

# L'AMÉLIORATION CONTINUE ET LA CULTURE APPRENANTE

EN COMPLÉMENT DU MODE PROJETS, NOUS PRIVILÉGIONS UNE CULTURE ORIENTÉE VERS L'AMÉLIORATION CONTINUE.

Les membres de la direction et tous les cadres se sont engagés à favoriser la prise d'initiatives et à donner à chacun l'opportunité de développer ses compétences.

Un exemple fort de cette culture d'amélioration continue est le process d'accréditation dans lequel nous sommes engagés de façon permanente. Vous trouverez plus d'information dans le livret POR (disponible sur kalilab et sur intranet).

**En voici les grandes lignes :** Dans un monde en perpétuelle mutation, nous prôtons un mode de fonctionnement où confiance et responsabilités vont ensemble.

Pour que cela ne reste pas de vains mots, entraînons-nous à prendre des initiatives et développons nos compétences.

Apprenons aussi à signaler les problèmes et les difficultés que nous rencontrons.

Adaptons nos procédures et n'oublions pas de donner un feedback rapide à toutes les personnes concernées.



**Siège social**

Rue Ferrer 159  
7100 Haine-Saint-Paul

www.jolimont.be



## STRATÉGIE : QUE METTONS-NOUS EN PLACE ?

### EN ROUTE VERS NOTRE CAP'R



Définition d'un CAP vers le réseau "CAP'R" où les 4 parties prenantes sont capitales : nos Patients, nos Equipes, notre Institution et la Société qui nous entoure. **Chaque composante du "CAP'R" est définie par des axes majeurs de progression.**

#### A. PATIENTS

- Développement d'une culture expérience patient
- Sécurisation des infrastructures actuelles de soins, normes et agréments
- Développement d'une culture qualité et réponse aux exigences juridiques

#### B. ÉQUIPES

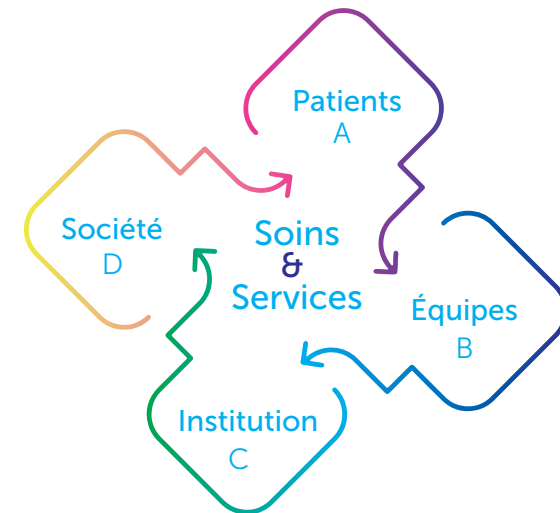
- Préoccupation du bien-être du personnel et des médecins

#### C. INSTITUTION

- Développement de l'activité
- Optimisation des processus, numérisation et IT intégrée
- Dégagement de moyens

#### D. SOCIÉTÉ

- Amélioration de l'image des hôpitaux du Groupe Jolimont
- Nouvelles infrastructures
- Géostratégie et alliances



## GROS PLAN SUR 5 PROJETS PHARES DU PLAN STRATÉGIQUE

### L'Ultragenda sur 6 hôpitaux

Les objectifs sont de déployer un outil de prise de rendez-vous en ligne qui soit commun aux six sites et d'optimiser la prise en charge du patient.

Ceci permettra d'harmoniser la façon de travailler sur tous nos sites et d'améliorer l'offre pour le patient. La vision multi-sites des rendez-vous permettra de lui offrir de meilleurs délais.

### Endoscopie à Warquignies

La volonté est d'équiper le site de Warquignies d'un nouveau plateau d'endoscopie pour offrir un meilleur environnement de travail pour les

soignants et une haute qualité de soin pour les patients. Ce nouveau plateau situé au B1 s'inscrit dans une volonté globale de dynamiser le site de Warquignies et d'en augmenter l'attractivité dans la région.

### Salle d'opération à Jolimont

L'ambition est d'augmenter la capacité du bloc opératoire de Jolimont, via une extension modulaire, en vue de permettre une croissance de l'activité chirurgicale. Le quartier opératoire se dotera aussi d'une salle hybride nouvelle génération. La partie existante sera modifiée, ainsi que certains abords pour revoir les flux patients et personnels et améliorer les procédures de stockage. Ce projet aux multiples aspects nécessite depuis plusieurs mois l'implication de nombreux acteurs de l'institution.

