

The Swiss Leading Hospitals

Rapport Qualité 2022/23

THE SWISS
LEADING 
HOSPITALS

approved by SQS

BEST
IN
CLASS

23

Sommaire

ÉDITORIAL	4
CHARTA	5
STRATÉGIE 2022+ – UNE ASSOCIATION EN TRANSFORMATION	6
FAITS ET CHIFFRES 2022/23	8
LES DÉFIS COMME OPPORTUNITÉS	10
CLINIQUES MEMBRES	12

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

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

Ours
Concept | Mise en page: designersfactory.com

BEST
IN
CLASS

23

Éditorial



LES DÉFIS: DES OPPORTUNITÉS POUR L'ASSURANCE QUALITÉ

Malgré la fin de la pandémie de Covid, les hôpitaux suisses subissent toujours une forte pression économique. Cette pression est liée, d'une part, à la pénurie de matières premières et à une inflation qui ne s'accompagne pas d'une hausse proportionnelle des tarifs et, d'autre part, à l'énorme contrainte exercée par l'autorité fédérale de surveillance des marchés financiers (FINMA) sur le système des assurances complémentaires.

À cela viennent s'ajouter les incertitudes qui planent toujours sur le contenu et la mise en œuvre des conventions de qualité. Dans ce contexte, il faut saluer l'action de la Commission fédérale pour la qualité (CFQ). L'impact des activités de la CFQ n'est toutefois pas encore perceptible, d'autant plus qu'elle s'est fixé un programme au contenu très ambitieux et qu'il est difficile de savoir quels éléments de ce programme pourront être appliqués, ni quand et dans quelle mesure ils le seront. Le secteur de la santé reste donc confronté à de nombreuses inconnues et un assainissement au moins partiel du paysage hospitalier n'est pas à exclure.

Il est certain que l'assurance qualité jouera à l'avenir un rôle toujours plus important: les contours d'une concurrence transparente en matière de qualité, telle que celle prônée depuis longtemps déjà, se précisent, tout comme son importance et sa nécessité. La mesurabilité et la comparabilité du niveau de satisfaction des patientes et patients sous la forme de PROMS et de PREMS constituent à ce niveau un élément essentiel.

Les SLH s'intéressent de très près à ces défis et élaborent des solutions concrètes en collaboration avec les cliniques membres au sein d'un réseau qui applique le principe BEST IN CLASS comme facteur de succès.

Notre association s'est aussi développée et diversifiée: c'est ainsi qu'en 2022, l'hôpital du Haut-Valais a été le premier hôpital public à rejoindre les SLH.

En cette période de changements, je me réjouis de pouvoir poser des jalons décisifs avec nos membres.

DR HANSPETER FLURY, PRÉSIDENT SLH

Excellence en termes de qualité. CHARTA



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

Nous nous engageons donc pour ...

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

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

Stratégie 2022+ Une association en transformation

LES CONDITIONS-CADRES DU PAYSAGE HOSPITALIER SUISSE ONT CONSIDÉRABLEMENT CHANGÉ CES DERNIÈRES ANNÉES. THE SWISS LEADING HOSPITALS EN TIENT COMPTE AVEC SA STRATÉGIE 2022+.



Le paysage hospitalier suisse est en pleine transformation. Les conséquences de la pandémie de COVID sont à peine surmontées que le renchérissement et, en particulier, la hausse des prix des matières premières et des produits entraînent des coûts supplémentaires. En revanche, la Confédération, les cantons et les assureurs ne sont pas disposés à adapter les tarifs. En plus, le secteur des assurances complémentaires a été fortement mis sous pression par les activités de l'Autorité de surveillance des marchés financiers (FINMA) et les réformes dans le domaine de l'assurance qualité sont restées nettement en deçà des attentes.

SLH a réagi aux changements qui s'annonçaient dès l'automne 2021 en adoptant la stratégie 2022+. L'association veut élargir continuellement les avantages pour ses membres au-delà de sa mission principale de certification de son label de qualité.

D'une part, le réseau des SLH doit être élargi par l'admission d'autres hôpitaux privés et, désormais, d'hôpitaux publics ayant des exigences élevées en matière de qualité dans le domaine médical et dans celui des prestations de service. Avec le Spitalzentrum Oberwallis, un premier hôpital public a été admis fin 2022 après avoir brillamment passé l'audit, et début 2023, les établissements Littenheid et Schlössli du groupe Clenia, deux cliniques privées qui satisfont sans aucun doute à l'exigence «Best in Class», ont rejoint le réseau. Le mélange entre les cliniques de médecine somatique, de réadaptation et de psychiatrie, ainsi qu'entre les organismes responsables privés et publics, donne naissance à un réseau unique en Suisse, dont le dénominateur commun est l'exigence maximale de qualité en faveur des patientes et des patients. Outre l'échange de connaissances et d'expériences dans les domaines de l'assurance qualité, du marketing et de la communication, ce réseau traite également de la thématique des assurances complémentaires et des aspects de l'assurance qualité relevant de la politique de la santé.



SLH est ainsi en contact avec des assureurs afin d'intégrer les aspects de l'assurance qualité dans l'élaboration de nouveaux produits d'assurance complémentaire. Un projet à ce sujet est toujours en cours avec l'assurance maladie SWICA et des discussions sont en cours avec d'autres assureurs. En outre, SLH se positionnera plus activement dans le domaine de la politique de la santé en ce qui concerne la stratégie de qualité de la Confédération et renforcera ainsi encore le rôle de l'association en matière de politique de la santé. Les programmes PROMS, PREMS et pay for quality sont actuellement au premier plan. Pour PROMS et PREMS, il s'agit d'obtenir des enquêtes comparables afin d'introduire la concurrence en matière de qualité basée sur les preuves et de la marquer activement dès le début.

Parallèlement, la mission principale de l'association continue d'être mise en œuvre avec beaucoup de succès: La collaboration éprouvée avec SQS – l'Association suisse pour les systèmes de qualité et de management en tant qu'organisation d'audit – sera poursuivie.

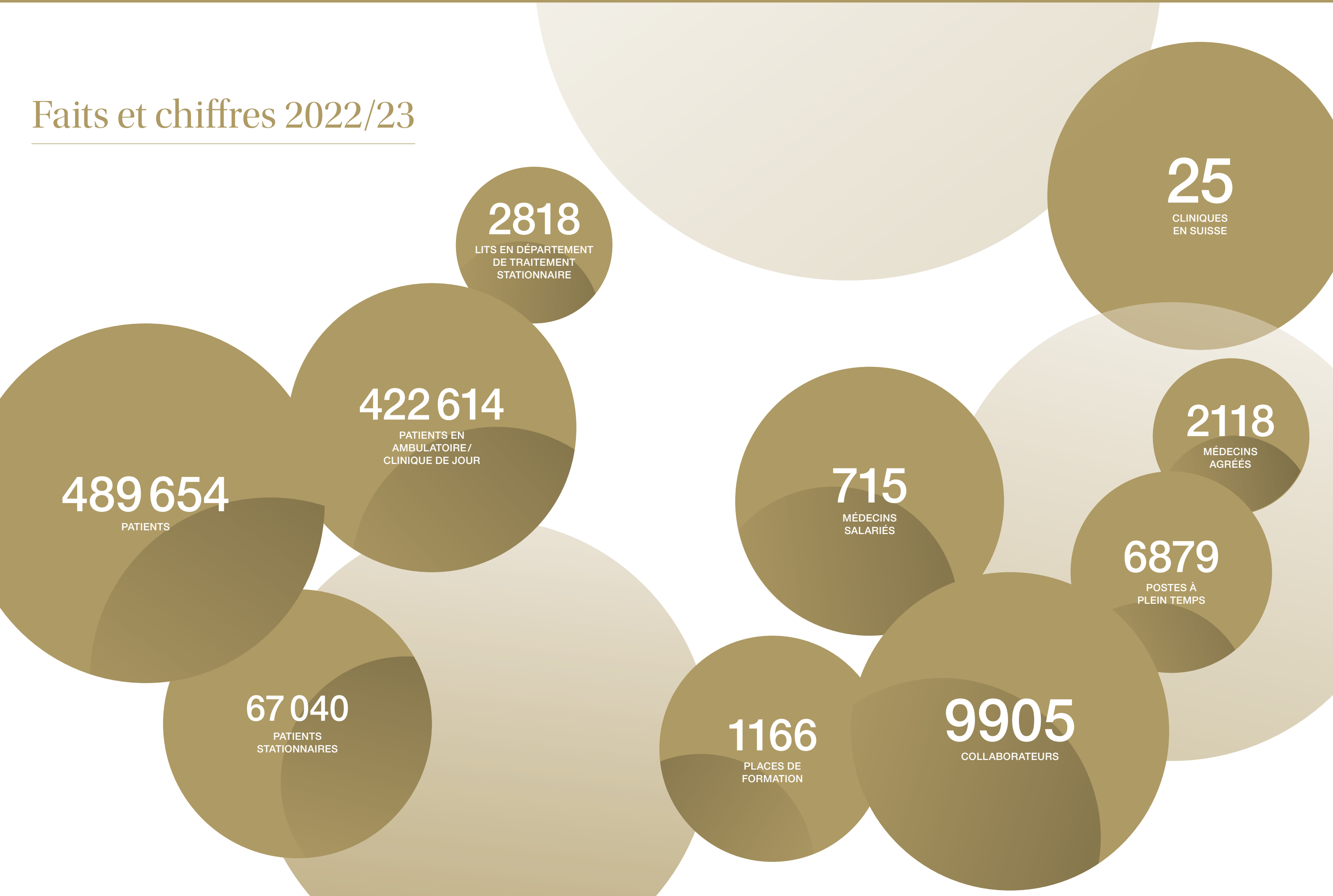
En 2022 et au premier semestre 2023, 14 membres SLH ont passé avec succès leur recertification, tant pour les critères d'accomplissement et de développement que pour les critères hôteliers.

À partir de 2024, la périodicité des recertifications passera de deux à trois ans et sera harmonisée avec les cycles des labels Q pertinents, qui constituent la base de la certification SLH.

Avec cette nouvelle orientation, SLH crée des plus-values pour ses membres et positivise le thème de l'assurance qualité de manière large et prometteuse.

SECRÉTARIAT GÉNÉRAL SLH

Faits et chiffres 2022/23



Les défis comme opportunités

CERTAINES CONDITIONS-CADRES SYSTÉMIQUES ONT CHANGÉ POUR LES HÔPITAUX SUISSES AU COURS DES DERNIÈRES ANNÉES. CE QUI SE PRÉSENTE EN PREMIER LIEU COMME UNE MENACE PEUT AUSSI ÊTRE UNE OPPORTUNITÉ.

L'assurance qualité revêt aujourd'hui une grande importance dans le paysage hospitalier en ce qui concerne la sécurité des patients. En outre, de bonnes valeurs de qualité et des certifications constituent un outil de marketing important.

A l'avenir, la qualité deviendra de plus en plus un facteur important pour l'économie d'entreprise et les responsables de la qualité passeront du statut d'experts techniques confirmés à celui de managers d'entreprise et leur travail contribuera de manière déterminante au résultat économique de leur hôpital.

Il existe plusieurs points de départ pertinents à cet égard. Deux d'entre eux sont abordés ci-dessous:

La pression actuelle imposée par l'Autorité de surveillance des marchés financiers (FINMA) dans le domaine des assurances complémentaires place le secteur devant de grands défis: De nouveaux modèles sont exigés, qui contiennent des prestations représentant une valeur ajoutée objective et économiquement mesurable.

Jusqu'à présent, de nombreuses prestations dans le domaine de l'assurance complémentaire étaient étroitement liées à l'expérience du patient, l'objectivation et l'écono-misation exigées par la FINMA seront extrêmement exigeantes et la FINMA annonce d'ores et déjà des mesures de remplacement ou des interventions dans le système d'assurance complémentaire si les acteurs ne présentent pas de modèles répondant aux exigences.

Une grande chance pour les fournisseurs de prestations ayant un standard élevé dans le domaine de l'assurance qualité (prestations médicales et hôtellerie) est d'intégrer ces valeurs ajoutées sous une forme appropriée dans les produits d'assurance complémentaire. On peut se référer à cet égard à l'approche «pay for quality».



Il convient de noter que les activités de qualité de la Confédération évoquées ci-après concernent exclusivement le domaine de l'assurance de base (AOS), ce qui laisse une marge de manœuvre et un espace pour des innovations en matière de qualité dans l'assurance complémentaire.

Et certains assureurs ont déjà manifesté leur intérêt à inclure des activités supplémentaires dans le domaine de la garantie de la qualité dans les modèles d'assurance complémentaire, allant au-delà des exigences de la LAMal.

Pour ce faire, il est toutefois nécessaire de disposer de données comparables sur la qualité des fournisseurs de prestations, qui permettent d'établir un benchmark et de mettre en évidence les prestations supplémentaires pertinentes. Les systèmes PROMS et PREMS sont particulièrement appropriés à cet effet.

La modification de la loi fédérale sur l'assurance-maladie (LAMal) visant à renforcer la qualité et l'économicité est entrée en vigueur le 1er avril 2021.



Le Conseil fédéral a ainsi reçu la mission de fixer tous les quatre ans les objectifs à atteindre en matière de garantie et de promotion de la qualité des prestations (développement de la qualité, art. 58 LAMal) et d'instituer une commission de la qualité.

Cette Commission fédérale pour la qualité (CFQ) est une commission extraparlamentaire indépendante. Elle soutient le Conseil fédéral dans le développement de la qualité dans la fourniture de prestations médicales dans le cadre de la loi fédérale sur l'assurance-maladie.

La commission compte 15 membres et se compose de quatre personnes issues des fournisseurs de prestations (une personne des hôpitaux, une personne du corps médical, une personne des infirmières et infirmiers), de deux personnes des cantons, de deux personnes des assureurs, de deux personnes des assurés et des organisations de patients ainsi que de cinq personnes du monde scientifique.

Les membres de la commission et la présidence sont nommés par le Conseil fédéral pour un mandat de quatre ans. Le secrétariat de la commission est assuré par l'OFSP.

A première vue, la CFQ n'a «qu'un» caractère consultatif, mais un coup d'œil sur les commissions déjà existantes (CFPP, CFM et CFAMA) montre à quel point ces commissions consultatives sont influentes.

Dès le début de ses travaux, la CFQ s'est fixé des objectifs très ambitieux, dont le développement et la mise en œuvre d'instruments de mesure des résultats et des expériences des traitements rapportés par les patients (Patient Reported Outcome Measures – PROMs ou Patient Reported Experience Measures – PREMs). Si l'on parvient à présenter, à l'aide de ces instruments importants, des données sur la qualité

des fournisseurs de prestations susceptibles d'être comparées, il sera alors possible de créer la transparence nécessaire en matière de qualité - en combinaison avec les résultats des Critical Incident Reporting Systems (CIRS) – afin d'initier, sur cette base, la concurrence en matière de qualité réclamée depuis longtemps.

