



Les Cliniques de l'Europe

Des nombreux projets pour rester une référence en matière de médecine de pointe, de soins personnalisés et de prise en charge multilingue

Les Cliniques de l'Europe forment un ensemble hospitalier de référence pour Bruxelles et ses environs. En tant qu'hôpital général multilingue, nous offrons des soins globaux et ce, sur nos trois sites: S^{te}-Elisabeth à Uccle, S^t-Michel à Etterbeek/Quartier Européen et le Bella Vita Medical Center à Waterloo. Grâce à une collaboration étroite entre leurs 300 médecins spécialistes et leurs 1800 membres du personnel, les Cliniques de l'Europe prennent en charge chaque jour près de 2500 patients pour poser un diagnostic précis, offrir un traitement adapté ainsi que des soins appropriés et personnalisés. Pour ce faire, leurs équipes ont recours à des technologies médicales de pointe, dans une infrastructure moderne qui leur permet d'offrir à chaque patient des soins de haute qualité en toute sécurité et dans le plus grand confort possible.

Les Cliniques de l'Europe avancent résolument vers leur objectif d'améliorer les services de santé offerts à la population. Un ambitieux programme architectural a été mis en œuvre, concrétisé par plusieurs réalisations et d'autres projets prometteurs, à l'image de la création d'une nouvelle maternité à S^t-Michel ou encore la rénovation du laboratoire d'anatomopathologie sur le site de S^{te}-Elisabeth. Une mise à jour complète a été effectuée sur la quasi-totalité des équipements d'imagerie médicale et un projet novateur de gastro-entérologie endoscopique a également été développé sur le site de S^t-Michel. D'autres projets d'envergure sont également en préparation, liés à la rénovation des urgences, à la réinstauration des soins intensifs, ainsi qu'à la création d'un nouveau plateau de gastroentérologie sur le site de S^{te}-Elisabeth. L'établissement envisage également de réaliser des adaptations au niveau du nouveau plateau d'imagerie médicale sur le site de S^{te}-Elisabeth. Enfin, des initiatives importantes concernent la pharmacie, où les normes ont évolué, nécessitant une adaptation du service avec une orientation vers une logistique plus robotisée.



Comment définiriez-vous votre établissement, les Cliniques de l'Europe ?

Peter Fontaine : Les Cliniques de l'Europe constituent une des plus grandes entités hospitalières privées de Bruxelles ! Elles ont pour objectif d'offrir des soins de très haute qualité. Nous essayons d'offrir une médecine de pointe et personnalisée,

ainsi que d'accueillir les patients dans un endroit qui ne leur donne pas le sentiment d'être dans un milieu hospitalier. Nos valeurs se vérifient également à travers toutes nos collaborations, et notre fonds d'investissement médical est l'un de nos points forts. Les médecins disposent de suffisamment de moyens pour investir dans du matériel très fonctionnel dans tous les domaines et dans toutes les spécialités.

Vous présentez votre établissement comme un hôpital général multilingue. Dans quelle mesure le multilinguisme de vos médecins et de vos collaborateurs est-il important dans le positionnement des Cliniques de l'Europe ?

P. F. : L'importance du multilinguisme au sein des Cliniques de l'Europe est cruciale pour plusieurs raisons. Tout d'abord, en tant qu'hôpital bilingue, la capacité de communiquer efficacement avec les patients dans leur langue maternelle est essentielle pour garantir des soins de qualité et une compréhension mutuelle. Le fait d'avoir des médecins et des collaborateurs multilingues permet de répondre aux besoins des deux principales communautés linguistiques de Belgique, à savoir les néerlandophones et les francophones. Nous sommes l'un des seuls hôpitaux à nous être positionnés de la sorte. Ce multilinguisme se retrouve dans la structure de gestion de l'hôpital. En effet, le statut prévoit

une moitié des administrateurs d'origine néerlandophone et une autre moitié d'origine francophone. Le multilinguisme pose parfois quelques défis, notamment concernant la gestion des dossiers médicaux bilingues et la communication avec les médecins généralistes mais, hormis ces complications, il n'existe que très peu de différences culturelles (près de 80 % de nos collaborateurs sont belges). Nous accueillons donc de nombreux patients internationaux, notamment car l'une de nos cliniques est située à proximité de la communauté européenne.

Quelle est votre politique en matière de partenariat et de collaboration avec les autres établissements de votre territoire ?

