



EUROPE
EUROPA

CLINIQUES DE L'EUROPE
EUROPA ZIEKENHUIZEN



RAPPORT ANNUEL
2014 JAARVERSLAG

Europe Clinics invest for your future health: excellent doctors, well trained care personnel and in all aspects of personal care. Our new IT system channels all patient information into one unique Electronic patient Record (EPR). Thus we expand and improve our medical offering, continuously striving for excellent in top-quality, safe and personalized care in an unusually comfortable environment.

COLOPHON / COLOFON

Editeur responsable/ Verantwoordelijke uitgever
Europa Ziekenhuizen vzw

Rédacteur en chef / Hoofdredacteur
Jef Peeters, CEO

Coordination / Coördinatie
Jennyfer Doria Tilleux & RCA Group

Photos / Foto's
Marco Mertens

Conception graphique et impression /
Grafiek en druk
RCA Group

COVER: "Dr Denoël et Mr Delbushaye, respectivement
Chef de service médical et infirmier-en-chef du service
des Urgences de St-Michel, entièrement renouvelé »

"Dr Denoël en dhr Delbushaye, respectievelijk Medisch
Diensthooft en Hoofdverpleegkundige van de geheel
vernieuwde Spoeddienst St-Michel"



Site St(e)-Elisabeth

BIENVENUE !

L'année dernière, de nombreux patients ont à nouveau pu compter sur les soins médicaux de très haute qualité dispensés au sein des Cliniques de l'Europe. L'année 2014 fut pourtant l'année de tous les changements. Nous avons réalisé d'importants investissements en vue d'accroître toujours plus la qualité, la sécurité et le confort de nos soins et ce, pour chaque patient et chaque visiteur. Notre objectif: assurer des soins pour tous, sans souci, dans un environnement hospitalier familial, loin de l'ambiance habituelle de l'hôpital.

Nous avons également largement investi dans notre équipe de médecins, dans notre personnel de soins, dans l'équipement médical et également dans nos processus. Ainsi, nous pouvons proposer des services efficaces et de qualité qui répondent aux besoins de nos patients tout en suivant les lignes de politique générale de nos gouvernements. Enfin, en 2014, nous avons également introduit une nouvelle 'gouvernance', assortie de statuts actualisés, et modifié la composition du Conseil d'administration et de la Direction.

Immergez-vous dans notre rapport annuel et (re-)découvrez notre hôpital et ses nouveautés en mots... mais surtout en images! Vous pouvez nous adresser toutes vos questions ou remarques à direction@cliniquesdeleurope.be.



WELKOM!

Afgelopen jaar rekenden opnieuw tal van patiënten op de vertrouwde, kwalitatief hoogstaande medische zorg van de Europa Ziekenhuizen. 2014 was voor ons het jaar van de verandering. In eerste instantie investeerden we fors om onze zorg nog beter, nog veiliger en vooral nog comfortabeler te maken voor elke patiënt en elke bezoeker. Ons doel: voor iedereen zorg zonder zorgen, in een vertrouwd ziekenhuis, zonder het ziekenhuisgevoel.

Ook in onze artsen, het zorgpersoneel, de uitrusting en ook in onze processen hebben we aanzienlijk geïnvesteerd. Dat zorgt voor een gegarandeerd kwalitatieve en efficiënte dienstverlening, die beantwoordt aan de noden van onze patiënten én inspeelt op de beleidslijnen van onze overheden. Tot slot introduceerden we in 2014 ook nieuwe 'governance' met hedendaagse statuten en een aangepaste samenstelling van Raad van Bestuur en Directie.

Duik mee in ons jaarrapport, leer ons – opnieuw - kennen en ontdek alle nieuws in woord... en in beeld! Hebt u vragen of opmerkingen? Laat ze ons gerust weten via directie@europaziekenhuizen.be.

Jef Peeters

Algemeen Directeur / afgevaardigd bestuurder

Dr K. Ilunga

Directeur médical / administrateur délégué



Direction/Directie

Direction/Directie

- Dhr Jef PEETERS Algemeen Directeur / Voorzitter
- Dr Kalenga ILUNGA Directeur Médical / Vice-président
- M. Hugues DELESCAILLE Directeur Juridique & Compliance
- Mevr. Els DU BOIS Directeur HRM & Communicatie
- Dhr Lieven MANGELSCHOTS Directeur Zorg en Kwaliteit
- Dhr Philippe SCHERPEREEL Adjunct bij de Algemene Directie
- Mme Chantal SERET Directeur Site St-Michel & Administration
- M. Emmanuel STEVENART Directeur Financier
- Dhr Erik VANDERHEYDEN Operationeel Directeur

Conseil d'Administration/Raad van Bestuur

- Prof. Minne CASTEELS** (Voorzitter)
- Prof. Guy DURANT** (vice-président)
- Dhr Jef PEETERS (secretaris) afgevaardigd bestuurder
- Dr Kalenga ILUNGA administrateur délégué
- Dr Marc BOSQUET
- Dhr Piet DE GREEF*
- Mme Catherine GERNAY*
- Dr Emmanuel HAINE
- Prof. Jacques MELIN
- M. Jean MOSSOUX**
- Dhr Steven VANACKERE
- Dhr Jan VERHAEGHE*
- Dr Lieve VERPLANCKE**

* membre du Comité d'Audit/Audit Comité

** membre du Comité de Rémunération/Remuneratie Comité

Who is who?

