

BIENVENUE CHEZ HIRSLANDEN

Chère lectrice, cher lecteur,

«Nous jouissons de la confiance des patients partout en Suisse, parce que nous leur fournissons, preuve à l'appui, la meilleure qualité et que chacune de nos activités a pour seul objectif de répondre à leurs besoins.» Ce principe fondamental est un élément important de notre vision. Quel est, cependant, le point de vue de nos patients à cet égard? Comment perçoivent-ils la clinique Hirslanden, à quelles peurs sont-ils confrontés et quelles sont leurs préoccupations lorsqu'ils pénètrent dans notre monde hospitalier? Comment se comportent les médecins, les infirmiers et infirmières et quel est le niveau de service offert? En d'autres termes, où et comment nos patients ressentent-ils effectivement la qualité?

Telles sont les questions que nous nous sommes posées lors de la réalisation du rapport de qualité de cette année. Nous avons choisi cette fois-ci de changer de mode de présentation et de ne pas présenter les faits et chiffres habituels. Au lieu de cela, nous vous invitons à lire ici un **rapport de qualité personnalisé,** écrit du point de vue d'une patiente fictive du nom de Vanessa Birrer. Vous pouvez aussi découvrir plus directement encore l'expérience qu'elle a vécue dans un court métrage sur son blog en ligne à l'adresse **www.journal-de-vanessa.ch.** Notre patiente étant non seulement curieuse mais également journaliste de métier, elle fournit des informations toujours aisément compréhensibles et va droit à l'essentiel. Si vous désirez néanmoins consulter les faits et chiffres ainsi que les données mesurables d'un rapport de qualité classique, vous trouverez tous les renseignements nécessaires ainsi que des informations intéressantes dans notre rubrique qualité refondue sur le nouveau site Internet du Groupe Hirslanden, où vous pourrez également télécharger le rapport de qualité officiel.

Pour la rédaction du rapport de qualité 2016/17 avec toutes ses facettes, nous avons sciemment opté pour une nouvelle voie. Le journal de Vanessa a pour objet de vous aider à appréhender plus facilement le thème si important de la qualité. Nous souhaitons donc fournir un exemple parlant de la façon dont, dans les cliniques Hirslanden, nous mettons la qualité en œuvre et travaillons chaque jour à ce que vous puissiez la ressentir et en prendre la mesure.

Au nom de la direction et de tous les collègues du Groupe Hirslanden, je vous adresse mes meilleures salutations.

Dr Ole Wiesinger Chief Executive Officer





AUX URGENCES

Eh bien, notre voyage de presse en Tanzanie prend fin avant même d'avoir commencé. Je suis couchée dans un lit d'hôpital. J'ai très mal au genou et au cou et quand je me suis réveillée aux urgences, je ne savais même pas où j'étais. Mais qu'est-ce qui m'a pris d'essayer ces vieux rollers en ligne, avec lesquels j'ai eu la malchance de tomber dans l'escalier. En fait, je cherchais mes palmes de plongée... La douleur a été tellement forte que je me suis sentie mal. Heureusement que ma voisine m'a trouvée et emmenée à l'hôpital. Je suis donc à l'hôpital Hirslanden. Je croyais que c'était une clinique réservée aux assurés privés. J'ai appris pourtant qu'avec ses 17 cliniques, le groupe Hirslanden est le plus grand réseau médical de Suisse et qu'aujourd'hui près de la moitié des 100 000 patients sont des assurés de base. De plus, la plupart des cliniques possèdent un service d'urgences et un centre de chirurgie ambulatoire. Dans mon cas, cela s'est révélé bien pratique, parce que j'ai pu y passer tous les examens nécessaires. L'urgentiste, le Dr Morger, m'a immédiatement examinée puis m'a mis une minerve et un bracelet d'identification de patient. «Pour qu'on ne vous confonde pas avec quelqu'un d'autre», m'a-t-il expliqué. Il ne me reste plus qu'à espérer que je ne vais pas devoir être opérée du genou et que je vais encore pouvoir faire mon métier de reporter.

