



Clinique **SAINT-JEAN** asbl



Rapport d'activités 2015



Intro



Chantal Pauli, Jos Olbrechts, Dr Sebastian Spencer, Dr Benoît Hermans, Patrick Vandenbroucke et Guillebert de Fauconval.

L'année 2015 fut axée sur la construction de réseau et la collaboration professionnelle, notamment avec l'intégration de l'EHB, (notre Banque de Matériel Corporel Humain cardiovasculaire), l'arrivée du SMUR en juillet, l'évolution de BHC (Brussels Heart Center) ou encore les changements organisationnels au sein de la Direction générale.

Horizon 2020, notre programme stratégique, poursuit sa bonne progression et nous a déjà livré des résultats positifs et encourageants.

2015 fut donc très dense et tous les secteurs de la Clinique ont connu une activité intense. Que chacun trouve dans ces quelques lignes la reconnaissance du travail et des efforts qu'il a fournis.

Nous nous devons également de souligner à quel point les derniers mois ont été marqués par les attentats de Paris en novembre et ceux plus récents de Bruxelles en mars. Toute la Clinique s'est mobilisée pour s'adapter au mieux au niveau d'alerte maximum et pour être en mesure de parfaitement recevoir les victimes de

ces actes ignobles, tout en continuant d'assurer des soins de qualité à nos autres patients.

Notre activité quant à elle reste stable par rapport à 2014 avec quelques augmentations pour les admissions (hôpital de jour), les journées d'hospitalisation et les consultations.

Il est difficile de relever toutes les actions entreprises et les projets menés à bien, tant ils ont été nombreux et variés. Tous, ont contribué à faire progresser la Clinique dans la mission qu'elle s'est donnée, dans la vision qu'elle veut atteindre et dans le respect des valeurs qui sont les siennes. Nous avons aussi acquis un plus grand professionnalisme dans l'exercice de nos fonctions et responsabilités.

Notre rapport retrace les principaux événements qui se sont déroulés en 2015. Nous vous en souhaitons une excellente lecture.

Le Comité de Direction



Changements organisationnels au sein de la Direction

En 2015, la Clinique Saint-Jean a connu quelques changements organisationnels au sein de sa Direction.

- Faisant suite au départ à la retraite de l'ancien Coordinateur général administratif et financier, M. Etienne Allaey, le Dr Benoît Hermans est devenu le 1^{er} juillet 2015 Administrateur délégué en charge de la Direction.
- Le Dr Sebastian Spencer, ancien coordinateur des urgences de la Clinique, a remplacé le Dr Hermans comme Directeur médical.
- Les responsabilités administratives de M. Allaey ont été reprises par M. Guillebert de Fauconval qui est depuis le 1^{er} juillet 2015 Directeur administratif et financier.
- La gouvernance de la Clinique s'est également enrichie par la création en 2015 d'un Comité Tactique. Il rassemble les cadres moyens (hors Soins) et a pour objectifs de faire circuler l'information au niveau tactique et d'organiser la mise en œuvre des décisions prises par le Comité de Direction ou le Conseil d'Administration.

Pour info : 2016 a vu un nouveau changement d'envergure. Suite au départ à la retraite fin mai 2016 de M. Jos Olbrechts, Directeur des soins depuis 1997, M. Alexandre Deschuymer, anciennement Adjoint de M. Olbrechts, est devenu Directeur des soins.



Dr Benoît Hermans, Dr Sebastian Spencer et Guillebert de Fauconval

Bilan Financier

Actif	2015	2014
Actifs immobilisés	73.109.346 €	64.644.607 €
Immobilisations corporelles	69.837.093 €	61.409.359 €
Actifs circulants	78.416.486 €	76.013.540 €
Créances à plus d'un an	349.410 €	943.663 €
Stocks	3.366.061 €	2.941.016 €
Créances à un an au plus	61.720.956 €	58.223.884 €
Trésorerie et placements	11.617.667 €	12.330.207 €
Total de l'actif	151.525.831 €	140.658.147 €

Passif	2015	2014
Capitaux propres	88.439.723 €	84.232.841 €
Réserves	18.689.896 €	17.459.793 €
Résultat reporté	55.364.702 €	51.787.337 €
Subsides d'investissement	13.317.706 €	13.977.790 €
Provisions	2.554.916 €	1.993.144 €
Dettes	60.531.192 €	54.432.162 €
Dettes à plus d'un an	14.337.059 €	11.930.899 €
Dettes à un an au plus	45.310.184 €	41.685.076 €
Total du passif	151.525.831 €	140.658.147 €