La présence d'administrateurs indépendants et de médecins-administrateurs au sein de notre Conseil d'administration garantit l'équilibre des intérêts de toutes les parties prenantes dans la définition et la mise en œuvre de notre politique.

De onafhankelijke bestuurders en artsen-bestuurders in onze Raad van Bestuur zijn onze garantie dat de belangen van ál onze stakeholders evenwichtig aan bod komen in ons beleid.

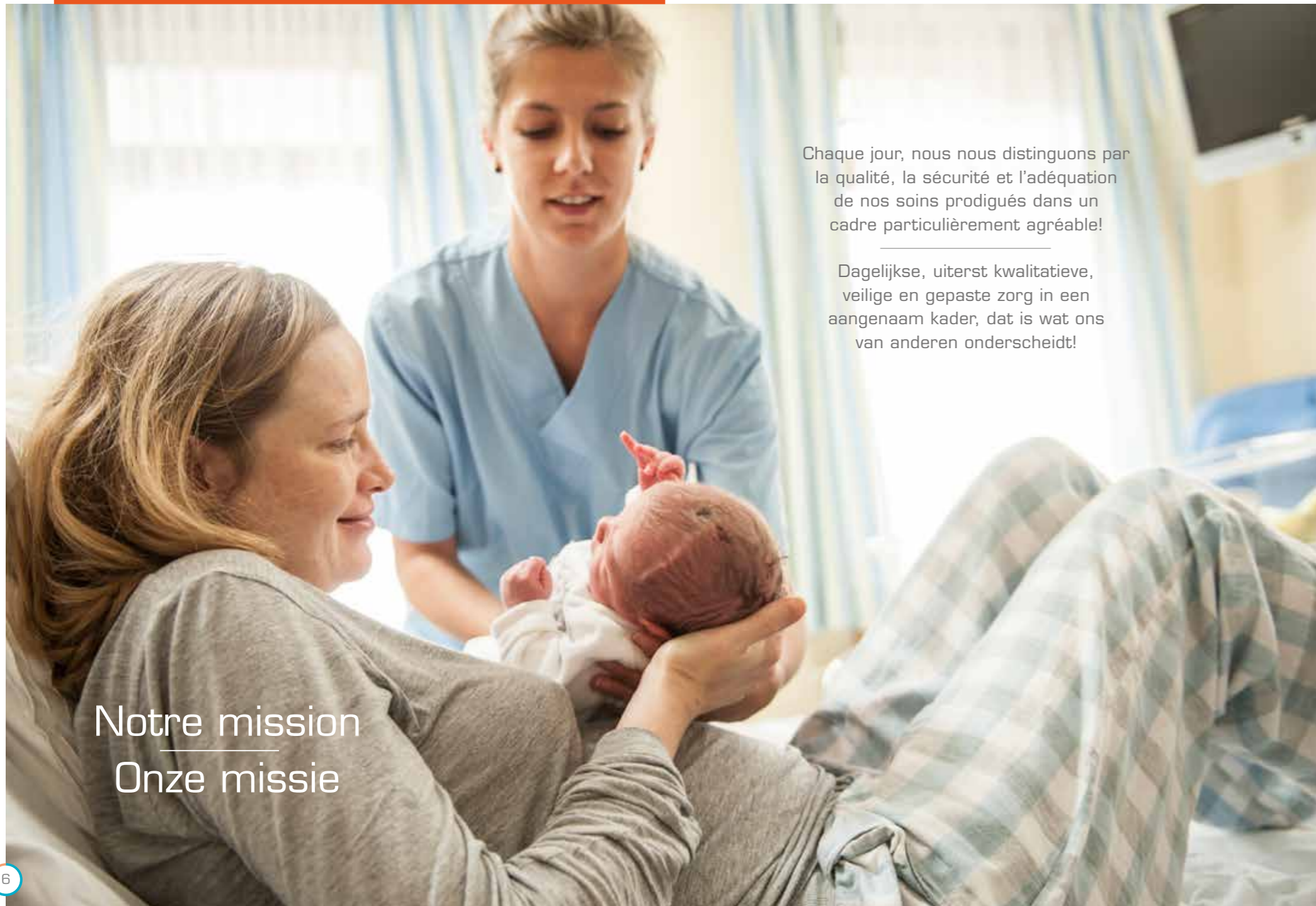
Assemblée générale/ Algemene Vergadering

Les membres du Conseil d'administration, complétés par quatre membres :
De leden van de Raad van Bestuur, met daarbij toegevoegd als leden :

- M. Pierre-Olivier BECKERS
- Dr Caroline VERLINDE
- Mgr Charles-Louis van ARENBERG
- M. Philippe LAMBRECHT



Prof. Minne Casteels (Voorzitter Raad van Bestuur / Président Conseil d'administration)



Notre mission
Onze missie

Chaque jour, nous nous distinguons par la qualité, la sécurité et l'adéquation de nos soins prodigués dans un cadre particulièrement agréable!

