

L'HÔPITAL DE LA PROVIDENCE

L'Hôpital de La Providence est l'un des 2 établissements du groupe de cliniques privées Swiss Medical Network Hospitals SA implantés dans le canton de Neuchâtel. Il est situé au cœur de la ville de Neuchâtel.

Historique

1859 : L'Hôpital de la Providence est fondé par **la congrégation des sœurs hospitalières de Besançon**. Il tire son nom de l'inébranlable confiance des religieuses à l'origine de l'institution en la divine providence.

1976 : Les sœurs hospitalières sont amenées à se faire seconder. Les structures de l'hôpital sont modifiées afin de s'adapter aux exigences techniques toujours plus lourdes. **Le président de l'hôpital est désormais un laïc et la direction est confiée à un directeur**, apte à collaborer étroitement avec le président, le comité de direction, le médecin-chef et la mère supérieure.

1998 : La croissance et le développement de l'Hôpital de la Providence se poursuivent sans discontinuité, ce qui donne lieu à **un agrandissement et une modernisation de ses locaux**. Dès lors, les anciens bâtiments sont dévolus à l'administration, ainsi qu'au service de physiothérapie, au Centre d'ophtalmologie, ainsi qu'à des cabinets médicaux. Tandis que la nouvelle aile abrite les chambres des patients, ainsi que le bloc opératoire, à la pointe de la technologie.

2013 : L'Hôpital de la Providence rejoint, le 1er mars, **Swiss Medical Network Hospitals SA**, deuxième plus grand groupe de cliniques privées en Suisse.

2014 : **Les sœurs quittent définitivement l'Hôpital** de la Providence sur décision de leur sœur supérieure. C'est la 23e communauté que cette dernière est amenée à fermer, faute de vocation.

Présentation

L'Hôpital de la Providence a une capacité d'accueil de 56 lits. Une soixantaine de médecins reconnus pour leurs compétences et leur expertise dans leurs domaines respectifs y sont accrédités. Ils travaillent en étroite collaboration avec les 170 collaborateurs de l'institution pour offrir un large éventail de prestations aux patients neuchâtelois.

De l'orthopédie à la néphrologie, en passant par l'ophtalmologie, l'urologie, la gynécologie ou encore la chirurgie générale, le spectre des spécialités opératoires qui sont proposées au sein de l'hôpital est large. Et c'est sans compter l'offre de services ambulatoires qui est à disposition de la patientèle : centre de dialyse (le plus gros de Suisse romande), centre de la douleur, polyclinique, hôpital de jour, service de physiothérapie ambulatoire, consultations en diététique.

Près de 5'000 interventions chirurgicales sont réalisées chaque année au sein des 4 salles d'opération de l'Hôpital de la Providence. En orthopédie, son cœur de métier, l'Hôpital de la Providence est le plus important acteur du canton de Neuchâtel.

Notre politique qualité

La politique qualité de l'Hôpital de la Providence s'inscrit dans la stratégie du groupe Swiss Medical Network Hospitals SA, qui vise en tout temps l'excellence des prestations pour ses patients et ses médecins.

La politique qualité de l'institution est relue chaque année en février par la direction de l'hôpital, qui y apporte si nécessaire les adaptations découlant de nouvelles tendances, stratégies et objectifs.

Contrat de base :

Offrir une attention personnalisée au patient dans un cadre haut de gamme et agréable participant activement à une convalescence sereine et rapide.

