



Swiss Medical Network

politique QUALITÉ



SWISS MEDICAL  
NETWORK



SWISS MEDICAL  
NETWORK

Une excellente gestion de la qualité est considérée comme la base du travail quotidien dans l'ensemble du groupe Swiss Medical Network et par conséquent de 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).





SWISS MEDICAL  
NETWORK



## SATISFACTION DES CLIENTS

La satisfaction des clients est d'une importance capitale dans les processus d'amélioration continue soutenus par les cliniques du groupe Swiss Medical Network. 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.



## 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. 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.



## 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.



SWISS MEDICAL  
NETWORK



## DÉVELOPPEMENT DURABLE

Toutes les activités de gestion de la qualité sont orientées vers la réalisation de nos objectifs stratégiques. Nos collaborateurs doivent pouvoir s'identifier à Swiss Medical Network, à sa stratégie et à ses 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. Grâce à une gestion de projet contrôlée, nous pouvons identifier rapidement les éventuels problèmes et y réagir sans délai. Un système de gestion des risques et de la qualité est appliqué dans l'ensemble du groupe. Nous nous engageons à promouvoir en permanence la durabilité de nos activités par le biais d'objectifs sociaux et environnementaux. 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.



## 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. Dans l'ensemble de Swiss Medical Network, 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 du groupe et des cliniques, 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 mettons de plus en plus l'accent sur la qualité de l'indication, 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. Les conseils sur les tumeurs et les indications (Tumor boards), les revues de mortalité et de morbidité, les campagnes « Choosing wisely » et la collecte de PROMs ne sont qu'une sélection de nos efforts pour agir autant que possible dans le cadre de la « Best practice ». Ce faisant, nous poursuivons l'objectif d'augmenter et de renforcer notre qualité.