



Kliniek SINT-JAN
Clinique SAINT-JEAN

BUILDING OUR FUTURE

Rapport annuel 2022



TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	1
RAPPROCHEMENT AVEC LES CLINIQUES DE L'EUROPE	2
2022 EN QUELQUES CHIFFRES	3
UNE ANNÉE DE PROGRÈS	4
MEDICAL & CARE	4
PATIENT EXPERIENCE	6
OPERATIONAL EXCELLENCE	7
BUILDINGS	8
NETWORK	9
REGARD SUR 2023	10
UNE ANNÉE FAITE DE PETITS ET DE GRANDS PROJETS	10
ENSEMBLE VERS 2023... ..	11



UN NOUVEAU DÉPART, RÉSOLUMENT TOURNÉ VERS L'AVENIR



Alexandre Deschuymere,
Directeur général de la
Clinique Saint-Jean

Après deux années de pandémie, 2022 a été synonyme d'espoir pour la Clinique Saint-Jean. Malgré une crise de gouvernance sans précédent, l'union et la mobilisation de l'ensemble des acteurs hospitaliers nous ont permis de maintenir un environnement de travail stable et serein. Nous avons ainsi pu faire face aux défis majeurs qui s'imposaient, tout en assurant la continuité de soins qualitatifs.

Les projets et chantiers se sont alors enchaînés. Déploiement de nouvelles synergies au sein du réseau H.uni, projet de fusion avec les Cliniques de l'Europe, finalisation du chantier de la polyclinique... sans compter sur notre volonté d'assurer un environnement de travail agréable, adapté et sécurisé à nos collègues, et de continuer à offrir des soins de qualité à nos patients.

Plusieurs conventions et accords durables importants ont été conclus ou renouvelés cette année. Nous avons notamment travaillé avec les Cliniques de l'Europe pour l'acquisition conjointe d'un « Dossier Patient Informatisé » ; renouvelé notre collaboration avec l'AZ Sint-Maria à Hal pour le traitement de l'insuffisance rénale chronique ; conclu une convention avec les Cliniques universitaires Saint-Luc sur l'exploitation conjointe d'un service de radiophysique médicale ; et mis sur pied une collaboration en radiothérapie avec le CHU Saint-Pierre.

2022 fut une année de reprise partielle des activités médicales, toujours fortement touchées par la pandémie de Covid-19 au premier trimestre. Toutefois, si tous les trimestres de 2022 ont été globalement inférieurs aux mêmes périodes de 2021 et 2019 aux admissions, l'activité forfaitaire de jour a quant à elle augmenté (notamment au travers de l'hôpital chirurgical de jour, des urgences, de l'endoscopie ou encore de l'urologie). Nous devons encore retrouver notre rythme et équilibre prépandémique, mais nous sommes sur la bonne voie.

Quelques chiffres ne reflèteront jamais suffisamment l'engagement quotidien des médecins et des collaborateurs qui, cette année encore, se sont montrés absolument remarquables. Je tiens, à nouveau, à les remercier sincèrement pour leur professionnalisme, leur implication, leurs réalisations actuelles et futures... Ensemble, nous continuons à nous engager dans la mission qui est la nôtre : prendre soin des patients au cœur de Bruxelles.

UN PROJET DE RAPPROCHEMENT AVEC LES CLINIQUES DE L'EUROPE

À partir du troisième trimestre de 2022, la Clinique Saint-Jean et les Cliniques de l'Europe ont entamé des pourparlers en vue d'une fusion prochaine. Ensemble, nous formerons une importante institution de soins en région bruxelloise.

Des soins de grande qualité

Les patients bruxellois, les navetteurs et les touristes qui viennent à Bruxelles pourront dès lors bénéficier de l'expertise des deux institutions, répartie au sein de cinq sites hospitaliers et quatre policliniques. Ils profiteront ainsi d'une plus grande accessibilité de soins et d'une offre médicale plus large et qualitative.

Nous sommes deux hôpitaux bruxellois privés et nous partageons de nombreuses valeurs et caractéristiques communes, comme le service au patient, le multilinguisme et le multiculturalisme. Nos deux institutions perpétuent la tradition de soins de qualité à laquelle nos patients respectifs sont habitués.

