

# The Swiss Leading Hospitals

## Rapport Qualité 2020/21

BEST  
IN  
CLASS

THE SWISS  
LEADING   
HOSPITALS

approved by SQS

21

**BEST  
IN  
CLASS**

2021

## Sommaire

ÉDITORIAL	4
CHARTA	5
CRÉER UNE PLUS-VALUE POUR LES CLIENTS ASSURÉS EN PRIVÉ	6
FAITS ET CHIFFRES 2020	8
BEST IN CLASS – MALGRÉ DES CONDITIONS DIFFICILES	10
UNE COMMUNICATION EN PLEINE MUTATION	12
UNE VOLONTÉ DE CONTINUITÉ SUR FOND DE GRANDS CHANGEMENTS	14
CLINIQUES MEMBRES	15

### Approved by SQS

L'Association Suisse pour Systèmes de Qualité et de Management (SQS) examine tous les membres SLH au moment de leur admission, puis tous les deux ans dans le cadre d'audits vérifiant le respect et l'application des critères de qualité SLH dans les domaines des prestations médicales et de l'hôtellerie. Seuls les hôpitaux qui franchissent avec succès ces procédures de qualification et requalification ont le droit d'arborer le label de qualité SLH.

**Remarque:** par souci de lisibilité, la forme masculine est utilisée dans le présent texte pour désigner aussi bien les hommes que les femmes.

Ours

Concept | Mise en page: designersfactory.com

Imprime: Druckerei Bloch, Arlesheim

Papier: Superset + Offset-Preprint, matt, superweiss, holzfrei

# Éditorial



## L'ASSURANCE QUALITÉ EST DÉTERMINANTE EN SITUATION DE CRISE

2020 a été pour les cliniques SLH la première année d'application du nouveau système «Q» après la fin de la phase de convergence, mais dans des conditions fortement compliquées par la pandémie de Covid-19.

Durant cette année marquée par des risques de contagion, des interruptions d'exploitation, de fermetures partielles, l'interdiction d'interventions électives non urgentes et la réquisition de personnel au profit des hôpitaux publics, il était d'une importance capitale de maintenir les traitements à un niveau de qualité irréprochable. Les cliniques SLH ont su relever ces défis avec une parfaite maîtrise tout en appliquant avec succès les mesures de garantie de la qualité SLH, y compris le déroulement des audits prévues.

Je suis donc fier de constater que les cliniques SLH ont fait un excellent travail pour l'assurance qualité dans des conditions marquées par la pandémie de Covid-19. Et l'on peut affirmer que le système de qualité SLH a fait la preuve de sa résistance aux crises.

Les préparatifs en vue de la période suivant la pandémie de Covid-19 sont déjà en cours.

La qualité des prestations médicales et des services sera d'une grande importance au moment du redémarrage de notre système hospitalier. Seuls s'imposeront les acteurs qui font plus que le minimum et plus que leurs concurrents. C'est exactement la démarche des membres de The Swiss Leading Hospitals, grâce notamment aux exigences de qualité de la plus importante organisation de qualité du paysage hospitalier suisse. Ils créent d'authentiques plus-values en matière d'assurance qualité, aussi bien dans le domaine des prestations médicales que dans celui de l'hôtellerie, et accroissent ainsi leur attractivité et la sécurité des patients.

C'est surtout en des périodes difficiles que la qualité fait une différence décisive!

RAYMOND LORETAN, PRÉSIDENT SLH

# Excellence en termes de qualité. CHARTA



La marque «The Swiss Leading Hospitals» est synonyme d'excellence en termes de qualité des prestations médicales et du suivi que nos membres offrent à leurs patientes et patients. Organisation indépendante, nous soutenons une concurrence équitable dans le domaine de la santé et nous nous engageons sans compromis pour le bien des patients.

### Nous nous engageons donc pour ...

- ... une qualité médicale adaptée aux besoins individuels avec des compétences et des responsabilités clairement définies
- ... un développement durable et constant de l'assurance qualité et une gestion contraignante des complications
- ... une qualité impeccable des structures
- ... une efficacité garantie grâce à la réduction du risque d'erreur au strict minimum moyennant des processus optimaux et un engagement approprié des ressources afin d'augmenter en permanence la qualité des soins et la sécurité des patients
- ... une optimisation ciblée de la gestion des risques
- ... des prestations et des services hôteliers de première classe
- ... une information complète et transparente des patientes et des patients, mais aussi de leurs proches
- ... le respect absolu de la volonté des patients en veillant à éviter des traitements et interventions qui ne sont pas justifiables selon des principes médicaux et éthiques
- ... l'encouragement de projets de recherche et d'innovations médicales

Nos membres atteignent ces objectifs formulés communément en répondant à des critères de qualité mesurables dont l'application est régulièrement vérifiée par des audits de tiers.

# Créer une plus-value pour les clients assurés en privé

LES PRESTATIONS MÉDICALES ET LES INFRASTRUCTURES DES ÉTABLISSEMENTS HOSPITALIERS NE CESSENT DE S'AMÉLIORER. OFFRIR AUX CLIENTS ASSURÉS EN PRIVÉ UNE PRESTATION QUI SE DISTINGUE DE LA CONCURRENCE DEVIENT AINSI TOUJOURS PLUS DIFFICILE. EN COLLABORATION AVEC LES SWISS LEADING HOSPITALS, SWICA A LANCÉ UN PROJET AFIN DE CRÉER DE MEILLEURES OFFRES DANS LE DOMAINE DES PRESTATIONS SUPPLÉMENTAIRES DESTINÉES AUX ASSURÉS EN DIVISION PRIVÉE.

Les assurances complémentaires d'hospitalisation doivent rester attractives. Et pour relever le défi, les nouvelles idées sont les bienvenues: comment offrir aux patientes et aux patients une plus-value correspondante? En collaboration avec les Swiss Leading Hospitals, l'organisation de santé SWICA s'est penchée sur la question. Au travers d'un projet, elle entend emprunter avec les SLH de nouvelles voies dans le secteur des assurances complémentaires d'hospitalisation.

## PASSER EN REVUE L'ENSEMBLE DU PROCESSUS

En juin 2020, les parties prenantes, aussi bien chez SWICA que chez les cliniques SLH, ont commencé par élaborer un catalogue de prestations supplémentaires pour l'assurance complémentaire d'hospitalisation privée. Des prestations pour les cliniques de soins aigus, de psychiatrie et de réadaptation ont ainsi été définies en prenant en considération les tendances du marché et les conditions cadres en matière de régulation. «Nous entendons proposer à l'avenir à nos clients assurés en privé des prestations supplémentaires non seulement lors de leur hospitalisation, mais aussi tout au long du parcours thérapeutique. Pour cela, nous avons passé en revue l'ensemble du processus, de la première visite chez le médecin à la réadaptation».

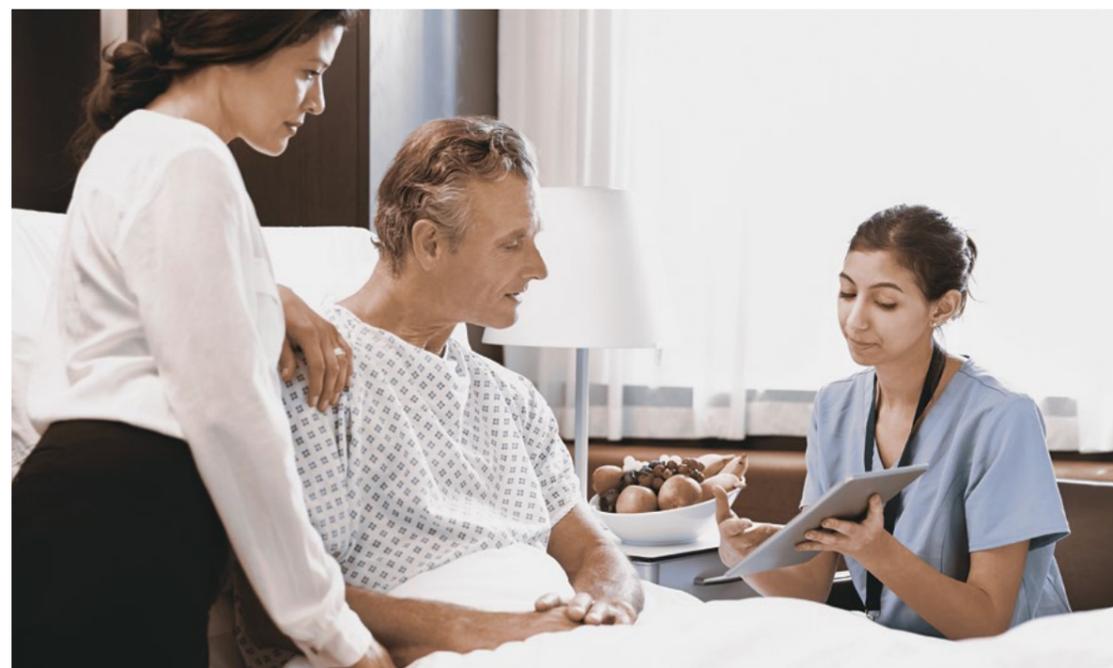
## UNE ENQUÊTE RICHE EN ENSEIGNEMENTS

Que souhaitent en fait les assurés? Obtenir rapidement un rendez-vous auprès de certains spécialistes ou une chambre privée dans une clinique après une intervention ambulatoire? Une enquête réalisée auprès des clients devrait clarifier les choses. En novembre et en décembre 2020, des discussions ont été menées sur le thème des prestations supplémen-

taires avec 22 clients communs aux SLH et à SWICA. Certaines cliniques spécialisées en somatique aigüe sont déjà intéressées par un essai pilote qui devrait vraisemblablement être lancé dès le troisième trimestre 2021. Les résultats de l'enquête ont été évalués par gfs-zürich le 15 janvier 2021.

## UNE OFFRE PARFOIS PEU CLAIRE

L'enquête réalisée auprès des clients a mis notamment en lumière deux points importants. En effet, les résultats ont montré, d'une part, que de nouvelles approches étaient nécessaires en matière de traitements premium. D'autre part, on n'observe guère chez les clients une disposition à payer davantage dans les domaines de l'hôtellerie et du confort. Cela confirme qu'il est important de mener le projet selon le point de vue du client et que cela se révèle même essentiel pour assurer son succès à



long terme. En outre, la question s'est posée de savoir si les patientes et les patients étaient suffisamment bien informés sur l'offre médicale comprise dans le complément LCA. Certaines déclarations laissent à penser qu'ils ne connaissent parfois pas toute la gamme de prestations auxquelles ils ont droit lors d'une hospitalisation en leur qualité d'assuré-e en division privée ou semi-privée.

## EN QUÊTE DE NOUVELLES IDÉES DE PRESTATIONS SUPPLÉMENTAIRES

En janvier et en février 2021, les feedbacks des clients ont été intégrés dans le catalogue de prestations supplémentaires et discutés dans trois groupes de travail (Somatique aigüe, Réadaptation et Psychiatrie). Lors de la présentation toutefois, le comité directeur du projet a mis au jour un potentiel de développement concernant différents points. Il s'est ainsi interrogé sur le degré de nouveauté des idées de services supplémentaires, sur le nombre de cas à traiter qu'elles représentent et sur leur volume possible. Dans une prochaine étape, les contenus du catalogue de prestations supplémentaires devront donc être remaniés et d'autres propositions devront être discutées avec un certain nombre de cliniques. Dans ce contexte, la date de lancement du projet pilote est repoussée du premier au troisième trimestre 2021. Plusieurs cliniques SLH ont déjà annoncé leur participation au projet pilote.

*Daniel Rochat*  
RESPONSABLE DU DÉPARTEMENT PRESTATIONS  
DE SWICA

# Faits et chiffres 2020

**172 740**  
PATIENTS

**128 820**  
PATIENTS EN  
AMBULATOIRE /  
CLINIQUE DE JOUR

**43 920**  
PATIENTS  
STATIONNAIRES

**1873**  
LITS EN DÉPARTEMENT  
DE TRAITEMENT  
STATIONNAIRE

**676**  
PLACES DE  
FORMATION

**262**  
MÉDECINS  
SALARIÉS

**5536**  
COLLABORATEURS

**4342**  
POSTES À  
PLEIN TEMPS

**2176**  
MÉDECINS  
AGRÉÉS

**18**  
MEMBRES  
EN SUISSE

# BEST IN CLASS – malgré des conditions difficiles

EN 2020, LES ACTIVITÉS DES SWISS LEADING HOSPITALS (SLH) DANS LE DOMAINE DE LA QUALITÉ ONT PU ÊTRE POURSUIVIES AVEC SUCCÈS POUR TOUTES LES PARTIES PRENANTES, MALGRÉ LES DÉFIS POSÉS PAR LA PANDÉMIE DE COVID-19.



Le catalogue des critères, qui est une composante importante du concept d'excellence SLH, a été développé dans un souci d'optimisation permanente. Les audits de requalification ont été réalisés dans le respect des concepts de protection, malgré un contexte plus difficile lié au coronavirus. Enfin, dans le cadre de workshops Qualité, les gestionnaires de la qualité ont eu l'opportunité de dialoguer et d'échanger sur des pratiques «BEST IN CLASS».

Grâce à la collaboration très constructive nouée avec l'Association Suisse pour Systèmes de Qualité et de Management (SQS) et aux fructueux échanges d'expériences avec les gestionnaires de la qualité des cliniques, les SLH ont pu perfectionner à nouveau l'an passé leur concept d'excellence et adapter certains points du catalogue des critères. Une démarche qui a pour objet d'offrir la meilleure plus-value possible aux cliniques. Pour mener à bien ce processus d'amélioration continue, les feed-backs des chargés d'audit et des cliniques membres en matière de pratiques d'audit nous sont très précieux.

Eu égard à l'exercice écoulé et aux défis posés par le coronavirus, nous sommes particulièrement heureux que sept audits de requalification aient pu être effectués dans le respect des concepts de protection et que les cliniques membres aient fait à cet égard la démonstration d'un niveau de qualité élevé et d'un fort engagement envers les SLH. S'agissant des cliniques ayant fait l'objet d'une requalification, l'organisme de certification SQS a attesté d'une tendance stable à positive pour les critères d'évolution et d'un niveau élevé concernant la satisfaction des critères d'hôtellerie. Le catalogue des critères exige un degré de réalisation d'au moins 80%. Dans les faits, il se situait entre 87% et 95%.

