

The Swiss Leading Hospitals

Rapport Qualité 2021/22

BEST
IN
CLASS

THE SWISS
LEADING  HOSPITALS

approved by SQS

Sommaire

ÉDITORIAL	4
CHARTA	5
DU CHANGEMENT AUX COMMANDES: RAYMOND LORETAN CÈDE LA PRÉSIDENTE DE SLH AU DR HANSPETER FLURY	6
FAITS ET CHIFFRES 2021	8
ENGAGÉES POUR L'EXCELLENCE – LES CLINIQUES MEMBRES SURPASSENT LES CRITÈRES SLH	10
POURSUITE DE LA STRATÉGIE NUMÉRIQUE ET INTÉGRATION DES CLINIQUES MEMBRES	12
PROCESSUS D'AMÉLIORATION CONTINUE	14
CLINIQUES MEMBRES	15

Approved by SQS

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

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

Ours
Concept | Mise en page: designersfactory.com



Éditorial



UNE ÉVOLUTION POSITIVE MALGRÉ LA PANDÉMIE

Malgré la pandémie de COVID-19, les cliniques membres de Swiss Leading Hospitals peuvent se prévaloir d'une année 2021 intense et fructueuse. Le maintien d'une qualité de traitement et de service irréprochable pour nos patients a été d'une importance capitale. Les cliniques SLH ont relevé ces défis avec beaucoup de discipline et ont mis en œuvre avec succès toutes les mesures d'assurance qualité nécessaires, y compris réalisé les indispensables audits.

Le haut niveau de qualité de traitement et de service a été parfaitement assuré en dépit des conditions difficiles, ce qui témoigne d'un engagement fort des cliniques membres de SLH et garantit le service BEST IN CLASS unique en son genre.

SLH a encore renforcé sa position dans le domaine des assurances complémentaires et a organisé à cet effet un webinaire à l'été 2021 avec des intervenantes et intervenants renommés du secteur de la santé et de la politique. SLH va élargir ses travaux sur ce thème extrêmement important et poursuivre le projet en cours avec l'assurance-maladie SWICA.

En outre, le concept stratégique 2022+ adopté lors de l'assemblée générale d'automne des 18 et 19 novembre 2021 est en cours de mis en œuvre.

Je me réjouis de pouvoir accompagner et façonner le développement de notre association en tant que président.

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.

Du changement aux commandes: Raymond Loretan cède la présidence de SLH au Dr Hanspeter Flury

APRÈS CINQ ANS D'ACTIVITÉ COURONNÉE DE SUCCÈS, RAYMOND LORETAN A CÉDÉ LA PRÉSIDENTIE DE SLH AU DR HANSPETER FLURY, DIRECTEUR DE LA CLINIQUE SCHÜTZEN RHEINFELDEN. EN TANT QUE PRÉSIDENT DE THE SWISS LEADING HOSPITALS PENDANT PLUSIEURS ANNÉES, RAYMOND LORETAN A INFLUENCÉ ET MARQUÉ DE FAÇON SIGNIFICATIVE L'ORIENTATION STRATÉGIQUE DE L'ASSOCIATION.

Lors de l'assemblée générale d'automne de SLH du 19 novembre 2021, Raymond Loretan a démissionné de son poste de président de SLH après cinq ans de mandat couronnés de succès. Raymond Loretan avait pris la présidence de SLH alors que l'association était en pleine mutation. Ses idées visionnaires sur l'avenir de l'association ont influencé de manière déterminante sa future orientation stratégique. Sous sa direction, le système qualité de SLH a été entièrement revu et harmonisé avec d'autres systèmes existants. Les redondances avec d'autres labels de qualité ont été éliminées. En outre, la collaboration avec la SQS – l'Association Suisse pour Systèmes de Qualité et de Management – en tant qu'organisation d'audit a été lancée. Cette collaboration qui fonctionne très bien se poursuivra.

Les deux dernières années de Raymond Loretan à la tête de The Swiss Leading Hospitals ont été marquées par la pandémie de COVID-19. Certaines cliniques membres ont été fortement touchées. Raymond Loretan a permis à l'association de traverser la pandémie en toute sécurité, et, grâce à l'intense collaboration entre les cliniques membres de SLH et la SQS, les audits prévus ont pu avoir lieu comme prévu, dans le respect des concepts de protection.

Fin 2021, Raymond Loretan a cédé ses fonctions au Dr Hanspeter Flury, directeur de la clinique Schützen Rheinfelden. La clinique Schützen Rheinfelden est membre de The Swiss Leading Hospitals depuis 2011. Hanspeter Flury est membre du Comité depuis 2018, il connaît parfaitement SLH et a activement accompagné le changement de ces dernières années. La Stratégie 2022 de The Swiss Leading Hospitals, élaborée sous

la direction de Raymond Loretan, se poursuivra sous la présidence du Dr Hanspeter Flury.

À l'avenir, le positionnement dans l'assurance qualité grâce à l'obtention du label SLH ne sera plus réservé aux seuls hôpitaux privés: SLH s'ouvre aux hôpitaux reposant sur un organisme public à condition qu'ils remplissent tous les critères d'admission de l'association et passent avec succès l'audit d'admission. À cette fin, les membres ont adopté le 19 novembre 2021 une modification correspondante des statuts de l'association.



SLH continue de se positionner comme l'un des principaux acteurs de l'assurance qualité, en mettant particulièrement l'accent sur le domaine des assurances complémentaires. Le projet en la matière avec l'assurance-maladie SWICA sera poursuivi et étendu. En outre, SLH se positionnera plus activement dans le domaine de la politique de la santé par rapport à la stratégie de qualité de la Confédération et renforcera ainsi le rôle de l'association dans ce domaine.

Les changements de personnel ne concernaient pas seulement la présidence de The Swiss Leading Hospitals. Le Comité s'est également reconstitué. Ines Gurnhofer (directrice de la clinique privée Villa im Park), Matthias Güdel (directeur de la clinique privée Meiringen) et le Dr Till Hornung (CEO des cliniques Valens) ont été élus à l'unanimité au Comité SLH.

Les membres sortants du Comité, Julia Pappacena, qui deviendra maman pour la deuxième fois à l'automne 2022, et Fabio Casgnola, qui prend sa retraite, ont été chaleureusement remerciés.

En signe de gratitude pour les grands services rendus à l'association, Raymond Loretan a été élu membre d'honneur à l'unanimité des membres.

Les deux dernières années de la pandémie de COVID-19 ont mis en évidence l'importance d'une assurance qualité efficace. SLH en a profité pour se repositionner et se réorienter stratégiquement. Sous la nouvelle direction de Hanspeter Flury, The Swiss Leading Hospitals entrent résolument dans une nouvelle ère en faveur de l'assurance qualité dans le domaine hospitalier.

Andreas Faller
SECRÉTAIRE GÉNÉRAL SLH

Faits et chiffres 2021

204 199
PATIENTS

153 672
PATIENTS EN
AMBULATOIRE/
CLINIQUE DE JOUR

50 527
PATIENTS
STATIONNAIRES

2129
LITS EN DÉPARTEMENT
DE TRAITEMENT
STATIONNAIRE

697
PLACES DE
FORMATION

342
MÉDECINS
SALARIÉS

6590
COLLABORATEURS

5011
POSTES À
PLEIN TEMPS

2232
MÉDECINS
AGRÉÉS

20
MEMBRES
EN SUISSE

Engagées pour l'excellence – les cliniques membres surpassent les critères SLH



Julia Pappacena



Fabio Casgnola

AUDITS SLH

Au cours de l'exercice 2021, les 11 audits SLH prévus ont pu être réalisés par l'organisme de certification et par SQS, le partenaire de l'association SLH, et ce, malgré les restrictions dans les hôpitaux liées au coronavirus. En raison des dispositions cantonales relatives à la pandémie, deux requalifications ont été réalisées pour la première fois à distance, ce qui s'est révélé être une expérience positive.

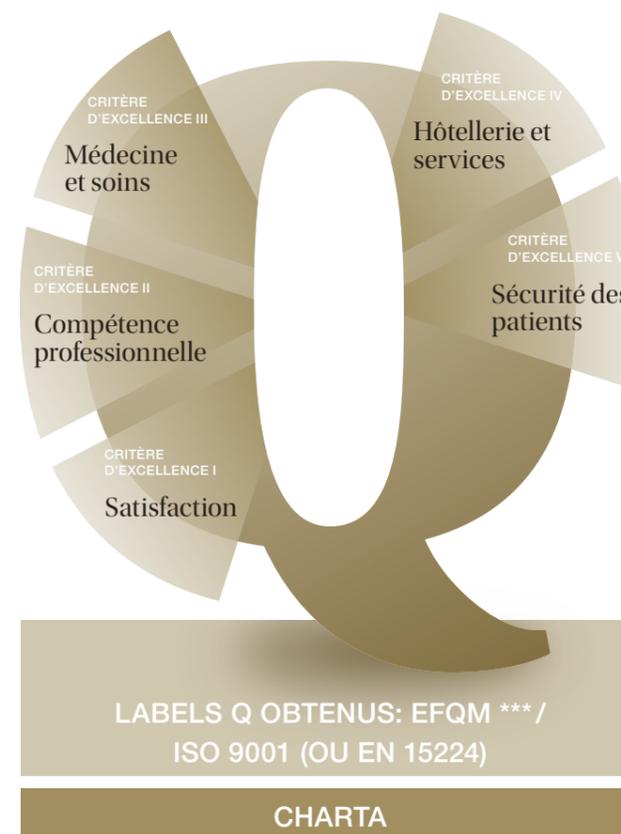
Il est très réjouissant de constater que toutes les cliniques auditées répondent pleinement aux critères SLH et les dépassent même dans certains cas. Tous les critères de satisfaction ont été classés comme entièrement remplis et les critères d'évolution indiquent dans l'ensemble une tendance stable à positive. En particulier, les critères d'hôtellerie, qui doivent présenter un degré de réalisation d'au moins 80 %, attestent d'un niveau très élevé, avec un taux de 85 à 98 %.

L'augmentation du nombre de cliniques Valens chez The Swiss Leading Hospitals, avec les sites Rehazentrum Valens, Rheinburg-Klinik Walzenhausen, Clinic Bad Ragaz et Rehazentrum Walenstadtberg, est par ailleurs aussi significative. Cette progression revêt un caractère symbolique et montre l'importance d'une stratégie qui fonctionne bien et qui est irréprochable en matière de qualité et de développement, même dans les moments difficiles.

ATELIERS QUALITÉ

Deux fois par an, les gestionnaires de la qualité des cliniques membres se réunissent dans le cadre d'ateliers pour échanger, apprendre les uns des autres en matière de «Best Practice» et en tirer parti et enfin pour approfondir ensemble des sujets liés à la qualité.

En 2021, les ateliers se sont concentrés sur les «Best Practices» dans le domaine de la gestion des processus et des documents de la clinique privée Villa im Park à Rothrist, et sur la différenciation des prestations pour les patients de la clinique privée Pyramide à Zurich ayant conclu une assurance complémentaire. Le thème de la différenciation des prestations est un point essentiel sur l'agenda de l'association, et est traité à différents niveaux, entre autres dans le cadre d'un projet commun mené avec la SWICA.



SATISFACTION DE LA PATIENTÈLE

Les mesures de satisfaction des patients sont un thème clé que les gestionnaires de la qualité des cliniques membres, en particulier, traitent de façon continue. L'association SLH est en contact étroit avec MECON en tant que partenaire dans ce domaine et se réjouit des évolutions positives dans le traitement numérique des résultats précieux pour les cliniques: en 2022, les cliniques membres de SLH disposent pour la première fois d'un tableau de bord, ce qui facilitera considérablement l'évaluation des données issues des enquêtes effectuées par MECON auprès des patients.

Julia Pappacena et Fabio Casgnola
COMMISSION QUALITÉ SLH

Poursuite de la stratégie numérique et intégration des cliniques membres



Sandra Neeracher Lauper

L'ANNÉE 2021 A UNE NOUVELLE FOIS PLACÉ LE SYSTÈME DE SANTÉ ET LA COMMUNICATION DEVANT DE GROS DÉFIS. LE CORONAVIRUS A CHAMBOULÉ NOS AGENDAS ET FORTEMENT INFLUÉ SUR LES ACTIVITÉS DE COMMUNICATION.

L'an dernier, nous nous étions fixé plusieurs objectifs. Grâce à des mesures ciblées, nous souhaitons soutenir nos cliniques membres en particulier et tirer profit mutuellement des synergies offertes dans le domaine de la communication numérique. Quelques cliniques membres ont profité de cette offre et cherché avec les SLH à marquer leur présence sur les réseaux sociaux.

Les SLH ont eux aussi poursuivi leur développement numérique. Un nouveau site web a ainsi été lancé au printemps. Si le design n'a pas beaucoup changé, le nouveau site Interne apporte d'importantes améliorations sur le plan technique, mais aussi au niveau des contenus et du référencement (SEO). Les canaux de réseaux sociaux existants tels que Facebook et LinkedIn ont aussi été davantage utilisés avec le partage systématique des contenus émanant des cliniques membres et à



Thomas Rudin



travers la diffusion régulière de nos propres publications. Nous avons aussi pu constater que les plateformes B2B, comme LinkedIn, recelaient un potentiel plus important que les plateformes B2C (Facebook).

