

# 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.



## 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 21 cliniques et hôpitaux et autant de centres ambulatoires répartis dans 13 cantons. Elle dispose de 72 lits. Près de 90 médecins agréés et 127 collaborateurs offrent aux patients un suivi médical de tout premier ordre, dans une ambiance personnalisée et un environnement agréable. Parmi ses principales spécialités médicales figurent l'orthopédie, la traumatologie de l'appareil locomoteur, la chirurgie de la main, la neurochirurgie, la chirurgie, la gynécologie ainsi que l'oto-rhino-laryngologie (ORL).

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

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



### 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 prise en charge globale personnalisée

## DÉVELOPPEMENT GÉNÉRAL

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

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

## DES NOUVEAUX SERVICES POUR VOTRE CONFORT

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



## DES PRESTATIONS HÔTELIÈRES DE QUALITÉ ET ADAPTÉES À VOS BESOINS

## POINTS FORTS QUALITATIFS 2019

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

## REQUALIFICATION SLH

Première certification: 3 avril 2019

Prochaine Re-Qualification: avril 2021

# The Swiss Leading Hospitals

## Le nouveau système d'assurance qualité SLH a prouvé son efficacité



RAYMOND LORETAN  
PRÉSIDENT DES SLH

Le travail de l'association SLH a encore gagné en importance à la suite du sévère confinement imposé aux hôpitaux privés dans le cadre des mesures prises par la Confédération et les cantons contre la pandémie Covid-19. Dans cette nouvelle concurrence entre fournisseurs de prestations, la qualité des prestations médicales et des services sera déterminante. Les membres de SLH sont prêts à relever les défis de cette concurrence. L'application imminente au niveau de l'ordonnance de la révision de la LAMal dans le domaine de l'assurance qualité renforcera le rôle de la qualité dans la concurrence entre les fournisseurs de prestations. Dans ce contexte, les compétences et la composition de la future commission nationale de la qualité sont particulièrement importants. Le concours de la qualité permet aux acteurs, qui font plus que le minimum nécessaire et plus que leurs concurrents, de s'imposer sur le marché. C'est exactement ce que font les membres de The Swiss Leading Hospitals en agissant dans un important réseau de protection de la qualité au sein du paysage hospitalier suisse. Ils créent d'authentiques plus-values en matière d'assurance qualité, aussi bien dans le domaine des prestations médicales que dans celui de l'hôtellerie, et accroissent ainsi leur efficacité et la sécurité des patients.

