



DIE SPITÄLER DER SCHWEIZ  
LES HÔPITAUX DE SUISSE  
GLI OSPEDALI SVIZZERI

# Hôpitaux leaders pour la qualité – aujourd’hui et à l’avenir

Conférence de presse annuelle de H+

Berne, le 11 mai 2015





DIE SPITÄLER DER SCHWEIZ  
LES HÔPITAUX DE SUISSE  
GLI OSPEDALI SVIZZERI


## Charles Favre

Président H+

Conférence de presse annuelle de H+, 11.5.2015

2

© H+




Programme

- Le rôle de H+ dans les débats sur la qualité
- La démarche de Peer Review à l'Hôpital universitaire de Bâle
- Le management de la qualité dans le secteur de la réadaptation
- Ce que fait et fera la branche en matière de qualité

Conférence de presse annuelle de H+, 11.5.2015

3

© H+

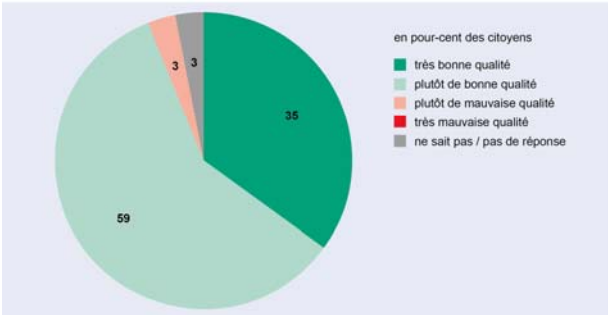


Ce qu'en pense la population

## Bonnes notes pour les hôpitaux et les cliniques

**Système de santé – Qualité des hôpitaux et cliniques suisses**

«Comment estimez-vous en général la qualité du secteur hospitalier suisse? Pensez-vous qu'il est de très bonne qualité, plutôt de bonne qualité, plutôt de mauvaise qualité ou de très mauvaise qualité?»



en pour-cent des citoyens

- très bonne qualité
- plutôt de bonne qualité
- plutôt de mauvaise qualité
- très mauvaise qualité
- ne sait pas / pas de réponse

Source: gfs.berne, Baromètre des hôpitaux et cliniques de H+, juin / juillet 2014 (N = 1210)

Conférence de presse annuelle de H+, 11.5.2015

4

© H+



### La qualité aujourd'hui – qui fait quoi

## Comment la qualité est-elle mesurée et assurée?

- La Confédération fixe les conditions cadres (cf. LAMal).
- En tant que partie intégrante du réseau de la qualité, H+ est une contributrice de l'ANQ et de Sécurité des patients Suisse.
- L'Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques (ANQ) coordonne les mesures de la qualité et publie les résultats.
- Les programmes de Sécurité des patients Suisse renforcent et encouragent la sécurité des patients.
- Projet de H+: Peer Review avec médecins et soignants.

Conférence de presse annuelle de H+, 11.5.2015

5

© H+



### Activités en faveur de la qualité


## H+ et ses membres informent de manière transparente

- H+ a élaboré un modèle uniforme pour les rapports sur la qualité
- Rapports annuels sur la qualité des hôpitaux et des cliniques
- Portail [www.info-hopitaux.ch](http://www.info-hopitaux.ch) avec application pour téléphone mobile

Conférence de presse annuelle de H+, 11.5.2015

6

© H+




**Un centre national pour la qualité est inutile**

## La position de H+...

- Les hôpitaux et les cliniques assument leurs responsabilités: ils mesurent, publient et améliorent en permanence leur qualité.
- Il est inutile de créer de nouvelles structures. Le réseau en vigueur impliquant tous les partenaires suffit.
- Les instruments actuels, proches du terrain, remplissent leur rôle et évoluent selon les besoins.
- Les organisations existantes conviennent mieux qu'un institut ou qu'une loi supplémentaire.

Conférence de presse annuelle de H+, 11.5.2015 7 © H+



## Dr Werner Kübler

Directeur de l'Hôpital universitaire de Bâle  
Vice-président de H+

Conférence de presse annuelle de H+, 11.5.2015 8 © H+



## **La démarche de Peer Review à l'Hôpital universitaire de Bâle**

**Processus et expériences**

**Berne, le 11 mai 2015**

**Dr Werner Kübler**  
Directeur général  
Hôpital universitaire de Bâle

---

### **Principes de la démarche de Peer Review**

**Objectifs de l'association IQ<sup>M</sup>**

---

#### **Mesures objectives**

- Indicateurs de la qualité médicale basés sur les données de routine
- Critères visant à l'identification de potentiels d'amélioration

