

RAPPORT ANNUEL '14 DE LA CLINIQUE BERNOISE MONTANA



RAPPORT DE LA DIRECTION

Extrait de la lettre d'un patient

« Un an après mon séjour, je vous porte tous dans mon cœur et me souviens avec plaisir des merveilleux moments que j'ai passés avec vous, et de l'impression de renaissance ressentie par nous, les patients. »

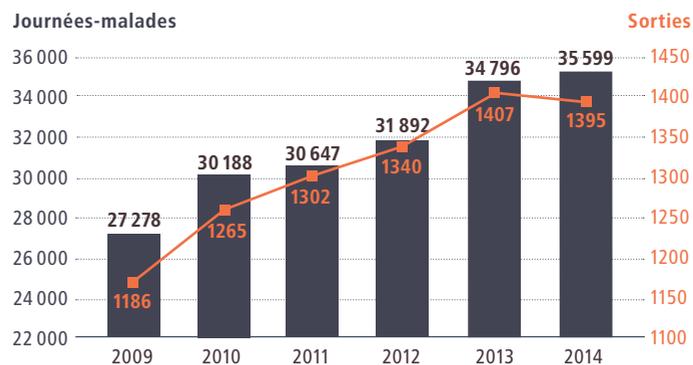
Le marché de la santé évolue constamment. Pour s'y conformer, le conseil de fondation de la Clinique Bernoise Montana contrôle régulièrement, de concert avec le comité de direction, la vision, la mission et la stratégie de la clinique. Ce fut à nouveau le cas l'an passé.

Par qui et par quoi est déterminé le développement et la croissance du marché de la réadaptation ? Quels développements sont attendus dans le domaine thérapeutique, sur le plan qualitatif et quantitatif ? Que nous réserve le marché de l'emploi, en particulier après la votation populaire sur l'immigration de masse ? Un établissement comme la Clinique Bernoise Montana doit trouver en permanence de nouvelles réponses à toutes ces questions.

Ces dernières années, notre clinique s'est clairement positionnée au niveau national parmi les cliniques de réadaptation de pointe. À l'avenir également nous voulons faire partie des meilleurs, grâce à notre offre de prestations de réadaptation spécialisées dans les domaines de la neurologie, de la médecine interne et de l'oncologie, de la musculo-squelettique et de la psychosomatique. De nombreux indicateurs confirment que

nous avons pris le bon chemin comme en témoignent, du côté des patients, le taux de croissance et ses 30 % de journées-malades supplémentaires depuis 2009, et tout aussi réjouissant, le très faible niveau de fluctuation du personnel. Le résultat d'exploitation 2014 est lui aussi positif.

Avec l'ouverture des frontières cantonales dans le cadre du libre choix de l'hôpital, les cartes ont également été redistribuées en 2012 pour les cliniques de réadaptation. Ces dernières années, la Clinique Bernoise Montana, en tant qu'établissement du canton de Berne situé sur sol valaisan, a tiré le meilleur parti de la situation. La proximité géographique de la Suisse romande ainsi que le bilinguisme bien présent au sein de la clinique nous ont permis d'accueillir les patients provenant de toute la Suisse. Le nombre de patients bernois reste stable, les patients Valaisans choisissent de plus en plus notre clinique pour leurs traitements, tout comme ceux de la Suisse romande.



Dès l'entrée au sein de la clinique, une relation de confiance s'établit. De part leur compétence, leur crédibilité et leur humanité, nos collaborateurs renforcent



cette relation. Ce processus doit être vécu, mais aussi remis en question, car il est évident que l'autosatisfaction ne conduit pas au sommet.

La réadaptation est devenue ces dernières années un secteur médical hautement spécialisé. La conséquence en est un besoin croissant en personnel qualifié, notre ressource principale, et son recrutement un défi permanent, en particulier dans les domaines de la médecine, des soins et des thérapies. Et pourtant, la Clinique Bernoise Montana a réussi à recruter le personnel qualifié nécessaire. Au cours des cinq dernières années, nous avons ainsi créé 27 postes plein temps supplémentaires dans les domaines de prise en charge du patient. L'an passé, nous avons en outre porté une attention toute particulière au développement des compétences et de la collaboration interdisciplinaires. Ces efforts ne sont pas un but en soi ; ils visent à répondre aux besoins de réadaptation spécifiques de chaque patiente et chaque patient.