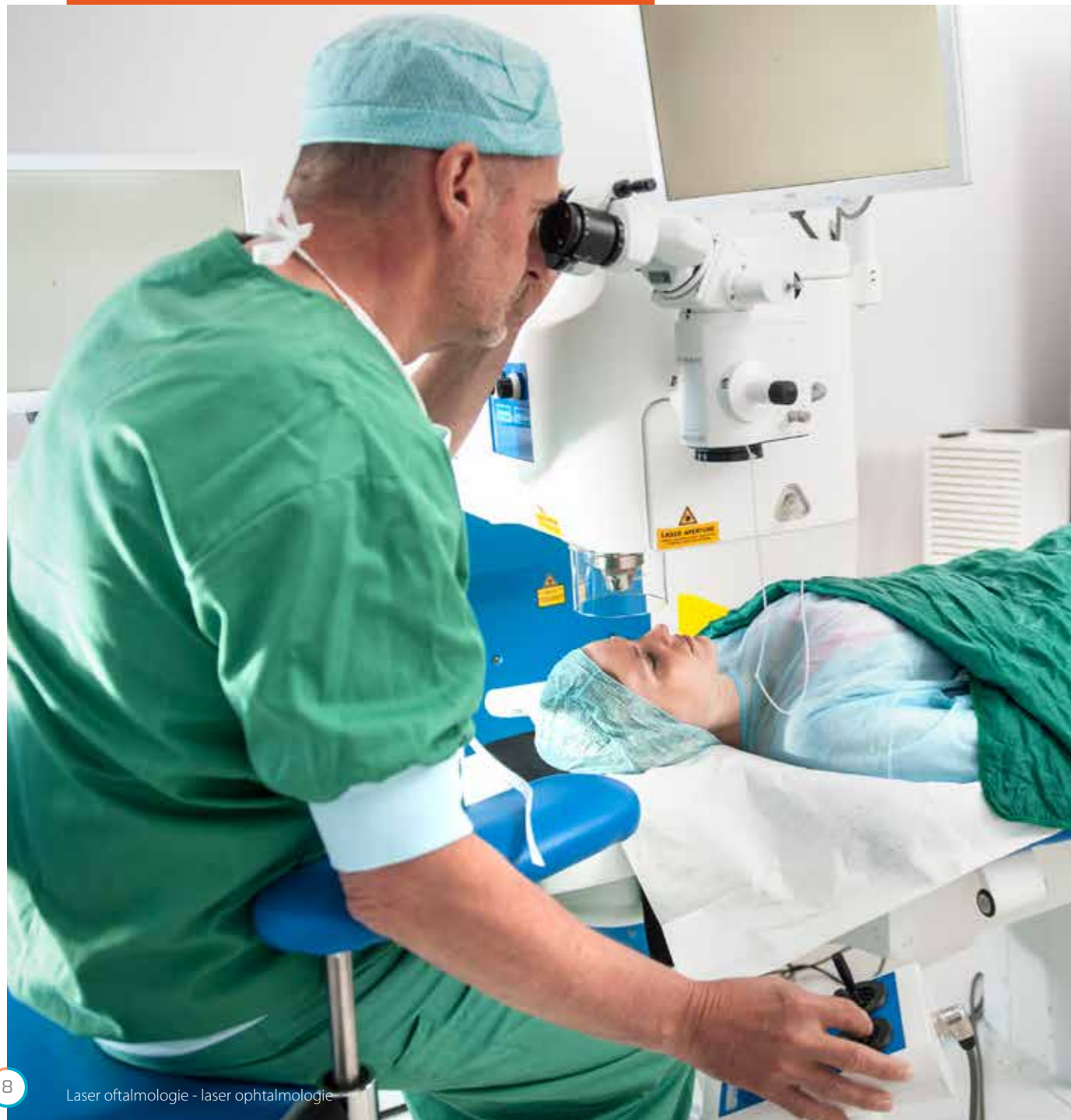
Dagelijkse, uiterst kwalitatieve, veilige en gepaste zorg in een aangenaam kader, dat is wat ons van anderen onderscheidt!

Investir de
manière
innovante
Innovatief
investeren

Nous mettons un point d'honneur à accueillir tous nos patients dans un cadre beau et confortable, à la fois fonctionnel et attrayant.

Onze patiënten ontvangen we graag in een mooi, comfortabel kader, dat zowel functioneel als aantrekkelijk is.