En ce qui concerne les deux workshops annuels des gestionnaires de la qualité, il a été décidé de les organiser sur place dans les cliniques afin de mieux comprendre les activités et les projets concrets visant à améliorer la qualité de la prise en charge des patients. Cela autorise et facilite aussi un échange d'informations et d'expériences encore plus important entre

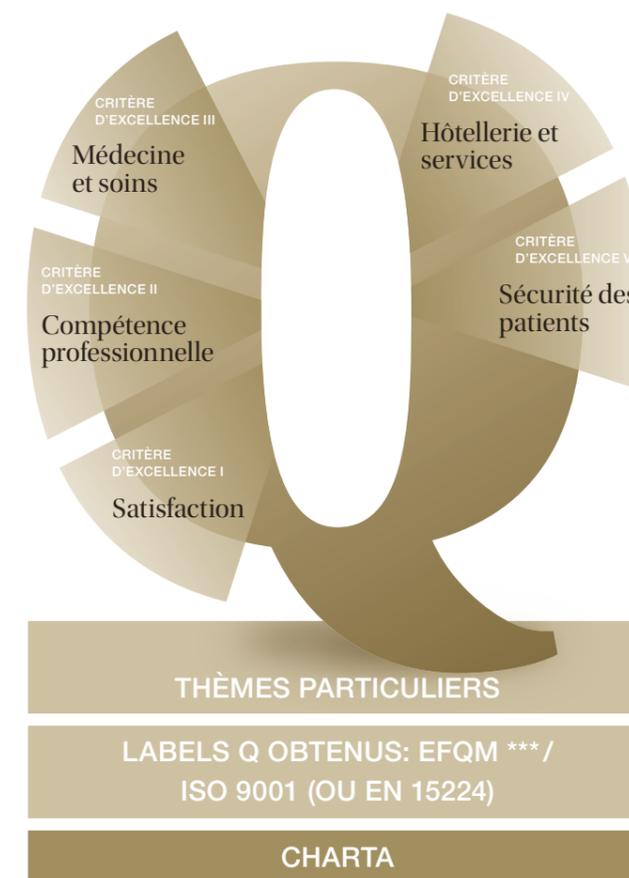


► LES CRITÈRES DE QUALITÉ ET D'AUTRES INFORMATIONS PEUVENT ÊTRE CONSULTÉS SUR LE SITE INTERNET SLH (WWW.SLH.CH).

les gestionnaires de la qualité. En 2020, les systèmes de gestion de la qualité de la Clinique de La Source à Lausanne et du Bethesda Spital à Bâle ont pu être présentés à l'occasion de ces ateliers. Les workshops des gestionnaires de la qualité mettent l'accent sur la pratique «BEST IN CLASS». Cette approche a fait ses preuves, si bien que les préparatifs de planification du programme 2021 vont bon train. Il est prévu d'organiser un workshop à la clinique Pyramide am See, sur les bords du lac de Zurich, et un autre au Tessin qui permettra de visiter les cliniques membres Clinica Ars Medica à Gravesano ou Clinica Sant'Anna à Sorengo.

En ce qui concerne le volet «technique», des échanges importants et constructifs ont eu lieu en 2020 avec MECON. De nombreuses cliniques SLH travaillent déjà avec MECON pour la réalisation d'enquêtes menées auprès des patients et des collaborateurs, et l'association entend développer cette collaboration. Pour 2021, nous avons le projet commun de rechercher des solutions et des instruments numériques prometteurs qui permettront d'optimiser l'exploitation des enquêtes MECON et leurs retours.

Julia Pappacena et Fabio Casgnola  
COMMISSION QUALITÉ SLH



# Une communication en pleine mutation



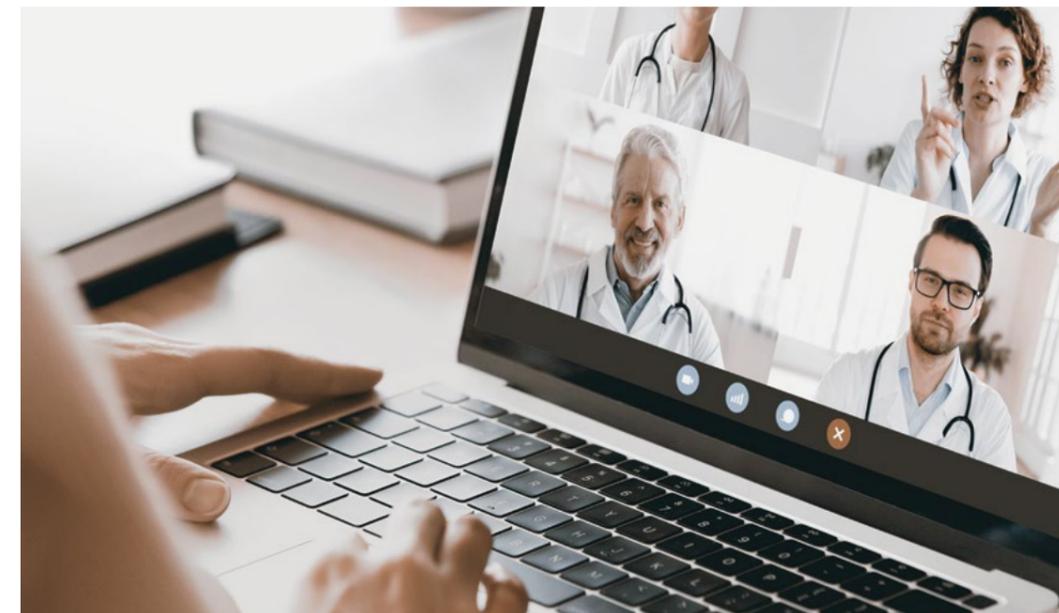
Sandra Neeracher Lauper

POUR LES SWISS LEADING HOSPITALS (SLH), L'HEURE EST AUSSI AU NUMÉRIQUE. DE PREMIERS JALONS EN CE SENS ONT DÉJÀ ÉTÉ POSÉS DURANT L'EXERCICE SOUS REVUE. LE SITE INTERNET A ÉTÉ ACTUALISÉ ET SOUMIS À UN EXAMEN CRITIQUE DANS LA PERSPECTIVE DE L'ANNÉE À VENIR. IL A AINSI ÉTÉ DÉCIDÉ DE PROCÉDER, AUSSI BIEN AU NIVEAU TECHNOLOGIQUE QUE DES CONTENUS, À UN REMANIEMENT, DONT LA MISE EN ŒUVRE EST PRÉVUE EN 2021. EN OUTRE, LES CANAUX DES SLH SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX ONT ÉTÉ RÉACTIVÉS ET COMPLÉTÉS AVEC DES CONTENUS ÉMANANT DES CLINIQUES MEMBRES.



Thomas Rudin

Le transfert de la compétence clé des SLH, soit la gestion de la qualité, a constitué le thème principal des contenus. En outre, les mesures de communication et de marketing mises en œuvre ont également porté sur des thèmes liés à la politique en matière de santé, comme le projet de la Confédération relatif à la qualité ou les dispositions de l'Autorité fédérale de surveillance des marchés financiers concernant la transparence des assurances complémentaires. La communication de l'association a notamment pour but de présenter les valeurs ajoutées de l'assurance complémentaire en relation avec l'importance systémique et les avantages offerts par les cliniques privées en matière de fourniture de prestations.



La communication des SLH a visé un vaste groupe cible: d'une part, les cliniques membres existantes et potentielles via des plateformes de communication internes et différents événements qui, en raison de la pandémie, ont malheureusement dû être organisés virtuellement l'an passé. D'autre part, les SLH ont communiqué avec les importantes parties prenantes que sont les patients et le corps médical des cliniques membres, mais aussi le grand public. L'accent a été mis sur la communication numérique dans le but d'affiner le profil de l'association et de renforcer son image de label de qualité fiable. Enfin, les SLH ont aussi été actifs dans le domaine du lobbying politique et des relations avec les médias. De nombreux activités ont été déployés pour sensibiliser les principaux décideurs et faiseurs d'opinions aux intérêts de l'association et de ses membres. C'est ainsi que les SLH ont organisé en juillet la première conférence «warm-up» numérique qui a réuni des représentants de renom dans le domaine de la politique de la santé en Suisse, du secteur des assurances et du monde hospitalier. Par ailleurs, les cliniques membres se sont vu remettre une boîte à outils média/RP, un support pensé pour faciliter au quotidien leurs relations avec les médias et soutenir les services de communication dans leurs travaux.

L'année qui s'est écoulée a été passionnante. Bien entendu, elle a aussi été marquée par l'épidémie de coronavirus, ce qui n'a pas manqué d'affecter le concept et la feuille de route des activités de communication. L'association s'est fixé plusieurs objectifs pour 2021. La dynamisation de la communication doit se poursuivre et constituer notamment une plus-value directe pour les cliniques membres. Le défi consistera, lors de l'élaboration des mesures, à prendre en compte de manière ciblée l'hétérogénéité de l'association et la diversité des besoins de ses membres en matière de communication.

*Sandra Neeracher Lauper et Thomas Rudin*  
COMMISSION DE COMMUNICATION ET DE MARKETING

# Une volonté de continuité sur fond de grands changements



MÊME PENDANT CETTE ANNÉE PANDÉMIQUE PARTICULIÈRE, VOIRE EXTRAORDINAIRE QU'À ÉTÉ 2020, LES AUDITS ONT PU ÊTRE MENÉS À BIEN AU SEIN DES CLINIQUES SLH DANS LE RESPECT DES CONCEPTS DE PROTECTION CORRESPONDANTS ET DANS UN SOUCI DE CONTINUITÉ.

Le SARS-CoV-2 ou COVID-19 a confronté le secteur de la santé à différents défis et contraint tous les acteurs concernés à procéder parfois à des changements radicaux. Alors que l'on a vu fleurir ici et là dans le paysage médiatique des titres comme «Face à la pandémie» ou «La pandémie resserre son étau», le COVID-19 a eu un «effet d'accélérateur de connaissances» et a contribué à «l'essor de la numérisation». Malgré tous les changements qu'elle a induits, la transformation numérique en particulier a eu un impact positif sur les activités d'audit. Elle a permis ainsi de mettre au point des processus à distance lorsqu'une inspection sur place n'était pas possible.

Facteurs (de qualité) stabilisants, les audits dans les cliniques SLH ont pour la plupart pu être réalisés comme prévu, grâce aux concepts de protection définis et avec la volonté de garantir une continuité qui s'avère essentielle même dans les phases de turbulences. Malgré la pénurie des ressources liée au surcroît de tâches, les collaborateurs SLH concernés se sont pliés – avec succès – à l'évaluation de lead-auditors externes et d'experts de l'Association suisse pour les systèmes de qualité et de management (SQS): motivés et qualifiés, les collaborateurs ont démontré que le concept d'excellence en matière de qualité était solidement et durablement ancré au sein des cliniques membres, et cela même en période de grands changements!

*Dr. med. Rafael E. Sinniger*  
MEMBRE DE LA DIRECTION  
ASSOCIATION SUISSE POUR SYSTÈMES DE QUALITÉ  
ET DE MANAGEMENT (SQS)

# BEST IN CLASS

# CLINIQUES

AU SERVICE DE LA SANTÉ

# The Swiss Leading Hospitals

## Cliniques membres



THE SWISS  
LEADING  
HOSPITALS

approved by SQS

### Médecine somatique aiguë

BETHESDA SPITAL AG, BASEL	<a href="http://www.bethesda-spital.ch">www.bethesda-spital.ch</a>
CLINICA ARS MEDICA, GRAVESANO	<a href="http://www.arsmedica.ch">www.arsmedica.ch</a>
CLINICA SANT'ANNA, SORENGO	<a href="http://www.clinicasantanna.ch">www.clinicasantanna.ch</a>
CLINIQUE DE LA SOURCE, LAUSANNE	<a href="http://www.lasource.ch">www.lasource.ch</a>
CLINIQUE GÉNÉRALE-BEAULIEU, GENÈVE	<a href="http://www.beaulieu.ch">www.beaulieu.ch</a>
CLINIQUE GÉNÉRALE STE-ANNE SA, FRIBOURG	<a href="http://www.cliniquegenerale.ch">www.cliniquegenerale.ch</a>
KLINIK PYRAMIDE AM SEE, ZÜRICH	<a href="http://www.pyramide.ch">www.pyramide.ch</a>
KLINIK SEESCHAU AM BODENSEE, KREUZLINGEN	<a href="http://www.klinik-seeschau.ch">www.klinik-seeschau.ch</a>
PRIVATKLINIK BETHANIEN, ZÜRICH	<a href="http://www.klinikbethanien.ch">www.klinikbethanien.ch</a>
PRIVATKLINIK LINDBERG, WINTERTHUR	<a href="http://www.lindberg.ch">www.lindberg.ch</a>
PRIVATKLINIK VILLA IM PARK, ROTHRIST	<a href="http://www.villainpark.ch">www.villainpark.ch</a>

### Réadaptation

AARREHA SCHINZNACH, SCHINZNACH-BAD	<a href="http://www.aarreha.ch">www.aarreha.ch</a>
KLINIK SCHLOSS MAMMERN, MAMMERN	<a href="http://www.klinik-schloss-mammern.ch">www.klinik-schloss-mammern.ch</a>
REHA RHEINFELDEN, RHEINFELDEN	<a href="http://www.reha-rheinfelden.ch">www.reha-rheinfelden.ch</a>
ZURZACH CARE, BAD ZURZACH	<a href="http://www.zurzachcare.ch">www.zurzachcare.ch</a>

### Psychiatrie

KLINIK SCHÜTZEN RHEINFELDEN, RHEINFELDEN	<a href="http://www.klinikschoetzen.ch">www.klinikschoetzen.ch</a>
PRIVATKLINIK HOHENEGG AG, MEILEN AM ZÜRICHSEE	<a href="http://www.hohenegg.ch">www.hohenegg.ch</a>
PRIVATKLINIK MEIRINGEN, MEIRINGEN	<a href="http://www.privatklinik-meiringen.ch">www.privatklinik-meiringen.ch</a>



**aarReha**  
Schinznach

Weiterkommen.

SPÉCIALITÉ RÉADAPTATION

CONTACT

aarReha Schinznach | Zentrum für Rehabilitation  
Badstrasse 55 | 5116 Schinznach-Bad  
T +41 56 463 85 11  
info@aarreha.ch  
www.aarreha.ch



LA CLINIQUE AARREHA SCHINZNACH FIGURE PARMIL LES ÉTABLISSEMENTS DE RÉADAPTATION DE POINTE EN SUISSE ET DISPOSE DE MANDATS DE PRESTATIONS DANS LES CANTONS D'ARGOVIE, DE LUCERNE, DE SOLEURE, DE ZURICH ET DE BERNE. NOTRE BUT SUPRÊME EST D'AMÉLIORER L'ÉTAT DE SANTÉ DE NOS PATIENTES ET PATIENTS ET DE LEUR PERMETTRE DE RETROUVER LEUR AUTONOMIE AU QUOTIDIEN. UN CADRE INTIME ET DES EXIGENCES ÉLEVÉES EN MATIÈRE DE QUALITÉ FACILITENT LA GUÉRISON DES PATIENTS.

**PORTRAIT DE LA CLINIQUE**

L'établissement concentre ses activités sur le traitement des maladies de l'appareil locomoteur, les douleurs chroniques, les handicaps consécutifs à une opération et les déficiences gériatriques. La clinique aarReha Schinznach gère trois sites, soit une clinique à Schinznach, une autre à Zofingue et une unité ambulatoire à Windisch. L'entreprise emploie au total quelque 380 collaborateurs dans les secteurs suivants: médecine, soins, thérapie, restauration, économie domestique et administration.

Dotée d'une capacité de 123 lits, la clinique de Schinznach est située en pleine nature au cœur d'une zone de détente de

proximité sur les bords de l'Aar. La fondation «aarReha» a été créée en 1965 afin de profiter des bienfaits naturels de la source thermale locale.

Dotée d'une capacité de 34 lits, la clinique de Zofingue se trouve sur le site de l'hôpital de Zofingue et a ouvert ses portes en octobre 2018. Grâce à cette proximité avec un établissement de soins aigus, nos patients stationnaires bénéficient d'une prise en charge médicale complète, au sens de soins intégrés.



**DÉVELOPPEMENT GÉNÉRAL**

Début 2020, la clinique aarReha Schinznach a pu mettre en service l'extension du site de Schinznach. Modernisée, la clinique accueille, avec ses sections de bâtiments imbriquées, ses patientes et ses patients dans de confortables chambres à un ou deux lits. Outre les aspects fonctionnels, la transformation des lieux a été placée sous le signe du confort. Le nouveau concept défini offre plus de place et d'intimité aux patientes et aux patients.

