* lachten de patiënten. Ook buiten het Zorgdepartement heeft het personeel te maken met een extra werklast. Zo is de Centrale Informatie Cel (CIC), die in samenwerking met de Dienst IT en het Medisch Departement verantwoordelijk is voor het verzamelen van de gegevens over COVID-19, dagelijks bezig met het doorsturen van een grote hoeveelheid informatie naar Sciensano, zodat de overheden de verdere ontwikkeling van de pandemie dagelijks kon opvolgen.

De inzet en het professionalisme van onze managementteams waren doorslaggevende hefbomen bij de reorganisatie van het ziekenhuis.

De invoering van strikte ziekenhuishygiëne

Het voorkomen van infecties bij patiënten en personeel is altijd de prioriteit van het team van Ziekenhuishygiëne. Met het oog op COVID-19 heeft de dienst zijn organisatie en werking sterk moeten aanpassen. De IT-Dienst heeft aanzienlijk geholpen door een eerste COVID-19 screeningalarm te automatiseren wanneer een PCR-uitstrijkje in het Laboratorium was gecodeerd. Er werd ook een tweede COVID-19-alert gegenereerd van zodra het Laboratorium een positieve test valideerde, wat kostbare tijd uitspaarde en het gaf de mogelijkheid aan onze personeelsleden om onmiddellijk te weten of een patiënt verdacht of positief was bevonden.



© Photography : Olivier Pollet

© Photography : Olivier Pollet

Er is veel tijd nodig geweest om alle informatie te bundelen en veel reflectie met de werkvloer om adequate en valide procedures op te stellen en zo nodig bij te sturen. Er werd een ziekenhuishygiënewacht opgericht die tot op heden operationeel blijft. Door de voortdurende uitwisselingen met het Medisch Magazijn, de Apotheek, de zorgeenheden, de Technische Dienst, de schoonmaak en de Dienst Communicatie konden zij snel oplossingen vinden voor problemen waarmee zij voorheen nog nooit eerder mee te maken hadden gehad. Ook in functie van vorming en opleidingen moest er gebruik worden gemaakt van moderne middelen, zoals video-capsulemontages, webinars, enz.

Om al deze extra noden voor ziekenhuishygiëne te kunnen toepassen, diende een veel grotere hoeveelheid materiaal te worden aangeschaft dan gebruikelijk. *"In het begin van de pandemie was het erg ingewikkeld om de juiste beschermingsmiddelen, van goede kwaliteit en tegen een redelijke prijs, te kunnen vinden"*, zegt Evelyn Vass, Operationeel Directeur. *"Het was nodig om regelmatig te communiceren met de betrokken diensten om hen vooral gerust te stellen dat wij er alles aan deden om al het nodige beschermingsmateriaal voor COVID-19 te vinden. Het stressniveau van onze managers en het personeel steeg meer dan eens. Gedurende enkele weken werkten wij 7 dagen per week en bijna 24 uur per dag om aan de rechtmatige behoeften van onze zorgverleners en personeel te voldoen. Veel afdelingen hebben de logistieke dienst spontaan geholpen en deze hulp was meer dan welkom en nuttig."*

JAARVERSLAG 2020

De vrede bewaren
Voor de gehele maatschappij worden de door de Overheid ingevoerde maatregelen psychologisch steeds moeilijker na te leven, wat tot een groeiende onverdraagzaamheid tegenover het ziekenhuispersoneel heeft geleid. Olivier Briat, verantwoordelijke Dienst Beveiliging, heeft ook meer personeel moeten inzetten: *"Wij moesten het hoofd bieden aan een toenemend aantal gevallen van agressie, zowel bij het onthaal als op de polikliniek en zelfs tegenover het personeel op de afdelingen. Aangezien onze veiligheidsagenten niet op twee plaatsen tegelijk kunnen zijn en de vraag van de verschillende diensten te groot was, hebben wij een beroep moeten doen op een extern bedrijf om ons extra te ondersteunen".*