Un intérêt pour les médecins, les soignants et les collaborateurs des deux institutions

Pour l'ensemble des collègues des deux institutions, cette fusion apportera son lot de nouveaux avantages :

- Capacité de recrutement accrue
- Nouvelles opportunités de carrière
- Des équipes médicales plus fortes par discipline
- Des possibilités de spécialisation et de mobilité
- Un accès à de nouvelles technologies et à des infrastructures de qualité
- Une meilleure organisation du travail et qualité de vie



La création d'une nouvelle ASBL

Le rapprochement des deux institutions est prévu au sein d'une ASBL unique, avec un apport d'universalité et un Conseil d'administration commun professionnel paritaire. Deux numéros d'agrément seront maintenus. Les statuts, les règlements et les situations financières des médecins, infirmiers et collaborateurs seront également maintenus pendant une période de transition.

Ensemble, nous atteindrons une position de leadership en région bruxelloise, avec une part de marché de près de 20 %, ce qui nous dotera d'un poids politique, économique et social plus important.

2022 EN QUELQUES CHIFFRES

ACTIVITÉS

12 126

admissions hospitalisations
classiques

24 946

admissions hôpital de jour

+ 3,7%

nouveaux patients

1 650

naissances

56 105

patients aux urgences

FINANCES

- 2,4 M

résultat net

6,3 M

cashflow

215,3 M

recettes

217,7 M

charges

ÉQUIPE

237

nouveaux collègues

dont **41**

nouveaux médecins

et **9**

nouveaux paramédicaux



UNE ANNÉE DE PROGRÈS

Zoom sur plusieurs piliers stratégiques de la Clinique Saint-Jean



MEDICAL & CARE

Si 2021 s'était illustrée par l'obtention de notre 4^e label consécutif « **Hôpital Ami des Bébés** », l'année 2022 fut particulièrement marquée par le développement de notre offre médicale. Qu'il s'agisse de l'acquisition de nouvelles innovations technologiques, de la création de nouveaux services ou encore du développement de notre savoir-faire, nous sommes fiers d'avoir proposé de nombreuses avancées médicales à nos patients et collègues.

En 2022, parmi tant d'autres choses, nous avons développé ou acquis :

- une nouvelle **unité « parents-bébé »**, qui nous permet d'accueillir tout parent avec son bébé qui vit une crise majeure autour de la naissance (troubles psychologiques et/ou psychiatriques)
- une nouvelle **consultation en infectiologie**, pour les patients qui souffrent d'une maladie infectieuse plus compliquée, de longue durée ou inhabituelle
- de nouvelles **techniques opératoires en chirurgie cardiaque**, pour diminuer le risque d'infection et augmenter la qualité de vie de nos patients après la pose d'un pacemaker ou d'un défibrillateur
- un nouveau **protocole de traitement kiné**, pour augmenter le bien-être général et sexuel de nos patientes souffrant de vulvodynie provoquée
- une nouvelle **technique de traitement des thromboses veineuses**, pour éviter les complications à long terme après traitement pour le patient

Notre service de gynécologie a remarqué que certaines patientes ne prenaient pas le temps de s'occuper de leur santé. Le 1^{er} février 2022, la clinique a lancé la **Women's Health Clinic** : un service permettant aux femmes de planifier, avec l'aide d'une coordinatrice, tous leurs rendez-vous le même jour sans frais supplémentaires. Il peut s'agir de n'importe quel type de consultation : gynécologie, dermatologie, dentisterie, mammographie, prise de sang, etc.





Cette année, nos collègues ont également brillé par leur engagement. Ils ont ainsi participé à divers **événements** avec nos patients (Think Pink, Relais pour la Vie, Dag Tegen Kanker, Bike Challenge, portes ouvertes de la maternité, «hormono-café» avec nos patientes en hormonothérapie, etc.), organisé plusieurs **symposiums** ou encore pris part à un **partenariat belgo-mongol** instaurant la formation de médecins mongols.