Parallèlement, l'accent a aussi été mis sur la collaboration interne en 2020: une application pour la communication interne et une plateforme numérique interne dédiée à la formation continue ont été lancées. L'entreprise franchit ainsi une nouvelle étape en matière de numérisation.

En outre, dans le cadre d'un processus de coopération à l'échelle de tout le personnel, une nouvelle charte de valeurs aarReha a été mise sur pied, posant ainsi les jalons de la future collaboration.

**POINTS FORTS QUALITATIFS 2020**

**Certification SLH**

L'an passé, la clinique aarReha Schinznach a souhaité adhérer aux SLH et a passé avec succès le premier audit SLH en février 2020. L'établissement se réjouit et est fier de son statut de membre des «Swiss Leading Hospitals» acquis en 2020.

**Recertification EFQM**

En janvier 2020, la clinique aarReha Schinznach a obtenu pour la deuxième fois la recertification 4 étoiles EFQM, confirmant ainsi que les structures, les processus et les produits sont soumis à un processus d'optimisation continu et systématique au sein de l'entreprise.

**REQUALIFICATION SLH**

Première certification: 27 février 2020  
Prochaine requalification: 2022

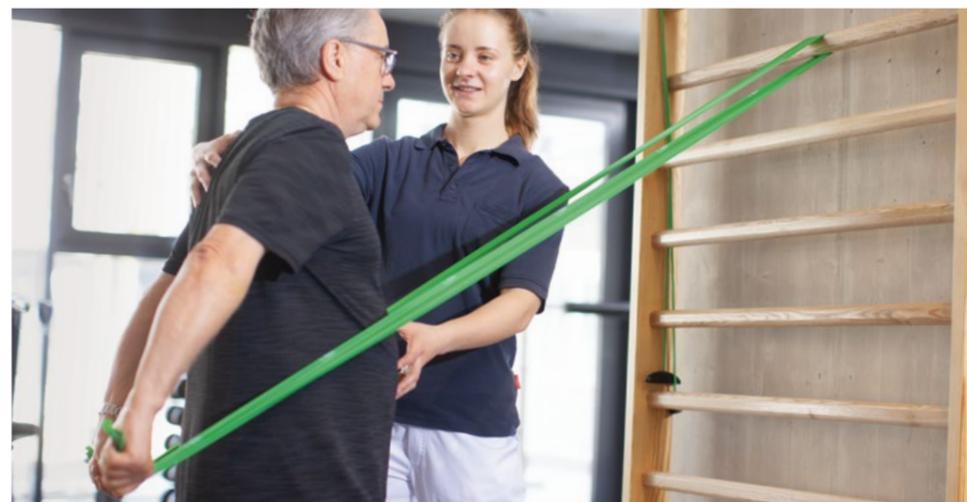
**RÉSULTATS**

**Satisfaction des patients (PZ-Benchmark)**

Dans les six domaines d'évaluation ainsi qu'au niveau du score total, la clinique aarReha Schinznach obtient des résultats meilleurs ou significativement meilleurs que le benchmark. Les personnes interrogées se sont déclarées «entièrement» ou «globalement» satisfaites du séjour (99%) et du résultat du traitement (95%). Enfin, 95% des sondés retourneraient dans cette clinique.

**Rapport de qualité ANQ**

Selon le rapport de qualité ANQ de février 2021, la clinique aarReha Schinznach a obtenu en 2019 en ce qui concerne la qualité des résultats (amélioration de l'autonomie pendant le séjour, retours au domicile et réalisation des objectifs) dans tous les domaines de spécialisation des valeurs supérieures à la moyenne, voire excellentes.





# BETHANIEN

Privatlinik

SPÉCIALITÉ SOMATIQUE AIGÜE

## CONTACT

Privatlinik Bethanien  
 Toblerstrasse 51 | CH-8044 Zürich  
 T +41 43 268 70 70  
 info@klinikbethanien.ch  
 www.klinikbethanien.ch



À LA CLINIQUE BETHANIEN, LE PATIENT ET LA SATISFACTION DE SES BESOINS SONT AU CŒUR DE NOS PRÉOCCUPATIONS ET GUIDENT NOS ACTIONS. PRISE EN CHARGE MÉDICALE DE PREMIER ORDRE, SOINS PRODIGUÉS PAR UN PERSONNEL QUALIFIÉ, PRESTATIONS HÔTELIÈRES HORS PAIR, INTÉGRITÉ PROFESSIONNELLE ET DISCRÉTION ABSOLUE, TELS SONT LES MAÎTRES-MOTS DE LA CLINIQUE BETHANIEN.

## PORTRAIT DE LA CLINIQUE

La clinique Bethanien offre à ses patients une médecine de très haut niveau et des soins d'excellence. L'établissement compte parmi les premières cliniques privées dans la région de Zurich. Nous portons les valeurs d'une médecine privée indépendante au sein du Swiss Medical Network, réseau qui couvre l'ensemble de la Suisse, et satisfaisons aux normes de qualité les plus élevées. Nos quelque 330 médecins agréés

prônent une approche interdisciplinaire et proposent une prise en charge médicale de premier ordre dans un cadre intime. Parmi les principales spécialisations de la clinique figurent la gynécologie et l'obstétrique, l'oncologie médicale, la gastroentérologie, l'urologie, la chirurgie thoracique, la rythmologie ainsi que la chirurgie orthopédique et la traumatologie de l'appareil locomoteur.



## DÉVELOPPEMENT GÉNÉRAL

**Consolidation et développement de l'offre médicale**

Durant cette année de pandémie, la clinique Bethanien a développé son offre de prestations médicales et ses centres de compétences. En outre, des cabinets internes ont été ouverts notamment dans les domaines de spécialisation suivants: cardiologie, chirurgie thoracique, seinologie, urologie, gynécologie, chirurgie viscérale et médecine complémentaire.

**Label de qualité pour le BrustCentrum Zürich**

Le BrustCentrum Zürich, géré conjointement par la clinique Bethanien et la clinique Zollikerberg, s'est vu décerner en décembre 2020 le label de qualité pour les centres du sein créé par la Ligue suisse contre le cancer (LSC) et la Société suisse de sénologie (SSS). Ce label distingue les centres du sein qui remplissent des critères clairement définis en matière de qualité du traitement et du suivi lors d'un cancer mammaire.

**JIVITA – Centre de médecine complémentaire**

En septembre 2020, le centre de médecine complémentaire JIVITA a officiellement ouvert ses portes au sein de la clinique Bethanien. Une équipe professionnelle composée de médecins, de naturopathes et de thérapeutes y pratique une médecine intégrative et couvre les domaines suivants: naturopathie européenne traditionnelle, ayurveda, médecine indienne traditionnelle et médecine chinoise traditionnelle.

**POINTS FORTS QUALITATIFS 2020**

En 2020, la garantie de la qualité à la clinique Bethanien a fait l'objet de développements. À l'automne 2020, un audit de confirmation a été réalisé et, en janvier 2021, l'audit SLH a été passé avec succès sans le moindre écart. Un comité de pilotage de la qualité a également été créé. Ce comité s'investit à l'échelle de l'entreprise en faveur de thèmes relatifs à la qualité, p. ex. en

ce qui concerne les exigences légales en la matière, les enquêtes auprès des patients, la gestion des réclamations ou encore un système de suggestions émanant du personnel. Le comité représente la clinique Bethanien pour toutes les questions en matière de qualité. Un important jalon a été posé au niveau de la gestion de la qualité et des processus avec l'introduction du système de management intégré IMS Premium. L'installation de cet outil de développement et de gestion uniforme soutiendra efficacement la réalisation des objectifs en matière de qualité.

**REQUALIFICATION SLH**

Dernière requalification: 27 janvier 2021  
 Prochaine requalification: janvier 2023

**RÉSULTATS**

Un sondage en ligne a été réalisé à l'automne 2020 auprès des médecins agréés. La clinique Bethanien a enregistré un taux de satisfaction très élevé de 96,2% au total (appréciation Très bien/Bien) en ce qui concerne l'établissement en lui-même et l'offre qu'il propose aux médecins agréés. L'expertise médicale et la collaboration pluridisciplinaire au sein du corps médical, les voies de décision courtes, l'atmosphère conviviale et la communication directe avec la direction ont aussi été saluées.

Le taux de satisfaction à 98% des critères en matière d'hôtellerie ainsi que les commentaires des chargés d'audit sur la disponibilité et l'efficacité remarquables des collaborateurs nous réjouissent tout particulièrement. Ces bons résultats nous confortent dans l'idée qu'une ambiance conviviale et intime, qui commence par un service de transfert en limousine des patients en division privée, une offre culinaire entièrement remaniée, une collaboration renforcée entre les soins et les services aux patients et un décor raffiné sont autant d'aspects qui font toute la différence auprès de la patientèle.



## CONTACT

Bethesda Spital AG  
 Gellertstrasse 144 | CH-4052 Basel  
 T +41 61 315 21 34  
 Sekretariat-Direktion@bethesda-spital.ch  
 www.bethesda-spital.ch



LE BETHESDA SPITAL EST UN ÉTABLISSEMENT PRIVÉ OFFRANT DES PRESTATIONS MÉDICALES PLURIDISCIPLINAIRES. LA CLINIQUE, QUI FAIT PARTIE DU GROUPE STIFTUNG DIAKONAT BETHESDA, ENTRETIENT DES LIENS TRADITIONNELS AVEC LA VILLE ET LA RÉGION DE BÂLE.

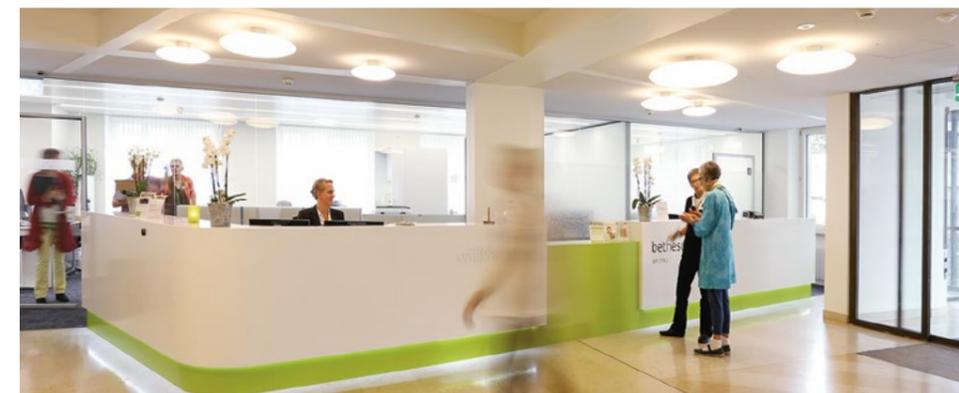
## PORTRAIT DE LA CLINIQUE

Dans nos compétences clés – dos, rhumatisme, douleur, réhabilitation, gynécologie, grossesse et naissance – nos médecins internes, agréés et consultants, de même que nos collaboratrices et collaborateurs spécialisés des domaines des soins, de la thérapie, de l'hôtellerie et de l'administration font tous les jours de leur mieux pour que le séjour de nos patientes et patients soit le plus agréable possible.

Les domaines «dos, rhumatisme, douleur et réhabilitation» se distinguent par une coopération interdisciplinaire de tous les spécialistes qui offrent à nos patients un traitement individuel et complet sous le même toit.

Dans les domaines «gynécologie, grossesse et naissance», nos médecins et les médecins agréés assurent un suivi complet et individuel 24 heures sur 24. Depuis mai 2019, l'hôpital Bethesda exploite de surcroît la «Maison de naissance Bethesda» qui est dirigée par des sages-femmes.

Depuis janvier 2020, la coopération entre l'Hôpital universitaire de Bâle et le Bethesda Spital dans le domaine de l'orthopédie a été approfondie. Les interventions orthopédiques en ambulatoire et celles pouvant être programmées sont depuis lors uniquement réalisées sur le site du Bethesda Spital. Grâce au renforcement de cette collaboration, nos patientes et nos



patients profitent des dernières avancées de la recherche médicale et des avantages offerts par une clinique privée. En outre, ils ont la possibilité de suivre au Bethesda Spital d'éventuels traitements ultérieurs ou de réadaptation musculosquelettique.

#### Les autres domaines de spécialisation du Bethesda Spital sont les suivants:

anesthésiologie, chirurgie ORL, chirurgie des mains et des nerfs périphériques, médecine interne, chirurgie plastique et esthétique, radiologie, médecine du sommeil, chirurgie générale. Offres des partenaires: angiologie, dialyse, endocrinologie, diabétologie, gastroentérologie.

Afin de garantir le bien-être de nos patients et clients, des coopérations ont été conclues avec l'hôpital universitaire de Bâle, l'hôpital cantonal Baselland, Solothurner Spitäler AG, la Basler Privatspitäler-Vereinigung, le laboratoire Viollier AG, l'entreprise indépendante de conseil MECON et d'autres partenaires actifs dans la garantie, le maintien et l'amélioration de la qualité.

#### DÉVELOPPEMENT GÉNÉRAL

Avec la chirurgie gynécologique mini-invasive à visée diagnostique / thérapeutique, l'équipe de gynécologie a enregistré une augmentation des hospitalisations de 35%\*. Le centre du plancher pelvien est considéré comme leader dans le diagnostic et la qualité des traitements, ce qui est cohérent avec la prise en charge empathique, personnelle et complète des patientes atteintes de maladies du plancher pelvien. En obstétrique également, le Bethesda Spital a pu augmenter encore les naissances grâce à son équipe d'obstétrique et aux médecins agréés, sans renoncer à la prise en charge personnelle et individuelle habituelle.

Dans le domaine de la médecine de l'appareil locomoteur, la capacité de lits de la clinique de réadaptation a été augmentée de 10 à 40 lits au total. Dans la clinique de rhumatologie et de médecine de la douleur, de nouvelles méthodes innovantes et mini-invasives pour le traitement du mal de dos ont été introduites: la première intervention de remplacement d'un disque intervertébral assistée par scanner du pays, avec introduction de GelStix dans l'espace du disque intervertébral, et une opération endoscopique mini-invasive du disque intervertébral pour le traitement de la hernie discale ont été réalisées avec succès au Bethesda Spital. Seules quelques cliniques en Suisse pratiquent cette technique sophistiquée.

#### POINTS FORTS QUALITATIFS 2021

La requalification EFQM et une recertification SWISS REHA sont prévues en 2021.

#### REQUALIFICATION SLH

Dernière requalification: 9 décembre 2020  
 Prochaine requalification: 2022

#### RÉSULTATS

##### Satisfaction des patients MECON (mesure continue)

Satisfaction globale des patients	88,9 %
Médecins	91,4 %
Soins	90,1 %
Organisation	84,8 %
Hôtellerie	87,6 %
Infrastructure publique	85,0 %

\* analyse interne



## CONTACT

Clinica Ars Medica  
Via Grumo 16 | CH-6929 Gravesano  
T +41 91 611 62 11 | F +41 91 605 15 59  
info@arsmedica.ch  
www.arsmedica.ch



## SPÉCIALITÉ SOMATIQUE AIGÜE

LA CLINICA ARS MEDICA EST LA RÉFÉRENCE AU TESSIN EN MATIÈRE DE CHIRURGIE ORTHOPÉDIQUE, DE TRAUMATOLOGIE DE L'APPAREIL LOCOMOTEUR ET DE CHIRURGIE DE LA COLONNE VERTÉBRALE. À LA POINTE DE LA TECHNOLOGIE, ELLE PROPOSE UN SERVICE D'URGENCES ORTHOPÉDIQUES AINSI QUE DES SERVICES DE RADIOLOGIE ET DE PHYSIOTHÉRAPIE.

