

# SÉMINAIRE PRATIQUE SANTÉ 2018

## RÉFÉRENCES ET BONNES PRATIQUES DANS UN GROUPE HOSPITALIER INTERNATIONAL

**DR. CHRISTIAN WESTERHOFF**  
**CCO GROUPE HOSPITALIER PRIVÉ HIRSLANDEN**

- I. LE GROUPE HOSPITALIER PRIVÉ HIRSLANDEN**
- II. MEDICLINIC INTERNATIONAL**
- III. FLUX DE TRAVAIL INTERNATIONAUX**
- IV. EXEMPLE DE CAS**

# SÉMINAIRE PRATIQUE SANTÉ 2018

## RÉFÉRENCES ET BONNES PRATIQUES DANS UN GROUPE HOSPITALIER INTERNATIONAL

**DR. CHRISTIAN WESTERHOFF**  
**CCO DU GROUPE HOSPITALIER PRIVÉ HIRSLANDEN**

- I. LE GROUPE HOSPITALIER PRIVÉ HIRSLANDEN**
- II. MEDICLINIC INTERNATIONAL
- III. FLUX DE TRAVAIL INTERNATIONAUX
- IV. EXEMPLE DE CAS

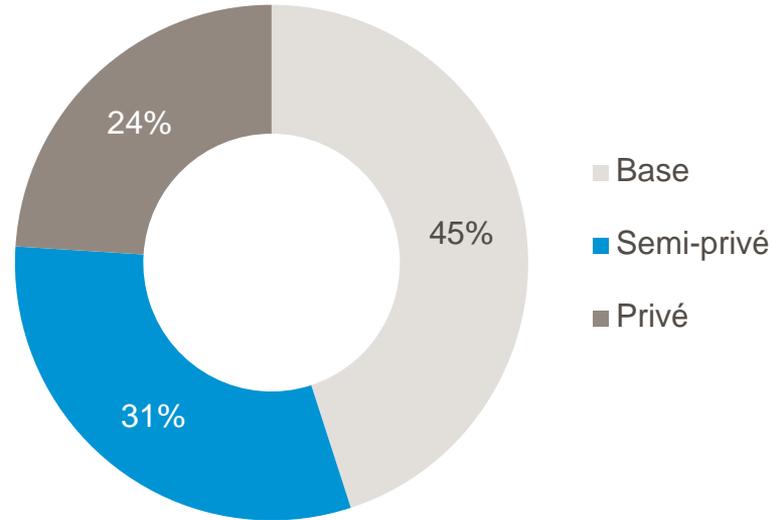
# LE GROUPE HOSPITALIER PRIVÉ HIRSLANDEN EN UN COUP D'ŒIL 1/2

## Chiffres clés 2016/17

Hôpitaux (au 1 <sup>er</sup> juillet 2017)	<b>17</b> dans 11 cantons	Jours-patients <sup>2,3</sup>	<b>466.025</b>
Médecins affiliés (au 1 <sup>er</sup> juillet 2017)	<b>2.000</b>	Nouveau-nés	<b>5.925</b>
Employés (y compris médecins salariés) (au 1 <sup>er</sup> juillet 2017)	<b>9.920</b>	Durée du séjour <sup>3</sup>	<b>4,6 jours</b>
Patients <sup>1</sup>	<b>100.293</b>	Chiffre d'affaires	<b>CHF 1.704 m</b>

Chiffres clés au 31 mars 2017: <sup>1</sup> Hospitalisations, sans les nouveau-nés / <sup>2</sup> Patients adultes et de maternité, source H+ / <sup>3</sup> Moyenne en jours, source H+

# LE GROUPE HOSPITALIER PRIVÉ HIRSLANDEN EN UN COUP D'ŒIL 2/2



# GROUPE HOSPITALIER PRIVÉ HIRSLANDEN

## RÉSEAU MÉDICAL



**17**  
hôpitaux

Aarau  
Berne  
Bienne  
Cham Zoug  
Genève  
Heiden  
Lausanne

Lucerne  
Meggen  
Bâle Münchenstein  
Schaffhouse  
Saint-Gall  
Zurich



**4**  
cliniques  
ambulatoires

Lucerne  
Berne  
Schaffhouse  
Guin



**16**  
établissements de  
radiologie

Aarau  
Berne (2)  
Bienne  
Cham Zoug  
Guin  
Lausanne (3)  
Lucerne (2)

Bâle  
Münchenstein  
Saint-Gall  
Zurich (3)



**4**  
établissements de  
radiothérapie

Aarau  
Lausanne  
Männedorf  
Zurich

# GROUPE HOSPITALIER PRIVÉ HIRSLANDEN

## STRATÉGIE

HIRSLANDEN – LES PATIENTS D'ABORD!

LE GROUPE DE SOINS DE SANTÉ INTÉGRÉ DOTÉ D'UN SYSTÈME ET QUI LAISSE UNE TRACE

FIN  
POT  
PRO  
MCP

FINANCES  
POTENTIALS  
PROCESSES  
MARKET, CUSTOMERS, PARTNERS

### ACCENT SUR LA QUALITÉ

**BSC2** **Sécurité des patients** garantie par l'excellence de nos structures, de nos processus et la qualité des indications

**BSC12** **Pilotage des patients** par le biais de contacts directs avec les clients

**BSC8** **Modèle de prestataire de systèmes médicaux** mis en œuvre

**BSC10** **Personnel médical** assuré par des partenariats appropriés et gérés activement

### ACCENT SUR LA PRODUCTIVITÉ

**BSC3** **Mix de patients** assuré par la gestion active de partenariats et de réseaux

**BSC4** **Différenciation des services** par classe d'assurance établie par rapport aux infrastructures, aux services et aux processus

**HIT2020**  
**BSC9** **Mise en œuvre au niveau des processus, de l'organisation et des systèmes** pour un soutien optimal du processus primaire