Il est important de rappeler que tous les travaux de la Confédération dans ce domaine concernent exclusivement l'AOS et ne sont pas contraignants pour le domaine des assurances complémentaires ni pour le domaine des patients payants. Ils peuvent toutefois servir à encourager des solutions dans ces domaines, tout en laissant une marge de manœuvre.

Le secteur hospitalier doit saisir ces opportunités.

Andreas Faller
SECRÉTAIRE GÉNÉRAL SLH



Andreas Faller

CLINIQUES

AU SERVICE DE LA SANTÉ

**BEST
IN
CLASS**

THE SWISS
LEADING  HOSPITALS
approved by SQS

The Swiss Leading Hospitals
La qualité – un facteur décisif

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 GÉNÉRALE STE-ANNE SA, FRIBOURG	www.cliniquegenerale.ch
CLINIQUE GÉNÉRALE-BEAULIEU, GENÈVE	www.beaulieu.ch
CLINIQUE DE LA SOURCE, LAUSANNE	www.lasource.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
SPITALZENTRUM OBERWALLIS	www.spitalwallis.ch

Réadaptation

AARREHA SCHINZNACH, SCHINZNACH-BAD	www.aarreha.ch
KLINIK SCHLOSS MAMMERN, MAMMERN	www.klinik-schloss-mammern.ch
KLINIKEN VALENS: CLINIC BAD RAGAZ	www.clinic-badragaz.ch
KLINIKEN VALENS: REHAZENTRUM VALENS	www.rehazentrum-valens.ch
KLINIKEN VALENS: REHAZENTRUM WALENSTADTBERG	www.rehazentrum-walenstadtberg.ch
KLINIKEN VALENS: RHEINBURG-KLINIK WALZENHAUSEN	www.rheinburg.ch
REHA RHEINFELDEN, RHEINFELDEN	www.reha-rheinfelden.ch
ZURZACH CARE, BAD ZURZACH	www.zurzachcare.ch

Psychiatrie

CLIENIA SCHLÖSSLI, OETWIL AM SEE	www.clienia.ch
CLIENIA LITTENHEID AG, LITTENHEID	www.clienia.ch
KLINIK SCHÜTZEN RHEINFELDEN, RHEINFELDEN	www.klinikschoetzen.ch
PRIVATKLINIK HOHENEGG AG, MEILEN AM ZÜRICHSEE	www.hohenegg.ch
PRIVATKLINIK MEIRINGEN, MEIRINGEN	www.privatklinik-meiringen.ch





SPÉCIALITÉ RÉADAPTATION

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



LA CLINIQUE AARREHA SCHINZNACH EST UN ÉTABLISSEMENT LEADER DANS LE DOMAINE DE LA RÉADAPTATION STATIONNAIRE ET AMBULATOIRE. ELLE DISPOSE DE MANDATS DE PRESTATIONS DANS LES CANTONS D’ARGOVIE, DE LUCERNE, DE SOLEURE, DE ZURICH ET DE BERNE. NOTRE PRINCIPAL OBJECTIF EST D’AMÉLIORER L’ÉTAT DE SANTÉ DE NOS PATIENTES ET PATIENTS ET DE LEUR PERMETTRE DE RETROUVER LEUR AUTONOMIE AU QUOTIDIEN. ILS TROUVERONT DANS NOTRE INSTITUT UN CADRE INTIME ET DES EXIGENCES ÉLEVÉES EN MATIÈRE DE QUALITÉ QUI FACILITERONT LEUR GUÉRISON. LA CLINIQUE AARREHA DISPOSE DES CERTIFICATIONS SWISS REHA, EFQM ET, DEPUIS LE PRINTEMPS 2020, DE LA CERTIFICATION SLH.

PORTRAIT DE LA CLINIQUE

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

DÉVELOPPEMENT GÉNÉRAL

ST Reha, un changement de paradigme dans le décompte des prestations

L’introduction de la structure tarifaire ST Reha a profondément modifié le système de décompte. Depuis le 1er janvier 2022, la facturation est basée sur des forfaits journaliers liés aux prestations. Grâce à des collaborateurs expérimentés, la saisie des prestations a été optimisée, ce qui a permis de créer les bases solides d’un processus de décompte efficace.

Opération séduction contre la pénurie de spécialistes

Pour faire face à la pénurie de spécialistes dans le domaine des soins et de la thérapie, la clinique aarReha a multiplié les activités de promotion de sa marque employeur. La série avec des ambassadeurs de la marque offre une vaste palette de moments aarReha personnels, ce qui confère à l’entreprise une présence sympathique sur le marché.

POINTS FORTS QUALITATIFS

Requalification SLH

Les critères de qualité SLH ont été contrôlés et confirmés par un audit de requalification mené avec succès en avril 2022. Tous les critères de conformité ont été confirmés, à l’exception d’un seul. Avec un taux de 92 %, les critères hôteliers affichent un degré de réalisation très élevé.

Processus d’hygiène

Le processus d’hygiène a été examiné en collaboration avec le service d’infectiologie et de prévention des infections de l’hôpital cantonal d’Aarau. Un certain nombre d’ajustements ont été effectués. Grâce à une documentation complète des processus et à des formations internes, les adaptations définies peuvent être mises en œuvre au quotidien.

CERTIFICATIONS

EFQM

Dernière certification: janvier 2020
Prochaine certification: printemps 2024

SLH

Dernière requalification: mai 2022
Prochaine requalification: mai 2025

Swiss Reha (site de Schinznach)

Dernière requalification: juin 2021
Prochaine requalification: novembre 2024



MESURES DE LA SATISFACTION

Depuis l’été 2022, aarReha gère les enquêtes de satisfaction du personnel et des patients à l’aide de l’outil «Netigate». Pouvant être utilisé de manière très flexible, cet instrument permet de saisir sans délai les réponses fournies et de prendre des mesures plus rapidement.

Satisfaction des patients

En 2022, la satisfaction des patients a été mesurée à l’aide d’une enquête maison (qui a remplacé le PZ-Benchmark) et de l’enquête ANQ:
– Les valeurs ANQ de l’enquête réalisée au printemps 2022 se sont toutes révélées supérieures à la moyenne dans l’ensemble des domaines, même comparées avec le benchmark.
– Les premiers résultats de l’enquête maison que nous avons réalisée auprès des patients au second semestre 2022 sont très positifs et dépassent pour la plupart les valeurs cibles définies.

Satisfaction du personnel

En 2022, les collaborateurs d’aarReha ont été interrogés à deux reprises sur leur niveau de satisfaction.
– Dans le cadre du baromètre de satisfaction du premier semestre 2022, trois questions ont permis de prendre le pouls des collaborateurs. 67,4 % d’entre eux se sont ainsi déclarés satisfaits de leur situation professionnelle.
– En novembre 2022, une enquête détaillée a été effectuée auprès des collaborateurs à l’aide de 35 questions et a révélé un taux de satisfaction globale très satisfaisant de 73,25 %.





SPÉCIALITÉ SOMATIQUE AIGÜE

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



TRAITEMENTS DE HAUT NIVEAU,
PRISE EN CHARGE MÉDICALE
DE POINTE, SOINS PROFESSIONNELS
PRODIGUÉS DANS UN CADRE
INTIME ET CONVIVIAL OFFRANT UN
VÉRITABLE CONFORT HÔTELIER,
DÉVOUEMENT, INTÉGRITÉ PROFES-
SIONNELLE ET DISCRÉTION
ABSOLUE, TELS SONT LES ATOUTS
DE LA CLINIQUE BETHANIE.

PORTRAIT DE LA CLINIQUE

Située dans un cadre magnifique sur le Zürichberg, la clinique Bethanien compte parmi les cliniques privées de premier plan dans la région de Zurich. Elle associe une prise en charge médicale de pointe à des soins professionnels et attentionnés, le tout avec un confort hôtelier et une ambiance chaleureuse. Quelque 340 médecins agréés dans divers domaines de spécialisation veillent à une prise en charge médicale intégrée de haut niveau.

Parmi les principales spécialisations de la clinique figurent l'orthopédie, la chirurgie viscérale, la chirurgie thoracique, l'urologie, la gynécologie et l'obstétrique, la gastroentérologie, la cardiologie, la pneumologie et la médecine interne ainsi que l'oncologie. Chaque année, environ 500 enfants viennent au monde dans la maternité de la clinique.

Fondée en 1912, la clinique Bethanien fait partie du groupe suisse de cliniques privées Swiss Medical Network.



DÉVELOPPEMENT GÉNÉRAL

La clinique privée Bethanien veille en permanence à développer ses prestations axées sur les patients, à mettre en œuvre efficacement ses processus ainsi qu'à collaborer au niveau inter-régional avec les autres cliniques de Swiss Medical Network.

Innovation dans le traitement du cancer de l'intestin

Depuis février 2022, la clinique Bethanien dispose d'un appareil Papillon 50. Unique en Suisse à ce jour, cet équipement est proposé comme alternative radio-oncologique au traitement chirurgical du cancer de l'intestin. La technologie Papillon est particulièrement indiquée pour les patients atteints d'un cancer du rectum à un stade précoce.

Activités communes avec la clinique Pyramide am See

Le regroupement des activités de la clinique Bethanien et de la clinique Pyramide am See constitue un autre développement porteur et sera achevé d'ici 2025. D'ores et déjà responsable des deux établissements, le directeur Glen George joue le rôle de trait d'union et coordonne le rapprochement progressif des deux cliniques. Le développement du site Bethanien permettra de moderniser l'infrastructure et d'élargir la vaste offre de traitements interdisciplinaire grâce à de nouvelles spécialités et disciplines médicales liées au traitement des cancers.

POINTS FORTS QUALITATIFS 2022

- Audit de surveillance selon la norme ISO 9001:2015 réussi, sans le moindre écart
- Requalification «Swiss Leading Hospital» en janvier 2023
- Élaboration de modules WeLearning axés sur l'attitude de service
- Remaniement du site web de la clinique sur le plan visuel et du contenu, en intégrant tous les thèmes pertinents de la

- gestion de la qualité et le matériel d'information destiné aux patients
- Développement et mise en œuvre d'une politique de qualité uniforme pour les cliniques du Swiss Medical Network de la région ZH/SH/SG
 - Exploitation accrue et développement des synergies des cliniques de la région ZH/SH/SG (focus: gestion de la qualité, hygiène, controlling, gestion des patients)
 - Système de management intégré IMS: optimisation de la conception des données et allègement des processus pour une plus grande flexibilité dans la gestion des documents
 - Formations internes (p. ex. protection contre les incendies, sécurité des patients et risques dans les chambres des patients, directives en matière d'hygiène, concept en cas d'urgence et d'incident, BLS AED, formation Megacode, gestion des plaies, carences alimentaires, tableaux cliniques psychiatriques, cybersécurité, normes de qualité, ateliers IMS, etc.).

REQUALIFICATION SLH

Dernière requalification: 27 janvier 2023
Prochaine requalification: janvier 2025

RÉSULTATS

L'engagement de l'ensemble du personnel a largement contribué au taux de satisfaction élevé des patients.

Satisfaction des patients (MECON)

- En 2022, le taux de réponse relatif à l'enquête de satisfaction permanente menée auprès des patients (600 questionnaires envoyés au cours de l'année) a été de 45 %. Après intégration des deux possibilités d'évaluation les plus élevées, les taux de satisfaction sont les suivants:
- Évaluation globale: 94,7 %
 - Qualité/sécurité des patients: 95,2 %
 - Taux de recommandation: 93,3 %

Audit de validation Swissnoso des processus de surveillance SSI
Avec 44,8 points sur 50, le score obtenu par la clinique Bethanien atteste de la très haute qualité de saisie des données si l'on se réfère à la mesure prescrite par l'ANQ.





SPÉCIALITÉ SOMATIQUE AIGÜE

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



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

PORTRAIT DE LA CLINIQUE

Clinique privée opérant avec succès dans la région de Bâle, le Bethesda Spital offre une médecine de pointe, un service haut de gamme et une ambiance qui vous garantit un bien-être unique. Grâce à nos quatre axes d’activités principaux

- grossesse et accouchement,
- gynécologie,
- appareil locomoteur et
- réadaptation,

satisfaction de la clientèle. Un cadre familial, une ambiance dans laquelle les patientes et patients se sentent bien, ainsi que des prestations médicales, des soins et des thérapies de tout premier ordre, tels sont les atouts qui caractérisent notre établissement.

Autres disciplines et compétences

Outre nos compétences clés, nous proposons à nos patientes et patients, toutes classes d’assurance confondues, les offres et prestations suivantes: anesthésiologie, chirurgie des mains et des nerfs périphériques, médecine interne, chirurgie plastique et esthétique, radiologie, médecine du sommeil, chirurgie générale. Offres de nos partenaires: dialyse, endocrinologie, diabétologie, gastroentérologie.

Dans l’intérêt de nos patientes et patients, des coopérations ont été conclues avec l’hôpital universitaire de Bâle, Solothurner Spitäler AG, la Basler Privatspitäler- Vereinigung, le laboratoire Viollier AG, l’entreprise indépendante de conseil MECON et d’autres partenaires afin de garantir, maintenir et améliorer le niveau de qualité au sein de la clinique.

nos patientes et patients profitent de centres de traitement ultra-modernes, réunis sous un même toit. Le tout, au cœur de l’un des plus beaux parcs hospitaliers du nord-ouest de la Suisse.

Chaque année, nous traitons quelque 6000 patientes et patients stationnaires et nous les accompagnons sur la voie de la guérison. Avec plus de 2000 bébés mis au monde par an, nous faisons partie des principaux centres de naissance du nord-ouest de la Suisse.

Nous privilégions une collaboration pluridisciplinaire selon une approche globale: fidèles à notre mot d’ordre «L’être humain d’abord», nous attachons une importance toute particulière à la



DÉVELOPPEMENT GÉNÉRAL

- Le Bethesda Spital vient d’obtenir pour la septième année consécutive le renouvellement de sa certification par les Swiss Leading Hospitals.
- Le centre du sein Basel Bethesda Spital s’est vu décerner, en plus du label de qualité de la Ligue suisse contre le cancer (LSC) et de la Société suisse de sénologie (SSS), le certificat de la Société allemande contre le cancer et de la Société allemande pour la sénologie en 2021, et sa certification a été renouvelée en 2022.
- Le magazine américain «Newsweek» a classé le Bethesda Spital parmi les «World’s Best Hospitals 2023» dans deux catégories.
- «World’s Best Smart Hospitals 2023»: Quels sont les établissements qui utilisent le mieux les technologies les plus avancées? Le Bethesda Spital se classe 11^e parmi les hôpitaux de Suisse et 4^e parmi les cliniques privées. Les critères d’évaluation étaient les suivants: utilisation de l’intelligence artificielle, de l’imagerie numérique, de la télémédecine, de la robotique et des fonctions électroniques.
- «World’s Best Specialized Hospitals 2023»: La chirurgie spinale du Bethesda Spital a été distinguée dans la catégorie «Neurochirurgie». Nous nous félicitons d’avoir obtenu les classements suivants: 108^e rang mondial, 3^e rang parmi tous les hôpitaux de Suisse et 1^{er} rang parmi les cliniques privées et à caractère privé.
- La clinique orthopédique du Bethesda Spital figure parmi les meilleures cliniques spécialisées de Suisse: La «Handelszeitung», «PME Magazine» et le portail Statista ont récemment publié le classement des «Meilleures cliniques spécialisées de Suisse 2023». Parmi plus de 270 établissements, le classement récompense les 35 premières cliniques en orthopédie, les 25 premières cliniques en réadaptation et les 20 premières cliniques en cardiologie et en psychiatrie. Dans le cadre de cette vaste analyse, la clinique orthopédique du Bethesda Spital a été distinguée dans la catégorie Orthopédie et fait partie du cercle restreint des «Meilleures cliniques spécialisées».