En 2021 également, les contenus ont porté principalement sur la transmission de la compétence clé des SLH, à savoir la gestion de la qualité. En outre, les mesures de communication et de marketing mises en œuvre ont été axées sur l'avenir des assurances complémentaires, qui restent dans le champ de mire de la FINMA et des compagnies d'assurances. Un élément central de la communication de l'association a donc consisté à mettre en avant les valeurs ajoutées de l'assurance complémentaire et de les présenter de manière transparente. C'est ainsi qu'un webinar réunissant de nombreux spécialistes de renom a été organisé sur ce thème en juillet et a suscité un large écho. Les SLH sont aussi intervenus sur le front politique. De nombreux efforts ont en effet été déployés afin de sensibiliser d'importants faiseurs d'opinion et décideurs aux intérêts des SLH et de leurs membres.

L'association a connu quelques changements l'année dernière. D'une part, elle a accueilli dans ses rangs deux nouvelles cliniques et modifié ses statuts de manière à ce que les hôpitaux

publics puissent à l'avenir devenir membres des SLH, pour autant qu'ils remplissent les critères de qualité. D'autre part, la présidence de Raymond Loretan a pris fin en novembre 2021. Grâce à son engagement sans faille au cours des six dernières années, l'association a été repositionnée avec succès, gagnant en dimension et en professionnalisme. C'est grâce à Raymond Loretan que les SLH font aujourd'hui plus que jamais office de référence en matière de qualité et qu'ils se font aussi entendre sur la scène politique. Pour lui succéder, les membres ont élu le Dr Hanspeter Flury qui représentait auparavant le corps médical au sein du Comité directeur.

Nous nous réjouissons de la collaboration au sein du nouveau Comité directeur et des échanges avec nos cliniques membres. Nous continuerons de développer notre stratégie numérique, notamment dans le domaine B2B et organiserons plusieurs webinaires en 2022. L'intégration de nouvelles cliniques et l'intérêt porté aux SLH nous confortent dans notre travail.

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

Processus d'amélioration continue



L'OPTIMISATION DU CATALOGUE D'EXIGENCES ET LA PROGRESSION DES RÉSULTATS RÉALISÉS PAR LES CLINIQUES SLH AYANT FAIT L'OBJET D'AUDITS DURANT L'ANNÉE 2021 ONT DÉMONTRÉ DE MANIÈRE ÉCLATANTE L'EFFICACITÉ DE LA MISE EN ŒUVRE DU PROCESSUS D'AMÉLIORATION CONTINUE, L'UN DES PRINCIPES DE BASE DE LA GESTION DE LA QUALITÉ.

Le catalogue d'exigences et les critères de qualité SLH qui ont été définis sont périodiquement remis en question et optimisés au sens d'un processus d'amélioration continue. Cette démarche a également été effectuée durant l'exercice sous revue dans le cadre d'une collaboration étroite et éprouvée entre le secrétariat général des SLH et ses responsables qualité d'une part, et l'Association suisse pour systèmes de qualité et de management (SQS) d'autre part. Certains critères relatifs aux définitions, aux applications et à l'établissement de rapports ont ainsi pu être optimisés, par exemple dans les chapitres «Satisfaction et résultats» et «Critères de l'association».

Autre constat réjouissant, les membres SLH qui ont pris une part active aux audits ont mis en œuvre le processus d'amélioration continue au quotidien et cette approche a eu un effet positif sur les résultats des audits, c'est-à-dire qu'elle s'est reflétée de manière avérée dans l'application des critères de satisfaction et de développement. W. Edwards Deming, élève de Walter Andrew Shewhart et théoricien du processus d'amélioration continue et de la fameuse roue de Deming ou cycle PDCA (Plan-Do-Check-Act), aurait toutes les raisons d'être satisfait!

Dans ce même esprit d'amélioration continue, nous nous réjouissons de poursuivre la fructueuse collaboration entre la SQS les SLH!

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

BEST IN CLASS

CLINIQUES

AU SERVICE DE LA SANTÉ

The Swiss Leading Hospitals

Cliniques membres



THE SWISS
LEADING
HOSPITALS

approved by SQS

Médecine somatique aiguë

BETHESDA SPITAL AG, BASEL	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
KLINIKEN VALENS: CLINIC BAD RAGAZ, REHAZENTREN VALENS UND WALENSTADTBERG	www.kliniken-valens.ch
KLINIKEN VALENS: RHEINBURG-KLINIK WALZENHAUSEN	www.rheinburg.ch
REHA RHEINFELDEN, RHEINFELDEN	www.reha-rheinfelden.ch
ZURZACH CARE, BAD ZURZACH	www.zurzachcare.ch

Psychiatrie

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



aarReha
Schinznach

Weiterkommen.

SPÉCIALITÉ RÉADAPTATION

CONTACT

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



LA CLINIQUE AARREHA SCHINZNACH FIGURE PARMİ LES ÉTABLISSEMENTS DE RÉADAPTATION DE POINTE EN SUISSE ET DISPOSE DE MANDATS DE PRESTATIONS DANS LES CANTONS D'ARGOVIE, DE LUCERNE, DE SOLEURE, DE ZURICH ET DE BERNE. NOTRE BUT SUPRÊME EST D'AMÉLIORER L'ÉTAT DE SANTÉ DE NOS PATIENTES ET PATIENTS ET DE LEUR PERMETTRE DE RETROUVER LEUR AUTONOMIE AU QUOTIDIEN. UN CADRE INTIME ET DES EXIGENCES ÉLEVÉES EN MATIÈRE DE QUALITÉ FACILITENT LA GUÉRISON DES PATIENTS. LA CLINIQUE AARREHA DISPOSE DES CERTIFICATIONS SWISS REHA ET 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 quelque 380 collaborateurs dans les secteurs suivants: médecine, soins, thérapie, restauration, économie domestique et administration. Dotée d'une capacité de 123 lits, la clinique de Schinznach

est située en pleine nature au cœur d'une zone de détente de proximité sur les bords de l'Aar et exploite les bienfaits naturels de la source thermale locale.

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



DÉVELOPPEMENT GÉNÉRAL

Sous la direction de la doctoresse Monika Mustak, nouvelle responsable du secteur Médecine, le travail interdisciplinaire a été renforcé entre les deux cliniques et l'unité ambulatoire. Des programmes ambulatoires globaux ont ainsi été mis sur pied pour les personnes souffrant de douleurs chroniques et à des fins de reconditionnement oncologique. En outre, le concept de suivi de la réadaptation a été concrétisé sous la forme d'un rendez-vous de contrôle en ambulatoire qui permet de vérifier l'efficacité durable de la réadaptation stationnaire. L'année 2021 a par ailleurs été placée sous le signe des travaux préparatoires visant l'introduction de la structure tarifaire ST Reha, un changement de paradigme dans le décompte des prestations de réadaptation.

Après l'instauration d'une charte de valeurs et d'une vision commune de la collaboration, la clinique aarReha a lancé une campagne d'ambassadeurs de la marque afin de se positionner de manière attractive sur le marché de la main-d'œuvre qualifiée.

Dans le cadre de son engagement sociétal, l'entreprise a organisé la Journée du don du sang et la Journée de la soupe de Table suisse, participé à la Journée «Futur en tous genres» et mené différentes actions destinées aux collaboratrices et collaborateurs.

POINTS FORTS QUALITATIFS 2021

Nouvel outil de planification

L'implémentation du logiciel de planification REHA-TIS en 2021 a permis non seulement de mieux structurer les thérapies et les visites, mais aussi de mieux répartir les rendez-vous des patients et de les optimiser à l'aide d'un automate de planification.

Des terminaux aux lits des patients

Des moniteurs patients très perfectionnés fournissent des informations importantes sur le patient, sur ses menus et plans de thérapie. Ils donnent aussi accès à la radio et à la télévision, à des livres audios, à des vidéos et à des journaux électroniques. À l'avenir, les préoccupations des patients menées auprès des patients devraient aussi être pilotées via ces terminaux.

REQUALIFICATION SLH

Dernière qualification: 19 mai 2022
Prochaine requalification: 2024

RÉSULTATS

Satisfaction des patients (PZ Benchmark)

Dans les six domaines d'évaluation ainsi qu'au niveau du score total, la clinique aarReha Schinznach obtient des résultats meilleurs ou significativement meilleurs que le benchmark. Parmi les personnes interrogées, 96 % (95 % pour le benchmark) et 95 % (89 % pour le benchmark) se sont déclarées «entièrement» ou «globalement» satisfaites respectivement de leur séjour et du résultat du traitement. Enfin, 91 % des sondés retourneraient dans cette clinique.

Rapport de qualité ANQ

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

CONTACT

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



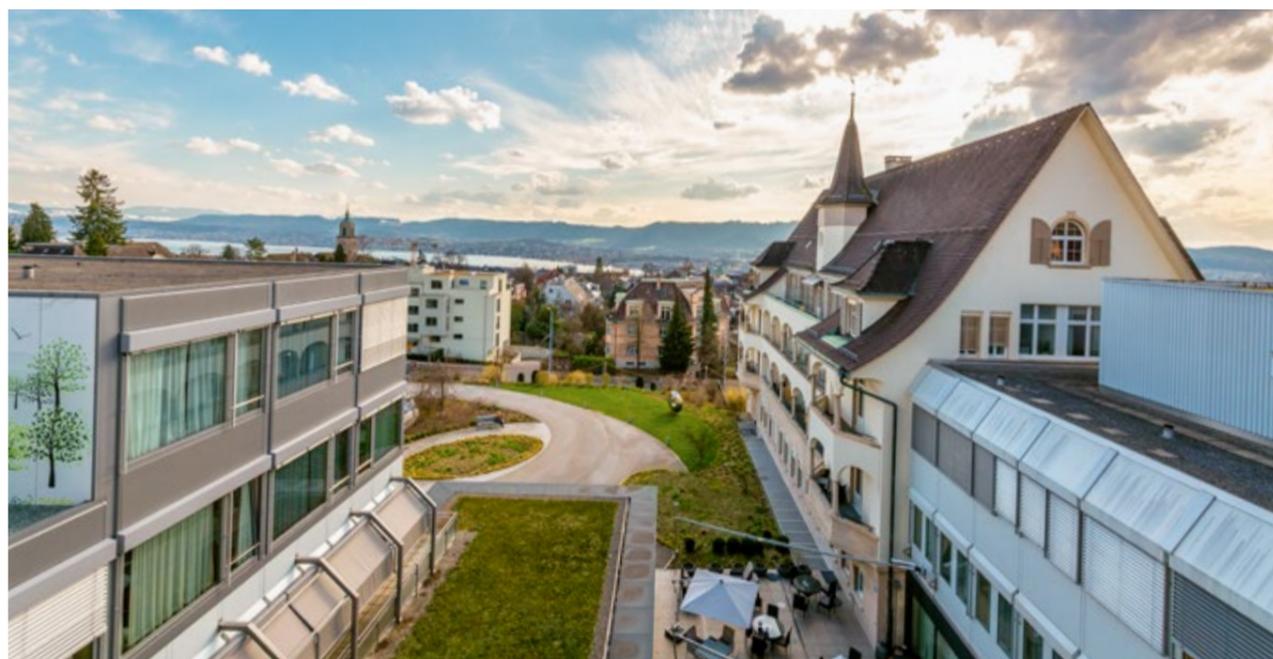
TRAITEMENTS D'EXCELLENCE, PRISE EN CHARGE MÉDICALE DE POINTE, SOINS PROFESSIONNELS DANS UN CADRE INTIME ET CONVIVAL, PRESTATIONS HÔTELIÈRES HORS PAIR, DÉVOUEMENT, INTÉGRITÉ PROFESSIONNELLE ET DISCRÉTION ABSOLUE, TELS SONT LES ATOUTS DE LA CLINIQUE BETHANIEN.

PORTRAIT DE LA CLINIQUE

Située dans un cadre magnifique sur le Zürichberg, la clinique Bethanien compte parmi les premières cliniques privées dans la région de Zurich. Elle associe une prise en charge médicale de premier plan avec des soins professionnels et attentionnés, des prestations hôtelières hors pair dans une ambiance intime et chaleureuse. Quelque 330 médecins agréés aux spécialisations diverses veillent à une prise en charge médicale intégrée de premier ordre.

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.

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



DÉVELOPPEMENT GÉNÉRAL

2021 a été une année riche en événements pour la clinique Bethanien. Malgré la situation pandémique difficile, nous avons pu maintenir le fonctionnement de la clinique en toute sécurité, sans aucune interruption, et assurer ainsi un suivi complet et individuel de nos patientes et patients. Grâce à la collaboration étroite entre les médecins, les collaboratrices et collaborateurs et les partenaires externes, nous nous sommes parfaitement adaptés aux nouvelles prescriptions et aux mesures de sécurité sanitaires. En tant que clinique, nous avons apporté une contribution active en déchargeant partiellement les hôpitaux publics dans la gestion de la pandémie.

