



Kliniek SINT-JAN
Clinique SAINT-JEAN

BUILDING OUR FUTURE

Jaarverslag 2022



INHOUDSTAFEL

| | |
|--|-----------|
| INTRODUCTIE | 1 |
| SAMENWERKINGSPROJECT MET DE EUROPA ZIEKENHUIZEN | 2 |
| 2022 IN ENKELE CIJFERS | 3 |
| EEN JAAR VAN VOORUITGANG | 4 |
| MEDICAL & CARE | 4 |
| PATIENT EXPERIENCE | 6 |
| OPERATIONAL EXCELLENCE | 7 |
| BUILDINGS | 8 |
| NETWORK | 9 |
| BLIK OP 2023 | 10 |
| EEN JAAR VOL KLEINE EN GROTE PROJECTEN | 10 |
| SAMEN OP NAAR 2023 | 11 |



EEN NIEUWE START MET EEN BLIK OP DE TOEKOMST



.....
Alexandre Deschuymere,
Algemeen directeur van
Kliniek Sint-Jan

Na twee jaar van pandemie was 2022 synoniem voor hoop in Klinik Sint-Jan. Ondanks een ongeziene bestuurscrisis hebben we dankzij eensgezindheid en de actieve inzet van alle ziekenhuisactoren een stabiele en serene werkomgeving weten te bewaren. Zo zijn we erin geslaagd om alle grote uitdagingen aan te pakken. De continuïteit van onze kwaliteitszorg bleef daarbij steeds verzekerd.

Daarna volgden de projecten en verbouwingen elkaar in rap tempo op. Nieuwe synergieën opzetten binnen het H.uni-netwerk, een fusieproject met de Europa Ziekenhuizen, de laatste hand leggen aan de nieuwe polikliniek ... Ondertussen bleven we continu streven naar een aangename, aangepaste en veilige werkomgeving voor al onze collega's, en naar kwaliteitsvolle zorg voor onze patiënten.

Dit jaar hebben we verschillende belangrijke langlopende verdragen en overeenkomsten ondertekend of verlengd. We werkten onder meer samen met de Europa Ziekenhuizen voor de gezamenlijke aankoop van een 'Elektronisch Patiëntendossier'. We vernieuwden onze samenwerking met het AZ Sint-Maria in Halle voor de behandeling van chronisch nierfalen. We sloten een overeenkomst met de Cliniques Universitaires Saint-Luc over een gezamenlijke dienst voor medische stralingsfysica, en samen met het UMC Sint-Pieter hebben we een samenwerking rond radiotherapie opgezet.

2022 was het jaar waarin de medische activiteiten gedeeltelijk weer op gang kwamen, maar de invloed van de coronapandemie liet zich nog steeds sterk voelen in het eerste kwartaal. Alle kwartalen van 2022 scoorden over het algemeen onder het niveau van dezelfde periodes in 2021 en 2019 bij de opnames, maar de forfaitaire dagactiviteit nam wel toe (vooral via het chirurgisch daghospitaal, de spoedgevallen, endoscopie en urologie). We zitten nog niet helemaal terug in ons ritme en evenwicht van voor de pandemie, maar we zijn op de goede weg.

Een handvol cijfers zullen nooit volstaan om de dagelijkse inzet te weerspiegelen van al onze artsen en medewerkers, die zich ook dit jaar weer van hun allermooiste kant hebben laten zien. Ik wil al onze medewerkers nogmaals oprecht bedanken voor hun professionele inzet, betrokkenheid en harde werk, vandaag en morgen ... Samen blijven we gaan voor onze missie: zorg verlenen aan patiënten in hartje Brussel.

SAMENWERKINGSPROJECT MET DE EUROPA ZIEKENHUIZEN

Vanaf het derde kwartaal van 2022 zijn Kliniek Sint-Jan en de Europa Ziekenhuizen besprekingen gestart over een aanstaande fusie. Samen zullen we een toonaangevende zorginstelling vormen in het Brussels Gewest.

Zorg van topkwaliteit

Brusselse patiënten, pendelaars en toeristen die naar Brussel komen, zullen dus kunnen rekenen op de expertise van beide instellingen, verspreid over vijf ziekenhuislocaties en vier poliklinieken. Zo krijgen ze betere toegang tot zorg en een uitgebreider en kwalitatief hoogstaand medisch aanbod.

