

# The Swiss Leading Hospitals

## Un label di qualità



THE SWISS  
LEADING  HOSPITALS

approved by SQS

BEST  
IN  
CLASS

  
SANT'ANNA  
*Clinica*



IL PRESTIGIO DELLA STRUTTURA, LA COMPETENZA E PROFESSIONALITÀ DEL PERSONALE MEDICO ED INFERMIERISTICO, LE TECNOLOGIE ALL'AVANGUARDIA, IL TRATTAMENTO ALBERGHIERO E L'ATTENZIONE PERSONALIZZATA PER SODDISFARE LE ESIGENZE DEI PAZIENTI NE RAPPRESENTANO I PRINCIPALI PUNTI DI FORZA.



---

#### CONTATTO

---

Clinica Sant'Anna

---

Via Sant'Anna 1 | CH-6924 Sorengo

---

T +41 91 985 12 11 | F +41 91 985 13 61

---

[info@clnicasantanna.ch](mailto:info@clnicasantanna.ch)

---

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

---

# Clinica Sant'Anna

## Al servizio della vostra salute sin dal primo giorno

---



**MICHELA PFYFFER  
VON ALTISHOFEN  
DIRETTRICE**

Nota fin dalla sua fondazione per la sua maternità, con quasi 800 parti all'anno, la Clinica Sant'Anna dispone di un'ampia offerta sanitaria: discipline legate alla salute femminile, oncologia, medicina interna, chirurgia generale, chirurgia plastica, ricostruttiva ed estetica e un Centro di Medicina Preventiva Nescens.

La Clinica Sant'Anna è conosciuta come la culla del Ticino: il suo reparto di maternità è il più importante del Cantone e tra i maggiori in Svizzera nel settore privato, contando un importante servizio di neonatologia. I nostri collaboratori e dipendenti specializzati sono impegnati ogni giorno per rispondere con empatia alle esigenze di tutti i nostri pazienti.

Il nostro team di medici e specialisti, con esperienze tra loro complementari e multidisciplinari, è in grado di seguire ogni paziente per tutte le sue esigenze di cura, informandolo e consigliandolo al meglio. La Clinica Sant'Anna offre trattamenti che coprono un ampio spettro di specialità.

Accoglie i pazienti in confortevoli suite, junior suite, camere private, semiprivate e comuni. Dispone inoltre di un Pronto Soccorso di ginecologia e ostetricia, gestito da personale ostetrico e medico altamente qualificato e supportato da una piattaforma tecnica altamente performante.

# Al servizio della vostra salute sin dal primo giorno

Il servizio di radiologia interno alla Clinica, con circa 20 000 accertamenti ambulatoriali annui, dispone delle tecnologie più avanzate. Il personale è continuamente aggiornato sulle nuove procedure, sulle nuove tecnologie e sui sistemi informatici più all'avanguardia. Dal 2018 è disponibile all'interno della Clinica Sant'Anna l'Ambulatorio Visite Urgenti che prende a carico i pazienti dai 16 anni.

All'Ambulatorio Visite Urgenti si accede senza appuntamento. L'Ambulatorio si avvale della presenza di medici specialisti FMH nelle discipline afferenti alla medicina interna e alla chirurgia, garantendo una presa a carico personalizzata, con tempi di attesa ridotti grazie ad un accesso privilegiato. Il laboratorio di analisi mediche e il servizio di radiologia presenti in Clinica garantiscono una presa a carico rapida e completa.

## RICEZIONE



## SVILUPPO GENERALE

Pionieri nelle patologie del mondo femminile, la nostra ambizione è quella di sviluppare e realizzare il concetto di «Clinica della Donna».

Entrata nel 2012 a far parte del gruppo svizzero di cliniche private Swiss Medical Network unitamente alla Clinica Ars Medica di Gravesano, le nostre cliniche hanno acquisito ulteriore forza nel sistema sanitario ticinese e possono vantare in esclusiva una alleanza strategica con un gruppo a respiro nazionale, dandoci la possibilità di affrontare con maggiore sicurezza e competenza le importanti sfide future.