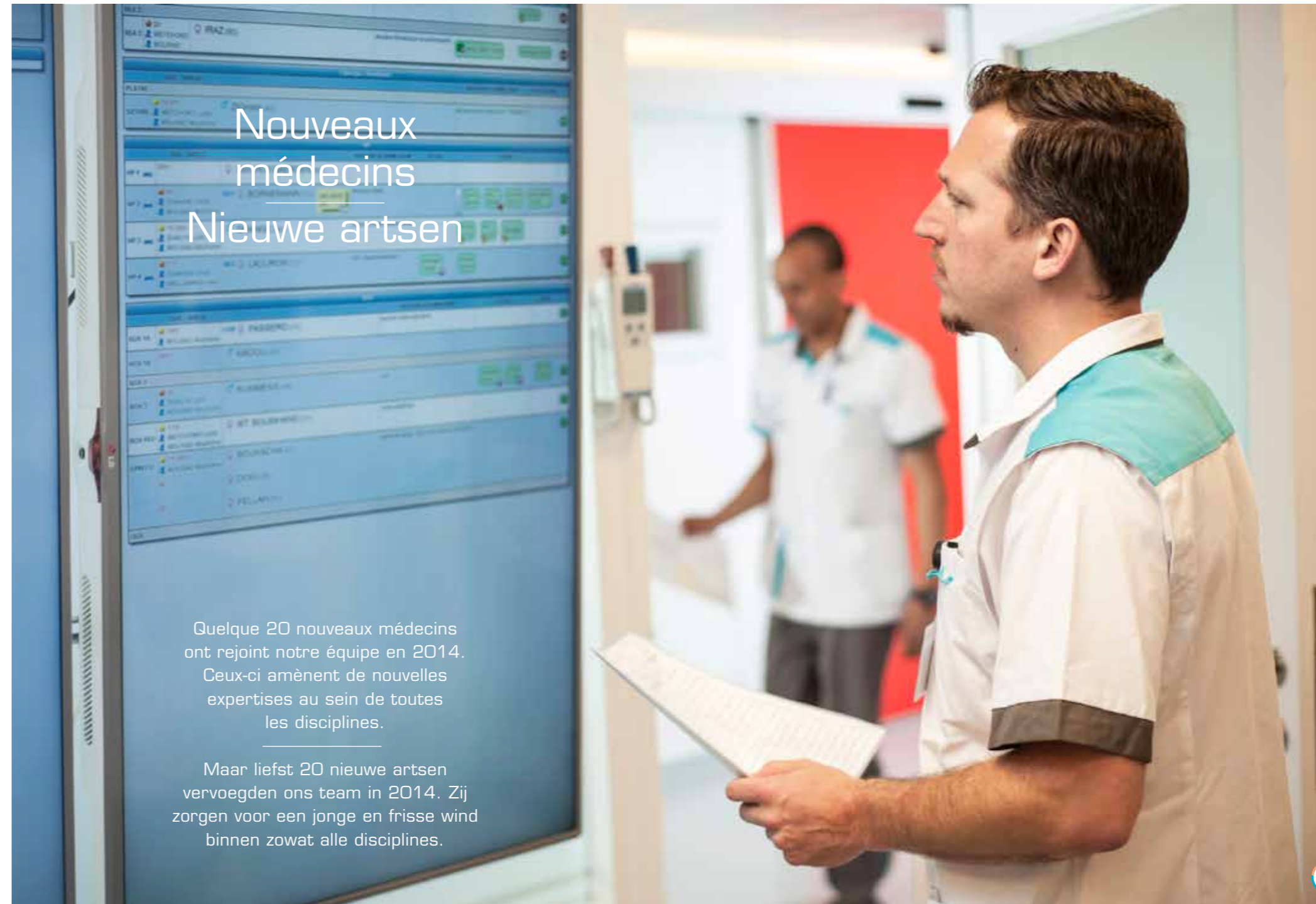


Highlights Plan médical

Highlights medisch plan

Les Cliniques de l'Europe vous proposent une gamme complète de soins médicaux de la plus haute qualité, notamment en collaboration avec la KULeuven et l'UCL.

Bij Europa Ziekenhuizen vindt u een volledig scala van medische zorgen op topniveau, ook in samenwerking met KULeuven en UCL.



Nouveaux médecins

Nieuwe artsen

Quelque 20 nouveaux médecins ont rejoint notre équipe en 2014. Ceux-ci amènent de nouvelles expertises au sein de toutes les disciplines.

Maar liefst 20 nieuwe artsen vervoegden ons team in 2014. Zij zorgen voor een jonge en frisse wind binnen zowat alle disciplines.



Clinique du sein Borstkliniek

Notre institution investit beaucoup en oncologie ; en témoigne notamment l'importante offre multidisciplinaire de notre Clinique du Sein.

Onze organisatie zet sterk in op oncologie, bijvoorbeeld met het uiterst sterke, multidisciplinaire aanbod van onze borstkliniek.



Radiothérapie certifiée ISO Radiotherapie ISO-gecertificeerd

La qualité, nous pouvons la mesurer ; cette année notre service de Radiothérapie s'est aussi vu octroyer le certificat ISO 9001.

Kwaliteit maken we meetbaar: ook onze Radiotherapie behaalde dit jaar het ISO 9001-certificaat.