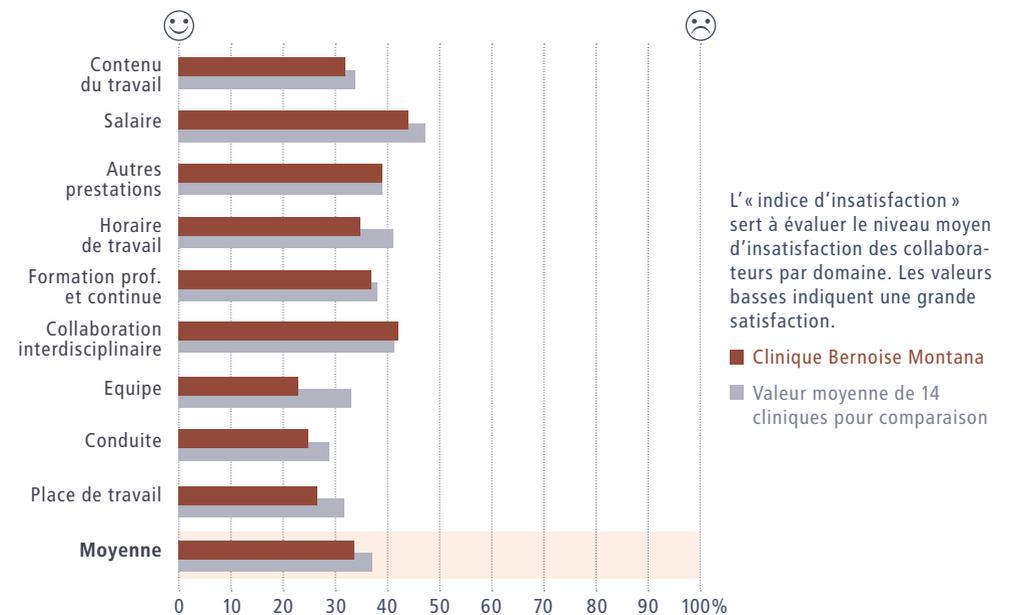
Par une démarche globale de réadaptation, nous essayons non seulement de permettre à nos patientes et patients de retourner le plus vite possible dans leur environnement habituel, mais aussi d'accroître leur bien-être général.

Extrait de la lettre d'un patient

« Merci beaucoup d'avoir fait preuve envers moi d'autant de patience et de persévérance. Je retourne à la maison avec un bon sentiment ».

Le niveau de satisfaction de nos patients et de nos collaborateurs est un instrument de mesure important et utilisé en continu par la direction. Les patients ont attri-

bué en 2014 une note de satisfaction globale supérieure à la moyenne pour le traitement médico-thérapeutique que nous leur avons fourni, comme la contribution de ce dernier à l'amélioration de leur état de santé, et ceci en comparaison avec 12 cliniques de réadaptation. Pour une entreprise employant beaucoup de personnel, la satisfaction des collaborateurs revêt elle aussi une importance particulière. En se comparant à 13 autres cliniques de réadaptation, la Clinique Bernoise Montana peut également valoriser son exigence de qualité élevée en tant qu'employeur.



La Clinique Bernoise Montana a connu en 2014 de nombreuses améliorations. Certains projets, comme notre nouvelle balnéothérapie, sont visibles au premier regard. Située dans des locaux spécialement aménagés, celle-ci complète nos concepts thérapeutiques par une



offre diversifiée : le thermo-spa, la douche Vichy et l'hydroxéur sont ainsi proposés en complément des traitements habituels.

Par ailleurs, divers moyens de communication ont été mis en place et révisés, afin d'établir un dialogue des plus directs avec les patientes et patients, ainsi qu'avec les prestataires de services et les prescripteurs. Il s'agit notamment du magazine «Rehavita» qui, par son contenu divertissant et informationnel, s'adresse à un vaste public; de notre site Internet, modifié pour répondre aux exigences techniques actuelles; et enfin de la signalétique interne du bâtiment, qui permet de s'orienter plus aisément.

Extrait de la lettre d'un patient

« Dans cette clinique, tout est en harmonie. Le comportement des membres du personnel est même une source d'apaisement. »

Les projets moins visibles d'un point de vue externe sont l'extension du système d'information clinique (SIC), qui a fait l'objet de nouveaux développements et d'introduction dans de nouveaux secteurs en 2014. Les documents et la gestion des sorties, de même que la documentation interdisciplinaire complètent le « dossier patient électronique ». Les processus de support tels que l'admission des patients, le transport des patients et les commandes de repas sont désormais intégrés au SIC. Ainsi, toutes les personnes qui participent au suivi des patientes et patients disposent toujours des informations requises et peuvent fournir des services optimaux.

