

The Swiss Leading Hospitals

Rapport Qualité 2019/20

BEST
IN
CLASS

THE SWISS
LEADING 
HOSPITALS

approved by SQS

20

BEST
IN
CLASS

2019

Sommaire

ÉDITORIAL	4
CHARTA	5
EMPRUNTER DE NOUVELLES VOIES POUR LES ASSURANCES HOSPITALIÈRES	6
FAITS ET CHIFFRES 2019	8
DÉVELOPPEMENT DU SYSTÈME DE QUALITÉ SLH GRÂCE À L'ENGAGEMENT IMPRESSIONNANT DES MEMBRES	10
LE SYSTÈME DE SANTÉ SUISSE A ENCORE DU POTENTIEL EN TERMES D'ASSURANCE QUALITÉ	12
DEUX ORGANISATIONS DE POINTE COOPÈRENT POUR PROMOUVOIR LA QUALITÉ	14
LA MARQUE, UN FACTEUR DE SUCCÈS	15
CLINIQUES MEMBRES	16

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'arbore 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

BONNE PRÉPARATION À LA CONCURRENCE QUALITATIVE: LE NOUVEAU SYSTÈME D'ASSURANCE QUALITÉ SLH A FAIT LA PREUVE DE SON EFFICACITÉ



Le travail de l'association SLH a encore gagné en importance à la suite du sévère confinement imposé aux hôpitaux privés dans le cadre des mesures prises par la Confédération et les cantons contre la pandémie Covid-19. Dans cette nouvelle concurrence entre fournisseurs de prestations, la qualité des prestations médicales et des services sera déterminante.

Les membres de SLH sont prêts à relever les défis de cette concurrence. L'application imminente au niveau de l'ordonnance de la révision de la LAMal dans le domaine de l'assurance qualité renforcera le rôle de la qualité dans la concurrence entre les fournisseurs de prestations. Dans ce contexte, les compétences et la composition de la future commission nationale de la qualité sont particulièrement importants.

A la suite de cette révision, l'assurance qualité devient un critère déterminant de la concurrence dans le système de santé suisse. Elle permet aux acteurs, qui font plus que le minimum nécessaire et plus que leurs concurrents, de s'imposer sur le marché.

C'est exactement ce que font les membres de The Swiss Leading Hospitals en agissant dans un important réseau de protection de la qualité au sein 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 efficacité et la sécurité des patients.

Les années 2018 et 2019 formaient une phase de convergence consacrée à l'introduction du nouveau système d'assurance qualité SLH.

Le résultat de cette phase de convergence est très positif. Il s'avère que le système d'assurance qualité SLH a fait la preuve de son efficacité. Il apporte une contribution importante à une concurrence qualitative vivante dans le système de santé suisse, à la transparence du dispositif de garantie de la qualité et au respect absolu de la volonté des patients.

SLH continuera de développer en permanence ce système intelligent. Le concours de la qualité est lancé – SLH est prêt à l'affronter.

RAYMOND LORETAN, PRÉSIDENT DES 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.

Emprunter de nouvelles voies pour les assurances hospitalières

LES MEMBRES DE L'ASSOCIATION THE SWISS LEADING HOSPITALS S'ENGAGENT POUR UNE QUALITÉ OPTIMALE DES PRESTATIONS MÉDICALES ET DU SUIVI DES PATIENTS. PARTANT DE CE CONSTAT, SWICA A DÉCIDÉ DE LANCER AVEC L'ASSOCIATION UN PROJET VISANT À DÉVELOPPER DES PRESTATIONS SUPPLÉMENTAIRES ET COMPLÉMENTAIRES POUR LES ASSURANCES HOSPITALIÈRES.



Il est nécessaire de développer de nouvelles idées pour que les assurances hospitalières restent attractives auprès des assurés. Un nombre croissant de clients s'interrogent en effet sur l'utilité de l'assurance hospitalière et demandent à savoir quelle plus-value leur apporte la prime qu'ils paient. Cette réaction s'explique notamment par la standardisation constante des hôpitaux, conséquence de la pression sur les coûts qu'exerce l'assurance de base, qui rend difficile la production de prestations supplémentaires intéressant les clients. Selon le principe en vigueur, les hôpitaux n'ont en effet pas le droit d'exiger des indemnités supplémentaires pour des prestations prévues dans l'assurance de base. L'autorité de surveillance est très attentive à ce sujet et veille à ce que les hôpitaux affichent de manière transparente les prestations supplémentaires qu'ils offrent à la charge de l'assurance complémentaire.

CRÉER DES PLUS-VALUES

De concert avec The Swiss Leading Hospitals (SLH), SWICA se propose de créer des offres nouvelles et sensiblement meilleures dans le cadre des prestations complémentaires couvertes par l'assurance hospitalière. Le but est de développer une offre répondant aux besoins réels des cliniques de soins aigus, psychiatriques et de réhabilitation et tenant également compte des prestations supplémentaires offertes par les membres SLH et de leurs exigences en termes de qualité. La différence par rapport à un séjour hospitalier avec «seulement» une assurance de base doit être clairement perceptible et répondre aux exigences croissantes de la clientèle.

Les cliniques membres de l'association SLH dépassent largement le standard minimal en termes de qualité médicale, de suivi individuel des patients et de niveau des soins. Pour SLH, l'avenir du système de santé suisse réside précisément dans la concurrence qualitative. Cette conception des valeurs est conforme à celle de SWICA et nous a donc incités à travailler avec SLH sur ce projet.

Pour SLH, l'intérêt de ce projet est, d'une part, de participer activement au développement de nouveaux produits d'assu-



rance complémentaire et, d'autre part, de positionner les prestations supplémentaires des membres SLH en termes de qualité dans le cadre de nouveaux modèles d'assurance complémentaire. Il pourrait en résulter un point de départ intéressant dans la future concurrence basée sur la qualité.

LE PROJET A LE CARACTÈRE D'UN MODÈLE

Il est prévu que l'équipe de projet soit composée de membres SLH (directions des cliniques et comité) et de collaboratrices et collaborateurs de SWICA. Un chef de projet externe a en outre été désigné. Une collaboration de ce type est nouvelle: c'est la première fois que des assureurs et des hôpitaux joignent leurs efforts pour déclencher un changement d'orientation en matière d'assurance hospitalière. Il existe un besoin important d'innovation à ce niveau, comme en témoigne la crise actuelle.

Comptant 1,5 million d'assurés et 27 000 entreprises clientes, l'organisation de santé SWICA est une des assurances maladie et accident leaders de Suisse avec un volume de primes de 4,6 milliards de francs. S'adressant aux particuliers comme aux entreprises, l'offre SWICA comprend une couverture d'assurance complète des frais de guérison et pertes de salaire en cas

de maladie et d'accident. Partenaire fiable dans le domaine de la santé, SWICA mise sur la qualité exceptionnelle de ses services et prestations. Son siège principal est à Winterthour et elle est active dans toute la Suisse.

Daniel Rochat

RESPONSABLE DU DÉPARTEMENT PRESTATIONS
DE SWICA



Faits et chiffres 2019

169 871

PATIENTS

126 180

PATIENTS EN
AMBULATOIRE/
CLINIQUE DE JOUR

1725

LITS EN DÉPARTEMENT
DE TRAITEMENT
STATIONNAIRE

43 691

PATIENTS
STATIONNAIRES

17

MEMBRES
EN SUISSE

2082

MÉDECINS
AGRÉÉS

236

MÉDECINS
SALARIÉS

4166

POSTES À
PLEIN TEMPS

580

PLACES DE
FORMATION

5240

COLLABORATEURS

Développement du système de qualité SLH grâce à l'engagement impressionnant des membres



Julia Pappacena



Fabio Casgnola

LA PHASE DE CONVERGENCE S'EST TERMINÉE EN 2019 POUR LES CLINIQUES SLH. ELLE A PERMIS LA CONSOLIDATION DU NOUVEAU CONCEPT D'EXCELLENCE QUE L'ASSOCIATION A FORMULÉ EN 2017 DANS LE BUT D'INTRODUIRE UNE CERTIFICATION QUALITATIVE À DEUX NIVEAUX.

Condition d'une demande d'adhésion à l'association SLH, le premier niveau est constitué d'une certification ISO ou EFQM. Le deuxième exige la conformité avec les 48 critères de qualité SLH spécifiques qui sont vérifiés dans le cadre d'un audit. 33 critères doivent être satisfaits obligatoirement («critères de satisfaction») et 15 autres imposent aux membres d'apporter la preuve d'une amélioration effective et mesurable par rapport aux constats faits lors de l'audit précédent («critères de développement»). La conformité avec les critères et la réponse aux critères de développement sont surveillées et évaluées tous les deux ans par une autorité de certification externe, l'Association Suisse pour les Systèmes de Qualité et de Management (SQS).

Le grand engagement manifesté par les membres en faveur de la réalisation de ces objectifs qualitatifs confirme que le concept SLH et l'idée d'excellence qui anime cet effort bénéficient d'un large soutien. Le résultat de l'année 2019 était très réjouissant: les huit audits effectués ont eu des résultats extrêmement positifs. La vérification de tous les points n'a mis en évidence que deux écarts qui ont cependant été immédiatement corrigés. Il a donc été possible de recertifier cinq cliniques et d'accueillir au sein de la SLH trois nouveaux membres du secteur de la somatique aigüe: la Clinique Générale Sainte Anne de Fribourg ainsi que les cliniques Ars Medica de Gravesano et Sant'Anna de Sorengo. Grâce à ces nouveaux membres, l'association SLH est désormais présente dans les trois régions linguistiques. La composante latine ayant été renforcée, les échanges d'expériences et l'analyse des questions de qualité seront encore plus différenciés.

Les activités déployées durant la phase de convergence feront l'objet d'une analyse détaillée en 2020 afin de sonder le potentiel d'amélioration. On peut cependant affirmer dès à présent que la phase de convergence a atteint les objectifs visés. Les connaissances acquises durant cette période ont permis

aux gestionnaires de la qualité des cliniques de proposer des adaptations importantes et judicieuses des critères lors des deux workshops SLH du printemps 2019 à Zurich et de l'automne à Fribourg. Avalisées par l'assemblée générale du 13 novembre 2019, ces propositions ont principalement pour objectif de renforcer la qualité de l'indication et la qualité outcome. Il appartiendra aux membres SLH de prouver qu'ils ont développé au moins un projet spécifique dans chacun des deux thèmes.

En s'engageant dans cette voie, SLH cherche à anticiper l'esprit de la révision de la LAMal qui vise un «renforcement de la qualité et de l'économicité» du secteur hospitalier. Le Parlement fédéral a approuvé cette réforme en juin 2019. Par la même occasion, des améliorations ont été apportées aux critères hôteliers désormais considérés comme des critères de satisfaction dont 80 % doivent être satisfaits.