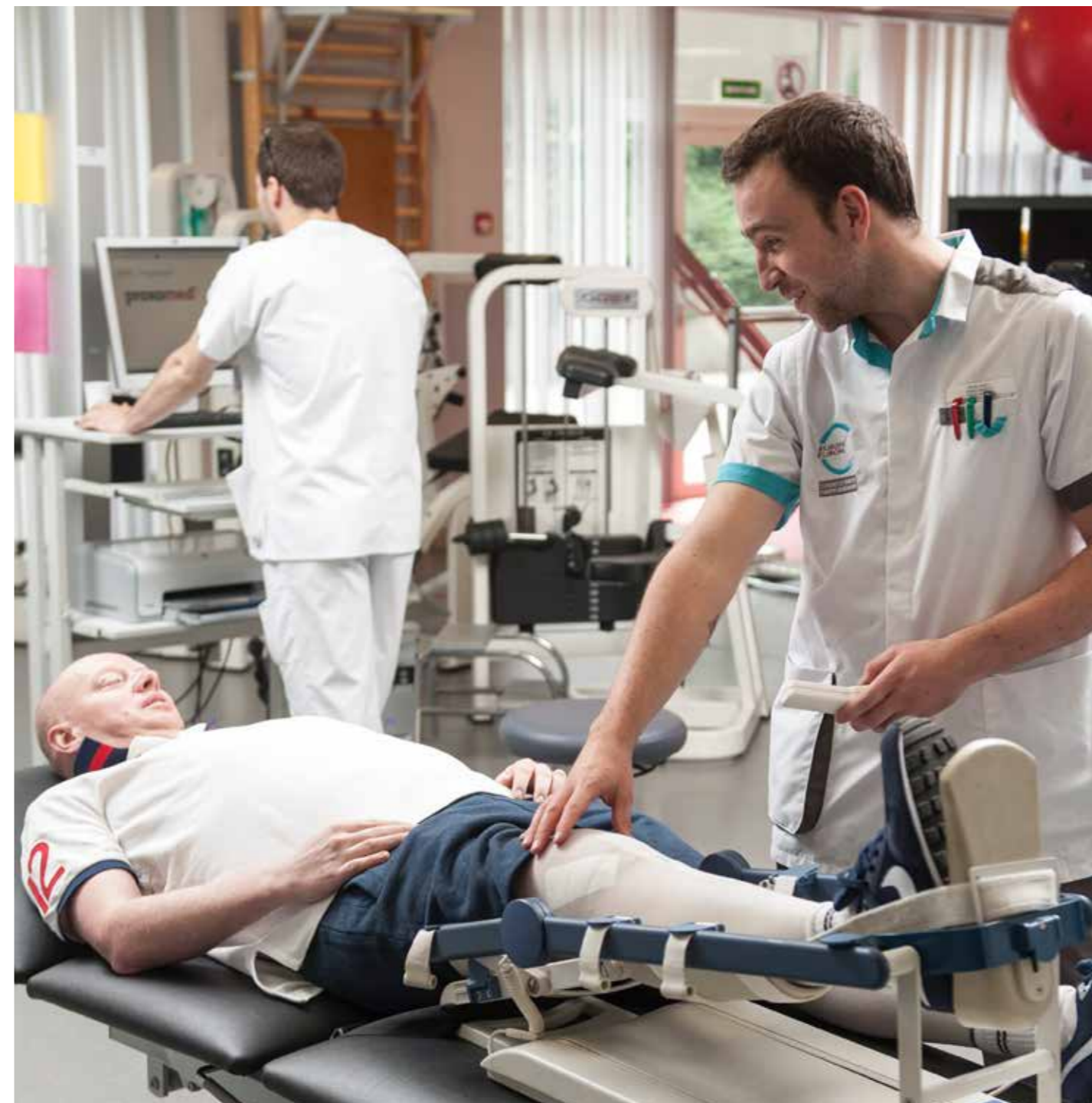
Nouvelle salle coronarographie - nieuwe zaal coronarografie

Itinéraire clinique: l'insuffisance cardiaque

Klinisch pad: hartfalen

Lorsqu'une approche multidisciplinaire s'impose, notamment en cas d'insuffisance cardiaque, nous garantissons la coordination des soins de nos différents prestataires grâce aux itinéraires cliniques afin d'organiser en toute efficacité et sécurité les différentes interventions.

Waar een multidisciplinaire aanpak vereist is - denk maar aan hartfalen - garanderen we de afstemming van de diverse zorgverleners aan de hand van klinische paden zodat alles uiterst veilig en efficiënt verloopt.



Brussels Center Arthroplasty (BCA) & SOS Hanche/Heup

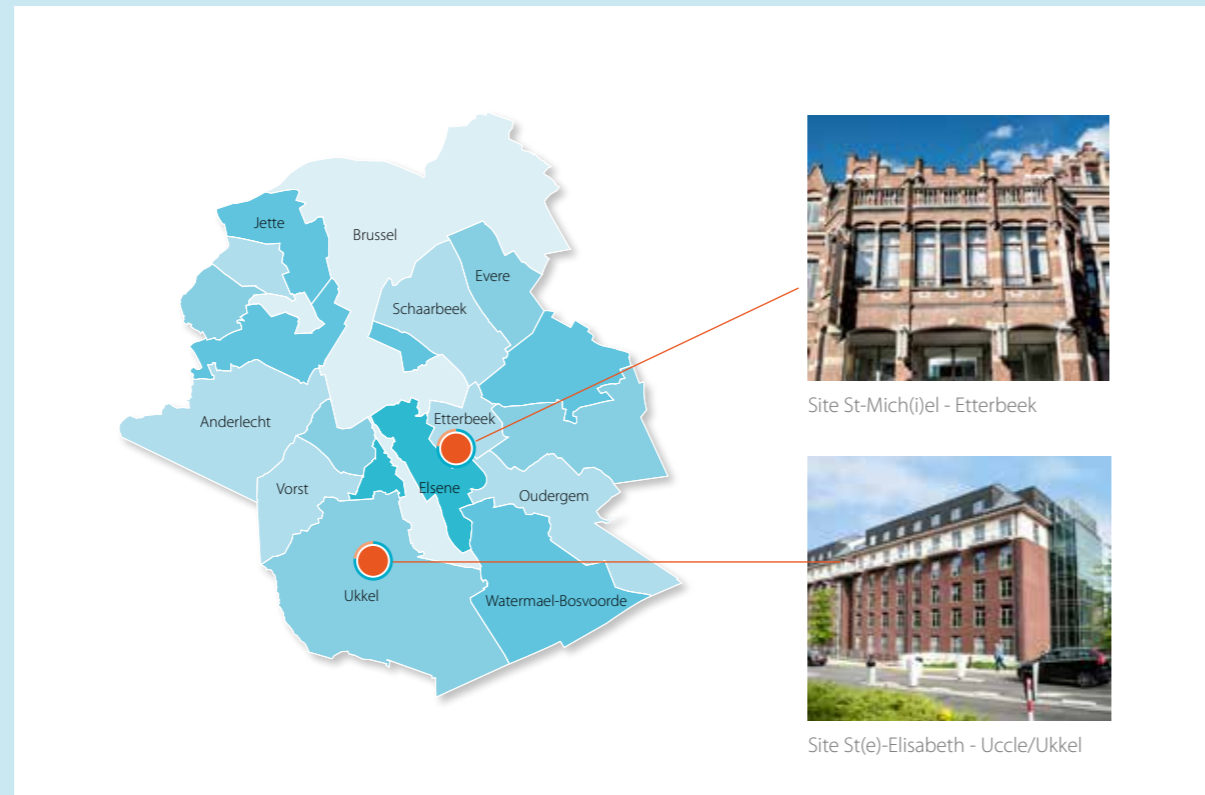
Le tout nouveau centre BCA permet aux patients ayant subi une arthroplastie d'être minutieusement encadrés de l'opération à la révalidation, tandis que notre 'SOS Hanche' garantit une intervention rapide pour les patients souffrant d'une fracture de la hanche.