Ook intern was het soms moeilijk ervoor te zorgen dat bepaalde procedures duidelijk werden nageleefd, omdat de richtlijnen snel werden gewijzigd door nieuwe aanbevelingen vanuit de overheden. Daarom werd na elke Ziekenhuiscoördinatiecel een Newsflash opgesteld om de medewerkers op de hoogte te houden van de verschillende genomen besluiten. Elisabeth Blommaert, Manager Administratie en Patiëntendiensten: *"Wij zijn ons op alle niveaus bewust van de gevolgen die deze situatie heeft voor het professionele en persoonlijke leven van ons personeel. Wij kunnen nooit dankbaar genoeg zijn voor alle energie en het vermogen om oplossingen te vinden bij problemen, veranderingen in de activiteit van het Operatiekwartier, het gebrek aan plaatsen op de zorgeenheden, de agressiviteit en het ongeduld van bepaalde patiënten. Ik heb gezien hoe toegewijd de meerderheid van ons personeel is aan hun werk en voor de Europa Ziekenhuizen is het dan ook een groot geluk om met hen te kunnen samenwerken."*

Het vaccin, de ster van de moderne tijd
Nooit eerder werd zo reikhalzend uitgekeken naar een vaccinatieprik, maar deze bracht ook veel stof tot nadenken over de interne organisatie van de toediening met zich mee. De uitdaging bestond erin zoveel mogelijk medewerkers te vaccineren, rekening houdend met de levering van de vaccins en de prioriteitsregels van de vaccinatie. De risicodiensten moesten eerst gevaccineerd worden. Het was nodig overtuigend te zijn en rekening te houden met de terughoudendheid aangaande dit nieuwe onbekende vaccin. Correcte wetenschappelijke informatie verschaffen is van essentieel belang en niet evident voor een groot aantal mensen tegelijkertijd. Sociale netwerken hebben ons hierin niet geholpen door veel onjuiste, onvolledige of niet geverifieerde informatie te verspreiden. Intern werd een netwerk van ambassadeurs opgezet die op basis van de wetenschappelijke literatuur, gericht met onze medewerkers in gesprek ging. De Dienst Communicatie heeft haar rol ten volle opgenomen met de verspreiding van affiches, video-opnamen, een vaccinatieteller, enz. Dankzij al deze inspanningen neemt het aantal sceptici over vaccinatie met de dag af en kan iedereen in een "COVIDsafe" ziekenhuis werken en behandeld worden.

Naast de interne vaccinatie hebben de Europa Ziekenhuizen ook meegewerkt aan de oprichting van het vaccinatiecentrum in Ukkel, dankzij de vrijwillige inzet van enkele recent gepensioneerde artsen die hun tijd ten dienste hebben gesteld van de burger en het vaccinatieproces.

Een lichtpuntje aan een donkere hemel
Ondanks deze crisis is er ook een positieve kant. Veel van de ingevoerde softwareprogramma's, zoals videoconsultaties of videoconferentiesystemen, zullen na verloop van tijd kunnen worden voortgezet. Telewerken zal eveneens worden behouden voor die functies die het toelaten.

Vandaag, indien we uit de gezondheidscrisis geraken en de cijfers globaal gezien meer en meer groen worden, zullen we ons paradigma moeten veranderen en beseffen dat we met COVID-19 moeten blijven omgaan, beseffen dat het deel zal blijven uitmaken van ons persoonlijk leven, maar ook van onze ziekenhuisactiviteit. Daarom is het van belang dat we een dynamiek creëren om onze projecten opnieuw op gang te brengen zodat we ons plan "Horizon 2025" kunnen verwezenlijken, dit in het belang van onze medewerkers, onze patiënten en ons ziekenhuis.

Hoewel het applaus is weggeëbd en er nog werk aan de winkel is om de gezondheidszorg naar waarde te schatten, heeft deze crisis eens te meer duidelijk gemaakt hoe een essentieel beroep wij allen voor onze samenleving uitoefenen. Het zal tijd kosten om te herstellen van deze crisis, maar we kunnen trots zijn op wat we hebben bereikt voor onze patiënten en hun families.

© Photography : Olivier Pollet

Personeel in het middelpunt van de ramp
Afgezien van de gevolgen voor onze samenleving heeft deze ernstige gezondheidscrisis een impact gehad op al onze personeelsleden en onze toekomst. Werken in de gezondheidszorg betekent in contact komen met menselijk lijden en dood, maar niet in die mate, niet met zo'n gevoel van machteloosheid.

