

Charte

INSTITUTIONNELLE



Clinique de
La Source
Lausanne



THE SWISS
LEADING
HOSPITALS
Best in class.



EFQM
Recognised for excellence

La qualité au service de votre santé

Table

D E S M A T I È R E S



Charte institutionnelle	page 2
La qualité	page 4
Conception de soins.....	page 6
Politique du personnel	page 8

Charte

INSTITUTIONNELLE

La Clinique de La Source, fondée en 1891, est la propriété de la Fondation de La Source, institution privée à but non lucratif qui chapeaute également l'Institut et Haute Ecole de la Santé La Source (HES SO)

Mission

- S'assurer la collaboration de médecins hautement qualifiés et reconnus dans leur spécialité
- Assurer des soins d'excellente qualité
- Mettre à disposition une infrastructure médicale de haut niveau
- Offrir des prestations hôtelières de premier ordre pour répondre aux exigences élevées des patients et de leur entourage.

De plus, nous nous engageons à participer à la relève des professionnels de la santé, en offrant un lieu de formation privilégié.

Vision

Renforcer notre position de «leader» en tant que clinique privée suisse en termes :

- de compétences médicales
- d'excellence des soins
- d'équipements de haute technologie
- d'infrastructures hôtelières de premier ordre.





Valeurs

Nous nous engageons à maintenir une attitude empreinte de loyauté, de droiture et de respect aussi bien envers nos clients que nos collaborateurs.

Nous entretenons un climat de dialogue et de confiance au sein de notre institution et vis-à-vis des parties prenantes.

Nous encourageons un esprit innovateur et dynamique par une volonté affirmée d'anticipation, fondement de notre succès.

Nous nous appliquons à respecter l'environnement dans l'ensemble de nos activités.

Notre pérennité est garantie par un souci constant de Qualité et d'Ethique.

Priorités

Offrir une gamme complète de prestations personnalisées

- investigations
- traitements médico-chirurgicaux
- maternité

tant en ambulatoire qu'en hospitalisation, conformément aux articles 32 al. 1 et 56 de la LAMal.

- Perpétuer l'application de la conception de soins, qui privilégie la personne comme être unique avec ses besoins, ses ressources, ses croyances et son milieu social
- Favoriser la synergie entre la Clinique et l'Ecole et offrir des opportunités d'emplois
- S'entourer de médecins indépendants hautement qualifiés et entretenir avec eux un esprit de confiance et de respect mutuel
- Développer et mettre en œuvre une politique des ressources humaines propre à s'assurer la collaboration d'un personnel compétent et motivé
- Encourager la formation continue
- Atteindre un degré élevé de satisfaction des patients, des médecins et des collaborateurs
- Garantir la sécurité des personnes et des lieux
- Adapter l'infrastructure et les équipements pour garantir une gamme de prestations de haut niveau.

La Qualité

NOTRE PREMIÈRE EXIGENCE

Plus qu'un slogan « La Qualité au service de votre santé » est au cœur de nos préoccupations, des soins à l'hôtellerie en passant par les services médico-techniques et administratifs.

Notre Politique Qualité

- Satisfaire pleinement les attentes de nos clients (patients, médecins et collaborateurs)
- S'assurer la collaboration d'un personnel compétent et promouvoir la diversité des talents
- Travailler avec des médecins renommés et reconnus
- Etre équipés de dispositifs médico-techniques performants et d'avant-garde
- Offrir des services hôteliers personnalisés et haut de gamme
- S'investir au quotidien pour l'Excellence de nos prestations

Notre modèle et nos références Qualité



European Foundation for Quality Management, notre référentiel Qualité, modèle d'Excellence le plus répandu en Europe pour la promotion de la Qualité en entreprise.

Un assessment de l'ensemble de la Clinique est conduite sur le terrain par des assesseurs externes certifiés, gage de Progrès et de Reconnaissance de l'Excellence de nos prestations.

Reconnaisances obtenues en 2008 et 2013.



Chaque année est décerné le Prix ESPRIX – Swiss Award for Excellence –, distinction prestigieuse récompensant les organisations « excellentes » dans le domaine de l'industrie et du service.

En 2014, la Clinique de La Source a remporté le prix dans la catégorie « Créer de la valeur pour le Client ».