Het recente BCA zorgt ervoor dat arthroplastiepatiënten vlot en goed begeleid worden van operatie tot de revalidatie, terwijl 'SOS Heup' garandeert dat patiënten met een heupfractuur zo snel mogelijk hun heilkundige ingreep krijgen.

Onze patiënten Nos patients

Tous les habitants de Bruxelles et des alentours sont les bienvenus chez nous. Nous les accueillons en français, en néerlandais ou en anglais, voire également dans d'autres langues courantes.

Bij ons is iedereen uit Brussel en ruime omgeving welkom. We ontvangen u in het Nederlands, Frans en Engels met ruime faciliteiten voor tal van andere courante talen.



Site St-Mich(i)el - Etterbeek



Site St(e)-Elisabeth - Uccle/Ukkel

	Site St(e)-Elisabeth	Site St-Mich(i)el	Cliniques de l'Europe Europa ziekenhuis
Admissions Opnames	13.512	8.614	22.126
Consultations Consultaties	171.838	138.656	310.494
Contact aux urgences Spoedopnames	30.241	20.719	50.960



Stand-up

Amélioration continue LEAN WARD Continue verbetering

Nos équipes de soins recherchent continuellement à s'améliorer : ensemble au cours des réunions « stand-up » hebdomadaires mais également dans la pratique quotidienne de leur métier.

Onze zorgteams streven naar continue verbetering: samen in wekelijkse stand-up meetings, maar ook in de praktijk van elke dag.



Satisfaction des patients Patiëntentevredenheid

Que disent nos patients à propos de nous ? Qu'ils sont très satisfaits de nos soins, de l'accessibilité et de notre infrastructure. Que la communication et le planning peuvent encore s'améliorer.

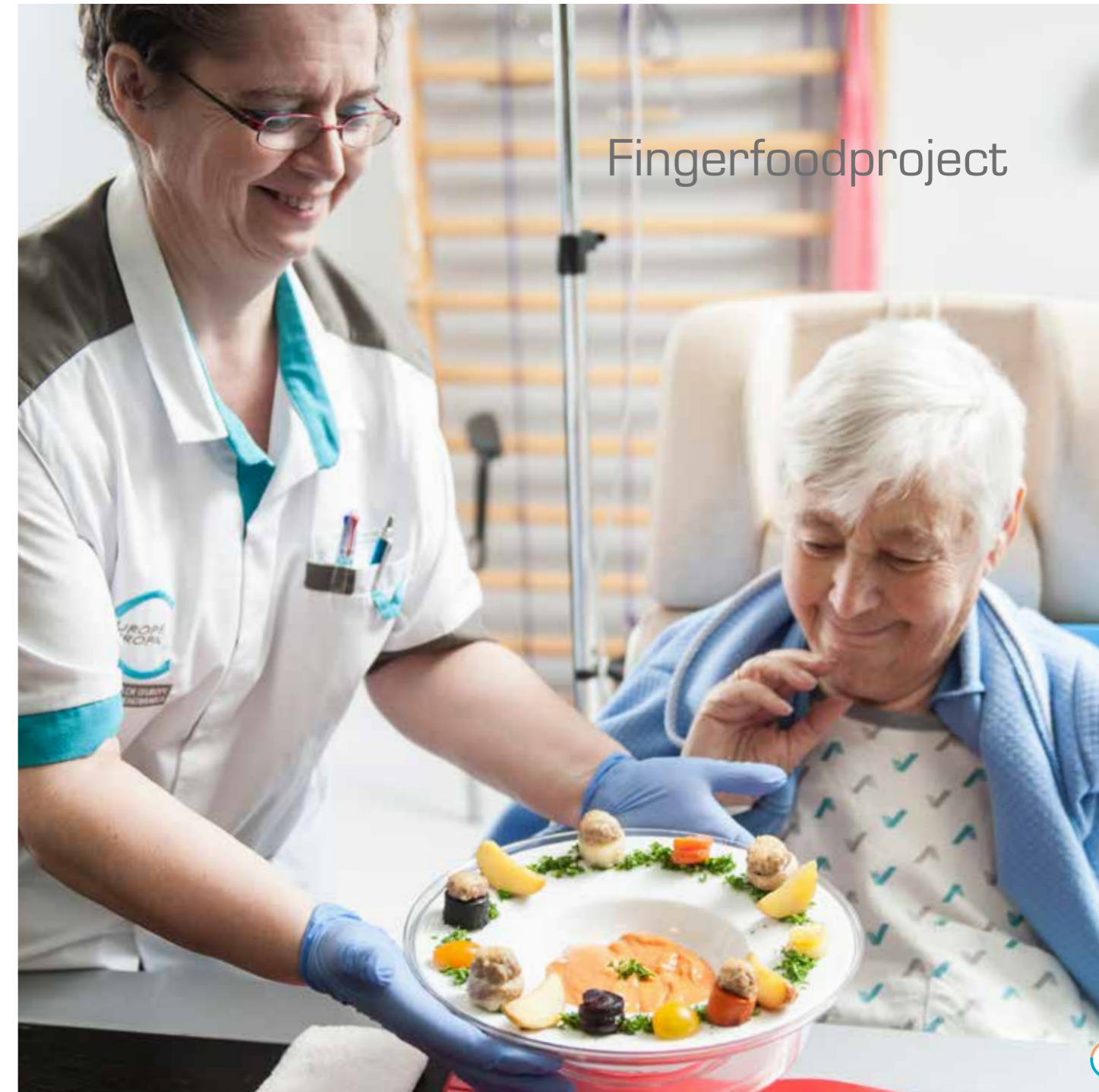
Wat onze patiënten over ons zeggen? Dat ze erg tevreden zijn over onze zorg, de toegankelijkheid en onze infrastructuur. De communicatie en planning kan soms nog wat beter.