POINTS FORTS QUALITATIFS 2022

Offres communes avec l’Hôpital universitaire de Bâle
L’Hôpital universitaire de Bâle (UniversitätsSpital Basel, USB) et le Bethesda Spital collaborent avec succès depuis de nombreuses années. En mai 2022, il a été annoncé que cette collaboration serait désormais renforcée par une participation majoritaire de l’Hôpital universitaire de Bâle dans Bethesda Spital AG.

Pour les patients, il en résulte une offre de prestations unique en son genre dans la région de Bâle, idéalement coordonnée dans le sens d’une prise en charge différenciée. Les deux établissements regroupent leurs traitements dans des centres communs de portée interrégionale et continuent de développer leurs offres ambulatoires et stationnaires. Il s’agit notamment d’un centre musculosquelettique (orthopédie, réadaptation, médecine de la douleur), d’un centre du rachis, d’un centre de médecine de la femme (oncologie gynécologique, centre du plancher pelvien), d’un centre Mère et enfant (obstétrique) et d’un centre du sein, en collaboration avec des médecins agréés. En outre, il est prévu d’ouvrir une nouvelle unité ambulatoire commune sur le campus Bethesda.

REQUALIFICATION SLH

Dernière requalification: novembre 2022
Prochaine requalification: novembre 2024

RÉSULTATS

Satisfaction des patients MECON (mesure continue):

Satisfaction globale des patients	89,4 %
Médecins	92,3 %
Soins	90,4 %
Organisation	86,0 %
Hôtellerie	89,8 %
Infrastructure publique	84,8 %





SPÉCIALITÉ SOMATIQUE AIGUË

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



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

PORTRAIT DE LA CLINIQUE

Elle accueille les patients dans des suites junior, des chambres privées, semi-privées et communes tout confort.

Inauguré en 2020, le Centre médical Ars Medica accueille plusieurs cabinets médicaux, un service de radiologie et le nouveau Centre de médecine sportive Ars Medica. Ce dernier est un service multidisciplinaire dont les compétences couvrent tous les secteurs de la médecine sportive, de la chirurgie orthopédique, de la cardiologie, de la physiothérapie et de la réadaptation, de la physiologie du sport et de l'évaluation fonctionnelle, de la nutrition et du coaching. Il s'adresse aux sportifs amateurs et professionnels de tous niveaux. En juillet 2023, Ars Medica s'est vu décerner la distinction «Sport Medical Base approved by Swiss Olympic». Les physiothérapeutes de la clinique et du Centre de médecine sportive ont, quant à eux, obtenu le certificat QualiCert.



En 2022, le nouveau siège du Centre de la colonne vertébrale Ars Medica de Locarno Muraltto a été inauguré, avec, entre autres, un service de radiologie.

DÉVELOPPEMENT GÉNÉRAL

Leader dans le domaine des pathologies locomotrices, notre ambition est de renforcer les centres spécialisés existants dans la région, le Centre de médecine sportive Ars Medica et le Centre de la colonne vertébrale Ars Medica, et de continuer à développer de nouveaux centres de compétences dans le domaine orthopédique dans la région.

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 2023

- Maintien de la certification ISO 9001:2015
- Maintien de la certification SLH
- Réalisation d'audits internes

REQUALIFICATION SLH

Dernière requalification: 18 mai 2021
Prochaine requalification: 2023

RÉSULTATS

- **Audit ISO:** L'audit de recertification s'est déroulé dans une atmosphère détendue, où tous les thèmes ont pu être discutés ouvertement. L'équipe d'audit a particulièrement apprécié les points suivants:
 - amélioration continue et visible à tous les niveaux;
 - physiothérapie, blocage et stérilisation: tous les points abordés lors du dernier audit ont été traités;
 - instauration d'un concept de CIRS chez les médecins également;
 - améliorations aussi constatées dans le domaine de la protection de l'environnement.
- L'efficacité du système de gestion a notamment été attestée par les observations suivantes:
 - Toutes les remarques formulées lors du précédent audit ont été systématiquement prises en compte. Implication de tous les chefs de service dans le processus d'amélioration continue; Analyse contextuelle soigneusement préparée.
 - Aucun point de non-conformité n'a été mis en évidence durant l'audit.
- **Audit SLH:** toutes les exigences sont remplies. Plusieurs aspects positifs ont été recensés: la préparation et l'organisation de toutes les séances et entretiens, la ponctualité, la technologie fonctionnelle, la présence de la direction, la volonté de fournir des informations transparentes et des photos de soutien pour les activités à distance.





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@clinasantanna.ch
www.clinicasantanna.ch



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

PORTRAIT DE LA CLINIQUE

La Clinica Sant'Anna est surnommée le «berceau du Tessin»: sa maternité avec son service de néonatalogie est la plus importante du canton et l'une des plus importantes de Suisse dans le secteur privé. La clinique accueille les patients dans des suites, des suites junior, des chambres privées, semi-privées et communes tout confort.

Dans son Centre de sénologie spécialisé, une équipe multidisciplinaire et complémentaire de médecins expérimentés assure la prise en charge professionnelle et personnalisée des patientes.

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

- un service d'urgences gynéco-obstétricales;
- un service de radiologie interne équipé de technologies de pointe;
- le centre ambulatoire pour les urgences qui prend en charge les personnes d'au moins 16 ans sans rendez-vous;
- le centre ambulatoire pédiatrique, qui est ouvert en dehors des heures d'ouverture des cabinets pédiatriques du canton.

Le Medicentro, un concept innovant de centre ambulatoire fondé sur la synergie entre la médecine traditionnelle et la médecine complémentaire, a été inauguré en 2021. Le centre ambulatoire d'hématologie a également ouvert ses portes. Deux nouveaux centres ambulatoires ont été ouverts en 2022: le centre ambulatoire pluridisciplinaire pour les symptômes d'anxiété et de stress et le centre ambulatoire de soins des plaies et de stomathérapie.

DÉVELOPPEMENT GÉNÉRAL

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

POINTS FORTS QUALITATIFS

- Maintien de la certification ISO 9001:2015
- Maintien de la certification SLH
- Réalisation d'audits internes

REQUALIFICATION SLH

Dernière requalification: 19 mai 2021
Prochaine requalification: 2023

RÉSULTATS

- **Audit ISO:** L'audit de recertification s'est déroulé dans une atmosphère détendue, où tous les thèmes ont pu être discutés ouvertement. L'équipe d'audit a particulièrement apprécié les points suivants:
 - amélioration continue et visible à tous les niveaux;
 - physiothérapie, blocage et stérilisation: tous les points abordés lors du dernier audit ont été traités;
 - instauration d'un concept de CIRS chez les médecins également;
 - améliorations aussi constatées dans le domaine de la protection de l'environnement.
- L'efficacité du système de gestion a notamment été attestée par les observations suivantes:
 - Toutes les remarques formulées lors du précédent audit ont été systématiquement prises en compte. Implication de tous les chefs de service dans le processus d'amélioration continue; Analyse contextuelle soigneusement préparée.
 - Aucun point de non-conformité n'a été mis en évidence durant l'audit.
- **Audit SLH:** toutes les exigences sont remplies. Plusieurs aspects positifs ont été recensés: la préparation et l'organisation de toutes les séances et entretiens, la ponctualité, la technologie fonctionnelle, la présence de la direction, la volonté de fournir des informations transparentes et des photos de soutien pour les activités à distance.





Clinique de La Source

Propriété d'une fondation à but non lucratif

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



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

PORTRAIT DE LA CLINIQUE

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

Les 641 collaborateurs et plus de 590 médecins indépendants accrédités mettent tout en œuvre pour apporter une prise en charge personnalisée, et garantir sécurité et confort pour tous les patients, qu'ils soient hospitalisés ou pris en charge pour traitement ambulatoire; le tout dans un esprit d'humanité et un environnement chaleureux.

La Source a accueilli en 2022 plus de 150 000 patients, que ce soit en hospitalisation ou en ambulatoire. Près de 12 000 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 ont traité en 2022 près de 140 000 dossiers d'examen, pour près de 800 000 analyses.



DÉVELOPPEMENT GÉNÉRAL

La Clinique de La Source a inauguré en février 2022 un Centre de la prostate, afin de pouvoir offrir une prise en charge complète et pluridisciplinaire sur un seul site.

La collaboration avec le Groupe VidyMed, partenaire de la Clinique de La Source depuis 1999, s'est encore renforcée; partageant la même vision des soins, intégrative et humaine, le même esprit entrepreneurial et l'envie de faire bouger les lignes pour proposer une médecine de qualité au plus grand nombre, ce partenariat permet à La Source, suite à la création de La Source à domicile en juin 2020, d'offrir à la population du Grand Lausanne une prise en charge complète: depuis la première consultation en urgence jusqu'au domicile du patient en passant par l'hospitalisation.

Les Laboratoires de La Source, ont passé avec succès une évaluation externe par le Service d'accréditation Suisse (SAS) pour le renouvellement de l'accréditation ISO 15189 les 28 et 29.09.2022. Référents pour le dépistage du VIH ainsi que du cancer colorectal, nos Laboratoires sont les premiers en Europe à employer en hématologie le nouveau cytomètre en flux XF-1600, associé au système de préparation d'échantillons PS-10 tous 2 de Sysmex. Cet automate est destiné au marquage de certains types de lymphocytes utiles au suivi des patients HIV et/ou immunosupprimés ainsi qu'au diagnostic de lymphomes et de leucémies.

Le Centre de vaccination contre le COVID-19, l'un des plus grands de Suisse, ouvert sous la responsabilité infirmière de La Source, a fermé ses portes en février 2022, après plus de 330 000 vaccinations.

POINTS FORTS QUALITATIFS 2022

Prix Esprix et Requalification EFQM
En 2022, la Clinique a obtenu la Reconnaissance EFQM (European Foundation for Quality Management) de niveau 3,

soit 5 étoiles – un niveau d'excellence que seules 2 entreprises ont atteint en Suisse en 2022, tous secteurs confondus – qui met en lumière son agilité et ses efforts en termes d'innovation.

La Clinique de La Source a d'ailleurs remporté pour la deuxième fois de son histoire le Prix ESPRIX dans la catégorie «Agilité et innovation au service du client». D'envergure nationale, ce prix de la fondation indépendante ESPRIX récompense les initiatives prises par la Clinique dans le cadre de la démarche EFQM.

REQUALIFICATION SLH

Dernière requalification: 17 mai 2022
Prochaine requalification: 2024

RÉSULTATS

Des patient-e-s qui se sentent entre de bonnes mains
Continuant sur la lancée de 2021, nos patients sont de plus en plus nombreux à être satisfaits de nos services: 93,3 % des patients disent s'être sentis «à tout moment entre de bonnes mains» au sein de la Clinique. Ce chiffre est à mettre en relation avec les efforts continus pour renforcer la sécurité des patients, la qualité et l'humanité des soins et l'efficacité des services hôteliers pour répondre aux attentes des patients.

MECON Enquête satisfaction des patients hospitalisés
– 92,3 % Jugent la Clinique bonne ou «très bonne»
– 92,8 % Trouvent que leurs proches ont été bien informés de tout ce qui était important au cours de leur prise en charge
– 91,4 % Recommanderaient «certainement» La Source à leurs amis et connaissances

Reconnaissance EFQM

Assessment: 21 au 25 mars 2022





Führend in Psychiatrie
und Psychotherapie

Clienia Littenheid
Privatklinik für Psychiatrie
und Psychotherapie

SPÉCIALITÉ PSYCHIATRIE

CONTACT
Clienia Littenheid AG
Privatklinik für Psychiatrie und Psychotherapie
Hauptstrasse 130 | CH-9573 Littenheid
T +41 71 929 60 60 | info.littenheid@clenia.ch
www.clenia.ch | littenheid.ch



CRÉER ENSEMBLE DES PERSPECTIVES

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

PORTRAIT DE LA CLINIQUE

Une prise en charge personnalisée, efficace et professionnelle
La clinique Clienia Littenheid assume des mandats de prise en charge pour différents cantons et accueille toutes les personnes qui veulent retrouver leur équilibre psychique. Outre les unités de soins médicaux de base pour les enfants et les adultes, elle propose des offres spéciales, telles qu’une unité en division privée, des unités de psychothérapies, des unités psychiatriques pour les enfants et les adolescents ainsi que diverses spécialisations. Notre service d’admission et d’urgence est disponible 24 heures sur 24. La clinique prend en charge les patients assurés en division privée, semi-privée ou commune ainsi que les patients venus de Suisse ou de l’étranger qui assument eux-mêmes les frais. Les patients en division privée bénéficient d’un traitement médical complet sous la direction du médecin-chef, d’un accès privilégié à des offres thérapeutiques sur mesure, d’un suivi assuré par des personnes de

référence ainsi que d’une cuisine raffinée et de prestations hôtelières de premier plan, dignes d’un quatre étoiles. L’offre thérapeutique spécialisée couvre l’ensemble du spectre des maladies psychiques, avec le soutien du service de médecine interne de l’établissement. Elle est complétée par des traitements de médecine complémentaire fondés sur des bases scientifiques. Les traitements dispensés à la clinique reposent sur une grande expertise pratique, médicale et thérapeutique et sur les derniers progrès scientifiques.

L’environnement paisible et agréable, conjugué à des services d’hôtellerie et de restauration de haut niveau, contribue au bien-être des patients. Grâce à la formation continue de tous les groupes professionnels ainsi qu’à nos activités d’enseignement académiques, les patients de la clinique Littenheid bénéficient toujours des dernières avancées médicales dans le cadre d’un processus dynamique où les connaissances évoluent rapidement.

La Clienia Littenheid appartient au groupe de cliniques privées Clienia qui compte deux cliniques, un établissement de soins psychiatriques pour personnes âgées ainsi que des cliniques de jour, des offres ambulatoires et des cabinets médicaux répartis sur 20 sites dans quatre cantons. Le groupe Clienia est une entreprise familiale entre les mains de la 5^e génération. Il couvre tout l’éventail des traitements psychiatriques pour toutes les catégories d’âge.