En 2021, la clinique Bethanien a vu sa position renforcée par de nouvelles acquisitions du groupe dans la région de Zurich. En pleine expansion, le Swiss Medical Network investit dans le développement stratégique du site dans la ville de Zurich. Les compétences clés de la clinique Bethanien continueront à être développées et de nouvelles spécialisations seront proposées afin de compléter la vaste expertise médicale de l'établissement. Fidèles à notre objectif, nous entendons offrir à nos patientes et à nos patients un suivi médical de très haut niveau et dépasser leurs attentes au quotidien.

POINTS FORTS QUALITATIFS 2021

- Recertification réussie selon la norme ISO 9001:2015, sans le moindre écart
- Requalification réussie selon les critères de qualité des SLH
- Développement continu du concept pandémique existant
- Réunions régulières de la Task Force Covid afin de renforcer les mesures d'hygiène et de protection concernant les pandémies virales (SARS-CoV-2)

- Auto-inspection de la pharmacie, optimisation systématique des SOP
- Mise en place d'un nouveau portail global de signalement dans le cadre d'un CIRS, vigilances et signalement de chutes/décubitus afin de garantir un traitement et un suivi uniformes et systématiques des cas
- Système de management intégré IMS: mise en œuvre et développement de la numérisation des processus et de la gestion des documents
- Développement de synergies et transfert de connaissances au sein des cliniques du Swiss Medical Network
- Évaluation de la satisfaction des collaborateurs et mise en œuvre des mesures d'amélioration définies sur cette base
- Formations internes (directives en matière d'hygiène, sécurité des patients et dangers dans les chambres des patients, mesures d'urgence, ergonomie pour les soins, définition du processus IMS, standards de qualité)

REQUALIFICATION SLH

Dernière requalification: 27 janvier 2021
Prochaine requalification: janvier 2023

RÉSULTATS

2021 a été une année riche en événements pour la clinique Bethanien. L'engagement exceptionnel de tous les collaborateurs a largement contribué à la satisfaction élevée des patients.

Satisfaction des patients (MECON)

- En 2021, le taux de réponse relatif à l'enquête de satisfaction permanente menée auprès des patients était de 51,2%.
- Satisfaction globale: 97,0%
- Qualité/sécurité des patients: 97,4%
- Taux de recommandation: 94,6%

CONTACT

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



SPÉCIALITÉ SOMATIQUE AIGUË

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,

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 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, l'hôpital cantonal Baselland, Solothurner Spitäler AG, la Basler Privatspitäler-Vereinigung, le laboratoire Viollier AG, l'entreprise indépendante de conseil MECON et d'autres partenaires afin de garantir, maintenir et améliorer le niveau de qualité au sein de la clinique.

DÉVELOPPEMENT GÉNÉRAL

Malgré toutes les conséquences négatives du coronavirus, le Bethesda Spital a obtenu un certain nombre de distinctions et peut annoncer quelques événements positifs:

- Avec 2020 nouveaux-nés, dont 1009 filles et 1011 garçons, le Bethesda Spital et la maison de naissance Bethesda ont franchi pour la première fois l'an passé la barre des 2000 naissances par an.
- Le Bethesda Spital a obtenu pour la deuxième fois la recertification EFQM (3 étoiles). À cette occasion, deux chargés d'audits externes ont passé au crible notre stratégie, nos processus, nos chiffres-clés et le développement de notre culture d'entreprise.
- Dans la clinique de réadaptation également, nous avons pu obtenir une nouvelle fois la recertification SW!SS REHA.
- En 2021, 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. Dans le nord-ouest de la Suisse, le Bethesda Spital est le seul centre géré par des médecins agréés à avoir obtenu cette double certification.

- Le Bethesda Spital de Bâle fait désormais partie des 20 meilleurs hôpitaux de Suisse. En gagnant neuf places depuis la dernière évaluation, le Bethesda Spital réalise la «progression de l'année». Il occupe désormais la 11^e place au classement des meilleurs hôpitaux de Suisse et la 6^e place au classement des hôpitaux non publics. Le classement du magazine américain «Newsweek» est établi en collaboration avec une société de statistiques. À cette fin, des données issues d'enquêtes menées auprès de patients, d'indices de qualité et de sondages effectués auprès de professionnels de la santé (médecins, infirmiers et gérants d'hôpitaux) sont analysées.

POINTS FORTS QUALITATIFS 2021

Le centre du sein Basel Bethesda Spital travaille à l'obtention du label «Hôpital favorable à l'entraide». Cette distinction a pour effet d'inspirer la confiance et elle est perçue comme un gage de qualité. L'engagement en faveur de la promotion de l'entraide est ancré durablement dans notre établissement.

REQUALIFICATION SLH

Dernière requalification: 9 décembre 2020
 Prochain requalification: 14 novembre 2022

RÉSULTATS

Satisfaction des patients MECON (mesure continue):

Satisfaction globale des patients	88,9 %
Médecins	91,9 %
Soins	90,1 %
Organisation	84,2 %
Hôtellerie	87,7 %
Infrastructure publique	84,0 %

CONTACT

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



SPÉCIALITÉ SOMATIQUE AIGÜE

LA CLINICA ARS MEDICA EST LA RÉFÉRENCE AU TESSIN EN MATIÈRE DE CHIRURGIE ORTHOPÉDIQUE, DE TRAUMATOLOGIE DE L'APPAREIL LOCOMOTEUR, 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 2022, le nouveau siège du Centre de la colonne vertébrale Ars Medica de Locarno Muralto 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 2021

- Maintien de la certification ISO 9001:2015
- Maintien de la certification SLH
- La clinique a obtenu la note «excellent» avec un score de plus de 50 points lors du premier audit H+ pour la Solution de branche Sécurité au travail
- Réalisation d'audits internes

REQUALIFICATION SLH

Dernière requalification: 18 mai 2021
Prochaine requalification: 2023

RÉSULTATS

- Audit ISO: les objectifs ont été atteints sans que le moindre écart n'ait été constaté. L'organisation satisfait aux exigences de la norme. Le système de gestion est documenté, les responsabilités et les compétences sont définies, les ressources nécessaires disponibles. L'efficacité du système est contrôlée et le système est amélioré puis développé.
- 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.
- Audit H+ pour la Solution de branche: les auditeurs se félicitent des excellents résultats obtenus. Le système de gestion de la sécurité offre un haut niveau d'efficacité et est orienté sur le long terme.
- Enquête sur la satisfaction des collaborateurs: la satisfaction globale des collaborateurs et l'attrait de l'employeur ont obtenu d'excellents résultats.





SPÉCIALITÉ SOMATIQUE AIGÜE

CONTACT

Clinic Bad Ragaz
 Hans Albrecht-Strasse 2 | 7310 Bad Ragaz
 T +41 81 303 38 14
 info@clinicragaz.ch
 www.clinic-badragaz.ch



THE FINEST ART OF REHABILITATION.

À LA CLINIC BAD RAGAZ, LA RÉADAPTATION VA BIEN AU-DELÀ DE LA SIMPLE RÉCUPÉRATION DES FACULTÉS PHYSIQUES ET PSYCHIQUES. ICI, LA RÉADAPTATION EST PORTÉE À SON PLUS HAUT NIVEAU AVEC POUR BUT D'APPORTER UN MIEUX-ÊTRE SUR TOUS LES PLANS SENSORIELS.

PORTRAIT DE LA CLINIQUE

La Clinic Bad Ragaz fait partie du Grand Resort Bad Ragaz et du groupe Valens, un groupe de cliniques de réadaptation bien établi dans toute la Suisse. L'établissement associe ainsi l'efficacité d'une réadaptation de pointe et le confort d'une hôtellerie 5 étoiles. Les patientes et patients profitent d'une combinaison unique de concepts de thérapie individuels, d'une prise en charge globale, de services de restauration haut de gamme ainsi que d'offres variées en matière de loisirs et de détente.

Une médecine personnalisée et de proximité et des compétences de haut niveau sont ainsi proposées dans les domaines suivants: réadaptation neurologique, musculosquelettique,



oncologique et en médecine interne. Grâce au service de radiologie et au laboratoire médical situés dans nos locaux, nous sommes en mesure d'effectuer des examens diagnostiques directement sur place.

Les patients et leurs proches bénéficient de toutes les commodités du complexe hôtelier de luxe cinq étoiles Grand Resort Bad Ragaz: sept restaurants comptant cinq étoiles au guide Michelin et 76 points Gault-Millau, des offres de wellness et de fitness, des événements culturels, un casino, deux terrains de golf et un court de tennis.

DÉVELOPPEMENT GÉNÉRAL

En 2021, le taux d'occupation de la Clinic Bad Ragaz a été très satisfaisant. La demande de prestations de réadaptation dans un environnement cinq étoiles est stable. En 2022, l'accent sera mis sur la poursuite de la collaboration et la stabilisation du taux d'occupation à un niveau élevé.

POINTS FORTS QUALITATIFS 2021

2021 Adhésion aux Swiss Leading Hospitals.

Obtention de la qualification EFQM: «Qualified by EFQM»

Cette distinction, basée sur le modèle EFQM 2020 mondialement reconnu, atteste de l'efficacité du système de gestion et témoigne du niveau atteint sur la voie de l'excellence entrepreneuriale.

Intégration et déploiement des systèmes de gestion de la qualité mis en œuvre par le groupe des cliniques Valens à la Clinic Bad Ragaz: système de signalement CIRS et système de gestion des documents.

En octobre 2021, les cliniques Valens se sont vu décerner le label «Friendly Work Space». Remis par la fondation Promotion Santé Suisse, ce label distingue les entreprises qui mettent en œuvre de manière systématique une gestion de la santé en entreprise (GSE) et rend visibles les efforts consentis pour le bien-être des collaboratrices et collaborateurs.

En 2021, la Handelszeitung a établi pour la troisième fois son classement des «Meilleurs employeurs de Suisse». Les cliniques Valens y décrochent une excellente huitième place dans la branche «Santé et social» et même la première place parmi les centres de réadaptation.

Des enquêtes de satisfaction sont effectuées en continu auprès des collaborateurs, des patients et des prescripteurs.

REQUALIFICATION SLH

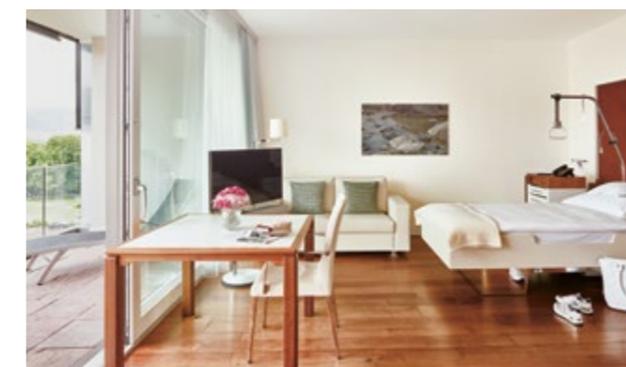
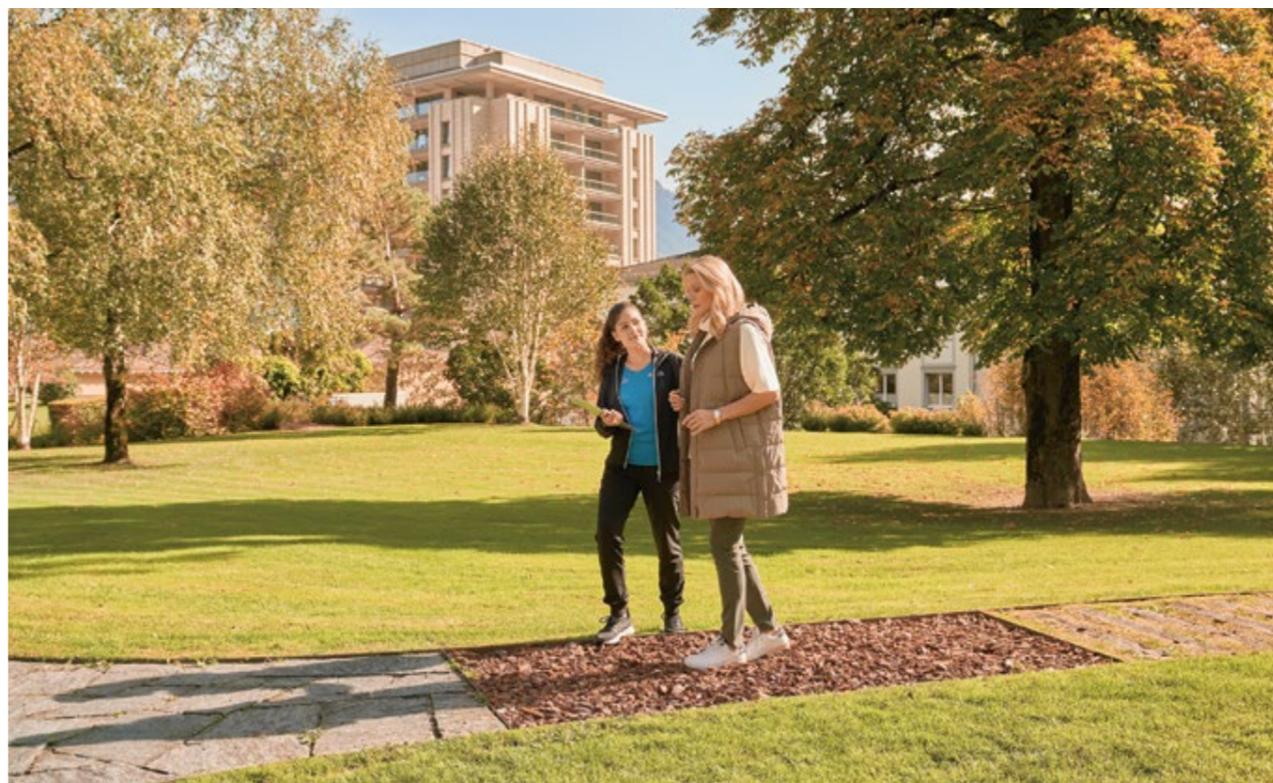
Première qualification: 18 mars 2021

Prochaine requalification: mars 2023

RÉSULTATS

En 2021, une enquête auprès des collaborateurs a été menée pour la première fois à la Clinic Bad Ragaz et a mis en évidence un taux de satisfaction très élevé dans tous les domaines évalués.