La clinique s'est également attachée à **améliorer l'environnement de travail** de ses collègues, notamment en créant un nouveau processus d'onboarding et de recrutement, en organisant des teambuidlings et des initiatives améliorant la sécurité à la clinique, ou encore en recrutant divers data managers en oncologie pour apporter un soutien administratif et de collecte-gestion des données. Nous avons aussi poursuivi la publication de notre newsletter interne hebdomadaire, afin de tenir l'ensemble de nos collègues informés des dernières nouvelles. •



PATIENT EXPERIENCE

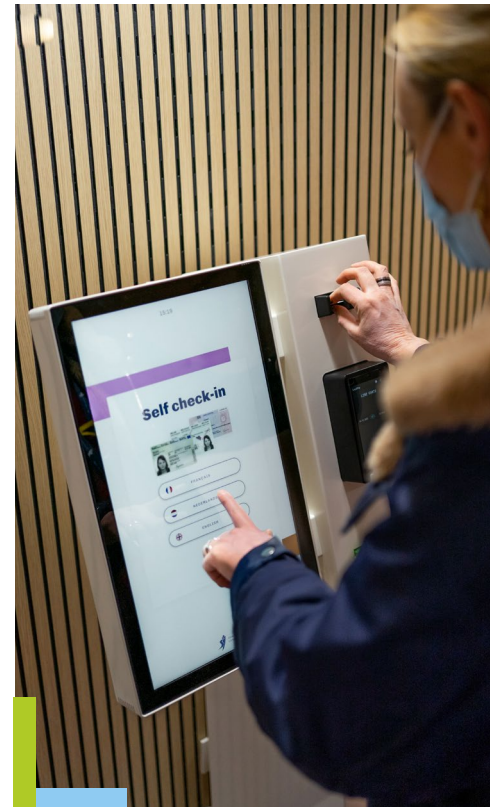
Cette année encore, nous avons mis tout en œuvre pour proposer la meilleure expérience possible à nos patients. Cette volonté s'est notamment illustrée par l'organisation de **journées « Q&S »** (Qualité & Sécurité) destinées à améliorer les processus qualité au sein de notre institution. Nous avons également adopté la **stratégie de communication ISBARR** pour garantir que les informations pertinentes sur nos patients soient communiquées efficacement et de manière standardisée entre professionnels de la santé.

Nous avons constaté, lors de nos conversations avec les patients, à quel point le sens reste un élément indispensable à chaque être humain. C'est pourquoi notre **service d'accompagnement spirituel et pastoral** a veillé à ce que les besoins spirituels de chaque patient soient pris en charge, au même titre que ses besoins physiques, psychologiques et sociaux.

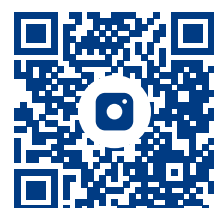
À la clinique, nous avons également la chance de pouvoir compter sur le soutien de nombreux **bénévoles** pour nous aider à prendre soin de nos patients. Bien que la pandémie ait fortement réduit notre équipe de bénévoles, nous avons pu compter sur leur aide pour gérer notamment les objets perdus et le vestiaire solidaire.