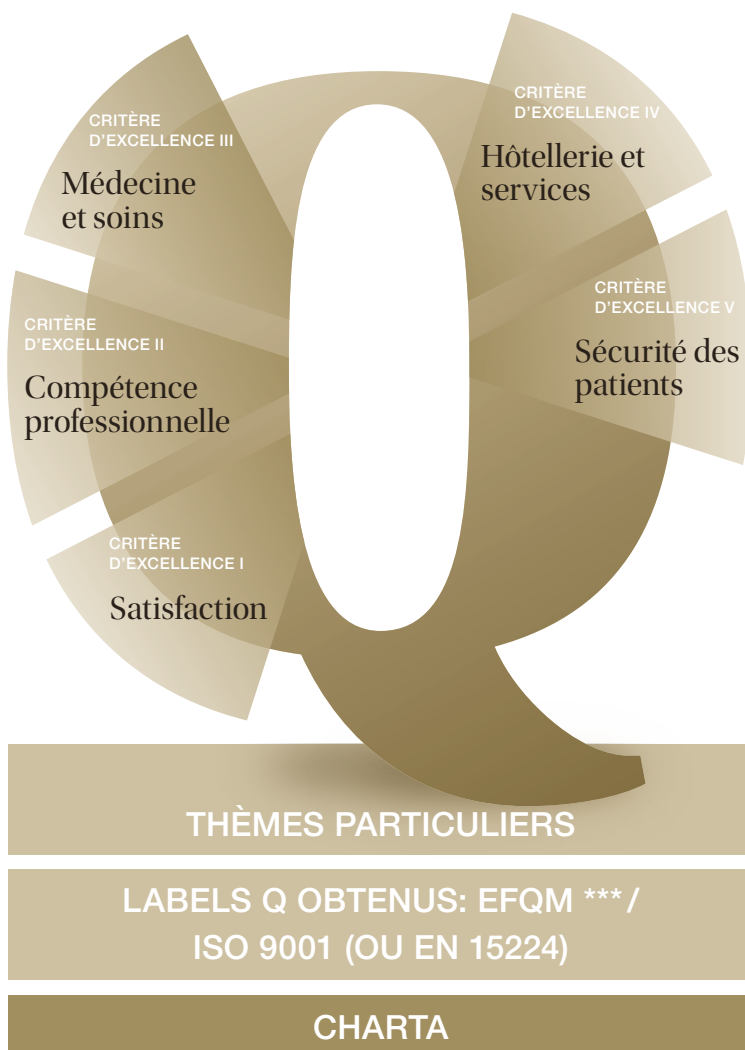
A la fin de cette phase de convergence, il est donc permis de constater que les membres SLH offrent une large palette de

prestations de qualité couvrant tous les domaines nécessaires à une prise en charge des patients complète et d'une qualité supérieure à la moyenne.

Dans leur recherche constante visant à améliorer la qualité des prestations de services, les membres se sont aussi engagés à intensifier les échanges d'expériences entre eux.

Partant des dernières décisions prises dans le domaine de la qualité, les cliniques de The Swiss Leading Hospitals sont prêtes à relever les défis de cette nouvelle décennie grâce à leur grande compétence, leur fort engagement et leur professionnalisme sans faille.

Julia Pappacena et Fabio Casgnola
Commission Qualité SLH



Le système de santé suisse a encore du potentiel en termes d'assurance qualité



Andreas Faller

LE PARLEMENT FÉDÉRAL A APPROUVÉ EN JUIN 2020 LE PROJET 15.083 «LAMAL. RENFORCEMENT DE LA QUALITÉ ET DE L'ÉCONOMICITÉ». CETTE RÉVISION EST CONSIDÉRÉE COMME UN JALON IMPORTANT DANS LE DOMAINE DE L'ASSURANCE-QUALITÉ. ELLE EST LE RÉSULTAT DE LONGUES ET DIFFICILES TRACTATIONS QUI ONT PRIS DE NOMBREUSES ANNÉES ET ON ATTEND DÉSORMAIS SON APPLICATION PRATIQUE. RAPPELONS AUSSI QUE CETTE RÉFORME NE COUVRE QUE LE CHAMP D'APPLICATION DE LA LAMAL. D'AUTRES SECTEURS DE LA SANTÉ PUBLIQUE AURAIENT EUX AUSSI BESOIN D'UNE INTERVENTION DANS CE SENS.

L'assurance qualité est régie à l'article 58 de la loi sur l'assurance-maladie (LAMal) depuis l'entrée en vigueur de celle-ci. De surcroît, l'article 43 alinéa 6 de la LAMal exige que les partenaires contractuels et les autorités compétentes veillent à une desserte médicale de qualité élevée, adéquate et à des conditions aussi avantageuses que possible.

En juin 2020 le Parlement fédéral a donc approuvé le projet 15.083 «LAMal. Renforcement de la qualité et de l'économicité», ouvrant ainsi la voie à une révision complète et au développement futur de l'assurance qualité dans le champ d'application de l'AOS.

Les efforts de réforme dans le domaine de la qualité des soins médicaux remontent cependant à bien plus loin. En 2004 déjà, la commission de la santé du Conseil national a déposé une motion intitulée «L'assurance-qualité et la sécurité des patients dans le domaine de la santé». Le but était de placer, par le biais de la LAMal, ce thème sous la responsabilité de la Confédération. Cette motion chargeait en outre la Confédération de définir «les conditions nécessaires et les mesures à prendre pour la réalisation de l'assurance-qualité, tant pour les soins ambulatoires que pour les soins hospitaliers, en tenant compte tout particulièrement de la qualité des traitements, dans le cadre d'une plate-forme nationale qui associe les cantons, les fournisseurs de prestations, les assurances-maladie et les organisations de patients.»

Le Conseil fédéral a demandé le rejet de cette motion. Celle-ci a néanmoins été acceptée par les deux Chambres fédérales, mais elle n'a été classée qu'en 2018/2019 dans le contexte du projet «LAMal. Renforcement de la qualité et de l'économicité».

Entre-temps, la Commission de la sécurité sociale et de la santé du Conseil des Etats (CSSS-CE) a déposé la motion «Garantie de la qualité AOS». Le Conseil fédéral ayant recommandé son acceptation, le Conseil national et le Conseil des Etats ont suivi cet avis en 2011. Cette intervention a également été classée de nombreuses années plus tard en raison du projet «LAMal. Renforcement de la qualité et de l'économicité». Le Conseil fédéral avait été chargé de présenter, en complément à l'article 59 LAMal, un projet concret en vue d'une application effective de la réglementation et d'examiner parallèlement l'opportunité



de créer une institution d'assurance qualité telle qu'elle existe dans d'autres pays. La procédure de consultation sur la révision de l'Ordonnance sur l'assurance-maladie (OAMal) qui règle l'application de la révision est en cours.

Cette procédure fastidieuse détourne l'attention du fait que, selon l'article 77 OAMal, l'assurance qualité devrait depuis longtemps être réglée dans les accords tarifaires ou dans des accords spéciaux sur l'assurance qualité. Or, tel n'est le cas que très partiellement aujourd'hui et pour une partie seulement des prestations alors que, selon l'art. 135 OAMal, les accords auraient dû être conclus selon l'article 77 jusqu'au 31 décembre 1997.

C'est dire qu'aujourd'hui il ne s'agit pas seulement d'appliquer les nouvelles dispositions de la LAMal, mais aussi de mettre enfin en œuvre un droit valable depuis longtemps – un lourd défi à relever.

L'assurance qualité dans le système de santé dépasse largement les régulations figurant à ce sujet dans la LAMal: le secteur couvert par les assurances complémentaires et celui des patients payant eux-mêmes leur traitement (par ex.,

en chirurgie plastique) ont eux aussi bien besoin d'une garantie de la qualité de haut niveau et basée sur une transparence maximale des données. Les cantons doivent en outre assumer rigoureusement leur tâche de police sanitaire dans le domaine de l'assurance qualité et exiger des preuves de la qualité des prestations fournies avant de donner des autorisations d'exercer.

L'assurance qualité a déjà atteint un niveau relativement élevé dans le système de santé suisse, mais il existe encore un potentiel d'amélioration. Les fournisseurs de prestations ont donc la chance de s'imposer grâce à des efforts supplémentaires dans cette concurrence de la qualité. C'est ce que font les membres de SLH et il est évident que des systèmes d'assurance qualité supplémentaires comme celui de SLH restent indispensables nonobstant les dispositions de la LAMal.

Andreas Faller
 SECRÉTAIRE GÉNÉRAL SLH

Deux organisations de pointe coopèrent pour promouvoir la qualité

ATTACHANT UNE IMPORTANCE PRIMORDIALE À L'IDÉE DE LA QUALITÉ, THE SWISS LEADING HOSPITALS (SLH) MANDATE UNE FOIS DE PLUS L'ASSOCIATION SUISSE POUR LES SYSTÈMES DE QUALITÉ ET DE MANAGEMENT (SQS) EN TANT QUE SOCIÉTÉ DE CERTIFICATION LEADER ET PARTIE TIERCE NEUTRE DE RÉALISER LES AUDITS DES CLINIQUES SLH.

La coopération désormais parfaitement rodée entre, d'un côté, le secrétariat général SLH et les membres SLH et, de l'autre côté, le service de certification SQS a une fois de plus fait la preuve de son efficacité l'an passé. Tous les audits planifiés au rythme bisannuel dans l'ensemble de la Suisse ont été effectués. Les audits ont été réalisés sur place par des auditeurs en chef et des experts médicaux. Il s'est avéré que les critères de qualités définis ont été satisfaits dans tous les segments (somatique aiguë, réhabilitation et psychosomatique) et que les critères de développement indiquent une tendance stable, voire positive par rapport à la période précédente. Les collaboratrices et collaborateurs des cliniques SLH ont fait preuve d'un grand engagement et se sont montrés très intéressés à la large thématique de la gestion de la qualité. Compte tenu de l'importance capitale que revêt l'amélioration constante de la qualité, cette attitude des collaboratrices et collaborateurs SLH est une condition essentielle à une coopération promouvant la qualité entre les deux entreprises leaders que sont SLH et SQS. D'où cette conclusion: continuous improvement and best in class!

Dr. med. Rafael E. Sinniger

MEMBRE DE LA DIRECTION
ASSOCIATION SUISSE POUR SYSTÈMES DE QUALITÉ
ET DE MANAGEMENT (SQS)

THE SWISS LEADING HOSPITALS
approved by SQS **BEST IN CLASS**

Clinique

a passé avec succès l'audit de requalification sur la base des critères de qualité définis par l'association The Swiss Leading Hospitals (SLH). Il est ainsi attesté qu'elle dispose d'un système de gestion de la qualité de haut niveau, en constant développement.

Seules les cliniques satisfaisant aux critères de qualité SLH et affichant donc un niveau de prestations élevé sont affiliées aux SLH et peuvent se prévaloir du certificat de qualité «The Swiss Leading Hospitals SLH». Ce certificat est valable deux ans. Au terme de ce délai, la clinique doit obtenir une requalification.

Raymond Loretan
The Swiss Leading Hospitals
Président

Julia Pappacena
The Swiss Leading Hospitals
Comité directeur Qualité et sécurité

Andreas Faller
The Swiss Leading Hospitals
Secrétaire général

Le respect des critères de qualité SLH a été vérifié et évalué par une équipe interdisciplinaire de spécialistes de l'organisation d'audit indépendante SQS. Partant des résultats positifs de cette procédure d'évaluation, SQS confirme que la clinique satisfait aux exigences.