## PORTRAIT DE LA CLINIQUE

La clinique propose des traitements hautement spécialisés dans un climat privilégié qui associe technologies ultra-modernes et confort de niveau hôtelier. Les patients bénéficient d'une attention particulière adaptée à leurs besoins individuels. Nous accueillons les patients dans des suites junior, des chambres privées, semi-privées et communes tout confort.

La clinique dispose du premier service d'urgences orthopédiques du Tessin, avec plus de 9000 consultations annuelles. Ce service bénéficie de la collaboration de tous les autres services de la Clinica Ars Medica: conseil spécialisé, diagnostic, thérapie et réadaptation, de manière à éviter tout déplacement inutile des patients et leur garantir une prise en charge rapide. Équipé de technologies de pointe, le service de radiologie interne réalise quelque 30 000 examens ambulatoires par an. Le personnel suit régulièrement des formations sur les nouvelles procédures, les technologies innovantes et les



systèmes informatiques les plus évolués. Muni d'une piscine thérapeutique, le service de physiothérapie assure environ 4000 traitements par an.

Inauguré en 2020, le nouveau Centre médical Ars Medica accueille plusieurs cabinets d'orthopédie, un service de radiologie et le nouveau Centre de médecine sportive Ars Medica. Ce dernier est un service multidisciplinaire dont les compétences couvrent tous les secteurs de la médecine sportive, de la chirurgie orthopédique, de la cardiologie, de la physiothérapie et de la réadaptation, de la physiologie du sport et de l'évaluation fonctionnelle, de la nutrition et du coaching. Il s'adresse aux sportifs amateurs et professionnels de tous niveaux. Sa mission réside dans la prise en charge synergique et personnalisée des sportifs: prévention, diagnostic de performances, intervention chirurgicale éventuelle en cas d'accident, avec réadaptation et suivi pour la reprise de l'activité sportive. Proposant une vaste gamme de traitements spécialisés, le centre garantit une réadaptation optimale et propose des services en phase avec les attentes des sportifs grâce à des équipements de dernière génération et des traitements spécialisés.

## DÉVELOPPEMENT GÉNÉRAL

Notre clinique, leader dans le domaine des pathologies locomotrices, entend développer et consolider le concept de «clinique du sport» en créant des centres spécialisés dans le domaine orthopédique. Membre du groupe suisse de cliniques privées Swiss Medical Network depuis 2012 aux côtés de la Clinica Sant'Anna de Sorengo, notre clinique joue un rôle de premier plan dans le système de santé tessinois. Cette alliance stratégique exclusive avec un groupe d'envergure nationale lui offre la sécurité et les compétences nécessaires pour affronter les défis de demain.

## POINTS FORTS QUALITATIFS

- Amélioration de la sécurité des patients dans le domaine chirurgical. Adhésion au programme national «progress! COM-Check - Sécurité chirurgicale» de la Fondation Sécurité des patients Suisse.
- Mise en œuvre de projets relatifs au recensement des résultats cliniques.

## REQUALIFICATION SLH

Première certification: 26 mars 2019  
Dernière requalification: 18 mai 2021

## RÉSULTATS

- Excellents résultats à l'enquête de satisfaction MECON (2020) à la question «Comment évaluez-vous le traitement de vos douleurs?».
- Aucun cas de non-conformité n'a été constaté lors de l'audit de suivi ISO 9001:2015 (2020).





## CONTACT

Clinica Sant'Anna

Via Sant'Anna 1 | CH-6924 Sorengo

T +41 91 985 12 11 | F +41 91 985 13 61

info@clinasantanna.ch

www.clinicasantanna.ch



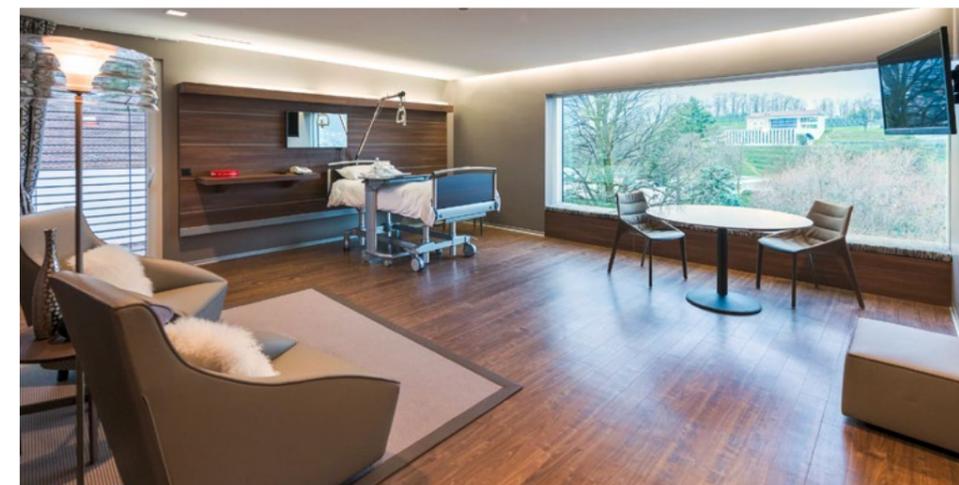
## SPÉCIALITÉ SOMATIQUE AIGUË

RÉPUTÉE POUR SON SERVICE DE MATERNITÉ DEPUIS SA CRÉATION, AVEC PRESQUE 800 NAISSANCES PAR AN, LA CLINICA SANT'ANNA DISPOSE D'UNE OFFRE VARIÉE ESSENTIELLEMENT DANS LE DOMAINE DE LA SANTÉ DES FEMMES COMPRENANT AUSSI BIEN LA MATERNITÉ, LA GYNÉCOLOGIE, LA SÉNOLOGIE, QUE LA CHIRURGIE GÉNÉRALE, PLASTIQUE, RECONSTRUCTIVE ET ESTHÉTIQUE, SANS OUBLIER L'ONCOLOGIE ET LA MÉDECINE INTERNE, AINSI QU'UN CENTRE DE MÉDECINE PRÉVENTIVE NESSENS.

## PORTRAIT DE LA CLINIQUE

La Clinica Sant'Anna est surnommée le «berceau du Tessin»: son service de maternité, le plus important du canton, est l'un des premiers de Suisse dans le secteur privé. Par ailleurs, il est également doté d'un service de néonatalogie de premier plan. Chaque jour, nos collaborateurs font preuve d'une grande empathie pour répondre aux exigences de tous nos patients.

Dans son Centre de sénologie spécialisé, une équipe multidisciplinaire et complémentaire de médecins expérimentés assure la prise en charge professionnelle et personnalisée des patientes. Quelle que soit la spécialité, la Clinica Sant'Anna garantit une prise en charge alliant sécurité et qualité. Elle accueille les patients dans des suites, des suites junior, des chambres privées, semi-privées et communes tout confort.



De même, la clinique propose des services variés dans le secteur ambulatoire, notamment:

- Un service d'urgences gynéco-obstétricales géré par du personnel obstétrique et médical hautement qualifié et assisté d'une plateforme technique ultraperformante;
- Un service de radiologie interne équipé de technologies de pointe qui réalise quelque 20 000 examens ambulatoires par an. Le personnel suit régulièrement des formations sur les nouvelles procédures, les technologies innovantes et les systèmes informatiques les plus évolués.
- Depuis 2018, la Clinica Sant'Anna dispose également d'un service de consultation d'urgence qui prend en charge les personnes d'au moins 16 ans sans rendez-vous;
- Le service de consultation pédiatrique, qui est disponible en dehors des heures d'ouverture des cabinets pédiatriques du canton, a vu le jour en 2020;
- Le Medicentro, concept de consultation innovant fondé sur la synergie entre la médecine traditionnelle et la médecine complémentaire, a été inauguré en 2021.

## DÉVELOPPEMENT GÉNÉRAL

En tant que pionniers dans le domaine de la santé des femmes, nous entendons développer et mettre en œuvre le concept de «clinique de la femme». Membre du groupe suisse de cliniques privées Swiss Medical Network depuis 2012 aux côtés de la Clinica Ars Medica de Gravesano, notre clinique joue un rôle de premier plan dans le système de santé tessinois. Cette alliance stratégique exclusive avec un groupe d'envergure nationale lui offre la sécurité et les compétences nécessaires pour affronter les défis de demain.

## POINTS FORTS QUALITATIFS

- Amélioration de la sécurité des patients dans le domaine chirurgical. Adhésion au programme national «progress! COM-Check – Sécurité chirurgicale» de la Fondation Sécurité des patients Suisse.
- Mise en œuvre de projets relatifs au recensement des résultats cliniques.

## REQUALIFICATION SLH

Première certification: 27 mars 2019

Dernière requalification: 19 mai 2021

## RÉSULTATS

- Excellents résultats à l'enquête de satisfaction MECON (2020) à la question «Comment évaluez-vous le traitement de vos douleurs?».
- Aucun cas de non-conformité n'a été constaté lors de l'audit de suivi ISO 9001:2015 (2020).



# CL+ Clinique de La Source

Propriété d'une fondation à but non lucratif

## CONTACT

Clinique de La Source  
Avenue Vinet 30 | CH-1004 Lausanne  
T +41 21 641 33 33  
clinique@lasource.ch  
www.lasource.ch



## SPÉCIALITÉ SOMATIQUE AIGUË

LA CLINIQUE DE LA SOURCE EST UN ÉTABLISSEMENT DE SOINS AIGUS PLURIDISCIPLINAIRES UNIQUE EN SON GENRE. FONDÉE EN 1891, ELLE EST LA PROPRIÉTÉ D'UNE FONDATION PRIVÉE À BUT NON LUCRATIF QUI CHAPEAUTE ÉGALEMENT L'INSTITUT ET HAUTE ÉCOLE DE LA SANTÉ LA SOURCE (HES-SO).

### PORTRAIT DE LA CLINIQUE

#### Propriété d'une fondation à but non lucratif

Leader dans son domaine et à la pointe de la technologie médicale, La Source dispose d'un plateau technologique d'avant-garde et est reconnue pour la qualité des soins et les prestations de premier ordre qu'elle offre à ses patients et ses médecins.

Les 625 collaborateurs et plus de 560 médecins indépendants accrédités mettent tout en œuvre pour apporter une prise en charge personnalisée, et garantir sécurité et confort pour tous les patients, qu'ils soient hospitalisés ou pris en charge pour traitement ambulatoire; le tout dans un esprit d'humanité et un environnement chaleureux.

La Source a accueilli en 2020 plus de 130 000 patients, que ce soit en hospitalisation ou en ambulatoire. Près de 14 000 interven-

tions chirurgicales sont effectuées par année dans ses 12 salles d'intervention, dont 7 salles d'opérations pluridisciplinaires. Près de 400 bébés naissent chaque année dans sa maternité.

Son Institut de radiologie, le plus grand centre privé d'imagerie du canton de Vaud, est reconnu pour son approche diagnostique et thérapeutique, et dispose de 2 salles de radiologie interventionnelle. Il est également composé d'un pôle de Médecine nucléaire et d'un Centre d'imagerie du sein.

Son Centre de radio-oncologie offre les toutes dernières technologies en matière de radiothérapie à ses patients.

La Clinique possède aussi ses propres laboratoires d'analyses médicales – une situation unique en Suisse romande – qui réalisent plus de 125 000 analyses par année.



### DÉVELOPPEMENT GÉNÉRAL

Dans le contexte de la pandémie, La Source a fait partie intégrante du dispositif sanitaire cantonal vaudois. Au printemps, elle a transformé plusieurs unités de soins afin d'accueillir des patients CoVID-19 tant en soins intensifs qu'en unité de soins continus. D'autres services ont aussi joué un rôle clé dans la gestion de la crise sanitaire avec plus de 31 000 tests PCR analysés par nos laboratoires et plus de 10 000 tests PCR et tests rapides effectués au Centre médical de La Source.

En juin 2020, la Clinique créait «La Source à domicile», une structure dédiée aux soins à domicile et plus particulièrement au suivi post-opératoire et post-traitement aigu. Ainsi, plus que jamais, la Fondation La Source, grâce à son statut d'institution à but non lucratif, est en position de contribuer de manière unique et déterminante au paysage sanitaire de la région lémanique, que ce soit au travers de la formation des soignants de demain avec sa Haute École, ou de la prise en charge complète et pluridisciplinaire du patient des urgences aux soins à domicile, en passant par l'hospitalisation.

Par ailleurs, la Maternité «Source de vie» a inauguré ses salles d'accouchement, entièrement rénovées pour le bien-être et la sécurité de nos patientes.

### POINTS FORTS QUALITATIFS 2020

#### Prix Bilan du meilleur employeur

2<sup>e</sup> ex-aequo avec les HUG, La Source a reçu le 1<sup>er</sup> prix du Meilleur employeur de Suisse romande, dans la catégorie «Hôpitaux et Cliniques».

#### Identitovigilance

Fin 2019, la Clinique de La Source a choisi de renforcer sa stratégie d'identitovigilance et d'aller au-delà de ce que la loi suisse exige, la gestion de l'identité patient étant le premier acte de soin.

### RÉSULTATS

#### Trois services ambulatoires évalués

En 2020, plus de 130'000 personnes ont été prises en charge au sein des services ambulatoires de La Source. En 2020 ce sont les services de Radiologie, de Physiothérapie ainsi que le Centre ambulatoire qui ont été évalués par nos patients.

Parmi les chiffres-clé à retenir pour 2020, 92 % des patients disent avoir été «bien préparés au programme d'exercices à domicile» pendant leur traitement de physiothérapie. 87,5 % disent avoir eu «l'impression d'être entre de bonnes mains» au Centre ambulatoire et enfin, ils sont 91,4 % à avoir répondu qu'ils se sont «toujours sentis en sécurité» pendant leur examen de radiologie.

#### MECON-ENQUÊTE SATISFACTION DES PATIENTS HOSPITALISÉS

- 98,7 % des patients jugent la Clinique «bonne» à «très bonne»
- 93,2 % la recommanderaient «certainement» à leurs amis et connaissance
- 98,7 % disent s'être «senti entre de bonnes mains»

#### REQUALIFICATION SLH

Dernière requalification: 23 octobre 2019  
Prochaine requalification: printemps 2021

#### RECONNAISSANCE EFQM

En raison de la crise sanitaire notre processus de reconnaissance est décalé d'une année.





SPÉCIALITÉ SOMATIQUE AIGÜE

## CONTACT

Clinique Générale-Beaulieu  
 Chemin de Beau-Soleil 20 | CH-1206 Genève  
 T +41 22 839 55 55  
 info@beaulieu.ch  
 www.beaulieu.ch



FONDÉE EN 1899, LA CLINIQUE GÉNÉRALE-BEAULIEU EST UN ÉTABLISSEMENT CHIRURGICAL PLURIDISCIPLINAIRE DISPOSANT D'UN PLATEAU TECHNIQUE COMPLET DE DERNIÈRE GÉNÉRATION. PÔLE D'EXPERTISE RECONNU EN CHIRURGIE ROBOTISÉE, ELLE CONCENTRE SES ACTIVITÉS EN CHIRURGIES GÉNÉRALE, UROLOGIQUE, GYNÉCOLOGIQUE ET ORTHOPÉDIQUE. DOTÉE D'UNE MATERNITÉ, ELLE POSSEDE L'UN DES PRINCIPAUX CENTRES DE PROCRÉATION MÉDICALEMENT ASSISTÉE DU PAYS.

## PORTRAIT DE LA CLINIQUE

Située dans le quartier résidentiel de Champel, La Clinique Générale-Beaulieu réalise annuellement plus de 6000 interventions chirurgicales ambulatoires et stationnaires, et près de 800 accouchements.

