

# The Swiss Leading Hospitals

Un label de qualité



THE SWISS  
LEADING   
HOSPITALS

approved by SGS

BEST  
IN  
CLASS

# The Swiss Leading Hospitals

## La qualité – clé du succès

---



**RAYMOND LORETAN**  
PRÉSIDENT DES SLH



► **SLH YouTube**  
**CHANNEL**

Le système suisse de santé devra relever ces prochaines années quelques lourds défis. Des réformes sont indispensables. La garantie de la qualité y jouera un rôle central. Autre thème prioritaire, la sécurité des patients devra être constamment améliorée. Enfin, l'accent doit être mis sur les mesures visant à éviter des coûts provoqués par des déficiences qualitatives des traitements.

The Swiss Leading Hospitals (SLH) et ses membres affrontent avec confiance ces défis grâce à un engagement dans le domaine de l'assurance qualité qui dépasse largement le cadre des exigences légales.

Association de protection de la qualité, SLH a été fondée en 1999 et travaille depuis intensivement à garantir une qualité exceptionnelle des prestations médicales et hôtelières de ses membres. SLH s'engage pour une concurrence qualitative vivante dans la santé publique suisse, pour une garantie transparente de la qualité et pour le respect absolu de la volonté des patients.

Dans le cadre de sa nouvelle stratégie, l'association s'est développée pour devenir un réseau de qualité de premier plan au sein du secteur hospitalier suisse. SLH a parallèlement mis en place un nouveau système «Q» qui répond aux exigences les plus modernes de la santé publique et englobe aussi bien la qualité médicale que la qualité hôtelière.

Les interventions nécessaires ont été identifiées et définies – SLH propose des solutions.

# Excellence en termes de qualité.

# CHARTA

BEST  
IN CLASS  
APPROVED  
BY SQS

THE SWISS  
LEADING  
HOSPITALS

**La marque «The Swiss Leading Hospitals» est synonyme d'excellence en termes de qualité des prestations médicales et du suivi que nos membres offrent à leurs patientes et patients.**

**Organisation indépendante, nous soutenons une concurrence équitable dans le domaine de la santé et nous nous engageons sans compromis pour le bien des patients.**

**Nous nous engageons donc pour ...**

- ... une qualité médicale adaptée aux besoins individuels avec des compétences et des responsabilités clairement définies
- ... un développement durable et constant de l'assurance qualité et une gestion contraignante des complications
- ... une qualité impeccable des structures
- ... une efficacité garantie grâce à la réduction du risque d'erreur au strict minimum moyennant des processus optimaux et un engagement approprié des ressources afin d'augmenter en permanence la qualité des soins et la sécurité des patients
- ... une optimisation ciblée de la gestion des risques
- ... des prestations et des services hôteliers de première classe
- ... une information complète et transparente des patientes et des patients, mais aussi de leurs proches
- ... le respect absolu de la volonté des patients en veillant à éviter des traitements et interventions qui ne sont pas justifiables selon des principes médicaux et éthiques
- ... l'encouragement de projets de recherche et d'innovations médicales

Nos membres atteignent ces objectifs formulés communément en répondant à des critères de qualité mesurables dont l'application est régulièrement vérifiée par des audits de tiers.

# Le nouveau concept de qualité SLH: contraignant, engageant, vérifié par des experts neutres

---



**JULIA PAPPACENA**  
**PRÉSIDENTE**  
**DE LA COMMISSION**  
**QUALITÉ**

Les objectifs principaux de la réforme complète du système «Q» de SLH en 2017 étaient l'adaptation aux nouvelles conditions-cadres et la suppression des doubles emplois et redondances par rapport à d'autres labels de qualité comme ISO et EFQM. Désormais tous les membres SLH doivent présenter une certification ISO ou EFQM.

Du point de vue matériel, les 117 critères de qualité appliqués précédemment ont été remplacés par 48, ce qui équivaut à une forte réduction.

Depuis le début 2018, les audits sont effectués par l'Association Suisse pour Systèmes de Qualité et de Management (SQS).

Les procédures de qualification/requalification (audits) distinguent désormais entre critères de satisfaction et critères de développement.