Andrea Grisard
L'Association Suisse pour Systèmes de Qualité et de Management (SQS)
Présidente

Felix Müller
L'Association Suisse pour Systèmes de Qualité et de Management (SQS)
CEO

DATE DE LA REQUALIFICATION: | CERTIFICAT VALABLE JUSQU'AU:

The Swiss Leading Hospitals
St. Jakobs-Strasse 25, case postale 135, CH-4010 Bâle, T +41 (0) 61 421 35 55, info@slh.ch, www.slh.ch

approved by SQS: L'Association Suisse pour Systèmes de Qualité et de Management (SQS) examine tous les membres SLH au moment de leur adhésion, pour tous les deux ans dans le cadre d'audits vérifiant le respect et l'application des critères de qualité SLH. Après évaluation des prestations réalisées et de l'efficacité, seuls les hôpitaux qui respectent avec succès ces paramètres de qualification et requalification ont le droit d'afficher le label de qualité SLH.



La marque, un facteur de succès



DANS LE SECTEUR DE LA SANTÉ, LE NOMBRE DE CAS ET LES MANDATS DE PRESTATIONS FONT L'OBJET D'UNE GUERRE SANS MERCI. LA FORTE DENSITÉ MÉDICALE, LES PRESTATIONS GÉNÉRIQUES ET NOTAMMENT LA DÉGRADATION TARIFAIRE PRESCRITE PAR LES MILIEUX POLITIQUES CONTRAignent LES PRESTATAIRES DE SANTÉ À GÉRER LEUR MARQUE DE MANIÈRE PLUS OFFENSIVE. DANS UN TEL CONTEXTE, IL EST DEVENU ESSENTIEL D'ASSOCIER SA MARQUE À DES PRESTATIONS DIFFÉRENCIÉES.

Le démarchage direct de patients potentiels, le marketing des prescripteurs et les recommandations gagnent en importance. Aujourd'hui, les patients sont bien informés et souhaitent de plus en plus souvent choisir eux-mêmes qui va se charger de leur traitement. La numérisation et Internet jouent à cet égard un rôle non négligeable.

L'image de marque découle de faits réels. Il s'agit de la façon dont les patients et leur famille ont concrètement apprécié les prestations fournies. La bonne réputation devient un facteur décisif. La représentation que l'on se fait de la prestation attendue est en effet déterminante pour le succès d'un prestataire

médical. Si cette image est détériorée, il sera très difficile de regagner la confiance des patients.

Comme l'a très justement dit Albert Einstein: «Il est plus facile de briser un atome que de briser un préjugé.»

Les «a priori positifs» bien ancrés dans l'esprit des gens font la force d'une marque. Il convient donc d'identifier celle-ci, de la promouvoir et de la communiquer à l'extérieur.

Le label de qualité des SLH offre ici une possibilité supplémentaire de se positionner sur le marché et de se différencier de la concurrence. Le fait que la qualité des prestations soit évaluée et certifiée par une instance externe et indépendante joue un rôle clé pour la réputation de la marque. C'est ainsi seulement qu'un label de qualité peut apporter une réelle valeur ajoutée.

Daniel Philippon
MARQUE, CONCEPT ET DESIGN
DESIGNERSFACTORY AG, BÂLE

DESIGNERS
FACTORY
designersfactory

**BEST
IN
CLASS**

The Swiss Leading Hospitals
La qualité – un facteur décisif

CLINIQUES

AU SERVICE DE LA SANTÉ

THE SWISS
LEADING 
HOSPITALS

approved by SQS

The Swiss Leading Hospitals

Cliniques membres

Médecine somatique aiguë

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

Réadaptation

KLINIK SCHLOSS MAMMERN, MAMMERN	www.klinik-schloss-mammern.ch
REHA CLINIC AG, BAD ZURZACH	www.rehaclinic.ch
REHA RHEINFELDEN, RHEINFELDEN	www.reha-rheinfelden.ch

Psychiatrie

KLINIK SCHÜTZEN RHEINFELDEN, RHEINFELDEN	www.klinikschoetzen.ch
PRIVATKLINIK HOHENEGG AG, MEILEN AM ZÜRICHSEE	www.hohenegg.ch
PRIVATKLINIK MEIRINGEN, MEIRINGEN	www.privatklinik-meiringen.ch



THE SWISS LEADING HOSPITALS

approved by SQS





BETHANIE
Privatklinik

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 PRIVATKLINIK BETHANIE POUR VEILLER AU BIEN-ÊTRE DE SES PATIENTS SUR LES HAUTEURS DE ZÜRICH. ICI, LA PRIORITÉ, C'EST VOTRE SANTÉ.

PORTRAIT DE LA CLINIQUE

Située au calme, sur le site magnifique du Zurichberg et à proximité de la ville de Zurich, la Privatklinik Bethanien propose des services d'hôtellerie et de restauration de premier plan. Elle fait partie des toutes premières cliniques privées de Suisse. Avec une capacité d'accueil de 104 lits, quelque 330 médecins agréés et 290 collaborateurs, la Privatklinik Bethanien offre à ses patients une large palette de prestations.

Parmi les principales spécialisations de la clinique figurent la médecine interne générale, l'angiologie, la gynécologie et l'obstétrique, la cardiologie, la chirurgie orthopédique et la

traumatologie de l'appareil locomoteur, la pneumologie, la chirurgie thoracique, l'urologie et la chirurgie viscérale. Quelque 5800 patients sont pris en charge par an à la Privatklinik Bethanien. Environ 4100 interventions chirurgicales sont réalisées dans les cinq salles d'opération que compte l'établissement. Enfin, pas moins de 500 bébés y viennent au monde chaque année.

Fondée en 1912, la Privatklinik Bethanien est membre depuis 2010 du Swiss Medical Network, qui regroupe 21 cliniques privées ainsi que 20 centres ambulatoires répartis dans treize cantons dans les trois principales régions linguistiques du pays.



SPÉCIALITÉ SOMATIQUE AIGUË

CONTACT

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



DÉVELOPPEMENT GÉNÉRAL

Plus de 330 médecins agréés assurent la prise en charge des patients avec compétence et dévouement. La Privatklinik Bethanien complète ses compétences médicales en s'associant les services de toute une série de spécialistes et de pôles de compétences renommés.

Nouveaux cabinets internes

En 2019, de nombreux spécialistes ont ouvert un cabinet au sein de la Privatklinik Bethanien. Des spécialistes en angiologie et cardiologie ont créé la clinique cardiovasculaire Bethanien (HerzGefäss-Klinik Bethanien). Acquisition a ainsi été faite d'un nouveau laboratoire de cathétérisme cardiaque de toute dernière génération. Quatre pneumologues renommés assurent désormais la prise en charge de leurs patients à la Privatklinik Bethanien de pneumologie Bethanien (Lungen-Klinik Bethanien). Une nouvelle spécialité, la chirurgie thoracique, a en outre été introduite par le Prof. Dr. med. Walter Weder à la réputation internationale. Enfin, un nouveau centre ORL et de chirurgie faciale est venu compléter l'offre médicale de la Privatklinik Bethanien.

Centre de médecine complémentaire

Au sein du campus Bethanien, un grand centre de médecine complémentaire a vu le jour sur une surface de 450m². Une équipe de haut niveau rassemblant médecins, naturopathes et thérapeutes suit une approche médicale intégrative et couvre les domaines de la naturopathie traditionnelle européenne, de l'ayurvéda ainsi que des médecines traditionnelles chinoises et indiennes.

POINTS FORTS QUALITATIFS 2019

Durant l'été, une équipe d'auditeurs internes a été constituée et formée par la société SQS. Des audits internes exigeants ont ensuite été effectués dans la perspective du prochain audit de certification ISO 9001:2015. Dans le sillage de ces préparatifs, tous les cadres des secteurs qualité et gestion des processus ont reçu une formation correspondante et l'information sur les processus s'est poursuivie. Cette approche a été couronnée de succès. La Privatklinik Bethanien a brillamment passé l'audit, sans le moindre écart.

La première certification du BrustCentrum Zürich, qui est géré par la Privatklinik Bethanien en collaboration avec la clinique Zollikerberg, a également pu être réalisée avec succès. La formidable coopération qui a été instaurée entre les deux établissements mérite aussi d'être tout particulièrement saluée. En collaboration avec les cliniques Lindberg et Bel Air, qui



forment avec la Privatklinik Bethanien une région interne au Swiss Medical Network, les préparatifs se sont poursuivis pour la mise en place d'un système de gestion intégratif. Ce système permettra à l'avenir de représenter de manière conviviale et par niveaux des processus, des risques, des chiffres-clés et des objectifs ainsi que bien d'autres choses encore. La conception d'un nouvel environnement de processus uniforme a constitué à cet égard une première étape importante.

RÉSULTATS

En novembre 2019, la Privatklinik Bethanien s'est soumise sur une base volontaire à un audit organisé par la CSS Assurance. L'accent a été mis principalement sur les thèmes liés aux soins, à l'hygiène et à la gestion de la qualité et des risques. Abs-traction faite de quelques champs d'action mis en évidence, la Privatklinik Bethanien a obtenu un bon certificat.

L'opinion de nos patients étant pour nous essentielle, nous leur offrons de nombreuses possibilités de nous donner leur avis, notamment à l'aide d'un formulaire interne. Outre des retours majoritairement très positifs, ce formulaire donne de précieuses informations sur les points à améliorer. Nous mandations en outre un institut externe neutre pour réaliser une enquête de satisfaction auprès des patients. En vue d'une amélioration continue des processus, nous élaborons régulièrement des mesures sur la base des remarques formulées par les patients. En 2019, 97,3 % des patients interrogés ont évalué notre établissement comme «Bon» ou «Très bon» à l'aide d'un questionnaire interne.

La Privatklinik Bethanien s'est aussi distinguée lors de la dernière enquête de satisfaction des patients menée au niveau national. En moyenne, 93,2% des patients ont ainsi répondu à chaque question en donnant les deux meilleures évaluations possibles.

REQUALIFICATION SLH

Dernière requalification: 22 novembre 2018
 Prochaine requalification: 24 novembre 2020

bethesda



SPITAL

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.

En janvier 2020, la «Clinique universitaire orthopédique de l'hôpital Bethesda» a commencé à fonctionner. Depuis le départ, des orthopédistes de l'hôpital universitaire de Bâle



SPÉCIALITÉ SOMATIQUE AIGÜE

CONTACT

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



collaborent étroitement avec les spécialistes de l'hôpital Bethesda pour des interventions planifiables à l'avance et ambulatoires. Cette coopération approfondie entre l'hôpital public et l'hôpital privé apporte une contribution utile au développement de la qualité et à l'élimination d'incitations contreproductives inhérentes à un système axé davantage sur la quantité que sur la qualité.

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

anesthésiologie, angiologie, dialyse, endocrinologie et diabétologie, gastroentérologie, chirurgie ORL, chirurgie de la main et des nerfs périphériques, hématologie, médecine interne, oncologie médicale, néphrologie, chirurgie plastique et esthétique, radiologie, médecine du sommeil ainsi que chirurgie viscérale et générale. 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 Spital AG, la Basler Privatspitaler-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

Nos médecins du secteur de la gynécologie ont une fois de plus largement dépassé en 2019 le nombre de cas requis. Ils ont ainsi apporté une contribution supplémentaire à la garantie et à l'amélioration de la qualité.