#### **Transparence**

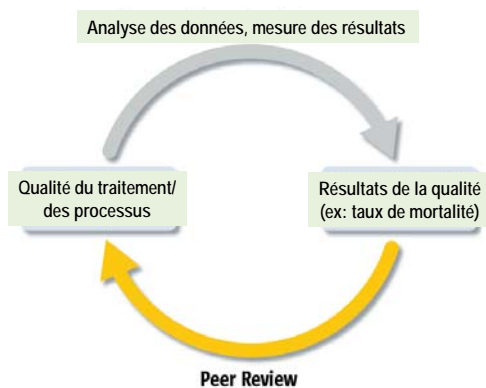
- Publication régulière des résultats des mesures
- La publication ne vise pas une comparaison / un ranking entre les hôpitaux

#### **Peer Review**

- Améliorations via un processus interdisciplinaire et interhospitalier d'analyse de cas



## Peer Review: amélioration continue



- Méthode simple et transparente
- Processus validé
- Base de données étendue (CH, D, A) d'hôpitaux de tous types (taille, profil, statut)
- Groupes de cas utilisés et développés en collaboration avec l'Office fédéral de la santé publique (OFSP)
- Processus visant à améliorer la qualité plutôt qu'à réduire les coûts
- Potentiel pour un système intégré de gestion de la qualité

## IQ<sup>M</sup> et ses membres

- Association reconnue d'utilité publique
- Fondée en 2008 par 15 hopitaux allemands et suisses (USB)
- Tous les membres sont des hôpitaux de soins aigus



Type d'établissement	Nombre d'hôpitaux
d'utilité publique	39
international	46
droit public	98
privé	68
universitaire	16
<b>Total</b>	<b>267</b>

<http://www.initiative-qualitaetsmedizin.de/qualitaetsmethodik/qualitaetsergebnisse/>

IQM		Qualitätsergebnisse Universitätsspital Basel				
Herzerkrankungen		<b>IQM - Zielwert</b> Quelle	<b>IQM - Durchschnittswert</b> Fallzahl 2013		<b>Klinik - Durchschnittswert</b> Fallzahl 2012    2013	<b>Klinik - Erwartungswert</b> SMR 2013
	Herzinfarkt					
	Todesfälle bei Hauptdiagnose Herzinfarkt Alle Patienten > 19 Jahre	< Erwartungswert 1	8,5% 3.537 von 41.704	6,7% 47 von 702	5,7% 40 von 598	8,9% 0,64
	Alter 20 - 44 Jahre	< Erwartungswert	1,9% 28 von 1.484	3,3% 1 von 30	0,00% 0 von 23	2,8%
	Alter 45 - 64 Jahre	< Erwartungswert	4,2% 569 von 13.418	4,8% 13 von 267	3,3% 8 von 244	4,3%
	Alter 65 - 84 Jahre	< Erwartungswert	9,3% 2.030 von 21.920	7,0% 23 von 328	5,2% 18 von 345	9,8%
	Alter > 84 Jahre	< Erwartungswert	18,6% 910 von 4.882	13,0% 10 von 77	16,3% 14 von 86	20,1%

## Expériences avec les Peer Reviews à Bâle 2012 / 2013 (chirurgie cardiaque, chirurgie viscérale)

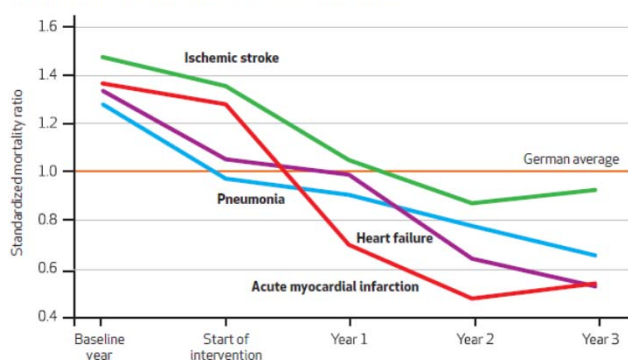
Point de vue des médecins  
concernés à l'USB:

- Atmosphère collégiale
- L'équipe des pairs externes respecte le travail de l'hôpital
- Aucun problème de protection des données ou de confidentialité
- Discussion ouverte et productive
- **Identification claire des potentiels d'amélioration**
- L'intégration de pairs suisses est utile.