DÉVELOPPEMENT GÉNÉRAL

Personnel

Le directeur médical de la clinique Clienia Littenheid est le Dr méd. Rafael Traber. La direction médicale des centres Psychiatrie aiguë pour adultes, Psychothérapie et Psychosomatique, Psychiatrie de la personne âgée et unité privée, Psychiatrie et psychothérapie pour les enfants et les adolescents ainsi que du Centre pour les prestations psychiatriques externes est confiée aux Dr méd. Rafael Traber, Dr méd. Mark Ebneter, au PD Dr méd. Bernd Ibach, au PD Dr méd. Lars Wöckel et au Dr méd. Andreas Erny. Le directeur a.i. de la clinique Clienia Littenheid est le CEO du groupe Clienia, David J. Bosshard; le directeur des soins est Daniel Mark.

Innovation – Offres de traitement

Outre la prise en charge de base, la clinique Clienia Littenheid dispose d’unités spécialisées et en partie certifiées, par exemple pour la TCD (thérapie comportementale dialectique), les troubles post-traumatiques, la psychiatrie sociale axée sur l’acceptation et l’engagement (thérapie ACT), la thérapie des schémas et les offres particulières en psychiatrie de l’enfant, de l’adolescent et de la personne âgée. Les traitements basés sur la stimulation magnétique transcrânienne (SMT) sont aussi dispensés à la clinique Clienia Littenheid.

Sites et offres ambulatoires

La clinique Clienia Littenheid gère en outre plusieurs sites ambulatoires pour les patients de toutes les classes d’assurance et pour tous les types de pathologies et diagnostic: deux cliniques de jour à Frauenfeld ainsi que des centres psychiatriques et des services ambulatoires à Amriswil, Frauenfeld, Kreuzlingen, Sirnach et Winterthour.

POINTS FORTS QUALITATIFS 2022

- EFQM: la clinique Clienia Littenheid a été recertifiée EFQM en 2021, avec 4 étoiles (certification 4 étoiles obtenue la première fois en 2016). Une gestion de la qualité éprouvée et moderne constitue la base de notre travail thérapeutique.
- Enquête sur la satisfaction des collaborateurs: nous réalisons une enquête approfondie tous les trois ans et un «pulse check» une fois par an. Le taux de recommandation de près de 80 % à l’échelle du groupe nous réjouit et nous motive.
- Dans l’enquête sur la satisfaction (patients stationnaires) de l’Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques ANQ, la Clienia Littenheid obtient d’excellents résultats, supérieurs au benchmark national, avec un taux de réponse élevé. Les mesures continues effectuées en interne viennent confirmer ces résultats.

QUALIFICATION SLH

Qualification: décembre 2022

Requalification: 2024

AUTRES RÉSULTATS

- Le niveau de satisfaction de nos médecins-assistants est mesuré une fois par an par la FMH (Swiss Medical Association). Depuis plusieurs années, les résultats obtenus sont supérieurs à ceux du benchmark.
- Les apprentis et les étudiants sont nos spécialistes de demain. Clienia s’engage donc activement en faveur de la formation initiale et continue. En 2022, 44 jeunes ont pu fêter l’obtention de leur diplôme chez nous. 30 d’entre eux sont désormais employés à temps fixe par la clinique.
- Plusieurs secteurs, stationnaires et ambulatoires, sont certifiés ISFM (Institut suisse pour la formation médicale postgraduée et continue). En tant que groupe, nous sommes ainsi en mesure d’offrir aux futurs psychiatres des formations de base et continues complètes pour obtenir leur titre de spécialiste.





Führend in Psychiatrie
und Psychotherapie

Clienia Schlössli
Privatklinik für Psychiatrie
und Psychotherapie

SPÉCIALITÉ PSYCHIATRIE

CONTACT
Clienia Schlössli AG
Privatklinik für Psychiatrie und Psychotherapie
Schlösslistrasse 8 | CH-8618 Oetwil am See
Tel. +41 44 929 81 11 | info.schloessli@clenia.ch
www.clenia.ch



CRÉER ENSEMBLE DES PERSPECTIVES

CLINIQUE SPÉCIALISÉE EN PSYCH-
IATRIE, PSYCHOTHÉRAPIE ET PSYCHO-
SOMATIQUE.

PORTRAIT DE LA CLINIQUE

Une prise en charge personnalisée, efficace et professionnelle
Située à Oetwil am See, la clinique Clienia Schlössli accueille toutes les personnes qui veulent retrouver leur équilibre psychique. Outre les unités de soins médicaux de base, elle propose des offres spéciales interrégionales, telles que des unités privées, des unités de psychothérapie et diverses spécialisations. Notre service d’admission et d’urgence est disponible 24 heures sur 24. La clinique prend en charge les patients assurés en division privée, semi-privée ou commune ainsi que les patients venus de Suisse ou de l’étranger qui assument eux-mêmes les frais. Les patients en division privée bénéficient d’un traitement médical complet sous la direction du médecin-chef, d’un accès privilégié à des offres thérapeutiques sur mesure, d’un suivi assuré par des personnes de référence ainsi que d’une cuisine raffinée et de prestations hôtelières de premier plan, dignes d’un quatre étoiles. L’offre thérapeutique spécialisée couvre l’ensemble du spectre des maladies psychiques, avec le soutien du service de médecine interne de l’établissement. Elle est complétée par des traitements de médecine complémentaire

reposant sur des bases scientifiques. Adaptée aux besoins spécifiques des patients, cette offre leader sur le marché se fonde sur les dernières avancées médicales.

L’environnement calme et agréable, conjugué à des services d’hôtellerie et de restauration de haut niveau, contribue au bien-être des patients. Grâce à la formation continue de tous les groupes professionnels ainsi qu’aux nombreux liens et activités d’enseignement développés au niveau académique, les patients de la clinique Clienia Schlössli bénéficient toujours des dernières avancées médicales dans le cadre d’un processus dynamique où les connaissances évoluent rapidement.

La clinique Clienia Schlössli appartient au groupe de cliniques privées Clienia qui compte deux cliniques, un établissement de soins psychiatriques pour personnes âgées ainsi que des cliniques de jour, des offres ambulatoires et des cabinets médicaux répartis sur 20 sites dans quatre cantons. Le groupe Clienia est une entreprise familiale entre les mains de la 5^e génération. Il couvre tout l’éventail des traitements psychiatriques pour toutes les catégories d’âge.

DÉVELOPPEMENT GÉNÉRAL

Informations sur le personnel

Le directeur médical de la clinique Clienia Schlössli est le Prof. Dr méd. Wolfram Kawohl, professeur titulaire de l’Université de Zurich et professeur à l’École de médecine de l’Université de



Nicosie. La direction médicale des secteurs Privé, Psychiatrie pour adultes et Psychiatrie de la personne âgée est assumée par le Dr méd. Thomas Ingenbleek, le Dr méd. Franziskos Xepapadakos et le PD Dr méd. Thomas Zetzsche. Le directeur de la clinique Clienia Schlössli est Martin Werthmüller et la directrice des soins, Ingrid Wolf.

Innovation – Offres de traitement

En plus des trois unités privées pour la psychothérapie, la psychiatrie aiguë et la psychiatrie de la personne âgée, la clinique Clienia Schlössli dispose d’unités spécialisées dans le traitement des dépressions, des psychoses et des maladies de la dépendance, d’une unité certifiée TCD (thérapie comportementale dialectique), d’un centre d’intervention de crise ainsi que d’une unité pour les troubles post-traumatiques. À cela s’ajoute, dans le domaine de la psychiatrie de la personne âgée, une unité pour les maladies neuropsychiatriques et les démences. La clinique Clienia Schlössli propose des traitements innovants tels que la stimulation cérébrale profonde (SCP), la stimulation magnétique transcrânienne (SMT) et la kétamine (en ambulatoire au centre psychiatrique de Wetzikon).

Psychiatrie de consultation et de liaison

Le centre de psychiatrie Clienia de Wetzikon, qui fait partie de la clinique Clienia Schlössli, gère deux cliniques de jour pour adultes et personnes âgées, un service d’urgence psychiatrique ainsi que des services de consultation et de liaison. Il propose en outre de nombreuses consultations spécialisées et des offres de groupe.

POINTS FORTS QUALITATIFS 2022

– EFQM: la clinique Clienia Schlössli a été recertifiée EFQM en 2021, avec 4 étoiles (certification 4 étoiles obtenue la première fois en 2016). Une gestion de la qualité éprouvée et moderne constitue la base de notre travail thérapeutique.



– Enquête sur la satisfaction des collaborateurs: nous réalisons une enquête approfondie tous les trois ans et un «pulse check» une fois par an. Le taux de recommandation de près de 80 % à l’échelle du groupe nous réjouit et nous motive.
– Dans l’enquête sur la satisfaction (patients stationnaires) de l’Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques ANQ, la clinique Clienia Schlössli obtient d’excellents résultats, supérieurs au benchmark national, avec un taux de réponse élevé. Les mesures continues effectuées en interne viennent confirmer ces résultats.

QUALIFICATION SLH

Qualification: décembre 2022
Requalification: 2024

AUTRES RÉSULTATS

– Le niveau de satisfaction de nos médecins-assistants est mesuré une fois par an par la FMH (Swiss Medical Association). Depuis plusieurs années, les résultats obtenus sont supérieurs à ceux du benchmark.
– Les apprentis et les étudiants sont nos spécialistes de demain. Clienia s’engage donc activement en faveur de la formation initiale et continue. En 2022, 44 jeunes ont pu fêter l’obtention de leur diplôme chez nous. 30 d’entre eux sont désormais employés à temps fixe par la clinique.
– Plusieurs secteurs, stationnaires et ambulatoires, sont certifiés ISFM (Institut suisse pour la formation médicale postgraduée et continue). En tant que groupe, nous sommes ainsi en mesure d’offrir aux futurs psychiatres des formations de base et continues complètes pour obtenir leur titre de spécialiste.





SPÉCIALITÉ SOMATIQUE AIGÜE

CONTACT

Clinique Générale-Beaulieu

Chemin de Beau-Soleil 20 | CH-1206 Genève

T +41 22 839 55 55

reception@beaulieu.ch

www.beaulieu.ch



PROCHE DU CENTRE DE GENÈVE, LA CLINIQUE GÉNÉRALE-BEAULIEU FAIT PARTIE DES ÉTABLISSEMENTS HOSPITALIERS LES PLUS RÉPUTÉS DU CANTON. DEPUIS PLUS D’UN SIÈCLE, LA CLINIQUE OFFRE À SES PATIENTS AINSI QU’AUX FUTURES MAMANS DES SOINS MÉDICAUX D’EXCELLENCE, RÉPONDANT AUX CRITÈRES DE QUALITÉ, SÉCURITÉ ET FIABILITÉ LES PLUS STRICTS.

PORTRAIT DE LA CLINIQUE

La Clinique Générale-Beaulieu est un établissement hospitalier privé renommé, tant en matière de soins et d’accueil que de confort hôtelier. Elle est la 2ème plus grande clinique privée de Genève, avec 115 lits, 9 salles d’opération dont 2 entièrement dédiées à la chirurgie ambulatoire. La Clinique Générale-Beaulieu réalise annuellement quelques 5000 hospitalisations pour un séjour moyen de 5 jours. Environ 700 bébés naissent chaque année à la maternité et l’institut de radiologie effectue près de 25 000 examens. La Clinique Générale-Beaulieu compte près de 450 collaborateurs et plus de 600 médecins et spécialistes agréés. Parmi ses principales spécialités médicales figurent l’orthopédie, l’oncologie et la radiothérapie, la chirurgie générale, la neurochirurgie, l’ophtalmologie, l’urologie, l’ORL, la gynécologie et l’obstétrique. La Clinique Générale-Beaulieu

entend faire face aux défis du monde de demain en préservant l’excellence de ses prestations et en défendant une médecine libérale, celle de la responsabilité, de l’innovation et de la libre-entreprise.

La Clinique Générale-Beaulieu garantit l’excellence de ses prestations médicales et chirurgicales, en s’appuyant sur une équipe expérimentée, une technologie médicale de pointe et des services hôteliers de premier ordre. Elle a été la 1ère clinique romande à obtenir la certification ISO-9001 dans tous les secteurs de son activité. Le service de stérilisation centrale a, de plus, obtenu la certification ISO-13485. La Clinique Générale-Beaulieu fait partie du groupe Swiss Medical Network depuis 2016.



DÉVELOPPEMENT GÉNÉRAL

- Dès 2016, la Clinique Générale Beaulieu s’est engagée dans une phase d’importants travaux:
- rénovation de sa maternité en 2017
 - extension de son centre de procréation médicalement assistée, ouverture d’un nouveau restaurant ouvert au public en 2018
 - ouverture d’un bloc exclusivement dédié à la chirurgie ambulatoire en 2019
 - ouverture des centres d’oncologie médicale et de radiothérapie en 2021
 - ouverture du Centre de Médecine intégrative en 2022

Cette phase d’investissements intensive, initiée par le rachat, fin 2016, de l’établissement par le groupe Swiss Medical Network, opère un repositionnement stratégique de la clinique, qui étoffe son offre de service ambulatoire et confirme son expertise dans le traitement du cancer.

L’année 2022 a également été une année pleine de nouveautés et de succès pour la Clinique Générale-Beaulieu. En septembre, le Centre de Médecine intégrative a ouvert ses portes à l’Avenue Eugène-Pittard 34 et a permis à la Clinique d’étendre ses prestations aux thérapies complémentaires. Ce nouvel écrin, se trouvant à quelques pas de la Clinique, offre un cadre calme et intimiste.

Il propose également un programme de réadaptation oncologique mis en place avec le soutien de la Ligue suisse contre le cancer.

À la fin de l’année 2022, le Centre du Sein de la Clinique Générale-Beaulieu a obtenu le label de qualité «Q Label» délivré conjointement par la Ligue suisse contre le cancer et la Société suisse de sénologie. Attribuée pour quatre ans, cette certification atteste des hauts standards de qualité appliqués en matière d’examen, de traitement et de suivi des femmes atteintes d’un cancer du sein.

Le 1^{er} janvier 2023, la Clinique Générale-Beaulieu reprend la gestion de son institut de médecine nucléaire et projette d’ores et déjà la refonte de l’espace qui lui est réservé et le renouvellement du parc machines.

DÉVELOPPEMENT DURABLE

Consciente des enjeux de durabilité, la Clinique Générale-Beaulieu souhaite devenir un acteur engagé et a inscrit le développement durable comme l’un des piliers de sa politique qualité.

- De nombreuses actions concrètes se sont ainsi matérialisées tout au long de l’année 2022 et ont permis de mobiliser l’ensemble des collaborateurs de la clinique. Citons entre autre:
- la participation au programme cantonal Diagnostic-Action de la Direction générale du développement économique, de la recherche et de l’innovation (DGDERI)
 - la mise en place d’un partenariat avec Johnson & Johnson permettant le recyclage et la valorisation du matériel médical utilisé lors des opérations
 - l’organisation d’un concours interne pour identifier les pistes d’amélioration et de réduction de l’empreinte écologique
 - la participation au concours de la Restauration durable de la Ville de Genève «à table! Mangeons local et durable»

POINTS FORTS QUALITATIFS 2022

- Audit de surveillance ISO 9001:2015
- Audit de surveillance ISO 13485:2015
- Audit clinique OFSP pour le centre SRON
- Certification du Centre du Sein

REQUALIFICATION SLH

Dernière requalification: 2 décembre 2022
Prochaine requalification: 2024





SPÉCIALITÉ SOMATIQUE AIGUË

CONTACT

Clinique Générale Ste-Anne

Rue Hans-Geiler 6 | CH-1700 Fribourg

T +41 26 350 01 11

info@cliniquegenerale.ch

www.cliniquegenerale.ch



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 DANS UNE AMBIANCE FAMILIALE.