Prendre en compte les besoins et les choix de chaque patient en mettant tout en œuvre pour construire une relation individualisée dans le respect des droits et des devoirs de chacun

Impliquer le patient dans son parcours thérapeutique (patient acteur)

Impliquer les collaborateurs dans l'amélioration continue de la qualité et de la sécurité de nos prestations

Développer une culture de l'erreur non-punitive et apporter du soutien aux personnes impliquées dans des événements indésirables

Communiquer sur les événements indésirables et favoriser l'apprentissage par ce biais

Veiller à une communication ciblée, réalisée au bon moment et avec les bons interlocuteurs

Encourager la collaboration interdisciplinaire et interprofessionnelle pour permettre la diversification des savoirs et la complémentarité dans la résolution de problèmes

Agréer des médecins reconnus pour leur expertise et leur mettre à disposition un plateau technique de dernière génération, performant et innovant

Favoriser la formation continue de nos collaborateurs afin de maintenir et développer leur savoir-faire pour assurer une prise en charge toujours plus sûre et efficace

Axer notre management sur une démarche de prévention des risques et d'amélioration continue afin d'augmenter la qualité et la sécurité de nos prestations, ainsi que la satisfaction de nos patients, médecins

et collaborateurs

Eviter le gaspillage, trier nos déchets et maîtriser notre consommation d'énergie dans un souci de durabilité et de gestion des coûts.

Répondre aux exigences réglementaires, légales et normatives

Afin de promouvoir la politique qualité dans tout l'établissement, les actions suivantes doivent être mises en œuvre en continu :

Sensibiliser et former l'ensemble du personnel à la qualité et son utilisation quotidienne

Développer les démarches d'audits et l'amélioration continue dans tous les secteurs d'activités

Décliner par service la politique qualité de l'établissement grâce à l'élaboration et la réalisation de projets

Utiliser les indicateurs pour évaluer et réajuster la politique qualité

Notre culture de la qualité.

Notre système de management de la qualité

Si l'hôpital de la Providence fait vivre depuis longtemps un système de management de la qualité interne, il a décidé de se lancer dans une certification ISO 9001 pour que les exigences relatives à

cette norme le guident dans la structuration de son système de management de la qualité. Se caler à une telle norme exigeante, qualitative et reconnue dans un contexte où la qualité est au cœur des préoccupations du système sanitaire et des patients nous paraissait être une évidence pour l'avenir.

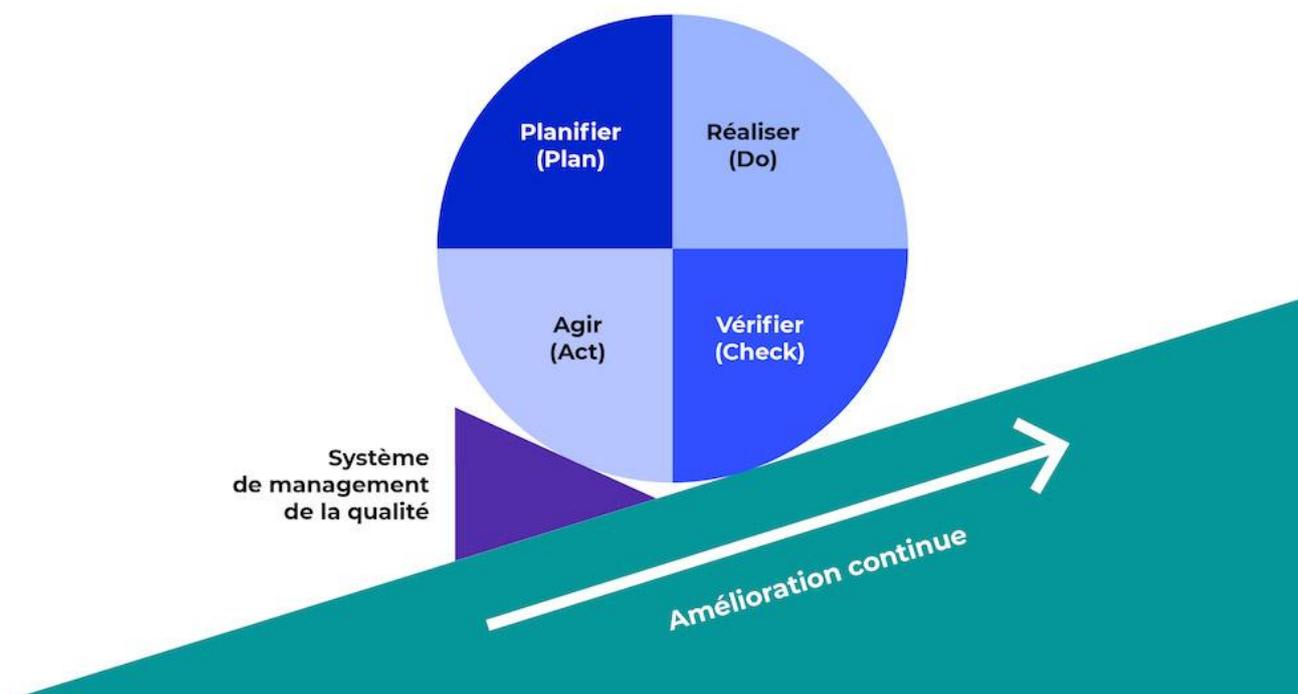
Le domaine d'application du système management de la qualité de la norme ISO concernera les prestations de l'établissement en termes de soins aigus chirurgicaux, et en termes de soins médicaux et thérapeutiques qui y sont prodigués. Sont exclus les processus externalisés tels que house-keeping et la lingerie (DOSIM), l'IT (Bithawk), les RH (SMN), le laboratoire (Medisyn) et la radiologie (IRP).

