



L'essentiel 2021



PRÉFACE

5

SOINS

6

Chirurgie: une activité croissante et reconnue	7
Deux agréments indispensables à notre activité	9
Une nouvelle offre de soins pour les enfants	10
Gériatrie: un nouveau cap est franchi	12
Staffer les équipes infirmières: un défi!	13
Le Laboratoire se réinvente	14
Neurologie: en plein développement	15
Déploiement de l'hépatogastro-entérologie	16
La Dermatologie renforcée avec la chirurgie cutanée	17
Pharmacie: maillon indispensable et résilient dans la chaîne des soins	17
Tour d'horizon	20

PROJETS SUPPORTS

24

Systèmes d'information et Secrétariat médical & Archives	
Renforcer la sécurité et réaliser des projets transversaux	25
Infrastructures, Achats & Hôtellerie	
Au rythme soutenu des chantiers	27

Ressources humaines D'un support administratif et managérial à un accompagnement sur le plan humain	31
Administration et finances Veiller au financement et fluidifier les échanges avec les patients	34
Partenariat patient Au cœur de nos valeurs	37
Communication Structurer et développer une communication régulière	38

RÉSEAU HOSPITALIER CHARLEROI MÉTROPOLÉ

40

Le Réseau Hospitalier Charleroi Métropole : une évidence	41
Le Centre du cancer et des maladies du sang est sur les rails	43
HOST pour préserver l'efficacité des antibiotiques	44
Des synergies entre hôpitaux et maison de repos ou de soins avec OST	45

LES CHIFFRES CLÉS DE 2021

46



Le Comité de direction, de gauche à droite: Dr Benjamin Kerzmann, Directeur Médical; Didier Goies, Directeur des Systèmes d'information, du Secrétariat & Archives; David Renaut, Directeur des Infrastructures, Achats et Hôtellerie; Sylvie Brichard, Directrice Générale; Aurélie Van Melkebecke, Directrice Administrative et Financière; Sandrine Wustefeld, Directrice de la Pharmacie; Céline Schietecatte, Directrice du Département infirmier; Laurence Lenoble, Directrice des Ressources Humaines.

2021 est derrière nous depuis six mois déjà, et il se passe tellement de choses en six mois ! Pourtant 2021 a été une année riche en événements, et nous avons dû apprendre à combiner les vagues successives de COVID-19 avec une activité soutenue non liée à la pandémie, dont la population que nous servons a bien besoin pour prendre en charge sa santé.

Vous le découvrirez au fil de ces pages, le nombre de patients qui ont choisi la CNDG n'a en effet jamais été aussi important, et de nombreuses spécialités sont en plein essor. Pour soutenir ce développement, les projets des services de support sont nombreux et leur approche multidisciplinaire garantit que les meilleures orientations soient prises.

2021 a également été l'année de l'agrément du Réseau Hospitalier Charleroi Métropole, que nous formons avec le GHdC. Là aussi, plusieurs projets de collaboration sont en cours, et c'est avec enthousiasme que nous vous en tenons informés.

Merci à nos équipes pour le formidable travail accompli, merci à nos partenaires pour la confiance qu'ils nous accordent, et bonne lecture de ce rapport d'activité.

Sylvie Brichard,
Administratrice déléguée

SOINS

En progrès sur tous les plans:
nouveau, qualité et volume
d'activité



01

Chirurgie : une activité croissante et reconnue

BLOCS OPÉRATOIRES: +23%

En 2021, le nombre de procédures est passé à **8.741** contre **7.279** en 2019. **Cela représente une hausse de plus de 20%** malgré l'impact du COVID-19.

Parmi les disciplines en forte progression, il faut souligner :

- l'augmentation d'activité de l'orthopédie **(+51.2%)** en particulier de la chirurgie prothétique froide (prothèses du genou, de la hanche et de l'épaule). Notre équipe se compose à présent de 6 chirurgiens orthopédistes spécialisés en épaule, colonne, hanche, genou et pied ;
- la très forte augmentation de l'activité d'algologie **(+141%)** due au renforcement de toute l'équipe et au développement de l'offre de soins ;
- la forte progression de la neurochirurgie **(+115.2%)** ;



- l'activité de la chirurgie vasculaire **(+78,9%)** ;
- la continuité dans l'essor d'autres disciplines (chirurgie digestive **(+13.3%)**, gynécologie **(+8,4%)**, et urologie **(+1,2%)** ;
- l'activité des autres disciplines a été plus significativement impactée par le COVID.

L'activité du bloc opératoire a connu une véritable envolée grâce à l'implication de toute l'équipe et de la Cellule de Bloc. Elles ont soutenu ce développement via l'amélioration continue de l'organisation des blocs et le démarrage de la réforme du Quartier opératoire.

CHIRURGIE COLORECTALE LABELLISÉE

La Clinique a reçu le label GRACE (Groupe de Réhabilitation Améliorée après Chirurgie) pour la chirurgie colorectale. Décernée annuellement, cette récompense souligne le respect d'un ensemble de mesures avant, pendant et après une opération, pour réduire l'agression chirurgicale propre à chaque prise en charge. Le programme de "réhabilitation améliorée après chirurgie" géré par nos équipes présente un triple bénéfice pour le patient : récupération plus rapide après l'opération, réduction du risque de complications, durée d'hospitalisation plus courte.

À Charleroi en 2021, seule la CNDG était labellisée GRACE. Une superbe récompense pour l'équipe de chirurgiens, anesthésistes, infirmiers, kinésithérapeutes et diététiciens qui se sont impliqués et s'impliquent dans ce projet.



Groupe francophone de Réhabilitation
Améliorée après Chirurgie

MICROSCOPE 4K 3D ROBOTISÉ

La Clinique s'est dotée d'un microscope 4K 3D robotisé à la pointe de la technologie. Une des toutes premières utilisations de cet appareil a eu lieu pour opérer une tumeur au cerveau.



Le saviez-vous?

Les équipes en salle d'opération portent des lunettes 3D lorsqu'elles travaillent avec le microscope 4K 3D. La haute définition et le zoom qui **grossit l'image à l'écran jusqu'à 39 fois** offrent aux chirurgiens une vue extrêmement précise sur la zone à opérer. Les bénéfices de cette technologie sont nombreux :

- gain de temps durant l'intervention
- durée de l'anesthésie réduite
- diminution des risques pour le patient
- exérèse plus complète pour certaines tumeurs
- meilleures conditions de travail pour toute l'équipe en salle d'opération

02

Deux agréments indispensables à notre activité



LE RETOUR DE L'IRM

Après une interruption de ses activités, l'IRM ou RMN (résonance magnétique nucléaire) de la Clinique a reçu en 2021 un agrément définitif pour son exploitation.

L'équipe a été à nouveau formée à l'utilisation de l'équipement remis en fonction, en attendant la livraison de la nouvelle RMN prévue à l'été 2022.

CLINIQUE DU SEIN SATELLITE: UN AGRÉMENT GARANTISSANT LA QUALITÉ DES SOINS

La CNDG a obtenu l'agrément de Clinique du sein satellite. Cet agrément délivré par l'Avia (Agence pour une Vie de Qualité) atteste de la qualité de nos soins: ils répondent aux exigences européennes pour les soins oncologiques dans le cadre du cancer du sein. Cette reconnaissance officielle impose le respect d'une série de normes qui concernent la mise à disposition de ressources médicales et paramédicales pour accompagner les patients.

Le terme « satellite » indique un volume. Une Clinique du sein satellite opère minimum **60 cancers** du sein par an, tandis qu'une Clinique du sein coordinatrice en opère **125** minimum. Dans un cas comme dans l'autre, l'excellence des soins reste une exigence à tous les niveaux: diagnostique, thérapeutique, suivi, et ce en collaboration avec le GHdC et sa Clinique du sein coordinatrice.

Cette reconnaissance couronne un engagement de longue haleine de la part de nos radiologues, oncologues, chirurgiens, infirmiers, psychologues, kinésithérapeutes...

CHIFFRES 2021

400 mammographies
60 opérations

03

Une nouvelle offre de soins pour les enfants

L'ORIGAMI, NOUVELLE UNITÉ PÉDOPSYCHIATRIQUE DE JOUR

Ouverte en janvier 2021, cette toute nouvelle unité offre des soins pédopsychiatriques sous la supervision d'une équipe multidisciplinaire composée à l'origine d'une pédopsychiatre, d'une psychologue, de deux infirmières et d'une éducatrice.

Grâce à cette initiative, la CNDG entoure de son expertise des enfants et leur famille. Elle accroît ainsi l'offre de soins pédopsychiatriques dans la région. L'Origami a connu une croissance significative au cours de l'année: de 6 places réservées à des enfants âgés de 4 à 8 ans en janvier, l'Origami est passé à 8 places quelques mois plus tard. L'équipe s'est également étoffée. En fin d'année, elle comptait une pédopsychiatre, deux psychologues cliniciennes, trois éducatrices spécialisées en accompagnement psycho-éducatif, deux infirmières spécialisées en santé communautaire, une assistante sociale et deux institutrices (dont une bénévole).