L'autorité neutre de certification vérifie les critères de satisfaction et définit de concert avec les cliniques auditées les potentiels d'amélioration en vue d'une progression au niveau des critères de développement. L'association soutient cette coopération, par exemple dans le cadre de workshops réguliers avec les responsables de la qualité. Le but de ces actions est de soutenir l'idée de la prestation de service au sein de l'association et de favoriser l'interconnexion des membres.

► LES CRITÈRES DE QUALITÉ ET D'AUTRES INFORMATIONS  
PEUVENT ÊTRE CONSULTÉS SUR LE SITE INTERNET SLH  
(WWW.SLH.CH).



THÈMES D'EXCELLENCE ANNUELS /  
PARTICULIERS

LABELS Q OBTENUS: EFQM \*\*\* /  
ISO 9001 (OU EN 15224)

CHARTE

# CLINIQUES

AU SERVICE DE LA SANTÉ

**BEST  
IN  
CLASS**

# The Swiss Leading Hospitals

## Cliniques membres

---

### Médecine somatique aiguë

BETHESDA SPITAL, BÂLE	<a href="http://www.bethesda-spital.ch">www.bethesda-spital.ch</a>
CLINIQUE GÉNÉRALE-BEAULIEU, GENÈVE	<a href="http://www.beaulieu.ch">www.beaulieu.ch</a>
CLINIQUE DE LA SOURCE, LAUSANNE	<a href="http://www.lasource.ch">www.lasource.ch</a>
KLINIK GUT, ST. MORITZ/FLÄSCH	<a href="http://www.klinik-gut.ch">www.klinik-gut.ch</a>
KLINIK PYRAMIDE AM SEE, ZÜRICH	<a href="http://www.pyramide.ch">www.pyramide.ch</a>
KLINIK SEESCHAU AM BODENSEE, KREUZLINGEN	<a href="http://www.klinik-seeschau.ch">www.klinik-seeschau.ch</a>
PRIVATKLINIK BETHANIEN, ZÜRICH	<a href="http://www.klinikbethanien.ch">www.klinikbethanien.ch</a>
PRIVATKLINIK LINDBERG AG, WINTERTHOUR	<a href="http://www.lindberg.ch">www.lindberg.ch</a>
PRIVATKLINIK VILLA IM PARK, ROTHRIST	<a href="http://www.villaimpark.ch">www.villaimpark.ch</a>

### Réadaptation

KLINIK SCHLOSS MAMMERN, MAMMERN	<a href="http://www.klinik-schloss-mammern.ch">www.klinik-schloss-mammern.ch</a>
REHA CLINIC BAD ZURZACH, BAD ZURZACH	<a href="http://www.rehaclinic.ch">www.rehaclinic.ch</a>
REHA RHEINFELDEN, RHEINFELDEN	<a href="http://www.reha-rheinfelden.ch">www.reha-rheinfelden.ch</a>

### Psychiatrie

KLINIK SCHÜTZEN RHEINFELDEN, RHEINFELDEN	<a href="http://www.klinikschoetzen.ch">www.klinikschoetzen.ch</a>
PRIVATKLINIK HOHENEGG, MEILEN AM ZÜRICHSEE	<a href="http://www.hohenegg.ch">www.hohenegg.ch</a>
PRIVATKLINIK MEIRINGEN, MEIRINGEN	<a href="http://www.privatklinik-meiringen.ch">www.privatklinik-meiringen.ch</a>
PRIVATKLINIK WYSS, MÜNCHENBUCHSEE	<a href="http://www.privatklinik-wyss.ch">www.privatklinik-wyss.ch</a>

THE SWISS  
LEADING   
HOSPITALS

approved by SQS

## **approved by SQS**

L'Association Suisse pour Systèmes de Qualité et de Management (SQS) examine tous les membres SLH au moment de leur admission, puis tous les deux ans dans le cadre d'audits vérifiant le respect et l'application des critères de qualité SLH dans les domaines des prestations médicales et de l'hôtellerie. Seuls les hôpitaux qui franchissent avec succès ces procédures de qualification et requalification ont le droit d'arborer le label de qualité SLH.

THE SWISS  
LEADING   
HOSPITALS

approved by SQS

### **THE SWISS LEADING HOSPITALS**

St. Jakobs-Strasse 25, Case postale 135, CH-4010 Bâle

T +41 61 421 35 55

[info@slh.ch](mailto:info@slh.ch), [www.slh.ch](http://www.slh.ch)