**WE2020**  
**BSC11** **Identité du groupe** établie par une culture de réflexion et d'action en groupe

**BSC1** **Rapport coût-efficacité** assuré par l'obtention de la marge recherchée

### ACCENT SUR LA CROISSANCE

**GROW2020**

**BSC5** **Domaines opérationnels** venant de secteurs connexes et générant des revenus supplémentaires

**BSC6** **Médecins affiliés** (nouveaux) acquis par le biais d'offres attrayantes et médecins en place conservés

**BSC7** **Positionnement de l'hôpital** par le renforcement de la position sur le marché local

# SÉMINAIRE PRATIQUE SANTÉ 2018

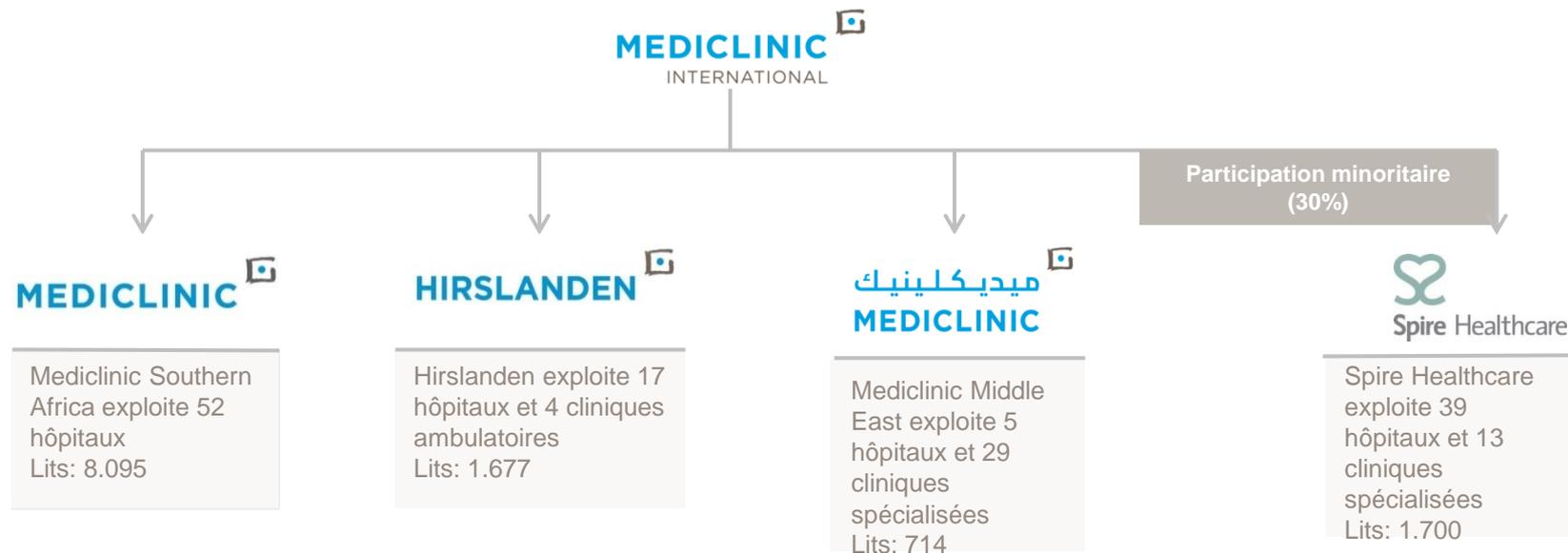
## RÉFÉRENCES ET BONNES PRATIQUES DANS UN GROUPE HOSPITALIER INTERNATIONAL

**DR. CHRISTIAN WESTERHOFF**  
**CCO GROUPE HOSPITALIER PRIVÉ HIRSLANDEN**

- I. GROUPE HOSPITALIER PRIVÉ HIRSLANDEN
- II. MEDICLINIC INTERNATIONAL
- III. FLUX DE TRAVAIL INTERNATIONAUX
- IV. EXEMPLE DE CAS

# MEDICLINIC INTERNATIONAL

## HIRSLANDEN ET MEDICLINIC 1/2



# MEDICLINIC INTERNATIONAL

## HIRSLANDEN ET MEDICLINIC 2/2

		MEDICLINIC INTERNATIONAL		
		HIRSLANDEN SUISSE	MEDICLINIC AFRIQUE AUSTRALE	MEDICLINIC MOYEN-ORIENT
		17 hôpitaux	52 hôpitaux	6 hôpitaux + 31 polycliniques
		74 hôpitaux		
	<b>Lits</b>	1.677	8.095	714
	<b>Patients</b> (hospitalisés)	100.293 <sup>1</sup>	578.633	62.279
	<b>Jours-patients</b>	466.025 <sup>2</sup>	1.969.912	141.894
	<b>Salles d'opération</b>	97	278	30
	<b>Employés</b>	9.402 (avec les médecins salariés)	16.848	9.375
				<b>35.625</b>