## Premiers résultats de la démarche de Peer Review de l'IQM

Standardized Mortality Ratios For Four Diseases In Germany's Helios Hospital Group  
Hospitals Whose Performance At Baseline Was Subpar



Nimptsch U, Mansky Th. Health Affairs 2013, 32 (9): 1616-1623

## Résultats: Peer Review en Suisse

- **Excellente acceptation de la démarche de Peer Review par les hôpitaux:** hôpitaux universitaires de Bâle, de Berne et de Zurich, cliniques Hirslanden, hôpital cantonal d'Aarau
- **Défis du multilinguisme suisse:**  
Besoins de la Suisse romande et du Tessin
- **Intégration d'autres groupes professionnels:**  
Les Peer Reviews entre médecins-chefs ne conviennent pas à la culture suisse
- **Recommandations pour une «helvétisation»:**
  - Intégration de médecins cadres (pas seulement les chefs de service)
  - Intégration du personnel infirmier
  - Intégration des autres langues (français et italien)
- **Helvétisation qui préserve l'ancrage international**



## L'alliance «Peer Review CH» est le promoteur national de l'helvétisation

- L'helvétisation de la démarche de Peer Review de l'IQM est menée par H+, la FMH et l'ASDSI en collaboration étroite avec le secrétariat de l'IQM.
- Etat des travaux en Suisse:
  - Phase de pilotage en cours
  - Création par H+ d'un bureau national de coordination et d'information dès 2016
  - Les trois premiers pairs issus du domaine des soins sont certifiés et sont d'emblée très bien acceptés.



Universitätsklinik  
Basel



**Matthias Mühlheim**

Directeur administratif de Reha Rheinfelden  
Vice-président de H+



DIE SPITÄLER DER SCHWEIZ  
LES HÔPITAUX DE SUISSE  
GLI OSPEDALI SVIZZERI



# Conférence de presse annuelle de H+ 11 mai 2015

## Gestion de la qualité à Reha Rheinfelden

### Matthias Mühlheim

Economiste d'entreprise HWV / Exec. MSHA  
Directeur adm. de la clinique Reha Rheinfelden  
Vice-président de H+ Les Hôpitaux de Suisse

## Système GQ Reha Rheinfelden



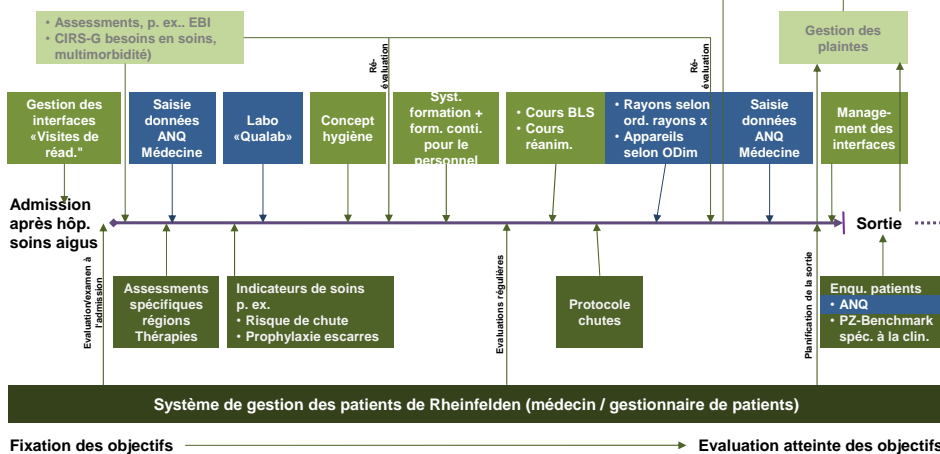
Mandats de prestations des cantons avec prescription sur les structures, les processus et le contrôle de la qualité

Système de gestion de la qualité selon l'EFQM (critères qualité SLH et SWISS Reha)

Patient: R. R. de M., 21.02.1939

Diagnostic: situation après IVC (divers diagnostics secondaires)

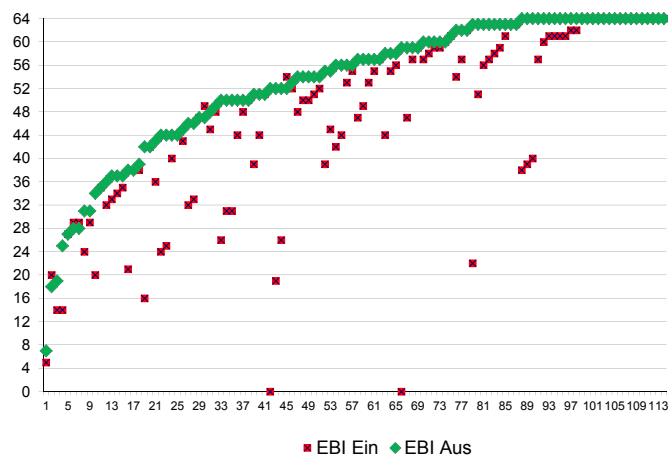
Séjour en réadaptation: 02.02. – 21.02.2015