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

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

# 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.

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



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



**JULIA PAPPACENA**  
COMMISSION QUALITÉ  
SLH

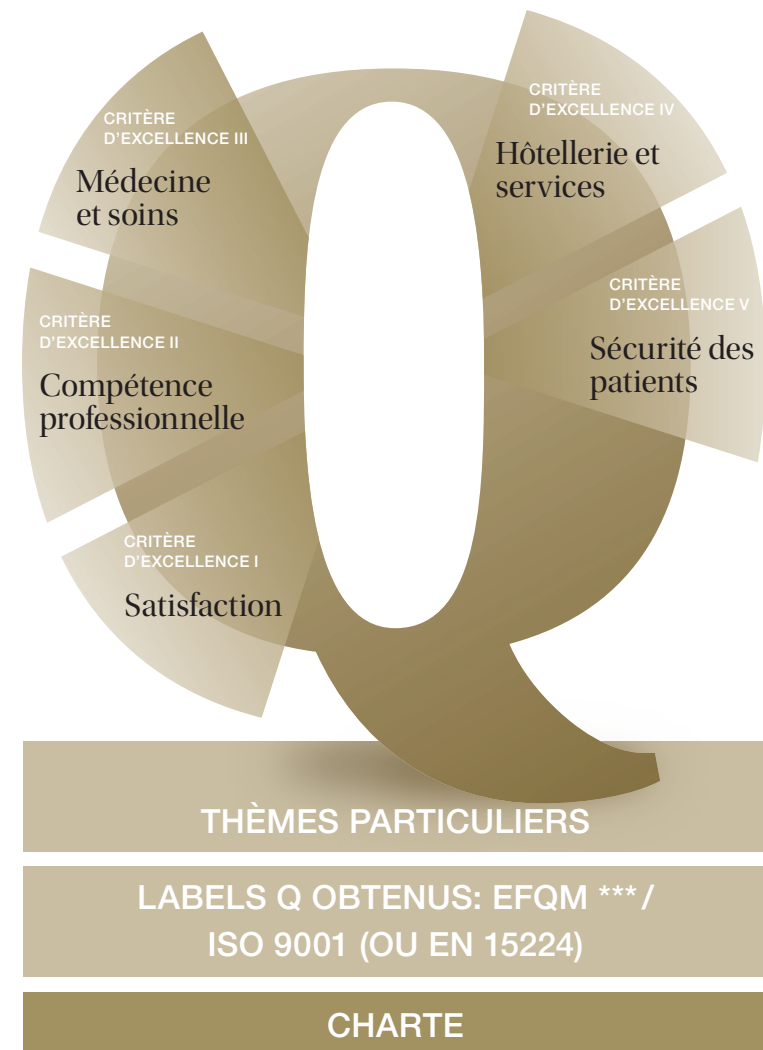
Fin 2019 SLH a pu clore avec succès la phase de convergence de deux ans avec l'introduction d'un nouveau concept d'excellence et d'une certification qualitative à deux niveaux. Le grand engagement manifesté par les membres en faveur de la réalisation de ces objectifs qualitatifs confirme que le concept SLH bénéficie d'un large soutien et qu'il renforce l'idée d'excellence animant l'association.

La condition d'une demande d'adhésion à SLH est une certification ISO ou EFQM. Pour obtenir le label SLH, 48 critères qualitatifs spécifiques doivent être satisfaits. Ces derniers sont divisés en critères de satisfaction et critères de développement dont l'application est vérifiée par des audits. La conformité avec les critères de satisfaction et la réponse aux critères de développement sont vérifiées et évaluées tous les deux ans par une autorité de certification externe, l'Association Suisse pour les Systèmes de Qualité et de Management (SQS). Le résultat de l'année 2019 était très réjouissant: les huit audits effectués ont eu des résultats extrêmement positifs. Il a ainsi été possible de recertifier cinq cliniques et d'accueillir au sein de SLH trois nouveaux membres du secteur de la somatique aiguë, dont deux situées au Tessin. SLH est donc désormais présent dans les trois régions linguistiques du pays, ce qui permettra des échanges d'expériences et des analyses des questions de qualité encore plus différenciés.

A la fin de cette phase de convergence, il est donc permis de constater que tous les membres SLH offrent une large palette de prestations de qualité couvrant tous les domaines nécessaires à une prise en charge des patients complète et d'une qualité supérieure à la moyenne.



**FABIO CASGNOLA**  
COMMISSION QUALITÉ  
SLH



# The Swiss Leading Hospitals

## Cliniques membres



THE SWISS  
LEADING HOSPITALS

approved by SQS

### Médecine somatique aiguë

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

### Réadaptation

KLINIK SCHLOSS MAMMERN, MAMMERN	<a href="http://www.klinik-schloss-mammern.ch">www.klinik-schloss-mammern.ch</a>
REHA CLINIC AG, BAD ZURZACH	<a href="http://www.rehaclinic.ch">www.rehaclinic.ch</a>
REHA RHEINFELDEN, RHEINFELDEN	<a href="http://www.reha-rheinfelden.ch">www.reha-rheinfelden.ch</a>

### Psychiatrie

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



## 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](mailto:info@cliniquegenerale.ch)

[www.cliniquegenerale.ch](http://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](mailto:info@slh.ch), [www.slh.ch](http://www.slh.ch)