# SÉMINAIRE PRATIQUE SANTÉ 2018

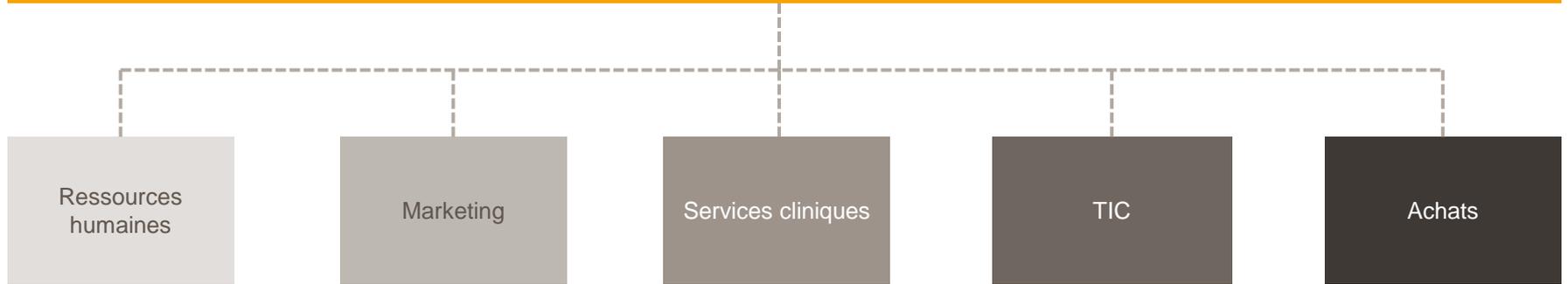
## RÉFÉRENCES ET BONNES PRATIQUES DANS UN GROUPE HOSPITALIER INTERNATIONAL

**DR. CHRISTIAN WESTERHOFF**  
**CCO GROUPE HOSPITALIER PRIVÉ HIRSLANDEN**

- I. GROUPE HOSPITALIER Privé HIRSLANDEN
- II. MEDICLINIC INTERNATIONAL
- III. FLUX DE TRAVAIL INTERNATIONAUX
- IV. EXEMPLE DE CAS

# FLUX DE TRAVAIL INTERNATIONAUX VUE D'ENSEMBLE

## Flux de travail internationaux chez MCI



**RESSOURCES HUMAINES**  
**MARKETING**  
**SERVICES CLINIQUES**  
**TIC**  
**ACHATS**



# FLUX DE TRAVAIL INTERNATIONAUX

## RESSOURCES HUMAINES

### Enquête auprès des employés «Votre voix»:

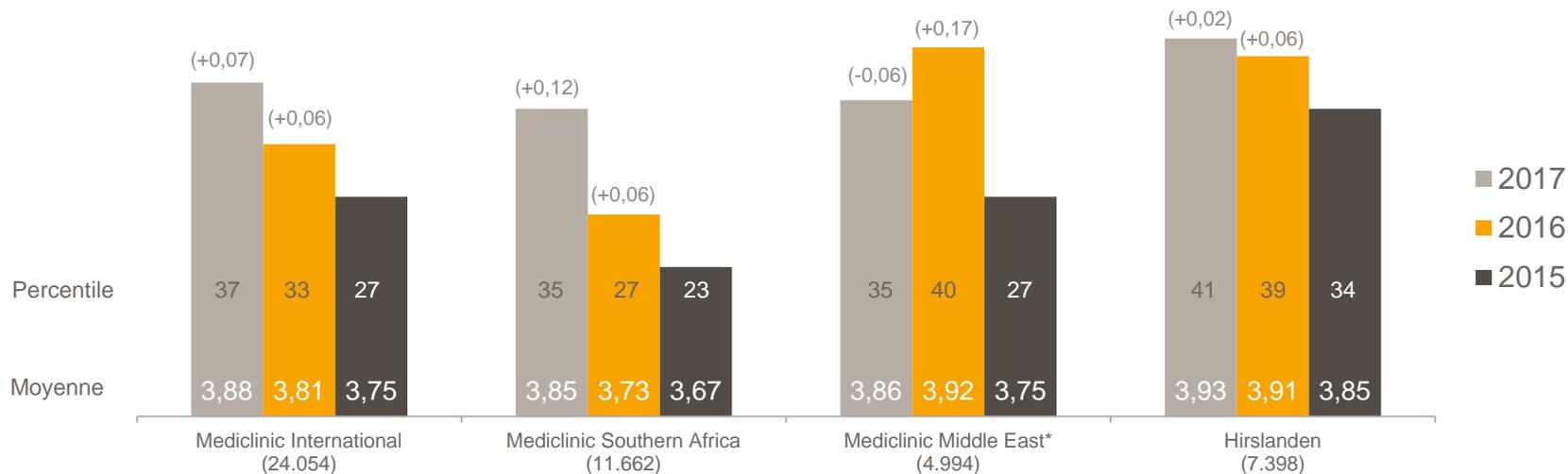
- **Enquête annuelle auprès des employés** depuis 2015 avec l'institut Gallup de renommée internationale
- Mesure la satisfaction et l'implication des employés **dans tout le groupe**
- Objectif: **renforcer les pratiques efficaces sur le lieu de travail** en réalisant des sondages annuels à tous les niveaux de direction de l'entreprise
- Gallup propose des **plans d'action détaillés** en vue d'améliorer divers facteurs liés à la satisfaction et à l'engagement

# FLUX DE TRAVAIL INTERNATIONAUX

## RESSOURCES HUMAINES: VOTRE VOIX 1/2

\*MCME 2016 et 2015 sans Abu Dhabi

### Attachement émotionnel:



# FLUX DE TRAVAIL INTERNATIONAUX

## RESSOURCES HUMAINES: VOTRE VOIX 2/2

### Satisfaction totale:

2017	3,92 (+0,01)	3,90 (+0,04)	4,07	Dubai: 3,99 Abu Dhabi: 4,14	3,84 (-0,06)	
2016	3,91 (+0,02)	3,86 (+0,01)	4,09 (+0,19)		3,90 (-0,04)	
2015	3,89	3,85	3,90		3,94	

	Hirslanden	MCME	MCSA
Taux de réponse	79%	88%	73%
Nombre de participants	7.398	4.994	11.662

# FLUX DE TRAVAIL INTERNATIONAUX

## RESSOURCES HUMAINES: HR ALIGNED

### But du programme HR Aligned:

Mise en œuvre du système de RH **Connect** pour tous les salariés Hirslanden à l'aide de processus de RH standardisés et automatisés

