

Competence

6/2014



Focus

L'art de la communication avec le patient Die Kunst, mit dem Patienten zu kommunizieren

Monatsinterview

Gesunde Mitarbeitende
dank guter Führung 6

Trend

BVGer: Zwischenerfolg
mit offenen Fragen 24

Interna

Ambulatoire à l'hôpital:
déficits croissants 28

Centre hospitalier universitaire vaudois (CHUV)

Première suisse à Lausanne: un hôtel des patients, comment ça marche?

Le premier hôtel pour patients de Suisse ouvrira en 2016 à Lausanne. Les partenaires, la société RELIVA et la direction des soins du CHUV, expliquent le concept, déjà répandu dans le Nord de l'Europe et aux Etats-Unis. – Interviews par Marie-Claire Chamot

Quelles sont les différences entre un hôtel traditionnel et un hôtel pour patients? A quelle catégorie d'hôtel est-il comparable?

Christoph Glutz: Ce concept novateur d'hébergement avec soins intégrés appartiendra à la catégorie hôtelière 3***. Dans notre hôtel des patients à Lausanne, les prestations supplémentaires suivantes seront offertes:

- Des soins prodigués aux patients par les médecins, thérapeutes et personnel soignant du CHUV, non seulement à l'hôpital partenaire, mais également dans le secteur central des soins de l'hôtel des patients. La sécurité du patient est garantie grâce au suivi médical de ses médecins et thérapeutes et à la proximité directe entre l'hôtel et le CHUV;
- Une présence 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 du personnel soignant et hôtelier;
- Un bracelet alarme dont chaque patient sera équipé afin d'avoir la possibilité de déclencher, à chaque instant, un appel de détresse dans tout le bâtiment;
- Une norme pour handicapés et mobilité réduite, à laquelle les chambres et leur salle de bain, le mobilier, la largeur des portes et des couloirs ainsi que tout le bâtiment seront adaptés;
- Un coin salon avec bibliothèque
- Une navette à disposition des patients afin qu'ils soient véhiculés sur tout le site hospitalier du CHUV pour leurs divers traitements.

Quelles sont les commodités, facilités ou services dans les chambres?

A part les chambres adaptées à la norme pour handicapés et le bracelet alarme, il n'y aura pas de services supplémentaires directement



L'hôtel des patients proposera des chambres familiales.

dans les chambres. 115 chambres sont prévues, de trois types: standard, supérieure et familiale avec la possibilité d'ajouter un lit supplémentaire pour un accompagnant.

Des dispositions particulières sont-elles prises pour la restauration?

L'hôtel des patients offrira une cuisine saine et équilibrée avec des produits frais et également des plats cuisinés à la minute. Suivant le besoin du patient, des régimes alimentaires spécifiques seront proposés par la diététicienne du CHUV. Des snacks ainsi que des boissons seront à disposition des patients 24 heures sur 24. La salle à manger sera, bien-entendu, aussi adaptée à la norme pour handicapés. D'autre part, le restaurant sera ouvert au public.

Etes-vous susceptibles d'accueillir d'autres clients?

Oui, il existe deux autres types de patients qui bénéficieront également de nos presta-

tions. Le premier groupe pourrait se déplacer de loin pour recevoir des soins ambulatoires et nous accueillerons ces patients afin de les sécuriser suite à un traitement qui pourrait provoquer des effets secondaires. Le deuxième groupe pourrait concerner, par exemple, les parents d'un enfant hospitalisé au CHUV ou simplement des accompagnants, proches du patient.

Après l'utilisation du contingent réservé par le CHUV pour les patients DRG soignés en soins aigus, et après l'occupation par les deux types de patients précités, les nuitées libres restantes pourront alors être attribuées au public.

Les séjours sont-ils remboursés par l'assurance de base?

Oui tout à fait. Chacun et chacune aura accès à l'hôtel des patients. Les médecins en charge du CHUV prendront la décision, d'après le dossier médical du patient, d'un hébergement pré-opératoire ou d'un trans-

Libérer une soixantaine de lits en soins aigus

Quels sont les avantages de ce partenariat public-privé avec la société RELIVA ?

Patrick Genoud: Ce partenariat s'inscrit dans la stratégie générale du CHUV de s'adjoindre des compétences externes privées dans la réalisation de projets d'infrastructure permettant à notre hôpital de concentrer dans son bâtiment principal les activités de soins les plus aiguës. En l'occurrence, notre société partenaire, RELIVA, dispose de compétences avérées dans la gestion de la dimension hôtelière de structures sanitaires.

Par ailleurs, cette formule permet également d'accélérer les délais de réalisation. Depuis que nous avons commencé à parler de ce projet jusqu'à sa réalisation, il ne faudra que cinq ans au maximum. Compte tenu des gros investissements prévus ces prochaines années pour le CHUV, demander un investissement supplémentaire aux autorités politiques se serait avéré difficile.