PORTRAIT DE LA CLINIQUE

Fondée en 1932, la clinique a intégré Swiss Medical Network en 2005, un réseau de soins regroupant des cliniques et des centres médicaux dans toute la Suisse.

Elle dispose de 60 lits stationnaires et 11 places ambulatoires. 65 médecins agréés et 127 collaborateurs offrent aux patients un suivi médical de premier ordre dans un environnement agréable. De l'examen médical initial à la rééducation, en passant par l'intervention chirurgicale, nos équipes assurent 24 h sur 24 une prise en charge globale couvrant l'intégralité des soins.

Parmi ses principales spécialités médicales figurent l'orthopédie, la traumatologie, la chirurgie de la main, la neurochirurgie,

la chirurgie, la gynécologie et l'ORL. Plus de 4'000 interventions sont réalisées chaque année dans les 4 salles d'opération. La Clinique Générale est le centre de référence du canton pour l'orthopédie avec ces 3400 opérations par an.

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 différents indicateurs primordiaux.

DÉVELOPPEMENT GÉNÉRAL

Afin d'apporter un service adapté à nos patients qui proviennent des quatre coins du canton, notre établissement développe encore son offre de prise en charge en physiothérapie ambulatoire en ouvrant un centre à Bulle.

Afin de continuer à renforcer les relations public-privé dans le canton, la Clinique Générale et l'Hôpital fribourgeois ont développé un centre de formation FMH pour les futurs spécialistes en chirurgie spinale.

Afin d'optimiser la gestion de la qualité au niveau des cliniques SMN, notamment au niveau des processus, procédures et de la bibliothèque documentaire, un nouvel outil informatisé, IMS, a été introduit.

Les collaborateurs ont l'opportunité de participer à diverses formations internes. Dans les plus marquantes, la «chambre des erreurs». Elle a été menée plusieurs fois dans les services de soins et pour la première fois au bloc opératoire. L'augmentation de la sécurité des soins en est le but ultime.

POINTS FORTS QUALITATIFS 2022

La Clinique Générale a été soumise à l'audit de surveillance n°1 ISO 9001 durant l'année et l'a relevé sans aucune non-conformité. Ce nouveau succès est le fruit d'une participation active des cadres et des collaborateurs dans le développement de la qualité.

Une équipe d'auditeurs internes formés a été constituée depuis 2021 conjointement avec la Clinique de Valère (SMN) afin de réaliser des audits de processus réguliers sur la base de la norme ISO 9001. Les chefs de services ont collaboré avec motivation et investissement aux neuf audits internes effectués durant l'année.



REQUALIFICATION SLH

Dernière requalification: 18 mai 2021

RÉSULTATS

La satisfaction de nos patients étant essentielle, nous leur offrons diverses possibilités de donner leurs avis.

Pour les patients stationnaires:

- L'enquête interne relève une note annuelle de 4,78/5, avec une mention spéciale pour la qualité des soins 4,91/5 et la qualité de l'accueil 4,92/5.
- Les résultats de l'enquête MECON sont les suivants:
 - Satisfaction globale: 92,9 %
 - Médecins: 95,7 %
 - Soins: 92,8 %
 - Organisation: 92,2 %
 - Hôtellerie: 90,7 %
 - Infrastructure: 86,8 %
- L'enquête nationale de satisfaction de l'ANQ complète ce tableau

Pour les patients ambulatoires:

- L'enquête interne spécifique à l'ambulatoire qui relève également d'excellents résultats, notamment au niveau de la qualité des soins 4,95/5 et de l'accueil 4,95/5.



HOHENEGG

Privatklinik am Zürichsee

SPÉCIALITÉ PSYCHIATRIE

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



RETROUVER LA SÉRÉNITÉ ET REPRENDRE DES FORCES POUR UN NOUVEAU DÉPART.
CLINIQUE SPÉCIALISÉE DANS LES DOMAINES DE LA PSYCHIATRIE, DE LA PSYCHOTHÉRAPIE ET DE LA PSYCHOSOMATIQUE.

PORTRAIT DE LA CLINIQUE

Positionnée dans le segment haut de gamme, la clinique prend en charge les personnes bénéficiant d’une assurance privée ou semi-privée ainsi que celles payant elles-mêmes leur traitement, qui sont originaires de Suisse et des pays germanophones. La clinique propose également une offre de pointe aux patients bénéficiant d’une assurance en division commune et résidant dans le canton de Zurich ou d’une assurance complémentaire dans toute la Suisse.

à un facteur de stress, ainsi que dans la psychosomatique. Les patients sont confiés à des médecins spécialistes et à des psychologues expérimentés, à des thérapeutes et à un personnel soignant hautement qualifiés. La clinique dispose d’une capacité de 95 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.

La clinique Hohenegg est spécialisée dans le traitement des dépressions, des angoisses, du burn-out et des réactions aiguës



DÉVELOPPEMENT GÉNÉRAL

Admission sur la liste des hôpitaux du canton de Zurich
Après 17 ans d’absence, la clinique Hohenegg a fait son retour le 1er janvier 2023 sur la liste des hôpitaux du canton de Zurich. Conformément au mandat de prestations en tant que fournisseur de soins spécialisé, les patients assurés en division commune jusqu’à l’âge de 64 ans peuvent désormais aussi être admis dans les structures à gestion ouverte. C’est dans ce contexte qu’une nouvelle unité baptisée Attika dotée de 26 lits a été mise en service, permettant ainsi de perpétuer la tradition de la fondation d’utilité publique Hohenegg. Celle-ci a pour objectif de pouvoir offrir d’excellentes prestations thérapeutiques aux patients, indépendamment de leur statut d’assurance, et de pratiquer une psychiatrie ouverte et respectueuse des êtres humains dans un environnement favorisant la santé.

Inauguration de l’unité «Attika» en janvier 2023
L’unité qui accueille les assurés en division commune se trouve dans la partie ouest du site de la clinique, séparée de la section destinée aux assurés en division privée et semi-privée. La nouvelle unité, qui compte 26 lits, est installée dans un bâtiment déjà existant, spécialement rénové à cet effet. Au total, un million de francs a été investi dans l’aménagement du bâtiment, les équipements, le mobilier et l’informatique. Pour élargir l’offre proposée, 35 nouveaux postes à temps plein ont été créés. La clinique Hohenegg emploie désormais 230 personnes.

POINTS FORTS QUALITATIFS 2022

- Dans le cadre de l’assurance qualité continue, la clinique Hohenegg a décidé de participer à la solution sectorielle de H Plus sur le thème des peer reviews interprofession-

nelles en psychiatrie. La clinique avait déjà pris part à la réalisation de la phase pilote.
- Place sur la liste: en préparation à l’admission sur la liste des hôpitaux au 1er janvier 2023, un contrôle a été effectué pour vérifier si tous les critères généraux et spécifiques aux groupes de prestations pouvaient être remplis en lien avec un mandat de prestations. Très peu d’adaptations du concept ont été nécessaires (p. ex. pour le CIRS).
- Audit SLH: l’audit SLH a eu lieu le 11 novembre 2022. La clinique Hohenegg s’est une nouvelle fois distinguée par de très bons résultats.
- La réalisation d’audits internes a été définie comme thème prioritaire pour 2022. Tous les propriétaires de processus ainsi que les chargés d’audit internes ont été formés avec succès. Divers processus ont ainsi pu être optimisés.

REQUALIFICATION SLH

Dernière requalification: 11 novembre 2022
Prochaine requalification: 2025

RÉSULTATS

La satisfaction de nos patients fait l’objet d’une enquête interne permanente.

- Taux de recommandation:	94 %
- Perception des compétences des collaborateurs:	91 %
- Satisfaction globale concernant le séjour:	91 %





SPÉCIALITÉ SOMATIQUE AIGÜE

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



CHEZ NOUS, VOUS ÊTES ENTRE DE 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 Winterthour, la clinique Lindberg se distingue notamment 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 de tout premier plan. Car le bien-être de nos patients est notre priorité.

DÉVELOPPEMENT GÉNÉRAL

Après deux ans difficiles marqués par la pandémie, 2022 a été une année réjouissante pour la clinique Lindberg. L’offre médicale a pu être davantage complétée grâce à l’inauguration d’un nouveau cabinet d’urologie au sein de l’établissement. Le lancement du projet de clinique CleVEHR a constitué un

autre jalon important. Ce projet a été initié pour remplacer le dossier du patient sous sa forme papier et passer à une solution numérique. Les données des patients seront ainsi échangées plus rapidement et facilement entre les différents services de la clinique. L’implémentation est prévue début 2023.

Le succès de la clinique Lindberg ne s’explique pas uniquement par sa volonté d’innovation et les améliorations constantes apportées à ses prestations. Le personnel de l’établissement y a également sensiblement contribué en relevant avec beaucoup d’engagement et d’implication personnelle les défis qui étaient posés. Cela a aussi influencé favorablement le niveau de satisfaction des patients qui ont perçu la clinique comme un lieu conjuguant qualité élevée et haut degré de compétences.



POINTS FORTS QUALITATIFS 2022

- Audit de surveillance selon la norme ISO 9001:2015 réussi
- Nouveau lancement du site de la clinique et remaniement des contenus
- Développement et mise en œuvre d’une politique de qualité régionale uniforme pour les cliniques faisant partie du Swiss Medical Network (ZH/SH/SG)
- Lancement et implémentation d’un dossier du patient numérique
- Lancement de diverses actions sur le thème de la sécurité des patients: p. ex. semaine de sensibilisation à une «médication sûre»; auto-évaluation de la compliance dans l’utilisation de la checklist «Chirurgie sûre»; formation axée sur la pratique dans une «chambre des erreurs» afin de trouver ensemble des solutions en cas de situations à risque
- Participation aux mesures nationales de l’ANQ ainsi que validation et amélioration de la méthodologie standardisée des processus internes de surveillance SSI
- Mise en place d’un Case Management pour le suivi individuel des patients et la coordination des besoins en amont et en aval (rééducation, soins à domicile, etc.)
- Élaboration de modules We-Learning afin d’intégrer de manière optimale le room-service dans les soins
- Réalisation d’audits internes (y compris audits d’hygiène) visant l’amélioration continue des processus et l’optimisation des interfaces
- Exploitation accrue des synergies avec les cliniques Swiss Medical Network de la région et développement de compétences intersites et régionales

- Formation régulière des collaborateurs: p. ex. sur les normes de qualité, les directives d’hygiène, la protection contre les incendies, les mesures d’urgence, le Megacode, le Coagucode, les systèmes, la cybersécurité et les relations avec les patients internationaux ainsi que formations continues spécialisées assurées par les médecins.

REQUALIFICATION SLH

Dernière requalification: 26 janvier 2023
Prochaine requalification: janvier 2025

RÉSULTATS

Le feed-back des patients revêt une grande importance à la clinique Lindberg. Pour l’obtenir, nous utilisons différents instruments et canaux à partir desquels les résultats sont collectés, analysés et, si nécessaire, intégrés au processus d’amélioration continue.

Satisfaction des patients MECON

En 2022, le taux de réponse relatif à l’enquête de satisfaction permanente menée auprès des patients a été de 59,2 %. Dans le benchmark avec les cliniques de soins aigus SLH, la clinique Lindberg a obtenu le meilleur résultat dans le domaine général «Médecins» et pour les critères «Information» et «Humanité».

- Évaluation globale: 97,7 % (réponse bonne/très bonne)
- Qualité/sécurité des patients: 98,7 % se sont toujours sentis entre de bonnes mains à la clinique
- Taux de recommandation: 98 % des patients recommanderaient la clinique.





KLINIK SCHLOSS MAMMERN

FÜHRENDE REHABILITATION AM SEE

SPÉCIALITÉ RÉADAPTATION

CONTACT

Klinik Schloss Mammern

Dr. A. O. Fleisch-Strasse 3 | CH-8265 Mammern

T +41 52 742 11 11 | F +41 52 742 16 11

mail@klinik-schloss-mammern.ch

www.klinik-schloss-mammern.ch



DIRECTEMENT SITUÉE SUR LES BORDS DU LAC DE CONSTANCE, LA CLINIQUE SCHLOSS MAMMERN ALLIE DE MANIÈRE UNIQUE AMBIANCE RAFFINÉE ET EXCELLENCE MÉDICALE, THÉRAPEUTIQUE ET EN MATIÈRE DE SOINS. SON OBJECTIF: OFFRIR LES MEILLEURES PRESTATIONS DE RÉADAPTATION POSSIBLES, SELON SA DEVISE «RETOUR À LA SANTÉ».

KLINIKPORTRÄT

De l’institut de cure à l’établissement hospitalier de tout premier plan, la clinique Schloss Mammern s’inscrit dans une longue tradition familiale. Construit en 1621, le château de Mammern s’est transformé, après sa sécularisation, en établissement de cure thermale sous l’impulsion de ses différents propriétaires. Depuis 1889, la clinique Schloss Mammern est une entreprise familiale et se trouve aujourd’hui entre les mains de la quatrième génération.

ici de traitements de très haut niveau à tous les stades de la réadaptation. Dans ce pôle d’excellence unique, les 400 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. Entretenu avec soin, le parc du château s’étend sur 90 000 m² et dispose d’un accès direct au lac. Des prestations hôtelières de premier plan et une cuisine raffinée digne d’un restaurant étoilé complètent l’offre de la clinique Schloss Mammern.

DÉVELOPPEMENT GÉNÉRAL

Les deux médecins en chef, le Dr Annemarie Fleisch Marx et sa belle-sœur, le Dr Ruth Fleisch-Silvestri, en sont convaincues: «La guérison résulte de toutes sortes d’influences



bénéfiques.» La prise de conscience de l’effet positif du bien-être sur le processus de guérison est une tradition dans cette clinique riche de plus de 130 ans d’histoire. Cela se vérifie notamment au quotidien dans les contacts avec les patients: dans les soins attentionnés, l’encadrement personnel et l’ambiance conviviale. Dans une symbiose unique entre architecture et nature, la luxueuse extension qui a été construite propose une offre premium exclusive qui conjugue excellence médicale, hôtellerie 5 étoiles et «Healing Architecture» à l’action bénéfique pour la santé. Le bâtiment séduit par l’utilisation des matériaux naturels et la luminosité de ses espaces. Les patients se voient offrir ici une infrastructure médicale hors pair et un confort exclusif. Les chambres de catégorie supérieure, à l’équipement haut de gamme, et les suites doubles ou donnant sur le lac peuvent être réservées moyennant un surclassement. Elles bénéficient toutes d’un balcon avec une vue imprenable sur le parc et le lac.