### Avantages du programme HR Aligned:

- Self-service pour les salariés et pour les cadres, y compris accès mobile à la plupart des fonctionnalités
- Soutien à une administration rationalisée, à des processus plus efficaces et à la réduction de la bureaucratie (et du papier)
- Facilitation du modèle de fourniture de services aux RH
- Plus grande standardisation des processus de RH mondiaux
- Rapports rapides, intégrés et précis sur toutes les plateformes

**RESSOURCES HUMAINES**  
**MARKETING**  
**SERVICES CLINIQUES**  
**TIC**  
**ACHATS**



# FLUX DE TRAVAIL INTERNATIONAUX

## MARKETING 1/3

### Collaboration internationale dans cinq domaines:

- Gestion de la marque (merchandising)
- Numérique
- Gestion du portefeuille de clients
- Contenu
- Réseaux sociaux

# FLUX DE TRAVAIL INTERNATIONAUX MARKETING 2/3

## Coopération avec Mediclinic Design Studio (SA)

- La consolidation internationale de la marque assure à celle-ci une plus grande valeur et donne une base solide à une identité d'entreprise cohérente dans le monde entier

## Numérique: intégration des sites web de MCI

- Application du design du site web suisse à toutes les plateformes Mediclinic
- Rôle principal de la Suisse en matière de service, d'hébergement et de développement
- Établissement d'une gouvernance mondiale



# FLUX DE TRAVAIL INTERNATIONAUX MARKETING 3/3

## Synergies entre MCI et Hirslanden:

**FIVE AMAZING  
FACTS ABOUT  
YOUR...**

**HEART**

1. THE FIRST HEART CELL STARTS TO BEAT AS EARLY AS FOUR WEEKS.
2. EVERYDAY YOUR HEART BEATS 100,000 TIMES.
3. YOUR HEART IS NO BIGGER THAN THE SIZE OF YOUR FIST.
4. EACH MINUTE YOUR HEART PUMPS 1.5 GALLONS OF BLOOD.
5. HAPPINESS HELPS TO LOWER RISK OF HEART DISEASE.



**FÜNF FASZINIERENDE  
FAKTEN ÜBER  
UNSER ...**

**HERZ**

1. DIE ERSTE HERZZELLE BEGINNT BEREITS NACH VIER WOCHEN ZU SCHLAGEN.
2. DAS HERZ SCHLÄGT TÄGLICH 100 000 MAL.
3. DAS HERZ IST NUR ETWA FAUSTGROSS.
4. DAS HERZ BEFÖRDERT RUND 5 LITER BLUT PRO MINUTE.
5. ZUFRIEDENHEIT TRÄGT ZUR SENKUNG DES RISIKOS VON HERZKRANKHEITEN BEI.



**RESSOURCES HUMAINES**  
**MARKETING**  
**SERVICES CLINIQUES**  
**TIC**  
**ACHATS**



# FLUX DE TRAVAIL INTERNATIONAUX

## SERVICES CLINIQUES: QUALITÉ CLINIQUE

**Gestion de la qualité** = systèmes de gestion + gestion des processus + qualité/résultat clinique

- La qualité clinique est obtenue en se conformant aux directives en matière de sécurité des patients, de documentation et de mesure des résultats (registre, indicateurs) ainsi qu'en mesurant la qualité de la vie liée aux indicateurs

# FLUX DE TRAVAIL INTERNATIONAUX

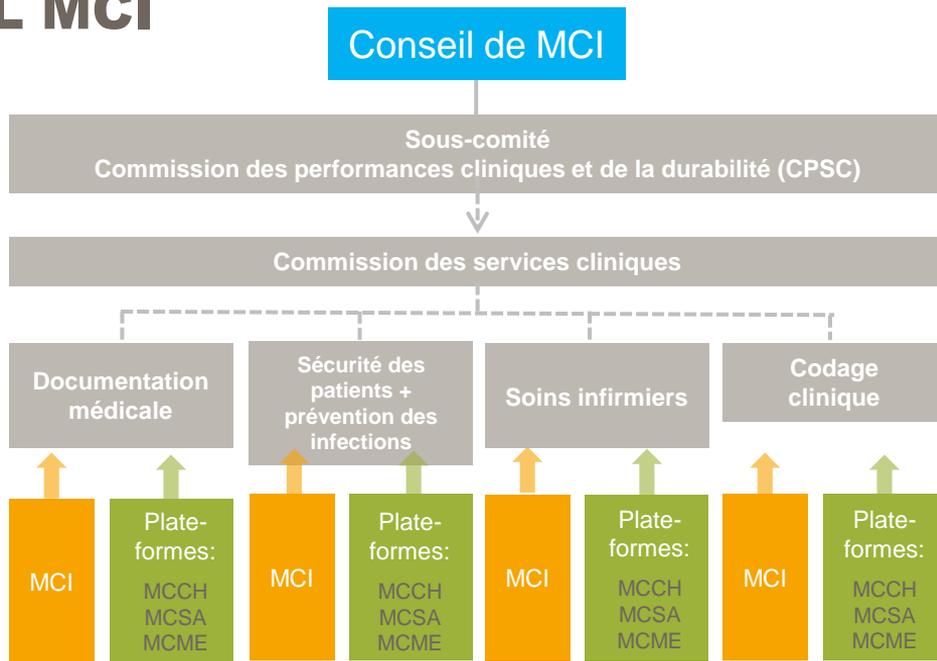
## SERVICES CLINIQUES: LA QUALITÉ CHEZ HIRSLANDEN

- Le patient est au
- L'avantage pour satisfaction élevée
- MCCH incorpore sécurité/avantage



# FLUX DE TRAVAIL INTERNATIONAUX

## CONSEIL MCI



MCI: Mediclinic International  
 MCCH: Mediclinic Switzerland  
 MCSA: Mediclinic South Africa  
 MCME: Mediclinic Middle East