En cours d'année, l'éclairage des couloirs de la clinique a été rénové, et les anciens tubes fluorescents remplacés par des panneaux LED. Particularité : l'aspect visuel n'a pas changé, car les panneaux s'ajustent exactement aux cadres existants. Cet investissement est durable à double titre, car aditionnellement l'efficacité énergétique est aussi conforme aux normes les plus récentes. La réduction moyenne mensuelle de la consommation électrique, de l'ordre de 10 000 kW/h, correspond à la consommation électrique d'une maison familiale pour une année.

Extrait de la lettre d'un patient

« Merci beaucoup pour votre patience, votre compréhension et votre engagement envers moi en tant que patiente (...je n'ai pas toujours été facile à soigner). J'emporte d'ici beaucoup d'influx positifs. »

Pour connaître la réussite économique et fournir une qualité élevée, il convient de respecter, en tant que clinique, plusieurs conditions-cadres. De nombreuses certifications montrent que nous y arrivons parfaitement. En mai 2014, après un long travail préparatoire, la Clinique Bernoise Montana a obtenu la certification Rekole. Elle est ainsi certifiée selon la norme suisse de comptabilité analytique en vigueur pour les hôpitaux et cliniques, et confirme aux assureurs ainsi qu'aux patientes et patients que la comptabilité respecte la transparence des coûts exigée par la loi et que les données par patient sont fiables.

En novembre 2014, pour la cinquième fois déjà, nous avons également obtenu la certification ISO 9001:2008. Le certificat a été délivré par la société Procert pour une période de trois ans. Il garantit que les procédures internes de la clinique sont conformes à la norme internationale de management de la qualité et assure les bases de la prise de conscience de la qualité dans le fonctionnement de la Clinique Bernoise Montana.

UN GRAND MERCI et toute notre reconnaissance vont à tous nos collaborateurs ainsi qu'aux prescripteurs et assureurs, aux directions de la santé des cantons de Berne, du Valais, de Fribourg, de Neuchâtel, du Jura et de Lucerne, qui ont accordé des mandats de prestations à la Clinique Bernoise Montana. Un merci tout particulier également au conseil de fondation qui a établi les principes fondamentaux et les conditions-cadres de ce développement positif.

Extrait de la lettre d'un patient

« Mes remerciements les plus sincères pour votre engagement infatigable, à toute heure du jour et de la nuit. »

CHIFFRES INDICATIFS

CLINIQUE

Lits disponibles **108**

Occupation des lits **90 %**

Nombre de collaborateurs **208**

Nombre d'apprentis et de stagiaires **14**

PRESTATIONS

1395 Patients sortis

790 Patients domiciliés
dans le canton de Berne

605 Patients domiciliés hors canton

325 Patients bénéficiant
d'assurances complémentaires

35 599 Journées d'hospitalisation

Durée moyenne du séjour **24,0** jours

FINANCES

Charges **26 526 124** francs

Produits **26 728 014** francs

Excédent **201 890** francs

NEUROLOGIE

Dr méd. Claude Vaney

667 Patients
312 Patients domiciliés dans le canton de Berne
355 Patients domiciliés hors canton

16 605 Journées d'hospitalisation

Durée moyenne du séjour **23,7** jours

MÉDECINE INTERNE / ONCOLOGIE

Dr méd. Stephan Eberhard

211 Patients
143 Patients domiciliés dans le canton de Berne
68 Patients domiciliés hors canton

5163 Journées d'hospitalisation

Durée moyenne du séjour **22,7** jours

MUSCULOSQUELETTALE

Dr méd. Stephan Eberhard

282 Patients
176 Patients domiciliés dans le canton de Berne
106 Patients domiciliés hors canton

7477 Journées d'hospitalisation

Durée moyenne du séjour **24,8** jours

PSYCHOSOMATIQUE

Lic. phil. Christophe Rieder

235 Patients
159 Patients domiciliés dans le canton de Berne
76 Patients domiciliés hors canton

6354 Journées d'hospitalisation

Durée moyenne du séjour **25,2** 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 : Patricia Monin Directrice de la Société suisse de la sclérose en plaques, Zurich
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'Ile, 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

SWISS
REHA



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

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