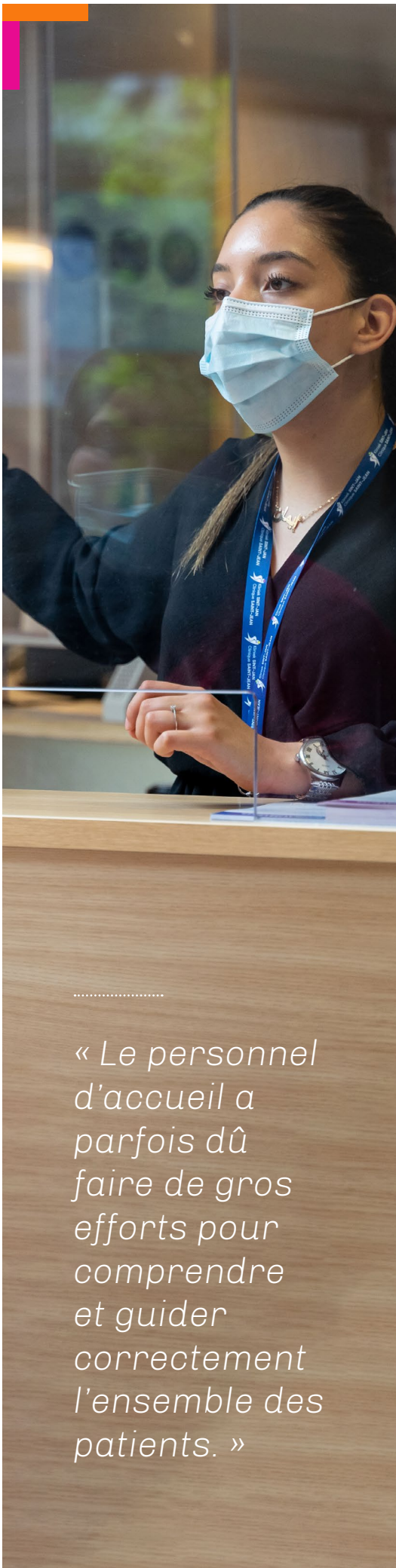
Le 1^{er} avril 2021, nous lançons notre système de **prise de rendez-vous en ligne** pour offrir à nos (futurs) patients une solution rapide, sécurisée et accessible à toute heure de la journée. En un an, plus de 15 500 rendez-vous ont été pris via cette plateforme. Dans la même optique, nous avons développé des **kiosques en libre-service** pour notre nouvelle polyclinique, permettant à ceux qui le veulent d'effectuer leur visite de manière totalement autonome.

Enfin, nous tenons notre **site internet** et nos **différents réseaux sociaux** à jour pour informer nos patients et nos partenaires des dernières nouvelles et différents services de la clinique. •



Retrouvez la
clinique sur
Instagram !





« Le personnel d'accueil a parfois dû faire de gros efforts pour comprendre et guider correctement l'ensemble des patients. »



OPERATIONAL EXCELLENCE

En 2022, la **pharmacie** a continué de mettre son expertise pharmaceutique au profit de la vaccination Covid-19 et des autres activités du centre Pachéco. La rénovation de la pharmacie a été terminée au cours de l'année, rendant le nouvel accueil plus accessible et adapté à recevoir nos patients et le personnel soignant. Les locaux mis aux normes nous ont également permis de revoir nos processus internes pour gagner en efficacité et en qualité de service.

Nous avons également partagé des informations concernant le **service des urgences** avec nos patients. Des sujets tels que le temps d'attente, le flux patient, les prises en charge prioritaires ou la question des accompagnants ont été abordés avec eux. L'objectif était de diminuer les frustrations et les incompréhensions fréquemment rencontrées dans ce service. Nous avons également développé un triage médico-infirmier permettant de mieux organiser le flux des patients dès leur entrée.

Notre équipe chargée de l'**accueil** a également été confrontée à de nombreux défis. Expliquer et gérer en permanence les modalités de visite liées au Covid-19 était un exercice laborieux, et a parfois provoqué le mécontentement voire l'agressivité des visiteurs. La guerre en Ukraine a apporté quant à elle un afflux de patients ne parlant ni le néerlandais, ni le français, ni l'anglais. Malgré des cours de langue suivis à l'extérieur de la clinique, le personnel d'accueil a parfois dû faire de gros efforts pour comprendre et guider correctement l'ensemble des patients.

En 2022, le **magasin central** a également mis en place un flux d'approvisionnement en soirée, adapté à la nouvelle policlinique. En parallèle, le magasin central a réorganisé toutes les réserves de matériel en fonction des déménagements liés à notre Masterplan et créé de nouveaux Kanban dans les services. •



BUILDINGS BOTANIQUE

Sur notre site Botanique, la très attendue **nouvelle polyclinique** a été ouverte aux patients dès début octobre avec trois services en test, et complètement en janvier 2023 avec un accès direct rue des Cendres. Situé à côté de l'accueil de la polyclinique, un **nouveau restaurant** « Atrium » accueille désormais notre personnel et nos patients.

Les deux **unités d'hospitalisation psychiatrique** ont été également rénovées et les chambres sont maintenant dotées de salles de bain équipées d'une douche individuelle. Cinq nouvelles chambres « parents-bébé » complètent l'offre de ces unités.