# FLUX DE TRAVAIL INTERNATIONAUX

## SERVICES CLINIQUES: GESTION DE LA QUALITÉ

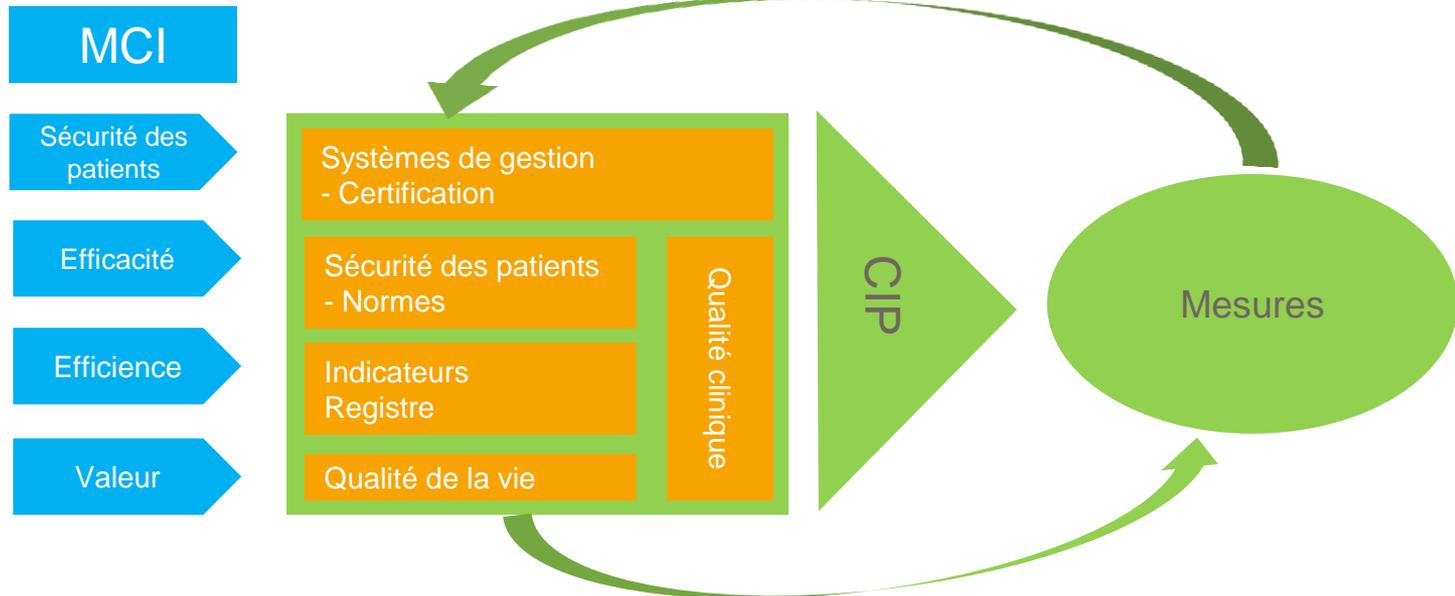
### ORGANISATION

- **MCI comprend :**
  - Commission des performances cliniques et de la durabilité (CPSC)
  - Sous-comité du Conseil de MCI
  - Commission des services cliniques (CCO international et CCO des plateformes avec le personnel clinique de MCI)
  - Sous-comité de l'EXCO de MCI
- Ces deux organes préparent des rapports sur les résultats cliniques des plateformes et engagent des mesures correctives en cas de besoin



# FLUX DE TRAVAIL INTERNATIONAUX

## SERVICES CLINIQUES: GESTION DE LA QUALITÉ



# FLUX DE TRAVAIL INTERNATIONAUX

## SERVICES CLINIQUES: INDICATEURS 1/5

Les mesures dictées par MCI sont adaptées dans tout le groupe afin de permettre des comparaisons

Indicateur	Méthode
Sécurité des patients	
Mortalité générale	IQIP – taux de mortalité dans le nombre de patients hospitalisés
Mortalité à l'unité de soins intensifs	MDSI – médecine de soins à ensemble minimal de données, calcul de l'indice de mortalité

# FLUX DE TRAVAIL INTERNATIONAUX

## SERVICES CLINIQUES: INDICATEURS 2/5

Indicateur	Méthode
Réhospitalisations	IQIP – mesure continue des réhospitalisations conformément aux critères de l'International Quality Indicator Project par rapport au nombre total de patients sortants
Réopérations	IQIP – mesure continue des réopérations conformément aux critères IQIP par rapport au nombre total de patients opérés
Dossiers de responsabilité	Notification au Corporate Office de tous les nouveaux dossiers de responsabilité relevant d'un processus défini
Incidents graves	Notification au Corporate Office de tous les incidents graves survenus dans le traitement des patients

# FLUX DE TRAVAIL INTERNATIONAUX

## SERVICES CLINIQUES: INDICATEURS 3/5

Indicateur	Méthode
Qualité des soins infirmiers	
Chutes	IQIP – mesure continue du nombre de chutes par mois par rapport au nombre total de patients hospitalisés dans le mois
Ulcères de pression	IQIP – mesure continue du nombre de patients présentant un ulcère de pression dans un mois par rapport au nombre total de patients hospitalisés durant ce mois

# FLUX DE TRAVAIL INTERNATIONAUX

## SERVICES CLINIQUES: INDICATEURS 4/5

Indicateur	Méthode
<b>Qualité de l'hygiène</b>	
Infections nosocomiales (opérations témoins)	SwissNoso – Centre national de prévention des infections, mesure des taux d'infection durant les opérations témoins (par ex. remplacement de l'articulation de la hanche, etc.)
Infections liées aux dispositifs	NRZ – Centre national de référence (Berlin), mesure des infections dans les unités de soins intensifs durant les ventilations, l'utilisation de cathéters veineux centraux et de cathéters urinaires