Produits d'exploitation	2015	2014
Produits d'exploitation	160.380.540 €	155.055.058 €
BMF	61.342.523 €	59.577.351 €
Suppléments de chambre	1.749.924 €	1.688.102 €
Forfaits	6.112.992 €	5.919.828 €
Produits pharmaceutiques	17.880.186 €	16.950.319 €
Honoraires	64.342.344 €	62.933.689 €
Autres produits d'exploitation	8.579.204 €	7.550.112 €

Charges

	2015	2014
Coût des produits d'exploitation	159.997.516€	151.758.171€
Achats et fournitures	27.115.885€	25.350.734€
Services et fournitures	15.879.318€	12.895.709€
Rétrocession d'honoraires	44.259.909€	43.917.894€
Rémunérations	61.578.774€	58.339.319€
Amortissements et réductions	7.685.653€	7.744.834€
Autres charges d'exploitation	3.206.328€	3.555.151€

Résultats

	2015	2014
Bénéfice d'exploitation	383.024€	3.296.887€
Solde net produits et charges financiers	255.293€	306.552€
Solde net produits et charges exceptionnels	3.210.145€	518.137€
Bénéfice de l'exercice	3.848.463€	4.121.576€
Cash Flow	10.897.180€	10.644.970€

Ratios

	2015	2014
Degré d'indépendance financière	58,37%	59,88%
Degré d'endettement à long terme	13,95%	12,41%
Current ratio	1,62	1,69
Terme débiteur	130	119
Terme créditeur	98	96

Quelques chiffres significatifs (nos 3 sites)



16.120 (+0,4%)



Admissions



Hospitalisation

de jour (+12%)

classique (-1,7%)



Journées d'hospitalisation



(+7,5%)

144.842



Taux d'occupation

71%



Quartier opératoire

12.591 passages



Botanique

(+1,4%)



Méridien

(+9,5%)



Passages aux Urgences

40.869

(+1,3%)



SMUR (depuis juillet 2015)

612 interventions

dont **272** retours à Saint-Jean



Accouchements

2.175

=

Consultations



381.190

(+5,5%)



558

lits

1.400

collaborateurs



+



270

Médecins

+



60

Paramédicaux



Hôpital bilingue

Pour plus d'informations :
www.clstjean.be

Le plan Horizon 2020 a connu un nouveau bond en avant avec la définition des 7 axes stratégiques qui structurent désormais la conduite de nos opérations et les choix que nous faisons. Pour mesurer le chemin parcouru dans leur réalisation, nous avons aussi défini 17 indicateurs, des "Key Performances Indicators".

La publication régulière de leur évolution permet à la Direction de piloter la Clinique en disposant en permanence des informations chiffrées nécessaires afin d'assurer que toutes les activités évoluent dans le sens attendu.

Le grand projet "occupation des lits" est maintenant entré dans une phase active et 8 chefs de projet se sont attelés à mettre en œuvre les idées émises par les différents groupes de travail. L'amélioration du transfert d'informations aux médecins traitants ainsi qu'une sortie du patient mieux

organisée, un accueil plus cordial et donnant une meilleure image de la Clinique, une prise en charge par tous de la propreté, une sensibilisation à la courtoisie, le développement des collaborations avec les généralistes et les maisons médicales, la professionnalisation de la gestion des bénévoles sont autant de thèmes qui vont mener à terme à une occupation des lits plus élevée de la Clinique.

Dans le cadre d'Horizon 2020, tous les départements se sont lancés dans l'élaboration d'un plan de gestion. L'objectif est d'amener tous les services à se projeter dans l'avenir, à analyser leurs forces et leurs faiblesses, à essayer d'imaginer leur futur et à se fixer un plan d'actions pour l'atteindre. Chacun de ces plans est une pierre à l'édifice que représente la mise en œuvre de la stratégie de la Clinique. Chacun de ces plans traduit les axes stratégiques en objectifs opérationnels qui guident et motivent au quotidien tous les membres du service.





Intégration de l'EHB, la banque de matériel corporel humain cardiovasculaire

La European Homograft Bank (EHB), Banque de Matériel Corporel Humain (MCH) cardiovasculaire, a été créée en 1989 pour répondre aux besoins grandissants des chirurgiens cardiaques de disposer d'allogreffes de valves cardiaques (aortiques, pulmonaires, mitrales). L'EHB dispose également de l'équipement nécessaire pour la préparation des vaisseaux.