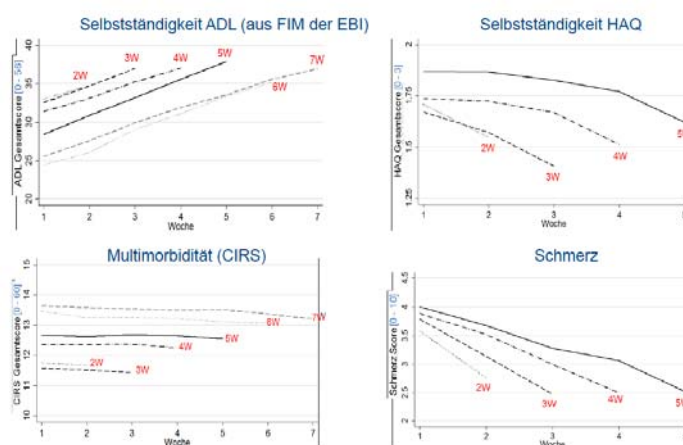
## Assessments au fil du temps



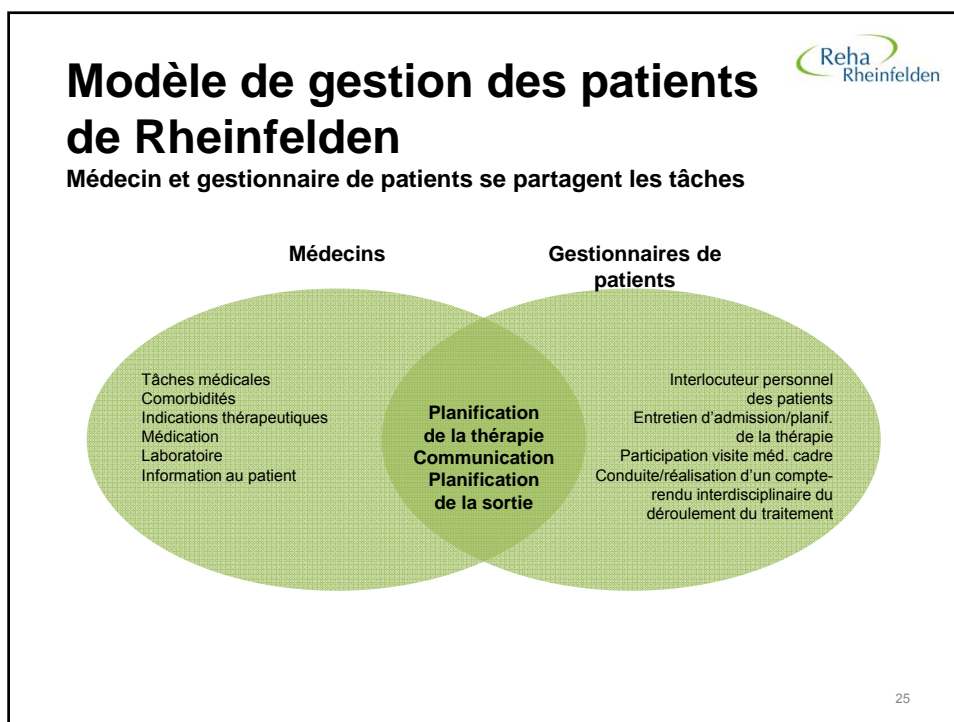
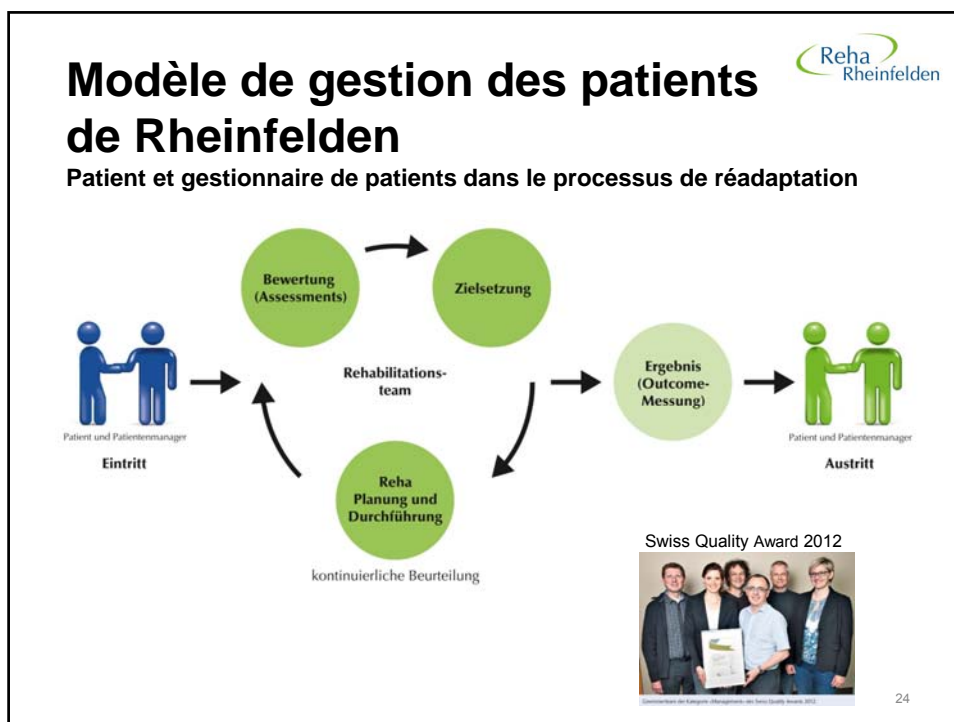
Indice de Barthel étendu (EBI)  
Admission (Ein.) – Sortie (Aus.)  
n = 114 (Indications neurologiques)