“ CONCRÈTEMENT, COMMENT ALLONS-NOUS Y ARRIVER ? ”

Plusieurs centaines de collaborateurs oeuvrent chaque jour dans de nombreux projets très concrets. En parallèle, le Comité de Direction et tous les cadres du pôle hospitalier s'engagent à transformer le modèle de management et à évoluer vers une culture d'amélioration continue. Des dizaines d'initiatives sont en cours pour le moment, en voici 5 exemples :

### Le Master Plan de Nivelles

Il s'agit d'un même processus ambitieux qui vise à améliorer l'ensemble de l'activité du site de Nivelles en travaillant tant sur le volet infrastructure, stratégie médicale que sur le développement professionnel de tous les collaborateurs.

Il est composé de nombreuses actions telles que la création d'une nouvelle unité de gériatrie, la rénovation des urgences, la création d'une salle polyvalente de rééducation, l'amélioration du plateau oncologique, l'agrandissement de l'autodialyse, ...

### Le Master Plan de Lobbes

qui est en cours de réflexion (nouveaux lits de gériatrie, rénovation des urgences et des hôpitaux de jour) suivra le même processus projet dans les prochains mois.



OBJECTIF

# Cap'R 2022





## LE MOT DE Stéphane Mercier

Administrateur-délégué du Groupe Jolimont et Directeur général du Pôle Hospitalier

Bonjour à toutes et tous,

Nous avons vécu une année 2020 très particulière, marquée par la pandémie COVID 19. Celle-ci a frappé l'ensemble de nos institutions, à tous les étages de notre activité.

Grâce à votre professionnalisme, à votre agilité et à votre courage, nous avons pu accomplir notre mission : accompagner la population et nos équipes face à cette crise. Nous vous en remercions vivement.

Malgré cette crise, nous avons continué, avec votre implication, à décliner 5 valeurs que nous voulons vivre et les comportements qui les accompagnent. Par ailleurs, le Comité de Direction s'est attaché à développer une stratégie ambitieuse pour notre Pôle hospitalier, afin de lui donner les outils face aux enjeux de demain. Cet objectif, défini dans le CAP'R, a mis au cœur de sa vision 4 parties prenantes capitales : Nos patients, nos équipes, notre institution et la société qui nous entoure.

Cette vision est accompagnée d'une volonté d'amélioration continue, inscrite dans une charte à laquelle nous vous demandons d'adhérer. Elle s'insère également dans le processus d'accréditation dans lequel nous sommes engagés, de manière permanente.

Vous trouverez, à la lecture de ce document, l'ensemble de ces éléments, l'explication de ces différentes démarches ainsi que des exemples de projets au travers lesquels nous déterminons nos actions.

Avec le Comité de Direction, nous vous en souhaitons bonne lecture, et une bonne continuation dans votre travail quotidien, et face à nos ambitions pour l'avenir de notre Pôle Hospitalier.

Stéphane Mercier

## MISSION : POURQUOI ON EXISTE ?



ACCOMPAGNER LA POPULATION DE LA RÉGION TOUT AU LONG DE SON PARCOURS DE VIE :



DÈS LA NAISSANCE avec nos consultations prénatales.



DURANT LE PARCOURS DE VIE qui peut être semé d'embûches, avec des solutions aux problèmes de santé sur nos 6 sites hospitaliers et nos centres de santé mentale.



DÈS LA PETITE ENFANCE avec nos crèches, notre service de pédiatrie et la médecine scolaire.



JUSQU'AU BOUT DU CHEMIN avec une prise en charge de la dépendance et de la vieillesse, via notre service de gériatrie et notre réseau de maisons de repos et de soins.

LA MISSION DE NOS HÔPITAUX, plus particulièrement, est de répondre aux besoins de santé et de bien-être de toute personne.

NOUS AVONS À CŒUR de proposer une large offre de soins en mettant toujours le patient et ses proches au centre, et ce, dans un souci permanent d'amélioration de la qualité.