We zijn twee Brusselse privéziekenhuizen die tal van gemeenschappelijke waarden en eigenschappen delen, zoals onze dienstverlening aan de patiënt, meertaligheid en multiculturalisme. Onze twee instellingen koesteren een traditie van kwaliteitsvolle zorg waar onze patiënten aan gewend zijn.

Belang voor artsen, zorgpersoneel en medewerkers van beide instellingen

Deze fusie zal heel wat nieuwe voordelen opleveren voor alle collega's van beide instellingen:

- Grotere wervingscapaciteit
- Nieuwe carrière mogelijkheden
- Sterkere medische teams in elke discipline
- Mogelijkheden tot specialiseren en mobiliteit
- Toegang tot nieuwe technologieën en hoogwaardige infrastructuur
- Betere werkorganisatie en levenskwaliteit



Oprichting van een nieuwe vzw

De fusie van de twee instellingen is gepland binnen één vzw, met inbreng van algemeenheid en een paritaire professionele gemeenschappelijke raad van bestuur. Beide ondernemingsnummers blijven behouden. Ook de statuten, reglementen en financiële situaties van de artsen, verpleegkundigen en medewerkers zullen gedurende een overgangperiode behouden blijven. Samen gaan we voor een leiderspositie in het Brussels Gewest, met een marktaandeel van bijna 20%, wat ons een groter politiek, economisch en sociaal gewicht zal geven.

2022 IN ENKELE CIJFERS

ACTIVITEITEN

12.126

klassieke ziekenhuisopnames

24.946

opnames in het daghospitaal

+ 3,7%

nieuwe patiënten

1.650

geboortes

56.105

patiënten op de spoedgevallen

FINANCIËN

- 2,4 M

nettoresultaat

6,3 M

cashflow

215,3 M

inkomsten

217,7 M

uitgaven

TEAM

237

nieuwe collega's

waarvan **41**

nieuwe artsen

en **9**

nieuwe paramedici



EEN JAAR VAN VOORUITGANG

Focus op enkele strategische pijlers van Kliniek Sint-Jan



MEDICAL & CARE

2021 stond nog in het teken van ons vierde opeenvolgende 'Baby Friendly Hospital Initiative'-label. 2022 werd dan weer vooral gekenmerkt door de ontwikkeling van ons medische aanbod. Van de aankoop van nieuwe technologische innovaties en de oprichting van nieuwe diensten tot de verdere ontwikkeling van onze knowhow: we zijn enorm trots dat we onze patiënten en collega's een pak medische vooruitgang konden bieden.

Enkele van de vele ontwikkelingen en aankopen in 2022:

- Een nieuwe **ouder-babyunit** waar we alle ouders met hun baby ontvangen die een ernstige geboortecrisis doormaken (met psychologische en/of psychiatrische stoornissen).
- Een nieuwe **consultatie infectiologie**, voor patiënten die lijden aan een meer gecompliceerde, langdurige of ongebruikelijke infectieziekte.
- Nieuwe **operatietechnieken in hartchirurgie**, om het risico op infectie te verminderen en de levenskwaliteit van onze patiënten te verhogen na het inbrengen van een pacemaker of defibrillator.
- Een nieuw **behandelingsprotocol voor kinesithérapie**, om het algemene en seksuele welzijn van onze patiënten met geïnduceerde vulvodynie te vergroten.
- Een nieuwe **techniek voor de behandeling van veneuze tromboses**, om na de behandeling complicaties voor de patiënt op lange termijn te voorkomen.

Onze dienst gynaecologie merkte dat sommige patiënten niet de tijd namen om voor hun gezondheid te zorgen. Op 1 februari 2022 lanceerde onze kliniek daarom de **Women's Health Clinic**: een dienst waar vrouwen, met de hulp van een coördinator, al hun afspraken op dezelfde dag kunnen inplannen, zonder extra kosten. Alle soorten consultaties zijn mogelijk: gynaecologie, dermatologie, tandheelkunde, mammografie, bloedafname enz.





Ook dit jaar blonken onze collega's uit door hun engagement. Ze namen deel aan diverse **evenementen** samen met onze patiënten (Think Pink, Levensloop, Dag Tegen Kanker, Bike Challenge, opendeurdag materniteit, 'Hormooncafés' met onze patiënten van hormoontherapie enz.). Ze organiseerden **symposiums** en namen deel aan een **Belgisch-Mongools partnerschap** voor de opleiding van Mongoolse artsen.



