

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

24 août 2017

QUALITÉ MÉDICALE: HIRSLANDEN S'ENGAGE DANS UNE NOUVELLE VOIE

Le Groupe de cliniques privées Hirslanden a publié son dernier [rapport de qualité](#). Le groupe fait depuis peu l'objet d'évaluations internationales, non seulement pour la qualité de traitement mais aussi pour la satisfaction des patients, dépassant ainsi largement les normes suisses. Autre nouveauté: sur www.journal-de-vanessa.ch, les thèmes de la sécurité et de la satisfaction des patients sont présentés aux profanes en médecine de manière claire et compréhensible, sous la perspective d'une patiente fictive, avec un blog et un court métrage interactif. Le célèbre cinéaste Dominik Locher, jeune talent suisse, s'est chargé de la réalisation du [court métrage "Le Journal de Vanessa"](#).

Trouver le meilleur hôpital

Prothèse de la hanche ou opération de l'appendicite, les personnes devant subir une intervention chirurgicale veulent le faire dans l'hôpital le plus adapté à l'opération envisagée. Sur Internet, les plateformes proposant des classements d'hôpitaux se multiplient. Mais qu'est-ce qui fait qu'un hôpital est un bon hôpital? Trois économistes du Massachusetts Institute of Technology (MIT) ont fait à ce sujet une découverte étonnante, présentée sur le portail de la branche [Medinside](#) (en allemand seulement). Leurs conclusions montrent que la sécurité des patients et la satisfaction des patients sont en étroite corrélation. En d'autres termes, plus l'évaluation d'un hôpital est bonne et plus les patients s'y sentent bien, plus la sécurité des patients obtient aussi un bon score.

Un bon repas égale-t-il un bon traitement?

"Les rapports détaillés de cause à effet ne sont pas expliqués", indique le Dr Christian Westerhoff, responsable de la sécurité des patients chez Hirslanden, en qualité de Chief Clinical Officer. Le patient ne perçoit pas les facteurs déterminants de la sécurité des patients tels que les taux d'infection par des germes ou les réopérations imprévues en cas normal. Ce rapport pourrait alors s'expliquer par le fait que la culture de la qualité s'exprime aussi bien dans la qualité médicale que dans d'autres domaines, comme l'amabilité des collaborateurs ou la qualité des repas, présume Westerhoff. Mais l'étude montre aussi que la satisfaction des patients n'est en aucun cas un facteur de bien-être, comme le souligne Westerhoff, qui est également membre de la direction générale de Hirslanden. "Les résultats des scientifiques américains devraient donner encore plus de poids aux enquêtes de satisfaction des patients", explique Westerhoff.

Comparaison internationale

Pour le moment, les hôpitaux suisses ne sont tenus de ne mener qu'une fois par an une "Enquête nationale auprès des patientes et patients" pour évaluer la satisfaction des patients. Le [rapport 2016/17 sur la qualité](#) comporte également les derniers résultats de Hirslanden. L'enquête mise au point par l'[Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques \(ANQ\)](#) se limite à six questions. Elle ne donne ainsi qu'une image très générale de la satisfaction des patients. En outre, quasiment tous les hôpitaux de Suisse obtiennent des résultats supérieurs à la moyenne dans l'enquête, une faible différenciation qui fait perdre aux résultats de leur pertinence.

C'est la raison pour laquelle le Groupe de cliniques privées Hirslanden a choisi une approche novatrice pour son enquête de qualité. Au début de l'exercice 2017/2018, Hirslanden a été le premier établissement européen à mettre en place une nouvelle mesure de la satisfaction des patients avec 80 questions. En outre, les enquêtes n'ont pas lieu une fois par an mais sont menées de manière

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

continue tout au long de l'année. Il est ainsi possible de réagir directement aux problèmes, explique Christian Westerhoff. L'enquête est menée par l'entreprise indépendante renommée Press Ganey, qui opère à l'échelon international. "Avec cette enquête, nous pouvons nous comparer au niveau international avec d'autres cliniques", précise C. Westerhoff. "Les premiers résultats montrent que Hirslanden obtient de très bons scores, et fait partie des 10 % meilleurs mondiaux pour de nombreux indicateurs", se réjouit C. Westerhoff. Les premiers résultats sont déjà publiés dans le [rapport 2016/17 sur la qualité](#) – l'année prochaine, des valeurs comparatives complètes seront présentées de manière transparente pour l'ensemble des cliniques Hirslanden.

Chez Hirslanden, la bonne satisfaction des patients va effectivement de pair avec un niveau élevé de sécurité des patients. Les données obtenues dans le cadre de l'[Initiative Médecine de Qualité \(IQM\)](#) suggèrent que Hirslanden atteint ou dépasse les objectifs de qualité à 88 %. La valeur moyenne de toutes les cliniques participant à cette initiative internationale s'élève à 72 %.

Gros plan sur la perspective des patients: le réalisateur Dominik Locher porte le rapport de qualité à l'écran

Le nouveau [rapport 2016/2017 sur la qualité](#), publié aujourd'hui sur le nouveau site Internet de Hirslanden, offre plus que de simples chiffres. "Pour montrer de manière très claire aux profanes de la médecine ce qu'impliquent la sécurité et la satisfaction des patients dans un cas particulier, le rapport est accompagné d'un court métrage interactif et d'un blog sur www.journal-de-vanessa.ch", annonce C. Westerhoff. La patiente fictive Vanessa Birrer raconte son séjour dans une clinique Hirslanden après un cas d'urgence, depuis son point de vue personnel de journaliste. La réalisation du film a été confiée à Dominik Locher, dont le long métrage actuel "Goliath" était le seul film suisse en compétition au festival du film de Locarno.

Liens complémentaires

Rapport 2016/17 sur la qualité:

<https://www.hirslanden.ch/fr/corporate/qualite.html>

Le journal de Vanessa:

www.journal-de-vanessa.ch

Rapport sur l'étude MIT relative à la satisfaction et à la sécurité des patients (en allemand seulement)

www.medinside.ch/de/post/ist-das-der-praeziseste-qualitaetsmassstab-von-allen

ANQ:

<http://www.anq.ch/index.php?id=353&L=1>

IQM (en allemand seulement):

www.initiative-qualitaetsmedizin.de

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Renseignements:

Groupe de cliniques privées Hirslanden

Communication d'entreprise

Seefeldstrasse 214

CH-8008 Zurich

T +41 44 388 75 85

medien@hirslanden.ch

www.hirslanden.ch

Depuis le 1er juillet 2017, 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, 15 instituts de radiologie et 4 instituts de radiothérapie. Le Groupe compte quelque 2'000 médecins accrédités, ainsi que 9'920 collaborateurs, dont 484 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 2016/17 s'élève à 1'704 millions de francs suisses. Au 31 mars 2017, jour de référence, plus de 100'000 patients stationnaires ont été traités dans les cliniques du groupe, avec un total de 466'000 journées d'hospitalisation. Les patients se répartissent de la manière suivante: 44,8 % sont titulaires de l'assurance obligatoire de soins, 31,2 % d'une assurance semi-privée et 24,0 % d'une assurance privée.

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 sud-africain Mediclinic International Limited.