Naast de angst om zichzelf of zijn naasten te besmetten, zijn er echte golven van patiënten van alle leeftijden op onze afdelingen binnengestroomd. Soms gedurende zeer lange perioden, soms razendsnel verslechterend, daarom heeft elke patiënt een stempel op ons nagelaten. Meer dan een jaar lang was er bijna geen rust of adempauze voor ons personeel, steeds meer patiënten, meer lijden, meer paniek bij de familieleden en helaas ook meer sterfgevallen.

Zeer snel werden onze interne psychologen ingezet op de afdelingen ter beschikking en ondersteuning van ons personeel. Luisteren en raad geven was al een eerste belangrijke stap, maar gezien de omvang van de vraag was dat niet genoeg. Het ziekenhuis is daarom een samenwerking aangegaan met een specialist in traumazorg, majoor Erik De Soir van Defensie, die meermaals naar onze equipes is gekomen om hen te begeleiden. Er werd ook een ondersteuningsprogramma voor werknemers (EAP) opgezet met het bedrijf Pulso. Het geeft elke werknemer de mogelijkheid om in contact te treden met een gespecialiseerde psycholoog voor gratis individuele opvolgingssessies. Tenslotte is er ook een welzijn programma opgestart, waarbij diverse workshops worden aangeboden, zoals relaxatie, yoga, wandelen, enz.

DANK AAN ONZE HELDEN
Spoedgevallen
Emergency
ZIEKENHUIZEN
SIX PERSONNES
les mains
sales?

ENKELE REALISATIES

NIEUWE 3D-MAMMOGRAFIE MET TOMOSYNTHESE

De dienst Radiologie op de site St-Elisabeth werkt met een nieuw state-of-the-art mammografie: het "3Dimensions Hologic" mammografiesysteem. De voordelen van dit nieuwe systeem zijn een grotere helderheid van de beelden met een hoge resolutie, een betere ervaring voor de patiënt en een geoptimaliseerde werkprocedure. Het nieuwe 3D-mammografiesysteem is veel nauwkeuriger dan conventionele 2D-mammografie en kan tot 65% meer invasieve borstkankers opsporen.

EEN VIRTUAL REALITY-BRIL OP DE SPOEDGEVALLEN VAN DE SITE ST-MICHIEL

Op de Spoedgevallendienst van de site St-Michiel kan de patiënt beslissen om zich te laten behandelen met behulp van een rustgevende film die hij kan bekijken met een virtual reality-bril (VR). Met deze bril kan hij een Virtual Reality-film zien die hem bijvoorbeeld een rustgevende walvis laat zien. Hij hoort ook zachte golven door een koptelefoon en zijn ademhaling wordt gecontroleerd om zijn aandacht van de uitgevoerde procedure af te leiden.

ONS DIVERSITEITSPLAN IS ONDERTEKEND

De Europa Ziekenhuizen hebben als eerste ziekenhuis in Brussel het diversiteitsplan van Actiris ondertekend. Door deze samenwerking te formaliseren, zal het ziekenhuis subsidies van het Brussels Gewest ontvangen om een tweejarig actieplan uit te voeren om de diversiteit binnen onze organisatie te verbeteren. Aangezien onze ziekenhuizen al een hoog niveau van diversiteit binnen hun muren hebben, zal het verkrijgen van het label aan het eind van het proces ons in staat stellen ons engagement voor de waarden, die wij hoog in het vaandel dragen in termen van rekrutering en management van onze medewerkers, officieel onder de aandacht te brengen.

JAARVERSLAG 2020

VIDEOCONSULTATIES VIA HET DOCTENA-PLATFORM

De Europa Ziekenhuizen zijn nu ook toegankelijk via videoconsultatie voor raadplegingen met artsen en paramedici. De lancering van videoconsultatie is een belangrijke stap in de ontwikkeling van ons medisch aanbod, de integratie en de werking van onze ziekenhuizen en poliklinieken en de toegankelijkheid van ons zorgaanbod. Via dit platform kunnen onze patiënten een arts raadplegen zonder naar het ziekenhuis te moeten komen.