De kliniek werkte ook aan een **betere werkomgeving** voor alle collega's. Zo kwam er een nieuwe procedure voor onboarding en aanwerving, en we organiseerden teambuildings en initiatieven om de veiligheid in de kliniek te bevorderen. Op oncologie werden datamanagers aangeworven, die administratieve ondersteuning geven en instaan voor het verzamelen en beheren van gegevens. Ook verschijnt onze interne nieuwsbrief wekelijks, om alle collega's te informeren over het laatste nieuws. •





PATIENT EXPERIENCE

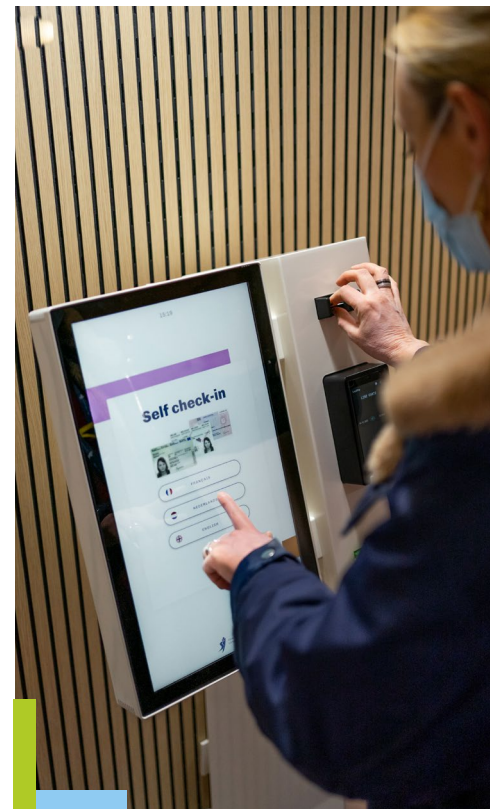
Ook dit jaar hebben we alles op alles gezet om onze patiënten de best mogelijke ervaring te bieden. Dat streven kwam vooral duidelijk tot uiting tijdens onze **'Q&S'-dagen** (Quality & Safety), die bedoeld zijn om de kwaliteitsprocessen binnen onze instelling te verbeteren. Ook voerden we de **ISBARR-communicatiestrategie** in, die moet garanderen dat alle relevante informatie over onze patiënten doeltreffend en op een gestandaardiseerde manier wordt gecommuniceerd tussen zorgverleners onderling.

In gesprekken met patiënten merkten we hoe broodnodig het aspect 'zingeving' blijft voor iedereen. Daarom heeft onze **dienst spirituele en pastorale begeleiding** erover gewaakt dat ook aan de geestelijke behoeften van elke patiënt werd voldaan, net zoals aan hun fysieke, psychologische en sociale behoeften.

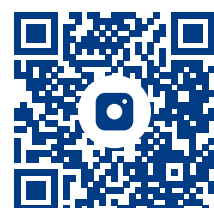
We mogen ons gelukkig prijzen dat we in onze kliniek kunnen rekenen op de steun van vele **vrijwilligers**, die ons helpen om goed voor onze patiënten te zorgen. Hoewel de pandemie ons vrijwilligersteam sterk heeft uitgedund, mochten we op hun hulp rekenen bij onder meer het beheer van de verloren voorwerpen en onze 'vestiaire solidaire'.