Le **magasin logistique**, qui avait déménagé provisoirement au City Center, a retrouvé sa place sur le site principal dans un tout nouvel espace logistique agrandi, optimisé et conçu dans le but d'augmenter la mutualisation des transports vers les unités avec la pharmacie.

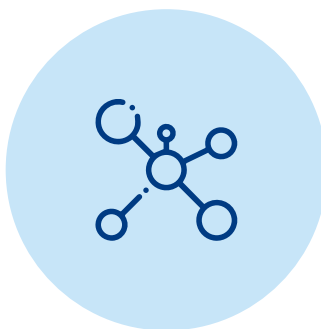
Non visible des patients, la **chaufferie** a également été entièrement rénovée, de même que la **production d'eau chaude sanitaire**. De tout nouveaux **tableaux électriques** alimentant l'ensemble de la clinique ont été mis en service, ainsi qu'un **deuxième groupe électrogène** pour sécuriser la fourniture d'électricité.

MÉRIDIEN

Sur notre site Méridien, le **service de pédopsychiatrie** « Domino » a déménagé en février 2022 dans des locaux flambants neufs. Les enfants disposent maintenant de chambres individuelles, d'un « snoezelen », de deux salles de classe et de nombreux locaux d'activités supplémentaires (dont un espace de jeu intérieur et extérieur).

Dès septembre 2022, nos patients ont également pu s'adresser à un **nouvel accueil** complètement revu, lumineux, agréable et repositionné afin d'avoir une meilleure visibilité depuis l'entrée de l'hôpital. Une **nouvelle cafétéria** « Cantina » accessible aux patients et au personnel a été également ouverte. •





NETWORK

Depuis le 1^{er} janvier 2020, tout hôpital général doit obligatoirement faire partie d'un réseau hospitalier clinique locorégional agréé. La Clinique Saint-Jean forme ainsi le **réseau H.uni** avec les Cliniques Universitaires Saint-Luc, les Cliniques de l'Europe et la Clinique Saint-Pierre Ottignies. Au cours de l'année 2022, plusieurs projets médicaux et généraux communs y ont été discutés et développés et, en octobre, un séminaire a été organisé pour amorcer une réflexion sur différentes synergies à mettre en œuvre – notamment sur la stratégie médicale. Parmi d'autres projets, ces trois points ont été discutés :

- mise en place du **projet HOST** (Hospital Outbreak Support Teams), dont l'objectif était de renforcer les équipes IPC (Infection Prevention & control) et AMS (Antimicrobial Stewardship) pendant et après la pandémie Covid-19
- création d'un **service commun de radiophysique médicale**
- projet de **référencement de patients**, par exemple en cas de maladies rares, d'oncocardiothérapie ou de chirurgie reconstructrice DIEP

REGARD SUR 2023

Une année faite de petits et de grands projets

Nous prévoyons encore de nombreuses avancées qui renfonceront notre pilier stratégique **Medical & Care** pour l'année 2023 : création d'une Clinique de la main, extension du service de dentisterie spécialisée et de la mammographie, nouvel examen d'IRM ou encore acquisition d'innovations médicales telles que le logiciel de reconstruction 3D « Synapse 3D ». Le recrutement et la fidélisation du personnel restent également la priorité du département Soins.

Du côté de la **Patient Experience**, nous ne nous reposons pas sur nos acquis et travaillons sur la mise en place d'une nouvelle équipe de bénévoles pour divers projets, comme l'orientation de nos patients dans la nouvelle polyclinique ou la création de boîtes à livres. Nous nous attachons également à donner plus de visibilité à notre service d'accompagnement spirituel et pastoral, et à améliorer le processus des recouvrements et des délais de paiements des factures patients.

Nous misons encore évidemment sur notre **Operational Excellence**, en développant notamment un système de centralisation des documents et des procédures accessibles à tous nos collègues, en optimisant nos processus internes (tels que la gestion du matériel et des lits) ou encore en cherchant de nouvelles initiatives pour améliorer la logistique et la qualité de notre pharmacie. À côté de cela, nous prévoyons également la mise en place du « Dossier Patient Informatisé » et la mutualisation des références du magasin central de la clinique, en partenariat avec les Cliniques de l'Europe.