En ce qui concerne le centre du plancher pelvien, nous avons mis en place une collaboration élargie avec la clinique Arlesheim. Nous complétons ainsi notre éventail de prestations en matière diagnostique avec un diagnostic fonctionnel gastro-entérologique de très grande qualité. Avec à la clé,

une amélioration des traitements conservateurs et opératoires pour nos patients.

En 2019, 1885 bébés ont été mis au monde au Bethesda Spital par nos médecins agréés et notre équipe de médecins internes.

Les cliniques de rhumatologie et de médecine de la douleur ont été réunies. Il en a résulté un ambulatoire unique dans le nord-ouest de la Suisse. Cet établissement assure la chaîne complète d'examen et de traitement, donc depuis le diagnostic à la réhabilitation, en passant par la thérapie.

POINTS FORTS QUALITATIFS 2020

À l'automne 2020, notre centre du sein fera l'objet d'une recertification portant sur l'octroi du label de qualité de la Ligue suisse contre le cancer (LSC) et de la Société suisse de sénologie (SSS).

REQUALIFICATION SLH

Dernière requalification: 6 décembre 2018
 Prochaine requalification: 9 décembre 2020

RÉSULTATS

Satisfaction des patients MECON (mesure continue) 2019

Satisfaction globale des patients	88,9%
Médecins	91,9%
Soins	89,5%
Organisation	85,4%
Hôtellerie	87,8%
Infrastructure publique	84,3%





ARS MEDICA

Clinica

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

Fondée en 1989, membre du groupe Swiss Medical Network depuis 2012, la Clinica Ars Medica est spécialisée dans l'orthopédie et la chirurgie de la colonne vertébrale. La clinique propose des traitements hautement spécialisés dans un climat privilégié qui associe technologies de pointe et confort de niveau hôtelier. Les patients bénéficient d'une attention particulière adaptée à leurs besoins individuels. Tout est mis en œuvre pour leur permettre de récupérer rapidement leur mobilité. Chaque jour, nos collaborateurs font preuve d'une grande empathie pour répondre aux exigences de tous nos

patients. Notre équipe multidisciplinaire de médecins et de spécialistes garantit un suivi médical adapté aux exigences thérapeutiques de chaque patient, afin de l'informer et de le conseiller au mieux. 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 canton du Tessin, avec plus de 9000 consultations annuelles. Ce service bénéficie de la collaboration de tous les autres services de la clinique: conseil spécialisé, diagnostic, thérapie et réhabilitation, de manière à éviter tout déplacement inutile des patients et leur garantir une



SPÉCIALITÉ SOMATIQUE AIGÜE

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



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. La vaste gamme de traitements spécialisés garantit une réhabilitation optimale. À cela s'ajoute toute une série de services destinés aux sportifs et aux personnes désireuses d'améliorer leur qualité de vie grâce à des massages et des traitements personnalisés.

DÉVELOPPEMENT GÉNÉRAL

Notre clinique, leader dans le domaine des pathologies locomotrices, entend développer et mettre en œuvre le concept de «clinique du sport».

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 2019–2020

- Première certification «The Swiss Leading Hospitals» (SLH)
- Premier audit de surveillance ISO 9001: 2018
- Amélioration du processus d'audit

CERTIFICATION SLH

Première certification: 26 mars 2019

Prochaine Re-Qualification: mars 2021

RÉSULTATS

- Adaption des processus d'abord aux normes ISO, puis à la norme SLH. Les 45 critères hôteliers ont été vérifiés et sont remplis à 100 %.
- Aucun défaut de conformité n'a été relevé lors de l'audit de surveillance ISO 9001:2015.
- Dix-neuf chefs de service de la Clinica Ars Medica et de la Clinica Sant'Anna ont suivi une formation d'«auditeurs internes» dans le cadre de la planification annuelle des audits internes, en vue d'un échange entre les deux cliniques en la matière. Des listes de vérification des audits de processus ont été créées à cette fin.



SANT'ANNA
Clinica

RÉPUTÉE POUR SON SERVICE DE MATERNITÉ DEPUIS SA CRÉATION, LA CLINICA SANT'ANNA DISPOSE ÉGALEMENT D'UNE OFFRE VARIÉE DANS LE DOMAINE DE LA SANTÉ DES FEMMES, DE L'ONCOLOGIE, DE LA MÉDECINE INTERNE, DE LA CHIRURGIE GÉNÉRALE, PLASTIQUE, RECONSTRUCTIVE ET ESTHÉTIQUE, AINSI QUE D'UN CENTRE DE MÉDECINE PRÉVENTIVE NESCENS.

PORTRAIT DE LA CLINIQUE

Fondée en 1934, membre du groupe Swiss Medical Network depuis 2012, la Clinica Sant'Anna est surnommée le «berceau du Tessin»: son service de maternité, le plus important du canton avec presque 900 naissances par an, est aussi l'un des premiers de Suisse dans le secteur privé. Par ailleurs, il est également doté d'un service de néonatalogie de premier plan. La clinique se distingue particulièrement par ses bâtiments prestigieux, la compétence et le professionnalisme de son personnel médical et infirmier, les technologies de pointe, l'hébergement conforme aux normes hôtelières et le suivi personnalisé des patients, en phase avec leurs besoins.

Chaque jour, nos collaborateurs font preuve d'une grande empathie pour répondre aux exigences de tous nos patients. Notre équipe multidisciplinaire de médecins et de spécialistes



SPÉCIALITÉ SOMATIQUE AIGUË

CONTACT

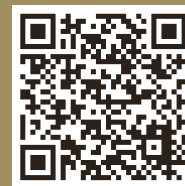
Clinica Sant'Anna

Via Sant'Anna 1 | CH-6924 Sorengo

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

info@clnicasantanna.ch

www.clinicasantanna.ch



garantit un suivi médical adapté aux exigences thérapeutiques de chaque patient, afin de l'informer et de le conseiller au mieux. La Clinica Sant'Anna couvre un large éventail de spécialités.

Elle accueille les patients dans des suites, des suites junior, des chambres privées, semi-privées et communes tout confort. La clinique dispose également d'un service d'urgences gynéco-obstétricales géré par du personnel obstétrique et médical hautement qualifié et assisté d'une plateforme technique ultra-performante. Équipé de technologies de pointe, le service de radiologie interne 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 ayant un problème de santé urgent, sans rendez-vous.

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 avec un groupe d'envergure nationale lui offre la sécurité et les compétences nécessaires pour affronter les défis de demain.

POINTS FORTS QUALITATIFS 2019

- Première certification «The Swiss Leading Hospitals» (SLH)
- Premier audit de surveillance ISO 9001: 2018
- Amélioration du processus d'audit

CERTIFICATION SLH

Première certification: 27 mars 2019

Prochaine Re-Qualification: mars 2021

RÉSULTATS

- Adaption des processus d'abord aux normes ISO, puis à la norme SLH. Les 45 critères hôteliers ont été vérifiés et sont remplis à 100 %.
- Aucun défaut de conformité n'a été relevé lors de l'audit de surveillance ISO 9001:2015.
- Dix-neuf chefs de service de la Clinica Ars Medica et de la Clinica Sant'Anna ont suivi une formation d'«auditeurs internes» dans le cadre de la planification annuelle des audits internes, en vue d'un échange entre les deux cliniques en la matière. Des listes de vérification des audits de processus ont été créées à cette fin.





LA CLINIQUE DE LA SOURCE EST, AVEC 150 LITS, LE 1^{ER} ÉTABLISSEMENT PRIVÉ DE SOINS AIGUS PLURIDISCIPLINAIRE DE LA RÉGION. 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

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 600 collaborateurs et plus de 540 médecins indépendants accrédités mettent tout en œuvre pour apporter une prise en charge personnalisée, 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 accueille chaque année plus de 100 000 patients, que ce soit en hospitalisation ou en ambulatoire. Plus de 14 000 interventions 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 100 000 analyses par année.



SPÉCIALITÉ SOMATIQUE AIGUË

CONTACT

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



DÉVELOPPEMENT GÉNÉRAL

En radiologie, 2 IRM ont été renouvelés en 2019. Un de ces IRM permet de nouvelles acquisitions cardiologiques en respiration libre, et des examens plus rapides. Le confort des patients et la précision des images en seront ainsi augmentés. Un SPECT est également venu compléter la gamme d'équipement à la disposition de nos patients et médecins.

Le Centre médico-chirurgical de l'obésité a poursuivi son développement durant l'année, en renforçant sa prise en charge pluridisciplinaire, réunissant autour du patient tous les spécialistes – endocrinologues, psychologues, psychiatres, diététiciens et chirurgiens – en un seul et même lieu. Sans oublier l'Institut de physiothérapie de La Source, qui se situe juste à côté.

Par ailleurs, La Clinique de La Source applique les exigences de la norme ISO 13485:2016, afin de garantir un haut niveau de sécurité et de qualité pour le retraitement des dispositifs médicaux stériles et d'endoscopie, ainsi que pour la maintenance de l'ensemble des dispositifs. Les audits externes réalisés en avril 2019 et 2020 valident la conformité de la Clinique de La Source à cette norme de référence pour la gestion des Dispositifs Médicaux.

Enfin, le compte Facebook de la Clinique de La Source a permis d'atteindre plus de 68 000 personnes et le compte LinkedIn a plus de 4000 abonnés ; ces plateformes nous permettent d'informer rapidement et en permanence notre communauté et le grand public sur les thématiques de santé qui les préoccupent.

POINTS FORTS QUALITATIFS 2019

Soucieuse de promouvoir activement une culture sécurité au sein de la Clinique, la Direction a créé une «Charte sécurité patient» qui définit clairement les rôles et les responsabilités des différents acteurs de la chaîne de soin. Cette démarche volontariste s'est notamment concrétisée par la mise en place, en janvier 2019, du CIRS (pour Critical Incident Reporting System). Il s'agit d'apprendre de nos erreurs pour améliorer nos méthodes et procédures de travail. Une Commission d'identitovigilance a été mise sur pied pour définir les bonnes pratiques en la matière et former tous les collaborateurs. Le CIRS permet de renforcer la sécurité des patients en créant des «boucles d'améliorations» au sein desquelles chacun a un rôle à jouer.

La façon dont sont accueillis les nouveaux collaborateurs revêt également une grande importance. Pour chaque fonction, un parcours d'intégration spécifique a été défini à

l'intérieur et hors du service dans lequel le collaborateur a été engagé. La qualité de vie au travail se joue aussi bien dans les tout premiers moments d'une prise de fonction que dans la durée.

REQUALIFICATION SLH

Dernière requalification: 23 octobre 2019
 Prochaine requalification: Octobre 2021

RECONNAISSANCE EFQM

Une démarche d'auto-évaluation selon les critères du Modèle EFQM (Fondation européenne pour la gestion de la qualité) a été réalisée en juin 2019. En collaboration avec les cadres et collaborateurs de la Clinique nous reconduirons le processus de Reconnaissance sur l'année 2020 en nous appuyant sur le nouveau modèle 2019.

