

RAPPORT ANNUEL '13 DE LA CLINIQUE BERNOISE MONTANA



RAPPORT DE LA DIRECTION

Extrait d'une lettre de patient

« Un grand merci à vous tous pour cette période féconde, à laquelle j'ai pu prendre part. Dès les premiers instants, je me suis senti accueilli, soutenu et sans cesse encouragé. »

Une fois encore, la BM peut se targuer d'avoir réalisé un exercice très réjouissant. Les journées-malades ont dépassé de 2904 jours celles de l'année précédente, soit une croissance de 9%. Cet afflux considérable de patients permet d'utiliser de façon optimale l'ensemble des infrastructures de la clinique. Nous récoltons aujourd'hui les fruits bien mérités de notre travail rationnel d'optimisation des processus, dans la poursuite d'un seul et même objectif : toutes les étapes du parcours de réadaptation, de l'admission à la sortie définitive, doivent assurer le succès de la réadaptation du patient. Tous les collaborateurs ont travaillé dur à cette chaîne de soins d'excellente qualité : processus d'admission simplifié avant l'entrée, début du traitement le lendemain de l'entrée et post-traitement pris en charge dans la foulée par le médecin traitant informé. Aujourd'hui, la qualité des soins proposés par la

BM est réputée non seulement dans le canton de Berne, mais aussi à l'échelle du Valais. Dans notre clinique, un patient sur cinq est à présent originaire de ce canton. En plus de la vaste palette de mesures médicales de réadaptation, nous offrons au canton du Valais 200 postes de travail, un chiffre qui n'a cessé d'augmenter au cours des dernières années. La direction de la clinique remercie vivement son personnel performant ainsi que les hôpitaux et médecins prescripteurs pour leur engagement et leur confiance continuelle.

MODÉLISER LES PROCESSUS ...

Durant l'exercice sous revue, nous avons suivi avec beaucoup d'attention la mise en place progressive du nouveau et tant attendu système d'information clinique (SIC).



Extrait d'une lettre de patient

« Je tiens à vous remercier encore du fond du cœur. A présent, je peux de nouveau profiter de la vie, je ressens une joie de vivre inouïe, je suis confiant et j'ai réappris à rire. »



En plus des dossiers médicaux électroniques, cette nouvelle plate-forme intègre également la totalité des autres processus de soutien. Les prescriptions électroniques et la documentation des soins représentent les fonctions clés du système. L'accès immédiat aux données par les collaborateurs impliqués dans la prise en charge du patient s'impose d'ores et déjà comme un avantage considérable du système. Quelques clics suffisent pour consulter les informations indispensables à l'équipe interdisciplinaire. L'étroite collaboration entretenue par tous les services thérapeutiques permet d'éviter les doublons et d'harmoniser le soutien apporté aux patients pour favoriser leur bien-être.

Les cadres ont dû déployer de vastes efforts pour soutenir leurs équipes de projet, parfois fortement sollicitées lors de la phase de lancement. Le succès du projet a été assuré par plusieurs facteurs : la ténacité des cadres, la motivation des collaborateurs et la disponibilité de nos partenaires pour analyser et résoudre sans répit les problèmes d'infrastructure. Au cours des améliorations engagées, certains projets informatiques qui n'avaient pas été prévus ont été menés à bien, en particulier le renouvellement de l'installation WiFi ainsi qu'une migration complète de serveurs.

Extrait d'une lettre de patient

**« Merci pour votre aimable soutien.
Je me suis senti très bien
dans votre clinique, et je rentre
à la maison revigoré. »**

DES MESURES DE QUALITÉ EXTERNES ET INTERNES AU SERVICE D'UNE ANALYSE COMPARATIVE TRANSPARENTE ...

Pour pouvoir, d'une part, comparer nos prestations au niveau national et, d'autre part, répondre aux exigences et critères de l'ANQ (Association nationale pour le développement de qualité dans les hôpitaux et les cliniques), notre clinique participe depuis le début de l'année au Plan de mesure Réadaptation national. En complément d'un sondage externe portant sur la satisfaction vis-à-vis du traitement en réadaptation comme expression d'une perception de qualité subjective, le projet comprend également la saisie systématique du degré de handicap à l'aide d'instruments de mesure validés, ainsi que la documentation objective de la réussite de la réadaptation via le degré de réalisation de l'objectif de traitement prédéfini. Après avoir réservé un accueil plutôt méfiant à ces mesures et questionné leur pertinence, les collaborateurs auxquels incombent ces tâches supplémentaires sont désormais satisfaits de l'illustration graphique des progrès de leurs patients.

Extrait d'une lettre de patient

**« ... je me suis senti bien
dès le premier jour. »**

LES FRONTIÈRES INCERTAINES ENTRE L'HÔPITAL DE SOINS AIGUS ET LA CLINIQUE DE RÉADAPTATION ...

Nous sommes préoccupés à de nombreux égards par le constat suivant, que partagent d'autres cliniques de réadaptation : plus le temps passe, plus les patients adressés par les hôpitaux de soins aigus arrivent malades, avec un diagnostic incomplet et un dossier médical trop peu documenté. Outre la difficulté quotidienne consistant



à fournir au plus vite un lit aux patients en provenance des hôpitaux de soins aigus, nous devons parfois effectuer des examens nécessaires et des analyses complémentaires au sein de notre clinique. Accepter sans mot dire cette situation, provoquée par le système des DRG dans le domaine de la santé suisse, ne saurait satisfaire ni nos patients, ni nos équipes. A l'avenir, nous entendons nous fixer comme objectif l'élaboration de solutions Win-Win dans le cadre de négociations avec les organes de financement et nos prescripteurs. La mise au point de tarifs de réadaptation fondés sur les prestations pourrait être une solution.