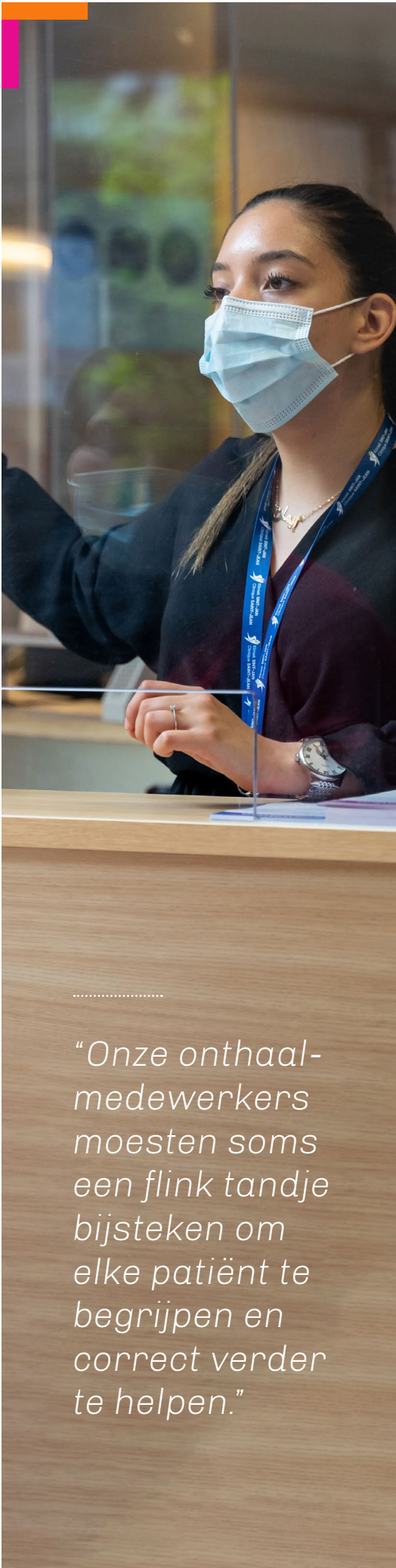
Op 1 april 2021 lanceerden we ons systeem voor **online afspraken** om onze (toekomstige) patiënten een snelle en veilige oplossing te bieden die op elk moment van de dag toegankelijk is. In één jaar zijn er ruim 15.500 afspraken gemaakt via het platform. Vanuit diezelfde insteek ontwikkelden we ook de **self-serviceloketten** voor onze nieuwe polikliniek: wie dat wil, kan zijn bezoek nu volledig zelfstandig afhandelen.

Tot slot houden we onze **website** en onze **verschillende sociale netwerken** up-to-date om onze patiënten en partners op de hoogte te houden van het laatste nieuws en te informeren over de verschillende diensten van de kliniek. •



Volg onze kliniek
op Instagram!





.....

“Onze onthaalmedewerkers moesten soms een flink tandje bijsteken om elke patiënt te begrijpen en correct verder te helpen.”



OPERATIONAL EXCELLENCE

In 2022 is onze **apothek** haar farmaceutische expertise blijven inzetten voor de coronavaccinatie en de andere activiteiten van het Pacheco Center. In de loop van het jaar werd de renovatie van de apotheek voltooid, de nieuwe balie is nu beter toegankelijk en aangepast om patiënten en zorgpersoneel te ontvangen. Door de modernisering van de lokalen konden we ook onze interne processen onder de loep nemen, voor meer efficiëntie en een nog betere kwaliteit van dienstverlening.

We deelden ook informatie over de **dienst spoedgevallen** met onze patiënten. Onderwerpen zoals wachttijd, patiëntenstroom, prioritaire zorgverlening en begeleidende personen werden samen met hen aangekaart. Het doel was om de vaak voorkomende frustraties en misverstanden op deze dienst te verminderen. Ook ontwikkelden we een medisch-verpleegkundige triage om al meteen bij binnenkomst de patiëntenstroom beter te organiseren.

Ons team van het **onthaal** kreeg flink wat uitdagingen te verwerken. Voortdurend de coronamaatregelen voor bezoekers uitleggen en controleren bleek een zware klus, en lokte soms ontevredenheid en zelfs agressiviteit uit bij de bezoekers. De oorlog in Oekraïne zorgde dan weer voor een toestroom van patiënten die geen woord Nederlands, Frans of Engels spraken. Hoewel velen van hen taallessen volgden buiten de kliniek, moesten onze onthaalmedewerkers soms een flink tandje bijsteken om elke patiënt te begrijpen en correct verder te helpen.

Het **centrale magazijn** zette in 2022 ook een bevoorradingsstroom op voor de avonduren, afgestemd op de nieuwe polikliniek. Daarnaast hebben ze alle materiaalvoorraden gereorganiseerd met het oog op de verhuizingen in verband met ons Masterplan, en maakten ze nieuwe Kanbans voor de afdelingen. •



BUILDINGS KRUIDTUIN

Begin oktober werd op onze site Kruidtuin de langverwachte **nieuwe polikliniek** geopend voor patiënten, met een testperiode van drie diensten. De volledige opening volgde in januari 2023 met een directe toegang via de Asstraat. Naast het onthaal van de polikliniek ging het **nieuwe restaurant** 'Atrium' open voor personeelsleden en patiënten.