OP MAAT GEMAAKTE KNIEPROTHESEN

De dienst Orthopedie van de Europa Ziekenhuizen plaatst voor de eerste keer in België een knieprothese op maat. *"Dankzij deze nieuwe technologie zal de patiënt sneller kunnen herstellen van de operatie omdat het beenweefsel minder beschadigd zal zijn. Het risico op toekomstige pijn in de gewrichtsbanden of peesontsteking wordt ook verminderd"*, verklaart Dr Cauwenbergs, orthopedisch chirurg in de Europa Ziekenhuizen. De chirurg bespaart kostbare tijd, aangezien de recycleerbare plastic instrumenten die voor de operatie worden gebruikt, ook op maat worden gemaakt met behulp van 3D-printtechnologie. De Europa Ziekenhuizen zijn het eerste Belgische ziekenhuis dat, na Zwitserland, Duitsland en Frankrijk, gebruik maakt van prothesen op maat.

ACCREDITATIE VAN ONS LABORATORIUM

Ons laboratorium, dat al ISO 9001: 2015 gecertificeerd was, werd door het Belac-organisme geauditeerd op zijn actieplan en procedures om te voldoen aan de vereisten van de ISO 15189: 2012- norm voor accreditatie voor hematologieanalyses en het opsporen van enterovirussen en mycobacteriën aan de hand van moleculaire biologie.

Inhuldiging van de nieuwe geavanceerde brandweerkazerne (PASI). Van links naar rechts : Peter Fontaine, algemeen directeur en afgevaardigd bestuurder van de Europa Ziekenhuizen, Tanguy du Bus de Warnaffe, hoofdofficier van de Brusselse brandweer, Paule Denoel, medisch diensthoofd van de Spoedgevallendienst, Pascal Smet, staatssecretaris voor Medische Noodhulp.

JAARVERSLAG 2020

NIEUWE VOORPOST VAN DE BRANDWEER OP DE SITE ST-MICHIEL

In september 2020 hebben de Brusselse Brandweer en de Europa Ziekenhuizen een nieuwe voorpost van de brandweer (VOPO) ingehuldigd op de site St-Michiel van de Europa Ziekenhuizen. Er is nu permanent een ambulance gestationeerd om het gebied en de omgeving beter te kunnen bestrijken.

COMUNICARE, ALS UW HART MET UW ZIEKENHUIS COMMUNICEERT

De Hartfalenkliniek van de Europa Ziekenhuizen heeft de Comunicare app ter beschikking gesteld van haar patiënten op de site St-Michiel (Etterbeek), waardoor follow-up van hun behandeling op afstand mogelijk is. Met de app kan de patiënt rechtstreeks zijn meetgegevens (gewicht, bloeddruk) of symptomen (dyspneu, oedeem, vermoeidheid, pijn, enz.) registreren en toegang krijgen tot nuttige informatie in het kader van zijn behandeling (agenda, behandeling, advies, enz.). De resultaten van de metingen worden automatisch naar het ziekenhuis doorgestuurd en op een beveiligd computerplatform geregistreerd.

KERNCIJFERS

2 ZIEKENHUIS-SITES	**4** CONSULTATIE-SITES	**1690** PERSONEELS-LEDEN	**274** ARTSEN-SPECIALISTEN
285650 CONSULTATIES	**17741** HOSPITALISATIES	**128928** VERPLEEG-DAGEN	**63564** DAG-HOSPITALISATIES
8235 HEELK. INGREPEN MET HOSP.	**10809** HEELK. INGREPEN MET DAGHOSP.	**2206** BEVALLINGEN	**53698** SPOEDGEVALLEN

Financiële gegevens

ALLES IN €000	2019	2020
Bedrijfsopbrengsten	266 325	266 638
Bedrijfskosten	-265 728	-266 425
Financieel resultaat	860	643
Courant resultaat	1457	857
Uitzonderlijk resultaat	2926	168
Winst van het boekjaar	4383	1025
"Acid Test"	1,43	1,69
Solvabiliteit	49,9%	48,4%

Activiteit van de Europa Ziekenhuizen

Tot maart 2020 bevonden de Europa Ziekenhuizen zich in een positieve dynamiek van regelmatige toename van de medische activiteit. Dit werd vervolgens sterker beïnvloed tijdens de eerste golf van COVID-19 (stopzetting van raadplegingen en niet-dringende operaties) dan tijdens de tweede golf (handhaving van raadplegingen) van de gezondheidscrisis.