CERTIFICATION REKOLE®

H+, organisation nationale des hôpitaux, cliniques et institutions de soins publics et privés, délivre sur le territoire suisse la certification REKOLE®. Ce label de qualité permet de standardiser la comptabilité de gestion des fournisseurs de prestations et ainsi simplifier la comparaison des prestations entre les établissements hospitaliers. La Clinique de La Source a entamé le processus pour obtenir cette certification REKOLE® en juin 2021.

RÉSULTATS

La Clinique, sur cette année 2019 a effectué plusieurs enquêtes de satisfaction.

Mecon-Enquête satisfaction des patients hospitalisés

- 98,2% des patients jugent la Clinique «bonne» ou «très bonne»
- 98,1% la recommanderaient «certainement» à leurs amis et connaissances
- 98,5% disent s'être «sentis entre de bonnes mains» à tout moment lors de leur séjour

Qualité de vie au travail (QVT) – Enquête de satisfaction des collaborateurs

Suite à cette enquête des séances d'information ont été organisées pour communiquer les résultats et les mesures prises à l'ensemble des collaborateurs.

ANQ

Les mesures ont été effectuées selon calendrier établi et les résultats accessibles via le site www.anq.ch



GÉNÉRALE-BEAULIEU
Clinique

LE RESPECT DES NORMES LES PLUS STRICTES EN MATIÈRE DE QUALITÉ ET DE SÉCURITÉ FAIT PARTIE DES PRINCIPES FONDAMENTAUX DE LA CLINIQUE GÉNÉRALE-BEAULIEU. ELLE GARANTIT L'EXCELLENCE DE SES PRESTATIONS, S'APPUYANT SUR UNE ÉQUIPE EXPÉRIMENTÉE, UNE TECHNOLOGIE MÉDICALE DE POINTE ET DES SERVICES HÔTELIERS DE PREMIER ORDRE.

PORTRAIT DE LA CLINIQUE

Située dans le quartier de Champel, la Clinique Générale-Beaulieu est la 2^{ème} plus grande clinique privée de Genève, avec 115 lits, plus de 600 médecins agréés et près de 420 collaborateurs.

Parmi ses principales spécialités médicales figurent l'orthopédie, la chirurgie générale et viscérale, la neurochirurgie, l'ophtalmologie, la radiologie, l'urologie, l'ORL, la gynécologie et l'obstétrique.

Une importance particulière est accordée à l'accueil, l'accompagnement et le service au patient, afin de lui offrir la meilleure expérience possible dans son parcours de soin.

Elle a été la 1^{ère} clinique romande à obtenir la certification ISO 9001 dans tous les secteurs de son activité en 2000. En 2008, le service de stérilisation reçoit la certification ISO 13485 relative à la gestion de ses dispositifs médicaux. La Clinique Générale-Beaulieu a rejoint Swiss Medical Network en 2016.



SPÉCIALITÉ SOMATIQUE AIGUË

CONTACT

Clinique Générale-Beaulieu

Chemin de Beau-Soleil 20 | CH-1206 Genève

T +41 22 839 55 55

info@beaulieu.ch

www.beaulieu.ch



DÉVELOPPEMENT GÉNÉRAL

L'année 2019 fut marquée pour l'ouverture d'une unité ouverte à tous et dédiée exclusivement à la chirurgie ambulatoire. Conçue autour d'un flux patient pensé pour les besoins et spécificités de cette prise en charge, l'unité s'impose comme une structure pionnière et novatrice en Suisse romande.

La Clinique a également signé un partenariat public-privé novateur avec les Hôpitaux Universitaires de Genève et le laboratoire Fertas pour créer le 2ème plus grand centre suisse de procréation médicalement assistée. Les couples rencontrant des difficultés à concevoir bénéficient désormais d'un plateau technique de dernière génération (embryoscope) et de l'ensemble des traitements autorisés en Suisse (et notamment du diagnostic préimplantatoire).

Les projets ne sont pas en reste: la Clinique a lancé en 2019 la construction d'un futur centre d'oncologie, qui accueillera début 2021 un système inédit de radiochirurgie robotisée, cultivant ainsi son expertise dans le domaine de la chirurgie robotique, acquise au fil des années et des générations de robot Da Vinci.

POINTS FORTS QUALITATIFS 2019

- Audit de surveillance ISO 9001:2015
- Passage à la nouvelle version de la norme ISO 13485:2015 pour la gestion des dispositifs médicaux en stérilisation

REQUALIFICATION SLH

Dernière Requalification: 17 juillet 2018

Prochaine requalification: automne 2020

RÉSULTATS

- La satisfaction des patients de la Clinique Générale-Beaulieu est mesurée tous les mois par sondage et comparée aux résultats des 38 hôpitaux participants.
- L'enquête MECON* 2019 révèle d'excellents résultats, avec un indice d'insatisfaction de 8,7, de 2,5 points inférieur à la moyenne des hôpitaux sondés.
- La Clinique Générale-Beaulieu se démarque notamment par des prestations hôtelières de premier ordre (indice d'insatisfaction de 9,5 contre 13,5 en moyenne des 38 hôpitaux), mais également par l'humanité du corps médical, la compétence de son personnel soignant et l'organisation du séjour.
- 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.
- Les 1538 avis récoltés en 2019 laissent apparaître une note annuelle de 4,77/5, avec une mention spéciale pour la qualité des soins (4,91/5) et l'accueil du personnel (4,85/5).

*MECON measure & consult GmbH, institut chargé d'enquêtes de satisfaction dans les services de santé publique suisses





CLINIQUE GÉNÉRALE
Ste-Anne

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 21 cliniques et hôpitaux et autant de centres ambulatoires répartis dans 13 cantons.

Elle dispose de 72 lits. 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'oto-rhino-laryngologie (ORL).



SPÉCIALITÉ SOMATIQUE AIGÜE

CONTACT

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



La Clinique Générale s'est vu décerner en 2014, le label de qualité «Centre du Sein» par la ligue Suisse contre le cancer. Notre centre du sein assure une prise en charge et des soins personnalisés pour chacun de nos patients.

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

L'année 2019 a été marquée par plusieurs évolutions au sein de la clinique dont l'ouverture d'un centre de physiothérapie ambulatoire. L'équipe de physiothérapeutes accompagne les patients pendant leur séjour hospitalier post-opératoire et propose une offre de physiothérapie ambulatoire pour le traitement préventif, la réadaptation et la préparation sportive.

En avril 2019, la Clinique Générale a passé avec succès l'audit de qualification sur la base des critères définis par l'association The Swiss Leadings Hospitals (SLH).

La Clinique dispose d'un restaurant ouvert au public. Depuis 2019, le Restaurant Le Carré vous invite à découvrir son nouveau concept «vert» avec son offre snacking qui reste fidèle à la signature culinaire «SAVEURS & EQUILIBRE» développée par Swiss Medical Network. Durant la belle saison, notre clientèle bénéficie d'une terrasse ombragée en pleine nature et pourtant au cœur de Fribourg!

POINTS FORTS QUALITATIFS 2019

- Première certification «The Swiss Leadings Hospitals» (SLH): critères de qualité vérifiés et évalués avec succès
- Digitalisation du système de notation de la satisfaction des patients
- Organisation de 3 audits en interne



QUALIFICATION SLH

Première certification: 3 avril 2019

Prochaine Re-Qualification: avril 2021

RÉSULTATS

Les résultats des différentes enquêtes de satisfaction des patients démontrent une amélioration de l'information aux patients, et ceci grâce aux mesures mises en place.

- Résultat de l'enquête ANQ 2019: un taux de satisfaction moyen de 4,4/5.
- Résultats de l'enquête patient MECON 2019:
 - Satisfaction globale: 92,5 %
 - Médecins: 95,1 %
 - Organisation: 92,3 %
 - Repas: 86,8 %
 - Hôtellerie: 93,5 %
 - Infrastructure: 88,5 %

HOHENEGG

Privatklinik am Zürichsee

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.

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

La clinique Hohenegg est leader dans le traitement stationnaire en division semi-privée ou privée de personnes souffrant de troubles psychiatriques. En 2019, elle a enregistré un taux d'occupation des lits extrêmement élevé.

Changements au niveau du personnel

L'an passé, des changements de personnel ont été opérés au sein des organes stratégiques. Début 2020, Felix Ammann, qui assurait jusqu'alors la présidence de la fondation d'utilité publique Hohenegg, a passé le relais à Beatrix Frey-Eigenmann. Alphons Schnyder avait été nommé président du conseil d'administration en juin 2019 déjà. Avec un conseil d'administration



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



recomposé, il a affiné et ajusté au cours de l'année l'orientation stratégique de la clinique. C'est sur cette base qu'a été définie la stratégie 2022 qui comporte de nombreux projets. Certains ont d'ores et déjà pu être initiés en 2019.

Centre de santé psychique

Le site du Spital Zollikerberg accueille depuis l'an passé un centre de santé psychique qui offre aux habitants de la région des prestations psychiatriques et psychothérapeutiques. En outre, nous proposons désormais au Spital Zollikerberg des prestations de consultation-liaison qui permettent aux patients de bénéficier d'une prise en charge globale.

Traitement des acouphènes

Dans le cadre du développement de son offre, la clinique Hohenegg a décidé de proposer en collaboration avec les meilleurs experts en acouphènes de l'Université de Zurich, de nouvelles options de diagnostic et de thérapie pour les traitements ambulatoires et stationnaires de cette pathologie. En novembre 2019, notre symposium annuel a d'ailleurs été organisé sur ce thème avec la participation des spécialistes les plus renommés en la matière des régions germanophones.

POINTS FORTS QUALITATIFS 2019

- Satisfaction des collaborateurs – Swiss Arbeitgeber Award: la clinique Hohenegg prend part tous les deux ans à l'évaluation réalisée par la société icommit et se distingue à chaque fois par ses résultats supérieurs à la moyenne. En 2019, la clinique Hohenegg s'est arrogé la 11^e place dans la catégorie des établissements employant de 100 à 249 collaborateurs.
- Satisfaction des patients au niveau stationnaire: la clinique Hohenegg participe tous les ans à l'enquête nationale de satisfaction des patients ANQ. L'an passé également, de bons résultats, supérieurs à la moyenne, ont pu être obtenus. Ils sont présentés ci-après.

- Autoévaluation EFQM: depuis plus de dix ans, la clinique Hohenegg s'aligne sur le modèle EFQM Business Excellence. Il y a trois ans, nous avons atteint le niveau «Recognised for Excellence****». À l'aide du modèle EFQM, nous avons procédé l'an passé à une nouvelle autoévaluation. Les points forts et les potentiels d'amélioration mis en évidence nous indiquent la direction à suivre pour notre engagement en matière de qualité.
- Implication des patients dans les traitements: l'an passé, nous avons pu renforcer l'orientation patients des traitements grâce à deux projets. D'une part, avec le concours d'un collaborateur pair (ancien patient) dans le but d'améliorer les préparatifs de sortie et, d'autre part, avec l'implication de patients actuels dans les discussions de cas et de contextes.