Ook de twee **psychiatrische hospitalisatie-eenheden** zijn gerenoveerd, de kamers kregen een badkamer met een eigen douche. Het aanbod van deze eenheden werd compleet gemaakt met vijf nieuwe 'ouder-babykamers'.

Het **logistieke magazijn**, dat tijdelijk naar het City Center was verhuisd, kreeg weer een plaats in de hoofdvestiging. De gloednieuwe logistieke ruimte werd vergroot, geoptimaliseerd en ingericht met het oog op een betere spreiding, samen met de apotheek, van de transporten naar de eenheden.

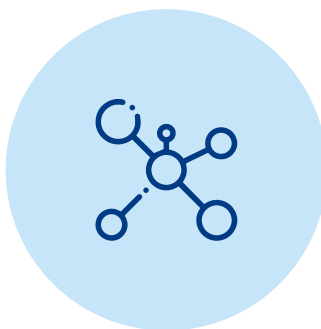
Ook de **verwarmingsruimte**, die niet zichtbaar is voor de patiënten, is volledig gerenoveerd, net als de **sanitaire warmwaterproductie**. Er zijn gloednieuwe **elektrische schakelborden** in gebruik genomen die de hele kliniek voorzien van stroom, en een **tweede stroomgroep** om de elektriciteitsvoorziening veilig te stellen.

MIDDAGLIJN

Op onze site Middaglijn is de **dienst kinderpsychiatrie** 'Domino' in februari 2022 verhuisd naar gloednieuwe lokalen. De kinderen beschikken er nu over individuele kamers, een 'snoezelruimte', twee klaslokalen en een aantal extra activiteitenruimtes (waaronder een binnen- en buitenspeelplaats).

Vanaf september 2022 konden onze patiënten terecht bij een volledig heringericht en aangenaam **nieuw onthaal**, met veel licht en op een andere plek, voor een betere zichtbaarheid vanaf de ingang van het ziekenhuis. Ook werd de **nieuwe cafetaria** 'Cantina' geopend, die toegankelijk is voor patiënten en personeelsleden. •





NETWORK

Sinds 1 januari 2020 moet elk algemeen ziekenhuis verplicht deel uitmaken van een erkend lokaal of regionaal klinisch ziekenhuisnetwerk. Zo vormt Kliniek Sint-Jan het **H.uni-netwerk** samen met de Cliniques Universitaires Saint-Luc, de Europa Ziekenhuizen en de Clinique Saint-Pierre Ottignies. In de loop van 2022 werden binnen het netwerk diverse gezamenlijke medische en algemene projecten besproken en uitgewerkt. In oktober werd een seminar georganiseerd om het gesprek op gang te brengen over diverse synergieën die we moeten opzetten – met name over medische strategie. Naast andere projecten werden de volgende drie punten besproken:

- Implementatie van het **HOST-project** (Hospital Outbreak Support Teams), bedoeld om de teams IPC (Infection Prevention & Control) en AMS (Antimicrobial Stewardship) te versterken tijdens en na de coronapandemie.
- Oprichting van een **gezamenlijke medische dienst**, zoals de nieuwe dienst voor medische stralingsfysica.
- Project voor de **doorverwijzing van patiënten**, bijvoorbeeld in het geval van zeldzame ziekten, radiotherapie-oncologie of DIEP-reconstructieve chirurgie •

BLIK OP 2023

Een jaar vol kleine en grote projecten

Ook in 2023 zijn we van plan om onze strategische pijler **Medical & Care** verder te versterken: de oprichting van een handkliniek, uitbreiding van de dienst gespecialiseerde tandheelkunde en mammografie, een nieuw MRI-onderzoek en de aankoop van medische innovaties zoals de 3D-reconstructiesoftware 'SYNAPSE 3D'. Ook de aanwerving en het aan boord houden van personeelsleden blijft een prioriteit voor de afdeling Zorg.

Op het gebied van **Patient Experience** blijven we niet op onze lauweren rusten. We werken aan het opzetten van een nieuw vrijwilligersteam voor diverse projecten, zoals het wegwijs maken van onze patiënten in de nieuwe polikliniek en het maken van boekenkasten. Ook willen we meer zichtbaarheid geven aan onze dienst spirituele en pastorale begeleiding, en de incassoprocedure en de betalingstermijnen van de patiëntenfacturen verbeteren.

