

POLITIQUE QUALITÉ

La politique qualité de la Clinique Générale s'inscrit dans la stratégie qualité de Swiss Medical Network dont elle est membre. Une excellente gestion de la qualité est considérée comme la base du travail quotidien à la Clinique Générale et par conséquent par chaque collaborateur. La qualité et la sécurité des soins, la gestion des risques, la formation et le perfectionnement du personnel ainsi que la durabilité sont au centre de nos préoccupations. Pour en garantir le déploiement, la gestion de la qualité est notamment axée sur la norme DIN EN ISO 9001:2015 et sur la roue de Deming PDCA (Plan, Do, Check, Act).





SATISFACTION DES CLIENTS

La satisfaction des clients est d'une importance capitale dans les processus d'amélioration continue. Nous évaluons en permanence le degré de satisfaction de ces derniers recourant à des enquêtes internes et externes. Nous identifions ainsi immédiatement les éventuels besoins d'amélioration et mettons en œuvre les mesures adéquates.

Une orientation centrée sur le patient est au cœur de nos activités quotidiennes. En collaboration avec les médecins accrédités, nous fournissons à nos patients des soins de haute qualité, basés sur des données probantes, dans un environnement familial, bienveillant et de confiance.



INTÉGRATION DANS LES SOINS

Nous impliquons autant que possible nos patients dans la préservation de leur santé en les encourageant, ainsi que leurs proches, à participer activement à leur parcours de soins et à donner leur avis. Nous sommes convaincus que la participation des patients est essentielle à leur rétablissement et à l'amélioration de la qualité des soins et des services que nous leur fournissons. Notre programme de récupération de l'autonomie du patient (PRAP) offre des consultations infirmières avec un accompagnement personnalisé durant toutes les étapes liées à l'implantation d'une prothèse de hanche, du genou ou de l'épaule.



SÉCURITÉ DES PATIENTS

Nous nous engageons à assurer la sécurité de nos patients en appliquant des protocoles de sécurité stricts afin d'identifier et de prévenir les erreurs et les accidents médicaux. Notre système de déclaration contribue à notre apprentissage par les erreurs. Nous analysons systématiquement les conséquences de nos actions et veillons à mettre en place et à appliquer des mesures d'amélioration continue lorsque cela s'avère nécessaire. Un système de gestion des risques et de la qualité est appliqué dans l'ensemble de la Clinique. Afin de garantir la sécurité de notre patientèle, une commission d'hygiène hospitalière veille également à répondre aux normes d'hygiène et à la prévention des infections.



PROFESSIONNALISME

La collaboration interprofessionnelle et interdisciplinaire est le facteur clé de nos actions quotidiennes et est considérée comme une évidence par tous nos collaborateurs. Pour la maintenir à un niveau d'excellence, nous mettons l'accent sur le développement professionnel continu. Nos collaborateurs sont engagés, sollicités et encouragés en fonction de leurs compétences. La formation continue joue un rôle central afin de garantir le transfert des connaissances actuelles. Cela permet de maintenir une qualité élevée et inconditionnelle des services que nous proposons. Nous sélectionnons soigneusement nos médecins agréés dans le cadre d'un processus d'accréditation. Nous veillons ainsi au respect des exigences légales et à la formation continue de ces derniers afin de créer les conditions optimales pour d'excellents résultats thérapeutiques.



DÉVELOPPEMENT DURABLE

Nous nous engageons à promouvoir en permanence la durabilité de nos activités par le biais d'objectifs sociaux et environnementaux. Toutes les activités de gestion de la qualité sont orientées vers la réalisation de nos objectifs stratégiques. Nos collaborateurs doivent pouvoir s'identifier à la Clinique Générale et à Swiss Medical Network, à leurs stratégies et à leurs objectifs. Pour y parvenir, nous utilisons des instruments d'évaluation et un processus d'amélioration continue. Nous améliorons notre savoir-être et notre savoir-faire chaque jour. Un comité santé et sécurité au travail veille à faire respecter les exigences légales concernant la protection de la santé et la sécurité au travail des collaborateurs. Finalement, nous voulons maîtriser notre consommation d'énergie dans un souci de protection de l'environnement et de réduction des coûts. À long terme, nous voulons réduire notre empreinte carbone et contribuer ainsi de manière positive à la préservation d'un environnement intact. Nos ressources sont utilisées de manière responsable, afin de garantir une qualité élevée et constante des soins et des services que nous proposons. Un pôle durabilité veille à remplir les objectifs en la matière à la Clinique Générale en s'inscrivant dans le programme durabilité Swiss Medical Network.



QUALITÉ DES SOINS & DES INDICATIONS

Nous nous engageons à fournir des soins médicaux de qualité, conformément aux normes médicales les plus élevées. Pour ce faire, nous participons à des enquêtes nationales et à des sondages sur la qualité des soins en rapport avec notre gamme de prestations. En outre, nous mettons en œuvre volontairement d'autres mesures pour saisir la qualité de nos prestations et de nos résultats. Nous suivons une approche axée sur les processus et les résultats. Grâce à une gestion ciblée des processus et des risques et à l'évaluation des chiffres clés collectés au niveau de la Clinique, la sécurité des patients, l'efficacité et la qualité des soins peuvent être améliorées de manière significative et durable.

En plus de la mesure des résultats, nous souhaitons mettre l'accent sur la qualité de l'indication, par exemple par la collecte de PROMs (Patient-reported outcomes measures), qui comprend à la fois l'adéquation et la nécessité des interventions médicales. Cela inclut les aspects objectifs et subjectifs dans le sens de la prise de décision partagée. Nous poursuivons ainsi l'objectif d'augmenter et de renforcer notre qualité.