En raison du faible taux de réponse au questionnaire de l'enquête auprès des prescripteurs en 2021, il n'a pas été possible d'évaluer les résultats spécifiques à chaque site. En résumé, les souscripteurs ont donné la plus haute note au niveau de compétence clinique, au processus de prescription très simple et aux informations sur l'offre de prestations.



CONTACT

Clinica Sant'Anna

Via Sant'Anna 1 | CH-6924 Sorengo

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

info@clinasantanna.ch

www.clinicasantanna.ch



SPÉCIALITÉ SOMATIQUE AIGUË

RÉPUTÉE POUR SON SERVICE DE MATERNITÉ DEPUIS SA CRÉATION, AVEC PRESQUE 800 NAISSANCES PAR AN, LA CLINICA SANT'ANNA DISPOSE D'UNE OFFRE VARIÉE ESSENTIELLEMENT DANS LE DOMAINE DE LA SANTÉ DES FEMMES COMPRENANT AUSSI BIEN 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

- La clinique a obtenu la note «excellent» avec un score de plus de 50 points lors du premier audit H+ pour la Solution de branche Sécurité au travail
- Réalisation d'audits internes

REQUALIFICATION SLH

Dernière requalification: 19 mai 2021

Prochaine requalification: 2023

RÉSULTATS

- Audit ISO: les objectifs ont été atteints sans que le moindre écart n'ait été constaté. L'organisation satisfait aux exigences de la norme. Le système de gestion est documenté, les responsabilités et les compétences sont définies, les ressources nécessaires disponibles. L'efficacité du système est contrôlée et le système est amélioré puis développé.
- 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.
- Audit H+ pour la Solution de branche: les auditeurs se félicitent des excellents résultats obtenus. Le système de gestion de la sécurité offre un haut niveau d'efficacité et est orienté sur le long terme.
- Enquête sur la satisfaction des collaborateurs: la satisfaction globale des collaborateurs et l'attrait de l'employeur ont obtenu d'excellents résultats.



CL+ Clinique de La Source

Propriété d'une fondation à but non lucratif

CONTACT

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



SPÉCIALITÉ SOMATIQUE AIGUË

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

PORTRAIT DE LA CLINIQUE

Propriété d'une fondation à but non lucratif

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

Les 640 collaborateurs et plus de 575 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 2021 plus de 170 000 patients, que ce soit en hospitalisation ou en ambulatoire. Près de 14 000 interventions chirurgicales sont effectuées par année dans

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

Son Institut de radiologie, le plus grand centre privé d'imagerie du canton de Vaud, est reconnu pour son approche diagnostique et thérapeutique, et dispose de 2 salles de radiologie interventionnelle. Il est également composé d'un pôle de Médecine nucléaire et d'un Centre d'imagerie du sein. Son Centre de radio-oncologie offre les toutes dernières technologies en matière de radiothérapie à ses patients.

La Clinique possède aussi ses propres laboratoires d'analyses médicales – une situation unique en Suisse romande – qui traitent plus de 160 000 demandes d'analyses par année dont plus de 65 000 analyses Covid pour 2021.



DÉVELOPPEMENT GÉNÉRAL

Notre Unité de soins intensifs a obtenu le renouvellement de sa certification par la Société Suisse de Médecine Intensive (SSMI). Une reconnaissance qui témoigne du haut niveau d'expertise de nos médecins spécialistes et des équipes soignantes.

Notre Centre de radio-oncologie a fait l'acquisition de l'accélérateur de nouvelle génération Ethos™, un appareil à la pointe de la technologie qui révolutionne la prise en charge en radiothérapie oncologique. Nous sommes la première institution de soins romande à offrir à ses patients ce type de traitement basé sur l'intelligence artificielle.

Trois acteurs majeurs de la santé en Suisse romande – la Clinique La Lignière, Arsanté et la Clinique de La Source – se sont associés pour offrir sous un même toit un Centre médical de premier recours, un Centre ambulatoire de réhabilitation cardio-vasculaire, et une extension du Centre médico-chirurgical de l'obésité de La Source, le Centre Nutrition, Sport et Santé.

Lancé en juin 2020, notre service La Source à domicile a connu un très fort développement en 2021. De quatorze en début d'année, les effectifs sont passés à une cinquantaine de collaborateurs fin décembre.

La Source a également collaboré avec les autorités cantonales dans le cadre du Centre de vaccination de Beaulieu, l'un des plus grands de Suisse, avec plus de 330 000 vaccinations effectuées.

POINTS FORTS QUALITATIFS 2021

Prix Bilan du meilleur employeur

Pour la deuxième année consécutive, la Clinique s'est hissée sur la plus haute marche du podium dans le classement des meilleurs employeurs romands, catégorie cliniques et hôpitaux, établi par le magazine économique Bilan.

REQUALIFICATION SLH

Dernière requalification: 23 octobre 2019
Prochaine requalification: 17 mai 2022

RÉSULTATS

Très belle progression des services hôteliers

Le benchmark avec trois cliniques SLH place La Source sur la plus haute marche du podium pour la qualité des repas. Et de façon plus générale, 88% des patients expriment un très haut niveau de satisfaction en ce qui concerne les services hôteliers.

En sécurité malgré la pandémie

90% de nos patients disent s'être sentis «à tout moment en de bonnes mains». Un chiffre particulièrement élevé qu'il faut replacer dans le contexte singulier de cette année 2021. Malgré toutes les inquiétudes que le Covid-19 pouvait faire peser sur l'hygiène et le respect des mesures sanitaires en milieu hospitalier, nos patients se sont sentis en sécurité.

MECON ENQUÊTE SATISFACTION DES PATIENTS HOSPITALISÉS

- 93% Des patients sont satisfaits, voire très satisfaits des soins infirmiers
- 90% Se sont sentis «tout à fait entre de bonnes mains»
- 91% Trouvent que leurs proches ont été bien informés de tout ce qui était important au cours de leur prise en charge
- 88,1% Recommanderaient «certainement» La Source à leurs amis et connaissances

RECONNAISSANCE EFQM

Assessment: 21 au 25 mars 2022





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 Direction et l'ensemble des collaborateurs entendent perpétuer cette tradition en faisant de la Clinique Générale-Beaulieu une référence parmi les établissements privés suisses et une destination de choix pour la patientèle internationale.

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 quelque 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 apportant une vraie plus-value 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 a été intégrée à Swiss Medical Network en 2016.

DÉVELOPPEMENT GÉNÉRAL

Après 5 années de travaux la Clinique Générale-Beaulieu est arrivée au terme de son master plan débuté en 2016. La Clinique Générale-Beaulieu a inauguré en septembre dernier ses nouveaux services, avec des nouveaux locaux pour le service de radiologie, d'importantes installations pour l'intégration du centre d'Oncologie et de Radiothérapie des Eaux-Vives qui a déménagé à la Clinique, un nouveau restaurant également ouvert au public et une belle esplanade pour accueillir les patients.

L'année 2021 a marqué l'achèvement d'un masterplan de 5 ans, rythmé par la rénovation de sa maternité (2017), l'extension de son centre de procréation médicalement assistée, la réfection de son centre d'entrée, la création de son restaurant (2018), la création d'une unité dédiée à la chirurgie ambulatoire, la réunification de son département de radiologie (2019) et, dernièrement, par l'intégration de deux nouveaux services dédiés au traitement du cancer: le centre d'oncologie médicale et le centre de radiothérapie (2021).

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'institution genevoise a achevé sa mue par un changement de direction. M. Cédric Alfonso, en poste depuis 2013, a décidé de donner une nouvelle orientation à sa carrière et quitte la Direction générale de l'établissement. La Direction générale a été reprise par M. Vincent Michellod, ancien Directeur des Opérations et des Finances.

POINTS FORTS QUALITATIFS 2021

- audit de surveillance ISO 9001:2015
- audit de surveillance ISO 13485:2015
- audit clinique OFSP pour le centre SRON

REQUALIFICATION SLH

Dernière requalification: 4 décembre 2020
 Prochaine requalification: 2 décembre 2022

RÉSULTATS

- La satisfaction des patients de la Clinique Générale-Beaulieu est mesurée tous les mois par sondage et comparée aux résultats des 38 hôpitaux participants.
- Les résultats 2021 de l'enquête MECON* relèvent un indice d'insatisfaction de 9,3 sur 100.
- La clinique Générale Beaulieu se démarque des autres cliniques sondées par:
 - L'humanité de ses équipes médicales (4,5/100)
 - Le niveau de compétences de ses collaborateurs soignants (5,9/100)
 - Le confort et la qualité de son offre hôtelière (8,5/100)
- Parallèlement à cette enquête externe, la Clinique Générale-Beaulieu mesure également la satisfaction de ses patients par le biais de l'outil déployé dans l'ensemble des établissements membre de Swiss Medical Network.
- L'analyse des 910 avis récoltés permet d'attribuer un score de satisfaction de 95,4 % sur l'année 2021, en ligne avec le taux de satisfaction consolidé au niveau du groupe SMN (95,3 %).
- La qualité des soins ainsi que celle des visites médicales sont les deux éléments phares de ces résultats, avec respectivement un taux de satisfaction de 98 % et 97 % sur l'année 2021.

* MECON mesure & consult GmbH est un institut d'enquête spécialisé pour le monde de la santé en Suisse.





SPÉCIALITÉ SOMATIQUE AIGÜE

CONTACT

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



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

PORTRAIT DE LA CLINIQUE

Fondée en 1932, la clinique a 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 24h 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. Environ 4300 interventions sont réalisées 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

Une nouvelle plateforme de déclarations d'incidents critiques a été introduite en 2021. Des cercles d'analyse interdisciplinaires ont été formés afin de traiter les CIRIS (Critical Reporting System) de manière systémique. Le but étant de promouvoir la culture de la sécurité et d'en tirer des apprentissages.

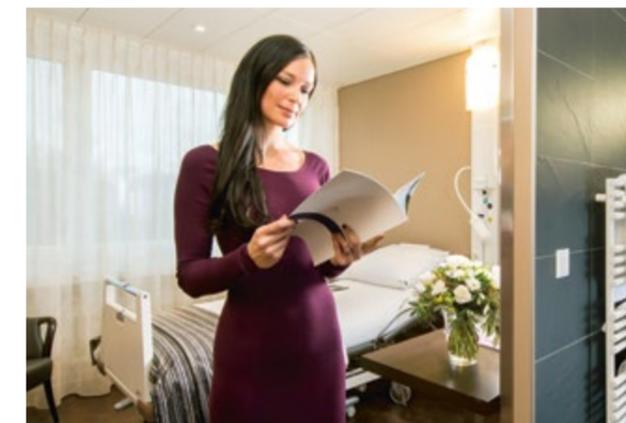
Les collaborateurs ont l'opportunité de participer à des formations internes très diversifiées. Dans les plus marquantes, la «chambre des erreurs». Elle a été menée pour la 2ème fois et a remporté un franc succès auprès des soignants et des physiothérapeutes qui y ont vu un potentiel d'apprentissage important. L'augmentation de la sécurité des soins en est le but ultime.

POINTS FORTS QUALITATIFS 2021

La Clinique Générale a été recertifiée ISO 9001 et SLH durant l'année sans aucune non-conformité. Ces succès sont le fruit d'une participation active des cadres et des collaborateurs dans le développement de la qualité et du service aux patients.

Une équipe d'auditeurs internes formés a été constituée 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 onze audits internes effectués durant l'année.