L'objectif de l'Origami est d'accompagner le plus loin et le mieux possible l'enfant pour l'aider à bien grandir. Ce dernier bénéficie d'un trajet de soins complet grâce à la collaboration avec l'ensemble des professionnels de la CNDG: examen pédiatrique, logopédie, psycho-motricité...

Ce sont majoritairement les professionnels de l'enfance (écoles via les centres PMS, pédiatres...) qui orientent les enfants en difficulté vers l'Origami. De manière non exhaustive, les troubles de l'attachement et les difficultés relationnelles, les troubles névrotiques et/ou anxieux, les troubles (pré)psychotiques et les dysharmonies évolutives, les retards de développement ainsi que les troubles du comportement internalisés et externalisés font partie des troubles qui peuvent être pris en charge pour une durée allant jusqu'à 3 mois.



BOOM DES NAISSANCES À LA CNDG

En 2021, le nombre des naissances à la CNDG a atteint le chiffre record de **671 accouchements**. C'est **31 de plus** qu'en 2020.

LA PÉDIATRIE ÉTOFFE SON OFFRE

Ce service a développé son offre de soins au profit des enfants: cardiologie, pneumo-allergologie (développement de la spirométrie sur site) et gastro-entérologie pédiatriques figurent désormais au rang des spécialités disponibles à la CNDG.

Elles se sont ajoutées à la dermatologie, l'orthopédie et la nutrition pédiatrique.



04

Gériatrie : un nouveau cap est franchi

UNE ÉQUIPE 100% SPÉCIALISÉE EN GÉRIATRIE

En 2021, deux ergothérapeutes et un médecin gériatre ont rejoint l'équipe de Gériatrie. Sur le plan médical, ce service est composé de cinq médecins, toutes les cinq spécialistes en médecine gériatrique.

Étoffer l'équipe s'est avéré indispensable pour prendre en charge nos patients âgés fragilisés. En effet, nos deux unités de Gériatrie ont fonctionné à pleine capacité en 2021.

GERIACADEMY : UNE FORMATION CONTINUE

Mieux connaître pour mieux soigner : telle est la raison d'être de la Geriacademy. Ce cycle de formation sensibilise nos équipes, les aide à se perfectionner et permet le partage de bonnes pratiques concernant les syndromes gériatriques.

Les spécificités de la gériatrie se rencontrent dans l'ensemble des services hospitaliers. C'est pourquoi la Geriacademy s'adresse à l'ensemble du personnel soignant de la CNDG.

En 2021, les thématiques abordées étaient la dysphagie et la gestion de la contention.



Le saviez-vous ?

La gériatrie est une discipline médicale qui traite la personne âgée fragile sur les plans physiques, psychiques et sociaux. Pour objectiver l'état de santé du patient, le personnel de soins opère des dépistages systématiques avec des échelles scientifiquement validées, au sein du service de gériatrie, à l'hôpital de jour gériatrique et dans les autres services via la liaison interne gériatrique. Ces dépistages permettent d'activer les leviers spécifiques afin de maintenir ou améliorer l'autonomie et l'indépendance des patients.

05

Staffer les équipes infirmières : un défi !

FONDS BLOUSES BLANCHES ET RECRUTEMENTS

L'Autorité fédérale a dégagé un montant, le "Fonds blouses blanches", pour renforcer les équipes dans le secteur hospitalier. Grâce à ce fonds, la CNDG a engagé 14 équivalents temps plein pour le Département infirmier en 2021. La Clinique a recruté des assistants logistiques, aides-soignants, ergothérapeutes et infirmiers pour renforcer les équipes de soins.



ACCUEIL DYNAMISÉ POUR LES ÉTUDIANTS ET LES RECRUES DU DÉPARTEMENT INFIRMIER

Le recrutement infirmier reste un défi de taille dans le secteur hospitalier. Les premiers pas des nouveaux engagés comme les expériences des étudiants dans un établissement sont déterminants pour la suite de leur carrière. En la matière, la CNDG a enclenché la vitesse supérieure. L'ICANE (infirmière chargée de l'accueil des nouveaux collaborateurs et étudiants) a structuré son travail en trois axes.

1 L'accueil des nouveaux avec un accompagnement en trois temps : avant leur arrivée (visite de l'hôpital, rencontre des infirmiers en chef, information sur les horaires...), au cours de la première semaine, rencontre individuelle avec l'ICANE et après un mois, échange au moyen du rapport d'étonnement.

2 L'accueil des étudiants durant trois heures, chaque lundi matin, qui comprend une visite de l'hôpital, une information sur la programmation des stages et une rencontre avec les équipes.

3 La formation avec une séance mensuelle dédiée principalement au Dossier Patients Informatisé.

En moyenne, l'ICANE accueille **140 étudiants** par mois (ce qui correspond à **1.300 jours de stages** par mois) et elle accueille environ **50 recrues infirmières** par an.

06

Le Laboratoire se réinvente

LA BIOLOGIE MOLÉCULAIRE AU LABORATOIRE DE BIOLOGIE CLINIQUE

Le Laboratoire de biologie Clinique a modifié son fonctionnement en profondeur pour faire face à la nouvelle donne du COVID. Afin de répondre à la demande massive et urgente pour le testing COVID, le Laboratoire s'est équipé de machines adaptées et a formé son personnel à des analyses relevant de la biologie moléculaire. Ces dernières, qui étaient auparavant sous-traitées, sont désormais réalisées par le Laboratoire de biologie clinique.

CHIFFRE 2021

142.192
demandes de tests PCR



NOUVEAU CENTRE DE PRÉLÈVEMENT POUR LA BIOLOGIE CLINIQUE

C'est dans un bâtiment flambant neuf, Avenue de Philippeville à Marcinelle, que le personnel du centre de prélèvement de Couillet a posé, en février 2021, ses garrots, aiguilles et tubes. L'ancien centre de Couillet a en effet déménagé à Marcinelle.

Son activité représente environ 10% du total des prélèvements traités à la CNDG. Le laboratoire reçoit les 90% restants de la vingtaine d'autres centres de prélèvements locaux mais aussi des patients ambulants ou hospitalisés à la CNDG sans oublier les prélèvements recueillis à l'occasion des tournées faites par les chauffeurs (médecins traitants, maisons de repos...). Les centres de prélèvements locaux couvrent le territoire du grand Charleroi et au-delà : Châtelet, Courcelles, Florennes, Gerpinnes, Gosselies, Gozée, Jumet, Monceau-sur-Sambre, Pont-à-Celles...

07

Neurologie :
en plein
développementDÉTECTER SANS DOULEUR LES
NEUROPATHIES PÉRIPHÉRIQUES

Le service de Neurologie a acquis un SUDOSCAN. Cette machine permet le diagnostic et le suivi des neuropathies diabétiques, éthyliques, secondaires à une chimiothérapie... En trois minutes et sans douleur, la machine envoie des impulsions électriques sur la paume des mains et la plante des pieds. Elle scanne la sudation provoquée par les impulsions pour déterminer la bonne santé ou non de la fibre nerveuse autonome excitée. Contrairement à l'électromyographie, le SUDOSCAN fonctionne sans aiguille.

ÉCHOGRAPHIE
TRANSCRÂNIENNE

Nouvelle pratique à la Clinique, l'échographie transcrânienne vient avantageusement majorer l'offre de soins du service de Neurologie. Elle permet la détection précoce de la diminution du flux sanguin dans le cerveau (œdème cérébral, AVC, anévrisme rompu...).

*Le saviez-vous?*

La biologie moléculaire connaît un essor considérable dans le domaine du diagnostic des maladies infectieuses. Elle utilise essentiellement la technique d'amplification génique (ou PCR, pour « Polymerase Chain Reaction ») de fragments d'acides nucléiques (ADN ou ARN), directement à partir d'échantillons cliniques. La PCR permet de détecter, quantifier ou caractériser les acides nucléiques des micro-organismes par des tests sensibles et spécifiques.

08

Déploiement de l'hépatogastro-entérologie

En 2021, l'équipe du Service d'hépatogastro-entérologie s'est encore renforcée et compte à présent 7 médecins.

Ce service répond ainsi à la demande croissante des patients. Il propose également des examens d'écho-endoscopie (l'endoscope est équipé d'un échographe intégré) et des ponctions hépatiques transjugulaires (avec un cathéter allant jusqu'au foie du patient).

L'activité ERCP (cholangio-pancréatographie rétrograde, examen pour le diagnostic et le traitement des maladies du pancréas) s'est elle aussi développée.