Elle bénéficie de l'expertise d'un réseau de plus de 600 médecins spécialistes agréés dans des spécialités aussi variées que l'orthopédie, la chirurgie générale et viscérale, la neurochirurgie, l'ophtalmologie, l'urologie, l'ORL, la gynécologie et l'obstétrique.

La Clinique est dotée d'un plateau de radiologie complet, d'un institut de médecine nucléaire, d'un centre de physiothérapie et de rééducation fonctionnelle. Elle ouvrira en 2021 un centre entièrement dédié au traitement des maladies oncologiques.

Elle héberge également l'un des principaux centres de procréation médicalement assistée du pays, en partenariat avec les Hôpitaux Universitaires de Genève.



Certifiée ISO 9001 en 2000, puis ISO 13485 en 2008, la Clinique bénéficie d'une longue tradition de management de la qualité. Fidèle à sa volonté d'excellence et son esprit d'innovation, la Clinique Générale-Beaulieu rejoint le cercle SLH en 2003 et obtient en 2014 le label ERAS (Enhanced Recovery After Surgery ou Récupération Améliorée Après Chirurgie).

## DÉVELOPPEMENT GÉNÉRAL

L'année 2020 a été très fortement marquée par la gestion de la pandémie. La Clinique Générale-Beaulieu a intégré le dispositif sanitaire cantonal de lutte contre le Covid-19 en officiant lors de la première vague comme institution de 2<sup>ème</sup> ligne, déchargeant l'activité non-Covid urgente et semi-urgente des Hôpitaux Universitaires de Genève, et en ouvrant durant la seconde vague une unité Covid+ dédiée. Cette crise, d'une intensité rare, s'est avérée particulièrement exigeante pour les structures hospitalières des régions les plus touchées. Le Système de Management de la Qualité et les procédures de gestion de crise ont été mis à l'épreuve.

Grâce à la maturité de son SMQ, la Clinique Générale-Beaulieu a su s'adapter rapidement à un contexte épidémiologique évoluant constamment et a pu garantir la continuité de ses activités.

La gestion de crise a nécessité des actions rapides, structurées et coordonnées. Il a fallu sécuriser les canaux d'approvisionnement, constituer des stocks stratégiques, garantir la disponibilité du personnel, communiquer, élaborer un plan d'action coordonné à l'échelle cantonale tout en garantissant l'accueil des patients dans un environnement sécurisé, et ce dans un laps de temps record.

La Clinique Générale-Beaulieu se félicite aujourd'hui d'avoir relevé ce défi de taille. Son attachement fort à sa culture de la qualité a incontestablement contribué à la réussite de cet exercice.

## POINTS FORTS QUALITATIFS 2020

- Audit de renouvellement ISO 9001:2015
- Audit de renouvellement ISO 13485:2016
- Requalification SLH

## REQUALIFICATION SLH

Dernière Requalification: 4 décembre 2020  
 Prochaine requalification: décembre 2022

## RÉSULTATS

- La satisfaction des patients de la Clinique Générale-Beaulieu est mesurée tous les mois par sondage et comparée aux résultats des 11 hôpitaux participants.
- L'enquête MECON 2020 révèle d'excellents résultats, avec un indice d'insatisfaction de 8,9, dans la moyenne des hôpitaux sondés.
- La Clinique Générale-Beaulieu se démarque notamment par la compétence de ses médecins et de son personnel (indice d'insatisfaction de respectivement 3,6 et 6,9, inférieurs de plus d'un demi-point à l'indice moyen du collectif).
- Parallèlement à cette enquête externe, la Clinique Générale-Beaulieu mesure également la satisfaction de ses patients par le biais de l'outil déployé dans l'ensemble des établissements membres du groupe Swiss Medical Network. Malgré une année 2020 marquée par les restrictions liées à la pandémie, les 1079 avis récoltés laissent apparaître une note annuelle de 4,70/5, avec une mention spéciale pour la qualité des soins (4,86/5) et l'accueil du personnel (4,81/5).



## CONTACT

Clinique Générale Ste-Anne  
Rue Hans-Geiler 6 | CH-1700 Fribourg  
T +41 26 350 01 11  
info@cliniquegenerale.ch  
www.cliniquegenerale.ch



## SPÉCIALITÉ SOMATIQUE AIGUË

SITUÉE AU CŒUR DE FRIBOURG, LA CLINIQUE GÉNÉRALE STE-ANNE FAIT PARTIE DES ÉTABLISSEMENTS HOSPITALIERS LES PLUS RÉPUTÉS DU CANTON. LA PRIORITÉ EST DONNÉE AUSSI BIEN À UN TRAITEMENT MÉDICAL DE PREMIER ORDRE QU'À UN ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ DES PATIENTS, LE TOUT DANS UNE AMBIANCE FAMILIALE.

## PORTRAIT DE LA CLINIQUE

Fondée en 1932, la clinique a été intégrée en 2005 à Swiss Medical Network, l'un des deux groupes privés de Suisse, regroupant 22 cliniques et hôpitaux et une trentaine de centres ambulatoires répartis dans 13 cantons.

Elle dispose de 72 lits stationnaires et ambulatoires. Près de 90 médecins agréés et 127 collaborateurs offrent aux patients un suivi médical de tout premier ordre, dans une ambiance personnalisée et un environnement agréable.

Parmi ses principales spécialités médicales figurent l'orthopédie, la traumatologie de l'appareil locomoteur, la chirurgie de la main, la neurochirurgie, la chirurgie, la gynécologie ainsi que l'ORL.



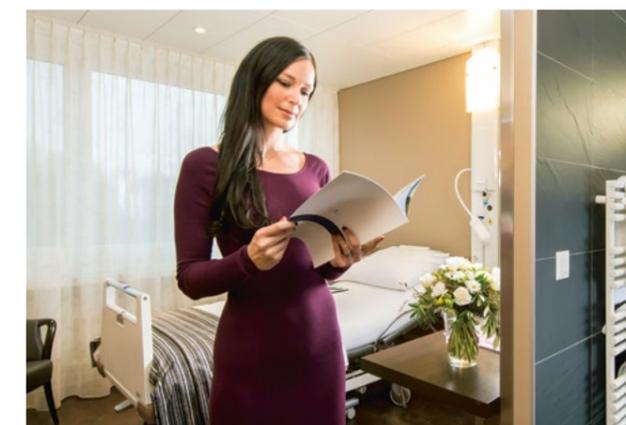
En tant qu'hôpital répertorié, et donc accessible à tous les patients quelle que soit leur couverture d'assurance, la clinique assure des mandats de service public et est inscrite dans un processus d'amélioration de qualité et de sécurité. Grâce à notre adhésion au développement national pour la qualité (ANQ), nous mesurons tout au long de l'année différents indicateurs primordiaux. De l'examen médical initial à la rééducation, en passant par la pose du diagnostic et l'intervention chirurgicale, nos équipes assurent une prise en charge globale couvrant l'intégralité des soins. Des équipes interdisciplinaires composées de médecins et de professionnels de soins, sont disponibles 24 heures sur 24.

La Clinique Générale est certifiée ISO 9001 et Swiss Leading Hospitals (SLH).

## DÉVELOPPEMENT GÉNÉRAL

La Clinique Générale s'investit dans la protection de la santé et la sécurité de ses collaborateurs sur leur lieu de travail. Pour se préparer à l'audit de la solution de branche H+ sécurité au travail prévu au printemps 2021, le comité interne santé et sécurité au travail a été réactivé fin 2019. Dès lors, un grand nombre de mesures, notamment concernant la protection de la femme enceinte et du jeune travailleur, ont été éditées. La Clinique prend également part à la campagne H+ 2021-2023 sur l'utilisation des produits chimiques en toute sécurité. La direction souhaite instaurer une culture de promotion de la santé au sein de l'établissement.

L'intégration des collaborateurs dans les projets de l'entreprise est indispensable à son succès. De ce fait, différents groupes de travail se sont formés au cours de l'année sur des sujets essentiels tels que l'écologie, le service hôtelier ou encore le développement de l'ambulatoire. Les actions qui en découlent permettent une amélioration continue de la qualité de nos services, mais également d'obtenir la satisfaction des collaborateurs grâce à leur participation. Pour la première fois, une «chambre de l'erreur» a été menée à la Clinique Générale et a remporté un franc succès auprès du personnel soignant qui y a vu un potentiel d'apprentissage important.



## POINTS FORTS QUALITATIFS 2020

- Deuxième audit de surveillance ISO 9001:2015
- Certification REKOLE (comptabilité analytique)
- Audit de monitoring SIRIS registre des implants hanche et genou
- Réalisation de 9 audits internes sur la base d'ISO ainsi que de la sécurité au travail

## REQUALIFICATION SLH

Première certification: 3 avril 2019  
Prochaine requalification: 18 mai 2021

## RÉSULTATS

Les résultats des différentes enquêtes de satisfaction des patients démontrent une amélioration de la qualité du service hôtelier et de la qualité des repas, et ceci grâce aux mesures mises en place.

## Résultats de l'enquête patient MECON 2020:

- Satisfaction globale: 92,6%
- Médecins: 95,4%
- Soins: 91,6%
- Organisation: 90,6%
- Repas: 89,2%
- Hôtellerie: 92,0%
- Infrastructure: 89,2%

# HOHENEGG

Privatklinik am Zürichsee

SPÉCIALITÉ PSYCHIATRIE

## CONTACT

Privatklinik Hohenegg AG  
Hohenegg 1 | Case postale 555 | CH-8706 Meilen  
T +41 44 925 12 12  
privatklinik@hohenegg.ch  
www.hohenegg.ch



## RETROUVER LA SÉRÉNITÉ ET REPRENDRE DES FORCES POUR UN NOUVEAU DÉPART.

### CLINIQUE SPÉCIALISÉE DANS LES DOMAINES DE LA PSYCHIATRIE, DE LA PSYCHOTHÉRAPIE ET DE LA PSYCHOSOMATIQUE.

#### PORTRAIT DE LA CLINIQUE

##### Compétences – Exclusivité – Authenticité

La clinique Hohenegg accueille des patients adultes qui traversent une crise psychique et nécessitent le meilleur suivi spécialisé possible ainsi qu'un traitement adapté à leur personnalité. La clinique prend en charge les patients assurés en division privée ou semi-privée ainsi que ceux, venus de Suisse ou de l'étranger, assumant eux-mêmes les frais et est leader du marché dans ce segment.

La clinique Hohenegg est spécialisée dans le traitement des dépressions, des angoisses, du burn-out et des réactions aiguës à un facteur de stress, ainsi que dans la psychothérapie de la personne âgée et la psychosomatique. Les patients sont confiés à des spécialistes et à des psychologues expérimentés, à des thérapeutes et à un personnel soignant hautement qualifiés. La clinique dispose d'une capacité de 70 lits et offre un confort hôtelier de premier ordre dans un environnement agréable, où

les patients se sentent à l'aise et bien pris en charge. Située dans un cadre enchanteur sur les hauteurs de Meilen, la clinique Hohenegg jouit d'une vue imprenable sur le lac de Zurich. Elle se trouve à une demi-heure du centre-ville de Zurich en S-Bahn et en bus.

#### DÉVELOPPEMENT GÉNÉRAL

##### Covid

2020 – une année exceptionnelle qui restera gravée dans les mémoires. L'année dernière, la clinique privée Hohenegg a pu être «une véritable île», pour le plus grand bénéfice de nos patients. Il n'y a eu qu'un seul patient positif au coronavirus, le quotidien de la clinique a été comparativement calme et l'offre thérapeutique a pu être bien maintenue grâce à des ajustements et au grand engagement des collaborateurs. Mais ce fut aussi une année éprouvante qui a beaucoup exigé de nous tous.



#### Personnel

Le Dr Andreas Roos a été élu nouveau membre du conseil d'administration. A. Roos a été CEO de VAMED Suisse de 2015 à 2020. Auparavant, il avait occupé des fonctions dirigeantes aux niveaux national et international dans le secteur de l'assurance-maladie et le secteur pharmaceutique ainsi que dans la gestion de cliniques.

#### Prestations de consultation-liaison

Outre le centre de santé psychique (ZPG) du Spital Zollikerberg, la clinique privée Hohenegg a également développé la psychiatrie de consultation-liaison au Spital Männedorf. En conséquence, les offres de prestations psychosomatiques et psychiatriques-psychothérapeutiques sont de plus en plus intégrées dans le traitement des patients. Cette prestation est fournie par les collaborateurs du ZPG (psychologues et psychiatres). Ils sont associés aux consultations d'urgence de l'hôpital, fournissent des conseils dans les unités, sont disponibles pour les patients d'oncologie et travaillent au sein des équipes de l'unité de soins palliatifs et de gériatrie aiguë.

#### Psychiatrie selon le sexe

Dans le cadre de recherches récentes sur ce sujet, la clinique privée Hohenegg a réexaminé ses concepts et ses processus sous l'angle des femmes. En effet, en dépit de tous les credo sur l'égalité, la dépression, les troubles anxieux et d'autres maladies psychiques sont plus souvent diagnostiqués chez les femmes que chez les hommes. Ces réflexions ont permis de développer les compétences dans le traitement des troubles post-traumatiques et des troubles de l'alimentation, mais pour tous les sexes.

#### POINTS FORTS QUALITATIFS 2020

- Satisfaction des patients: la clinique privée Hohenegg participe à la mesure comparative complète dans le domaine de la psychiatrie pour déterminer la satisfaction des patients (MüPF), qui a lieu tous les trois ans. La clinique privée Hohenegg s'est classée en troisième position pour 26 des 29 questions.
- Recertification SLH: les critères de qualité SLH ont été contrôlés et confirmés par un audit de recertification mené avec succès en septembre 2020.
- CSS Quality Crystal Award 2020: lors de la remise du «Quality Cristal» de la CSS Assurance le 30.09.2020, nous avons reçu le prix spécial pour notre MediSystem dans la catégorie Projets de qualité. Le «CSS Quality Crystal» est décerné à des acteurs du secteur suisse de la santé dont l'engagement dans des projets, dans la qualité et la transparence est particulièrement reconnu. Le jury a jugé le projet «MediSystemTM – Développement d'informations innovantes et adaptées aux patients concernant les médicaments» que nous avons soumis comme extrêmement innovant. Notre système MediSystem, qui améliore durablement la qualité et la sécurité des prescriptions médicales, a été attesté comme étant très bénéfique pour les patients.
- Assessment de la CSS: dans l'assessment de la CSS, qui a été effectué par auto-déclaration, le plein score de 100% a été atteint et le niveau de qualité CSS «Excellence» a donc été maintenu.

#### REQUALIFICATION SLH

Dernière requalification: 15 septembre 2020

Prochaine requalification: septembre 2022

#### RÉSULTATS

Mesure comparative dans le domaine de la psychiatrie (MüPF):

- **Satisfaction quant au séjour à la clinique:** 91,6%
- Moyenne de toutes les cliniques psychiatriques: 82,4%
- **Je recommanderais la clinique:** 94,3%
- Moyenne de toutes les cliniques psychiatriques: 84,9%

La réduction de la charge symptomatique a pu être maintenue au-dessus de la moyenne suisse, voire légèrement augmentée.