La direction valorise la culture de promotion de la santé au sein de l'établissement. Un comité santé et sécurité au travail s'investit à ses côtés pour répondre à cet objectif. La clinique a d'ailleurs obtenu un très bon score à l'audit de la solution de branche H+ sécurité au travail en 2021.



REQUALIFICATION SLH

Dernière requalification: 18 mai 2021

Prochaine requalification: 2023

RÉSULTATS

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

- L'enquête interne relève une note annuelle de 4,8/5, avec une mention spéciale pour la qualité des soins 4,94/5 et la qualité de l'accueil 4,91/5

- Les résultats de l'enquête MECON sont les suivants:

- Satisfaction globale:	91,1 %
- Médecins:	94,0 %
- Soins:	90,6 %
- Organisation:	89,4 %
- Hôtellerie:	89,6 %
- Infrastructure:	88,4 %

- L'enquête nationale de satisfaction de l'ANQ complète ce tableau avec des résultats similaires

Une enquête de satisfaction a été menée auprès des collaborateurs et a atteint un taux de retour de 78%. Les participants ont répondu à 99% avoir du plaisir à venir travailler. D'autre part, un sondage a été effectué auprès des médecins agréés. La totalité des répondants ont évalués la collaboration avec les différents services internes comme «Bonne» à «Très bonne».



HOHENEGG

Privatklinik am Zürichsee

SPÉCIALITÉ PSYCHIATRIE

CONTACT

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



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

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

PORTRAIT DE LA CLINIQUE

Compétences – Exclusivité – Authenticité

La clinique Hohenegg accueille des patients adultes qui traversent une crise psychique et nécessitent le meilleur suivi spécialisé possible ainsi qu'un traitement adapté à leur personnalité. La clinique prend en charge les patients assurés en division privée ou semi-privée ainsi que ceux, venus de Suisse ou de l'étranger, assumant eux-mêmes les frais. La clinique Hohenegg est spécialisée dans le traitement des dépressions, des angoisses, du burn-out et des réactions aiguës à un facteur de stress, ainsi que dans la psychothérapie de la personne

âgée et la psychosomatique. Les patients sont confiés à des spécialistes et à des psychologues expérimentés, à des thérapeutes et à un personnel soignant hautement qualifiés. La clinique dispose d'une capacité de 70 lits et offre un confort hôtelier de premier ordre dans un environnement agréable, où les patients se sentent à l'aise et bien pris en charge. Située dans un cadre enchanteur sur les hauteurs de Meilen, la clinique Hohenegg jouit d'une vue imprenable sur le lac de Zurich. Elle se trouve à une demi-heure du centre-ville de Zurich en S-Bahn et en bus.



DÉVELOPPEMENT GÉNÉRAL

Personnel

Le Prof. Dr. med. Stefan Büchi a choisi de se réorienter professionnellement et quittera la clinique fin juin 2022. Le Prof. Dr. med. Josef Jenewein lui succèdera. Cet ancien médecin-chef de la clinique Zugersee enseigne actuellement à l'Université de médecine de Graz. Le Prof. Dr. med. Ulrich Schnyder, professeur émérite en psychiatrie et en psychothérapie, a été élu nouveau membre du conseil d'administration. De 2001 à 2018, il a dirigé la clinique de psychiatrie et de psychothérapie de l'hôpital universitaire de Zurich.

Innovation – Pharmacogénétique

Depuis début 2021, nos patientes et patients ont la possibilité d'effectuer des tests ADN dans le cadre d'un projet pilote mené avec PharmGenetix. Ces tests permettent d'identifier les mutations de chaque gène qui sont déterminantes pour la sécurité et l'efficacité des médicaments les plus courants. Si elle ne dit pas quel médicament prendre pour guérir, la pharmacogénétique fournit des informations sur les substances actives qui sont à privilégier ou à éviter pour obtenir de bons résultats.

Psychiatrie de consultation-liaison

Le centre de santé psychique du Spital Zollikerberg est bien établi et s'est parfaitement intégré avec ses prestations de consultation-liaison. Celles-ci sont également développées au Spital Männedorf.

POINTS FORTS QUALITATIFS 2021

– Certificat EFQM: en 2021, la clinique Hohenegg a été certifiée EFQM (4 étoiles), maintenant ainsi le haut niveau de qualité des prestations fournies. La première validation officielle remonte à 2006, avec l'obtention du certificat EFQM

«Committed to Excellence». La qualité certifiée des résultats, des processus et de la structure constitue le fondement de notre concept de traitement thérapeutique.

- Satisfaction des collaborateurs – Swiss Employer Award: la clinique Hohenegg prend part tous les deux ans à l'évaluation réalisée par la société icommit. En 2021, elle s'est distinguée par des résultats supérieurs à la moyenne en s'arrogeant la 13e place au classement du Swiss Employer Award dans la catégorie des établissements employant de 100 à 249 collaborateurs.
- Satisfaction des patients ambulatoires: participation à la mesure comparative complète qui a lieu tous les trois ans pour déterminer la satisfaction des patients ambulatoires (MüPF ambulatoire).

REQUALIFICATION SLH

Dernière requalification: 15 septembre 2020
 Prochaine requalification: 11 novembre 2022

RÉSULTATS

La satisfaction de nos patientes et patients est évaluée en permanence en interne.

- Taux de recommandation: 95 %
- Perception des compétences des collaborateurs: 92 %
- Satisfaction globale concernant le séjour: 91 %

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

- Réduction des symptômes BSCL 2020: 38,89

CONTACT

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



SPÉCIALITÉ SOMATIQUE AIGUË

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

PORTRAIT DE LA CLINIQUE

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

DÉVELOPPEMENT GÉNÉRAL

À l'été 2021, Madame Corina Müller-Rohr a pris la tête de la direction dont les membres ont été renouvelés en parallèle. La collaboration avec la clinique privée Belair à Schaffhouse a été intensifiée. En fonction des possibilités, les ressources humaines et matérielles seront utilisées en commun. L'année 2021 a, elle aussi, été marquée par la pandémie de coronavirus. Contrairement à 2020, nous avons pu maintenir le pro-



gramme des interventions électives et accroître le nombre de patients par rapport à l'année précédente. Dans la mesure du possible, les patients ont occupé des chambres individuelles.

En raison des prescriptions sanitaires de l'OFSP, diverses manifestations prévues en 2021 ont dû être annulées. Ainsi, aucune formation continue pour les assistants médicaux, aucune manifestation caritative ni aucun autre événement n'ont pu être organisés.

À l'été 2021, nous avons ouvert deux nouveaux cabinets internes avec quatre chirurgiens orthopédiques au sein de la clinique.

POINTS FORTS QUALITATIFS 2021

La pandémie a continué de poser de gros défis à la clinique Lindberg dans tous les domaines d'activités. Les strictes mesures d'hygiène déjà mises en place ont dû être renforcées et complétées par des processus supplémentaires. Les processus existants et déjà activement mis en œuvre dans les secteurs de l'hygiène et de la qualité nous ont été d'une aide précieuse pour faire face à la crise de la Covid-19. Grâce à un personnel vacciné à hauteur de 94 % environ et à la participation à «Together we Test» (tests groupés pour tous), nous avons pu offrir à nos patientes et à nos patients une sécurité supplémentaire. Toutefois, le facteur humain nous a posé problème dans la mesure où tous les patients ne parvenaient pas à se plier aux nouvelles mesures liées au coronavirus ou n'étaient pas désireux de le faire.

À l'été 2021, le nouveau système de management intégré IMS a été entièrement implémenté au sein de la clinique Lindberg. La solution IMS constitue un nouveau système d'information pour les collaboratrices et les collaborateurs et un nouvel instrument de gestion pour les cadres.

L'audit de recertification ISO 9001:2015 a été réalisé en septembre. Nous l'avons passé avec succès, sans que des écarts critiques n'aient été relevés, et nous nous sommes vu décerner le certificat de qualité correspondant pour les trois prochaines années.

REQUALIFICATION SLH

Dernière requalification: 26 janvier 2021
Prochaine requalification: 2023

RÉSULTATS

L'avis de nos patientes et de nos patients nous est très précieux. D'une part, nous sollicitons leur feedback à l'aide du formulaire interne disponible en ligne. D'autre part, nous mandons un institut externe (MECON) pour réaliser une enquête de satisfaction auprès de nos patients. Le taux de recommandation frôle les 100 %. D'après les résultats de l'enquête externe, la clinique Lindberg se situe dans le top 3 des établissements évalués. Les retours sont analysés selon un processus d'amélioration continu et, au besoin, des mesures d'optimisation sont définies.

Lors de l'enquête de satisfaction des patients ANQ, la clinique Lindberg obtient régulièrement de très bons résultats. Elle figure dans le top 10 du classement pour toutes les questions posées.





KLINIK SCHLOSS MAMMERN

FÜHRENDE REHABILITATION AM SEE

SPÉCIALITÉ RÉADAPTATION

CONTACT

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

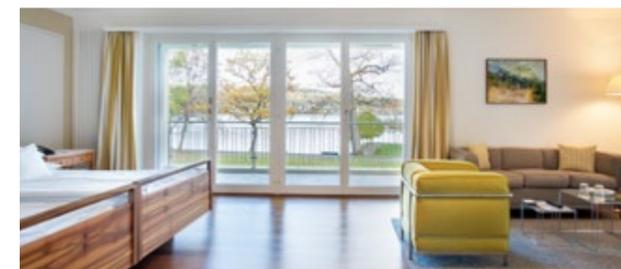


DES SERVICES DE RÉADAPTATION DE POINTE DANS UNE AMBIANCE RAFFINÉE. SITUÉE DANS UN CADRE MAGNIFIQUE ET VERDOYANT, LA CLINIQUE SCHLOSS MAMMERN SÉDUIT LES PATIENTS ET LES VISITEURS AVEC DES PRESTATIONS DE PREMIER PLAN.

PORTRAIT DE LA CLINIQUE

Depuis 1889, la famille Fleisch dirige la clinique Schloss Mammern qui emploie aujourd'hui plus de 320 collaborateurs assurant le bien-être des patients. L'établissement de cure acquis à l'époque par l'arrière-grand-père, le Dr med. Oscar Ullmann, est devenu une clinique privée leader en matière de suivi. Il se trouve aujourd'hui entre les mains de la 4^e génération. Forts d'une alliance unique de compétences médicales, thérapeutiques et en matière de soins, les collaborateurs de la clinique mettent tout en œuvre pour garantir aux patients une guérison optimale selon la devise «Retour à la santé» de

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



DÉVELOPPEMENT GÉNÉRAL

La clinique Schloss Mammern propose aux patientes et patients venus de Suisse ou de l'étranger une large palette de prestations médicales de pointe dans cinq domaines de réadaptation: cardiovasculaire, musculosquelettique, oncologique interne, pulmonaire et gériatrique. Le corps médical, les thérapeutes et le personnel soignant sont tous hautement qualifiés et offrent dans le cadre d'une collaboration pluridisciplinaire des soins adaptés aux besoins des patients dans des locaux lumineux et dotés des appareils les plus modernes. Un diagnostic de soutien (y c. CT) est proposé dans les cinq domaines de prestations.

Points forts de l'année 2021

- Mot d'ordre durant la pandémie: «La sécurité des patients prime la satisfaction des patients»
- Recertification ISO 9001:2015
- Recertification SW!SS REHA
- Requalification SLH
- Lancement de la réadaptation gériatrique
- Embauche d'un spécialiste clinique
- Embauche d'un responsable hôtellerie
- Migration d'une nouvelle installation téléphonique (téléphonie, fonction d'alarme, signal d'appel lumineux)
- Préparation de l'introduction de tablettes pour les patients bénéficiant d'une assurance complémentaire, avec phase de test

POINTS FORTS QUALITATIFS 2021

- **Recertification ISO 9001:2015**
L'audit de recertification a été passé avec succès en septembre 2021 et le certificat ISO 9001:2015 a été renouvelé pour une période de 3 ans.
- **Requalification SLH**
Les critères de qualité SLH ont été contrôlés et confirmés par un audit de requalification mené avec succès en octobre 2021. Tous les critères ont été remplis. Avec un taux de 98 %, les critères hôteliers affichent un degré de réalisation très élevé.

- Recertification SW!SS REHA

Les critères de SW!SS REHA ont été vérifiés et confirmés lors de la première recertification réalisée en août 2021.

- Introduction de tablettes dans le domaine de l'assurance complémentaire

L'introduction de tablettes permet aux patientes et patients titulaires d'une assurance complémentaire d'accéder à une vaste offre de divertissement avec TV, services de Streaming, journaux et magazines électroniques. Plusieurs applications permettent de présenter des informations aux patients et des plans thérapeutiques. Cette démarche constitue une étape supplémentaire vers le développement d'une clinique sans papier. Grâce au «wayfinding» intégré, les patientes et patients peuvent utiliser leur tablette comme un instrument de navigation qui leur indiquera directement le chemin vers leur prochain rendez-vous.