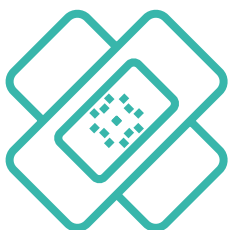
Parallèlement, la salle de réveil du STMI (Service Technique de Médecine Interne) a été agrandie de manière à doubler le nombre d'endoscopies réalisées quotidiennement. Cette amélioration permet une prise de rendez-vous plus rapide pour cet examen.



09

La Dermatologie renforcée avec la chirurgie cutanée

L'offre en dermatologie s'est encore améliorée grâce à l'arrivée d'une chirurgienne spécialisée en chirurgie cutanée et onco-cutanée.



1. Cette vaccination concerne les travailleurs de la Clinique comme des personnes « externes ». La Pharmacie a en effet stocké les vaccins des travailleurs et des patients des médecins généralistes de la région. En soutien de la FAGC, la Pharmacie et les Infrastructures ont permis aux généralistes de vacciner des patients externes.

10

Pharmacie : maillon indispensable et résilient dans la chaîne des soins

VACCINATION: L'ORGANISATION POUR LE COVID-19 FAIT TACHE D'HUILE POUR LA GRIPPE

La vaccination¹ contre le COVID-19 a mobilisé, à elle seule, l'équipe de la Pharmacie durant 28 jours ouvrables avec une présence quotidienne des pharmaciens de 6h30 à 18h00.

La Pharmacie a pu gérer cette phase sensible grâce à l'excellente collaboration de l'ensemble des services concernés : informatique, médecins, secrétariat médical, équipes d'entretien, stewards, secrétariat de direction, médecins pensionnés...

L'organisation mise en place a permis la vaccination de chacun dans les meilleures conditions et dans un climat serein. Ce fonctionnement bien orchestré pour les

vaccinés n'a pas laissé transparaître les défis relevés par les équipes (qu'ils concernent la logistique avec la conservation des vaccins ou encore le volet administratif).

Bénéfice collatéral de la vaccination contre le COVID-19: elle a favorisé les rencontres et les collaborations en interne.

Une fois les rouages huilés pour l'organisation de la vaccination contre le COVID-19, un constat s'est imposé: son efficacité a convaincu l'ensemble des parties prenantes. C'est donc ce nouveau mode de fonctionnement qui a remplacé l'organisation qui prévalait pour la vaccination du personnel de la CNDG contre la grippe.

CHIFFRES 2021

La Pharmacie a stocké
presque **6.000**
doses de vaccin contre
le COVID-19

DU -1 AU +2: LA PHARMACIE DÉMÉNAGE

Dans le cadre des travaux baptisés Opus 24, l'étage -1 de la clinique a connu (et connaît encore) une phase de reconditionnement importante. En mai 2021, la Pharmacie a donc fait ses cartons pour quitter le niveau -1. Elle occupe provisoirement des locaux du 2^e étage.

Déménager une pharmacie hospitalière implique la coordination millimétrée des équipes logistiques internes et de firmes externes. Impératif pour ce déménagement: accueillir le personnel et un matériel spécifique (frigos, robot, flux des chimiothérapies...) sans jamais interrompre la disponibilité des traitements pour les patients.

Ce déménagement était un challenge de taille. Non seulement, le personnel de la Pharmacie a adapté ses habitudes de travail, mais en outre le déménagement a presque télescopé l'Accréditation Canada International, les visites d'accréditation ayant eu lieu trois jours seulement après la fin du déménagement.





Le saviez-vous?

OPUS 24

La Clinique s'est lancée en 2019 dans un nouveau projet de constructions et de rénovations de ses infrastructures. Son nom de code: OPUS 24!

Concrètement, 3 grands projets seront réalisés, sur plus de 8.000m²:

- extension des niveaux 0 et +1
- reconditionnement partiel du niveau -1
- reconditionnement partiel du niveau 0

Pour en savoir plus, lisez aussi la rubrique Infrastructures, Achats et Hôtellerie.

L'ACCRÉDITATION DANS UN CONTEXTE DE DÉMÉNAGEMENT

Pour la Pharmacie, le référentiel médicament est un « mammouth »: 3/4 des critères du référentiel sont des critères « or ». Au-delà de la vaccination et du déménagement, l'accréditation a mobilisé les forces de l'équipe de la Pharmacie.

Mais le jeu en valait la chandelle. La Pharmacie fait en effet partie intégrante du parcours de soins, elle n'est pas juste un service support.

MÉDICAMENTS: DEUX ARMOIRES CONNECTÉES AUX URGENCES

La CNDG s'est dotée de deux nouvelles armoires à médicaments informatisées et sécurisées. Ces armoires, uniques en Belgique et choisies pour leur utilisation intuitive, se trouvent aux Urgences. Elles sont entrées en fonction en juillet 2021.

Ce nouveau dispositif vise trois objectifs essentiels: 1° la sécurisation du médicament (accessible uniquement par la personne qui se connecte), 2° la traçabilité des prises médicamenteuses au nom du patient (pour la sécurité de ce dernier), 3° un gain de temps pour le personnel de soin (les armoires étant réapprovisionnées par la Pharmacie et les stocks gérés de manière automatisée) via notamment une facturation immédiate et complète.

Après plusieurs mois d'utilisation, non seulement le système donne satisfaction mais en plus, des améliorations ont été prévues.



11

Tour d'horizon

L'ÉTHIQUE AU CŒUR D'UNE CONFÉRENCE ET DE TROIS ATELIERS

En novembre, le Comité d'éthique a organisé le *Mois de l'éthique* au profit du personnel de la Clinique. Les événements suivants étaient au programme :

- une conférence scientifique *Projet thérapeutique*, avec le Docteur Jean-Marie Maloteaux (Président du Comité d'Éthique des Cliniques Universitaires de Saint-Luc à Bruxelles),
- des ateliers animés par nos équipes : *Communication: les annonces difficiles*; *Soins continus indiqués ? Aide-toi du PICT! (Palliative Care Indicators Tool)*; et *Euthanasie: aspects juridiques et éthiques*.

En outre, l'Essentiel qualité, une publication interne, a consacré sa dixième édition à l'éthique.

Ces initiatives visaient à informer au mieux les équipes sur une série de questions sensibles: qu'est-ce que l'éthique? En quoi suis-je concerné(e)? Que faire en cas problème? Qui contacter?

10 BOUGIES POUR NOTRE CENTRE DE DIALYSE

Fruit de l'accord tripartite entre le GHdC, les Cliniques Universitaires Saint-Luc et la CNDG, le centre de dialyse basé à la Clinique a fêté ses 10 ans en septembre 2021. La CNDG accueille des patients chroniques séjournant à proximité (Courcelles, Jumet, Gosselies, Frasnes-lez-Gosselies...). Ils viennent en dialyse 3 fois par semaine.

Ce centre local est passé de 190 dialyses à sa création en 2011 à 2.026 dialyses en 2020. En 2021, il a franchi la barre des 2.255 dialyses. Véritable service de proximité, il est très apprécié des patients, qui sont confrontés à un traitement exigeant.



TRAÇABILITÉ RENFORCÉE EN STÉRILISATION

En parallèle de la croissance de l'activité au Bloc opératoire, l'activité de la Stérilisation s'est développée.

CHIFFRES 2021

20.328
boîtes stérilisées

En 2021, le service a mis l'accent sur la traçabilité. Tout le matériel est tracé qu'il s'agisse des « boîtes » ou des « Peel-packs » (emballages « pelables »).

La totalité des sets communément appelés « boîtes » est tracée tant au bloc que dans les unités de consultation. Tout utilisateur

du logiciel de gestion du matériel stérilisé peut suivre sa « boîte » en temps réel. En 2021, la Stérilisation a tracé plus de 500 sets.

L'année dernière, la Stérilisation a lancé la traçabilité des Peel-packs. Ces derniers sont utilisés par le quartier opératoire, les services généraux, les consultations...

Pour les Peel-packs, la Stérilisation trace chaque instrument (plus de 1000 instruments). C'est au moyen d'une machine, acquise en 2021, que l'équipe grave en interne les instruments avec des codes uniques en fonction des services et des spécialités.



ACCREDITATION CANADA INTERNATIONAL - ACI LA CNDG CONFIRME SON NIVEAU OR

L'accréditation est un processus d'évaluation de l'amélioration continue. Elle est menée par des experts indépendants et se fonde sur des normes internationales. Gage de qualité, cette accréditation atteste de la préoccupation constante des équipes de la CNDG pour la qualité et la sécurité des soins. Elle démontre également la volonté qu'ont les équipes de s'améliorer continuellement et de travailler en partenariat avec le patient.

Les experts d'ACI (Accréditation Canada International) ont décerné l'or à la CNDG. Par rapport à l'accréditation 2017, il s'agit bien plus que d'une simple prolongation de ce que la Clinique avait atteint quatre ans auparavant.