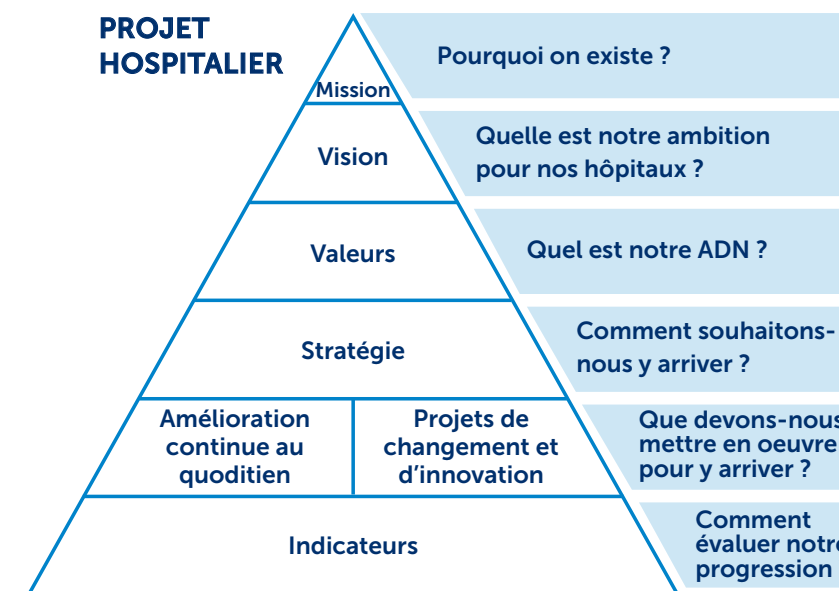


## VISION : QUELLE EST NOTRE AMBITION ?

NOS INSTITUTIONS S'INSCRIVENT DANS UN GROUPE LEADER DANS SA ZONE D'INFLUENCE PARTAGEANT LES MÊMES VALEURS.

L'objectif principal est de déployer un réseau de telle manière qu'il garantisse une qualité de prise en charge identique à tous les patients du territoire, quelle que soit sa porte d'entrée.

L'objectif est de coordonner une offre de soins qui réponde à toutes les normes de qualité et qui soit rationnelle, cohérente et diversifiée. Cette offre, renforcée et pérennisée, concerne tant le soin de proximité que le soin le plus pointu, ou reposant sur une haute technologie. Cette offre voit son accessibilité garantie à l'ensemble de la population du territoire du réseau. La multidisciplinarité, l'interaction avec les acteurs de premières lignes et autres structures en amont et en aval, la prise en compte des besoins sociétaux sont primordiales.



## VALEURS : QU'EST-CE QUI NOUS REND DIFFÉRENT ET NOUS FAIT VIBRER AU QUOTIDIEN ?

LE GROUPE A SOUHAITÉ METTRE EN AVANT 5 VALEURS CLÉS TRADUITES EN COMPORTEMENTS PAR LES ÉQUIPES :



### ENTRAIDE

- J'encourage le travail et l'esprit d'équipe.
- Je montre de la solidarité avec mon équipe.
- J'aide et je collabore avec les autres métiers.
- Je montre de la bienveillance et de l'empathie.
- Je communique efficacement.



### AGILITÉ

- Je m'adapte aux situations, aux imprévus, aux technologies.
- Je fais preuve de flexibilité dans le travail, les horaires et les tâches.
- J'accepte les remarques et la critique positive.
- Je prends des initiatives.
- Je montre de la polyvalence.



### EXCELLENCE

- Je me remets en question.
- Je montre de la rigueur et de la précision.
- Je donne le meilleur de moi-même.
- Je fais le maximum avec les moyens qui sont à ma disposition.
- J'apprends de mes erreurs.



### RESPECT

- Je respecte le secret professionnel et le secret médical.
- Je respecte le travail des autres.
- Je respecte tous les collaborateurs.
- J'observe de la ponctualité et je respecte les horaires affichés.
- J'accepte la différence, la personnalité et les limites de chacun.



### ENGAGEMENT

- Je m'investis, je m'implique dans mon travail.
- Je fais preuve de conscience et de persévérance.
- Je montre de l'écoute face aux besoins et je suis réactif.
- Je garde une attitude positive.
- Je conserve la responsabilité de mon travail et de mon équipe.

Parce que nous vivons dans un monde qui change, nous trouvons important d'évoluer avec lui.

Nos valeurs ont évolué également tout en gardant l'ADN cher à notre Groupe.