Cette récompense couronne les efforts de l'ensemble des collaborateurs pour **comprendre, anticiper et satisfaire les besoins de nos patients** et améliorer sans cesse nos prestations qu'elles soient médicales, hôtelières ou administratives.



Grâce à une gestion systématique de la qualité, le label Swiss Leading Hospitals (SLH) est en Suisse garant de prestations médicales de très haut niveau, d'une prise en charge personnalisée et d'une atmosphère conviviale.

La Clinique de La Source, membre SLH, satisfait pleinement aux critères d'Excellence exigés.



Mettre en œuvre le programme des 5 mesures Qualité exigés par l'ANQ (Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et

les cliniques), instrument important de comparaison qualitative de tous les hôpitaux suisses.

Ci-dessous le catalogue des mesures nationales désignées jusqu'en 2015:

- Enquête annuelle de satisfaction des patients hospitalisés
- Surveillance du site opératoire de trois types d'interventions
- Enquête annuelle de prévalence « Chutes et Escarres »
- Evaluation des réopérations et réhospitalisations potentiellement évitables
- SIRIS - Registre national des implants

Les résultats sont régulièrement portés à la connaissance de tous les acteurs de la Santé en Suisse, publiés et accessibles sur le site de www.anq.ch



Nos Critères d'exigence Qualité

Management

- Respecter notre politique Qualité en tout temps, en toute circonstance et dans tous les domaines
- Mesurer régulièrement la satisfaction de nos patients et médecins au travers d'enquêtes et de contacts réguliers et personnalisés
- Etablir et faire évoluer notre plan annuel de progrès Qualité
- Garantir l'amélioration continue de nos processus au travers d'audits internes et externes

Personnel

- Considérer nos collaborateurs comme notre « capital le plus précieux »
- Appliquer notre politique du personnel
- Encourager les collaborateurs à participer activement à l'amélioration de la qualité au quotidien

Cultiver et dynamiser notre Esprit Source !

Sécurité

- Analyser, gérer et maîtriser nos risques généraux et métiers
- Garantir l'application du concept d'hygiène, de prévention et contrôle de l'infection
- Gérer et assurer la sécurité des bâtiments, de l'infrastructure et des équipements
- Assurer la traçabilité
 - du matériel médical (matérovigilance)
 - des médicaments (pharmacovigilance)
 - des produits sanguins (hémovigilance)

Médecins

- Attester d'une procédure d'accréditation claire et systématique
- Attester d'une formation postgrade pour tous nos médecins accrédités
- Garantir la présence sur site, d'un médecin spécialiste en Anesthésiologie 24h/24
- S'assurer la collaboration active de nos médecins en faveur de la formation continue interne

Soins infirmiers, suivi thérapeutique, secteurs médico - techniques

- Appliquer notre Conception de soins
- Communiquer et respecter les droits des patients
- Garantir au patient des informations claires et des soins personnalisés

Hôtellerie et infrastructure

- Offrir un service hôtelier en chambre et un service diététique personnalisé
- Garantir un service d'entretien journalier des chambres et de l'ensemble des locaux
- Notre Clinique est un établissement sans fumée, non sans fumeurs. Un espace est à disposition de nos patients et visiteurs

Administration

- Offrir une procédure d'admission simple et personnalisée
- Offrir un contact personnalisé, de type Case management, à nos patients, leur famille et nos médecins, et répondre rapidement à leurs questions/interrogations en lien avec le domaine de la Santé et des Assurances.
- Garantir un libellé clair et compréhensible des factures

Direction des soins infirmiers

Notre conception de soins décrit diverses références qui guident nos actions; elle reflète, dans le cadre de la mission de la Clinique, notre contribution spécifique aux soins et ce à quoi nous croyons. Elle oriente notre pratique et permet de préciser notre volonté d'offrir ensemble des prestations de qualité maximale.

La personne

Chaque personne est un être unique, avec ses besoins, ses ressources, ses croyances, son milieu social; elle est en interaction avec un environnement changeant.

La santé, la maladie

La santé est un état d'équilibre. Le malade a perdu cet équilibre. Il peut alors être confronté à la douleur, à l'angoisse, à la souffrance, aux pertes d'intégrité, d'autonomie. Il peut évoluer vers un nouvel équilibre, il peut aussi évoluer vers la fin de sa vie.