# FLUX DE TRAVAIL INTERNATIONAUX

## SERVICES CLINIQUES: INDICATEURS 5/5

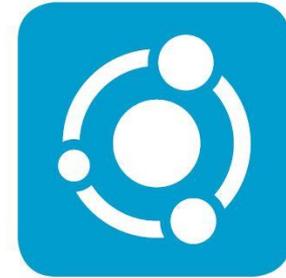
Indicateur	Méthode
Satisfaction des patients	
Satisfaction des patients	Press Ganey – mesure continue de la satisfaction des patients par le biais d'une série de 80 questions relevant de différentes dimensions de mesure

# FLUX DE TRAVAIL INTERNATIONAUX

## SERVICES CLINIQUES: PRESS GANEY 1/5

### Avantages:

- Une enquête standardisée pour les trois plateformes
- Comparaison internationale
- Résultats pour la sécurité des patients
- Exemples de bonnes pratiques et consultance en matière de gestion de l'expérience des patients
- Tous les résultats sont applicables sur un portail web



PATIENT  
EXPERIENCE INDEX

# FLUX DE TRAVAIL INTERNATIONAUX SERVICES CLINIQUES: PRESS GANEY 2/5

## Buts:

- Enquête continue sur la **satisfaction des patients**
- Comparaisons internes et externes
- Identification de cas de bonnes pratiques
- **L'indice de priorité** permet une amélioration précise ayant un impact important sur la satisfaction des patients
- Diffusion de l'enquête avant tout par courrier

HIRSLANDEN 

**FRAGEBOGEN  
PATIENTENZUFRIEDENHEIT**

**Hinweise zur Umfrage**  
Bitte füllen Sie diese Umfrage nur dann aus, wenn Sie Patient in der im Begleitschreiben erwähnten Institution sind/waren. Beantworten Sie alle Fragen, indem Sie die Kästchen neben Ihrer Antwort ausfüllen. Beachten Sie bitte keine anderen Kästchenbeschriftungen in Ihre Antworten mit ein. Anmerkung: Geben werden Sie gewisse wenige Fragen in diese Umfrage zu überbringen. In diesem Fall laden Sie einen Pfeil mit dem Hinweis, welche Frage Sie ein Maximum bewerten sollen. Danke!

Ja  
 Nein o Weiss Nein, haben Sie mit Frage 1 fort

**GENERELLE FRAGEN ZUM KLINIKAUFENTHALT**

1. Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung (Gesamt der Ärztinnen/Ärzte und Pflegefachpersonen)?	<input type="checkbox"/> Ausgezeichnet <input type="checkbox"/> Gut <input type="checkbox"/> Bsp <input type="checkbox"/> Weniger gut <input type="checkbox"/> Schlecht
2. Helfen Sie die Möglichkeit, Fragen zu stellen?	<input type="checkbox"/> Immer <input type="checkbox"/> Meistens <input type="checkbox"/> Manchmal <input type="checkbox"/> Selten <input type="checkbox"/> Nie <input type="checkbox"/> Ich habe keine Fragen gestellt
3. Erhalten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen?	<input type="checkbox"/> Immer <input type="checkbox"/> Meistens <input type="checkbox"/> Manchmal <input type="checkbox"/> Selten <input type="checkbox"/> Nie <input type="checkbox"/> Ich habe keine Fragen gestellt
4. Würde Ihnen der Zweck der Heilmassnahme, die Sie zu Hause einnehmen sollten, verständlich erklärt?	<input type="checkbox"/> Ja, vollständig <input type="checkbox"/> Überwiegend <input type="checkbox"/> Teilweise <input type="checkbox"/> Eher nicht <input type="checkbox"/> Nein, gar nicht <input type="checkbox"/> Ich möchte zu Hause keine Medikamente einnehmen
5. Wie war die Organisation Ihres Spitalaufenthalts?	<input type="checkbox"/> Ausgezeichnet <input type="checkbox"/> Sehr gut <input type="checkbox"/> Gut <input type="checkbox"/> Weniger gut <input type="checkbox"/> Schlecht

# FLUX DE TRAVAIL INTERNATIONAUX

## SERVICES CLINIQUES: PRESS GANEY 3/5

### INDICE D'EXPÉRIENCE DES PATIENTS =

HCAHPS: recommandation de l'hôpital

+

HCAHPS: note de l'hôpital de 0 à 10

+

PG: valeur moyenne totale

(y compris questions propres au client)