- Création de nouveaux processus et adaptation des anciens afin de garantir un séjour optimal aux patients
- Réalisation de différents audits internes
- L’organisation de ces audits a permis d’optimiser les processus et d’améliorer la qualité des prestations.

REQUALIFICATION SLH

Dernière requalification: 7 octobre 2021

Prochaine requalification: 30 août 2023

RÉSULTATS

Enquête de satisfaction auprès des patients ANQ 2022

Pour les six questions posées, les résultats de la clinique Schloss Mammern se situent sensiblement au-dessus de la moyenne des établissements.

Qualité des données et des traitements ANQ 2021

Avec un taux de satisfaction de 100 % concernant la qualité de la documentation et de 95 à 99 % pour la qualité des données, les résultats de la clinique Schloss Mammern s’avèrent sensiblement supérieurs à la moyenne de toutes les cliniques évaluées dans l’ensemble des domaines de la réadaptation. La qualité des traitements est supérieure à la valeur de référence des cliniques du panel, pour chaque domaine de réadaptation.

Mesure de la satisfaction des patients Mecon 2022

La mesure de la satisfaction des patients livre de précieuses informations sur la façon dont les patients ont apprécié leur prise en charge. Elle permet ensuite d’engager des mesures d’amélioration ciblées, là où cela s’avère nécessaire. En ce qui concerne la satisfaction générale et la plupart des domaines évalués, la clinique Schloss Mammern a obtenu des notes nettement meilleures que la moyenne de l’ensemble des 19 cliniques évaluées.

POINTS FORTS 2022

- Inauguration du bâtiment d’extension doté d’une nouvelle réception, de nouvelles salles de thérapies, de chambres au confort exclusif et proposant une cuisine raffinée
- Introduction de cours de sensibilisation à la sécurité informatique pour le personnel afin de lutter contre la cybercriminalité
- Recrutements pour le bâtiment d’extension
- Adaptation des conditions d’embauche à la situation sur le marché de l’emploi et à la pénurie de spécialistes
- Introduction de la structure tarifaire ST Reha

POINTS FORTS QUALITATIFS 2022

- Conservation de la certification ISO 9001:2015
- Construction du bâtiment d’extension Maison L pour les patients assurés en division privée et ceux prenant eux-mêmes en charge les frais





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
privatklinik-meiringen.ch



CENTRE DE SANTÉ MENTALE, LA CLINIQUE MEIRINGEN ASSOCIE IDÉALEMENT TRADITION ET PROGRÈS. D'UN FORMAT IDÉAL, SES UNITÉS STATIONNAIRES PROPOSENT DANS UNE AMBIANCE CONVIVIALE DES MÉTHODES DE TRAITEMENT ET DE PRISE EN CHARGE MODERNES DANS TOUS LES DOMAINES.

PORTRAIT DE LA CLINIQUE

La clinique Meiringen est un établissement psychiatrique suisse de premier plan. Elle garantit un traitement et une prise en charge 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, la clinique offre une gamme complète de traitements qui répondent à un très haut niveau de qualité et sont fondés sur les dernières avancées scientifiques.

La clinique trouve son origine dans les bains «Williger-/Reichenbachbad» qui ont obtenu en 1681 la licence d'établissement thermal. Aujourd'hui encore, l'eau minérale naturelle de la seule source thermale du canton de Berne jaillit sur le site de la clinique. En 1918, Fritz Michel s'est vu décerner l'autorisation d'exploiter une institution. Actuellement, c'est la troisième génération de la famille Michel qui dirige Michel Gruppe AG, société dont fait partie la clinique Meiringen.



La clinique Meiringen s'est forgé une réputation d'excellence dans différents domaines de la psychiatrie pour adultes. Elle dispose de spécialistes de renommée internationale et propose des programmes thérapeutiques reconnus. Ces derniers comprennent le traitement des troubles dépressifs (notamment du syndrome d'épuisement/burnout), des dépendances à l'alcool et/ou aux médicaments et des addictions comportementales. La clinique développe en permanence ses méthodes et ses offres de traitement interdisciplinaires et encourage la recherche et l'innovation.

ACTUALITÉS

Création de pôles thérapeutiques

La clinique Meiringen a posé les jalons d'une organisation sous la forme de pôles. Elle sera à l'avenir structurée comme suit:

- Pôle Psychiatrie de la personne âgée
- Pôle Psychiatrie aiguë et générale
- Pôle Pathologies liées au stress/burnout («Au Soleil»)
- Centre de psychiatrie pour jeunes adultes Thoun (CPJA)

L'accent est mis sur l'amélioration de la satisfaction des patients et des collaborateurs, de la qualité de la prise en charge ainsi que de l'efficacité et de l'efficience sur la base de concepts thérapeutiques fondés sur des données probantes.

Psychiatrie du sport / Secours Alpin Suisse (SAS)

La clinique Meiringen assure la prise en charge psychiatrique des sportifs dans le cadre du projet «Médecine du sport de l'Oberland bernois» (MedBase Thun, Spital STS Thun). De plus, elle s'engage dans la formation du Secours Alpin Suisse, pour lequel des formations continues sont organisées quatre fois par an à la centrale de la REGA.

POINTS FORTS QUALITATIFS 2023

La clinique Meiringen revoit sa stratégie en matière de gestion de la qualité pour être encore plus proche de ses clients et renforcer son orientation résultats:

- Projets de certification: recertification selon les critères de qualité SLH et maintien de la certification ISO 9001:2015 (système de gestion de la qualité) ainsi que certification selon la norme de qualité QuaThéDa 2020 (Qualité Thérapie Drogues Alcool) développée par l'Office fédéral de la santé publique (OFSP).
- Création d'un pool d'auditeurs internes pour garantir une vision plus large dans le cadre de nos audits internes.
- Enquêtes de satisfaction réalisées régulièrement et selon une périodicité définie auprès de tous les groupes de clientèle: patients, personnes hospitalisées (enquête permanente), prescripteurs et personnes assurant le suivi des soins. Analyse qualitative des remarques formulées dans les enquêtes.
- Regroupement de tous les types possibles de feed-back de la clientèle, afin de prioriser de manière optimale les aspects nécessitant la prise de mesures.
- Réexamen du CIRS / de toutes les possibilités de déclaration pour les membres du personnel concernant les améliorations possibles, les idées et suggestions, les plaintes et les presque accidents.
- Planification thérapeutique sur mesure, notamment concernant la création de centres de compétences.
- Numérisation: dans le but de compléter nos possibilités d'enquête, mise en place d'une solution électronique basée sur le web et autorisant des «feed-back immédiats».
- Mise en œuvre avérée de toutes les exigences de la loi révisée sur la protection des données.
- Modernisation et rénovation en douceur et durables de l'infrastructure du bâtiment historique Des Alpes

REQUALIFICATION SLH

Dernière requalification: 5 mai 2023

Prochaine requalification: été 2026

RÉSULTATS

Dans le cadre de l'évaluation de la satisfaction des patients menée en interne (MüPF), nous avons une nouvelle fois obtenu de très bons résultats. Le taux de recommandation (tous patients confondus, y c. le placement à des fins d'assistance) avoisine les 90% (taux de réponse de 71,5%). En ce qui concerne notamment les aspects «Collaboration avec la personne référente en matière de soins» et «Traitement avec respect par le personnel de la clinique», notre établissement a de nouveau réalisé d'excellents résultats.





MÉDECINE SOMATIQUE AIGUË
RÉADAPTATION
PSYCHIATRIE

CONTACT
Centre Hospitalier du Haut-Valais
Überlandstrasse 14 CH-3900 Brigue
T +41 27 604 33 33
Centre Hospitalier du Haut-Valais
Pflanzettastrasse 8 CH-3930 Viège
+41 27 604 33 33
szo.direktion@hopitalvs.ch



L'ÊTRE HUMAIN AU CENTRE. TELLE EST LA DEVISE QUE LE CENTRE HOSPITALIER DU HAUT-VALAIS APPLIQUE DE MANIÈRE SYSTÉMATIQUE AFIN D'OFFRIR À SES PATIENTS DES PRESTATIONS MÉDICALES, DES SOINS ET DES THÉRAPIES DE PREMIER ORDRE. EN ASSO-CIANT TECHNIQUES DE TRAITEMENTS ULTRAMODERNES ET MÉTHODES THÉRAPEUTIQUES EFFICACES, L'HÔPITAL DÉVELOPPE EN PERMANENCE SES EXIGENCES ÉLEVÉES EN MATIÈRE DE QUALITÉ.

Portrait de la clinique

Le Centre Hospitalier du Haut-Valais offre une vaste palette de soins ambulatoires, de jour et stationnaires dans les domaines de la médecine somatique aiguë, de la rééducation et de la psychiatrie. Les sites de Brigue et de Viège proposent une prise en charge médicale de premier ordre. Les patients du Centre Hospitalier du Haut-Valais sont au cœur de toutes les attentions et sont traités comme des hôtes. Très motivées, nos équipes mettent tout en œuvre pour offrir un accompagnement person-nalisé. Le but est que les patients puissent rentrer chez eux et reprendre leur vie quotidienne au plus vite. Les patients béné-ficient non seulement d'une prise en charge médicale et de

soins de haut niveau, mais aussi de prestations hôtelières ex-ceptionnelles. Une équipe dévouée se tient à la disposition des patients en division privée afin de répondre à leurs souhaits et besoins. Le Centre Hospitalier du Haut-Valais propose ainsi un ensemble de prestations parfaitement équilibré dans un cadre naturel hors du commun et réunit toutes les conditions pour garantir une guérison rapide et optimale.

Développement général

Le premier coup de pioche officiel pour la construction du nou-veau Centre Hospitalier du Haut-Valais à Brigue a été donné le



4 avril 2022. Baptisé United, le projet de construction de grande ampleur vise à réunir les deux sites existants de Brigue et de Viège sur le seul site de Brigue. Les travaux de construction du nouvel hôpital devraient être achevés en 2028. Outre le projet United, le Centre Hospitalier du Haut-Valais sur le site de Viège a rénové la division privée et adapté la structure du service d'admission des urgences aux processus optimisés de la nou-velle unité d'urgences. L'orientation stratégique définie en 2020 prévoit d'introduire le Lean Management en tant que pro-cessus d'amélioration continu dans toutes les cliniques du Centre Hospitalier du Haut-Valais. Déployé pour la première fois en 2021 dans la clinique d'orthopédie, le Lean Manage-ment a été instauré en 2022 dans la clinique de chirurgie. Du-rant cette même année, il a aussi été initié dans la clinique femme-enfant.

Le Centre Hospitalier du Haut-Valais met tout en œuvre afin de renforcer sans cesse son attractivité en tant qu'employeur. Il accorde donc une grande importance à la satisfaction des collaborateurs. Outre le développement des conditions d'enga-gement et la promotion ciblée de la gestion de la santé en entreprise, le Centre Hospitalier du Haut-Valais a mis en œuvre d'autres mesures afin d'alléger les tâches administratives des principaux groupes professionnels. Moins de travail adminis-tratif signifie plus de temps pour nos patients.

Points forts qualitatifs 2022

- ISO9001:2005 (recertification réussie)
- Membre des Swiss Leading Hospitals (première certification réussie en tant que premier hôpital public)
- Classé sur la liste des meilleures cliniques spécialisées en psychiatrie par la Handelszeitung et le magazine écono-mique PME

- Enhanced Recovery After Surgery ERAS® (première certifi-cation réussie)
- Swiss Cancer Network (première certification réussie)
- Hôpital Ami des Bébés UNICEF (première certification réussie)
- Fourchette Verte (première certification réussie)
- Introduction du Lean Management dans les cliniques de chirurgie, lancement du projet dans la clinique femme-enfant

Qualification SLH

Première qualification: septembre 2022
Prochaine requalification: septembre 2024

Résultats

Outre l'enquête ANQ réalisée périodiquement, le Centre Hospitalier du Haut-Valais effectue une enquête permanente sur la satisfaction des patients. Lors de l'enquête menée en interne, il a obtenu la note réjouissante de 4,6 sur une échelle allant de 1 à 5.

En 2022, la satisfaction des collaborateurs a été mesurée au moyen d'une analyse job-stress. La satisfaction du person-nel atteint l'excellent score de 78 %. Parallèlement à cette en-quête, un groupe de travail a été constitué en interne afin d'élaborer des propositions permettant d'accroître davantage l'attractivité de l'hôpital en tant qu'employeur.

Plus de temps pour les patients grâce à des processus optimisés. Des mesures Outcome internes montrent qu'après l'intro-duction des principes du Lean Management, la durée des soins prodigués aux patients a pu être augmentée de 30 minutes en moyenne.





KLINIK PYRAMIDE ZÜRICH

AVEC SA DEVISE «TOUJOURS À LA POINTE POUR VOUS», LA CLINIQUE PYRAMIDE DÉFINIT DES STANDARDS POUR LES PATIENTS AYANT CONCLU UNE 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 DE PRÉVENANCE ET DE DISCRÉTION.

PORTRAIT DE LA CLINIQUE

La clinique Pyramide est une clinique privée de premier plan, spécialisée en chirurgie et bénéficiant d’un emplacement de choix à Zurich. Elle a été fondée avec le célèbre bâtiment du même nom en 1993, à l’initiative du Dr med. Cédric A. George. Avec ses quelque 160 médecins et 110 collaborateurs, elle compte aujourd’hui parmi les principaux prestataires de chirurgie réparatrice et de chirurgie oncologique mammaire. Ses autres domaines de compétences englobent la chirurgie articulaire et du sport, la chirurgie gynécologique, la chirurgie du pied et de la main, la chirurgie ORL, la chirurgie ophtalmologique, la chirurgie thyroïdienne ainsi que la chirurgie

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



SPECIALITÉ SOMATIQUE AIGUË

DÉVELOPPEMENT GÉNÉRAL

En tant que clinique privée de petite envergure, nous nous sommes concentrés en 2022 également sur la prise en charge et le traitement individuels de nos patients et avons mis tout en œuvre pour satisfaire presque tous les souhaits et dépasser au quotidien les attentes de chacun.

CSS Quality Crystal Award 2022

En 2022, la clinique Pyramide s’est vu décerner un CSS Quality Crystal Award. Il s’agit là d’une nouvelle distinction remise à notre clinique privée de renom qui place depuis toujours la satisfaction des patients et la qualité au centre de ses activités. Attribué par le plus grand assureur maladie de base, le Quality Crystal Award distingue les hôpitaux et les cliniques qui obtiennent les meilleurs résultats en matière de satisfaction des patients et d’innovation.