REQUALIFICATION SLH

Dernière requalification: 7 octobre 2021
 Prochaine requalification: 2023

RÉSULTATS

Enquête auprès des patients ANQ 2021

Pour les six questions posées, nous avons obtenu des résultats largement supérieurs à ceux du collectif global. Sur les 103 cliniques participantes, nous figurons dans le top 15 pour cinq questions et parmi les 26 meilleures cliniques pour une question. Avec 63,4 %, notre taux de réponse est très élevé.

ANQ - Plan de mesure national module 2-3b 2020

La qualité du traitement est supérieure à la valeur de référence des hôpitaux figurant dans le panel, tous domaines de réadaptation confondus. Les résultats des réadaptations oncologique et pulmonaire se situent nettement au-dessus des attentes. La qualité des données de la clinique Schloss Mammern est jugée très bonne dans les quatre domaines de réadaptation.



Privatlinik Meiringen

SPÉCIALITÉ PSYCHIATRIE

CONTACT

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



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

PORTRAIT DE LA CLINIQUE

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

DÉVELOPPEMENT GÉNÉRAL

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

Coronavirus

La pandémie de coronavirus a continué de dicter notre quotidien en 2021. Durant cette année également, le bien-être, la sécurité et la santé de nos patientes et patients ainsi que de nos collaboratrices et collaborateurs ont constitué pour nous une priorité. Il n'a pas toujours été facile de suivre et de respecter les consignes sanitaires, mais l'ensemble de notre personnel a fait preuve d'un engagement remarquable durant la pandémie et nous nous en félicitons. Nous remercions également nos patientes et patients pour leur compréhension et leur soutien dans la mise en œuvre des mesures sanitaires.

Nouveau bâtiment hôtelier

Des locaux lumineux aux espaces généreux, un aménagement intérieur composé de matériaux naturels tout en harmonie, un service de restauration moderne avec un concept gastronomique dans l'air du temps: tels sont les atouts du nouveau bâtiment de la clinique dédié à la restauration. Le rez-de-chaussée abrite trois restaurants spacieux: une grande salle à manger pour les patientes et les patients, un restaurant avec service à table pour les patients ayant souscrit une assurance complémentaire et un troisième restaurant réservé avant tout aux collaborateurs. Au cœur du nouveau bâtiment consacré à la restauration se trouve la «place du marché», un vaste endroit où les hôtes peuvent composer eux-mêmes leurs repas aux différents comptoirs, selon le principe du self-service.

Distinction «Swiss Employer Award»

En novembre, la clinique s'est classée cinquième meilleur employeur de Suisse dans la catégorie des établissements employant de 255 à 999 collaborateurs au palmarès du Swiss Employer Award. Le Conseil d'administration et la direction de la clinique Meiringen sont ravis de cette distinction et souhaitent remercier l'ensemble des collaboratrices et des collaborateurs pour leur participation à l'enquête et leur engagement au quotidien pour le bien-être de nos patientes et patients.

Centre de psychiatrie gériatrique

Depuis février 2022, la clinique Meiringen propose aux personnes du troisième âge une offre intégrée dans son centre de psychiatrie gériatrique, doté de locaux modernes et spécialement adaptés. Le CEO Matthias Güdel en est persuadé: «Avec notre centre de psychiatrie gériatrique, nous proposons une forme de soins intégrative et affinons notre offre en tenant compte des besoins actuels et de l'évolution démographique».



POINTS FORTS QUALITATIFS 2021

- Requalification selon les critères de qualité des SLH
- Recertification selon la norme ISO9001:2015 et QuaTheDa (Qualité Thérapie Drogue Alcool de l'Office fédéral de la santé publique OFSP)
- Participation avec distinction et classement dans le top 10 de l'enquête auprès des collaboratrices et collaborateurs de la société Icommit et du Swiss Employer Award
- Évaluation en continu de la satisfaction des patients (MüPF) par unité et mesures définies sur cette base pour augmenter le niveau de satisfaction des patients
- Participation à l'enquête de satisfaction des patients ANQ 2021 (reportée en 2020)
- Mise sur pied et développement de l'offre week-end pour nos patientes et patients
- Développement du controlling médical
- Travaux dans le cadre des préparatifs pour l'entrée en vigueur de la nouvelle loi sur la protection des données
- Travaux préparatoires pour l'ouverture du centre de psychiatrie gériatrique

REQUALIFICATION SLH

Dernière requalification: 11 août 2021
Prochaine requalification: 2023

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.





KLINIK PYRAMIDE ZÜRICH

SPÉCIALITÉ SOMATIQUE AIGUË

CONTACT

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



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

PORTRAIT DE LA CLINIQUE

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

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



DÉVELOPPEMENT GÉNÉRAL

En tant que clinique privée de petite envergure, nous nous sommes concentrés en 2021 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. De par notre statut d'hôpital conventionné, nous prenons uniquement en charge les patients ayant souscrit une assurance complémentaire auxquels nous consacrons toute notre attention, qu'il s'agisse d'accorder tout le temps nécessaire aux soins ou d'offrir un service hôtelier personnalisé.

Malheureusement, l'année 2021 a également été placée sous le signe de la pandémie. La sécurité de nos patients et du personnel a constitué notre première priorité. Grâce à la stabilité des partenariats noués et à un fort esprit de cohésion entre les collaborateurs et le corps médical, nous avons réussi à maintenir l'activité en toute sécurité et à tout moment dans ce contexte particulier et à nous adapter constamment et rapidement aux nouvelles directives.

Pour la clinique Pyramide, 2021 a par ailleurs été une année historique du point de vue stratégique. En juillet 2021, les propriétaires ont intégré la clinique Pyramide à 100 % dans le groupe Swiss Medical Network, qui affiche une constante croissance, afin de profiter de nouvelles synergies de réseau et de poursuivre le développement de la clinique à long terme au sein du groupe. La clinique Pyramide se réjouit de l'intensification de la collaboration avec d'autres sites du groupe et poursuivra, au sein de cette entité, sa politique qui prévoit un alignement sans compromis des prestations sur les besoins des clients.

POINTS FORTS QUALITATIFS 2021

- Recertification réussie selon la norme ISO9001:2015
- Succès de l'audit H+ portant sur une solution sectorielle pour la sécurité au travail et la protection de la santé dans le domaine de la santé
- Auto-inspection de la pharmacie de la clinique et optimisation des processus
- Intégration de la clinique dans le groupe Swiss Medical Network (SMN), planification et mise sur pied de compétences communes à tous les sites ainsi que développement de synergies
- Enquête sur la satisfaction des médecins agréés avec analyse approfondie des résultats
- Identification des risques dans certains secteurs de la clinique et planification de mesures préventives

- Participation aux mesures nationales de l'ANQ ainsi que validation et amélioration de la méthodologie standardisée des processus internes de surveillance SSI
- Renforcement des mesures d'hygiène et de protection en cas de pandémies virales (SARS-Cov-2) et interrogation systématique des patients avant leur admission concernant d'éventuels symptômes
- Réalisation d'audits internes visant l'amélioration continue des processus et l'optimisation des interfaces
- Formation des collaborateurs aux normes de qualité, aux directives d'hygiène, à la manipulation des produits chimiques, aux mesures d'urgence ainsi qu'à la sécurité au travail et à la protection de la santé

REQUALIFICATION SLH

Dernière requalification: 29 mars 2022

Prochaine requalification: 2024

RÉSULTATS

Audit H+ Sécurité au travail et protection de la santé

Tous les critères d'évaluation ont été remplis. La clinique a obtenu un très bon résultat global pour la mise en œuvre de la solution sectorielle.

Enquête nationale sur la satisfaction des patients (ANQ)

La clinique Pyramide a largement dépassé les valeurs moyennes de toutes les cliniques comparables (cliniques spécialisées en chirurgie).

Satisfaction des médecins agréés

Le taux de satisfaction générale des médecins concernant la collaboration était de 95,7 %.

Enquête continue sur la satisfaction des patients (MECON)

Le taux de réponse était de 57,5 %.

La clinique Pyramide a obtenu les meilleurs résultats parmi les cliniques de soins aigus SLH pour:

- l'ensemble des cinq domaines évalués, en moyenne pondérée
- le domaine Médecins ainsi que pour les critères Compétences et Humanité
- le critère Restauration
- 98,1 % des patients ont donné la note bonne/très bonne à la clinique Pyramide
- 98,7 % se sont toujours sentis entre de bonnes mains à la clinique
- 98,1 % recommanderaient la clinique Pyramide



SPÉCIALITÉ RÉADAPTATION

CONTACT

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



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

PORTRAIT DE LA CLINIQUE

La clinique Reha Rheinfelden est le centre leader en matière de réadaptation pour la neurologie, l'orthopédie et la gériatrie. Grâce à une infrastructure de tout premier plan, la clinique couvre toute la chaîne de réadaptation. Elle emploie quelque 700 spécialistes, accueille chaque année près de 2400 patients stationnaires et dispose de 204 lits en division privée, semi-privée ou commune. Environ 6500 cas par an sont traités au centre ambulatoire CURATIVA de la clinique Reha Rheinfelden.

La clinique est une fondation de droit privé et d'utilité publique, avec des mandats de prestations publics. Elle a établi des coopérations de longue date avec des hôpitaux, des organisations et des institutions dans les domaines social et de la santé. La clinique Reha Rheinfelden est membre de SW!SS REHA et fait partie des Swiss Leading Hospitals. En 2021, elle a reçu le certificat EFQM 4 étoiles «Reconnu pour l'Excellence».



DÉVELOPPEMENT GÉNÉRAL

Année anniversaire en pleine pandémie de coronavirus

La clinique Reha Rheinfelden a vécu une année bien particulière puisque celle-ci marquait son 125e anniversaire. Malheureusement, cette dernière a été entachée par la pandémie de coronavirus. Après une faible occupation induite par la pandémie au cours des deux premiers mois de 2021, les signes d'une reprise se sont manifestés à partir du mois de mars. En revanche, la clinique a connu une augmentation significative des traitements ambulatoires par rapport à l'année précédente et au budget; il n'y a eu pratiquement aucune restriction en raison du Covid-19 dans ce domaine par rapport à l'an passé. Cependant, la pandémie a continué d'avoir un impact négatif sur le chiffre d'affaires du restaurant Salis, du centre de formation et sur les abonnements du Medical Fitness. Dans l'ensemble, la clinique peut être satisfaite au vu des circonstances.

POINTS FORTS QUALITATIFS 2021

Audits et assessments de la qualité

- Reconnaissance EFQM pour la clinique Reha Rheinfelden avec 4 étoiles
- Réussite de l'audit SW!SS Reha
- Obtention du label Friendly Work Space

Déploiement Lean management et organisation d'équipe dans l'unité de soins

La mise en œuvre a été réalisée en optimisant l'auto-organisation de l'équipe et en renforçant l'accent sur le patient dans un esprit de «transférer le patient de la salle de réveil à sa chambre». Le concept Lean est maintenant très bien mis en œuvre dans le domaine des soins. Les retours des équipes impliquées sont en conséquence positifs.

Bons résultats à l'enquête menée auprès des collaborateurs en 2021

Afin de prendre systématiquement le pouls dans tous les services, une enquête est menée tous les trois ans auprès des collaborateurs. Cette fois-ci en coopération avec un nouveau partenaire, icommit GmbH sise dans la commune zurichoise de Küsnacht. À la suite du changement d'institut, la clinique fait désormais partie d'un groupe de référence beaucoup plus important en ce qui concerne le secteur suisse de la santé. Il en a résulté un excellent taux de réponse de 80 %, bien supérieur à la moyenne du secteur qui est de 66 %.

Reassessment EFQM 2021 et obtention du label

Friendly Work Space

La clinique a franchi une étape importante sur la voie du développement continu de ses prestations aux patients, aux collaborateurs et aux partenaires en accédant au statut d'«organisation excellente» et ses 4 étoiles du modèle EFQM. Avec le label Friendly Work Space, les organisations sont récompensées pour leur engagement et la mise en œuvre réussie de leur gestion de la santé en entreprise (GSE).

REQUALIFICATION SLH

Dernière requalification: 30 juin 2020

Prochaine requalification: 29 juin 2022

RÉSULTATS

Enquête auprès des patients ANQ

En raison de la pandémie de Covid, l'enquête auprès de la clientèle ANQ, qui était initialement prévue en 2022, a été réalisée en 2021. Les résultats de la clinique Reha Rheinfelden se situent pour les six questions dans la moyenne du collectif et, avec 45 %, se révèlent supérieurs au taux de retour moyen de toutes les cliniques (39 %). 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

Après un changement d'instruments, la clinique Reha Rheinfelden a interrogé ses patients aussi bien hospitalisés qu'ambulatoires pour la première fois en 2021 en utilisant l'instrument de questionnaire MECON pour évaluer leur satisfaction. Les résultats sont comparés stationnairement avec un pool de référence de 22 cliniques au total. La clinique Reha Rheinfelden se situe approximativement dans le benchmark et utilise les résultats pour l'optimisation continue et le développement ultérieur de ses processus.



Rehabilitation. Kliniken Valens.



Rehabilitation. Kliniken Valens.