REQUALIFICATION SLH

Dernière requalification: 19 septembre 2018

Prochaine requalification: 15 septembre 2020

RÉSULTATS

Nous sommes très heureux que notre établissement ait obtenu une nouvelle fois de bons résultats, en tous points supérieurs à la moyenne, dans le cadre de l'enquête nationale de satisfaction des patients en psychiatrie ANQ organisée chaque année.

- «Comment évaluez-vous la qualité des soins?»
 - Résultats de la clinique Hohenegg en 2019: 43,9%*
 - Moyenne de toutes les cliniques psychiatriques suisses en 2019: 26,5%*

* ont donné l'appréciation «Excellente»

L'an passé, la clinique Hohenegg a obtenu, en sa qualité de clinique psychiatrique de tout premier plan, la 11^e place lors des Swiss Arbeitgeber Awards.

- **Swiss Arbeitgeber Award – Orientation patients**
 - Résultats de la clinique Hohenegg en 2019: 93%
 - Moyenne de toutes les cliniques psychiatriques: 84%
- **Swiss Arbeitgeber Award – Recommandation comme employeur**
 - Résultats de la clinique Hohenegg: 87%
 - Moyenne de toutes les cliniques psychiatriques: 80%

Le taux de réponse est resté élevé pour toutes les mesures nationales (ANQ). Les résultats relatifs à la réduction de l'importance des symptômes se situent, en valeurs brutes, au-dessus de la moyenne suisse.

- Réduction des symptômes BSCL (valeur moyenne brute) en 2018: 37,19%



LINDBERG
Privatklinik

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

La station de dialyse ouverte en septembre 2018 propose huit places de traitement accessibles aux patients de toutes les catégories d'assurance. Cette unité a montré son efficacité et a affiché une croissante correspondante. Le nombre de cas du service des urgences qui accueille aussi 24 heures sur 24 tous les patients (hormis les enfants) est lui aussi en progression. La reprise de la clinique Belair à Schaffhouse par le



SPÉCIALITÉ SOMATIQUE AIGUË

CONTACT

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



Swiss Medical Network à l'automne 2019 a ouvert de nouvelles perspectives de collaboration entre les deux établissements. Une coopération rendue notamment possible par le fait que plusieurs médecins agréés sont aujourd'hui déjà accrédités dans l'une et l'autre cliniques.

L'an passé, la clinique Lindberg s'est une nouvelle fois engagée dans divers projets sociaux. En octobre 2019, la coquette somme de CHF 17 400.- a ainsi pu être collectée à l'occasion de la deuxième édition du DINNER in ROSA organisé en faveur de la ligue zurichoise contre le cancer.

POINTS FORTS QUALITATIFS 2019

- Durant l'été, une nouvelle équipe interne d'auditeurs a été formée par la société SQS et a permis de renforcer celle déjà en place. De premiers audits internes ont ensuite été effectués dans la perspective du prochain audit de maintien de la certification ISO 9001:2015. À noter en outre que les cadres ont été sensibilisés à la thématique ISO lors d'une réunion. La clinique Lindberg a passé avec succès l'audit de maintien de la certification ISO, sans le moindre écart. Le service de gestion de la qualité met tout en œuvre pour qu'il en aille de même cette année aussi.
- La clinique s'emploie en outre à s'adapter aux exigences croissantes des assurances. Elle a ainsi été auditée par l'assurance CSS qui lui a décerné un bon certificat.
- Avec les cliniques Bethanien à Zurich et Belair à Schaffhouse, les conditions ont par ailleurs été réunies pour mettre en place un système de management uniforme et intégré (IMS).

Ce logiciel, qui permet de mieux représenter les risques et les chiffres clés, constitue non seulement un nouveau système d'information pour les collaborateurs mais aussi un nouvel instrument de management pour les cadres. Une nouvelle cartographie commune des processus a été définie comme base.

RÉSULTATS

- L'avis de nos patients nous est précieux. Nous sollicitons ainsi leur feed-back à l'aide d'un formulaire interne. Notre taux de recommandation atteint presque 100%. De plus, nous mandats 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 s'est classée dans le top 10 du classement pour toutes les questions posées.

REQUALIFICATION SLH

Dernière requalification: 23 novembre 2018
 Prochaine requalification: 25 novembre 2020



KLINIK SCHLOSS MAMMERN

FÜHRENDE REHABILITATION AM SEE

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^e 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.



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
 info@klinik-schloss-mammern.ch
 www.klinik-schloss-mammern.ch



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 2019

- Modernisation de l'infrastructure médicale (remplacement de l'installation de radiologie)
- Recertification SLH réussie
- Conservation de la certification ISO
- Introduction d'un nouveau logiciel de gestion des ressources et de planification des traitements
- Recrutement d'une collaboratrice au service social
- Remaniement des processus avec comme priorité la protection des données

POINTS FORTS QUALITATIFS 2019

- **Certification SLH**
Les critères de qualité SLH ont été vérifiés et confirmés à l'automne 2019 (audit de recertification passé avec succès).
- **Certification ISO**
Les critères d'audit pour ISO 9001:2015 ont été vérifiés et confirmés à l'automne 2019 (audit de surveillance passé avec succès).
- **Certification REKOLE®**
Après que la comptabilité d'entreprise a été auditée avec succès et de manière indépendante par l'organe de révision PwC, la clinique s'est vu une nouvelle fois décerner le certificat REKOLE®.

- SWISS REHA

Au vu du développement de la structure tarifaire ST-Reha au niveau national et de l'intérêt marqué des sociétés de discipline médicale pour la qualité des prestations des cliniques de réadaptation, l'association a opté pour un développement intensif de ses critères de qualité médicaux.

- Logiciel de gestion des ressources et de planification des traitements

L'introduction réussie d'un nouveau logiciel de gestion des ressources et de planification des traitements pour les installations de réadaptation a permis d'optimiser la planification des rendez-vous et d'améliorer le processus de guérison des patients. Il s'agit là d'une étape importante franchie pour atteindre les objectifs fixés, à savoir numériser tous les projets et passer à l'ère du sans papier.

REQUALIFICATION SLH

Dernière requalification: 24 octobre 2019

Prochaine requalification: octobre 2021

RÉSULTATS

Enquête auprès des patients ANQ 2019

Au printemps 2019 a été menée la septième édition de l'enquête nationale auprès des patients ANQ, sondage devenu obligatoire pour les cliniques de réadaptation en 2013. La qualité des prestations a été évaluée pour la deuxième fois à l'aide de six questions et des possibilités de réponse allant d'excellent à mauvais.

Résultats 2019

Avec 69,6 %, nous avons obtenu un taux de réponse très élevé. Au total, 97,7 % des patients ont évalué la qualité des traitements prodigués par l'équipe Reha avec les appréciations bien, très bien et excellent. Pour les six questions posées, nos résultats se situent sensiblement au-dessus de la moyenne des établissements.

ANQ - Plan de mesure national module 2-3b

Les évaluations des résultats de mesure de l'année 2018 ont montré dans l'ensemble de très bons résultats, supérieurs à ceux escomptés. Ils sont en effet en progression dans presque tous les groupes de prestations, grâce à des processus performants.

Privatklinik Meiringen

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 2019 également, les spécialistes de la clinique ont participé à divers projets de recherche nationaux et internationaux. À cet égard, la priorité a été donnée aux études multicentriques menées sur les comporte-



SPÉCIALITÉ PSYCHIATRIE

CONTACT

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



ments addictifs, la dépendance et le trouble de déficit de l'attention avec ou sans hyperactivité (TDAH). Lors de différents congrès, les spécialistes ont pu présenter les derniers résultats et avancées liés aux activités de la clinique. L'accent a été mis sur des thèmes tels que les comportements addictifs ou l'influence de la météorologie sur le psychisme. La science n'est toutefois pas un but en soi. Les résultats des travaux scientifiques trouvent en effet toujours une application dans le quotidien de la clinique. C'est ainsi qu'en 2019, la clinique Meiringen a pu mettre sur pied une nouvelle offre stationnaire pour les comportements addictifs ainsi qu'une offre de traitements ambulatoires pour la psychiatrie du sport et la psychologie de la performance.

L'unité ambulatoire située à Berne, qui se charge essentiellement du suivi des patients ayant bénéficié de l'offre stationnaire, rencontre un franc succès et a atteint la limite de ses capacités. Soucieuse de remédier à cette situation et d'appliquer son principe «L'ambulatoire avant le stationnaire», la clinique Meiringen a commencé à planifier en 2019 l'extension de son unité ambulatoire à Berne. Depuis le printemps 2020 il existe une offre ambulatoire élargie en situation centrale à Berne dans des nouveaux locaux et réalisée en collaboration avec d'autres fournisseurs de prestations du domaine de la santé.

Outre ces nouveautés dans le secteur des traitements, il faut saluer les travaux qui sont menés depuis plus d'un an pour développer le concept de soins 2020. Après la mise en place d'une solution provisoire pour la cuisine et le restaurant, les travaux de construction d'un nouveau bâtiment de restauration ont commencé. Celui-ci devrait être mis en service fin 2020. Le nouveau concept de restauration proposera à nos hôtes une offre variée et équilibrée répondant aux toutes dernières connaissances en matière de nutrition.

POINTS FORTS QUALITATIFS 2019

- Participation au benchmark MüPF 2019 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
- Requalification selon les critères SLH
- Introduction de nouveaux processus dans le domaine de la restauration dans le cadre de la construction du nouveau bâtiment dédié
- Développement d'une offre week-end largement diversifiée pour nos patients

REQUALIFICATION SLH

Dernière requalification: 2 avril 2019

Prochaine requalification: avril 2021

RÉSULTATS

Dans le cadre de l'évaluation de la satisfaction des patients menée en interne, nous avons obtenu de très bons résultats:

- Taux de recommandation: 93 % (y c. patients avec placement à des fins d'assistance, PAFA)
- Taux de recommandation: 95 % (admissions volontaires)
- Taux de recommandation: 90 % (y c. patients avec placement à des fins d'assistance, PAFA)
- Taux de recommandation: 93 % (admissions volontaires)





KLINIK PYRAMIDE ZÜRICH

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, et compte aujourd'hui parmi les principaux prestataires de chirurgie réparatrice et 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, ophtalmologique et 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.

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. Excellence des prestations et petite structure, telle est notre devise. C'est ainsi qu'en 2019 également, nous sommes parvenus à obtenir les meilleures notes en matière de satisfaction de la clientèle.



SPÉCIALITÉ SOMATIQUE AIGÜE

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



L'an passé a en outre été placé à nouveau sous le signe de notre projet de construction à Küsnacht, qui ouvrira dès fin 2023 une nouvelle ère pour la clinique Pyramide. Le nouveau concept de clinique repose certes sur les mêmes principes que ceux déjà en vigueur dans le bâtiment existant, mais il proposera aussi des standards entièrement nouveaux en matière d'infrastructure, d'équipements, d'offre médicale et de degré de prestations dans le secteur de la médecine privée et concernant l'activité des médecins agréés.