Prendre soin

Dans le contexte de la Clinique comme établissement de santé, prendre soin d'un patient, c'est porter une attention particulière à cette personne qui vit une situation particulière, ainsi qu'à ses proches, dans la perspective de l'aider à retrouver un équilibre, une harmonie, de contribuer à son bien-être, tout en faisant appel à ses ressources.

Les soins infirmiers

La pratique spécifique des soins infirmiers englobe un ensemble de prestations qui a pour but:

- le soutien et la suppléance dans les activités de la vie quotidienne en visant que le patient maintienne ou retrouve une autonomie
- l'accompagnement dans les situations de crise et dans la période de fin de vie, par l'écoute, la perception des ressources et des besoins du patient
- le soulagement de la douleur
- l'application et la surveillance des mesures préventives, diagnostiques et thérapeutiques selon les ordres médicaux, avec discernement
- la promotion de la santé et la prévention des maladies avec un enseignement adapté
- la coordination avec les autres services, les soins infirmiers étant l'intermédiaire entre le patient et les autres intervenants.

Les soins infirmiers comprennent aussi des activités:

- d'encadrement des étudiantes/étudiants et des collègues
- d'amélioration de la qualité des soins
- de formation et de développement personnel
- d'études et de recherches.



L'infirmière/l'infirmier

Dans ses interventions, l'infirmière/l'infirmier s'appuie sur des valeurs, des connaissances et des compétences. Elle/il :

- respecte le patient dans sa situation et dans sa capacité de faire des choix de vie, dans le maintien de sa dignité et sans jugement de valeur
- établit une relation interpersonnelle, chaque soin étant l'occasion d'une rencontre entre deux personnes et un échange
- accompagne le patient en favorisant la possibilité de chercher un sens à ce qu'il vit, s'il le désire
- accorde une importance primordiale à l'accueil et à l'information du patient, à sa sécurité, à la préparation à son départ de la Clinique
- applique une démarche de soins non linéaire pour établir un projet de soins avec le patient
- fait preuve d'un comportement éthique selon les principes professionnels
- mobilise son intuition, sa créativité, son habileté
- se réfère à des connaissances en soins - théories de soins, techniques - et en sciences humaines
- apporte confort et réconfort avec douceur, chaleur et réflexion.

Le service des soins infirmiers

Le service des soins infirmiers met en place les moyens permettant de prodiguer des soins de qualité dans une optique de gestion participative et de développement de la personne.

Il collabore avec tous les services de la Clinique en exerçant son autonomie professionnelle dans la reconnaissance de l'interdépendance des uns et des autres.

Ses principaux choix d'organisation pour favoriser ces options sont :

- des unités de soins pluridisciplinaires de petite dimension
- des équipes formées principalement d'infirmières/infirmiers et d'étudiantes/étudiants en soins infirmiers
- des procédures et directives qui servent de références et de soutien aux soins, établies principalement en groupes de travail
- des activités de formation
- une vigilance dans la circulation des transmissions et des informations. Le service des soins infirmiers tient compte également des aspects environnementaux et contribue à diminuer les coûts de la santé en utilisant au mieux les ressources humaines et matérielles.

Politique

DU PERSONNEL

Au coeur de notre organisation, se trouve notre atout le plus précieux : le Capital Humain.

Dans le respect de cette valeur nous mettons un point d'honneur à la bonne gestion de notre personnel ainsi qu'au développement et la mise en valeur du potentiel de chaque collaborateur. Nous sommes à l'écoute afin de toujours mieux conseiller et accompagner les responsables dans cette direction. Pour cela, nous oeuvrons dans un large domaine d'activités.

Gestion administrative du personnel

Le service des Ressources Humaines, par son respect de la confidentialité, son professionnalisme et à l'aide d'outils performants, assure une gestion administrative rigoureuse et efficace des dossiers du personnel. Notre équipe se dévoue chaque jour au suivi des dossiers, mise à jour d'informations personnelles, changement de statut, communications internes et bien plus encore afin de toujours satisfaire et faciliter les démarches de nos collaborateurs.

Aspects juridiques

Nous appliquons scrupuleusement la loi du travail et toutes les législations en rapport avec notre mission d'employeur. Nous restons en veille permanente quant aux nouvelles réglementations et changements législatifs en lien avec les politiques de Ressources Humaines.