En effet, les critères d'évaluation n'avaient pas changé depuis 10 ans à l'international alors qu'ils n'ont cessé d'évoluer au Canada. La visite d'accréditation de juin 2021 a vu la mise à jour de l'évaluation en Belgique, avec dès lors 10 ans d'évolution rattrapés en une seule fois. La CNDG a donc répondu à des critères d'exigence supplémentaires, dans le domaine du partenariat patient notamment.



”
À la CNDG.
vous avez tout
d'une grande
”

L'équipe des visiteurs d'ACI

PROJETS SUPPORTS

La transversalité
à tous les étages



Systèmes d'information et Secrétariat médical & Archives **Renforcer la sécurité et réaliser des projets transversaux**

CYBERSÉCURITÉ: FAIRE FACE À UNE MENACE INÉDITE

La cybercriminalité est un phénomène mondial qui n'épargne pas les établissements de santé. En 2021, « Les organisations du secteur des soins de santé ont été particulièrement ciblées avec, en moyenne, 1.507 cyberattaques par semaine, en hausse de 124% en comparaison avec 2020¹. »

La question de la sécurité informatique ne s'est jamais posée avec autant d'acuité. Lutter contre les cyberattaques est un combat quotidien. Chaque utilisateur

d'un logiciel, d'une boîte mail au sein de la Clinique joue un rôle dans la chaîne de la sécurité. La plupart des attaques en Belgique ont commencé par un hameçonnage (phishing) malveillant auquel a mordu un travailleur.

Pour renforcer notre sécurité informatique, le Département des Systèmes d'information, du Secrétariat médical & des Archives a donc mis en place :

- des moyens techniques pour éviter les attaques,
- des moyens techniques pour protéger les données s'il n'est pas possible d'éviter l'attaque,
- des formations pour sensibiliser les utilisateurs.

NOUVEAU DPI: UN MEILLEUR SUIVI DES DOSSIERS ET UNE MISE À DISPOSITION PLUS RAPIDE

L'année 2021 a vu le déploiement du nouveau DPI (Dossier Patient Informatisé) dans presque tous les services. L'objectif pour 2022 est de l'implémenter partout. Ce déploiement va bien au-delà d'une simple nouveauté logicielle. Le DPI a changé la manière de travailler des médecins, des infirmiers, du Secrétariat médical & des Archives.

¹ <https://www.lespecialiste.be/fr/actualites/e-health/le-secteur-des-soins-de-sante-cible-par-les-cyberattaques-en-2021.html>, site consulté le 4/04/2022

Exploitant également la reconnaissance vocale, le nouveau DPI diminue le temps de mise à disposition du protocole pour les médecins extérieurs. En parallèle, le rôle des secrétaires médicales a évolué: le temps consacré à la dactylographie des protocoles est remplacé par un travail de suivi des dossiers médicaux dans le nouveau DPI. Elles intégreront de nouveaux projets en collaboration avec la Cellule DPI.

EN 2021, le nouveau DPI est déployé :

- dans toutes les unités de soins,
- pour 15 spécialités médicales (sur les 31 de l'Institution).

PRISE DE RENDEZ-VOUS: BIENVENUE DANS UNE NOUVELLE ÈRE

En 2021, nos anciens logiciels de prise de rendez-vous ont (presque) tiré leur révérence.

Notre nouveau logiciel, avec son interface ergonomique et moderne, offre trois avantages majeurs:

- une prise de rendez-vous plus facile pour les équipes,
- un traitement plus rapide de l'information,
- la possibilité, pour le patient, de prendre rendez-vous via internet (site web ou application).

Comme pour le DPI, une équipe multidisciplinaire, réunissant informatique et métiers de soins, a été constituée pour le déploiement du nouveau logiciel et de ses évolutions futures. C'est sous le signe de la transversalité et du partenariat que le Département des Systèmes d'information, du Secrétariat médical & des Archives a mené ces projets.



Le saviez-vous?

Le hameçonnage ou phishing est une technique utilisée par des fraudeurs pour obtenir des renseignements personnels dans le but de perpétrer une usurpation d'identité. La technique consiste à faire croire à la victime qu'elle s'adresse à un tiers de confiance – banque, administration, etc. – afin de lui soutirer des renseignements personnels: mot de passe, numéro de carte de crédit, numéro ou photocopie de la carte d'identité, date de naissance, etc. [...] L'attaque peut aussi être réalisée par courrier électronique ou autres moyens électroniques.

Source: Wikipédia, <https://fr.wikipedia.org/wiki/Hame%C3%A7onnage>, site consulté le 24/05/2022



Infrastructures, Achats & Hôtellerie

Au rythme soutenu des chantiers

OPUS 24: UN VASTE CHANTIER POUR RÉPONDRE À LA CROISSANCE DE LA CNDG

Grues, abattage de murs, rubalise et réunions de chantiers ont rythmé l'année écoulée. OPUS 24, ce chantier de constructions et de rénovations, s'étendra jusqu'en 2024. Il ambitionne de répondre à la croissance continue de l'activité de la Clinique et de son personnel. Figurent au programme des travaux: l'extension des niveaux -1, 0 et +1 de la clinique, l'extension du parking du personnel ainsi que le reconditionnement partiel des niveaux -1, 0 et des abords de la Clinique.

RÉAMÉNAGEMENT DU -1

Les dossiers comme celui du reconditionnement du -1 se déploient sur plusieurs années. Ils commencent 3-4 ans avant les premières concrétisations sur le terrain. Les procédures de marché public, par exemple, sont assez longues et les parties prenantes sont nombreuses. Si les travaux de réaménagement du -1 ont effectivement débuté l'an passé, le dossier

a été initié bien plus tôt.

C'est ainsi qu'en 2021, la CNDG a connu des déménagements en cascade. La pharmacie, la lingerie, l'entretien ménager et la buanderie ont dû libérer l'espace occupé au -1 pour entamer la phase de démolition inhérente à toute rénovation d'ampleur.

A terme, le niveau -1 hébergera, dans des locaux flambant neufs, la pharmacie, la lingerie, la buanderie, le restaurant du personnel, une extension de la cuisine et le magasin.

UN PARKING PLUS GRAND

Les travaux d'Opus 24 prévoient la construction d'une extension sur le parking du personnel. Elle abritera de nouveaux vestiaires pour le personnel, le laboratoire de biologie clinique, des espaces de réunions...

Afin de compenser la perte d'espace pour les véhicules et de répondre aux besoins croissants d'un personnel toujours plus nombreux, des travaux d'extension du parking ont débuté en 2021. Objectif: augmenter la capacité de stationnement d'une centaine de places.



Le saviez-vous?

OPUS 24

Ce genre de dossier dépasse le millier de pages quand on tient compte de tous les documents à fournir. Il dépasse également la centaine de plans.

LES ÉNERGIES RENOUVELABLES AU SERVICE DE L'ENVIRONNEMENT

L'extension du parking du personnel s'accompagne d'un projet vert avec l'installation de carports photovoltaïques (réalisée à 50% en 2021) et d'une éolienne (2022).

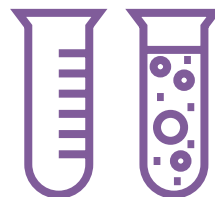
Notre éolienne et nos panneaux photovoltaïques seront à l'origine d'une production verte qui couvrira l'équivalent de la consommation moyenne de 230 foyers par an.

BIENTÔT UN NOUVEAU LABO

Le bâtiment qui prendra place sur le parking du personnel abritera notamment le Laboratoire de biologie clinique. En 2021, l'équipe de l'Infrastructure a bouclé le dossier-projet pour le Laboratoire. La réussite de ce projet, que de nombreux paramètres rendent complexe, repose sur une étroite collaboration avec les parties prenantes internes et externes.

DU NEUF POUR LES ESPACES DE CONSULTATIONS

Le projet de reconditionnement des consultations a bien évolué également. Les plans globaux sont finalisés. Ils ont été réalisés sur base de l'input reçu des médecins en 2019, avant que le COVID-19 ne relègue le dossier au second plan une année durant. Actuellement, l'avant-projet est en cours de validation par les médecins.



RÉALISATIONS POUR AMÉLIORER LE QUOTIDIEN DES ÉQUIPES

MISE EN PLACE D'UNE NOUVELLE CENTRALE TÉLÉPHONIQUE POUR LE LABORATOIRE DE BIOLOGIE CLINIQUE

Depuis novembre 2021, il est plus simple de joindre le Laboratoire. Les appels sont gérés par un call center. Grâce à un menu relativement restreint, les patients sont aiguillés vers les prises de rendez-vous à domicile, le centre de prélèvement de Couillet-Marcinelle ou le Laboratoire de biologie clinique. Les secrétaires reçoivent aussi les nombreux appels des médecins externes à la CNDG grâce à une ligne dédiée et prioritaire. De nouveaux appareillages, notamment des casques, leur facilitent la tâche.



