

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Zurich, le 10 juillet 2018

GROUPE DE CLINIQUES PRIVÉES HIRSLANDEN : HAUTE SATISFACTION DES PATIENTS, RÉSULTATS TRANSPARENTS

Entre 97 et 99% des patients traités l'an dernier dans une clinique Hirslanden recommanderaient cette dernière à d'autres personnes. 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. 31'000 retours ont été obtenus pour la période saisie de juin 2017 à mai 2018. La qualité médicale, notamment, est estimée au-dessus de la moyenne : avec des valeurs de 90 points en moyenne sur 100, les médecins des cliniques Hirslanden 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: <https://www.hirslanden.ch/fr/corporate/qualite/satisfaction-des-patients.html>

L'enquête de Press Ganey, qui comprend près de 80 questions, est envoyée à tous les patients après leur hospitalisation. "La mesure de la satisfaction des patients, en comparaison directe avec d'autres hôpitaux du monde entier, constitue un pilier de notre gestion de la qualité et affirme notre quête de qualité optimale mesurable", explique Christian Westerhoff, Chief Clinical Officer de Hirslanden.

Un taux de recommandation élevé

Dans l'enquête auprès des patients, les cliniques Hirslanden se distinguent par un taux de recommandation élevé : entre 97 et 99% des personnes interrogées déclarent qu'elles recommanderaient "certainement" ou "probablement" la clinique à d'autres personnes.

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. Pour le groupe Hirslanden, le degré de réalisation des indicateurs avec objectif s'élève à 88% – la valeur moyenne de toutes les cliniques participant à cette initiative étant de 74%. Le groupe Hirslanden utilise la méthode IQM pour sa gestion active de la qualité afin d'améliorer en continu les processus et les résultats de traitement, ce qui contribue à une meilleure qualité de traitement et donc à davantage de sécurité pour les patients.

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

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 Klinik Hirslanden et de la Klinik Im Park, mais aussi de l'ensemble du groupe Hirslanden, sont disponibles sous forme d'infographies claires sur www.hirslanden.ch/qualite.

Liens complémentaires

- [Enquête Hirslanden sur la satisfaction des patients](#)
- [Magazine Hirslanden dédié à la qualité 2017/2018](#)
- [ANQ \(Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques\)](#)
- [IQM \(Initiative pour une médecine de qualité\)](#)

Renseignements:

Groupe de cliniques privées Hirslanden
Frank Nehlig, responsable Communication d'entreprise
Boulevard Lilienthal 2
CH-8152 Glattpark
T +41 44 388 75 85
medien@hirslanden.ch
www.hirslanden.ch

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

Le Groupe de cliniques privées Hirslanden symbolise une qualité médicale supérieure, garantie grâce à des spécialistes hautement qualifiés disposant d'une longue expérience. Hirslanden se démarque sur le marché en tant que prestataire système : centres de compétence médicaux interdisciplinaires et instituts spécialisés permettent un traitement optimal et individuel même de cas extrêmement complexes. Le Groupe de cliniques privées Hirslanden s'est formé en 1990 à partir du regroupement de plusieurs cliniques privées et fait partie, depuis 2007, du groupe hospitalier international Mediclinic International plc, coté à la Bourse de Londres.