« Depuis l'accueil, l'infirmière qui m'a pris en charge, l'opération et les soins post-opération, ... Je suis entièrement satisfait et je recommanderais la clinique à mes proches ou amis. »

“Proficiat aan het personeel, ze doen hun uiterste best, dag en nacht. Heel tevreden.”

« Le personnel est très à l'écoute, très pro, très gentil! »

Fingerfoodproject



“Zeer verzorgd en lekker middagmaal. Extra bravo voor de kok.”

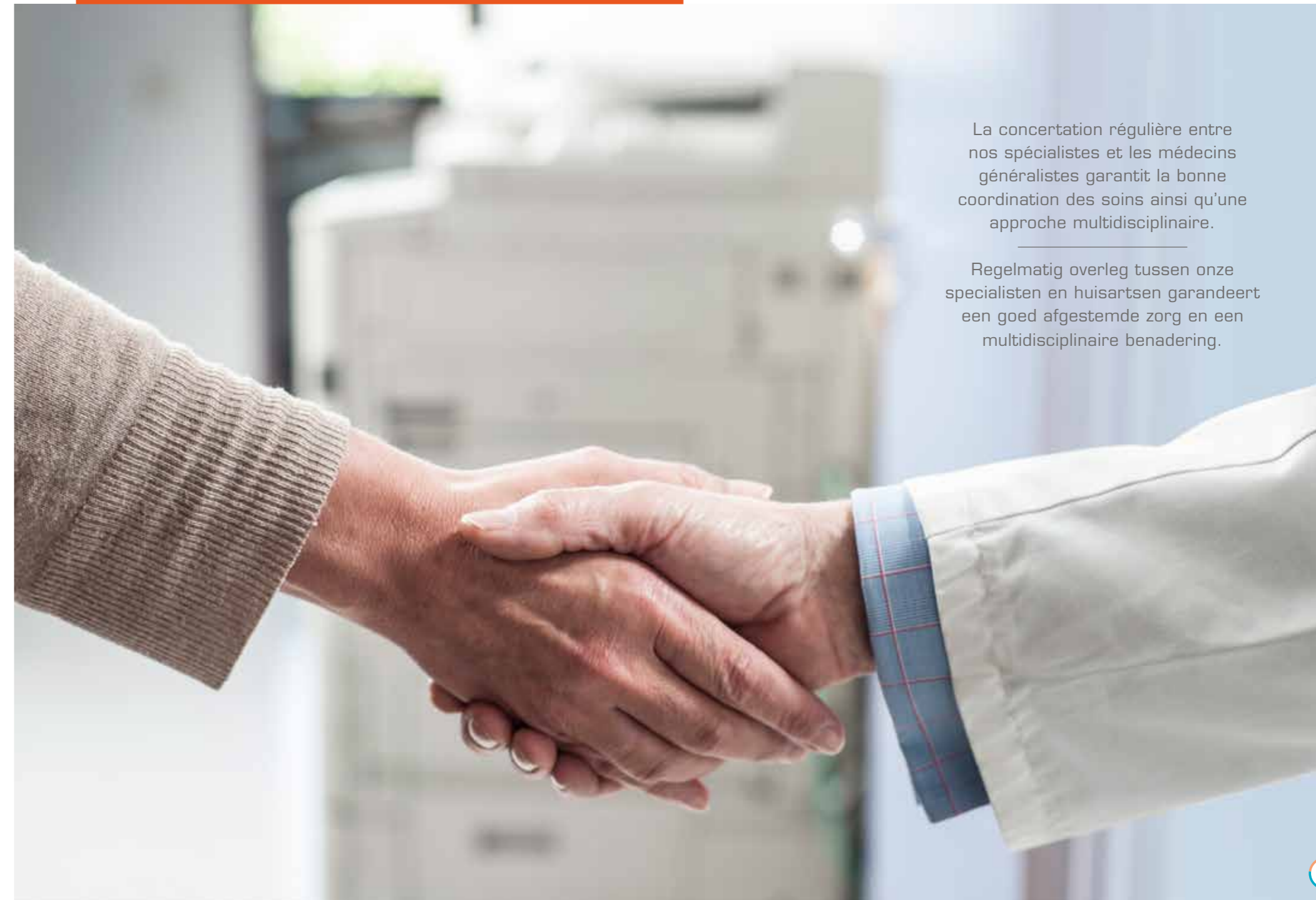
“Your doctors and nurses have a delightful personal approach which is really appreciated. Our compliments. Best hospital we have ever been at and will become our hospital of choice. Very kind personnel.”