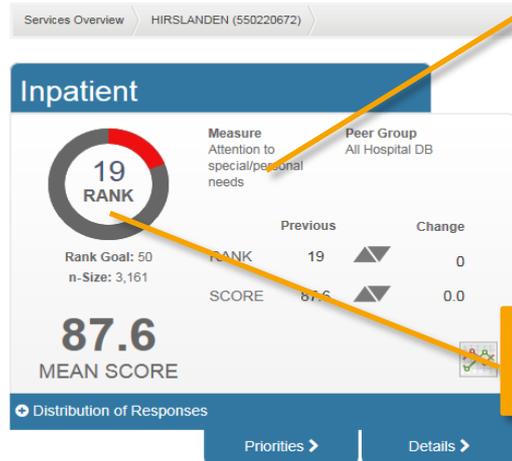


# FLUX DE TRAVAIL INTERNATIONAUX

## SERVICES CLINIQUES: PRESS GANEY 4/5

### Constats:

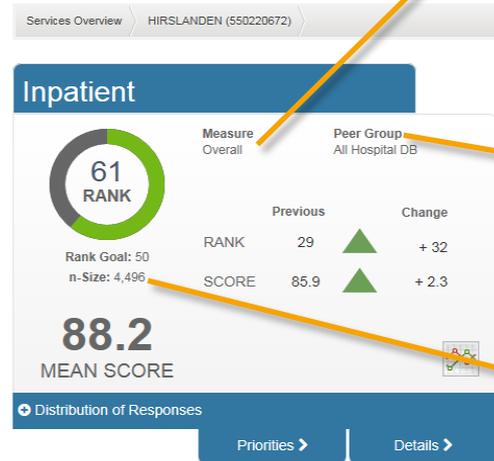
#### Performance Scorecard



Satisfaction quant à l'attention portée aux besoins spéciaux/ personnels

Classement par rapport à l'ensemble de la base de données

#### Performance Scorecard



Satisfaction générale

Ensemble des hôpitaux

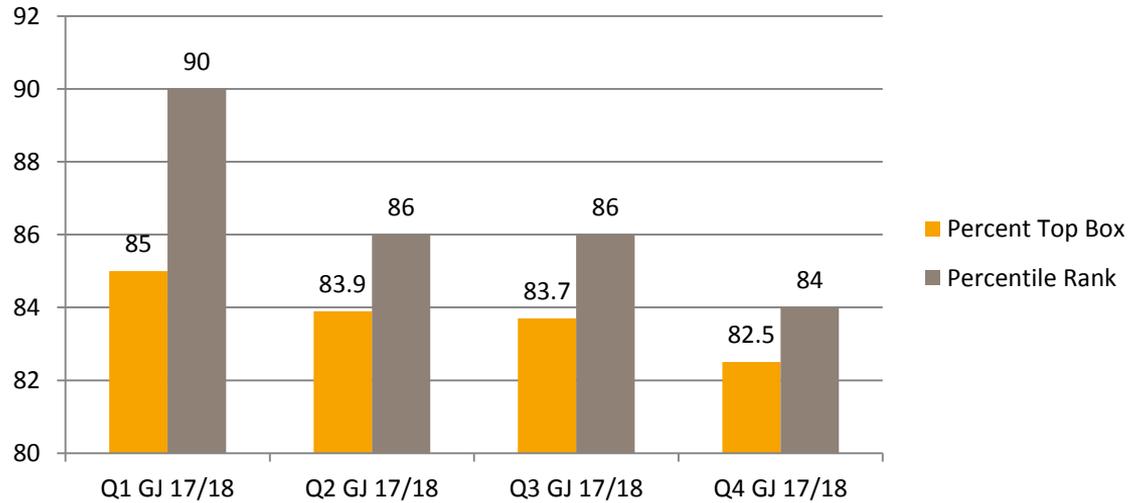
Participants

# FLUX DE TRAVAIL INTERNATIONAUX

## SERVICES CLINIQUES: PRESS GANEY 5/5

Taux de recommandation général (tendance trimestrielle dans l'ensemble des hôpitaux)

n: Q1 4295 Q2 8854 Q3 7333 Q4 10495



**RESSOURCES HUMAINES**  
**MARKETING**  
**SERVICES CLINIQUES**  
**TIC**  
**ACHATS**



# FLUX DE TRAVAIL INTERNATIONAUX

## TIC 1/2

- L'objectif général est de tirer parti des capacités et des ressources en matière de TIC dans l'ensemble du groupe pour obtenir des avantages supplémentaires et/ou réduire le profil de risque des TIC par le biais
  - de synergies TIC
  - de normes et de standardisation dans les TIC
  - de mise en commun des TIC
  - de centralisation des TIC (là où cela se justifie)
- Ces actions doivent être rendues possibles par un modèle opérationnel TIC facilitant la collaboration et une gouvernance appropriée

# FLUX DE TRAVAIL INTERNATIONAUX TIC 2/2

## Synergies exploitées au niveau international par les biais suivants:

- **Approvisionnement:** matériel et logiciel TIC venant d'un même fournisseur (SAP, HP, Microsoft ou Cisco). Pouvoir de négociation combiné dû aux volumes et création d'un expert sur chaque sujet au niveau international
- **Mesure d'utilisation des logiciels:** les licences de logiciels sont achetées conjointement et leur utilisation est échangée sur les plateformes afin d'éviter d'acquérir des licences en nombre insuffisant ou excessif
- **Projets:** dans la mesure judicieuse, les projets sont réalisés conjointement sur tous les pays afin de tirer parti (a) du savoir-faire et (b) des ressources
- **Services:** certains services TIC (par ex. vidéo-conférences) sont fournis à l'ensemble du groupe à partir d'une seule plateforme
- **Partage de connaissances**

**RESSOURCES HUMAINES**  
**MARKETING**  
**SERVICES CLINIQUES**  
**TIC**  
**ACHATS**



# FLUX DE TRAVAIL INTERNATIONAUX

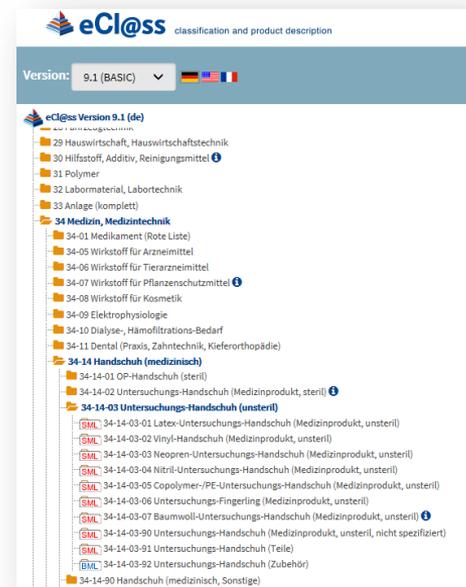
## ACHATS 1/3

### Classification des articles:

- Au plan international, MCI utilise la classification **eClass**, et chaque article utilisé à l'échelle du groupe est assorti d'un numéro eClass
- eClass est disponible en allemand, français et anglais
- Les numéros eClass sont affectés aux articles par l'équipe en Afrique du Sud pour l'ensemble du groupe