NOUVELLES ARMOIRES ET RÉORGANISATION DES VESTIAIRES DU PERSONNEL

Ce dispositif est provisoire puisque des vestiaires seront aménagés dans l'extension prévue sur le parking du personnel (OPUS 24).

CRÉATION D'UN SIXIÈME GUICHET AU NIVEAU DES ADMISSIONS / CONSULTATIONS

Ce guichet supplémentaire permet de gérer l'afflux de patients.

AMÉNAGEMENT DU STMI

Il s'agit de répondre à une demande croissante en augmentant la capacité d'accueil de la salle de réveil (salle de réveil - épreuves d'effort - ergospiro - hémato).

ACHATS

Dans le cadre du remplacement du logiciel des achats, le déploiement des nouveaux Kanbans (un système de double stockage pour du matériel de soins utile dans les unités) est réalisé, le module de demande d'achat informatisée a été déployé dans les différents services de la Clinique et des tableaux de bord de suivi ont été développés pour le service Achats et les services financiers.

HÔTELLERIE: L'AVIS DU PERSONNEL COMPTE!

En mars 2021, le personnel de la CNDG a participé à une enquête de satisfaction concernant le restaurant d'entreprise. Le rapport qualité-prix est le critère le mieux noté puisque 90% des répondants en sont satisfaits à très satisfaits. Les réponses fournies et l'analyse des résultats de l'enquête ont débouché sur un plan d'action d'amélioration lancé dès l'automne 2021.



Premier coup de pelle



Pose de la première pierre

Maison de repos

EN 2021, tout s'est enchaîné très vite au 21 rue de la Madeleine à Gosselies. Ce site a abrité la Clinique de 1953 à 1979. Il accueillera une maison de repos d'ici 2023.

Le projet de maison de repos a marqué ses premiers effets sur le terrain avec la démolition de l'ancien bâtiment, le 22 février 2021. Quatre mois plus tard, la pose officielle de la première pierre a eu lieu. Fin 2021 a vu la finalisation des fondations et la construction des murs du sous-sol.



Vue aérienne

Ressources humaines

D'un support administratif et managérial à un accompagnement sur le plan humain

CRISE SANITAIRE: SOUTENIR SUR LES PLANS ÉMOTIONNEL ET PSYCHOLOGIQUE

En 2021, les Ressources humaines se sont positionnées comme un partenaire clé de la crise.

En guise de soutien vis-à-vis du personnel, le département a mis en place:

- support individuel grâce à l'organisation de séances confidentielles, à la demande, avec une psychologue;
- support collectif avec l'organisation de groupes de paroles pour plusieurs services.

En juin, une semaine santé, sécurité et bien-être, baptisée Explore & Vous a également proposé des activités pour l'ensemble des travailleurs de la Clinique. Ateliers de cuisine, activités sportives, sensibilisation à la sécurité routière ou aux

risques incendie, atelier de réanimation cardio-pulmonaire, méditation, relooking... étaient au programme de cette semaine.

Dans la foulée, des cours hebdomadaires de sport (zumba, course à pied...) ont été proposés au personnel de la Clinique.

En septembre, les Ressources humaines ont organisé une conférence de prévention du suicide.

En octobre, le premier afterwork de la CNDG est né et a rencontré un vif succès.

L'EXPÉRIENCE DES COLLABORATEURS AVEC SCORE

En collaboration avec la PAQS², la Direction des Ressources Humaines a mesuré l'expérience des collaborateurs de la CNDG grâce au questionnaire SCORE (**S**écurité, **C**ommunication, risque **O**opérationnel, **R**ésilience / Burnout et **E**ngagement). Avec 46% des travailleurs ayant répondu, la CNDG a enregistré une participation élevée.

L'analyse des résultats encourage à amplifier encore une culture santé, sécurité et bien-être au profit du personnel. A la CNDG, le déploiement de cette culture s'est traduit par une série d'initiatives comme le soutien au personnel sur le plan humain, la semaine Explore & Vous ou encore la mise en place de séances de sport mentionnées plus haut.

2. Plateforme pour l'Amélioration continue de la Qualité des soins et de la Sécurité des patients - PAQS ASBL

FAIRE BARRAGE À L'AGRESSIVITÉ

Le Comité Employee Safety, créé en 2017, s'est réuni avec régularité. Il a notamment pris à bras-le corps la problématique de l'agressivité.

La CNDG, a en 2021, lancé une campagne de sensibilisation pour lutter contre l'agressivité. Baptisée *Poings communs pour le respect*, cette campagne met en scène Lello Perego, alias Le Sultan (Carolo, champion d'Europe et du Monde amateur, champion d'Europe professionnel, deux fois champion intercontinental professionnel en boxe thaï) et quatre de

nos collègues: Marc Barras (infirmier en Pédiatrie), le Docteur Rachelle Ebongo (Urgences), Aziza Jedy (secrétaire à l'Accueil) et Florian Rousselle (steward).

L'affichage de la campagne cible des lieux où des frictions peuvent apparaître facilement: les Urgences où la détresse des patients peut se traduire par des actes et des propos plus vifs, les espaces d'attente et d'accueil où le respect des consignes sanitaires est parfois source d'irritation, etc.

Pour aller plus loin, le personnel a eu l'occasion de suivre une formation pratique pour faire face aux comportements agressifs et éviter les risques d'escalade pouvant conduire à une violence physique.



Le saviez-vous?

Le phénomène d'agressivité n'est pas neuf dans les hôpitaux, et la pandémie semble avoir exacerbé les comportements hostiles à l'encontre du personnel soignant et d'accueil. L'action du comité, en collaboration avec les Infrastructures, a débouché sur plusieurs aménagements aux Urgences où la problématique de l'agressivité est particulièrement aiguë.



DÉMATÉRIALISATION ET TRAVAIL À DISTANCE

La crise sanitaire, avec sa notion de distanciation physique, a modifié en profondeur l'organisation du travail des entreprises quel que soit leur secteur d'activité. C'est ainsi que le télétravail (pour les personnes dont la fonction le permet) a connu un déploiement sans précédent.

Les Ressources Humaines ont bien entendu accompagné ce nouveau mode de fonctionnement. Dans le même temps, les chefs de service ont relevé le défi pour manager leurs équipes face à ce changement.

L'organisation du télétravail fait désormais l'objet d'une convention collective de travail.



UNE CONSTRUCTIVE COLLABORATION AVEC LES ORGANISATIONS SYNDICALES

La pérennisation du télétravail (mentionnée précédemment) en est un exemple : c'est un esprit constructif qui anime les relations entre la Clinique et les syndicats. Elles ont permis la conclusion de plusieurs conventions collectives de travail. Elles ont également permis l'implémentation de conventions collectives de travail sectorielles conclues au niveau national.

La collaboration avec les représentants du personnel a joué un rôle déterminant dans ces avancées.

PASSAGE À L'IFIC

L'IFIC est l'acronyme pour Instituut voor Functieclassificatie - Institut de Classification de fonctions. Cet organisme est chargé de moderniser la classification des postes existant au sein des secteurs relevant des établissements et services de santé.

L'IFIC impacte directement la rémunération des salariés de la Clinique. Modifications administratives, interrogations de la part du personnel, mise en place de permanences ont rythmé l'organisation du travail des Ressources Humaines.

Accompagner au mieux le personnel face à ce genre de changements relève aussi de la sphère de compétences des Ressources Humaines.

MACCS

La révision du statut des médecins assistants a mobilisé les Ressources Humaines de la CNDG dès l'été 2021. C'est ce service, avec le secrétariat de direction, qui veille au bon suivi des contrats, temps de travail et rémunération de la trentaine de MACCS, en collaboration avec leurs maîtres de stage.

Administration et finances

Veiller au financement et fluidifier les échanges avec les patients

L'IMPACT DE LA CRISE SANITAIRE

La crise sanitaire a durablement impacté le travail du Département administratif et financier. Il a régulièrement adressé des rapports vers les Autorités : nombre de patients arrivés aux Urgences, nombre d'hospitalisations aux soins intensifs, personnel présent ou absent... L'analyse et le partage de ces indicateurs ont constitué un soutien pour la gestion de la crise sanitaire.

Le Département a également affecté une part de sa capacité à l'analyse des financements exceptionnels liés à la crise et à l'impact de cette dernière sur l'activité de la Clinique. Ce travail est appelé à se poursuivre, le décompte officiel étant planifié pour 2023.

Par ailleurs, les équipes ont mené une réflexion sur le flux des appels téléphoniques. Après les confinements successifs, la prise de rendez-vous par téléphone a connu une hausse inédite, avec pour corollaire l'allongement du délai d'attente en ligne. Il était donc impératif de remédier à cette situation inconfortable pour les patients.