## SUITE

### PUNTI DI FORZA DELLA QUALITÀ 2019–20

- Prima certificazione «The Swiss Leading Hospitals» (SLH)
- Primo audit di sorveglianza ISO 9001:2018
- Miglioramento processo di audit

### RISULTATI

Adeguamento dei processi prima alle norme ISO e poi allo standard SLH. I 45 criteri alberghieri sono stati verificati e sono soddisfatti al 100 %.

Per l'audit di sorveglianza ISO 9001:2015 non sono state evidenziate non-conformità.

Per la pianificazione annuale degli audit interni, sono stati formati 19 capi servizi/ reparto della Clinica Ars Medica e Sant'Anna quali «auditor interni» con l'obiettivo di interscambio degli audit tra le due cliniche e sono state create apposite check-list d'audit di processo.

### CERTIFICAZIONE SLH

Prima certificazione: 27 marzo 2019

Prossima riqualificazione: marzo 2021

# The Swiss Leading Hospitals

## Le nouveau système d'assurance qualité SLH a prouvé son efficacité

---



RAYMOND LORETAN  
PRÉSIDENT DES SLH

Le travail de l'association SLH a encore gagné en importance à la suite du sévère confinement imposé aux hôpitaux privés dans le cadre des mesures prises par la Confédération et les cantons contre la pandémie Covid-19. Dans cette nouvelle concurrence entre fournisseurs de prestations, la qualité des prestations médicales et des services sera déterminante. Les membres de SLH sont prêts à relever les défis de cette concurrence. L'application imminente au niveau de l'ordonnance de la révision de la LAMal dans le domaine de l'assurance qualité renforcera le rôle de la qualité dans la concurrence entre les fournisseurs de prestations. Dans ce contexte, les compétences et la composition de la future commission nationale de la qualité sont particulièrement importants. Le concours de la qualité permet aux acteurs, qui font plus que le minimum nécessaire et plus que leurs concurrents, de s'imposer sur le marché. C'est exactement ce que font les membres de The Swiss Leading Hospitals en agissant dans un important réseau de protection de la qualité au sein du paysage hospitalier suisse. Ils créent d'authentiques plus-values en matière d'assurance qualité, aussi bien dans le domaine des prestations médicales que dans celui de l'hôtellerie, et accroissent ainsi leur efficacité et la sécurité des patients.

Il s'avère que le système d'assurance qualité SLH a fait la preuve de son efficacité. Il apporte une contribution importante à une concurrence qualitative vivante dans le système de santé suisse, à la transparence du dispositif de garantie de la qualité et au respect absolu de la volonté des patients.

SLH continuera de développer en permanence ce système intelligent. Le concours de la qualité est lancé – SLH est prêt à l'affronter.

---

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.

# Développement du système de qualité SLH grâce à l'engagement impressionnant des membres



**JULIA PAPPACENA**  
COMMISSION QUALITÉ  
SLH

Fin 2019 SLH a pu clore avec succès la phase de convergence de deux ans avec l'introduction d'un nouveau concept d'excellence et d'une certification qualitative à deux niveaux. Le grand engagement manifesté par les membres en faveur de la réalisation de ces objectifs qualitatifs confirme que le concept SLH bénéficie d'un large soutien et qu'il renforce l'idée d'excellence animant l'association.

La condition d'une demande d'adhésion à SLH est une certification ISO ou EFQM. Pour obtenir le label SLH, 48 critères qualitatifs spécifiques doivent être satisfaits. Ces derniers sont divisés en critères de satisfaction et critères de développement dont l'application est vérifiée par des audits. La conformité avec les critères de satisfaction et la réponse aux critères de développement sont vérifiées et évaluées tous les deux ans par une autorité de certification externe, l'Association Suisse pour les Systèmes de Qualité et de Management (SQS). Le résultat de l'année 2019 était très réjouissant: les huit audits effectués ont eu des résultats extrêmement positifs. Il a ainsi été possible de recertifier cinq cliniques et d'accueillir au sein de SLH trois nouveaux membres du secteur de la somatique aiguë, dont deux situées au Tessin. SLH est donc désormais présent dans les trois régions linguistiques du pays, ce qui permettra des échanges d'expériences et des analyses des questions de qualité encore plus différenciés.