P. F. : Nous accordons une grande importance à l'instauration de parcours de soins pour nos patients car nous veillons à assurer une prise en charge continue, tant au sein de l'établissement qu'à l'extérieur. Pour ce faire, la collaboration avec d'autres institutions est indispensable. Nous faisons ainsi partie du réseau hospitalier H.uni, qui regroupe 7 sites hospitaliers et 7 polycliniques. Une étroite coopération est établie entre les Cliniques de l'Europe et les Cliniques Universitaires Saint-Luc, notamment dans le domaine des traitements spécialisés de troisième et quatrième ligne. Des liens sont également tissés avec des établissements hospitaliers spécialisés en psychiatrie. Toutes ces collaborations sont fondamentales car la venue des patients dans notre établissement n'est qu'une étape de leur parcours de soin.

En outre, il ne s'agit pas que de coopérations médicales mais également de coopérations organisationnelles. Ainsi, nous sommes actuellement engagés dans une étude visant à mettre en place un centre logistique au sein du réseau. Nous cherchons donc à optimiser les ressources disponibles en collaborant étroitement avec les autres établissements.





Rencontrez-vous des difficultés à cet égard ?

P. F. : Nous faisons face à certaines difficultés car chaque hôpital est responsable de son établissement, sans qu'il n'y ait de gestion commune. Convaincre les autres établissements de la nécessité de collaborer demande du temps.

Quel est l'état actuel de la santé financière des Cliniques de l'Europe ?

P. F. : À la fin de l'année 2022, nous avons clôturé nos comptes en équilibre, ce qui est déjà une performance notable en comparaison à de nombreux hôpitaux. Certains d'entre eux ont enregistré des pertes considérables de plusieurs millions l'année précédente. Nous prévoyons de maintenir cet équilibre en 2023, et il est probable que nous réaliserons un petit bénéfice en 2024. Cela démontre la stabilité financière de notre institution dans un contexte où d'autres établissements font face à des défis économiques plus importants.

Dans quelle mesure la crise sanitaire vous a-t-elle pénalisée ?

P. F. : Nous n'avons pas rencontré de difficultés majeures durant la crise sanitaire car nous avons reçu une aide financière importante. Cependant, la situation actuelle pose davantage de problèmes car nous sommes confrontés à l'inflation. Nous avons observé que l'INAMI n'a pas ajusté les honoraires, ou très peu (au maximum 2 % en 2022), alors que les coûts à charge des honoraires augmenteront de 12 % avec l'inflation. Cela a entraîné d'importantes pertes dans de nombreux hôpitaux, en plus de l'augmentation des coûts de l'énergie. Pour notre part, nous avons enregistré des dépenses supplémentaires de 2 millions, avec une projection de +4 millions en 2023, et les coûts devraient diminuer en 2024. Nous espérons donc atteindre un coût de l'énergie de +2 millions avant la crise.

Malgré tous ces défis, nous demeurons vigilants quant à notre économie et nous sommes toujours très prudents avant de développer de nouvelles

activités médicales. Nos réserves budgétaires et notre infrastructure solide nous permettent tout de même d'aborder ces défis avec confiance.

Avez-vous des projets à moyen ou à long terme en ce qui concerne vos infrastructures ?

P. F. : Chaque année, nous investissons entre 20 et 30 millions d'euros dans l'amélioration de nos bâtiments et de notre infrastructure médicale. Notre infrastructure est à jour car nos deux sites ont été construits en 2013. Sur le site St-Michel, tout a été rénové ou reconstruit il y a 10 ans. Malgré cette modernisation, certaines parties de nos installations sont plus anciennes et nous poursuivons donc nos investissements pour rénover les espaces. Nous avons récemment débuté les travaux des urgences et du centre de dialyses et nous poursuivrons dans cette direction.

En mars 2021, lors d'un webinaire sur le financement des hôpitaux en Belgique, vous aviez déclaré qu'il était primordial d'arrêter les petites réformes et d'agir véritablement pour éviter que le système ne devienne ingérable. Aujourd'hui, comment jugez-vous les réformes décidées sur le secteur hospitalier ? Sont-elles à la hauteur de vos attentes ?

P. F. : Les réformes hospitalières ne me semblent pas suffisantes car, avec mon expérience de 30 ans dans ce secteur, j'ai constaté que leur concrétisation reste trop souvent illusoire. Depuis la crise sanitaire, les décideurs se targuent d'avoir instauré plusieurs réformes, alors même qu'elles ne pourront être appliquées que par le prochain gouvernement. Ce discours n'est pas nouveau pour moi, et malheureusement, il a été rarement suivi de résultats concrets. Seuls deux ministres ont véritablement effectué un travail en profondeur pour réformer les hôpitaux, notamment Jean-Luc Dehaene, avec la loi de 1987 sur les hôpitaux qui a instauré le conseil médical et a permis des modifications structurelles.