Entre **900** et **1.000**
appels le lundi

Trois pistes d'action ont été mises en œuvre :

- le renfort de l'équipe de prise de rendez-vous téléphoniques durant les périodes critiques
- le démarrage de la prise de rendez-vous par internet
- la réorganisation de la centrale téléphonique et la préparation d'un système de reconnaissance vocale

Les mesures mises en place ont permis de réduire significativement le temps d'attente des patients au téléphone.



UN CHANTIER DE TAILLE : FACILITER LA PRISE DE RENDEZ-VOUS

Le passage à notre nouveau logiciel de prise de rendez-vous (voir aussi la rubrique Système d'information et Secrétariat médical & Archives) modifie indéniablement les habitudes de travail du personnel. L'équipe de l'Accueil - Admissions n'a pas seulement adapté l'enregistrement et le suivi des rendez-vous, elle a aussi veillé à la plus-value du changement pour les patients.

Fixer un rendez-vous médical doit être plus facile et plus rapide pour les patients comme pour le personnel. C'est cet état d'esprit qui a présidé aux réunions de l'équipe multidisciplinaire en charge du projet. Cette équipe a rassemblé des informaticiens et des représentants du service Accueil - Admissions mais aussi du Secrétariat médical & Archives. Les médecins des services concernés ont également participé aux réunions multidisciplinaires.

En outre, 2021 a été marquée par le lancement de la prise de rendez-vous via des formulaires à compléter en ligne ou via une application. Ce mode de fonctionnement est appelé à se développer dans les mois à venir.

Jusqu'à **125** formulaires
en ligne par jour remplis
par les patients

LA TRANSVERSALITÉ JUSQU'AU BLOC

La réforme du Quartier opératoire (mentionnée dans la rubrique Soins) comporte un aspect administratif qui a requis la contribution du Département administratif et financier. Il a travaillé sur la mise en place d'indicateurs de performance et sur la tarification des actes chirurgicaux, qui se fait dorénavant par voie électronique.



Le saviez-vous?

La Clinique considère chaque patient comme partenaire de ses soins. Améliorer la communication entre toutes les parties prenantes (professionnels, patients et proches) constitue un facteur critique de succès pour un partenariat patient efficace. Les équipes travaillent dans l'optique d'aider le patient à comprendre sa pathologie et son traitement. Qui dit meilleure compréhension, dit aussi plus grande responsabilisation et meilleure acceptation du trajet thérapeutique. L'efficacité du traitement s'en trouve donc renforcée.

Partenariat patient

Au cœur de nos valeurs

AMÉLIORER LA COMMUNICATION AVEC LES PARTIES PRENANTES

Le partenariat avec nos patients figure désormais parmi nos valeurs et nos axes stratégiques. En 2021, la CNDG a poursuivi la dynamique partenariat patient lancée deux ans plus tôt. En voici quelques réalisations.

En 2021, la CNDG a remanié une série de brochures et de supports destinés aux patients. Elle a finalisé ou mis à jour quatre nouvelles brochures co-construites en réunissant professionnels de la santé et patients :

- Le carnet de bord de mon hospitalisation (pour moi et mes proches)
- Ma perfusion : prévenons ensemble l'infection
- Ma transfusion, je participe
- Comment être acteur de mon opération du système digestif ?

En 2021, les équipes soignantes ont également participé à une sensibilisation à l'outil Ask me 3, qui poursuit un double objectif : améliorer la communication entre les parties prenantes (personnel, patients, proches), d'une part ; rendre les patients acteurs de leurs soins, d'autre part.

Les trois questions d'Ask me 3 sont :

- Quel est mon problème de santé ?
- Que dois-je faire pour participer à mon traitement ?
- Pourquoi cela est-il important ?

Ces 3 questions sont issues d'un programme de l'Institute for Healthcare Improvement (IHI), organisation américaine de référence pour la qualité des soins.



« VOUS NOUS AVEZ DIT...
NOUS AVONS FAIT... »

La Clinique invite les patients qui ont été hospitalisés à compléter un questionnaire « expérience patient » pour améliorer ses pratiques.

Analyse de **2.942** questionnaires « expérience patient »

En 2021, l'analyse des réponses a débouché sur la mise en place de trois plans d'action relatifs aux thématiques suivantes :

- la gestion de la douleur
- l'information pour s'autogérer à la maison
- la collaboration avec les proches.

Le partenariat patient se développe aussi grâce à des journées thématiques comme celle du 9 juin : « Qu'est ce qui est important pour vous ? » Elle sensibilise au rôle de patient en tant que partenaire de ses soins, le questionne sur ce qui compte à ses yeux et fournit de précieuses informations à la Clinique sur la manière dont la perçoivent les patients. Les éléments récoltés en 2021 nourrissent des projets menés en 2022.

Communication

Structurer et développer une communication régulière

Partager l'information utile avec les parties prenantes, faire connaître les objectifs de l'institution, développer sa notoriété, renforcer son image de marque, fédérer les équipes autour de valeurs communes, adapter les messages aux publics et en vérifier l'efficacité brossent les enjeux de la communication d'entreprise.

Si les périodes de crise montrent à quel point la parole des organisations³ compte pour les publics internes comme externes, elles soulignent également l'importance d'une communication structurée et régulière, en routine.



L'année 2021 a vu éclore une série d'initiatives en ce sens :

- conception et évaluation de plans d'action en communication (partenariat patient, déménagement de la pharmacie...)
- lancement d'une newsletter hebdomadaire destinée aux travailleurs de la Clinique, les *Brèves de chez nous*
- publication du rapport d'activité 2020, *l'Essentiel de poche*
- conception de 18 capsules vidéos diffusées en interne (partenariat patient, 100 ans de la CNDG...) ou en externe (COVID-19, tutoriel pour prendre rendez-vous via le web; recrutement: technologues en imagerie médicale, bénévoles; octobre rose: dépister un cancer du sein...)
- conception d'affiches pour l'interne (vaccination du personnel, mission - vision - valeurs, Semaine *Explore & Vous*, etc.)
- campagne contre l'agressivité, *Poings communs pour le respect*
- animation et modération des comptes de la Clinique sur les réseaux sociaux
- gestion des relations presse avec plus de 40 retombées (journal télévisé, radio, presse écrite) en 2021
- informations régulières pour les patients dans le cadre de la pandémie (affiches, flyers, mise à jour du site web de la Clinique, réseaux sociaux, écran à l'accueil)

L'année 2021 a également servi de terreau au développement, à la professionnalisation et à la planification d'une série d'actions de communication pour 2022.



³ En particulier les organisations dites « à missions » comme un hôpital, par exemple.

RÉSEAU HOSPITALIER CHARLEROI MÉTROPOLE

En avant !



01

Le Réseau Hospitalier Charleroi Métropole : une évidence

NAISSANCE OFFICIELLE

En novembre 2021, le Réseau Hospitalier Charleroi Métropole a été agréé par la Région Wallonne, et a été fondé sous forme d'ASBL. Ce réseau, réunissant le Grand Hôpital de Charleroi et la Clinique Notre-Dame de Grâce, se pose en partenaire santé privilégié des 500.000 habitants du Grand Charleroi et de la Botte du Hainaut. Aujourd'hui, 60% des patients de ce bassin de soins s'orientent vers nous.

Le partenariat entre les deux institutions sonne comme une évidence. Elles ont le même ADN : elles travaillent ensemble pour offrir les meilleurs soins à leurs patients. Leur ambition est de renforcer les secteurs où elles sont à la pointe, tout en continuant de développer une offre de soins générale et de proximité.

DES SITES ET DES CENTRES DE SOINS PROCHES DES PATIENTS

Le Réseau Hospitalier Charleroi Métropole compte 7 sites hospitaliers ainsi que 27 sites de prélèvements ou de consultations de proximité et des structures associées (crèches et services de santé mentale).

La localisation des centres de soins du Réseau Hospitalier Charleroi Métropole garantit son accessibilité tant pour les patients que pour les médecins généralistes.

L'ACCÈS AUX MEILLEURS TRAITEMENTS

L'accessibilité ne se mesure pas uniquement à l'aune des kilomètres parcourus. L'accessibilité, c'est aussi offrir le meilleur des avancées médicales grâce à l'échange d'expertise entre spécialistes.

Certains médecins du Réseau travaillent tant pour le GHdC que pour la CNDG. Les spécialistes des deux institutions s'échangent leur expertise en continu. Ils proposent aux patients les soins les plus adaptés à leur situation et l'accompagnement le plus personnalisé.

CANCER: PRÈS DE 6 PATIENTS SUR 10 S'ADRESSENT AUX DEUX INSTITUTIONS DANS LE BASSIN CAROLO

C'est le cas en oncologie-hématologie médicale, par exemple. Des médecins oncologues et hématologues provenant du GHdC renforcent l'équipe d'héματο-oncologie médicale de la CNDG. Les deux institutions bénéficient par ailleurs d'un très large accès à des tests internationaux en développement, en association avec le service oncologique des Cliniques Universitaires Saint-Luc. Chaque année, le pôle cancer et maladies du sang du Réseau accompagne près de 6 patients sur 10 au sein du bassin carolo.