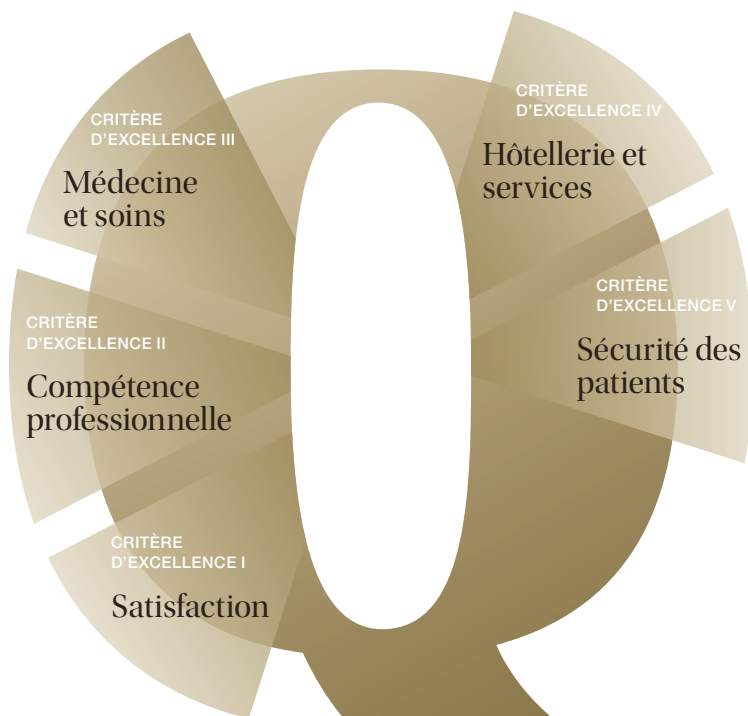


**FABIO CASGNOLA**  
COMMISSION QUALITÉ  
SLH

A la fin de cette phase de convergence, il est donc permis de constater que tous les membres SLH offrent une large palette de prestations de qualité couvrant tous les domaines nécessaires à une prise en charge des patients complète et d'une qualité supérieure à la moyenne.



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



THÈMES PARTICULIERS

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

CHARTA

# The Swiss Leading Hospitals

## Cliniques membres

---

### Médecine somatique aiguë

BETHESDA SPITAL AG, BASEL

[www.bethesda-spital.ch](http://www.bethesda-spital.ch)

CLINICA ARS MEDICA, GRAVESANO

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

CLINICA SANT'ANNA, SORENGO

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

CLINIQUE DE LA SOURCE, LAUSANNE

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

CLINIQUE GÉNÉRALE-BEAULIEU, GENÈVE

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

CLINIQUE GÉNÉRALE STE-ANNE SA, FRIBOURG

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

KLINIK PYRAMIDE AM SEE, ZÜRICH

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

KLINIK SEESCHAU AM BODENSEE, KREUZLINGEN

[www.klinik-seeschau.ch](http://www.klinik-seeschau.ch)

PRIVATKLINIK BETHANIEN, ZÜRICH

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

PRIVATKLINIK LINDBERG, WINTERTHUR

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

PRIVATKLINIK VILLA IM PARK, ROTHRIST

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

### Réadaptation

KLINIK SCHLOSS MAMMERN, MAMMERN

[www.klinik-schloss-mammern.ch](http://www.klinik-schloss-mammern.ch)

REHA CLINIC AG, BAD ZURZACH

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

REHA RHEINFELDEN, RHEINFELDEN

[www.reha-rheinfelden.ch](http://www.reha-rheinfelden.ch)

### Psychiatrie

KLINIK SCHÜTZEN RHEINFELDEN, RHEINFELDEN

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

PRIVATKLINIK HOHENEGG AG, MEILEN AM ZÜRICHSEE

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

PRIVATKLINIK MEIRINGEN, MEIRINGEN

[www.privatklinik-meiringen.ch](http://www.privatklinik-meiringen.ch)



# 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'arborez le label de qualité SLH.

### Remarque

Par souci de lisibilité, la forme masculine est utilisée dans le présent texte pour désigner aussi bien les hommes que les femmes.



### CLINICA SANT'ANNA

Via Sant'Anna 1, CH-6924 Sorengo  
T +41 91 985 12 11, F +41 91 985 13 61  
info@clnicasantanna.ch  
www.clinicasantanna.ch

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, www.slh.ch