Découvrez l'histoire de Vanessa sur www.journal-de-vanessa.ch





L'HEURE, DE, VÉRITÉ

Pour commencer, on m'a tout de suite fait une IRM. L'heure de vérité en quelque sorte. L'examen a permis d'établir que je n'avais pas de commotion cérébrale; par chance, j'ai seulement subi un léger coup du lapin. J'ai donc pu retirer ma minerve. Mon genou, par contre, est assez mal en point. Le ligament croisé est bel et bien déchiré et mon ménisque est touché également. Cela explique pourquoi je n'arrive pas bien à plier le genou. L'orthopédiste, le Dr Gabor Cserhati, s'en était déjà douté hier et m'avait expliqué ce qui m'attendait probablement. Il est maintenant clair que je n'échapperai pas à l'opération, principalement à cause de la blessure au ménisque. Sans cette intervention, mon genou risque de perdre une bonne partie de sa mobilité. Je peux donc définitivement oublier mon voyage.





Avant l'opération, j'étais assez nerveuse. Alors que j'étais encore dans le service où je suis traitée, j'ai marqué la jambe à opérer. En plus de la flèche requise, j'ai dessiné un smiley. Peut-être que cela fera plaisir à l'équipe chirurgicale. Au bloc opératoire, on m'a demandé à plusieurs reprises encore comment je m'appelais, qui allait m'opérer et à quel genou. J'ai trouvé cela un peu curieux, mais, apparemment, c'est la procédure normale ici. Depuis 2009, dans les cliniques Hirslanden, les patients sont interrogés encore une fois sur l'opération qu'ils vont subir avant l'intervention. Ils appellent cela la «Safe Surgery Checklist». Cela permet de vérifier, à différents points de contrôle, quelle intervention doit être effectuée, chez qui, où et de quel côté.

Découvrez l'histoire de Vanessa sur www.journal-de-vanessa.ch







QUAND L'APPÉTIT VA, TOUT VA OU PRESQUE

Ma curiosité de journaliste a repris le dessus. J'ai testé mes béquilles et suis allée déambuler un peu dans l'hôpital. Auriez-vous pensé que, aux cuisines, on fait même à manger la nuit? Manifestement, un patient privé avait faim. J'ai commencé à discuter avec le cuisinier. Il s'appelle Martin et vient de préparer un menu tout ce qu'il y a de plus appétissant! J'ai même eu droit à une crevette avant de partir. Ici, la nourriture est vraiment délicieuse. Chaque jour, plusieurs menus différents sont proposés. J'ai photographié tous mes repas. Martin m'a parlé de la cuisine diététique. Je croyais que c'était pour les personnes qui devaient maigrir, mais il m'a expliqué qu'il s'agissait en fait de repas adaptés aux besoins des patients, en cas d'allergie par exemple, ou de restrictions suite à une opération. Il peut même arriver que des patients doivent prendre du poids. Avec de tels menus, ce n'est pas difficile.

Découvrez l'histoire de Vanessa sur www.journal-de-vanessa.ch









INFORMATIONS SUR HIRSLANDEN

Le Groupe de cliniques privées Hirslanden en chiffres, situation: 1.7.2017

17

cliniques dans 11 cantons

médecins accreditées

collaborateurs et médecins employés







Situation: 31.3.2017

100 293 patients, stationnaires



466 025 jours de soins*



5952 nouveau-nés



^{*} basé sur le recensement des jours d'hospitalisation, sans nouveau-nés

Le Groupe de cliniques privées Hirslanden compte 17 cliniques, dont bon nombre sont dotées d'un centre de chirurgie ambulatoire et d'un service d'urgences, et possède 4 centres médicaux ambulatoires ainsi que 15 instituts de radiologie et 4 de radiothérapie. Il s'agit donc du plus grand réseau médical de Suisse. Avec plus de 9900 collaborateurs et quelque 2000 médecins accrédités, le Groupe Hirslanden propose, à tous les niveaux de soins, un éventail de prestations complet qui s'étend des soins de base au diagnostic et à la médecine hautement spécialisée de niveau universitaire.