Intégration dans le Swiss Medical Network et activités communes avec la clinique Bethanien

En 2021, la clinique Pyramide a été intégrée dans le Swiss Medical Network (SMN) et travaille depuis lors en étroite coopération avec la clinique Bethanien, qui fait également partie du SMN. Fin 2024, la clinique Pyramide quittera son emplacement actuel à Seefeld en ville de Zurich. Ses activités seront maintenues et intégrées dans le site existant de la clinique Bethanien, qui a fait l’objet d’une extension. D’ores et déjà responsable des deux établissements, le directeur Glen George joue le rôle de trait d’union et coordonne le rapprochement progressif des deux cliniques. En collaboration avec la clinique Bethanien, la clinique Pyramide poursuivra sa politique qui prévoit un alignement sans faille de ses prestations sur les besoins des patients tout en exploitant les possibilités offertes par l’infrastructure et la vaste couverture médicale du site Bethanien.

POINTS FORTS QUALITATIFS 2022

- Audit de surveillance selon la norme ISO 9001:2015 réussi
- Requalification réussie en tant que «Swiss Leading Hospital»
- Mise en œuvre d’une politique de qualité uniforme au niveau régional pour les cliniques (ZH/SH/SG) appartenant au Groupe Swiss Medical Network.
- Meilleure exploitation des synergies avec les cliniques de la région et développement des compétences multisites
- Identification des risques dans certains secteurs de la clinique et planification de mesures préventives
- Renforcement de l’équipe interne d’auditeurs, formation des nouveaux collaborateurs et réalisation à intervalles réguliers d’audits visant une amélioration continue des processus

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



- Participation aux mesures ANQ nationales
- Enquête sur la satisfaction des collaborateurs et évaluation du potentiel d’optimisation
- Formation des collaborateurs dans les domaines suivants: normes de qualité, sécurité au travail et protection de la santé, matéiovigilance, directives en matière d’hygiène, protection contre les incendies, mesures d’urgence, gestion du changement, alimentation saine, réduction du stress, amélioration de la qualité de vie, etc.

REQUALIFICATION SLH

Dernière requalification: 29 mars 2022

RÉSULTATS

Nous accordons une grande importance à la satisfaction de nos patientes et patients. Nous effectuons régulièrement des enquêtes, en analysons les résultats et les publions en toute transparence.

Satisfaction des patients (Mecon)

En 2022, le taux de réponse relatif à l’enquête de satisfaction permanente menée auprès des patients avoisinait 54 %.

Par rapport aux autres cliniques de soins aigus SLH, nous avons réalisé le meilleur résultat d’ensemble pour les dimensions suivantes:

- le domaine «Soins» ainsi que les critères «Compétences» et «Information»
- la «Compétence des médecins»
- le critère «Restauration» pour les prestations hôtelières

Nous nous réjouissons également d’avoir obtenu d’excellents résultats concernant la satisfaction générale des patients:

- Appréciation globale: 98,2 %
- Qualité/sécurité des patients: 99,1 %
- Taux de recommandation: 97,5 %



SPÉCIALITÉ RÉADAPTATION

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



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

PORTRAIT DE LA CLINIQUE

Dotée d’une infrastructure de tout premier plan, la clinique Reha Rheinfelden couvre toute la chaîne de réadaptation. Employeur attractif, l’établissement emploie quelque 720 spécialistes, accueille chaque année près de 2400 patients stationnaires et dispose de 204 lits en division privée, semi-privée ou commune. 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 SWISS REHA et fait partie des Swiss Leading Hospitals. En 2021, elle a reçu le certificat EFQM 4 étoiles «Reconnu pour l’Excellence».



DÉVELOPPEMENT GÉNÉRAL

Des défis majeurs à plusieurs niveaux

Après les années de pandémie 2020/2021, on a également observé sporadiquement en 2022 un regain des cas de contamination parmi les patients, ce qui a eu des répercussions négatives sur les journées de soins en raison des mesures d’isolement et de quarantaine. La situation déjà tendue en matière de logistique et de chaînes d’approvisionnement a encore été empirée par le conflit entre l’Ukraine et la Russie. Par conséquent, il a fallu s’accommoder de fortes hausses de prix pour se procurer les produits souhaités. En outre, la pénurie de main-d’œuvre spécialisée demeure un défi majeur. Celle-ci s’est considérablement aggravée de manière générale, mais en particulier dans les métiers du secteur de la santé. Du point de vue de la gestion d’entreprise, l’introduction du tarif ST Reha pour toute la Suisse au 1er janvier 2022 a constitué l’étape la plus importante. La demande de places dans des centres de réadaptation est toujours très élevée. On doit parfois faire face à un grand nombre d’inscriptions de patients au regard du nombre de lits disponibles. Cette situation est certes positive, mais elle montre aussi que la coordination et la communication avec les partenaires, c’est-à-dire en particulier les hôpitaux de soins aigus, sont très complexes.

POINTS FORTS QUALITATIFS 2022

– Depuis 2011, la clinique Reha Rheinfelden dispose d’un décompte des prestations et des frais certifié conformément aux directives REKOLE®. Le 07.12.2022, elle a passé avec succès l’audit de recertification, sans la moindre réserve, et le certificat REKOLE® lui a été délivré jusqu’en 2027.

- Le Medical Fitness de la clinique a obtenu la recertification du label Fitness Guide décerné par Fitness Classification AG. En outre, le Medical Fitness s’est vu attribuer la mention «Medical», car des physio-thérapeutes ainsi que des médecins se tiennent à disposition pour dispenser des conseils.
- Recertification du parc naturel par la fondation Nature & Economie. L’environnement parfaitement harmonieux des lieux est le fruit d’une planification à long terme des jardins de la clinique. La certification a été obtenue sans conditions ni remarques.

REQUALIFICATION SLH

Dernière requalification: 29 juin 2022
Prochaine requalification: 2024

RÉSULTATS

Enquête auprès des patients ANQ

S’agissant des six questions posées et du taux de retour du collectif, les résultats de la clinique Reha Rheinfelden se situent dans la moyenne de toutes les cliniques. Avec au moins 3,8 points et majoritairement 4 points obtenus sur une échelle allant de 1 à 5, la satisfaction des patients peut être qualifiée d’élevée, ce qui est très réjouissant.

Enquête auprès des patients MECON

Les résultats sont comparés au niveau stationnaire avec un pool de référence de 21 cliniques. La Reha Rheinfelden se situe à peu près dans le benchmark et met à profit les résultats pour optimiser et développer en permanence ses processus.



SPÉCIALITÉ RÉADAPTATION

CONTACT

Kliniken Valens

Taminaplatz 1, 7317 Valens

T +41 58 511 11 11

info@kliniken-valens.ch

www.kliniken-valens.ch



LA SUCCESS STORY DU GROUPE DE CLINIQUES VALENS COMMENCE AVEC LA FUSION DES CENTRES DE RÉADAPTATION VALENS ET WALENSTADTBERG, AUXQUELS SE SONT AJOUTÉES PAR LA SUITE LA RHEINBURG-KLINIK WALZENHAUSEN ET LA CLINIC BAD RAGAZ. TOUS LES SITES PROPOSENT DES PRESTATIONS MÉDICALES ULTRA-MODERNES, DES THÉRAPIES DE TOUT PREMIER PLAN ET UNE PRISE EN CHARGE INDIVIDUELLE. LES CLINIQUES VALENS SONT ÉGALEMENT À LA POINTE DE LA SCIENCE ET DE LA RECHERCHE.

PORTRAITS DES CLINIQUES

Les cliniques Valens disposent d’une très grande expertise dans les domaines suivants: réadaptation neurologique, musculo-squelettique, oncologique interne, cardiologique, pneumologique, gériatrique et psychosomatique ainsi qu’en psychiatrie.

Un séjour à l’hôpital signifie souvent pour les personnes concernées et les membres de leur famille une plongée dans l’inconnu et une rupture marquante avec leur quotidien. Les cliniques Valens aident les patients à atteindre leurs objectifs, malgré les défis posés, afin qu’ils puissent, dans la mesure du possible, retrouver leur vie familiale, sociale et professionnelle.

Les traitements se basent sur des concepts de réadaptation éprouvés ainsi que sur des programmes scientifiquement fondés et développés en continu. Les cliniques Valens veillent aussi à offrir à leur patientèle un environnement agréable avec des prestations hôtelières et des services de qualité.

Le contrôle permanent de la qualité dans tous les domaines et le développement en continu de l’ensemble de l’équipe sont des facteurs de succès déterminants.



POINTS FORTS QUALITATIFS 2022

- Après l’adhésion aux Swiss Leading Hospitals en 2021, le respect des critères de l’association a été contrôlé et confirmé pour la première fois en 2022 par l’organe de certification SQS.
- Les cliniques Valens appliquent le modèle EFQM. Les résultats obtenus lors de l’assessment externe «Recognised by EFQM» selon le modèle de 2020 ont été utilisés et mis à profit pour développer l’organisation et le système de management (management reviews annuels en interne).
- En 2022, les cliniques Valens ont également obtenu le label «Meilleur employeur Suisse».
- La Rehab Academy et le centre de formation et de perfectionnement des cliniques Valens ont été certifiés avec succès selon la nouvelle norme révisée eduQua:2021.
- Les feed-back internes des patients sur la satisfaction («Votre avis nous est précieux») ont été uniformisés à l’échelle du groupe.
- Tous les sites des cliniques ont été équipés de la même plateforme de déclarations d’incidents critiques (Critical Reporting System, CRS).
- Une enquête a été menée auprès des collaborateurs du centre de réadaptation Valens sur le thème de la restauration. Les résultats ainsi obtenus ont permis de développer un concept pour le nouveau restaurant du personnel.
- La Rheinburg-Klinik a reçu le label «Meilleures cliniques spécialisée de Suisse» dans la catégorie réadaptation. Pas moins de 270 établissements ont été passés en revue dans le cadre de ce classement externe systématique.

- Grande qualité des produits alimentaires, régionalité, faibles distances de transport et absence de gaspillage sont autant d’exigences qui vont de soi à la Rheinburg-Klinik. En obtenant une troisième couronne «Culinarium» en 2022, la Rheinburg-Klinik a atteint le niveau d’exigences le plus élevé de la certification «Culinarium».
- Les cliniques Valens réalisent systématiquement des enquêtes de satisfaction auprès des collaborateurs, des patients et des prescripteurs.

QUALIFICATION SLH

Première qualification: 18. März 2021
Prochaine requalification: 10. Mai 2023

RÉSULTATS

En 2021, les médecins assistants des cliniques Valens ont une nouvelle fois attribué une note supérieure à la moyenne à la qualité de la formation continue. Le groupe de cliniques a été certifié établissement de formation postgraduée par l’Institut suisse pour la formation médicale postgraduée et continue (ISFM).

Dans le cadre d’une enquête menée en 2021 auprès des collaborateurs à l’échelle du groupe, aucun recul significatif de la satisfaction des collaborateurs n’a été constaté par rapport au dernier sondage de 2019 et ce, malgré le contexte difficile lié au coronavirus.



SPÉCIALITÉ PSYCHIATRIE

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



À L'ÉCOUTE ET COMPÉTENTS. GRÂCE À NOTRE CONCEPT UNIQUE DE CLINIQUE-HÔTEL, NOUS PROPOSONS AUX PATIENTES ET AUX PATIENTS DE TOUTES LES CATÉGORIES D'ASSURANCE DES TRAITEMENTS MÉDICAUX COMPLETS ET BEAUCOUP DE CONFORT AINSI QUE DES PRESTATIONS COMPLÉMENTAIRES ATTRAYANTES POUR LES PERSONNES ASSURÉES EN DIVISION PRIVÉE.

DÉVELOPPEMENT GÉNÉRAL

Les premiers mois de l'année ont été placés sous le signe de l'évaluation EFQM dans le cadre de l'Award for Excellence 2022, qui a eu lieu en mars 2022. À notre plus grande joie, nous avons une nouvelle fois décroché la note de cinq étoiles et remporté le prix ESPRIX.

Notre établissement a plus particulièrement convaincu par «la culture axée sur les valeurs, l'orientation clients au sein de la clinique et de l'hôtel, la forte orientation collaborateurs, la culture du consensus dans le management et les relations solides nouées avec les partenaires commerciaux, sans oublier l'engagement sociétal, notamment dans les domaines de l'optimisation énergétique et de la protection du climat.»

L'être humain au cœur de nos préoccupations:
le modèle de management Schützen

Les hôtes, les patientes et les patients ainsi que les partenaires constituent notre priorité absolue. Nous les accueillons avec beaucoup de prévenance et un grand sens du service, leur proposons des prestations fiables dans une atmosphère à la fois chaleureuse, détendue et stimulante. Nous accordons à nos hôtes toute notre attention et plaçons leurs besoins individuels au cœur de nos préoccupations. Instaurer une relation de soutien empreinte de respect et de confiance avec nos patientes et patients ainsi que leurs proches est pour nous essentiel. Nous veillons en outre à entretenir avec nos partenaires de coopération, nos fournisseurs et entre nous une collaboration constructive et amicale.

PORTRAIT DE LA CLINIQUE

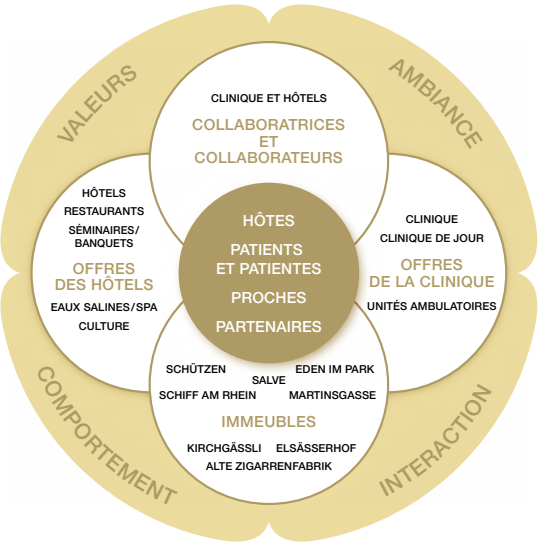
Depuis plus de 40 ans, la Klinik Schützen Rheinfelden figure en Suisse alémanique parmi les établissements leaders en psychosomatique, en psychiatrie et en psychothérapie. Elle est spécialisée dans le traitement de personnes atteintes de dépression, de troubles anxieux ou compulsifs, en situation de crise ou sujettes à des réactions aiguës à un facteur de stress (p. ex. lors de conflits sur le lieu de travail, en cas de burn-out, de pertes ou d'expériences traumatisantes), souffrant de troubles alimentaires ou de la personnalité, de maladies (chroniques) de la douleur ou encore de maladies psychiques en cas de cancer (psycho-oncologie).

Le concept de clinique-hôtel: réunir clinique et hôtel sous un même toit

Grâce à notre concept de clinique-hôtel, les patientes et patients de la clinique bénéficient de compétences médicales de pointe et d'un grand confort tout au long de leur séjour. Les unités stationnaires de la clinique se trouvent dans les trois bâtiments historiques des Hôtels Schützen Rheinfelden, qui accueillent également des hôtes externes. Des services hôteliers hors pair garantissent aux patientes et aux patients confort et bien-être dans un environnement agréable et contribuent ainsi à leur guérison.