Un site Internet supplémentaire a été créé pour la clinique en collaboration avec certains médecins agréés afin de répondre encore mieux aux besoins du segment de la clientèle internationale. Avec le développement massif des plateformes de réseaux sociaux, les besoins des jeunes patients sont aussi de plus en plus ciblés. Par ailleurs, des synergies ont été exploitées avec une caisse-maladie performante afin d'élaborer ensemble une offre novatrice, testée de manière exclusive à la clinique Pyramide dans le cadre d'un projet pilote.



POINTS FORTS QUALITATIFS 2019

- Audit de surveillance ISO réalisé avec succès en août
- Participation aux mesures ANQ définies
- Enquête de satisfaction permanente menée auprès des patients
- Réorganisation des mesures en matière de sécurité du travail et de protection de la santé grâce à des outils visant à mettre en œuvre la solution sectorielle H+ dans la gestion de la clinique
- Identification des risques à l'échelle de la clinique suivie d'une planification correspondante des mesures
- Phase de test d'un monitoring de l'hygiène des mains par la société IVF Hartmann AG (Observe Hospital)
- Enquête de satisfaction des collaborateurs menée avec Mecon measure & consult GmbH (avec benchmark)
- Participation dans le cadre du projet «WatuSSI» à l'étude sur le climat de sécurité menée auprès du personnel chirurgical (projet de l'Hôpital universitaire de l'Île de Berne, de la Fondation Sécurité des patients Suisse et de Swissnoso)
- Réalisation d'audits internes sur 15 processus sur la base des champs d'action ISO ainsi que de la sécurité au travail et la protection de la santé

RECERTIFICATION SLH

Dernière requalification: 17 avril 2020

Prochaine requalification: 2022

RÉSULTATS

Satisfaction des patients (Mecon)

En 2019, le taux de réponse relatif à l'enquête de satisfaction permanente menée auprès des patients était de 61,8 %. Dans quatre secteurs sur cinq, les valeurs de l'année précédente ont pu être encore améliorées. Au sein du groupe de référence (cliniques SLH), la clinique Pyramide occupe la première place en ce qui concerne les médecins, l'organisation et les repas.

- Satisfaction globale: 98,7 %
- Qualité/sécurité des patients: 99,1 %
- Taux de recommandation: 98,3 %

Satisfaction des collaborateurs (Mecon)

À l'automne, la clinique a effectué une enquête auprès de ses collaborateurs. Par rapport des collaboratrices et collaborateurs à d'autres cliniques, le niveau de satisfaction est nettement supérieur à la moyenne. Des valeurs élevées ont notamment été relevées pour les critères suivants:

- Temps consacré/Qualité pour les patients
- Collaboration avec l'équipe, les médecins, le personnel soignant et l'administration
- Recommandation de traitement

 **RehaClinic**
Unternehmensgruppe für
Rehabilitation und Prävention

REHA CLINIC – UN ÉTABLISSEMENT LEADER SPÉCIALISÉ DANS LA RÉADAPTATION, LA PRÉVENTION ET LA RÉINTÉGRATION. LES SPÉCIALISTES DE LA REHA CLINIC TRAVAILLENT DE MANIÈRE INTERDISCIPLINAIRE POUR LE BIEN-ÊTRE DES PATIENTS ET LES AIDENT AINSI À GÉRER À NOUVEAU LE QUOTIDIEN EN TOUTE AUTONOMIE.

PORTRAIT DE LA CLINIQUE

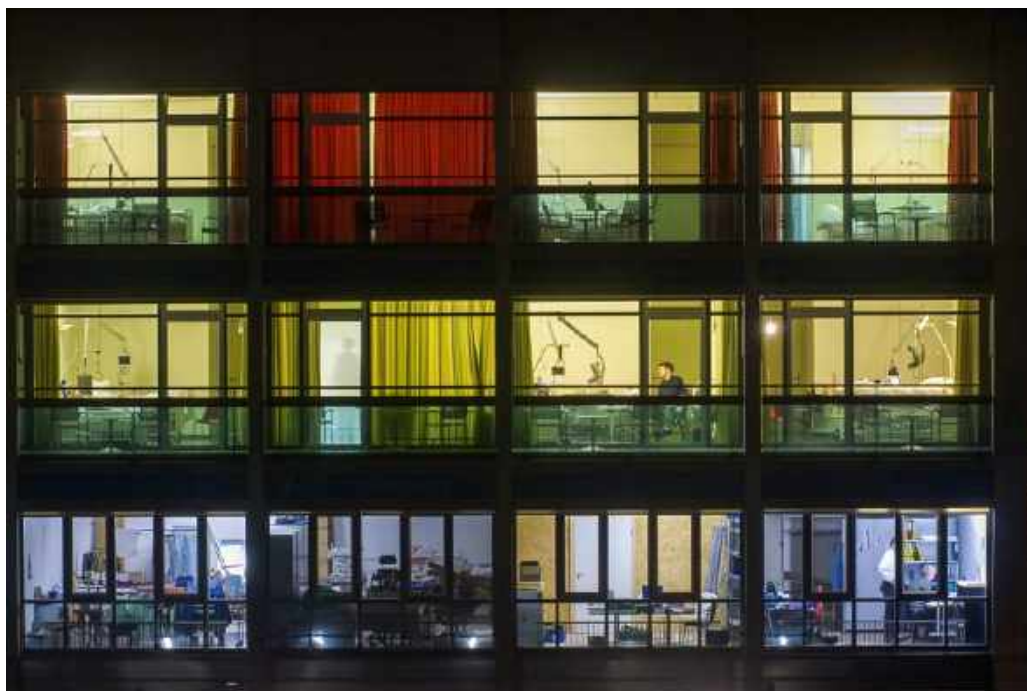
La RehaClinic est implantée dans le quartier thermal de la bourgade historique de Bad Zurzach, célèbre pour sa source et ses bains thermaux. Avec plus de 200 lits et plus de 500 collaborateurs, elle est la plus grande clinique du groupe RehaClinic. Sa vaste palette de traitements s'adresse aux patients assurés en division commune, semi-privée ou privée et comprend des traitements de réadaptation musculosquelettique, neurologique, cardiovasculaire, angiologique et oncologique interne ainsi que divers programmes interdisciplinaires dans les domaines de la prévention, de la lutte contre la douleur et des 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 RehaClinic Bad Zurzach, située sur les contreforts de la Forêt noire, est aussi un vrai plus pour la santé de nos patients.



SPÉCIALITÉ RÉADAPTATION

CONTACT

RehaClinic AG
 Quellenstrasse 34 | CH-5330 Bad Zurzach
 T +41 56 269 51 51
 gruppe@rehaclinic.ch
 www.rehaclinic.ch



DÉVELOPPEMENT GÉNÉRAL

Une réadaptation efficace et durable passe par une culture de la qualité et de la sécurité mise en œuvre au quotidien. Pour atteindre ce but, la RehaClinic se fonde sur des traitements «best practice», un réseau de soins intégrés, un contrôle permanent des processus de qualité et de sécurité au moyen d'indices de qualité et de contrôles gérés scientifiquement. Le modèle EFQM est appliqué par la RehaClinic depuis 2009. En 2015, la RehaClinic a obtenu la certification EFQM «Recognised for Excellence***». Le modèle EFQM permet, depuis lors, de contrôler et d'améliorer en permanence les progrès réalisés à tous les niveaux de l'organisation.

POINTS FORTS QUALITATIFS 2019

- Développement de la culture d'entreprise
- Réorganisation et décentralisation du secteur Qualité
- Mise en œuvre des potentiels d'amélioration après une certification SW!SS REHA réussie
- Élaboration et réalisation d'un concept ERV (entérocoque résistant à la vancomycine) afin de garantir la sécurité des patients sur la base du concept d'hygiène déjà existant
- Extension et centralisation de la gestion des réclamations
- Développement de la gestion des processus

REQUALIFICATION SLH

- Dernière requalification: 2015
- Prochaine requalification: en planification



Reha Rheinfelden

GRÂCE À DES CONCEPTS ULTRA-MODERNES, 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).



SPÉCIALITÉ RÉADAPTATION

CONTACT

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



DÉVELOPPEMENT GÉNÉRAL

Stabilité des mandats de prestations

Le nouveau service de réadaptation gériatrique mis en service en janvier 2019 dans la nouvelle annexe connaît une évolution très favorable et affiche toujours un bon taux d'occupation. Outre la gériatrie, les autres services et secteurs ont eux aussi pu profiter de la nouvelle extension. Le principal défi de la clinique Reha Rheinfelden consiste à garantir une prise en charge optimale à tous les partenaires principaux ayant des mandats de prestations tout en veillant à la qualité des interfaces, ceci afin que les prescripteurs puissent compter sur une disponibilité et une organisation parfaites au sein de l'établissement.

Développement d'un centre de rhumatologie inflammatoire

Avec Ulrich Gerth, PD Dr med. Dr. rer. nat., spécialiste en médecine interne, néphrologie et rhumatologie, la clinique dispose d'un expert reconnu du domaine des affections inflammatoires et rhumatologiques.

Grâce à la collaboration visée avec le service de rhumatologie de l'hôpital universitaire de Bâle ainsi que les agents prescripteurs et les rhumatologues de la région, la clinique Reha Rheinfelden se positionne dans le Fricktal et le haut du canton de Bâle-Campagne comme le spécialiste leader dans ce domaine.

POINTS FORTS QUALITATIFS 2019

Assessments et audits de qualité

- Audit intermédiaire EduQua réussi
- Poursuite de l'initiative «Sprich's a»

GsundsTeam – La gestion de la santé en entreprise de la clinique Reha Rheinfelden

La clinique Reha Rheinfelden investit dans la santé de son personnel. Un investissement qui en vaut la peine, car des collaborateurs en bonne santé sont indispensables au succès de l'entreprise. Avec le projet «GsundsTeam», les employés ont pu apprécier et vérifier la politique de gestion de la santé mise en œuvre. Celle-ci a pour objectif de définir en interne des conditions cadres en matière de santé et d'encourager chez les collaborateurs des comportements de prévention. Il s'agit d'abord de manière à la fois ciblée et globale le thème de «La santé sur le lieu de travail» et de l'intégrer dans la stratégie de l'entreprise. Chacun doit bien sûr veiller à sa propre santé, mais la clinique peut aussi contribuer à instaurer une culture de promotion de la santé. Pour travailler ensemble sainement. Et pour un personnel en bonne santé à la clinique Reha Rheinfelden.

REQUALIFICATION SLH

Dernière requalification: 13 novembre 2018

Prochaine requalification: 30 juin 2020

RÉSULTATS

Résultats des mesures ANQ 2019

Les résultats de la clinique Reha Rheinfelden indiquent une très grande satisfaction des patients.

Satisfaction des patients (PZ Benchmark)

Grâce à ses très bons résultats, la clinique Reha Rheinfelden dépasse l'indice de référence pour toutes les questions liées à la satisfaction globale des patients. Les personnes interrogées sont «entièrement» ou «globalement» satisfaites du séjour (98 %) et du résultat du traitement (95 %). 82 % d'entre elles ont jugé «très forte» ou «forte» la contribution de la clinique à l'amélioration de leur santé. Enfin, 95 % des personnes retourneraient dans cette clinique.