Vers un dossier patients unique

Naar één patiëntendossier

Grâce au DPE, toutes les informations des patients seront rassemblées au sein d'un Dossier Patient Électronique unique : informations médicales et paramédicales, informations sur les soins infirmiers, les régimes alimentaires, voire les informations provenant des médecins généralistes.

Dankzij het EPD komt alle patiënteninformatie in één uniek Elektronisch Patiënten Dossier terecht: van medische, paramedische en verpleegkundige info over diëtik tot bij de huisartsen.



La concertation régulière entre nos spécialistes et les médecins généralistes garantit la bonne coordination des soins ainsi qu'une approche multidisciplinaire.

Regelmatig overleg tussen onze specialisten en huisartsen garandeert een goed afgestemde zorg en een multidisciplinaire benadering.

Nouvelle infrastructure et système de tri aux urgences Nieuwe infrastructuur en triage-systeem op de spoed

Le bien-être, le confort et la fluidité sont des critères essentiels au nouveau service des urgences de St-Michel: non seulement l'infrastructure y a été complètement rénovée, mais un nouveau système de tri moderne y a été introduit.

Welzijn, comfort en een vlotte doorstroming staan centraal op de vernieuwde spoedgevallendienst van St-Michiel: niet alleen de infrastructuur werd grondig aangepakt, er kwam ook een hedendaags triage-systeem.



Les Cliniques de l'Europe bénéficient d'une structure financière saine permettant d'envisager d'une part la pérennité de l'institution et, d'autre part, le développement de ses activités.

De solide financiële basis ondersteunt het toekomstgerichte beleid van de Europa ziekenhuizen en dus hun verdere ontwikkeling.

L'année 2014 fut une année de transition. En 2015, le budget est en équilibre ; de nouveaux investissements importants sont prévus.

Grâce à une amélioration significative du processus de facturation et d'encaissement, l'institution a encore renforcé sa solidité financière en 2014. Divers ratios tels que les ratios de solvabilité et le taux d'endettement, qui sont par ailleurs meilleurs que la moyenne du secteur hospitalier, en sont la preuve tangible.

De nombreux efforts ont aussi été entrepris ces deux dernières années afin d'améliorer les résultats de l'organisation. Une augmentation de l'activité liée à une maîtrise des coûts a permis de redresser notre rentabilité afin d'atteindre l'équilibre budgétaire en 2015 et ainsi de retrouver le niveau moyen du secteur.

Sur cette base de structure financière solide et de rentabilité retrouvée, un plan d'investissement ambitieux a été établi pour 2015. Ce master plan prévoit, notamment, des investissements sur les deux sites ainsi qu'un même niveau d'investissement en matériel médical que celui réalisé au cours de ces dernières années.

2014 was een overgangsjaar. In 2015 is het budget in evenwicht en wordt er weer volop geïnvesteerd.

Deze financiële daadkracht werd in 2014 nog versterkt door een significante verbetering van de procedure van facturatie en inning. Onze solvabiliteit en schuldenlast zijn daar het beste bewijs van, cijfers waarmee we trouwens doorgaans beter scoren dan het gemiddelde in de ziekenhuissector.

De laatste twee jaren ondernamen we ook verschillende stappen om de prestaties van onze organisatie te verbeteren. Er werd sterker ingezet op kostenbeheersing, waardoor we onze rentabiliteit hebben bijgesteld. Dit zorgt voor een budgettair evenwicht in 2015, zodat we opnieuw het gemiddelde uit de sector bereiken.

Gebaseerd op deze solide financiële basis en een herwonnen rentabiliteit stelden we een ambitieus investeringsplan op voor 2015. Dit masterplan gaat meer bepaald over de investeringen in de 2 sites enerzijds en over de investeringen in medisch materiaal van de laatste jaren anderzijds.

Nous investissons continuellement dans nos ressources humaines, au niveau des effectifs mais surtout au niveau de l'expertise !

We investeren permanent in onze mensen: in handen, maar vooral ook in expertise!

Ressources
humaines
Human
resources

We want you

...et notamment pour notre nouveau service de revalidation à Ste-Elisabeth, nous souhaitons engager du personnel infirmier ainsi que d'autres collaborateurs. Consultez notre page LinkedIn pour accéder aux différentes offres d'emploi !

...en onder meer voor onze nieuwe revalidatieafdeling op St-Elisabeth zijn we op zoek naar verpleegkundigen en andere medewerkers. Check onze jobsite en LinkedIn-pagina voor alle vacatures!

Nous recherchons continuellement de nouveaux collaborateurs :

- médecins spécialistes • personnel infirmier et soignant • paramédical et technique
- administration et ICT • technique • management
- bénévoles • ...

Wij zoeken continue nieuwe medewerkers:

- arsten • verpleegkunde en zorgkunde
- para- en medisch technisch
- administratie en ICT • techniek
- management • vrijwilligers • ...

workat.europehospitals.be

LinkedIn StepStone

Cliniques de l'Europe
Europa Ziekenhuizen



CLINIQUES DE L'EUROPE
EUROPA ZIEKENHUIZEN



Site St(e)-Elisabeth

av. de Frélaan 206
1180 Uccle - Ukkel
Tel. : 02-614 20 00
Urgences / spoedgevallen
02-614 29 00



Site St-Mich(i)el

rue de Linthoutstraat 150
1040 Etterbeek
Tel. : 02-614 30 00
Urgences / spoedgevallen
02-614 39 00