Uiteraard blijven we verder inzetten op onze **Operational Excellence**, onder meer door een systeem te ontwikkelen voor het centraliseren van alle documenten en procedures die toegankelijk zijn voor collega's. Ook willen we onze interne processen (zoals het beheer van materiaal en bedden) optimaliseren, en zoeken we nieuwe initiatieven om de logistiek en kwaliteit van onze apotheek te verbeteren. Verder zijn we van plan om, samen met de Europa Ziekenhuizen, het 'Elektronische Patiëntendossier' in te voeren en te werken aan ons centraal magazijn.

Wat betreft de gebouwen (**Buildings**) wordt 2023 het jaar van de voltooiing voor heel wat grote Masterplan-projecten die momenteel nog aan de gang zijn. We leggen de laatste hand aan de polikliniek en er komt een groot moeder-kindplateau (met uitbreiding van de postpartumeenheid en de oprichting van een nieuw verloskwartier en een nieuwe neonatologie). Ook het nieuwe technische plateau, met endoscopie en interventionele cardiologie, en de nieuwe dienst voor eicelpunctie zullen worden afgewerkt en operationeel zijn. Verder zullen de consultaties pediatrie en GEDA openen op een nieuwe verdieping.

Dit jaar willen we ook de nadruk leggen op **milieuverantwoordelijkheid**: een thema dat we erg belangrijk vinden. Naast onze sensibiliseringscampagne rond verspilling door een foutief of onnodig gebruik van materiaal en wegwerpproducten, hebben we in 2022 ook heel wat werkzaamheden uitgevoerd om de prestaties van onze gebouwen te verbeteren (nieuwe condensatieketels, lagetemperatuurradiatoren, thermostaatknoppen, isolatie, nieuwe ramen, dakrenovatie, ledverlichting enz.). Er staan nog meer projecten in de steigers: een fietsenstalling voor onze collega's, de installatie van zonnepanelen, software voor een energieboekhouding en interne sensibiliseringscampagnes rond energiebesparing en zachte mobiliteit.

Samen op naar 2023 ...

De ziekenhuissector staat momenteel voor grote uitdagingen. De huidige socio-economische situatie vraagt van ons een andere, nieuwe visie op ziekenhuizen. Dat betekent vooral meer efficiëntie, en een beter beheer van de infrastructuur- en procedurekosten. Maar die uitdagingen gaan we vol vastberadenheid en vertrouwen aan, want we weten hoe professioneel en betrokken onze collega's zijn. **Samen zijn we creatiever, innovatiever. Samen staan we sterker.**

De patiënt blijft het middelpunt van onze aandacht. Voor de behandeling van patiënten heb je niet enkel personeel nodig, maar ook infrastructuren die afgestemd zijn op de verwachtingen van de patiënt, en natuurlijk een efficiënte organisatie zodat de behandeling vlot verloopt. Patiënten die kiezen voor Kliniek Sint-Jan kunnen vertrouwen op medische en wetenschappelijke expertise, knowhow

op het gebied van zorgverlening, en administratief en maatschappelijk advies. Onze patiënten beseffen dat maar al te goed, en laten dat ook regelmatig aan ons weten. Met veel aandacht luisteren we naar hun waardevolle feedback, en dat is ongetwijfeld wat ons nog het meeste onderscheidt van andere zorginstellingen.

Vandaag hebben we, net als alle andere ziekenhuizen, te maken met nieuwe uitdagingen in een veranderende wereld. Daarom willen we onze vaardigheden en expertise nog meer delen met anderen. We willen medische synergieën ontwikkelen, we denken aan een gedeeld gebruik van bepaalde apparatuur ... We kijken dan ook reikhalzend en vol motivatie uit naar de aanstaande fusie met de Europa Ziekenhuizen. **Projecten die voluit op de toekomst gericht zijn!**





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.

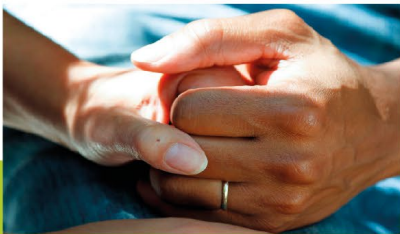
Waar kwaliteit centraal staat en behandelingen vooruitstrevend zijn.

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.klstjan.be



Kliniek Sint-Jan /
Clinique Saint-Jean



Clinique Saint-Jean /
Kliniek Sint-Jan



@CliniqueStJean



@clinique_saint_jean



@cliniquesaint-jeanklinieks2639

Website