- Réduction des symptômes BSCL 2019: 38,39



SPÉCIALITÉ SOMATIQUE AIGUË

## CONTACT

Privatklinik Lindberg  
 Schickstrasse 11 | CH-8400 Winterthur  
 T +41 52 266 11 11  
 info@lindberg.ch  
 www.lindberg.ch



**CHEZ NOUS, VOUS ÊTES EN BONNES MAINS. PRISE EN CHARGE MÉDICALE DE POINTE, SOINS DE QUALITÉ DANS UN CADRE INTIME, PRESTATIONS HÔTELIÈRES DE PREMIÈRE CLASSE, PROFESSIONNALISME ET DISCRÉTION ABSOLUE SONT POUR NOUS AUTANT D'EXIGENCES QUI VONT DE SOI.**

## PORTRAIT DE LA CLINIQUE

Seule clinique privée de Winterthur, la clinique Lindberg se distingue par la qualité de ses prestations, son excellente infrastructure médicale, ses services hôteliers de premier ordre et son cadre agréable. Nos médecins et nos collaborateurs mettent toutes leurs compétences professionnelles au service des patients pour leur offrir des traitements d'excellence. Car le bien-être de nos patients est notre priorité.

## DÉVELOPPEMENT GÉNÉRAL

L'année 2020 a été marquée par la pandémie de Covid-19. Si, au début de l'année, les taux d'occupation étaient très bons, ils se sont effondrés en mars. Avec l'interdiction des interventions électives en avril, le fonctionnement normal de la clinique a été à certains moments presque suspendu. En sa qualité d'hôpital Covid de catégorie C, la clinique a dû mettre son personnel et son infrastructure en stand-by. Nous n'étions ainsi



pas non plus à l'abri du chômage partiel. Avec la reprise du fonctionnement de la clinique en mai, notre taux d'occupation a retrouvé ses niveaux habituels. Durant les mois d'été, les chiffres ont évolué dans des fourchettes normales. Ils sont ensuite restés stables, malgré le début de la seconde vague.

intégré IMS. Ce nouveau logiciel contient, pour les collaborateurs, un nouveau système informatique et, pour les cadres, un nouvel instrument de gestion.

## REQUALIFICATION SLH

Dernière requalification: 26 janvier 2021

Prochaine requalification: janvier 2023

## RÉSULTATS

- L'avis de nos patients nous est très précieux. Nous sollicitons ainsi leur feedback à l'aide d'un formulaire interne. Notre taux de recommandation atteint presque 100%. De plus, nous mandatons un institut externe pour réaliser une enquête de satisfaction à laquelle prennent aussi part d'autres établissements. D'après ce sondage, la clinique Lindberg se situe dans le top 3 des cliniques évaluées. Les réponses sont analysées selon un processus d'amélioration continu et, au besoin, des mesures d'optimisation sont définies.
- Lors de l'enquête de satisfaction des patients ANQ, la clinique Lindberg a de nouveau obtenu de très bons résultats et figure dans le top 10 du classement pour toutes les questions posées.



Toutes les manifestations prévues ont dû être annulées en raison de la pandémie. Contrairement aux années précédentes, aucune formation continue pour les assistants médicaux, aucune manifestation caritative ni aucun autre événement n'ont pu être organisés. Suite à une réorientation des activités, le restaurant Trois Tilleuls de la clinique a été transformé en bistrot et, depuis juin 2020, il est ouvert dans la journée.

## POINTS FORTS QUALITATIFS 2020

- Dans tous les domaines d'activités, la pandémie a posé d'importants défis à la clinique Lindberg. Les strictes mesures d'hygiène déjà mises en place ont dû être développées et complétées par des processus supplémentaires. Les processus existants et déjà activement mis en œuvre dans les secteurs de l'hygiène et de la qualité nous ont été d'une aide précieuse pour faire face à la crise de la Covid-19. Toutefois, le facteur humain nous a parfois posé problème dans la mesure où tous les patients ne parvenaient pas à se plier aux nouvelles mesures liées au coronavirus ou n'étaient pas désireux de le faire.
- Dans la perspective du prochain audit de recertification ISO 9001:2015 en 2021, différents groupes de projet ont planché sur l'introduction du système de management



## KLINIK SCHLOSS MAMMERN

FÜHRENDE REHABILITATION AM SEE

### SPÉCIALITÉ RÉADAPTATION

#### CONTACT

Klinik Schloss Mammern  
 Dr. A. O. Fleisch-Strasse 3 | CH-8265 Mammern  
 T +41 52 742 11 11 | F +41 52 742 16 11  
 mail@klinik-schloss-mammern.ch  
 www.klinik-schloss-mammern.ch



**DES SERVICES DE RÉADAPTATION DE POINTE DANS UNE AMBIANCE RAFFINÉE. SITUÉE DANS UN CADRE MAGNIFIQUE ET VERDOYANT, LA CLINIQUE SCHLOSS MAMMERN SÉDUIT LES PATIENTS ET LES VISITEURS AVEC DES PRESTATIONS DE PREMIER PLAN.**

#### PORTRAIT DE LA CLINIQUE

Depuis 1889, la famille Fleisch dirige la clinique Schloss Mammern qui emploie aujourd'hui plus de 300 collaborateurs assurant le bien-être des patients. L'établissement de cure acquis à l'époque par l'arrière-grand-père, le Dr med. Oscar Ullmann, est devenu une clinique privée leader en matière de réadaptation et de réadaptation nécessitant un suivi. Il se trouve aujourd'hui entre les mains de la 4<sup>e</sup> génération. Forts d'une alliance unique de compétences médicales, thérapeutiques et en matière de soins, les collaborateurs de la clinique mettent tout en œuvre pour garantir aux patients une

guérison optimale selon la devise «Retour à la santé» de l'établissement. Les nombreux collaborateurs de longue date sont les garants d'une qualité élevée et constante. Dans leur travail quotidien avec les patients, ces professionnels placent toujours l'être humain au cœur de leurs préoccupations, ce qui se reflète notamment dans l'encadrement personnalisé et chaleureux du patient. L'ambiance exceptionnelle, les prestations hôtelières de premier plan et la cuisine raffinée de la clinique Schloss Mammern contribuent également au bien-être des patients et à leur guérison.



#### DÉVELOPPEMENT GÉNÉRAL

La clinique Schloss Mammern propose aux patients venus de Suisse ou de l'étranger une large palette de prestations médicales de pointe dans le domaine des réadaptations cardiovasculaires, musculosquelettiques, oncologiques internes et pulmonaires.

Le corps médical, les thérapeutes et le personnel soignant sont tous hautement qualifiés et offrent dans le cadre d'une collaboration pluridisciplinaire des soins spécifiques aux patients dans des locaux lumineux et dotés des appareils les plus modernes.

#### Points forts de l'année 2020

- Instauration d'un seul et même mot d'ordre durant la pandémie: «La sécurité des patients prime la satisfaction des patients».
- Conservation de la certification ISO
- Audit H+ Sécurité au travail et protection de la santé
- Obtention par la clinique Schloss Mammern du CSS Quality Crystal dans la catégorie «Satisfaction des patients»
- Préparatifs pour la migration d'une installation téléphonique (téléphonie, fonction d'alarme, signal d'appel lumineux)
- Implémentation d'un nouveau PACS (système d'archivage et de transmission d'images, ou Picture Archiving and Communication System en anglais)
- Introduction d'un logiciel CAFM (Computer-Aided Facility Management)

#### POINTS FORTS QUALITATIFS 2020

- **Certification ISO**  
Les critères d'audit pour la norme ISO 9001:2015 ont été vérifiés et confirmés à l'occasion d'un deuxième audit de suivi réalisé avec succès à l'automne 2020.
- **Audit H+ Sécurité au travail et protection de la santé**  
L'audit conduit avec succès par H+ en novembre 2020 sur le thème «Sécurité au travail et protection de la santé»

a confirmé une nouvelle fois que l'établissement mettait parfaitement en œuvre la solution de branche de H+ en matière de sécurité au travail. Aucun point faible n'a été constaté.

#### - Crystal Award de la CSS Assurance

La CSS Assurance met à l'honneur la qualité dans le secteur de la santé. Avec les CSS Crystal Awards, la CSS récompense les acteurs particulièrement innovants au sein du système de santé suisse, qui se sont notamment illustrés en matière de qualité, de durabilité et de transparence dans l'intérêt des patients. La clinique Schloss Mammern a été récompensée dans la catégorie «Satisfaction des patients».

#### - PACS

Grâce à l'implémentation d'un nouveau PACS (Picture Archiving and Communication System), les radiographies peuvent à présent être réalisées directement sous forme numérique. Si l'on considère en outre que la qualité des examens s'en trouve sensiblement améliorée, il s'agit là d'une nouvelle étape franchie dans la numérisation de la clinique Schloss Mammern.

#### - Logiciel CAFM

L'introduction réussie du logiciel CAFM (Computer-Aided Facility Management-Systems) autorise une gestion plus précise des installations et des appareils. En outre, le système de tickets qui y est associé pour la génération de rapports d'erreur permet de supprimer l'établissement de rapports sur papier.

#### REQUALIFICATION SLH

Dernière requalification: 24 octobre 2019  
 Prochaine requalification: 7 octobre 2021

#### RÉSULTATS

##### Enquête auprès des patients ANQ 2020

En raison de la pandémie de Covid-19, les enquêtes de satisfaction auprès des patients ANQ prévues en avril et en mai 2020 n'ont pas été réalisées et ont été repoussées à 2021.

##### ANQ - Plan de mesure national module 2-3b

En 2019, la qualité des résultats de la clinique Schloss Mammern s'est révélée très bonne dans les quatre domaines de la réadaptation. La qualité du traitement est supérieure à la valeur de référence des hôpitaux figurant dans le panel, tous domaines confondus.



# Privatlinik Meiringen

SPÉCIALITÉ PSYCHIATRIE

## CONTACT

Privatlinik Meiringen  
Willigen | CH-3860 Meiringen  
T +41 33 972 81 11 | F +41 33 972 82 20  
info@privatlinik-meiringen.ch  
www.privatlinik-meiringen.ch



**CENTRE DE SANTÉ MENTALE, LA CLINIQUE PRIVÉE MEIRINGEN ASSOCIE IDÉALEMENT TRADITION ET PROGRÈS. SES UNITÉS STATIONNAIRES À VISAGE HUMAIN PROPOSENT DANS UNE AMBIANCE CHALEUREUSE DES MÉTHODES MODERNES DE TRAITEMENT ET DE SOIN DANS TOUS LES DOMAINES.**

## PORTRAIT DE LA CLINIQUE

La clinique Meiringen est l'une des premières cliniques psychiatriques de Suisse. Elle garantit une prise en charge optimale et des traitements de premier plan, accessibles aux patients de toutes les catégories d'assurance, venus de Suisse et de l'étranger. Dans le domaine de la psychiatrie de l'adulte, elle offre une gamme complète de traitements qui répondent à un très haut niveau de qualité et s'inspirent des dernières avancées scientifiques.

## DÉVELOPPEMENT GÉNÉRAL

Pour figurer au nombre des établissements privés leaders dans le domaine de la psychiatrie en Suisse, la clinique Meiringen fait régulièrement évoluer ses méthodes et ses offres de traitement. La recherche et l'innovation font ainsi partie des secteurs qu'elle met en avant.



En 2020, le quotidien de la clinique Meiringen a été marqué dans une large mesure par la pandémie de Covid-19. Les prescriptions des autorités fédérales et cantonales ont dû être régulièrement évaluées et appliquées dans de brefs délais par l'état-major Pandémie constitué par la clinique. Les processus mis en place dans les secteurs stationnaires et ambulatoires ont été adaptés conformément aux directives des autorités. Toutefois, l'offre thérapeutique complémentaire d'activités qui a été introduite le week-end à la fin 2019 a pu être maintenue et ponctuellement étoffée dans le cadre des directives définies. En 2021 également, le développement de la pandémie exige beaucoup de flexibilité de la part des collaborateurs et des patients.

Au printemps 2020, l'offre ambulatoire de la clinique a été étendue avec de nouveaux locaux situés au centre de la ville de Berne et en collaboration avec d'autres prestataires du secteur de la santé. Cette offre a fait ses preuves et jouit d'un bon taux de fréquentation.

Le coup d'envoi des travaux du «concept de restauration 2020» avait été donné en 2018. En novembre 2020, le nouveau bâtiment du restaurant a pu être mis en service. Ce sont désormais des locaux vastes et modernes dotés d'une infrastructure répondant aux exigences culinaires les plus récentes qui accueillent les patientes et les patients, les hôtes et les collaborateurs dans une atmosphère très agréable. Avec la concrétisation de ce projet, les services de restauration de la clinique Meiringen satisfont aux standards les plus élevés en matière de qualité, de fraîcheur, de services et de planification de l'offre. Le nouveau concept gastronomique de la clinique mise en outre sur l'aspect régional, la fraîcheur et notamment la personnalisation. Il propose à nos hôtes une offre culinaire variée et équilibrée conforme aux dernières connaissances en matière nutritionnelle.

## POINTS FORTS QUALITATIFS 2020

- Participation au benchmark MüPF 2020 relatif à la satisfaction des patients
- Évaluation de la satisfaction des patients par unité et mesures d'amélioration définies sur cette base pour augmenter le niveau de satisfaction des patients
- Introduction de nouveaux processus dans le domaine culinaire dans le cadre de la construction et de la mise en service du nouveau bâtiment dédié à la restauration
- Mise sur pied et développement d'une offre week-end largement diversifiée pour nos patients

## REQUALIFICATION SLH

Dernière requalification: 2 avril 2019  
Prochaine requalification: 11 août 2021

## RÉSULTATS

Dans le cadre de l'évaluation de la satisfaction des patients menée en interne, nous avons obtenu de très bons résultats. En ce qui concerne notamment les aspects «Traitement avec respect par le personnel de la clinique» et «Collaboration avec la personne référente en matière de soins», notre clinique a obtenu des résultats supérieurs à la moyenne.





KLINIK PYRAMIDE ZÜRICH

SPÉCIALITÉ SOMATIQUE AIGUË

## CONTACT

Klinik Pyramide am See  
 Bellerivestrasse 34 | CH-8034 Zürich  
 T +41 44 388 15 15 | F +41 44 381 26 26  
 info@pyramide.ch  
 pyramide.ch



**AVEC SA DEVISE «TOUJOURS À LA POINTE POUR VOUS», LA CLINIQUE PYRAMIDE À ZÜRICH DÉFINIT DES STANDARDS POUR LES PATIENTS AYANT CONCLU UN ASSURANCE COMPLÉMENTAIRE ET CEUX PRENANT EUX-MÊMES EN CHARGE LES FRAIS. ELLE OFFRE DES PRESTATIONS MÉDICALES HORS PAIR AU NIVEAU INTERNATIONAL ET UN SUIVI PERSONNALISÉ, AVEC UN MAXIMUM D'ATTENTION ET DE DISCRÉTION.**

## PORTRAIT DE LA CLINIQUE

La clinique Pyramide est une clinique privée de premier plan, spécialisée en chirurgie et bénéficiant d'un emplacement de choix à Zurich. Elle a été fondée avec le célèbre bâtiment du même nom en 1993, à l'initiative du Dr med. Cédric A. George. Avec ses quelque 80 chirurgiens et 120 collaborateurs, elle compte aujourd'hui parmi les principaux prestataires de chirurgie réparatrice et de chirurgie oncologique mammaire. Ses autres domaines de compétences englobent la chirurgie articulaire et du sport, la chirurgie gynécologique, la chirurgie du pied et de la main, la chirurgie ORL, la chirurgie ophtalmologique, la chirurgie thyroïdienne ainsi que la chirurgie

maxillo-faciale. L'excellence médicale et une approche individuelle en matière de soins vont ici de pair avec des services hôteliers de pointe et un vaste choix de prestations. La clinique Pyramide collabore avec des médecins agréés et plus précisément des spécialistes de pointe dans les différents domaines de spécialisation. Durant leur séjour dans l'établissement, les patients sont pris en charge avec compétence et beaucoup d'empathie. En sa qualité de membre des Swiss Leading Hospitals et de l'Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques (ANQ), la clinique s'engage à respecter les normes de qualité les plus élevées dans tous ses domaines d'activité.



