

The Swiss Leading Hospitals

Un label de qualité



THE SWISS
LEADING 
HOSPITALS

approved by SQS

BEST
IN
CLASS


CLINIQUE GÉNÉRALE
Ste-Anne

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



CONTACT

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

Une clinique d'excellence et de valeurs



DIANE COTTING
DIRECTRICE

Fondée en 1932, la clinique a été intégrée en 2005 à Swiss Medical Network, l'un des deux groupes privés de Suisse, regroupant 22 cliniques et hôpitaux et une trentaine de centres ambulatoires répartis dans 13 cantons. Elle dispose de 72 lits stationnaires et ambulatoires. Près de 90 médecins agréés et 127 collaborateurs offrent aux patients un suivi médical de tout premier ordre, dans une ambiance personnalisée et un environnement agréable. Parmi ses principales spécialités médicales figurent l'orthopédie, la traumatologie de l'appareil locomoteur, la chirurgie de la main, la neurochirurgie, la chirurgie, la gynécologie ainsi que l'ORL.

En tant qu'hôpital répertorié, et donc accessible à tous les patients quelle que soit leur couverture d'assurance, la clinique assure des mandats de service public et est inscrite dans un processus d'amélioration de qualité et de sécurité. Grâce à notre adhésion au développement national pour la qualité (ANQ), nous mesurons tout au long de l'année différents indicateurs primordiaux. De l'examen médical initial à la rééducation, en passant par la pose du diagnostic et l'intervention chirurgicale, nos équipes assurent une prise en charge globale couvrant l'intégralité des soins. Des équipes interdisciplinaires composées de médecins et de professionnels de soins, sont disponibles 24 heures sur 24. La Clinique Générale est certifiée ISO 9001 et Swiss Leading Hospitals (SLH).

Une prise en charge globale personnalisée

**QUALITÉ ET SÉCURITÉ:
NOS PRIORITÉS AU
QUOTIDIEN**



DÉVELOPPEMENT GÉNÉRAL

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

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



DES PRESTATIONS HÔTELIÈRES DE QUALITÉ ET ADAPTÉES À VOS BESOINS

POINTS FORTS QUALITATIFS 2020

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

REQUALIFICATION SLH

Première certification: 3 avril 2019

Prochaine Re-Qualification: 18 mai 2021

L'assurance qualité est déterminante en situation de crise



RAYMOND LORETAN
PRÉSIDENT DES SLH

2020 a été pour les cliniques SLH la première année d'application du nouveau système «Q» après la fin de la phase de convergence, mais dans des conditions fortement compliquées par la pandémie de Covid-19. Durant cette année marquée par des risques de contagion, des interruptions d'exploitation, de fermetures partielles, l'interdiction d'interventions électives non urgentes et la réquisition de personnel au profit des hôpitaux publics, il était d'une importance capitale de maintenir les traitements à un niveau de qualité irréprochable. Les cliniques SLH ont su relever ces défis avec une parfaite maîtrise tout en appliquant toutes les mesures nécessaires de garantie de la qualité SLH.

Je suis donc fier de constater que les cliniques SLH ont fait un excellent travail pour l'assurance qualité dans des conditions marquées par la pandémie de Covid-19. Et l'on peut affirmer que le système de qualité SLH a fait la preuve de sa résistance aux crises. La qualité des prestations médicales et des services sera d'une grande importance au moment du redémarrage de notre système hospitalier. Seuls s'imposeront les acteurs qui font plus que le minimum et plus que leurs concurrents. C'est exactement la démarche des membres de The Swiss Leading Hospitals, grâce notamment aux exigences de qualité de la plus importante organisation de qualité du paysage hospitalier suisse. Ils créent d'authentiques plus-values en matière d'assurance qualité, aussi bien dans le domaine des prestations médicales que dans celui de l'hôtellerie, et accroissent ainsi leur attractivité et la sécurité des patients.

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

Excellence en termes de qualité.

CHARTA

BEST
IN CLASS
APPROVED
BY SQS

THE SWISS
LEADING 
HOSPITALS

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.