Du côté des bâtiments (**Buildings**), l'année 2023 sera une année d'achèvement de nombreux grands chantiers du Masterplan en cours avec, notamment, l'aboutissement des travaux de la polyclinique et la création d'un grand plateau orienté mère-enfant (où l'unité de post-partum sera étendue, et où un nouveau quartier obstétrical et une nouvelle néonatalogie verront le jour). Le nouveau plateau technique comprenant l'endoscopie et la cardiologie interventionnelle, ainsi que le nouveau service de ponction ovocytaire seront également achevés et opérationnels. Les consultations de pédiatrie et le GEDA inaugureront également un nouvel étage.

Cette année, nous voulons également mettre l'accent sur l'**écoresponsabilité**, à laquelle nous portons une attention toute particulière. Outre notre campagne de sensibilisation sur le gaspillage lié à un mauvais usage ou à une consommation injustifiée de matériel et de produitsposables, nous avons également effectué en 2022 de nombreux travaux pour améliorer les performances de nos bâtiments (nouvelles chaudières à condensation, radiateurs basses températures, vannes thermostatiques, isolations, nouveaux châssis, rénovation des toitures, éclairages LED, etc.). Nos prochains projets comportent un parking vélos pour nos collègues, l'installation de panneaux photovoltaïques, l'installation d'un logiciel de comptabilité énergétique ainsi que des campagnes internes de sensibilisation à l'économie d'énergie et à la mobilité douce.

Ensemble vers 2023...

Le secteur hospitalier est actuellement confronté à d'importants défis. La conjoncture socio-économique actuelle nécessite que nous repensions l'hôpital différemment, en maîtrisant davantage sa structure de coûts en termes d'infrastructure, de processus et d'efficacité. C'est avec détermination et confiance que nous y faisons face, car nous connaissons le professionnalisme et l'implication de l'ensemble de nos collègues. **Ensemble, nous sommes plus créatifs, plus innovants. Ensemble, nous sommes plus forts.**

Le patient reste également au centre de nos préoccupations. Sa prise en charge requiert des ressources humaines, mais également des infrastructures adaptées à ses attentes et une efficacité organisationnelle pour mieux assurer sa prise en charge. En choisissant la Clinique

Saint-Jean, nos patients bénéficient d'une expertise médicale et scientifique, du savoir-faire soignant et de conseils administratifs et sociaux. Nos patients en ont conscience et nous le communiquent régulièrement. Nous écoutons attentivement tous leurs précieux retours et c'est certainement ce qui nous distingue le plus des autres institutions de soins.

Face aux nouveaux enjeux et réalités auxquels les hôpitaux sont confrontés, nous voulons partager encore davantage nos compétences et notre expertise, développer de nouvelles synergies médicales, mutualiser certains équipements... C'est donc avec grand intérêt et motivation que nous regardons vers une fusion prochaine avec les Cliniques de l'Europe. **Des projets résolument tournés vers l'avenir !**





Au cœur de la ville, nous prenons soin de toutes et tous.

Notre clinique est un lieu d'écoute et de respect mutuel.

Un lieu où la qualité prime et où les traitements sont de pointe.

Un lieu où nos équipes donnent tout pour vous offrir les meilleurs soins.



*Jour et nuit.
Avec vous.
Pour vous.*

**Votre clinique
au cœur de Bruxelles**



**Kliniek SINT-JAN
Clinique SAINT-JEAN**

In het hart van de stad, zorgen we voor iedereen.

Onze kliniek is een plek waar we luisteren en verschillen respecteren.

Waar kwaliteit centraal staat en behandelingen vooruitstrevend zijn.

Waar ons hele team zich inzet om de beste zorg te bieden.

*Dag en nacht.
Dicht bij jou.
Voor jou.*



**Jouw kliniek in het
hart van Brussel**



www.clstjean.be



Clinique Saint-Jean
– Kliniek Sint-Jean



Clinique Saint-Jean /
Kliniek Sint-Jan



@CliniqueStJean



@clinique_saint_jean



@cliniquesaint-jeanklinieks2639

Site internet