CHIRURGIE CARDIO-VASCULAIRE ET THORACIQUE

Les services de chirurgie de la CNDG et du GHdC se répartissent leur activité dans les domaines de la chirurgie thoracique, de la chirurgie vasculaire et de la phlébologie pour offrir le meilleur des deux institutions aux patients.

LE RHCM ACCOMPAGNE LE PATIENT À CHAQUE STADE DE SA VIE

Le GHdC et la CNDG ont également déjà développé de solides partenariats pour l'ophtalmologie, la cardiologie, la dialyse et l'imagerie médicale...

Que le patient souffre d'une infection bénigne ou d'un problème médical complexe, qu'il ait besoin d'une chirurgie spécialisée, de soins urgents, d'un suivi prénatal ou d'un bilan gériatrique, les spécialistes du Réseau envisagent le cas de chaque patient dans sa globalité, et lui proposent des soins de pointe.

Comme le montrent les liens existants entre les deux institutions, le partenariat du GHdC et de la CNDG est une évidence. Offrir le meilleur de leurs compétences pour veiller sur la santé des patients de la région de Charleroi a toujours été un moteur des deux institutions. La création du réseau signe l'enclenchement d'une vitesse supérieure dans ces collaborations et le développement de nouveaux partenariats.

L'attention et les soins apportés aux patients ne sont possibles que grâce à des équipes expertes et engagées: ce sont 5.000 salariés et 860 indépendants qui sont sur le pont 7 jours/7 et 24 heures/24, au service de la population.

02

Le Centre du cancer et des maladies du sang est sur les rails

UN PROJET D'ENVERGURE POUR LE RÉSEAU

Le Centre du cancer et des maladies du sang du Réseau Hospitalier Charleroi Métropole a fait l'objet d'un important travail préparatoire en 2021. Objectif : faire de 2022 l'année de la réalisation.

Le Centre du cancer et des maladies du sang est une des premières – si pas, la première – concrétisations d'envergure dans le paysage des réseaux hospitaliers wallons. Les oncologues de la CNDG collaborent de longue date avec les médecins du Pôle Cancer et hématologie du GHdC. La plupart travaille d'ailleurs pour les deux Institutions. Le Centre du cancer et des maladies du sang proposera une solide synergie entre les deux hôpitaux.

PERMETTRE AU PLUS GRAND NOMBRE D'ACCÉDER AUX MEILLEURS SOINS

Le Centre du cancer et des maladies du sang rencontrera une double ambition : améliorer encore la qualité de nos soins et augmenter le nombre de patients qui en bénéficieront. Les trajets de soins seront harmonisés entre les deux institutions, les expertises seront partagées au sein de cette équipe élargie et les ressources disponibles seront utilisées au mieux.

Cet avantage pour le patient est d'autant plus important que la CNDG draine une patientèle issue d'un bassin sensiblement différent de celui du GHdC. Elle est notamment localisée plus au Nord de Charleroi, et dans des communes comme Courcelles, Nivelles, Villers-la-Ville, Genappes... Ces patients aussi doivent pouvoir bénéficier du même niveau de soins. Et c'est justement ce que permettra l'association des deux services.



UNE PHILOSOPHIE ET UN MODE D'ACTION COMMUNS

Le Centre du cancer et des maladies du sang répond parfaitement aux objectifs du Réseau Hospitalier Charleroi Métropole.

Au-delà du fonctionnement des services d'onco-hématologie, il s'agit de construire ensemble au sein de l'hôpital une véritable « philosophie oncologique » pour la prise en charge de chaque patient souffrant ou ayant souffert du cancer. La mise en commun de compétences dépasse les collaborations en oncologie. Elle concerne aussi les relations avec les chirurgiens, les laboratoires... avec des guidelines de soins communs.

Les collaborations des deux Institutions avec les Cliniques universitaires Saint-Luc en onco-hématologie resteront de mise, car dans ce domaine aussi l'union fait la force.

03

HOST pour préserver l'efficacité des antibiotiques

Les équipes médicales du GHdC et de la CNDG se sont associées pour répondre au projet HOST émanant du Conseil Supérieur de la Santé et visant à renforcer la gestion du risque infectieux.

HOST est l'acronyme de *Hospital Outbreak Support Team*. Ce projet porte le focus sur l'infectiologie et la gestion des antibiotiques. L'OMS a placé la lutte contre le développement des résistances bactériennes dans le top 10 des priorités des futures années. C'est dire si le sujet est important car une mauvaise utilisation des antibiotiques favorise la résistance des bactéries.

Le projet HOST œuvre donc pour prévenir le développement de résistance des bactéries aux antibiotiques existants. Ces derniers doivent être utilisés de manière ciblée, avec la juste quantité et pour la durée nécessaire.

À la CNDG comme dans les autres hôpitaux, c'est un Groupe de Gestion

04

Des synergies entre hôpitaux et maison de repos ou de soins avec OST

de l'Antibiothérapie (GGA) qui assure le reporting relatif à l'utilisation des antibiotiques. Grâce au travail en réseau, nous allons pouvoir progresser en la matière pour

- partager nos bonnes pratiques;
- assumer une permanence tant pour l'extérieur que pour nos services grâce à la disponibilité 24h/24 et 7j/7 d'un infectiologue.

À terme, la CNDG et le GHdC s'organiseront avec un GGA commun.



La pandémie a mis en lumière une série de difficultés dans des secteurs sensibles comme la santé et le soin. Les Autorités ont posé le constat suivant : les institutions de soins et les résidences pour personnes âgées se sont trouvées démunies face à la pandémie. Et le projet OST (acronyme pour Outbreak Support Teams) est né. Comme pour HOST, les équipes médicales du GHdC et de la CNDG se sont associées pour répondre à ce projet.

Plus spécifiquement, la CNDG et le GHdC ont travaillé sur deux axes :

- partager les compétences des hôpitaux à l'occasion de formations en gériatrie destinées notamment au personnel des maisons de repos;
- faciliter l'échange d'information entre les maisons de repos et les hôpitaux notamment pour accompagner le retour d'un résident après une hospitalisation.

LES CHIFFRES CLÉS DE 2021





COMPTE DE RÉSULTATS

	Codes	Exercice 2021	Exercice 2020	Variation	%
I. Produits d'exploitation	70/74	120 769 798	103 808 700	16 961 098	16,3%
A. Chiffre d'affaires	70	114 965 892	98 180 027	16 785 865	17,1%
1. Budget des moyens financiers	700	32 421 640	38 528 548	-6 106 908	-15,9%
2. Rattrapage estimé de l'exercice en cours	701	-566 333	-3 018 332	2 451 999	-81,2%
3. Suppléments de chambre	702	622 640	576 122	46 517	8,1%
4. Forfaits conventions I.N.A.M.I.	703	2 629 791	2 274 932	354 859	15,6%
5. Facturations diverses	704	295 577	270 654	24 924	9,2%
6. Produits pharmaceutiques et assimilés	705	15 521 337	11 471 608	4 049 729	35,3%
7. Financement de l'entité fédérée Prix Hébergement	706	802 876	558 117	244 759	43,9%
8. Montant Global Prospectif	707	2 245 599	1 596 685	648 914	40,6%
9. Honoraires	708/9	60 992 765	45 921 692	15 071 073	32,8%
B. Production immobilisée	72	60 399	63 689	-3 290	-5,2%
C. Autres produits d'exploitation	74	5 743 507	5 564 985	178 522	3,2%
1. Subsidés d'exploitation	740/1	2 199 391	1 858 899	340 492	18,3%
2. Autres	742/9	3 544 116	3 706 085	-161 969	-4,4%
II. Produits d'exploitation non récurrents	76A	99 317	7 330 183	-7 230 866	-98,6%
III. Coût des produits d'exploitation (-)	60/64	117 219 145	101 261 081	15 958 064	15,8%
A. Approvisionnements et fournitures	60	25 593 905	20 240 758	5 353 147	26,4%
1. Achats	600/8	25 807 847	20 860 252	4 947 595	23,7%
2. Variation des stocks (augmentation -, réduction +)	609	-213 942	-619 494	405 552	-65,5%