CONTACT

Rehazentrum Valens

Taminaplatz 1 | CH-7317 Valens

T +41 81 303 11 11 | info.valens@kliniken-valens.ch

Rehazentrum Walenstadtberg

Chnoblisbüel 1 | CH-8881 Walenstadtberg

T +41 81 736 21 11 | info.walenstadtberg@kliniken-valens.ch

www.rehazentrum-valens.ch | www.rehazentrum-walenstadtberg.ch



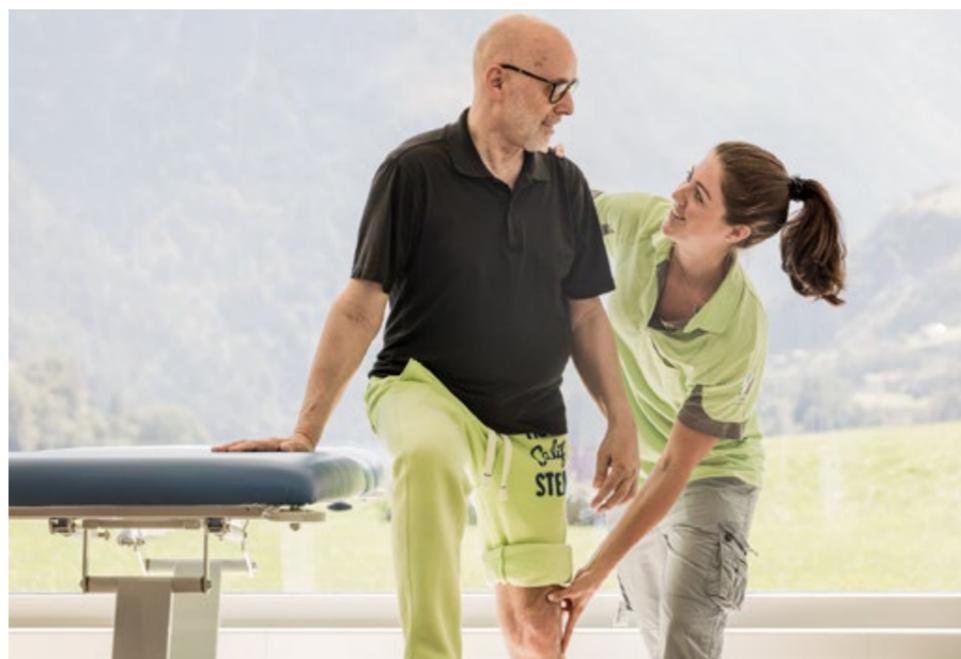
SPÉCIALITÉ RÉADAPTATION

LA SUCCESS STORY DU GROUPE DE CLINIQUES VALENS COMMENCE AVEC LA FUSION DES CENTRES DE RÉADAPTATION VALENS ET WALENSTADTBERG. CES DEUX SITES CHARGÉS D'HISTOIRE OFFRENT AUJOURD'HUI UNE MÉDECINE ET DES THÉRAPIES DE TOUT PREMIER PLAN ET SONT À LA POINTE DE LA SCIENCE ET DE LA RECHERCHE.

PORTRAIT DE LA CLINIQUE

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. Nous aidons nos patientes et nos patients à vivre une bonne expérience durant cette période, malgré les défis posés, et leur apportons notre soutien pour qu'ils atteignent leurs objectifs. À cet égard, nous veillons aussi à leur offrir un environnement agréable avec des prestations hôtelières et des services de qualité.

Nous sommes spécialisés dans le traitement de patientes et de patients souffrant de limitations fonctionnelles au niveau de l'appareil locomoteur et du système nerveux, de maladies cardiovasculaires, de maladies pulmonaires et de cancers. Nous proposons des prestations de réadaptation stationnaire, de réadaptation précoce en phase aiguë et de réadaptation ambulatoire dans un cadre de traitement et de prise en charge adapté à chaque patient.



DÉVELOPPEMENT GÉNÉRAL

Lancement réussi de ST REHA

La nouvelle structure tarifaire ST REHA est entrée en vigueur le 1er janvier 2022. Grâce à une soigneuse préparation, l'introduction du nouveau modèle dans les cliniques Valens s'est bien déroulée et les membres du personnel ainsi que les patientes et patients peuvent bien s'adapter aux changements des processus cliniques et administratifs. Notre système de décompte a lui aussi été préparé pour le passage à ST REHA. Après des tests fructueux fin 2021, de premières factures établies selon le nouveau modèle tarifaire ont pu être envoyées aux organismes payeurs dès janvier 2022.

Fonds de tiers pour la recherche

À Valens, les chercheurs ont réussi à récolter des fonds tiers pour réaliser leurs études. Parmi les projets qui ont pu ainsi être mis en œuvre figurent notamment des études menées dans le domaine de la sclérose en plaques progressive avec l'exercice physique et le sport, un exosquelette ainsi que des modèles assistés par ordinateur pour la prise de décision.

Infrastructure

À Walenstadtberg, de nouveaux travaux de rénovation sont prévus en 2022, comme la rénovation et le réaménagement de la salle de restaurant des patients, ainsi que la réalisation d'un lounge et d'un studio supplémentaire pour les patients.

Après le renouvellement de toute l'infrastructure thermique à Valens en 2020, les parties visibles ont été rénovées en 2021. On y trouve ainsi un nouveau sol recouvert d'une peinture anti-dérapante, des murs clairs et de nouveaux vestiaires et douches.

Pour les années à venir, un vaste programme de rénovation a été planifié à Valens. Il comprend l'embellissement des espaces ouverts au public avec un nouveau mobilier ainsi que la rénovation des chambres et des couloirs.

POINTS FORTS QUALITATIFS 2021

- 2021 Adhésion aux Swiss Leading Hospitals.
- 2021 Obtention du label «Recognised by EFQM» avec quatre étoiles.
- En octobre 2021, les cliniques Valens se sont vu décerner le label «Friendly Work Space».
- Nouvelle obtention du label «Swiss Employer Award» 2021. Les cliniques Valens y décrochent une excellente huitième place dans la branche «Santé et social» et même la première place parmi les centres de réadaptation.
- En 2020, le prix CSS Quality Crystal a été remis aux cliniques Valens dans la catégorie «Assessment réadaptation».
- Des enquêtes de satisfaction sont effectuées en continu auprès des collaborateurs, des patients et des prescripteurs.
- Lancement de l'enquête MECON à l'été 2022

REQUALIFICATION SLH

Première certification: 18 mars 2021

Prochaine requalification: mars 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.





RHEINBURG-KLINIK WALZENHAUSEN

Rehabilitation. Kliniken Valens.

SPÉCIALITÉ RÉADAPTATION

CONTACT

Rheinburg-Klinik
Dorf 113 | CH-9428 Walzenhausen
T +41 71 886 11 11
info.walzenhausen@kliniken-valens.ch
www.rheinburg.ch



LA RHEINBURG-KLINIK EST UNE CLINIQUE SPÉCIALISÉE DANS LA RÉADAPTATION NEUROLOGIQUE ET MUSCULO-SQUELETTIQUE (PRÉCOCE). SITUÉE DANS UN CADRE MAGNIFIQUE, ELLE SURPLOMBE LE LAC DE CONSTANCE ET LA VALLÉE DU RHIN. L'ÉTABLISSEMENT, QUI FAIT PARTIE DU GROUPE DE CLINIQUES VALENS, SE DISTINGUE PAR UN CONCEPT DE RÉADAPTATION GLOBAL ET DES TRAITEMENTS PERSONNALISÉS.

PORTRAIT DE LA CLINIQUE

La prise en charge médicale, thérapeutique et en matière de soins infirmiers repose sur un concept de base commun pour la réadaptation des personnes souffrant de lésions du système nerveux et de l'appareil locomoteur. Nous encourageons au maximum l'autonomie de nos patientes et patients et les aidons autant que possible à retrouver leur vie familiale, sociale et professionnelle. Les progrès sont favorisés pas à pas avec des thérapies individuelles quotidiennes, adaptées aux capacités et aux objectifs de chacune et chacun, et grâce à des conseils d'aide à l'autonomie.

Notre infrastructure et nos ressources en personnel nous permettent d'assurer un suivi stationnaire immédiatement après un séjour en hôpital de soins aigus, même pour les patients gravement atteints. Toutes nos chambres sont spacieuses et disposent d'équipements modernes. Nos chambres en division privée offrent une magnifique vue sur le lac de Constance. La cuisine de la clinique s'est vu décerner le label «Culinarium». Chaque jour, notre chef et sa brigade cuisinent principalement des produits de saison de la région, avec beaucoup d'amour et de savoir-faire.



DÉVELOPPEMENT GÉNÉRAL

En 2021, la Rheinburg-Klinik a fêté son 25e anniversaire. Construit en 1874, le bâtiment a eu plusieurs vies. Tour à tour institut d'éducation, élégant palace et simple pension familiale, il a été entièrement rénové, agrandi et transformé en établissement de réadaptation. Malgré le maintien des mesures sanitaires en 2021, la clinique est parvenue à conserver les mêmes taux d'occupation.

À noter que d'importants travaux de rénovation ont été réalisés l'an passé. Les chambres ont été rénovées avec goût en veillant à préserver le style hôtelier qui fait le charme des lieux, et de nouvelles fenêtres ont été posées. Les couloirs, la salle de restaurant, la réception, le café et la bibliothèque feront également l'objet de travaux de transformation en 2022 et 2023.

En ce qui concerne les thérapies, des évaluations ont été réalisées afin de développer en 2022 l'offre de thérapie assistée par la robotique avec un système de rééducation bras-main.

Fin 2021, une nouvelle unité de réadaptation précoce a été mise en service dans le bâtiment du parc de la clinique. Jusqu'à dix patientes et patients peuvent désormais y bénéficier de mesures de réadaptation précoces après une maladie neurologique aiguë.

POINTS FORTS QUALITATIFS 2021

- 2021 Adhésion aux Swiss Leading Hospitals - audit de première certification pour l'adhésion de la Fondation Kliniken Valens dans le cadre de la Rheinburg-Klinik
- La Rheinburg-Klinik est la première entreprise du secteur de la santé suisse à obtenir le label «Recognised by EFQM» avec quatre étoiles. Cette distinction, basée sur le modèle EFQM 2020 mondialement reconnu, atteste de l'efficacité du système de gestion et témoigne du niveau atteint sur la voie de l'excellence entrepreneuriale.

- En octobre 2021, les cliniques Valens se sont vu décerner le label «Friendly Work Space». Remis par la fondation Promotion Santé Suisse, ce label distingue les entreprises qui mettent en œuvre de manière systématique une gestion de la santé en entreprise (GSE) et rend visibles les efforts consentis pour le bien-être des collaboratrices et collaborateurs.
- En 2021, la Handelszeitung a établi pour la troisième fois son classement des «Meilleurs employeurs de Suisse». Les cliniques Valens y décrochent une excellente huitième place dans la branche «Santé et social» et même la première place parmi les centres de réadaptation.
- Grande qualité de produits alimentaires, faibles distances de transport et absence de gaspillage sont autant d'exigences qui vont de soi à la Rheinburg-Klinik. Cette philosophie a été récompensée en 2020 par l'obtention d'une deuxième couronne «Culinarium» et continuera d'être mise en œuvre à l'avenir.
- En 2020, le prix CSS Quality Crystal a été remis aux cliniques Valens dans la catégorie «Assessment réadaptation». À l'aide d'un vaste catalogue de questions, les spécialistes de la CSS ont évalué les domaines suivants: infrastructure, hygiène, soins et mesures en matière de garantie de la qualité. En 2021, préparation à l'évaluation 2022.
- Des enquêtes de satisfaction sont effectuées en continu auprès des collaborateurs, des patients et des prescripteurs.

REQUALIFICATION SLH

Première certification: 18 mars 2021
Prochaine requalification: mars 2023

RÉSULTATS

Taux de satisfaction de plus de 90 % obtenu lors d'un sondage interne réalisé auprès des patients ambulatoires en 2021.

Dans le cadre d'une enquête menée 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.

En raison du faible taux de réponse au questionnaire de l'enquête auprès des prescripteurs en 2021, il n'a pas été possible d'évaluer les résultats spécifiques à chaque site. En résumé, les souscripteurs ont donné la plus haute note au niveau de compétence clinique, au processus de prescription très simple et aux informations sur l'offre de prestations. L'enquête sera à nouveau réalisée en 2022.



KLINIK SCHÜTZEN Rheinfelden

SPÉCIALITÉ PSYCHIATRIE

CONTACT

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



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

PORTRAIT DE LA CLINIQUE

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

Elle accueille ses patients en division privée, semi-privée et commune.

DÉVELOPPEMENT GÉNÉRAL

Dans le sillage des modifications intervenues au sein de la direction, le personnel a aussi été remanié à la tête de l'établissement. Le niveau de la direction élargie de la clinique a été supprimé et deux nouvelles femmes ont rejoint l'équipe. À la suite de ce changement, il y aura plus de femmes que d'hommes à tous les niveaux de cadres, conformément au ratio observé parmi les effectifs et dans la branche.