Ettau Architects

45 Rue des fidèles / Gelovigenstraat
B 1180 Brussels

T +32 2 375 70 95
F +32 2 375 82 48

BB Design



Depuis 1988, BB Design est une société familiale établie à Meise, spécialisée dans la conception et la réalisation de petits et grands projets de rénovation et d'ameublement intérieur professionnel. En effet, nous sommes depuis plus de 20 ans un partenaire fiable des Cliniques de L'Europe qui nous ont accordé leur confiance en leur guidant dans leur choix de modernisation de leurs divers établissements, partant du concept jusqu'à la réalisation complète du projet. Mettant à leur disposition nos services de conception, menuiserie, éclairage, acoustique, parachèvement, signalisation, décoration et ameublement, nous sommes convaincus que cette collaboration aboutira à la réalisation de tous les plans de rénovations futurs.

BB Design

Beekstraat 41, 1861 Meise

www.bb.design
sales@bb.design

+32 52 30 46 30

Fiducial Office Solutions

Une entreprise spécialisée dans le mobilier de bureau et l'aménagement d'espaces professionnels. Elle propose une gamme variée de solutions adaptées aux besoins des entreprises.

Les établissements de santé sont en constante évolution pour répondre aux besoins changeants de la communauté. Afin d'offrir un environnement accueillant, fonctionnel et moderne, de nombreux hôpitaux ont entrepris des projets de rénovation de leurs espaces intérieurs. Ces initiatives visent non seulement à améliorer l'esthétique, mais aussi à optimiser l'efficacité opérationnelle et le confort des patients.

C'est dans ce contexte que la société Fiducial Office Solutions se distingue en tant que partenaire essentiel de ces projets de modernisation. Spécialiste du mobilier de bureau et des solutions d'aménagement professionnelles, Fiducial Office Solutions apporte son expertise

à la transformation des espaces hospitaliers. La société s'engage à fournir des solutions ergonomiques, durables et esthétiques, contribuant ainsi à créer des environnements propices au bien-être des patients et du personnel médical.

Les projets de modernisation entrepris par Fiducial Office Solutions couvrent une gamme étendue, allant de la rénovation des espaces d'accueil aux unités de soins spécialisées. Leur approche personnalisée garantit que chaque établissement hospitalier bénéficie d'un aménagement adapté à ses besoins spécifiques.

Le mobilier proposé par la société intègre des concepts innovants, favorisant la flexibilité et l'efficacité opérationnelle. Des salles d'attente accueillantes aux bureaux administratifs fonctionnels, chaque élément est soigneusement sélectionné pour créer un environnement hospitalier moderne, chaleureux et professionnel.

En tant que partenaire de confiance, Fiducial Office Solutions travaille main dans la main avec les établissements de santé pour assurer la réussite de leurs projets. Leur engagement envers la qualité, la durabilité et le design fonctionnel contribue de manière significative à l'amélioration des conditions de travail pour le personnel médical et au bien-être des patients.

La modernisation des établissements hospitaliers ne se limite pas aux équipements médicaux, mais englobe également un aménagement réfléchi et novateur. Fiducial Office Solutions se positionne en tant que catalyseur de cette évolution, apportant des solutions qui transcendent les simples espaces de travail pour créer des environnements de soins exceptionnels.



FIDUCIAL
OFFICE SOLUTIONS

Les Cliniques de l'Europe veulent être la référence pour Bruxelles et ses environs en matière de médecine de pointe, de soins personnalisés et de prise en charge multilingue. C'est pourquoi vous investissez continuellement pour une technologie de pointe dans une infrastructure moderne. Ainsi, dans quels grands projets sont engagés les Cliniques de l'Europe aujourd'hui ?

P. F. : Nos efforts reposent sur cinq axes stratégiques. En premier lieu, nous nous concentrons sur l'intégration de la médecine. Face à une spécialisation croissante, nous considérons qu'il est crucial d'avoir des équipes dédiées autour de chaque patient. Le deuxième axe stratégique est la qualité : tous les hôpitaux peuvent améliorer certains de leurs domaines. Nous avons donc introduit une philosophie visant à constamment élever la qualité des soins et de l'hôpital, nous venons d'ailleurs d'obtenir une accréditation de renommée internationale : la Joint Commission International (JCI). Le troisième axe repose sur la rentabilité de notre établissement, une composante fondamentale pour garantir la pérennité de nos activités. En quatrième lieu, nous accordons une grande importance aux investissements dans notre infrastructure hospitalière, car des installations modernes et bien équipées sont essentielles pour fournir des soins de qualité. Enfin, le cinquième axe

concerne l'attractivité et la gestion des ressources humaines, une priorité particulièrement cruciale dans le contexte actuel. Nous sommes en train de réorganiser notre hôpital pour nous adapter à l'évolution des pratiques médicales, notamment le virage ambulatoire, qui permet aux patients d'effectuer leur convalescence en dehors de notre institution.