Avec ses cliniques, le Groupe Hirslanden figure sur les listes hospitalières de 11 cantons; il apporte donc une importante contribution aux soins de santé de la population suisse. En croissance constante, la part des patients assurés de base s'élève aujourd'hui à 45% au sein du Groupe.

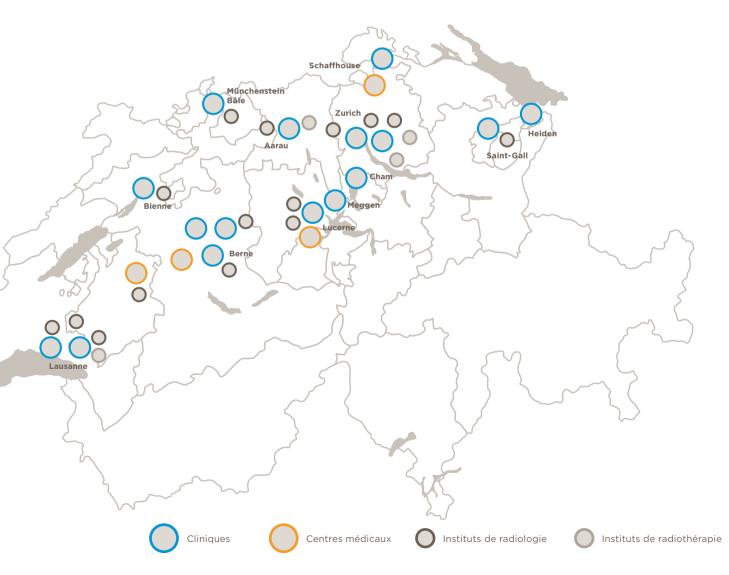
Pour le Groupe de cliniques privées Hirslanden, la qualité des prestations médicales, la satisfaction des patients et le bénéfice pour les patients qui en résulte ont priorité sur tout le reste. C'est la raison pour laquelle il a mis sur pied un système de gestion de la qualité hautement développé et publie un rapport de qualité depuis 2010.



	2014/15	2015/16	2016/17	rapport à 2015/16
Patients				
Patients, accouchées¹	94 037	98609	100 293	2%
Jours de soins ²	453 741	469167	466 025	-1%
Durée du séjour	4.8	4.8	4.6	-2%
Chiffre d'affaires				
Chiffre d'affaires (en mio CHF)	1563	1647	1704	3%
Chiffre d'affaires prestations hospitalières (en mio CHF)	1222	1288	1318	2%
Chiffre d'affaires prestations ambulatoires (en mio CHF)	262	275	300	9%
Autres produits d'exploitation (en mio CHF)	79	85	86	1%
Effectif du personnel				
Nombre moyen de postes à plein temps ³	6 213	6 5 7 3	6 722	2%

¹ hospitalisés, sans nouveau-nés

³ personnes en formation, étudiants et stagiaires, y c. médecins employés



² recensement des jours d'hospitalisation, sans nouveau-nés



REMERCIEMENTS

Nous remercions vivement tous les collaborateurs des cliniques Hirslanden qui veillent 24 heures sur 24 sur nos patients, leur fournissent des traitements médicaux optimaux et des soins infirmiers du plus haut niveau de qualité.

Nous aimerions remercier encore davantage les quelque 100000 patientes et patients qui nous

IMPRESSION

Editeur: Groupe de cliniques privées Hirslanden,

Rédaction: Nina Bieli (direction de projet),
Frank Nehlig (direction générale)
Maquette/réalisation: contexta/Detail AG
Crédits photographiques: Anja Schori et Claude Gasser/Das Bild
Impression: Kromer Print AG
Tirage: 17000 exemplaires

Rapport de qualité 2016/17

Rapport de qualité 2016/17 en ligne (avec les données de qualité complètes): www.hirslanden/qualite

HIRSLANDEN

unternehmenskommunikation@hirslanden.ch www.hirslanden.ch