KLINIK SCHÜTZEN

Rheinfelden

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 2019, nous avons pris en charge 2170 patients ambulatoires ou en clinique de jour et 732 patients stationnaires, avec de bons résultats. L'hôtel Schützen fait l'objet de vastes travaux de modernisation qui seront achevés au printemps 2021. Pendant cette période, les services de la clinique qui y étaient hébergés ont investi les bâtiments de l'hôtel Schiff am Rhein,



SPÉCIALITÉ PSYCHIATRIE

CONTACT

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



qui remplissait jusque-là une fonction hôtelière. Les patients tout comme les collaborateurs apprécient le magnifique cadre des lieux, situés sur les bords du Rhin, dans la vieille ville de Rheinfelden.

L'an passé, notre unité ambulatoire d'Aarau a changé de site pour s'installer dans les nouveaux locaux que nous avons aménagés dans la gare d'Aarau («Gleis 0»). Elle accueille désormais les patients dans des bâtiments facilement accessibles et à l'ambiance moderne. Les jours de formation continue que nous proposons aux externes ont remporté une nouvelle fois beaucoup de succès et accueilli entre 150 et 250 participants. Les six congrès que nous avons organisés en 2019 ont attiré, quant à eux, pas moins de 1300 visiteurs.

POINTS FORTS QUALITATIFS 2019

Du point de vue de la qualité, l'année 2019 a été marquée par une série d'audits et d'évaluations pour lesquels nous avons obtenu d'excellents résultats. La distinction EFQM «Recognised for Excellence 5 Star» a représenté notamment un véritable aboutissement compte tenu du travail que nous fournissons depuis de nombreuses années pour améliorer la qualité des prestations.

- Lors d'une réévaluation selon le modèle EFQM Business Excellence, nous avons décroché pour la première fois la note maximale de cinq étoiles.
- Nous avons passé avec succès l'audit de requalification SLH, sans le moindre écart.
- Lors de l'audit en matière de qualité mené par la CSS (en décembre 2018), nous avons obtenu 99 points sur 100.

Ces évaluations réalisées par des instances externes constituent pour nous de précieux états des lieux. Elles attestent vis-à-vis de l'extérieur du travail fourni et des résultats obtenus. Mais

elles contribuent aussi à rendre sensiblement visibles en interne les efforts déployés par le personnel et la direction, récompensent la qualité de nos prestations et nous motivent d'autant plus pour poursuivre notre développement.

REQUALIFICATION SLH

Dernière requalification: 23 mai 2019
 Prochaine requalification: mai 2021

RÉSULTATS

Satisfaction des patients stationnaires (mesure ANQ):

Comment jugez-vous la qualité du traitement?
 - Clinique privée Schützen Rheinfelden 2019:
 50,8% «très bien» / 29,7% «excellent»

A titre de comparaison:

- Cliniques - principales disciplines médicales:
 45,0% «très bien» / 32,2% «excellent»
- Cliniques - soins de base 2019:
 42,9% «très bien» / 25,1% «excellent»

Une vaste enquête de satisfaction des patients a été menée lors du deuxième semestre, à l'aide du formulaire MüPF27 et en collaboration avec d'autres cliniques psychiatriques. Les résultats ne sont pas encore disponibles.

Résultat de traitement

- Qualité des données:
 - HoNOS: 97,5% exploitables
 - BSCL: 82,4% exploitables
- Résultat de traitement non ajusté
 - HoNOS: 5,83 (Écart standard +/- 4,89)
 - BSCL: 35,98 (Écart standard +/- 32,26)

Satisfaction des patients

- Engagement: 82 %
 (valeur critique: 77%/valeur critique Top: 85%)
- Satisfaction: 79 %
 (valeur critique: 69%/valeur critique Top: 78%)
- Employeur attractif: 78 %
 (valeur critique: 67%/valeur critique Top: 80%)



KLINIK SEESCHAU

AM BODENSEE

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

La clinique Seeschau a connu en 2019 une année mitigée. Dans le secteur stationnaire, le nombre de cas traités affiche un léger recul de 2,7%, avec au total 1862 sorties. Les traitements ambulatoires ont en revanche enregistré une légère progression de 0,6%, avec 2527 cas au total.

Les projets de numérisation se sont poursuivis en 2019. L'intégration informatique des cabinets de médecins agréés a ainsi pu être réalisée aux deux tiers. Un progrès à saluer, car l'échange



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



numérique de données avec ces cabinets simplifie grandement les tâches administratives. En outre, le projet «Introduction du dossier patient électronique» a été lancé et achevé dans une large mesure. Une gestion numérique du matériel a également été mise en œuvre. Les processus existants doivent toutefois encore être optimisés. Par ailleurs, une connexion a été établie avec la communauté d'achats «Einkaufsgemeinschaft Schweizer Kliniken», dont la clinique est membre.

Grâce à la collaboration avec le centre de compétences de Suisse orientale OSKI+, les mesures d'hygiène hospitalière ont pu être développées de manière professionnelle. C'est ainsi qu'aujourd'hui, nous satisfaisons aux exigences structurelles minimales concernant la lutte contre les infections nosocomiales et la prévention en la matière.

À cet égard, l'événement «Einblicke in die Klinik Seeschau – Ein Anlass für medizinische Praxisassistentinnen» qui s'est tenu début octobre dans le cadre du SEESCHAU FORUM a notamment constitué un temps fort. Les participants ont ainsi eu l'occasion de jeter un coup d'œil dans les coulisses d'une clinique spécialisée moderne. Outre une visite guidée de la clinique Seeschau mettant l'accent sur les soins quotidiens, ils ont pu découvrir de façon pratique le fonctionnement d'une salle d'opération. L'événement s'est achevé avec un apéritif et a rencontré un écho très positif auprès des participants.

POINTS FORTS QUALITATIFS 2019

- La clinique Seeschau participe chaque année à toutes les mesures ANQ prévues pour les soins aigus: satisfaction des patients, mesure de la prévalence chutes et décubitus, infections postopératoire avec Swissnoso, enregistrement des prothèses de hanche et de genou (SIRIS) ainsi que réhospitalisations.
- Evaluation sur l'année de la satisfaction des patients avec MECON.

- Recertification selon la nouvelle norme ISO 9001:2015.
- Requalification pour la première fois selon le nouveau catalogue de critères SLH.
- Hygiène hospitalière: collaboration étroite avec le centre de compétences de Suisse orientale OSKI+.
- Introduction d'un système de gestion du matériel global, numérique et orienté processus.

REQUALIFICATION SLH

Dernière requalification: 27 août 2019

Prochaine requalification: août 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 réalisé en 2019 également une performance de très haut niveau. Lors de l'évaluation annuelle, la clinique Seeschau a obtenu à nouveau le meilleur résultat global par rapport à toutes les cliniques SLH («best practice»). Comparée aux cliniques évaluées qui collaborent avec des médecins agréés, elle se classe aussi parmi les meilleures, tous secteurs confondus.

Mesures ANQ en somatique aiguë

- Les résultats de l'enquête menée à l'échelle nationale en somatique aiguë montrent un niveau de satisfaction très élevé des patients et sont supérieurs à la moyenne de toutes les cliniques évaluées. Les critères d'évaluation étaient les suivants: qualité des traitements, information/communication (questions et réponses), médication, gestion des sorties.
- Les réhospitalisations pouvant être évitées sont dans la norme.
- Les infections postopératoires recensées avec Swissnoso ne présentent pas d'écarts significatifs.

Recertification selon ISO 9001:2015

La clinique Seeschau est dotée d'un système de management stable qui satisfait aux exigences ISO 9001:2015. Aucun écart n'a été constaté.

Requalification selon le nouveau catalogue de critères SLH

L'ensemble des 33 critères de réalisation ont été satisfaits entièrement et de manière avérée. Les quinze critères d'évolution mettent en évidence une tendance stable ou positive. Aucun écart important ou secondaire n'a été relevé.



LA CLINIQUE VILLA IM PARK EST SUR LE POINT DE FRANCHIR UNE ÉTAPE IMPORTANTE. AVEC L'INAUGURATION D'UN NOUVEAU BÂTIMENT, ELLE POURRA OFFRIR UN PLUS VASTE CHOIX DE PRESTATIONS ET UN NIVEAU DE QUALITÉ ENCORE AMÉLIORÉ.

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. Quelque 1500 interventions y sont effectuées chaque année par 32 médecins agréés. L'obstétrique, l'orthopédie et l'urologie font partie des compétences clés de cet établissement où près de 400 bébés voient chaque année le jour. Situé dans une magnifique propriété historique, l'établissement fait l'objet de travaux d'extension et accueillera un bâtiment moderne doté de chambres au confort exclusif. Depuis 2013, la clinique Villa im Park appartient au Swiss Medical Network.



SPÉCIALITÉ SOMATIQUE AIGUË

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



DÉVELOPPEMENT GÉNÉRAL

L'année 2019 a été intense pour la clinique Villa im Park. Les travaux d'extension battent toujours leur plein et ont fait l'objet des plus grandes attentions tout au long de l'année. Après la fin du chantier en 2020, 28 nouvelles chambres dotées de 55 lits et réparties sur trois étages seront disponibles. Elles ont été conçues de façon à offrir un cadre agréable où les patients se sentent comme à l'hôtel. Les futures interventions pourront être réalisées dans trois salles d'opération ultramodernes équipées d'appareils de pointe.

Le nouveau bâtiment permettra de garantir des processus médicaux et une infrastructure satisfaisant aux normes les plus récentes et, partant, une prise en charge médicale hors pair. Lors de la planification, une grande importance a été accordée aux processus ambulatoires en particulier.

L'extension de la clinique permettra d'optimiser encore tous les processus médicaux et d'améliorer durablement le système de qualité.

POINTS FORTS QUALITATIFS 2019

- Organisation du projet durant la phase de construction

Un comité de pilotage du projet représentant tous les futurs groupes d'utilisateurs a été créé pour assurer l'interface entre les utilisateurs et les initiateurs de la nouvelle construction.

- Sécurité durant la phase de construction

Les collaborateurs ont été informés et formés sur les thèmes suivants: les risques et leur gestion, les aspects de sécurité liés à la nouvelle construction ainsi que l'élaboration de directives et de règles de conduite sur le site de la clinique à l'intention des personnes travaillant sur le chantier.

- Médecins

Le réseau Swiss Medical Network offre à tous les médecins agréés des cliniques des possibilités de formation et de formation continue visant à améliorer la qualité médicale.

- Audit de surveillance ISO

En octobre, la clinique Villa im Park a passé avec succès un audit de surveillance ISO. Le développement du système de gestion de la qualité selon les normes ISO 9001: 2015 continuera d'occuper la clinique au cours des prochaines années.

REQUALIFICATION SLH

Dernière requalification: 14 décembre 2018

Prochaine requalification: décembre 2020

RÉSULTATS

Lors de l'enquête de satisfaction des patients ANQ, un très bon résultat, supérieur à la moyenne, a été obtenu pour l'ensemble des six questions posées. La majorité des réponses données se situent dans la catégorie «Excellent» ou «Très bon».

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, www.slh.ch