## Assessments au fil du temps



Source: ZHAW Présentation du système ST Reha du 17.11.2014 (17\*179 semaines patients)



## Concept hygiène



## Klinikhygiene



## Inhaltsverzeichnis Hygienekonzept

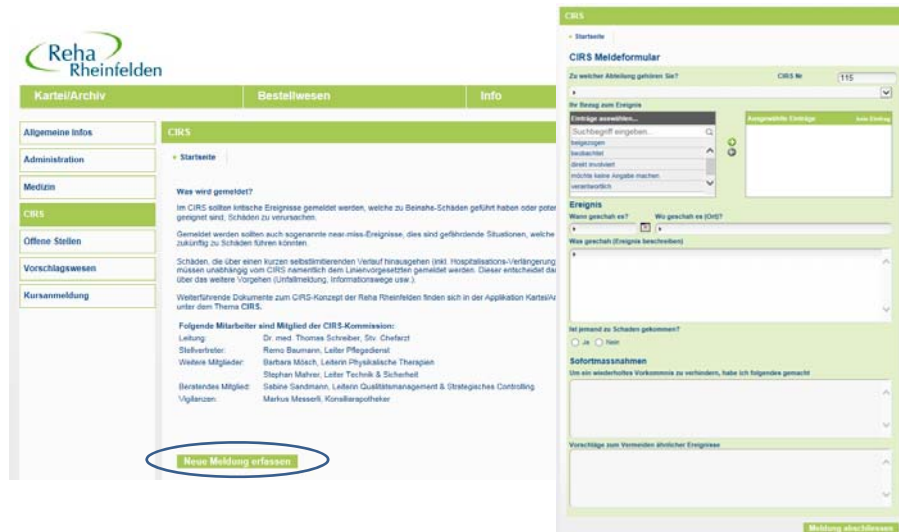
## 01. Standardmassnahmen

- |        |  |
|--------|--|
| 1.0    | Standardhygiene Definition und Geltungsbereich                 |
| 1.1    | Händedesinfektion Standardhygiene                              |
| 1.2    | Händewaschen Standardhygiene                                   |
| 1.3    | Hautschutz und Hauptpflege Standardhygiene                     |
| 1.4    | Persönliche Hygiene Standardhygiene                            |
| 1.5    | Berufskleidung Standardhygiene                                 |
| 1.6    | Haut- und Schleimhautdesinfektion Standardhygiene              |
| 1.7    | Schutzmaßnahmen Standardhygiene                                |
| 1.8    | Aseptische Arbeitstechnik Standardhygiene                      |
| 1.9    | Kontaminierte Flächen, Objekte und Gegenstände Standardhygiene |
| 1.10   | Hustenetikette Standardhygiene                                 |
| 1.10.1 | Hustenetikette Poster  |

## 02. Reinigung, Desinfektion

- |       |  |
|-------|--|
| 2.1   | Desinfektionsmittel Hände, Haut, Schleimhaut |
| 2.2   | Desinfektionsmittel Flächen und Instrumente  |
| 2.3   | Reinigungsmittel Dosierung und Anwendung     |
| 2.4   | Mikrobac forte Dosierung und Anwendung       |
| 2.5   | Dismozon pur Dosierung und Anwendung         |
| 2.6   | Korsolex med Dosierung und Anwendung         |
| 2.7   | Bacillol AF                                  |
| 2.8.  | Bacillol 30 Tissues                          |
| 2.9   | X-wash System – korrekte Aufbereitung        |
| 2.9.1 | Ausgangsaufbereitung X-wipes System          |
| 2.10  | Aufbereitung im Tauchbad                     |
| 2.11  | Bomix plus Dosierung und Anwendung           |

## CIRS: Médecine et technique, y compris les «presqu'erreurs»



## Enquête patients spécifique à la clinique par BZ-Benchmark



(gültig ab März 2014)