## DÉVELOPPEMENT GÉNÉRAL

En tant que clinique privée indépendante, nous nous employons à répondre en priorité aux besoins de nos médecins agréés et de nos patients. En 2020 également, nous sommes parvenus à obtenir les meilleures notes en matière de satisfaction des patients, fidèles en cela à notre mot d'ordre: «Nous exauçons presque tous les souhaits».

Cette année spéciale nous a tous mis particulièrement à l'épreuve et nous a régulièrement confrontés à de nouveaux défis en matière de flexibilité et de communication. La sécurité de nos patients et de notre personnel a été notre première priorité. La stabilité des partenariats noués et le fort esprit de cohésion entre les collaborateurs et les médecins se sont avérés plus importants que jamais.

Dans le domaine de la chirurgie ambulatoire, nous avons enregistré une augmentation sensible, ce qui s'est soldé par une hausse de la demande de prestations pour notre clinique de jour ultramoderne. Celle-ci accueille toujours divers domaines de spécialisation, afin de pouvoir répondre à la progression de la demande de prestations ambulatoires observée sur le marché.

## POINTS FORTS QUALITATIFS 2020

- Requalification réussie selon les critères de qualité des Swiss Leading Hospitals
- Recertification réussie selon la norme ISO 9001:2015
- Obtention de bons résultats lors de l'évaluation de la qualité réalisée par la CSS Assurance
- Optimisation des SOP et des déroulements de processus dans le cadre de la réglementation relative au contrôle des produits thérapeutiques

- Activation / Extension du concept pandémique spécifique à la clinique et intensification des plateformes de communication
- Renforcement des mesures d'hygiène et de protection concernant les pandémies virales (SARS-CoV-2)
- Lancement d'une enquête systématique auprès des patients avant l'entrée à la clinique en ce qui concerne les éventuels symptômes du coronavirus
- Intégration d'une application eHealth pour renforcer la compliance relative à l'hygiène des mains
- Mise en œuvre des mesures ANQ définies
- Enquête de satisfaction permanente menée auprès des patients
- Optimisation des processus à l'aide d'audits internes portant sur les critères SLH, ISO, sécurité du travail et protection de la santé
- Formations internes (directives en matière d'hygiène, mesures d'urgence, standards de qualité)

## REQUALIFICATION SLH

Dernière requalification: 17 avril 2020  
 Prochaine requalification: 2022

## RÉSULTATS

## Satisfaction des patients (MECON)

En 2020, le taux de réponse relatif à l'enquête de satisfaction permanente menée auprès des patients était de 59,1 %.

**La clinique Pyramide a obtenu le résultat «Best Practice» au sein du groupe de référence (cliniques de soins aigus SLH) dans les domaines suivants:**

- Secteur global Médecins
- Secteur global Organisation
- Critère Compétence des médecins
- Critère Restauration (secteur partiel hôtellerie)

- 97,9 % ont donné la note bonne / très bonne à la clinique Pyramide
- 99,0 % se sont toujours sentis entre de bonnes mains chez nous
- 98,2 % recommanderaient la clinique Pyramide à leurs amis / connaissances

# 125 JAHRE

## Reha Rheinfelden

SPÉCIALITÉ RÉADAPTATION

## CONTACT

Reha Rheinfelden  
 Salinenstrasse 98 | CH-4310 Rheinfelden  
 T +41 61 836 51 51  
 info@reha-rhf.ch  
 www.reha-rheinfelden.ch



GRÂCE À DES CONCEPTS ULTRAMODERNES, À UN PERSONNEL HAUTEMENT QUALIFIÉ ET À UN SERVICE DE RECHERCHE INTERNE, LA CLINIQUE REHA RHEINFELDEN SE POSITIONNE COMME UN CENTRE DE RÉADAPTATION DE POINTE POUR LA NEUROLOGIE, L'ORTHOPÉDIE ET LA GÉRIATRIE AINSI QUE POUR LA RÉADAPTATION ONCOLOGIQUE INTERNE ET PSYCHOSOMATIQUE.

## PORTRAIT DE LA CLINIQUE

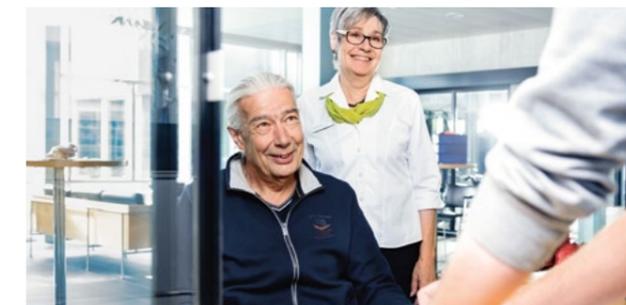
La clinique Reha Rheinfelden est le centre leader en matière de réadaptation pour la neurologie, l'orthopédie et la gériatrie. Grâce à une infrastructure de tout premier plan, la clinique couvre toute la chaîne de réadaptation. Elle emploie quelque 680 spécialistes, accueille chaque année près de 2300 patients stationnaires et dispose de 204 lits en division privée, semi-privée ou commune. Environ 6500 cas par an sont traités au centre ambulatoire CURATIVA de la clinique Reha Rheinfelden. La clinique est une fondation de droit privé et d'utilité publique, avec des mandats de prestations publics. Elle a établi des coopérations de longue date avec des hôpitaux, des organisations et des institutions dans les domaines social et de la santé. La clinique Reha Rheinfelden est membre de SW!SSREHA et

fait partie des Swiss Leading Hospitals. En 2017, elle a obtenu le certificat EFQM «Recognised for Excellence» (3 étoiles).

## DÉVELOPPEMENT GÉNÉRAL

## Des circonstances difficiles

En raison de la pandémie, la clinique Reha Rheinfelden n'a pas pu atteindre tous ses objectifs au cours de l'exercice 2020. La fermeture des services ambulatoires lors de la première vague de coronavirus ainsi que des charges d'exploitation nettement plus élevées en raison de coûts supplémentaires résultant de la pandémie illustrent de manière exemplaire les circonstances difficiles rencontrées par la clinique en 2020. La clinique Reha Rheinfelden reste toutefois très optimiste compte tenu de la bonne évolution de l'établissement en tant que centre de réadap-



tation leader dans les domaines de la neurologie, de l'orthopédie et de la gériatrie ainsi que de l'oncologie interne et de la psychosomatique.

## POINTS FORTS QUALITATIFS 2020

## Audits et assessments de la qualité

- Recertification eduQua réussie du centre de formation
- Audit «Sécurité au travail et protection de la santé» passé avec succès
- Succès de la recertification Fitnessguide Full time care de la Fédération suisse des centres fitness et de santé avec 4 étoiles sur 5

## Lean management

Dans le cadre d'un projet pilote, un concept de mise en œuvre d'une organisation d'équipe basée sur le lean management a été développé dans l'unité de soins de la réadaptation gériatrique en 2020 et a été continuellement mis en œuvre dans l'ensemble du domaine des soins depuis le début du déploiement au quatrième trimestre 2020. Le nouveau concept organisationnel ne sera pas «uniquement» appliqué aux soins, mais aussi dans les domaines situés à l'interface.

## Semaine d'action «Sprich's a»

«Sprich's a» favorise le traitement des préoccupations avec respect et vise à améliorer la sécurité des patients grâce à une forte communication interne. La semaine d'action de novembre a mis l'accent sur les aspects positifs, car «Sprich's a» est synonyme d'appréciation et de feed-back positif mutuels. Ainsi, tous les collaborateurs ont reçu des cartes de feed-back vierges pour adresser des mots d'appréciation aux personnes de leur choix.

## Réévaluation de l'instrument d'enquête auprès des patients

À la suite d'une réévaluation de son instrument d'enquête auprès des patients en 2020, la clinique Reha Rheinfelden ouvre de nouvelles voies en 2021 avec MECON, un institut de

sondage suisse leader dans le secteur de la santé. L'enquête écrite menée auprès d'environ 2400 patients hospitalisés et 1400 patients ambulatoires permet à la clinique de faire un benchmarking avec environ 22 cliniques de réadaptation en Suisse. L'enquête comprend à la fois des questions générales sur la satisfaction globale et des questions différenciées sur les différents domaines et services.

## REQUALIFICATION SLH

Dernière requalification: 30 juin 2020

Prochaine requalification: juin 2022

## RÉSULTATS

## Résultats des mesures ANQ 2020

En raison de la situation sanitaire, l'enquête auprès des patients ANQ 2020 a été suspendue et sera réalisée en 2021.

## Satisfaction des patients (PZ Benchmark)

La comparaison avec le benchmark indique dans l'ensemble une légère baisse par rapport à l'an passé des résultats relatifs à la satisfaction des patients. Cette évolution s'explique certainement par les mesures liées au coronavirus qui ont dû être prises par les cliniques. La clinique Reha Rheinfelden n'en affiche pas moins de bons résultats. En ce qui concerne la satisfaction globale des patients, elle se situe largement dans le benchmark et fait même mieux que ce dernier pour certaines questions détaillées relatives au séjour et au traitement. Si l'on s'intéresse à la satisfaction globale des patients plus en détail, on constate que les personnes interrogées sont «entièrement» ou «globalement» satisfaites de leur séjour (95%) et du résultat de leur traitement (92%). 80% d'entre elles ont jugé «très forte» ou «forte» la contribution de la clinique à l'amélioration de leur santé. Enfin, 90% des personnes interrogées retourneraient à la clinique Reha Rheinfelden.





# KLINIK SCHÜTZEN Rheinfelden

SPÉCIALITÉ PSYCHIATRIE

## CONTACT

Klinik Schützen Rheinfelden  
Bahnhofstrasse 19 | CH-4310 Rheinfelden  
T +41 61 836 26 26  
info@klinikschoetzen.ch  
www.klinikschoetzen.ch



LA CLINIQUE SCHÜTZEN RHEINFELDEN FIGURE EN SUISSE PARMIS LES ÉTABLISSEMENTS PRIVÉS LEADERS EN PSYCHOSOMATIQUE, PSYCHIATRIE ET PSYCHOTHÉRAPIE. AVEC SON CONCEPT DE CLINIQUE-HÔTEL, QUI ALLIE TRAITEMENTS SPÉCIALISÉS DE POINTE ET SERVICES HÔTELIERS HORS PAIR, ELLE FAIT OFFICE DE PRÉCURSEUR.

## PORTRAIT DE LA CLINIQUE

La clinique Schützen Rheinfelden est spécialisée en psychosomatique, psychiatrie et psychothérapie. Avec son offre thérapeutique stationnaire, ambulatoire et en clinique de jour, elle couvre en Suisse alémanique un spectre de traitements spécifique. Elle apporte ainsi une précieuse contribution à la prise en charge médicale de la population dans la région et dans toute la Suisse alémanique. La clinique exploite en outre un service ambulatoire à Rheinfelden, un autre à Aarau et une clinique de jour psychothérapeutique à Rheinfelden. La clinique Schützen Rheinfelden figure au nombre des six cliniques que compte le canton d'Argovie et

se trouve sur les listes des hôpitaux des cantons d'Argovie et de Bâle-Campagne dans la catégorie Psychiatrie. Elle accueille ses patients en division privée, semi-privée et commune.

## DÉVELOPPEMENT GÉNÉRAL

En 2020, nous avons pris en charge 2045 patients ambulatoires, 118 patients en clinique de jour et 680 patients stationnaires, avec de bons résultats. Par rapport à 2019, on observe un léger recul lié à la pandémie. Les conséquences de la pandémie du nouveau coronavirus ont pu être bien maîtrisées. Grâce au plan pandémie, qui constitue un critère SLH, la clinique



Schützen Rheinfelden était depuis longtemps largement préparée à un tel événement; durant la pandémie toutefois, de nombreuses expériences ont pu toutefois être accumulées et de nouvelles connaissances, acquises.

La majeure partie des journées de formation continue destinées aux externes ont dû être supprimées. Seuls trois séminaires ont pu être organisés en janvier et en septembre, réunissant 430 participants au total.

## POINTS FORTS QUALITATIFS 2020

- Lancement de la nouvelle édition de l'enquête menée auprès des familles et élaboration d'une enquête d'accompagnement auprès des patients sur le thème de l'«implication des proches».
- Analyse de suivi de l'étude 2017-2018 sur les résultats des traitements des patients (Outcome) hospitalisés avec une question spécifique sur les facteurs prédictifs.
- Encouragement de l'implication des patients lors de la planification, de l'évaluation et de la documentation de leur traitement.
- Mise en œuvre de toutes les mesures internes (processus et formations) pour le dossier électronique du patient (DEP) et affiliation à la communauté de référence d'Argovie.

## REQUALIFICATION SLH

Dernière requalification: 23 mai 2019

Prochaine requalification: mai 2021

IBEX fairstay - Label suisse en matière de développement durable: recertification avec le niveau «IBEX gold» et un très bon résultat global dans les cinq domaines clés Qualité du management, Écologie, Ancrage régional, Équilibre social, Santé économique et financière.



## RÉSULTATS

## Satisfaction des patients

La mesure ANQ de la satisfaction des patients stationnaires a été suspendue dans toute la Suisse en raison de la pandémie.

Une vaste enquête de satisfaction des patients a été menée lors du second semestre 2019 et achevée en 2020, à l'aide du formulaire MüPF27 et en collaboration avec 14 autres cliniques psychiatriques. Sur une échelle de 0 à 7, nous avons obtenu la note de 6,22 pour la satisfaction globale des clients (benchmark 5,77) et de 6,46 concernant la recommandation de notre établissement (benchmark 5,94). Nous figurons ainsi parmi les cliniques participantes obtenant le plus de résultats positifs.

## Résultat de traitement

- Qualité des données:
  - HoNOS: 98,5% exploitables
  - BSCL: 82,7% exploitables
- Résultat de traitement non ajusté:
  - HoNOS: 7,05 (Écart standard +/- 5,55)
  - BSCL: 32,26 (Écart standard +/- 30,40)

Mesure Outcome: en collaboration avec la faculté de psychologie de l'université de Bâle (prof. Jens Gaab, A. M. Sartorius, MSc), nous avons évalué de manière approfondie notre mesure Outcome élargie portant sur 953 patientes et patients. Pour en connaître les résultats, veuillez vous reporter au rapport Qualité 2020 de la clinique.





UN PÔLE DE COMPÉTENCES PRIVÉ ET À TAILLE HUMAINE. CES QUELQUES MOTS RÉSUMENT PARFAITEMENT CE QUI FAIT LA PARTICULARITÉ DE LA CLINIQUE SEESCHAU. L'EXPERTISE DES MÉDECINS AGRÉÉS ET LE SAVOIR-FAIRE DES COLLABORATEURS SE REJOIGNENT ICI DANS UNE ATMOSPHÈRE FAMILIALE EMPREINTE D'HUMANITÉ ET DE RESPECT.

#### PORTRAIT DE LA CLINIQUE

Etablissement hospitalier répertorié du canton de Thurgovie, la clinique Seeschau couvre un large spectre d'interventions médicales: chirurgie orthopédique, gynécologie, chirurgie viscérale, chirurgie plastique, reconstructive et esthétique, chirurgie de la main et urologie. Le service d'urologie fait partie du réseau novateur Uroviva. La clinique Seeschau est le seul établissement du canton de Thurgovie à collaborer avec des médecins agréés et propose une alternative de grande qualité par rapport à l'offre de traitement publique.