BEST IN CLASS – malgré des conditions difficiles



JULIA PAPPACENA
COMMISSION QUALITÉ
SLH

En 2020, les activités menées sur le thème de la qualité par les Swiss Leading Hospitals (SLH) ont pu être poursuivies avec succès, malgré les défis posés par le coronavirus. Le catalogue des critères, qui constitue un élément important du concept d'excellence des SLH, a été développé dans un souci d'optimisation permanente. En dépit de la situation difficile liée à la pandémie, sept audits de requalification ont été réalisés, dans le respect des concepts de protection. À cet égard, le niveau de qualité élevé des cliniques membres et leur fort engagement envers les SLH ont pu être attestés.

Grâce à la collaboration constructive établie avec l'Association Suisse pour Systèmes de Qualité et de Management (SQS) et aux fructueux échanges d'expériences avec les gestionnaires de la qualité des cliniques, les SLH ont pu perfectionner à nouveau l'an passé leur concept d'excellence et adapter certains points du catalogue des critères.



FABIO CASGNOLA
COMMISSION QUALITÉ
SLH

Les workshops Qualité ont mis l'accent sur les pratiques «BEST IN CLASS» qui ont été présentées au printemps par la Clinique de La Source et, au cours de l'été, par le Bethesda Spital.

En ce qui concerne le volet «technique», des échanges importants et constructifs ont eu lieu en 2020 avec MECON. Pour 2021, nous avons le projet commun de rechercher des solutions et des instruments numériques prometteurs qui permettront d'optimiser l'exploitation des enquêtes MECON et leurs retours.

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



THÈMES PARTICULIERS

LABELS Q OBTENUS: EFQM *** /
ISO 9001 (OU EN 15224)

CHARTA

The Swiss Leading Hospitals

Cliniques membres

Médecine somatique aiguë

BETHESDA SPITAL AG, BASEL

www.bethesda-spital.ch

CLINICA ARS MEDICA, GRAVESANO

www.arsmedica.ch

CLINICA SANT'ANNA, SORENGO

www.clinicasantanna.ch

CLINIQUE DE LA SOURCE, LAUSANNE

www.lasource.ch

CLINIQUE GÉNÉRALE-BEAULIEU, GENÈVE

www.beaulieu.ch

CLINIQUE GÉNÉRALE STE-ANNE SA, FRIBOURG

www.cliniquegenerale.ch

KLINIK PYRAMIDE AM SEE, ZÜRICH

www.pyramide.ch

KLINIK SEESCHAU AM BODENSEE, KREUZLINGEN

www.klinik-seeschau.ch

PRIVATKLINIK BETHANIEN, ZÜRICH

www.klinikbethanien.ch

PRIVATKLINIK LINDBERG, WINTERTHUR

www.lindberg.ch

PRIVATKLINIK VILLA IM PARK, ROTHRIST

www.villaimpark.ch

Réadaptation

AARREHA SCHINZNACH, SCHINZNACH-BAD

www.aarreha.ch

KLINIK SCHLOSS MAMMERN, MAMMERN

www.klinik-schloss-mammern.ch

ZURZACH CARE, BAD ZURZACH

www.zurzachcare.ch

REHA RHEINFELDEN, RHEINFELDEN

www.reha-rheinfelden.ch

Psychiatrie

KLINIK SCHÜTZEN RHEINFELDEN, RHEINFELDEN

www.klinikschuetzen.ch

PRIVATKLINIK HOHENEGG AG, MEILEN AM ZÜRICHSEE

www.hohenegg.ch

PRIVATKLINIK MEIRINGEN, MEIRINGEN

www.privatklinik-meiringen.ch



THE SWISS LEADING HOSPITALS

approved by SQS



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'arborez 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.



CLINIQUE GÉNÉRALE STE-ANNE
Rue Hans-Geiler 6, CH-1700 Fribourg
T +41 26 350 01 11
info@cliniquegenerale.ch
www.cliniquegenerale.ch

**THE SWISS
LEADING 
HOSPITALS**

approved by SQS

THE SWISS LEADING HOSPITALS
St. Jakobs-Strasse 25, Case postale 135, CH-4010 Bâle
T +41 61 421 35 55
info@slh.ch, www.slh.ch