Une revue de direction sera désormais réalisée annuellement afin de s'assurer que le système de management de la qualité est toujours approprié, adapté, efficace et en accord avec la stratégie institutionnelle.

L'amélioration continue au cœur de notre fonctionnement

La roue de Deming illustre parfaitement la volonté de la direction et du service qualité d'améliorer constamment et continuellement nos processus internes. Ce modèle, utile pour l'apprentissage, a pour but d'offrir une gestion de la qualité efficace et pérenne au travers de ses étapes (planifier-développer-contrôler-agir)

Le modèle est également utilisé dans la mise en place de projets internes et dans les différents groupes de travail afin que les collaborateurs soient impliqués dans cette démarche d'amélioration continue. Par ce biais, la direction démontre sa volonté d'un management participatif.



La satisfaction de nos patients au centre de nos préoccupations

La satisfaction des patients stationnaires est mesurée de 3 manières.

D'une part à travers un questionnaire interne proposé aux patients sortants. Cette version digitale permet un benchmark entre les différentes cliniques du groupe Swiss Medical Network Hospitals SA. Ce questionnaire, qui contient entre autres les 6 questions de l'ANQ, donne la possibilité aux patients d'évaluer les prestations offertes par l'établissement, par les médecins, et par les prestataires externes.

D'autre part, l'hôpital de la Providence participe tous les deux ans à la mesure nationale de la satisfaction des patients adultes en soins aigus effectuée par l'ANQ.

La gestion des plaintes : une priorité pour nous.

Les patients insatisfaits qui ont souhaité laisser leurs coordonnées sur le questionnaire de satisfaction sont appelés par la direction afin de recueillir plus précisément les raisons de leur insatisfaction et/ou leurs préconisations d'amélioration. Cette démarche est très bien perçue par les patients, qui sont heureux de pouvoir remonter leurs remarques.

Les patients qui adressent leur insatisfaction par courrier ou courriel sont rappelés par la direction afin de pouvoir exposer oralement leur mécontentement.

La formation

Chaque nouveau collaborateur reçoit une formation sur la qualité dans le cadre des séances mensuelles d'accueil dédiées aux nouveaux collaborateurs.

La formation continue est assurée grâce à des cours organisés à l'interne à intervalles réguliers sur différentes thématiques qualité afin de tenir à jour les connaissances des collaborateurs. Un plan de formation existe au sein de l'établissement.

La déclaration de sinistres

Si un patient réclame des dommages et intérêts à la suite d'un sinistre qu'il estime causé par l'hôpital, le cas est déclaré auprès de notre assurance RC via le courtier Publex.