De daling van de activiteit heeft geleid tot een daling van de inkomsten uit alle bronnen van ziekenhuisfinanciering, met uitzondering van de farmaceutische sector, waarvan het aandeel in de omzet is blijven toenemen. De daling van het BMF en de forfaitaire bedragen is weliswaar (gedeeltelijk) gecompenseerd, maar andere verliezen worden niet door de regering gecompenseerd en wegen op het eindresultaat.

De exploitatiekosten zijn stabiel gebleven ten opzichte van 2019. Terwijl de netto honoraria en de aankopen van niet-COVID-verbruiksgoederen daalden, namen de aankopen van farmaceutische producten toe. De extra bedrijfskosten in verband met het beheer van de COVID-crisis, die weliswaar forfaitair door de regering worden gecompenseerd, de ontwikkeling van de loonsom (ver beneden de begroting als gevolg van de moeilijkheid om gekwalificeerd verplegend personeel te vinden) en de afschrijvingskosten die onze investeringen weerspiegelen, verklaren de stagnatie van de kosten.

Zonder de tussenkomst van de regering via de regularisatie van de COVID-voorschotten zouden de Europa Ziekenhuizen een tekort van ongeveer 14 miljoen euro opgelopen hebben. Dankzij de regularisatie van 15,31 miljoen euro kon het ziekenhuis het jaar afsluiten met een nettoresultaat van 1,025 miljoen euro, of 0,4% van de omzet.

De Europa Ziekenhuizen zijn blijven investeren in ultramoderne medische apparatuur en in hun infrastructuur op beide sites: nieuwe magnetische resonantie en renovatie van de sterilisatieafdeling op de site St-Michiel, nieuwe kamers voor de wachtdiensten en de installatie van een warmtekrachtkoppelingssysteem om onze energiefootprint op de site St-Elisabeth te verkleinen, enz.

De solvabiliteit van de Europa Ziekenhuizen blijft hoog op 48,4% en de liquiditeitsratio (Acid Test) ontwikkelt zich positief op 1,69. De ziekenhuizen komen dus uit het moeilijke jaar 2020 met een stabiele financiële situatie.

CLINIQUES DE L'EUROPE

EUROPA ZIEKENHUIZEN

advanced care - personal touch

GEPERSONALISEERDE BENADERING
RESPECT
COMPETENT
DOELTREFFEND
GEAVANCEERD

De Europa Ziekenhuizen zijn een referentieziekenhuis voor Brussel en omgeving. Als meertalig algemeen ziekenhuis bieden wij een volledig zorgaanbod aan op onze drie sites, St-Elisabeth in Ukkel, St-Michiel in Etterbeek/Europese Wijk en het Bella Vita Medical Center in Waterloo.

Met ruim 300 artsen-specialisten en 1.800 medewerkers zetten wij ons elke dag samen in om zo'n 2.500 patiënten een juiste diagnose, een gepaste behandeling en gepersonaliseerde zorg te bieden. Daarbij zetten wij de meest geavanceerde medische technologie in binnen een hedendaagse infrastructuur, om iedere patiënt hoog kwalitatieve en veilige zorg te bieden in het grootst mogelijke comfort.

Membre du réseau
Lid van het netwerk
Huni

Site St-Elisabeth
De Frélaan 206 – 1180 Brussel
02 614 20 00

Site St-Michiel
Linthoutstraat 150 – 1040 Brussel
02 614 30 00

Bella Vita Medical Center
Allée André Delvaux 16 – 1410 Waterloo
02 614 42 00

Externe Consultatie Halle
Bergensesteenweg 67 – 1500 Halle
02 614 95 00

www.europaziekenhuizen.be

Verantwoordelijke uitgever: vzw Europa Ziekenhuizen, De Frélaan 206 – 1180 Brussel © 2017. Alle rechten van vertaling overname en reproductie, zelf gedeeltelijk, zijn voorbehouden. Existe aussi en Français.