Reconnu par les caisses-maladie

Nous prenons en charge des patientes et patients venus de tous les cantons suisses et de l'étranger, toutes catégories d'assurance confondues. La clinique figure sur les listes des hôpitaux des cantons d'Argovie, Lucerne et Soleure.



POINTS FORTS QUALITATIFS 2022

- Évaluation EFQM dans le cadre de l'Award for Excellence 2022
- Participation au projet pilote ANQ pour la mesure outcome dans le secteur ambulatoire intermédiaire (clinique de jour)
- Mise en place de l'enquête auprès des proches en tant qu'enquête permanente
- Écobilan
- Enquête de mobilité auprès des collaborateurs

REQUALIFICATION SLH

Dernière requalification: 31 mai 2021
Prochaine requalification: 7 novembre 2023

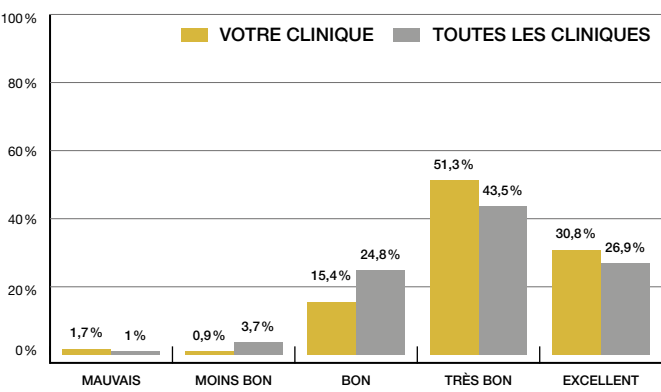
RÉSULTATS

L'enquête nationale de satisfaction des patients est organisée tous les deux ans durant les mois d'avril à juin. Elle est réalisée à la fin du séjour en clinique et porte sur les thèmes suivants:

- Qualité des traitements
- Possibilité de poser des questions
- Clarté des réponses
- Informations sur les médicaments durant le séjour
- Intégration dans le plan de traitement
- Préparatifs de sortie

Taux de réponse de la clinique Schützen Rheinfelden: 70,2 %
Taux de réponse de toutes les cliniques: 56,4 %

Qualité des traitements



Résultat des traitements 2021

- Différentiel HoNOS (valeur moyenne): 4,99 (échelle +/- 48)
- Différentiel BSCL (valeur moyenne): 30,08 (échelle +/- 212)
- Les données pour 2022 ont déjà été transmises. La qualité des données que nous fournissons est une nouvelle fois excellente et largement supérieure aux taux de réponse requis. <https://www.anq.ch>

Satisfaction Des Clients Hôtellerie/Restauration

- En 2022, l'indice de satisfaction des hôtes de nos restaurants a atteint 4,73 sur 5, ce qui correspond à 94,6 %.
- Nos clients ont été interrogés sur foratable concernant les critères service, cuisine, ambiance et prix/prestation. Nous avons reçu 300 évaluations.
- Par ailleurs, nos clients nous évaluent également via la plateforme Trustyou qui regroupe les valeurs de Google et de TripAdvisor. Nous avons obtenu la note de 94,98 pour le restaurant «Eden», de 90,1 pour le «Schützen» et de 90,63 pour le «Schiff», ce qui correspond au statut «excellent».



SPÉCIALITÉ SOMATIQUE AIGUË

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



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

Avec le centre médical Orthopädie am See, la clinique Seeschau est depuis 2021 le Medical Partner du club de hockey HC Thurgovie, du club de handball Kreuzlingen et du Lindaren Volleyamriswil. Grâce à ces partenariats, le service d’orthopédie a pu être développé davantage en 2022, ce qui a eu des conséquences sur le nombre d’hospitalisations. En effet, avec un total de 2’331 sorties, le nombre de cas traités dans le secteur stationnaire a progressé de 13,4 % par rapport à l’année précédente. Avec 4’519 traitements ambulatoires, la clinique a enregistré

une augmentation de 40,5 %. La hausse observée dans le secteur ambulatoire repose principalement sur la nouvelle saisie des examens préopératoires introduite à la mi-2021.

Après deux années de travaux, le nouveau hall d’entrée, la zone d’admission des patients, qui a été agrandie, et la cafétéria ont été mises en service en avril 2022. Grâce à un large puits de lumière, le hall d’entrée dont la hauteur s’étend sur deux étages est particulièrement vaste et offre une belle luminosité. Des sièges supplémentaires y ont été installés et rendent le temps d’attente agréable. Trois postes de travail supplémentaires ont été créés dans des bureaux séparés pour l’admission des patients. Les entretiens d’admission et de clarification avec les patients peuvent ainsi être effectués dans un environnement calme et discret. Dotée d’un bel espace extérieur, la nouvelle cafétéria invite les patients et leurs proches à se détendre dans un cadre agréable.

En interne, la clinique a continué d’optimiser ses processus dans le secteur opérationnel. L’objectif est de simplifier et d’automatiser en grande partie la saisie des prestations dans le domaine des opérations chirurgicales. La clinique Seeschau poursuivra encore ce projet durant les années à venir. Une amélioration a également été apportée aux services hôteliers. Désormais, toutes les commandes supplémentaires dans les chambres des patients seront saisies à l’aide de tablettes et transmises par voie numérique au système d’information clinique (SIC). Ce processus garantit un établissement rapide des factures lors de la sortie et simplifie ainsi grandement les processus liés au suivi des patients. Dans le domaine des soins, une formation encadrée par des intervenants externes a été mise en œuvre afin de promouvoir l’esprit d’équipe et a connu un succès important et durable. Le développement continu des normes de soins visant à l’optimisation des processus a constitué un autre élément central dans le domaine des soins.

POINTS FORTS QUALITATIFS 2022

- En 2022, la clinique Seeschau a participé aux mesures ANQ suivantes prévues pour les soins aigus: infections postopératoires avec Swisssno, enregistrement des prothèses de hanche et de genou (SIRIS), réhospitalisations, mesure de la prévalence chutes et décubitus, mesure de la prévalence des infections nosocomiales et utilisation des agents antimicrobiens.
- Évaluation sur l’année de la satisfaction des patients avec MECON. Objectif: maintien de la satisfaction des patients à un niveau élevé
- Poursuite du projet de numérisation du système de signallement CIRS

- Poursuite du projet «Organisation de la journée» visant à améliorer la communication et la collaboration entre les différents secteurs

REQUALIFICATION SLH

Dernière requalification: septembre 2021
Prochaine requalification: 14 septembre 2023

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 à nouveau une performance de haut niveau. Lors de l’évaluation annuelle, elle a obtenu dans les secteurs des soins (critère humanité), de l’hôtellerie et des infrastructures le meilleur résultat global par rapport à toutes les cliniques SLH actives dans le domaine de la somatique aiguë.

Requalification Rekole

Le 24 mai 2022, la clinique Seeschau a obtenu avec succès la requalification selon REKOLE®: la clinique Seeschau AG dispose de ressources techniques et personnelles appropriées pour permettre un calcul des coûts et des prestations pertinent et conforme aux prescriptions du manuel REKOLE®, 5^e édition 2018, au corrigenda et aux diverses décisions REK.

Requalification ISO

Le 19 août 2022, la clinique Seeschau a été recertifiée avec succès selon la norme ISO 9001:2015: le système de gestion de la qualité est bien établi. Les possibilités d’amélioration sont identifiées et mises en œuvre. La documentation est clairement structurée et compréhensible. Les exigences légales sont respectées. Les prescriptions en matière de gestion de la qualité sont appliquées par les collaborateurs. Le management review est pertinent. Les modifications nécessaires pour améliorer la qualité sont initiées et mises en œuvre.





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



AVEC SES OFFRES MÉDICALES AXÉES SUR L'INTERDISCIPLINARITÉ, LA CLINIQUE PRIVÉE VILLA IM PARK EST OUVERTE À TOUTES LES CATÉGORIES D'ASSURANCE. LA CLINIQUE EST TRADITIONNELLEMENT LIÉE À LA RÉGION DU PLATEAU ET FAIT PARTIE DU GROUPE DE CLINIQUES PRIVÉES SWISS MEDICAL NETWORK DEPUIS 2013.

PORTRAIT DE LA CLINIQUE

Parfaitement intégrée dans le paysage hospitalier du plateau, où elle joue un rôle actif, la clinique Villa im Park offre des prestations innovantes dans un cadre intime.

Chaque année, quelque 1400 interventions y sont effectuées par 40 médecins agréés, et plus de 450 bébés y voient le jour. L'établissement, qui fait partie depuis 2013 du Swiss Medical Network, compte parmi ses compétences clés l'orthopédie, l'obstétrique et l'urologie. La clinique se trouve dans une magnifique propriété historique qui a été complétée par une extension moderne. Elle compte 52 lits dans des chambres confortables, exclusives et luxueusement équipées. Les travaux d'extension et de transformation ont aussi conduit à la création d'une nouvelle clinique de jour, de trois salles d'opération ultramodernes et d'une nouvelle zone de réception.



DÉVELOPPEMENT GÉNÉRAL

Rapid Recovery

La situation sanitaire liée au COVID-19 s'étant stabilisée, la clinique Villa im Park a pu à nouveau se concentrer sur ses projets durant l'année sous revue. La mise en œuvre du parcours patient Rapid Recovery s'est poursuivie. Il s'agit d'un modèle de prise en charge global garantissant aux patients un parcours de soin optimal et d'excellente qualité depuis la décision de l'opération jusqu'à la phase de réadaptation qui suit l'hospitalisation. Autre point positif, la collaboration interdisciplinaire et interprofessionnelle s'en trouve aussi améliorée. Le but visé est de renforcer, voire d'augmenter l'autonomie des patients grâce à une mobilisation plus rapide rendue possible par une gestion médicamenteuse optimale de la douleur, une information approfondie et fiable des patients et l'implication active de ces derniers dans leurs traitements.

La mise en œuvre et, partant, la phase de projet seront achevées à l'été 2023. Le projet évoluera en continu au-delà de la durée initiale prévue afin de suivre les résultats innovants et basés sur des preuves qui sont issus de la recherche.

POINTS FORTS QUALITATIFS 2022

ISO 9001:2015

La clinique Villa im Park est certifiée ISO 9001:2015, une norme largement répandue au niveau national et international et qui autorise des comparaisons. Cette norme indique les exigences qui doivent être remplies en ce qui concerne aussi bien les besoins des clients que la qualité des produits et des services. Il s'agit d'un instrument éprouvé qui permet de rendre les processus opérationnels plus transparents et donc d'optimiser l'efficacité des prestations de la clinique.

Le dernier audit de surveillance a été passé en septembre 2022 sans que le moindre écart de conformité n'ait été constaté.

Swiss Leading Hospitals (SLH)

En tant que clinique membre des SLH, la clinique Villa im Park s'engage à respecter les normes de qualité les plus élevées dans tous ses domaines d'activité. La combinaison des critères de réalisation et de développement SLH incite à une amélioration continue. Résultat: un niveau de qualité tangible pour les patients, qui peut être qualifiée de BEST IN CLASS.

REQUALIFICATION SLH

Dernière requalification: 9 mars 2023



ZURZACHCare

SPÉCIALITÉ RÉADAPTATION

CONTACT

ZURZACH CARE | Rehaklinik Bad Zurzach

Quellenstrasse 36 | 5330 Bad Zurzach

T +41 56 269 51 51

info@zurzachcare.ch

www.zurzachcare.ch



LE GROUPE ZURZACH CARE EST LEADER DANS LA PRÉVENTION, LE TRAITEMENT, LA RÉADAPTATION ET LA RÉINSERTION. NOUS ACCOMPAGNONS NOS PATIENTES ET NOS PATIENTS DANS TOUTES LES PHASES DE LA RÉADAPTATION AVEC UNE OFFRE PERFORMANTE ET DE HAUT NIVEAU.

PORTRAIT DE LA CLINIQUE

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

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



DÉVELOPPEMENT GÉNÉRAL

Développement du secteur Angiologie

Dans le domaine de la réadaptation angiologique, ZURZACH Care a mis en place un vaste réseau avec des cliniques de soins aigus et souhaite à cet égard renforcer les échanges entre les médecins spécialistes et entre les cliniques. Dans ce contexte, des projets sont en cours pour étendre le traitement des plaies en faisant appel à de nouveaux appareils et à de nouvelles méthodes. ZURZACH Care est la seule entreprise à proposer une réadaptation angiologique aussi bien ambulatoire que stationnaire.

Mise œuvre du concept de diabète

Le développement des compétences en diabétologie a commencé dès 2021. C'est à présent tout un concept qui est mis en œuvre. En font partie la mise en place de consultations comprenant conseil, prévention et intégration, au sens d'un projet global de prévention contre les maladies cardiovasculaires. Dans ce cadre, le développement de la cuisine diététique, l'amélioration générale de l'offre avec l'implication d'un spécialiste du diabète et d'un diabétologue ainsi que le développement des conseils de nutrition sont également prévus.

Projet d'innovation européen «Recovery Fun»

ZURZACH Care utilise depuis des années des robots et des thérapies basées sur la technologie en complément des thérapies classiques. Sur le site de Bad Zurzach, l'entreprise participe depuis 2022, avec sept autres organisations, au projet d'innovation européen «Recovery Fun», en tant que partenaire clinique. Le projet se concentre sur la télé-réadaptation dans le cadre de vie des personnes concernées au moyen de la réalité virtuelle. Les personnes âgées voient ainsi leur motivation renforcée et bénéficient d'un entraînement de longue durée, qui devrait leur permettre de vivre plus longtemps de manière autonome.

POINTS FORTS QUALITATIFS 2022

L'orientation stratégique de ZURZACH Care consiste à axer systématiquement les prestations du groupe sur toute la chaîne de prise en charge, de la prévention à la réinsertion en passant par les traitements et la réadaptation.

L'ensemble de ces prestations sont proposées sous une forme stationnaire ou ambulatoire sur le site de Bad Zurzach. L'équipe médicale a été renforcée avec l'arrivée de plusieurs spécialistes dans les domaines de la réadaptation neurologique et musculosquelettique, ce qui a permis d'élargir les compétences de la clinique.

- Développement des prestations tout au long de la chaîne de prise en charge
- Développement de la réadaptation gériatrique et mise en réseau avec d'autres cliniques du groupe
- Extension de l'offre de cardiologie avec un accent mis sur l'échocardiographie de stress
- Intensification de la formation continue afin d'améliorer les compétences professionnelles dans tous les groupes de métiers
- Reconnaissance par l'ISFM/FMH comme établissement de formation postgraduée pour les médecins en rhumatologie (cat. C pour un an), PMR (cat. A pour deux ans), médecine interne générale (cat. C pour un an)
- Réalisation d'enquêtes auprès des médecins référents et d'une enquête optimisée sur la satisfaction des patients suivie de mesures d'amélioration.
- Audit «SW!SS REHA» passé avec succès en novembre 2022
- Énovation de l'unité privée A7

REQUALIFICATION SLH

Dernière requalification: 25 mai 2022
Prochaine requalification: 2024





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