Quelles sont les nouvelles organisations que vous comptez mettre en place ?

P. F. : Dans un contexte où la médecine devient de plus en plus technique et ambulatoire, le site St-Michel explore, par exemple, la possibilité de créer un nouvel hôpital de jour doté d'un flux très efficace. Les structures hospitalières actuelles ont été conçues il y a environ 20 ans, et nous observons une tendance à la création de cliniques spécialisées au sein des hôpitaux, couvrant des domaines tels que la clinique de la douleur, le diabète, ou encore les cancers du sein. Cette approche s'explique par le fait que plusieurs médecins interviennent souvent pour traiter ces pathologies, et les spécialités médicales s'entrecroisent naturellement. À l'avenir, nous envisageons de disperser l'ensemble des services et de permettre aux patients de circuler plus facilement entre les différentes spécialités médicales.



Quelle est votre vision du fonctionnement de votre établissement pour les 10 prochaines années ?

P. F.: En matière de qualité, notre ambition est de proposer aux patients le meilleur hôpital de Bruxelles. Les directions qualité existent depuis longtemps en Flandre, et la Wallonie a rapidement suivi cette évolution, influencée par les enseignements d'un livre des années 90 qui démontrait le potentiel d'amélioration des hôpitaux. En ce qui concerne le système d'accréditation, des efforts considérables ont été déployés pour obtenir la certification de la Joint Commission International, étant donné notre responsabilité envers la sécurité des patients, des visiteurs et du personnel. Nous sommes fiers d'être le seul hôpital à Bruxelles et en Belgique francophone à avoir obtenu cette accréditation. Bien que d'autres établissements aient adopté le modèle canadien, notre proximité avec l'ambassade américaine et notre accueil de personnes venant d'ailleurs ont renforcé notre choix de ce système. L'ambassade est d'ailleurs ravie que nous ayons choisi cette trajectoire et je considère personnellement qu'il s'agit d'une très bonne décision. Néanmoins, pour avoir déjà visité des hôpitaux américains, et connaissant leur système de remboursement des soins, je préfère largement notre système hospitalier belge au sein duquel un établissement privé comme le nôtre n'est jamais à but lucratif.

Quelle est votre vision de l'hôpital du XXI^e siècle ?

P. F.: L'hôpital du XXI^e siècle sera un établissement ambulatoire hautement spécialisé, axé sur la technologie et interconnecté. Actuellement, les patients se déplacent vers l'hôpital, mais je pense que nous atteindrons un moment où nous contacterons les patients une fois leurs problèmes détectés. De nombreux actes de routines sont aujourd'hui réalisés pour des patients qui pourraient se passer de soins. Par exemple, les personnes diabétiques doivent consulter leur spécialiste deux fois par an, ce qui n'est pas toujours nécessaire s'ils sont déjà sous contrôle. Il serait plus judicieux de permettre aux médecins de consacrer leurs temps aux patients qui en ont besoin, en ne les contactant qu'en cas de problème médical.

Ensuite, je prévois une orientation accrue vers la prévention, bien que cette approche ne soit pas encore financée aujourd'hui. Prenons l'exemple des patients atteints d'insuffisance cardiaque que nous suivons. Ils effectuent des mesures de poids, contrôlent leur tension artérielle et prennent leurs médicaments à domicile. Ces données sont suivies par des infirmières, qui appellent un médecin en cas de problème nécessitant un ajustement de leur traitement. Cette approche permet ainsi d'éviter les admissions d'urgence.

Avec la croissance des maladies chroniques et du nombre de patients nécessitant un suivi régulier, il est essentiel de revoir le financement actuel. Les fonds alloués à l'hôpital sont uniquement destinés au traitement des maladies, ce qui signifie que l'hôpital n'a pas de revenus s'il n'a plus de patients. À l'inverse du modèle belge, au Portugal, la responsabilité de la santé de la population ainsi que des hôpitaux relève de la région. Cela permet la mise en œuvre d'actions préventives pour éviter que les patients n'arrivent à l'hôpital, avec un financement axé davantage sur la prévention. Nous devons évoluer vers cette approche.