#### DÉVELOPPEMENT GÉNÉRAL

Pour la clinique Seeschau également, l'année 2020 a été placée sous le signe de la pandémie de coronavirus. Pendant la première vague, toutes les interventions ou thérapies non urgentes ont dû être repoussées, conformément à l'ordonnance du Conseil fédéral. À partir du 30 mars 2020, les opérations ont été entièrement suspendues, étant donné que la clinique dans son ensemble était prévue comme unité stationnaire devant accueillir les patients atteints de la Covid-19. Dès le 27 avril 2020, le programme d'interventions a pu être progressivement relancé.



#### SPÉCIALITÉ SOMATIQUE AIGÜE

#### CONTACT

Klinik Seeschau AG  
Bernrainstrasse 17 | CH-8280 Kreuzlingen  
T +41 71 677 53 53 | F +41 71 672 55 15  
info@klinik-seeschau.ch  
www.klinik-seeschau.ch



À compter du 1<sup>er</sup> décembre 2020, les activités opératoires ont de nouveau été réduites de 50%, car la clinique Seeschau a dû mettre à disposition une partie de son personnel spécialisé pour l'exploitation des postes IPS de l'hôpital de Thurgovie (Spital Thurgau AG).

La pandémie a exigé énormément de flexibilité dans tous les domaines d'activités. Malgré une charge organisationnelle élevée, la clinique Seeschau est parvenue à intégrer et à mettre en œuvre dans ses processus toutes les exigences cantonales et fédérales liées à la Covid-19. Indépendamment de la poursuite de la pandémie, le nombre de cas traités dans le secteur stationnaire a enregistré une hausse de 4,4%, avec au total 1943 sorties. Par contre, le secteur ambulatoire a affiché un recul de 5,3% avec 2393 cas traités.

En ce qui concerne le fonctionnement interne de l'établissement, le module de soins de porabo a été remplacé avec succès par la solution ines. Le raccordement des médecins agréés au système informatique a pu être poursuivi. S'agissant du projet «Introduction du dossier électronique du patient», un nouveau reporting basé sur une banque de données a été mis en place en 2020 dans le système ines KIS et a d'ores et déjà été utilisé dans les cabinets d'urologie et de thérapie de la douleur internes à la clinique. En janvier 2021, ce reporting sera introduit dans tous les secteurs de l'établissement. Grâce aux travaux préparatoires réalisés en 2019 et en 2020, la clinique Seeschau est prête pour l'introduction du dossier électronique du patient l'an prochain.

#### POINTS FORTS QUALITATIFS 2020

– En 2020, la clinique Seeschau a participé aux mesures ANQ suivantes prévues pour les soins aigus: infections postopératoires avec Swissnoso, enregistrement des prothèses de hanche et de genou (SIRIS) ainsi que réhospitalisations.

- Évaluation sur l'année de la satisfaction des patients avec MECON. Maintien de la satisfaction des patients à un niveau élevé.
- L'audit H+ Sécurité au travail et protection de la santé a été passé avec succès.
- Introduction du modèle de soins ines (en remplacement de porabo) sans perte de qualité dans la documentation et la saisie des prestations.

#### REQUALIFICATION SLH

Dernière requalification: 27 août 2019  
Prochaine requalification: 14 septembre 2021

#### RÉSULTATS

##### Satisfaction des patients MECON

En ce qui concerne les mesures de satisfaction de la clientèle effectuées régulièrement avec MECON mesure & consult GmbH, la clinique Seeschau a une nouvelle fois réalisé une excellente performance. Lors de l'évaluation annuelle, la clinique Seeschau a obtenu à nouveau le meilleur résultat global par rapport à toutes les cliniques SLH actives dans le domaine de la somatique aiguë («best practice»). Comparée aux cliniques évaluées qui collaborent avec des médecins agréés, elle se classe aussi dans le quart supérieur des meilleurs établissements, tous secteurs confondus.

##### Mesures ANQ en somatique aiguë

- Les réhospitalisations pouvant être évitées sont dans la norme.
- Les infections postopératoires recensées avec Swissnoso ne présentent pas d'écarts significatifs.

##### Audit H+ Sécurité au travail et protection de la santé

La clinique a dans l'ensemble fait bonne impression. Le système de sécurité est mis en œuvre et les règles importantes sont appliquées.



## SPÉCIALITÉ SOMATIQUE AIGÜE

## CONTACT

Privatklinik Villa im Park AG  
 Bernstrasse 84 | CH-4852 Rothrist  
 T +41 62 785 66 66 | F +41 62 785 66 62  
 direktion@villaimpark.ch  
 www.villaimpark.ch



UNE PRISE EN CHARGE MÉDICALE HORS PAIR ET UN SUIVI DE POINTE, DES SOINS PROFESSIONNELS PRODIGUÉS DANS UN CADRE INTIME ET CHALEUREUX AINSI QUE DES PRESTATIONS HÔTELIÈRES DE PREMIÈRE CLASSE ET SUR MESURE, TELS SONT LES ATOUTS DE LA CLINIQUE VILLA IM PARK QUI FAIT DU BIEN-ÊTRE DE SES PATIENTS SA PREMIÈRE PRIORITÉ.

## PORTRAIT DE LA CLINIQUE

Parfaitement intégrée dans le paysage hospitalier du plateau, où elle joue un rôle actif, la clinique Villa im Park offre des prestations innovantes dans un cadre intime. Chaque année, quelque 2000 interventions y sont effectuées par 40 médecins agréés, et près de 400 bébés y voient le jour. L'établissement, qui fait partie depuis 2013 du Swiss Medical Network, compte parmi ses compétences-clés l'obstétrique, l'orthopédie et

l'urologie. La clinique se trouve dans une magnifique propriété historique qui a été complétée par une extension moderne. Elle compte 52 lits dans des chambres confortables, exclusives et luxueusement équipées. Les travaux de transformation et d'extension se trouvent actuellement dans une seconde et dernière étape. Les nouveaux locaux devraient vraisemblablement pouvoir accueillir les patients au printemps 2021.



## DÉVELOPPEMENT GÉNÉRAL

2020 a été une année intense pour la clinique Villa im Park: depuis son déménagement dans les locaux du nouveau bâtiment, l'établissement propose 52 lits dans des chambres élégantes et au style contemporain, réparties dans deux unités et une section privée. L'aménagement des chambres a été pensé comme celui d'une confortable chambre d'hôtel afin que les patientes et les patients se sentent toujours à l'aise et qu'ils puissent profiter le mieux possible de leur séjour.

Trois salles d'opération intégrées, ultramodernes et dotées d'appareils de pointe ont pu être mises en service au mois de novembre, de même qu'une salle de réveil dans le nouveau bâtiment. Dès le mois de mars 2021, une fois les travaux de transformation achevés, une clinique de jour ultraperfectionnée sera aussi mise à la disposition des patients et du corps médical. Il sera ainsi possible de garantir des méthodes et des processus novateurs associés à une infrastructure de haut niveau et une prise en charge médicale hors pair.

En outre, les patientes et les patients bénéficieront de prestations hôtelières modernisées. Une zone de réception rénovée, un restaurant accueillant, une cafétéria qui invite à la détente ainsi qu'un vaste garage souterrain sont autant de nouveautés qui créent dès cette année une atmosphère digne d'un élégant «boutique hotel».

## POINTS FORTS QUALITATIFS 2020

- **Certification de la stérilisation centrale à la clinique**  
En collaboration avec notre partenaire SermaX, la stérilisation centrale a pu être certifiée avec succès selon la norme EN ISO 13485, après les travaux de transformation.
- **Implémentation d'une nouvelle technologie: ROSA**  
Le robot d'assistance à la chirurgie orthopédique ROSA



aide les chirurgiens lors de la navigation et de la réalisation d'une opération sur l'articulation du genou. Une première opération a pu être réalisée avec cette technologie en novembre. Patients comme médecins se sont déclarés très satisfaits du système et des résultats obtenus.

- **Implémentation d'une nouvelle technologie: SPI – numérisation des processus et optimisation en salle d'opération**  
La plateforme SPI a été implémentée afin de soutenir les chirurgiens et les équipes de blocs opératoires à l'aide de processus numérisés. Le système vise à instaurer des standards médicaux optimaux, à simplifier la documentation et à favoriser un apprentissage continu axé sur la pratique. D'autres projets numériques seront mis en œuvre en 2021.
- **Maintien de la certification ISO 9001:2015**  
En octobre 2020, la certification selon la norme ISO 9001:2015 a pu être conservée. L'audit a été passé avec succès sans que le moindre écart n'ait été constaté. Le développement du système de gestion de la qualité selon la norme ISO 9001:2015 sera à l'avenir également un pilier essentiel pour la clinique Villa im Park.
- **Audit de requalification SLH**  
À l'automne 2020, l'audit de requalification SLH a été passé également avec succès, sans que le moindre écart n'ait été relevé. La prochaine requalification est prévue à l'automne 2022.

## REQUALIFICATION SLH

Dernière requalification: 15 décembre 2020  
 Prochaine requalification: 2022

# ZURZACH Care

## CONTACT

ZURZACH CARE | Rehaklinik Bad Zurzach  
 Quellenstrasse 36 | 5330 Bad Zurzach  
 T +41 56 269 51 51  
 info@zurzachcare.ch  
 www.zurzachcare.ch



## SPÉCIALITÉ RÉADAPTATION

LE GROUPE D'ENTREPRISES ZURZACH CARE EST LEADER DANS LA PRÉVENTION, LE TRAITEMENT, LA RÉADAPTATION ET LA RÉINSERTION. NOUS ACCOMPAGNONS NOS PATIENTES ET NOS PATIENTS DANS TOUTES LES PHASES DE LA RÉADAPTATION. GRÂCE À DES MESURES DE PRÉVENTION ADAPTÉES À LEURS BESOINS, NOUS LEUR PERMETTONS DE RETROUVER LEUR QUALITÉ DE VIE, VOIRE DE L'AMÉLIORER À LONG TERME.

### PORTRAIT DE LA CLINIQUE

La ZURZACH Care Rehaklinik Bad Zurzach est implantée dans le quartier thermal de la bourgade historique de Bad Zurzach, célèbre pour sa source et ses bains thermaux. Avec plus de 200 lits et plus de 500 collaborateurs, elle est la plus grande clinique du groupe ZURZACH Care. Sa vaste palette de traitements s'adresse aux patients assurés en division commune, semi-privée ou privée et comprend des traitements de réadaptation musculosquelettique, neurologique, cardiologique, angiolo-

gique et oncologique interne ainsi que divers programmes interdisciplinaires dans les domaines de la prévention pour la lutte contre la douleur et en cas de pathologies complexes. Si nécessaire, il est également fait appel à des spécialistes en médecine du sommeil ou en réinsertion sociale et professionnelle. Le cadre magnifique et reposant de la ZURZACH Care Rehaklinik Bad Zurzach, située sur les contreforts de la Forêt noire, est aussi un vrai plus pour la santé de nos patients.



### DÉVELOPPEMENT GÉNÉRAL

L'année dernière, l'accent a été mis principalement sur la gestion de la pandémie. ZURZACH Care a notamment reçu pour son site de Bad Zurzach le mandat cantonal de mettre à disposition suffisamment de lits pour les patients Covid, afin de décharger les hôpitaux de soins aigus de la région. Un concept de protection complet a ainsi été développé, mis en œuvre, régulièrement contrôlé et adapté en fonction des dernières avancées scientifiques. L'interdiction temporaire des interventions électives et la création d'une unité pour les patients atteints de la Covid-19 n'ont pas été sans conséquences pour le site de Bad Zurzach.

### POINTS FORTS QUALITATIFS 2020

- Réalisation de l'autoévaluation EFQM
- Remaniement des normes médicales et thérapeutiques
- Développement de la gestion des médicaments
- Création d'une documentation en matière d'hygiène et d'isolement dans le système d'information clinique (SIC)

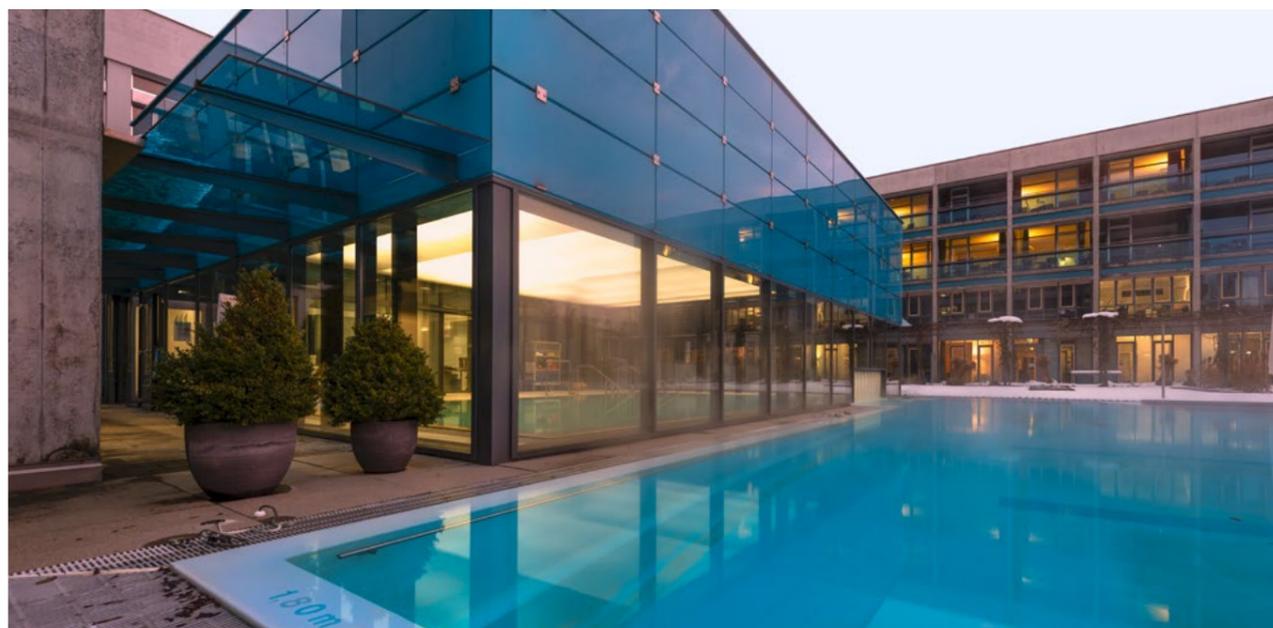
### QUALIFICATION SLH

Dernière requalification: 2015

Prochaine requalification: novembre 2021

En 2020, une nouvelle stratégie a été élaborée pour les années à venir. Le changement de nom de la RehaClinic en ZURZACH Care début 2021 a été le premier signe manifeste de cette réorientation. Dorénavant, les prestations de la clinique seront davantage axées sur toute la chaîne de prise en charge, de la prévention à la réinsertion en passant par les traitements et la réadaptation. Toutes ces prestations sont proposées sous une forme stationnaire ou ambulatoire sur le site de Bad Zurzach et y seront développées à l'avenir.

Dans le domaine de la gestion de la qualité, les processus relatifs aux médicaments ont été remaniés l'an passé et nous nous sommes attelés à la transposition des directives légales. Par ailleurs, les normes médicales et thérapeutiques ont été uniformisées. Elles ont été optimisées à l'aide de supports techniques, notamment dans le secteur des soins.



THE SWISS  
LEADING   
HOSPITALS

approved by SQS

**THE SWISS LEADING HOSPITALS**

St. Jakobs-Strasse 25, Case postale 135, CH-4010 Bâle, T +41 (0)61 421 35 55, [info@slh.ch](mailto:info@slh.ch), [www.slh.ch](http://www.slh.ch)