En 2021, nous avons enregistré sensiblement plus d'admissions dans le secteur stationnaire et nous avons traité nettement plus de patientes et de patients. Dans les unités ambulatoires également, la demande de traitements a de nouveau été très élevée. 2038 patientes et patients ont pu y être traités, ce qui correspond à peu près au niveau de l'année précédente. Malgré les restrictions sanitaires toujours en vigueur, deux colloques ont pu être tenus sur les thèmes «Psychosomatique et travail» et «Médecine sexuelle» durant l'exercice sous revue. Organisés sous une forme hybride, c'est-à-dire à la fois virtuelle et présente, les deux événements ont rencontré un vif succès.

POINTS FORTS QUALITATIFS 2021

- Préparation de l'évaluation EFQM 2022.
- Extension des fonctionnalités du logiciel easylearn pour l'organisation et la gestion des formations internes et le relevé des chiffres-clés en matière de formation.
- Implémentation de Xpert.APF pour le workflow créditeurs électronique.
- Lancement de la phase productive du dossier électronique du patient (DEP) et raccordement du projet (2017: communauté de base eHealth Argovie; 2021: clôture).
- Remplacement du papier d'impression utilisé pour les médias imprimés et les copies par des produits climatiquement neutres et recyclés à 100% (écolabel européen). Même le papier hygiénique a été remplacé par des produits recyclés à 80% et ayant obtenu à 100% l'écolabel européen.
- Réalisation d'une enquête auprès des proches et d'un sondage auprès des patientes et des patients sur le thème du travail des proches.
- Dans le cadre de l'équipe «Pandémie»: réalisation d'une campagne de vaccination et de tests répétés de dépistage du coronavirus.

REQUALIFICATION SLH

Dernière requalification: 31 mai 2021
Prochaines requalifications: 2023

RÉSULTATS

Satisfaction des patientes et patients stationnaires (mesure ANQ)

Qualité des traitements: mauvaise 0%, pas très bonne: 1,7%, bonne: 16,9%, très bonne: 46,6%, excellente: 34,7%

Satisfaction des patientes et patients ambulatoires (enquête de benchmarking MüPF, échelle 0-7)

- Satisfaction globale: 6,25, benchmark: 6,16
- Recommandation: 6,43, benchmark: 6,29

Enquête auprès des proches

- Satisfaction globale:
 - 36,7 très satisfait, benchmark: 35,7
 - 49,0 plutôt satisfait, benchmark: 48,8
- Recommandation:
 - 53,4 oui, clairement, benchmark: 54,2
 - 37,9 plutôt oui, benchmark: 34,4

Mesure Outcome ANQ (données 2020), type de clinique: clinique spécialisée

- Qualité des données des cas exploitables:
 - HoNOS: 99,7% / BSCL: 84,9%
- Les résultats suivants sont non ajustés:
 - Différentiel HoNOS: 5,80 Écart standard +/- 4,98
 - Différentiel BSCL: 31,08 Écart standard +/- 32,47





SPÉCIALITÉ SOMATIQUE AIGÜE

CONTACT

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



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

En 2021 également, la pandémie de coronavirus a exigé beaucoup de flexibilité dans tous les secteurs de la clinique. L'interdiction temporaire des visites ainsi que les règlements restrictifs en la matière ont limité les contacts entre les patientes et patients et les membres de leur famille. Le maintien de l'ensemble des mesures de protection ainsi que le contrôle et la limitation des accès n'ont pas toujours été faciles à mettre en œuvre. D'avril à novembre 2021, les opérations ont pu se dérouler sans restriction. Jusqu'à fin mars



et à partir de décembre 2021, du personnel spécialisé a été prêté à Spital Thurgau AG (STGAG) pour aider cet établissement à gérer les places en unités de soins intensifs. Pendant cette période, les capacités opératoires de la clinique Seeschau ont dû être réduites et ramenées de trois à deux salles.

Avec un total de 2055 sorties, le nombre de cas traités dans le secteur stationnaire a progressé de 5,8 % par rapport à l'année précédente. Avec 3217 traitements ambulatoires, la clinique a enregistré une augmentation de 34,4 %. La hausse observée dans le secteur ambulatoire repose essentiellement sur la nouvelle saisie des examens préopératoires introduite en 2021.

En interne, la clinique a commencé à optimiser ses processus dans le secteur opératoire. L'objectif est de simplifier et d'automatiser en grande partie la saisie des prestations dans le domaine des opérations chirurgicales. Il en résultera également une harmonisation du matériel associée à une optimisation des frais de matériel et des processus de travail et donc une plus grande concentration sur les activités effectuées auprès des patients, un gain de temps et une amélioration de la qualité des données saisies. En outre, les processus relatifs à l'administration des patients (réception, décomptes, secrétariat de l'unité) ont aussi été analysés. Dans la mesure du possible, les solutions proposées seront également mises en œuvre en 2022.

Avec le centre médical Orthopädie am See, la clinique Seeschau est devenue pour la première fois en 2021 le «Medical Partner» du HC Thurgovie, du LINDAREN volleyamriswil ainsi que du HSC Kreuzlingen.

Concernant les projets de construction au sein de la clinique, les travaux d'agrandissement prévus de la zone d'accueil ont commencé. Les travaux battent toujours leur plein et devraient être achevés en avril 2022.

POINTS FORTS QUALITATIFS 2021

- En 2021, la clinique Seeschau a participé aux mesures ANQ suivantes prévues pour les soins aigus: infections postopératoires avec Swissnoso, enregistrement des prothèses de hanche et de genou (SIRIS), réhospitalisations ainsi que mesure de la prévalence chutes et décubitus.
- Évaluation sur l'année de la satisfaction des patients avec MECON. Maintien de la satisfaction des patients à un niveau élevé: Best practice dans les domaines des soins, de l'hôtellerie et de l'infrastructure publique.
- Projet visant à numériser le système de signalement CIRS

REQUALIFICATION SLH

Dernière requalification: 14 septembre 2021

Prochaine requalification: 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, de l'hôtellerie et des infrastructures le meilleur résultat global par rapport à toutes les cliniques SLH actives dans le domaine de la somatique aigüe.

Mesures ANQ en somatique aigüe

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

Requalification SLH

La requalification de la clinique Seeschau a eu lieu le 14 septembre 2021 dans le respect des exigences des autorités et de l'entreprise ainsi que des mesures de protection. Les critères de l'association ont été entièrement remplis. Le catalogue des critères SLH 2019 a été traité de manière conséquente et entièrement pris en considération. Sur les 33 critères de réalisation, 31 ont été satisfaits de manière avérée et sans discussions. Deux de ces critères et leur niveau de réalisation ont été considérés comme «Non déterminants pour un écart». La recommandation de qualification est donc la suivante: «Exigences accomplies, demande à la commission qualité SLH d'attribution du Label selon les critères SLH 2019.» L'audit s'est déroulé dans le cadre de discussions agréables, franches et constructives.





SPÉCIALITÉ SOMATIQUE AIGÜE

CONTACT

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



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 CLINIQUE 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 près de 450 bébés y voient le jour. L'établissement, qui fait partie depuis 2013 du Swiss Medical Network, compte parmi ses compétences-clés l'obstétrique, l'orthopédie et l'urologie. La clinique se trouve dans une magnifique propriété historique qui a été complétée par une extension moderne. Elle compte 52 lits dans des chambres confortables, exclusives et luxueusement équipées. Les travaux 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

La clinique privée Villa im Park a pu ouvrir les portes du nouveau bâtiment et des bâtiments rénovés en 2021.

Avec ses trois salles d'opération intégrées ultramodernes, la nouvelle clinique de jour et les chambres élégantes pour toutes les catégories d'assurance, la clinique privée Villa im Park offre à ses patientes et patients, mais aussi au corps médical, une infrastructure des plus modernes dans une atmosphère hôtelière confortable.

Plus de 1400 interventions sont pratiquées à la clinique privée Villa im Park et plus de 450 bébés y viennent au monde. L'optimisation continue des processus, qui contribue à la prise en charge optimale des patientes et des patients, revêt également une grande importance au sein de la clinique. Cette optimisation a été approfondie en 2021 et est également au cœur des préoccupations pour l'année suivante.

La zone de réception nouvellement conçue et le bistro, qui doit encore être agrandi en 2022, expriment l'élégance et l'atmosphère d'un boutique hôtel raffiné dès l'arrivée à la clinique privée Villa im Park.

POINTS FORTS QUALITATIFS 2021

- Recertification selon ISO 9001:2015

En septembre 2021, la clinique privée Villa im Park a été recertifiée avec succès selon la norme ISO 9001:2015. L'audit a également pu être passé avec succès sans que le moindre écart n'ait été constaté. Le développement du système de gestion

de la qualité selon la norme ISO 9001:2015 restera un pilier essentiel pour la clinique privée.

- Audit externe H+

L'audit H+ pour la Solution de branche Sécurité au travail et Protection de la santé a été passé avec succès en 2021. Les optimisations dans ce domaine sont évaluées en permanence et entreprises si nécessaire.

- Lancement d'un portail de signalement

Depuis 2021, toutes les signalements CIRS, à savoir les signalements de cas de chute, d'escarres de décubitus et de cas de vigilance sont saisis dans le portail nouvellement introduit.

- Poursuite de la numérisation des processus avec IMS

Avec la saisie de tous les processus de la clinique privée Villa im Park dans l'IMS, une politique de processus impeccable est toujours garantie, selon laquelle les processus en cours sont soumis à une évaluation continue et de nouveaux processus peuvent être mis œuvre en conséquence. Cela reste un critère important à l'avenir, notamment pour maintenir l'efficacité des processus et poursuivre leur optimisation.

- Audit de recertification SLH

À l'automne 2020, l'audit de recertification de SLH a aussi pu être passé avec succès sans que le moindre écart n'ait été constaté. La prochaine certification aura lieu le 13 décembre 2022.

REQUALIFICATION SLH

Dernière requalification: 15 décembre 2020
 Prochaine requalification: 13 décembre 2022

ZURZACHCare

CONTACT

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



SPÉCIALITÉ RÉADAPTATION

LE GROUPE 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, semi-privée ou privée et comprend des prestations de réadaptation musculosquelettique, neurologique, car-

diac, angiologique et oncologique interne ainsi que divers programmes interdisciplinaires dans les domaines 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 de nos patientes et patients.



DÉVELOPPEMENT GÉNÉRAL

Prise en charge du covid long

Le virus continue d'affecter la santé des personnes touchées longtemps après l'infection. Fatigue, détresse respiratoire, tachycardie, douleurs articulaires ou troubles du sommeil ne sont que quelques-uns des effets secondaires recensés. La ZURZACH Care Rehaklinik Bad Zurzach propose un bilan interdisciplinaire et un examen clinique approfondi aux personnes souffrant de covid long. Celles-ci bénéficieront ensuite d'un traitement médical et thérapeutique spécifique.

Structure tarifaire uniforme

Depuis janvier 2022, la structure tarifaire uniforme «ST Reha 1.0» est appliquée dans toute la Suisse pour la réadaptation stationnaire. Dans la perspective de l'introduction du nouveau système, les processus thérapeutiques ont été adaptés et la documentation destinée aux patients a été améliorée. Grâce à ces optimisations, les rapports sont transmis plus rapidement aux patientes et patients, aux prescripteurs et aux services chargés du suivi.

Le robot, un partenaire d'entraînement motivant

Les robots et les thérapies basées sur la technologie peuvent avoir un impact extrêmement positif sur la réadaptation des patients atteints de maladies neurologiques ou musculo-squelettiques. Toute l'infrastructure et les compétences requises sont regroupées et mises à disposition sur le site de Bad Zurzach.

POINTS FORTS QUALITATIFS 2021

En adoptant le nouveau nom ZURZACH Care, le groupe souligne son orientation stratégique qui consiste à axer encore plus les prestations sur toute la chaîne de prise en charge, de la

prévention à la réinsertion en passant par les traitements et la réadaptation. Toutes ces prestations sont proposées sous une forme stationnaire ou ambulatoire sur le site de Bad Zurzach. L'équipe médicale a été renforcée par un nouveau médecin-chef de neurologie et plusieurs médecins dirigeants dans le domaine 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
- Mise en place de compétences en diabétologie et développement de compétences en matière de lutte contre la douleur
- Introduction d'une enquête de satisfaction de la clientèle optimisée
- Introduction de «ST Reha 1.0», modèle tarifaire uniforme appliqué dans toute la Suisse pour la réadaptation stationnaire
- Audit réussi de l'Institut suisse pour la formation médicale postgraduée et continue (ISFM): «Reconnaissance des établissements de formation postgraduée» neurologie
- Certification «Mobile Pflege im ambulanten Bereich» délivrée par le département «Gesundheit und Soziales» (Santé et affaires sociales) du canton d'Argovie

REQUALIFICATION SLH

Dernière requalification: 25 mai 2022
 Prochaine requalification: 2024



THE SWISS
LEADING 
HOSPITALS

approved by SQS

THE SWISS LEADING HOSPITALS

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