Extrait d'une lettre de patient

« Votre clinique est une référence dans son domaine, aussi bien d'un point de vue médical que logistique. Merci beaucoup de m'avoir permis d'y passer deux semaines. J'en ai profité un maximum. »

A CHAQUE PATIENT SON CHEMIN THÉRAPEUTIQUE INDIVIDUALISÉ ...

Quelle joie de recevoir un programme de traitement dès le premier soir, juste après l'examen d'entrée! En complément à l'examen initial et à l'entrevue détaillée avec le patient, l'équipe d'admission parvient à discerner précisément les besoins essentiels des patients et à définir les mesures nous permettant de leur proposer les meilleurs soins.

NOTRE ROBOT DE MARCHÉ LOKOMAT

A ACCUEILLI SON PETIT FRÈRE ...

En complément au Lokomat[®], acheté il y a quelques années pour réapprendre à marcher aux patients souffrant de mobilité réduite grâce à une simulation de l'effet de pesanteur, nous avons fait mi-2013 l'acquisition de l'Armeo[®], qui aide à la rééducation des membres supérieurs. Cet appareil prometteur permettra de solliciter, là encore en annulant l'effet de pesanteur, les membres supérieurs paralysés des nombreux patients qui viennent à la clinique suite à une attaque cérébrale.

Extrait d'une lettre de patient

« Votre équipe est super ! Merci pour votre soutien, votre réconfort, vos sourires, votre patience et votre attention. »

RÉGÉNÉRATION ET RÉADAPTATION

En réadaptation, la régénération est un pilier du succès du traitement, au même titre que la thérapie active. Ainsi, un espace de balnéothérapie a été aménagé dans notre zone de bain. Les travaux, qui ont duré six mois, se sont achevés dans les temps. Les robots de marche et la balnéothérapie montrent bien à quel point les nouveautés techniques peuvent enrichir notre offre de prestations. Pour les patients, ces innovations sont synonymes de traitements plus complets, mais aussi de programmes de réadaptation plus variés, ce qui assure encore plus la réussite escomptée du traitement.



CHIFFRES INDICATIFS

CLINIQUE

106 Lits disponibles

Occupation des lits 90%

Personnel médical 1,1 par patient

PRESTATIONS

1407 Patients sortis

352 Patients bénéficiant
d'assurances complémentaires

576 Patients domiciliés hors canton

34 796 Journées d'hospitalisation

Durée moyenne du séjour 23,8 jours

FINANCES

Charges 24 250 000 francs

Produits 25 153 000 francs

Excédent 903 000 francs

NEUROLOGIE

Dr méd. Claude Vaney

659 Patients 326 Patients domiciliés dans le canton de Berne
333 Patients domiciliés hors canton

15 785 Journées d'hospitalisation

Durée moyenne du séjour 23,3 jours

MÉDECINE INTERNE

Dr méd. Stephan Eberhard

230 Patients 161 Patients domiciliés dans le canton de Berne
69 Patients domiciliés hors canton

5613 Journées d'hospitalisation

Durée moyenne du séjour 23,2 jours

MUSCULOQUELETTALE

Dr méd. Stephan Eberhard

269 Patients 185 Patients domiciliés dans le canton de Berne
84 Patients domiciliés hors canton

6854 Journées d'hospitalisation

Durée moyenne du séjour 24,3 jours

PSYCHOSOMATIQUE

Lic. phil. Christophe Rieder

249 Patients 159 Patients domiciliés dans le canton de Berne
90 Patients domiciliés hors canton

6544 Journées d'hospitalisation

Durée moyenne du séjour 25,1 jours

ORGANE STRATEGIQUE ET OPERATIONNEL

CONSEIL DE FONDATION

Président du conseil de fondation : Guy Jaquet Guy Jaquet Consulting, Gümliigen

Délégué : Peter Gasser avocat, Berne

Membres : Vera Rentsch MSE-Unternehmensberatung, Horgen (jusqu'au 31.8.2013)

Patricia Monin Directrice de la Société suisse de la sclérose en plaques,
Zurich (à partir du 1.10.2013)

Dr méd. Bernhard Christen, MHA spécialiste de chirurgie orthopédique FMH, Berne

Prof. Dr. Christian Walter Hess, Consultant clinique à la Clinique universitaire
neurologique de l'hôpital de l'île, Berne

DIRECTION DE LA CLINIQUE

Direction : Monica Crettol

Médecins-chefs : Dr méd. Claude Vaney (Neurologie)

Dr méd. Stephan Eberhard, EMBA PHW (Médecine)

Responsable finances
et administration : Benoît Emery

Direction des soins : Christiane Haushalter

CLINIQUE BERNOISE MONTANA

Centre de réadaptation médicale et neurologique

Imp. Palace Bellevue 1

3963 Crans-Montana

Téléphone : 027 485 51 21

Fax : 027 481 89 57

E-Mail : bm@bernerklinik.ch

Website : www.bernerklinik.ch

ISO 9001 Nr. 01-931



Conception et réalisation : Jeanmaire & Michel AG, Berne; www.agentur.ch

Photos : Chab Lathion, Crans-Montana; Thomas Andenmatten, Brigue