A quels patients est destiné cet hôtel ?

Il s'agit de patients autonomes et indépendants, en mesure d'assurer leurs déplacements, leurs soins d'hygiène, leur habillement et leur alimentation, seuls ou avec l'aide d'un proche. Les chambres sont conçues pour accueillir un proche aidant, un conjoint ou un parent.

Les soignants n'interviennent pas dans les chambres, mais le patient est équipé d'un système d'alarme pour les cas d'urgence. Par contre, c'est le patient qui se déplace jusqu'à la zone de soins et de traitement installée dans l'hôtel des patients.

Quels sont les buts de cette formule ?

La volonté première, ce n'est pas d'économiser: le grand avantage attendu, c'est de libérer des lits en soins aigus pour d'autres patients plus lourds tout en offrant un environnement agréable à ceux qui ont retrouvé leur autonomie mais doivent encore subir des traitements et des soins. L'hôtel offrira 115 chambres dont 105 en tant que capacité dédiée aux besoins du CHUV, ce qui devrait nous permettre de libérer une soixantaine de lits en soins aigus.

Qui est responsable de la qualité de la prise en charge ?

Le CHUV garde la responsabilité médicale et garantit la qualité de la prise en charge au travers de ses équipes infirmières qui travaillent à l'hôtel des patients et l'intervention de tous les professionnels utiles pour le traitement des patients comme les physiothérapeutes ou les sages-femmes. Par contre, RELIVA est responsable de toute l'activité hôtelière (accueil, chambres et restauration).

Qui décidera si le patient remplit les critères ?

C'est un accord entre le patient et le personnel médical. En principe, cette solution est adaptée pour des patients soumis en moyenne à une heure de soins par jour sur plusieurs jours. Par exemple en séjour préopératoire, pour une série d'investigations, une antibiothérapie ou pour un enseignement thérapeutique tel que celui qui est donné aux diabétiques. ■

fert post-opératoire éventuel à l'hôtel des patients. Le CHUV gardera sa responsabilité concernant les traitements prodigués au patient sous le régime des forfaits de soins aigus. C'est également le CHUV qui facturera le coût de l'hospitalisation aux assureurs.

Avez-vous d'autres projets en cours, en Suisse ou ailleurs ?

Nous sommes actuellement en pourparlers avec divers hôpitaux en Suisse, qui peuvent être intéressés à un tel partenariat pour ce

concept novateur, reconnu par les autorités de santé publique ainsi que par la population. Par exemple dans des cas d'engorgement puis de restructuration et/ou de nouvelle construction.

Nous sommes à même de garantir une réalisation à court terme, un financement privé attrayant et une exploitation de haute qualité. C'est une démarche qui permet également aux hôpitaux partenaires de se distinguer sur le marché suisse.

Il s'agit ici du premier hôtel pour patients en Suisse. Un concept déjà reconnu en



Christoph Glutz, délégué du conseil d'administration RELIVA Patientenhotel SA, Zurich; 044 233 30 05, christoph.glutz@reliva.ch

Patrick Genoud, directeur adjoint des soins, Centre hospitalier universitaire vaudois (CHUV), Lausanne; 021 314 18 23, patrick.genoud@chuv.ch

Im Patientenhotel statt im Akutspital

Das erste Schweizer Patientenhotel wird 2016 in Lausanne eröffnet. Die Gesellschaft RELIVA und die Pflegedirektion des CHUV übernehmen damit ein Konzept, das in Nordeuropa und den USA bereits verbreitet ist. Beim CHUV heisst es, dass die Formel, die sich an selbstständige Patienten richtet, eine schnelle Lösung bietet, um rund 60 Akutbetten zu gewinnen, ohne dass auf eine äquivalente Pflegequalität unter medizinischer Aufsicht verzichtet werden muss. RELIVA wird in dem Dreisterne-Betrieb mit 115 Zimmern für das Hotellerie-Angebot verantwortlich sein mit einem angepassten Service für Komfort, Sicherheit und Verpflegung. Der Aufenthalt wird von der Grundversicherung gedeckt. Gespräche mit anderen Spitälern laufen. ■

Scandinavie, en Angleterre et aux Etats Unis. Dès l'introduction des forfaits DRG en 2003 en Allemagne, plusieurs établissements y ont vu le jour. D'ailleurs, nous bénéficions d'un accord de collaboration et par conséquent de contacts réguliers avec l'un d'entre eux, le Patientenhaus de Mannheim.

Quels sont les investisseurs potentiellement intéressés par des hôtels pour patients ?

Ce sont principalement des caisses de pension et des fonds immobiliers. ■