### Avantages:

- Meilleures possibilités d'analyse et de rapport
- Identification plus rapide d'articles comparables
- La classification détaillée facilite les achats stratégiques et la rationalisation de la gamme de produits



# FLUX DE TRAVAIL INTERNATIONAUX

## ACHATS 2/3

### Contrat international:

- Économies considérables grâce à un accord en volume MCI
- Réduction des coûts par le regroupement des achats d'équipements complexes
- Investissements internationaux et comparaison des prix pour soutenir les négociations
- Pas d'achat de technologies obsolètes grâce à la coordination à l'échelle du groupe

# FLUX DE TRAVAIL INTERNATIONAUX

## ACHATS 3/3

### Contre-exemple «gants jetables non stériles»:

- MCSA et MCME importent des gants jetables en provenance directe d'Asie
- MCCH ne participe pas à ce groupe d'achats parce que les prix du fabricant suisse ne sont pas sensiblement plus élevés que ceux des importations asiatiques
- Leçon: les achats conjoints sont souvent, mais pas toujours, l'option la moins chère: l'analyse de la situation est cruciale!

# SÉMINAIRE PRATIQUE SANTÉ 2018

## RÉFÉRENCES ET BONNES PRATIQUES DANS UN GROUPE HOSPITALIER INTERNATIONAL

**DR. CHRISTIAN WESTERHOFF**  
**CCO GROUPE HOSPITALIER PRIVÉ HIRSLANDEN**

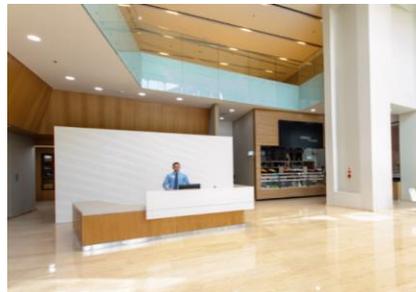
- I. LE GROUPE HOSPITALIER PRIVÉ HIRSLANDEN
- II. MEDICLINIC INTERNATIONAL
- III. FLUX DE TRAVAIL INTERNATIONAUX
- IV. EXEMPLE DE CAS

# EXEMPLE DE CAS

## MEDICLINIC CITY HOSPITAL 1/4

### Comprehensive Cancer Centre

- Collaboration inter-plateformes Mediclinic MCCH et MCME
- Comité de projet inter-plateformes pour combiner les expertises et transférer le savoir-faire



# EXEMPLE DE CAS

## MEDICLINIC CITY HOSPITAL 2/4

### Champ d'application du service

- **Oncologie médicale** (y compris chimiothérapie, immunothérapie et thérapie endocrinienne)
- **Radiothérapie** (avec accélérateur linéaire TrueBeam et simulateur CT)
- **Oncologie chirurgicale**
- Radiologie (imagerie pour le diagnostic des cancers du sein, etc.)
- Médecine nucléaire (services diagnostics et thérapeutiques y compris PET et SPECT CT, injecteur automatisé/FDG)
- Laboratoire de référence
- Pharmacie spécialisée pour la chimiothérapie
- Soins de soutien (appui psychologique, physiothérapie, nutrition et clinique de la douleur)

# EXEMPLE DE CAS

## MEDICLINIC CITY HOSPITAL 3/4

### Conseil de projet inter-plateformes

#### Projet

- Conseil de projet inter-plateformes
- Combinaison d'expertise et de transfert de savoir-faire

#### Infrastructure

- Soutien aux plans d'étages, commandes d'équipements, mises en service de machines

#### Questions financières

- Coordination des investissements
- Discussion des indicateurs clés de performance (KPI)

#### Processus

- Comparaison des parcours des patients
- Visites mutuelles sur place pour l'expérience d'apprentissage
- Échanges de personnel (techniciens, infirmiers) à des fins de formation

#### Aspects cliniques

- Discussion de concepts (centres d'excellence, certifications, organisation de MDT, collecte de données)
- Établissement d'évaluations collégiales mutuelles
- Réunion du Conseil inter-plateformes pour des cas individuels
- Mise en place d'un audit réalisé par un tiers
- Établissement et entretien de relations professionnelles et cliniques

# EXEMPLE DE CAS

## MEDICLINIC CITY HOSPITAL 4/4

### Avantages de la collaboration:

- Profiter du savoir-faire et des synergies par le biais de plateformes sur le plan clinique, organisationnel et financier
- Apporter une valeur ajoutée au personnel et aux patients



# MERCI DE VOTRE ATTENTION

DR. CHRISTIAN WESTERHOFF  
CCO

HIRSLANDEN AG  
CORPORATE OFFICE  
BOULEVARD LILIENTHAL 2  
8152 GLATTPARK

# HIRSLANDEN



Private Hospital Group Hirslanden:

Hirslanden Klinik Aarau - Klinik Beau-Site, Berne - Klinik Permanence, Berne - Praxiszentrum am Bahnhof, Berne - Salem-Spital, Berne – Klinik Linde, Biel - Praxiszentrum Düringen, Düringen - AndreasKlinik, Cham Zug - Klinik Am Rosenberg, Heiden - Clinique la Colline, Geneva - Clinique Bois-Cerf, Lausanne - Clinique Cecil, Lausanne - Klinik St. Anna, Lucerne - St. Anna am Bahnhof, Lucerne - Hirslanden Klinik Meggen - Klinik Birshof, Münchenstein Basle - Klinik Belair, Schaffhausen - Praxiszentrum am Bahnhof, Schaffhausen - Klinik Stephanshorn, St Gallen - Klinik Hirslanden, Zurich - Klinik Im Park, Zurich

[www.hirslanden.ch](http://www.hirslanden.ch)