B. Services et fournitures accessoires	61	40 269 391	34 591 966	5 677 425	16,4%
1. Autres services et fournitures accessoires	610/6	8 869 904	9 018 116	-148 212	-1,6%
2. Personnel intérimaire et personnel mis à disposition de l'hôpital	617	1 015 564	493 834	521 730	105,6%
3. Rémunérations, primes pour assurances extra-légales, pensions de retraite et de survie des administrateurs, gérants, associés actifs et dirigeants d'entreprise qui ne sont pas attribuées en vertu d'un contrat de travail	618	0	0	0	
4. Rétribution des médecins, dentistes, personnel soignant et paramédical	619	30 383 923	25 080 016	5 303 907	21,1%
C. Rémunérations et charges sociales	62	42 349 023	40 203 069	2 145 955	5,3%
D. Amortissements et réduction de valeur sur frais d'établissement, sur immobilisations incorporelles et corporelles	630	6 647 111	6 278 221	368 891	5,9%
E. Autres réductions de valeur	631/4	-136 848	-174 081	37 233	-21,4%
F. 1. Provisions pour pensions et obligations similaires	635	-17 620	-32 878	15 258	-46,4%
F. 2. Provisions pour grosses réparations, gros entretiens et autres risques	636/7	2 163 057	-731 379	2 894 437	-395,8%
G. Autres charges d'exploitation	64	351 125	885 406	-534 281	-60,3%
1. Impôts et taxes relatives à l'exploitation	640	44 495	42 116	2 380	5,6%
2. Autres charges d'exploitation	642/8	306 630	843 290	-536 661	-63,6%
3. Charges d'exploitation portées à l'actif au titre de frais de restructuration	649			0	
IV. Charges d'exploitation non récurrentes (-)	66A	89 963	3 209 273	-3 119 309	-97,2%
V. Bénéfice d'exploitation (+)	9901	3 560 007	6 668 530	-3 108 523	-46,6%
VI. Produits financiers	75	335 697	231 102	104 595	45,3%
VII. Charges financières (-)	65	1 567 971	1 710 940	-142 970	-8,4%
VIII. Bénéfice avant impôts (+)	9903	2 327 733	5 188 691	-2 860 959	-55,1%
IX. Impôts sur le résultat	67/77	13 524	5 002	8 522	170,4%
X. Bénéfice de l'exercice (+)	9904	2 314 208	5 183 689	-2 869 481	-55,4%

BILAN APRÈS RÉPARTITION

	Codes	Exercice 2021	Exercice 2020	Variation	%
Actif					
Actifs immobilisés	20/28	70 945 061	73 026 534	-2 081 473	-2,9%
I. Frais d'établissement	20	247 940	297 881	-49 941	-16,8%
II. Immobilisations incorporelles	21	4 091 769	4 249 635	-157 867	-3,7%
III. Immobilisations corporelles	22/27	66 590 437	68 465 617	-1 875 180	-2,7%
A. Terrains et constructions	22	56 329 734	59 543 538	-3 213 804	-5,4%
B. Matériel d'équipement médical	23	5 037 759	4 299 421	738 339	17,2%
C. Matériel d'équipement non médical et mobilier	24	3 047 198	3 170 333	-123 134	-3,9%
D. Location financement et droits similaires	25	0	0		
E. Autres immobilisations corporelles	26	33 466	33 466	0	0,0%
F. Immobilisations en cours et acomptes versés	27	2 142 280	1 418 860	723 419	51,0%
IV. Immobilisations financières	28	14 915	13 400	1 515	11,3%
Actifs circulants	29/58	61 328 145	56 310 464	5 017 681	8,9%
V. Créances à plus d'un an	29	386 270	398 673	-12 403	-3,1%
A. Créances pour prestations	290	0	0		
B. Autres créances	291	386 270	398 673	-12 403	-3,1%
VI. Stocks et commandes en cours d'exécution	3	2 590 292	2 376 350	213 942	9,0%
A. Approvisionnements	31	2 590 292	2 376 350	213 942	9,0%
B. Acomptes versés sur achats pour stocks	36	0	0		
C. Commandes en cours d'exécution	37	0	0		

VII. Créances à un an au plus	40/41	27 581 055	21 828 986	5 752 070	26,4%
A. Créances pour prestations	400/409	25 448 349	19 752 706	5 695 643	28,8%
1. Patients	400	3 457 620	2 904 363	553 257	19,0%
2. Organismes assureurs	402	22 423 142	17 417 604	5 005 539	28,7%
3. Montant de rattrapage	403	0	0		
4. Produits à recevoir	404	0	0		
5. Autres créances	406/409	-432 414	-569 261	136 848	-24,0%
B. Autres créances	41	2 132 706	2 076 280	56 426	2,7%
1. Médecins, dentistes, soign. et paramédicaux	415	20 332	20 332	0	0,0%
2. Autres	41X	2 112 374	2 055 948	56 426	2,7%
VIII. Placements de trésorerie	51/53	0	0		
IX. Valeurs disponibles	54/58	28 936 999	29 651 021	-714 022	-2,4%
X. Comptes de régularisation	490/1	1 833 529	2 055 434	-221 906	-10,8%
Total de l'actif	20/58	132 273 206	129 336 998	2 936 209	2,3%

	Codes	Exercice 2021	Exercice 2020	Variation	%
Passif					
Capitaux propres	10 à 15-18	35 245 322	32 909 658	2 335 664	7,1%
I. Dotations apports et dons en capital	10	922 158	922 158	0	0,0%
II. Plus-values de réévaluation	12	0	0		
III. Réserves	13	4 065 666	3 626 406	439 260	12,1%
A. Réserve légale	130	0	0		
B. Réserves indisponibles	131	0	0		
C. Réserves disponibles	133	4 065 666	3 626 406	439 260	12,1%
IV. Résultat reporté	14	25 740 838	23 865 890	1 874 948	7,9%
V. Subsidés d'investissement	15	4 516 660	4 495 204	21 455	0,5%
VI. Primes de fermeture	18	0	0		
VII. Provisions pour risques et charges	16	5 454 086	3 308 648	2 145 438	64,8%
1. Provisions pour pension et obligations similaires	160	1 790	19 409	-17 620	-90,8%
2. Provisions pour gros travaux d'entretien	162	0	0		
3. Provisions pour arriérés de rémunération	163	0	0		
4. Provisions pour autres risques et charges	164/169	5 452 296	3 289 239	2 163 057	65,8%
Dettes	17/49	91 573 799	93 118 692	-1 544 893	-1,7%
VIII. Dettes à plus d'un an	17	60 396 321	65 287 933	-4 891 612	-7,5%
A. Dettes financières	170/4	47 658 937	55 028 063	-7 369 126	-13,4%
1. Emprunts subordonnés	170	0	0		

2. Emprunts obligataires non subordonnés	171	0	0		
3. Dettes location-financement et assim.	172	0	0		
4. Etablissements de crédit	173	47 658 937	51 727 425	-4 068 488	-7,9%
5. Autres emprunts	174	0	3 300 638	-3 300 638	-100,0%
B. Dettes relatives aux achats de biens et services	175	0	0		
C. Avances SPFSanté publique	177	311 119	311 119	0	0,0%
D. Cautionnements reçus en numéraire	178	0	0		
E. Dettes diverses	179	12 426 265	9 948 751	2 477 514	24,9%
IX. Dettes à un an au plus	42/48	31 081 339	26 449 311	4 632 029	17,5%
A. Dettes à plus d'un an échéant dans l'année	42	5 768 564	5 452 351	316 214	5,8%
B. Dettes financières	43	0	131 212	-131 212	-100,0%
1. Etablissement de crédit	430/4	0	99 903	-99 903	-100,0%
2. Autres emprunts	435/9	0	31 309	-31 309	
C. Dettes courantes	44	17 642 437	12 859 991	4 782 446	37,2%
1. Fournisseurs	440-444	10 174 570	8 704 502	1 470 067	16,9%
Montant de rattrapage	443	-1 292 191	-2 178 040	885 850	-40,7%
2. Médecins, dentistes, soign. et paramédicaux	445	8 760 058	6 333 529	2 426 529	38,3%
3. Dettes courantes diverses	449	0	0		

D. Acomptes reçus	46	628 606	540 550	88 057	16,3%
E. Dettes fiscales, salariales et sociales	45	6 981 611	7 393 385	-411 774	-5,6%
1. Impôts	450/3	177 358	693 302	-515 944	-74,4%
2. Rémunérations et charges sociales	454/9	6 804 253	6 700 083	104 170	1,6%
F. Autres dettes	47/48	60 122	71 823	-11 701	-16,3%
1. Dettes découlant de l'affectation du résultat	47	0			
2. Dépôts patients reçus en numéraire	48X	0	0		
3. Cautionnement	488	0	0		
4. Autres dettes diverses	489	60 122	71 823	-11 701	-16,3%
X. Comptes de régularisation	492/3	96 138	1 381 448	-1 285 309	-93,0%
Total du passif	10/49	132 273 206	129 336 998	2 936 209	2,3%

© Juin 2022

Éditeur responsable:
Sylvie Brichard,
Administratrice Déléguée

Coordination:
Delphine Mairy,
Attachée à la communication

Photos:
Delphine Mairy
Claudio Gregolin
H. Despasse

Graphisme:
Colors of Life