PZ Benchmark 2014:  
Reha Rheinfelden

Sektor	Frage-label	Filter	Frage-text deutsch
6	Q604	Alle	Ist der <u>Austritt</u> ohne Probleme verlaufen? 1 <input type="checkbox"/> Ja 2 <input type="checkbox"/> Nein
6	Q604.1	FILTER: Wenn Probleme beim Austritt Q604(nein)	Was ist passiert? .....
7		Alle	Zum Schluss stelle ich ihnen noch ein paar Fragen über Ihre Gesamtzufriedenheit mit der Klinik:
7	Q701	Alle	Sind Sie mit dem Resultat von Ihrer <u>Behandlung</u> ...? 1 <input type="checkbox"/> ... völlig zufrieden, 2 <input type="checkbox"/> mehrheitlich zufrieden, 3 <input type="checkbox"/> eher unzufrieden oder 4 <input type="checkbox"/> völlig unzufrieden? 9 <input type="checkbox"/> kann noch nicht beurteilen, ist noch zu früh
7	Q701.1	FILTER: Wenn mit Resultat von Behandlung nicht zufrieden Q701(eher/völlig unzufrieden)	Weshalb sind Sie nicht zufrieden? .....
7	Q702	Alle	Sind Sie insgesamt mit Ihrem <u>Aufenthalt</u> in der Klinik ...? 1 <input type="checkbox"/> ... völlig zufrieden, 2 <input type="checkbox"/> mehrheitlich zufrieden, 3 <input type="checkbox"/> eher unzufrieden oder 4 <input type="checkbox"/> völlig unzufrieden?

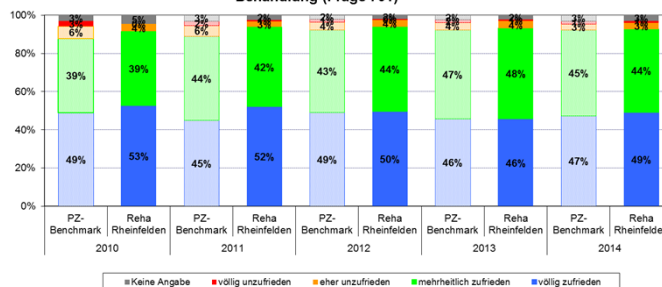
Jahresmedienkonferenz H+ vom 11. Mai 2015

- 31 -

## Enquête patients spécifique à la clinique par BZ-Benchmark



Gesamtzufriedenheit mit Resultat der Behandlung (Frage 701)



Jahresmedienkonferenz H+ vom 11. Mai 2015

- 32 -

**H+**  
DIE SPITALER DER SCHWEIZ  
LES HÔPITAUX DE SUISSE  
GLI OSPEDALI SVIZZERI

## Dr Bernhard Wegmüller

Directeur de H+

Conférence de presse annuelle de H+, 11.5.2015 34 © H+


**H+**  
DIE SPITALER DER SCHWEIZ  
LES HÔPITAUX DE SUISSE  
GLI OSPEDALI SVIZZERI

### Choisir le bon hôpital

## Où les patients trouvent-ils leurs informations?

**Exemple 1**

**Helga Schneider (75 ans)**  
Wangen a. d. A.  
atteinte de démence  
a besoin d'une prothèse  
de la hanche, puis de soins  
de réadaptation



Son fils souhaite savoir quel est le meilleur établissement pour sa mère.

Conférence de presse annuelle de H+, 11.5.2015 35 © H+

DE FR IT  
LOGIN POUR HÔPITAUX >>>

Recherche d'hôpitaux En cas d'urgence A propos d'info-hopitaux.ch

Indiquer le nom de l'hôpital >>>

**Bienvenue sur le moteur de recherche national des hôpitaux**  
 Trouver dans votre région une institution correspondant à vos besoins à l'aide de six fonctions de recherche!

Les rapports d'une institution vous intéressent-ils? Veuillez indiquer le nom de l'hôpital à gauche. Outre les rapports sur la qualité, les rapports annuels et de révision sont désormais disponibles dans les profils des hôpitaux et des cliniques.

Le portail est mis à disposition et géré par H+ Les Hôpitaux de Suisse, l'association faîtière des hôpitaux, cliniques et institutions de soins suisses.

Recherche par hôpital de soins aigus somatiques <a href="#">aller à la recherche</a>	Recherche par institution psychiatrique <a href="#">aller à la recherche</a>	Recherche par clinique de réadaptation <a href="#">aller à la recherche</a>
Recherche par service d'urgences <a href="#">aller à la recherche</a>	Recherche par domaines de prestations médicales <a href="#">aller à la recherche</a>	Recherche par type d'institution <a href="#">aller à la recherche</a>

Info-hopitaux est aussi disponible gratuitement sous forme de moteur de recherche pour smartphones!  
 App à télécharger pour iPhone, Android ou Windows mobile

**Quicklinks**  
 Rapports publiés sur la qualité 2013 par les membres  
 Modèle pour le rapport sur la qualité 2014 (pour les membres)

