

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Lausanne/Genève, le 10 juillet 2018

CLINIQUES HIRSLANDEN DE SUISSE ROMANDE : HAUTE SATISFACTION DES PATIENTS, RÉSULTATS TRANSPARENTS

98,2% des patients ayant suivi l'année dernière un traitement à la Clinique Bois-Cerf, la Clinique Cecil ou la Clinique La Colline recommanderaient ces cliniques. C'est ce que montrent les résultats actuels de l'enquête sur la satisfaction des clients. Les cliniques du groupe Hirslanden collectent dorénavant ces données selon un système international qui permet de les comparer avec plus de 2'000 hôpitaux dans le monde entier.

Parmi les plus de 2'000 cliniques dont les données sur la satisfaction des patients sont collectées selon le système de l'entreprise indépendante Press Ganey figurent la Mayo Clinic, la Cleveland Clinic et le Johns Hopkins Hospital aux États-Unis, ainsi que d'autres hôpitaux internationaux de premier choix. Depuis l'année dernière, les cliniques du groupe Hirslanden se mesurent également à la comparaison internationale. C'est la première fois que les résultats sont publiés pour les 17 établissements Hirslanden. Plus de 5'000 réponses ont été reçues pour les trois cliniques Hirslanden de Suisse romande pour la période couverte de juin 2017 à mai 2018. La qualité médicale, notamment, est estimée au-dessus de la moyenne : avec des valeurs comprises entre 89 et 91 points (sur 100), les médecins des trois cliniques Hirslanden de Suisse romande obtiennent un résultat très élevé.

Les résultats d'autres aspects tels que la satisfaction avec le personnel soignant, les chambres et la gastronomie peuvent être consultés ici:

Clinique Bois-Cerf: www.patientexperience.hirslanden.ch/fr/hospital/clinique-bois-cerf

Clinique Cecil: www.patientexperience.hirslanden.ch/fr/hospital/clinique-cecil

Clinique La Colline: www.patientexperience.hirslanden.ch/fr/hospital/clinique-la-colline

L'enquête de Press Ganey, qui comprend près de 80 questions, est envoyée à tous les patients après leur hospitalisation. "Hirslanden publie les données de manière transparente afin que les patients puissent se faire une image détaillée de nos cliniques", explique Cédric Bossart, directeur de la Clinique Bois-Cerf. Jean-Claude Chatelain, directeur de la Clinique Cecil, ajoute: "Grâce à la continuité de la mesure sur toute l'année, nous sommes en mesure de réagir immédiatement si nécessaire."

98,2% des patients recommanderaient les cliniques Hirslanden de Suisse romande

La Clinique Bois-Cerf, la Clinique Cecil et la Clinique La Colline se démarquent dans l'enquête auprès des patients avec un taux de recommandation élevé: 77,8% des personnes interrogées affirment qu'elles recommanderaient "certainement" la clinique, 20,4% supplémentaires la recommanderaient "probablement". Le taux de recommandation total est donc de 98,2%, sachant que la moyenne internationale est de 94,4%.

Une comparaison transparente et une amélioration conséquente

Outre les résultats de l'enquête auprès des patients, les [résultats de qualité pour l'ensemble des pathologies pertinentes](#), mesurés dans le cadre de l'Initiative pour une médecine de qualité (IQM), sont également publiés. L'Initiative pour une médecine de qualité établit une comparaison de plus de 400 hôpitaux en Allemagne et en Suisse. Les trois cliniques Hirslanden de Suisse présentent un degré de réalisation des objectifs supérieurs à la moyenne

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

pour les indicateurs avec objectifs : 76% pour la Clinique Cecil, 85% pour la Clinique Bois-Cerf et 100% pour la Clinique La Colline. La valeur moyenne de toutes les cliniques participant à cette initiative internationale atteint 74%. La méthode IQM fait partie de la gestion active de la qualité chez Hirslanden. "Avec IQM, nous améliorons en continu les processus de traitement, ce qui contribue à une meilleure qualité de traitement et à davantage de sécurité pour les patients", explique Stéphan Studer, directeur de la Clinique La Colline.

Magazine multimédia dédié à la qualité sur le thème du traitement du cancer

La publication des résultats est accompagnée par un magazine multimédia dédié à la qualité. Dans l'édition de cette année, des patients atteints de cancer, ainsi que des médecins, des membres du personnel soignant et un aumônier s'expriment à travers des vidéos, des textes et des clichés émouvants. Ils abordent à leur manière le thème du cancer et nous racontent ce qu'impliquent pour eux la qualité et la satisfaction des patients.

Le magazine dédié à la qualité, ainsi que les résultats des mesures de la qualité et de la satisfaction des patients de la Clinique Bois-Cerf, de la Clinique Cecil et de la Clinique La Colline, mais aussi de l'ensemble du groupe Hirslanden, sont disponibles sous forme d'infographies claires sur www.hirslanden.ch/qualite

Liens complémentaires

- [Hirslanden l'enquête sur l'expérience des patients](#)
- [Hirslanden Rapport de qualité 2017/18](#)
- [ANQ \(Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques\)](#)
- [IQM \(Initiative pour une médecine de qualité\)](#)

Pour de plus amples informations :

Hirslanden Lausanne SA
Isabelle Gilliard-Dubois
Responsable Marketing et Communication
Avenue d'Ouchy 31
CH-1006 Lausanne

T +41 21 310 56 46

isabelle.gilliard-dubois@hirslanden.ch
www.hirslanden.ch

Hirslanden Clinique La Colline
Magali Dauwalder
Responsable Marketing et Communication
Av. de Beau Séjour 6
CH-1206 Genève

T +41 22 702 20 20

M+41 79 107 56 76

magali.dauwalder@hirslanden.ch
www.hirslanden.ch

Depuis le 31 mars 2018, le Groupe de cliniques privées Hirslanden comprend 17 cliniques réparties dans 11 cantons, dont beaucoup possèdent une clinique ambulatoire et un service d'urgence. Il exploite par ailleurs 4 centres médicaux, 16 instituts de radiologie et 4 instituts de radiothérapie. Le Groupe compte quelque 1'680 médecins accrédités, ainsi que 9'635 collaborateurs, dont 461 médecins employés. Premier groupe de cliniques privées en Suisse, Hirslanden représente en outre le plus grand réseau médical sur le territoire national, et son chiffre d'affaires pour l'exercice 2017/18 s'élève à 1'735 millions de francs suisses. Au 31 mars 2018, jour de référence, plus de 102'903 patients stationnaires ont été traités dans les cliniques du groupe, avec un total de 473'343 journées d'hospitalisation. Les patients se répartissent de la manière suivante : 47,9% sont titulaires de l'assurance obligatoire de soins, 29,7% d'une assurance semi-privée et 22,4% d'une assurance privée.

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Le Groupe de cliniques privées Hirslanden est synonyme d'une médecine de première classe, garantie par des médecins hautement qualifiés qui disposent d'une grande expérience. Sur le marché, Hirslanden se différencie en tant que prestataire de système : ses centres médicaux de compétence interdisciplinaire et ses instituts spécialisés permettent un traitement individuel optimal de cas même très complexes. Hirslanden est né en 1990 du regroupement de plusieurs cliniques privées et fait partie depuis 2007 du groupe hospitalier international Mediclinic International plc, coté à la Bourse de Londres.