La Banque coopère avec des hôpitaux en Belgique, en France, en Suisse, aux Pays-Bas et en Allemagne pour prélever et fournir des allogreffes cardiovasculaires. Depuis le 11 mai 2015, elle fait partie intégrante de la Clinique Saint-Jean et y a fait apport de l'universalité de son patrimoine. Grâce à cela, l'EHB bénéficie à présent d'infrastructures récentes et

à la pointe de la technologie lui permettant de satisfaire aux exigences légales et qualitatives propres à ses activités, garantissant ainsi par la même occasion la qualité des allogreffes et des services qu'elle fournit.

Dirigée par une équipe dynamique, elle s'est remarquablement intégrée au sein de notre organisation. Après une période d'adaptation logique, l'EHB fonctionne aujourd'hui à une vitesse de croisière propice à de nouveaux développements.

European
Homograft
Bank



Autres réalisations significatives

SMUR

La Clinique partage depuis le 1^{er} juillet 2015 un SMUR avec les Hôpitaux IRIS Sud et le CHIREC. Cela signifie qu'un véhicule SMUR est basé une semaine sur deux à la Clinique Saint-Jean.

En 2015, il a accompli 612 missions dont 272 retours chez nous qui se sont conclus par 127 hospitalisations classiques et 84 de jour. Tout cela sans heurts et à la satisfaction générale.

BHC

La décision a été prise de répartir dès le 1^{er} janvier 2016 l'activité de l'association BHC, le Brussels Heart Center, son personnel, ses médecins et son équipement entre ses trois membres (Clinique Saint-Jean, Chirec et Clinique Saint-Pierre Ottignies).

Quelques mois après ce changement, chacun a pu retrouver des conditions de travail normales et a pu continuer son activité dans les meilleures conditions.

Les efforts sont à présent mis sur l'animation du réseau "Cliniques du cœur".

Administration des patients

- **Contact Center** : il centralise et gère désormais les appels de pratiquement tous les services médicaux de la Clinique. Ses collaborateurs répondent entre autres aux interrogations des patients et assurent la prise de leur rendez-vous. La prise en charge de nos patients par téléphone se fait plus rapidement et plus cordialement. Il en résulte une augmentation nette du nombre de rendez-vous pour des consultations médicales.
- **Cellule EMMAV (Evaluation/Médiprima/Mutualité/Assurabilité - Verzekeraarheid)** : nous sommes souvent confrontés à des patients qui ne sont pas en ordre de mutuelle, à des patients qui n'ont pas les ressources pour faire face aux coûts des soins qui leur sont nécessaires ou encore à des patients qui sollicitent, sur demande de leur assurance, un devis pour le traitement prévu. Les compétences nécessaires pour gérer ces situations très diverses étaient autrefois dispersées dans plusieurs services. Elles sont aujourd'hui regroupées dans la cellule EMMAV pour une plus grande efficacité et une meilleure maîtrise de nos coûts.
- **Cellule REVA** : l'organisation de l'accueil des patients dans un centre de réhabilitation est une tâche ardue et très chronophage. Pour une meilleure coordination et pour plus de rapidité, deux personnes expertes s'y consacrent désormais en exclusivité au sein de la cellule REVA.

Nouveau Site Internet :

Le service Communications a mené à bien en 2015 la réalisation du nouveau site Internet de la Clinique. Par son nouveau design moderne et grâce à de nouvelles fonctionnalités, il constitue, de l'avis général, une amélioration incontestable par rapport au site précédent et donne une meilleure image de la Clinique vers l'extérieur. Pour plus d'infos : www.clstjean.be

Des chantiers importants pour les **urgences**, les **soins intensifs** et le **personnel**

Le Masterplan des travaux visant à améliorer la fonctionnalité et le confort dans nos trois sites a suivi son cours en 2015. Citons quelques-uns des chantiers les plus importants qui ont été réalisés :



Site Botanique

L'aménagement des nouveaux locaux pour les Urgences et les Soins Intensifs inaugurés début mars 2016.

Site Méridien

- De nouveaux espaces administratifs ont été mis en service sur le site Méridien. Conçus selon les principes de l' "Open Space", ils favorisent la collaboration et l'échange d'informations entre les différentes équipes.
- Un nouveau restaurant, le Greenwich, s'est ouvert au 5^e étage, à côté du plateau administratif. Les patients, les visiteurs et les membres du personnel peuvent s'y rendre pour déguster des plats chauds, des salades, des sandwiches et autres desserts, dans un cadre moderne et accueillant.

Sur nos trois sites, le système de contrôle d'accès et de "badging" a été complètement renouvelé pour assurer plus de sécurité à notre personnel et à nos patients. Cette démarche s'imposait dans notre volonté d'améliorer la sécurité.