Analyse et évaluation en matière de dotation

L'évaluation en matière de budget, de politique de rémunération et de dotation, se base sur des modèles reconnus et approuvés par la politique sanitaire du canton, en tenant compte de la situation financière de l'établissement. La planification qualitative en matière de dotation se base sur des besoins en compétences identifiés en collaboration avec les dirigeants.

Recrutement – Sélection

Le recrutement s'effectue selon un processus éprouvé et efficace, tout en s'adaptant aux spécificités des catégories professionnelles. Les compétences techniques, sociales et personnelles de nos collaborateurs sont primordiales afin d'assurer l'excellence de nos services mais aussi un climat de travail agréable et chaleureux.

Conditions d'engagement

Nos conditions d'engagement se basent principalement sur les fondamentaux suivants:

- Une politique salariale équitable et évolutive, basée sur une échelle salariale définie par fonction.
- Des charges sociales conformes à la législation tout en favorisant des contrats collectifs attractifs.
- Des avantages sociaux contribuant à la satisfaction du personnel.
- Notre volonté constante d'offrir un cadre de travail agréable.

Santé du personnel

Nous nous préoccupons de la santé physique, psychique et sociale du personnel. Nous mettons à la disposition de nos collaborateurs une structure médicale afin de contribuer au maintien de sa bonne santé grâce à nos médecins et infirmières de santé au travail et HPCI.



Sécurité

Nous gérons la sécurité de nos bâtiments, équipements et matériels pour maîtriser et réduire au maximum les risques sur le poste, ceci par l'implication du service technique, dédié aux rénovations, constructions et sécurité.

Evaluation

Chaque collaborateur bénéficie d'une évaluation périodique selon un processus établi, tenant compte des niveaux hiérarchiques et des catégories professionnelles. Un temps d'échange, comprenant une évaluation réciproque avec son supérieur, lui est accordé à sa libre convenance.

Formation

Chaque collaborateur est invité à développer ses compétences en participant à des cours de formation permanente. Nous encourageons la formation continue en y allouant des ressources, après évaluation des besoins. Nous cultivons, développons et protégeons notre savoir-faire et nos connaissances.

Satisfaction du personnel

Nous mesurons également périodiquement la satisfaction de nos collaborateurs par des enquêtes, dans un souci d'amélioration continue de nos pratiques et du climat régnant au sein de la clinique. Une grande importance

est apportée à l'application de mesures et plan d'actions, afin de répondre aux résultats analysés de nos enquêtes internes. Le service des Ressources Humaines offre toute son écoute et sa disponibilité, afin de conseiller et jouer un rôle de médiation, à tout collaborateur décrivant un besoin en la matière.

Implication – Délégation

Les dirigeants encouragent l'implication du personnel et s'assurent que chaque collaborateur agisse de manière responsable, et puisse être une source d'innovation et de créativité.

Information – Communication

Les dirigeants transmettent à leurs collaborateurs toutes les informations importantes, rapidement, et selon les processus en vigueur. Nous mettons tout en œuvre pour entretenir un climat de confiance assurant le dialogue et l'échange entre les services et les niveaux hiérarchiques.

La Source

| Clinique | Ecole |

**Unique Clinique privée de soins aigus du canton de Vaud
propriété d'une Fondation à but non lucratif.**

Principales spécialités médicales

- Anesthésiologie
- Cardiologie interventionnelle
- Chirurgie orthopédique et traumatologie
- Chirurgie plastique et reconstructive
- Chirurgie viscérale et thoracique
- Gastro-entérologie
- Gynécologie & obstétrique
- Médecine intensive
- Médecine interne et générale
- Neurochirurgie
- Oncologie médicale et chirurgicale
- Pneumologie
- Radiologie diagnostique et interventionnelle
- Radio-oncologie/radiothérapie
- Rhumatologie interventionnelle
- Urologie

Centres et prestations

- Centre ambulatoire pluridisciplinaire
- Centre de cardiologie interventionnelle
- Centre de chirurgie robotique La Source – CHUV
- Unité de diabétologie
- Service de diététique
- Centre d'imagerie du sein
- Laboratoires d'analyses médicales 24h/24
- Maternité
- Institut de physiothérapie
- Présence d'un médecin spécialiste en Anesthésiologie 24h/24
- Institut de radiologie
- Centre de radio-oncologie
- Unité de soins intensifs certifiée SSMI
- Urgences 7j/7 – Centre médical de La Source