Recherche d'hôpitaux En cas d'urgence A propos d'info-hopitaux.ch

Recherche par  
 hôpital de soins aigus somatiques  
 institution psychiatrique  
 clinique de réadaptation  
 service d'urgences  
 domaines de prestations médicales  
 type d'institution

Indiquer le nom de l'hôpital >>>

**Recherche par hôpital de soins aigus somatiques**

1 NPA/localité

Inclure uniquement les hôpitaux de mon canton ☐

2 Domaines de prestations

- Chirurgie viscérale
- Cœur
- Estomac-intestins (gastroentérologie)
- Gynécologie
- Hormones (endocrinologie)
- Nez-gorge-oreille (oto-rhino-laryngologie)
- Nouveau-nés
- Obstétrique
- Orthopédie**
- Peau (dermatologie)
- Poumons chirurgical (chirurgie thoracique)
- Poumons médical (pneumologie)
- Radiothérapie ((radio-oncologie)
- Reins (néphrologie)
- Rhumatologie
- Sang (hématologie)
- Système nerveux chirurgical (neurochirurgie)

3 Groupes de prestations







- Chirurgie de l'appareil locomoteur
- Orthopédie**
- Chirurgie de la main
- Arthroscopie de l'épaule et du coude
- Arthroscopie du genou
- Reconstruction de membres supérieurs
- Reconstruction de membres inférieurs
- Chirurgie de la colonne vertébrale
- Chirurgie spécialisée de la colonne vertébrale
- Tumeurs osseuses
- Chirurgie du plexus
- Réimplantations

**Chercher**

Informations sur la recherche



### Résultats de votre recherche

Sites	Canton	Nombre de cas	
 <b>Solothurner Spitaler AG, Bürgerspital Solothurn</b> Schöngrünstrasse 42, 4500 Solothurn 	SO	48	12.36 km
 <b>Privatlinik Obach AG</b> Leopoldstrasse 5, 4500 Solothurn 	SO	625 	13.15 km
 <b>SRO AG, Spital Langenthal</b> St. Urbanstrasse 67, 4901 Langenthal 	BE	68	16.13 km
	BE	71 	27.91 km

#### Informations sur la recherche de résultats

#### Vos entrées

Indication du lieu:  
Wangen an der Aare

Groupe de prestation:  
Orthopédie (BEW2)



Hôpitaux dans toute la Suisse


Rayon:  
50 km 

Sites trouvés:  
28

[Modifier les données](#)

#### Légende

-  Soins aigus somatiques
-  Psychiatrie
-  Réadaptation



Le choix du bon hôpital pour Helga Schneider

## Le rapport sur la qualité informe sur la qualité médicale

**Bürgerspital Solothurn**

Résultats des mesures de la période : 1 <sup>er</sup> octobre 2012 – 30 septembre 2013				
Notre établissement a participé aux mesures des infections consécutives aux opérations suivantes :	Nombre d'opérations évaluées	Nombre d'infections constatées après ces opérations	Taux d'infections %	Intervalle de confiance CI= 95%
<input type="checkbox"/> chirurgie cardiaque			%	
<input checked="" type="checkbox"/> premières implantations de prothèses de la hanche	138	9	6.5%	3.0-12.0
<input type="checkbox"/> premières implantations de prothèses de l'articulation du genou			%	

Les résultats de Swissnoso sur les infections du site opératoire (plaie) fournissent une autre base de décision.

Conférence de presse annuelle de H+, 11.5.2015

39

© H+



## Le choix du bon hôpital pour Helga Schneider

# Le rapport sur la qualité informe sur la satisfaction des patients

Résultats de la dernière enquête			
Bürgerspital Solothurn	Satisfaction mesurée (moyenne)	Intervalle de confiance CI= 95%	Analyse des résultats
Choisiriez-vous de revenir dans notre hôpital pour une prise en charge similaire?	8.84	8.60 – 9.09	0 = non, pas du tout 10 = oui, tout à fait
Que pensez-vous de la qualité des soins que vous avez reçus à l'hôpital?	8.83	8.64 – 9.03	0 = très mauvaise 10 = excellente
Lorsque vous avez posé des questions aux médecins, avez-vous reçu des réponses compréhensibles?	8.85	8.64 – 9.06	0 = non, jamais 10 = oui, toujours
Lorsque vous avez posé des questions aux infirmiers (ère)s, avez-vous reçu des réponses compréhensibles?	9.07	8.89 – 9.24	0 = non, jamais 10 = oui, toujours
Estimez-vous que le personnel hospitalier vous a traité(e) avec respect et a préservé votre dignité?	9.22	9.04 – 9.40	0 = non, jamais 10 = oui, toujours

La satisfaction des patients comme indicateur qualité.



## Le choix du bon hôpital pour Helga Schneider


# Le rapport sur la qualité informe sur les efforts d'amélioration

### H2 Vue d'ensemble des activités et des projets en cours

Liste des activités permanentes et des projets en cours sur la qualité (sécurité des patients comprise), qui n'ont pas été décrits dans les chapitres précédents.