Selon le dommage, une expertise peut être réalisée ou demandée par l'assurance qui se déterminera ensuite sur la prise en charge ou non du sinistre.

Si la plainte est faite à l'encontre du médecin uniquement, l'hôpital n'est pas tenu responsable dans la mesure où les médecins travaillant à Providence ont le statut d'indépendant, et qu'ils agissent donc sous leur propre responsabilité.

Notre culture de la sécurité et de la gestion des risques.

Notre démarche de gestion des risques

Notre politique de gestion des risques repose sur la définition des objectifs de sécurité et la stratégie à mettre en œuvre pour les atteindre en développant durablement une culture de sécurité.

La démarche qualité, la culture de l'erreur, la gestion des événements indésirables, les vigilances, etc. sont autant d'éléments constitutifs de notre gestion des risques.

La direction de l'hôpital de la Providence est engagée dans la démarche de gestion des risques et y apporte un soutien fort.

L'analyse des risques est effectuée par processus au minimum tous les 2 ans. Elle est élaborée conjointement avec des collaborateurs, des responsables de services et/ou des médecins.

La première étape permet d'identifier où il y a un risque de défaillance ou de problème pour les patients, les collaborateurs, des tiers, et de les analyser en regard de leurs causes et conséquences.

Ils sont ensuite classés selon leur criticité (gravité x probabilité) puis évalués selon leur acceptabilité.

Finalement, des mesures correctives ou préventives sont identifiées pour réduire la gravité ou la fréquence des risques jugés inacceptables.

Lorsque les mesures de précaution semblent disproportionnées, il convient de composer avec certains risques résiduels qui sont jugés acceptables. La mise en œuvre et le contrôle des actions correctives sont ensuite sous la responsabilité des personnes concernées.

L'analyse des dangers pour la santé et sécurité des collaborateurs est quant à elle réalisée selon les recommandations de la solution de branche H+.

La culture de l'erreur

La philosophie de la direction de l'établissement est d'adopter une attitude positive à l'égard des erreurs qui surviennent.

L'objectif étant d'apprendre des erreurs pour éviter qu'elles se reproduisent, avec des conséquences potentiellement plus graves.

Les erreurs font l'objet d'analyses constructives dans lesquelles les collaborateurs sont impliqués sur la base du volontariat.

Les déclarations d'incidents

L'hôpital de la Providence dispose d'un système de déclaration d'incidents commun avec les autres cliniques du groupe SMNH SA.

Sur la plateforme « ALERT », les collaborateurs et médecins peuvent en tout temps déclarer un CIRS, un incident de matériovigilance, hémovigilance ou pharmacovigilance ou encore une chute de patient ou une escarre.

Conformément à notre culture de l'erreur non-punitive, le déclarant est encouragé à déclarer son identité afin de pouvoir, par la suite, reconstituer au mieux la chronologie de l'évènement. Cependant, le choix de l'anonymat lui est garanti s'il le désire.

L'analyse des incidents s'effectue ensuite par différents canaux :

Les CIRS sont traités par des cercles d'analyse interdisciplinaires. Ces cercles impliquent des collaborateurs, des responsables de service, des membres de la direction ainsi que des médecins. Après l'analyse du cas par la méthode ALARM, les membres du cercle définissent des mesures à prendre. Sont également discutés, la mise en application et la vérification des mesures éditées.

Les déclarations de vigilance sont traitées par les personnes de contact (PERCO) de chaque domaine en collaboration avec des médecins pour la matériovigilance et l'hémovigilance et de la pharmacienne pour la pharmacovigilance.

Finalement, les chutes et les escarres sont analysées par le biais d'un groupe de travail interdisciplinaire.

Les CIRS clôturés peuvent ensuite être publiés de manière anonymisée sur la plateforme ALERT afin que chaque collaborateur et médecin puisse les consulter. Les mesures d'amélioration sont validées avec les responsables de service concernés puis transmis à leur équipe par des informations de service ou des colloques par exemple.