Activité ou projet (titre)	Objectif	Domaine	Durée (du ... à ...)
Sécurité au travail et protection de la santé	Amélioration de la sécurité au travail / mise en œuvre de la solution de branche de H+	Entreprise dans son ensemble	en cours
CRS/CRRNET	Saisie des «prescriptions» et mesures consécutives d'amélioration de la sécurité des patients	Entreprise dans son ensemble	en cours
Feedbacks des patients «Donnez-nous votre avis»	Feedbacks à bas seuil des patients pour optimiser leur satisfaction	Entreprise dans son ensemble	en cours
Mise en place et extension du système de gestion	Mise en place et extension d'un système de gestion intégré et orienté processus	Entreprise dans son ensemble	en cours
Envoi de rapport sous forme électronique	Amélioration de l'interface avec les organisations et les médecins adhérents	Tous les sites de soins somatiques	07/2012–12/2013

Les activités dans le domaine de la qualité témoignent d'une volonté forte d'amélioration.




**Le choix du bon hôpital**

## Où les patients trouvent-ils leurs informations?

**Exemple 2**

**Martin et Pia Flückiger**  
(35 ans tous les deux)  
Berne

Attendent leur premier enfant  
et doivent choisir le lieu  
de l'accouchement.



Conférence de presse annuelle de H+, 11.5.2015
42
© H+

Recherche d'hôpitaux

En cas d'urgence

A propos d'info-hopitaux.ch

▼ Recherche par

- Hôpital de soins aigus somatiques
- Institution psychiatrique
- Clinique de réadaptation
- Service d'urgences
- Domaines de prestations médicales
- Type d'institution

Indiquer le nom de l'hôpital >>>

### Recherche par domaines de prestations médicales

**1** NPA/localité:

Inclure uniquement les hôpitaux de mon canton ☐

**2** Veuillez choisir une domaine de prestations médicales:

- ☐ Soins intensifs
- ☐ Médecine interne
- ☐ Chirurgie
- ☒ Gynécologie et obstétrique
- ☐ Pédiatrie
- ☐ Psychiatrie et psychothérapie
- ☐ Ophtalmologie
- ☐ Otorhinolaryngologie
- ☐ Dermatologie et vénéréologie
- ☐ Radiologie médicale
- ☐ Gériatrie et soins subaigus
- ☐ Médecine physique et réhabilitation
- ☐ autres domaines d'activité

Chercher



**Mais...**

## Toutes les interventions ne sont pas planifiables

**Harry Kessler (49 ans)**  
forts maux de tête et fièvre élevée

A été dirigé par sa femme vers l'hôpital le plus proche grâce à l'application pour téléphone mobile.

C'est pourquoi chaque hôpital/clinique doit dispenser des prestations de qualité et les améliorer continuellement!

Conférence de presse annuelle de H+, 11.5.2015 44 © H+



**Application pour téléphone mobile d'info-hopitaux.ch**

## Recherche d'hôpital simple et rapide

Grâce à l'application, Harry Kessler a très vite trouvé l'hôpital le plus proche et a pu être soigné rapidement.


Conférence de presse annuelle de H+, 11.5.2015 45 © H+



## Synthèse et conclusions

Président de H+

Conférence de presse annuelle de H+, 11.5.2015 46 © H+




## Synthèse et conclusions

### La branche sur la brèche pour améliorer la qualité en continu

- La branche est très transparente en matière de qualité.
- Les hôpitaux améliorent en permanence leur qualité.
- Les résultats des mesures de la qualité sont publics et contribuent à améliorer la qualité.
- La législation actuelle suffit.
- Les organismes existants permettent déjà de garantir que les établissements hospitaliers dispensent des prestations de qualité.
- Baromètre des hôpitaux et cliniques de H+ 2015: analyse du comportement de la population en matière d'information sur les questions de santé.

Conférence de presse annuelle de H+, 11.5.2015 47 © H+



DIE SPITÄLER DER SCHWEIZ  
LES HÔPITAUX DE SUISSE  
GLI OSPEDALI SVIZZERI

Merci beaucoup pour votre attention

**H+ Les Hôpitaux de Suisse**  
Secrétariat central  
Lorrainestrasse 4A  
3013 Berne  
Téléphone: 031 335 11 11  
Fax: 031 335 11 70  
E-mail: [geschaefsstelle@hplus.ch](mailto:geschaefsstelle@hplus.ch)  
[www.hplus.ch](http://www.hplus.ch)

H+: Schweizer Spitäler, Kliniken und Pflegeinstitutionen  
H+: Hôpitaux, cliniques et institutions de soins suisses  
H+: Gli Ospedali, le cliniche e gli istituti di cura svizzeri