Hôtel des Patients –
Expériences et perspectives

10ème Congrès Immohealthcare, Fribourg

7 juin 2018

Stéphanie Abel, Directrice de l'Hôtel des Patients de Lausanne
Christoph Glutz, Délégué du conseil d'administration Reliva SA

Éléments-clés

La période de développement entre la première relation contractuelle avec le Centre hospitalier universitaire vaudois (CHUV) jusqu'à l'ouverture a duré 5 ans, dont 2 ans pour la construction. Ouverture octobre/novembre 2016

114 chambres avec des catégories Standard (23 m2), Familiale (37 m2) et Supérieure (45 m2), dont six adaptées pour les personnes en chaise roulante, classé *** Supérieur selon hotelleriesuisse

La station de soins est équipée de cinq salles de consultation, une salle de perfusion et une pharmacie; un service de navette assure le déplacement des patients entre le CHUV et l'Hôtel des Patients

Un restaurant de 85 places ouvert au public, un bar, une réception et des espaces d'accueil spacieux

Vue unique sur le lac Léman et les Alpes; juste à côté de la station de métro m2

Public cible

- Patients avec forfaits DRG pour une prise en charge pré ou post-hospitalière
- Patients pour un traitement ambulatoire
- Accompagnants du patient
- Clients en lien avec le CHUV (courts séjours du personnel médical, participants à des congrès, partenaires d’affaires, etc.)
- Clients réguliers de l’hôtellerie (affaires, tourisme)

Concept d’exploitation

- Hébergement des patients dans un environnement hôtelier
- Mobilité et autonomie précoces du patient permettant un processus de guérison accéléré. Tous les patients sont équipés d’un bracelet alarme
- Chambres de différentes catégories adaptées aux besoins des patients
- Proximité de l’hôpital partenaire et collaboration étroite avec son corps médical
- Pôle de soins; personnel soignant présent 24h/24 et 7j/7
- Restaurant offrant une alimentation saine et équilibrée et un lieu de rencontre
- Hébergement des proches des patients

Équipes et organisation

- Travail en étroite collaboration avec un trio de direction pour l’hôtel, les soins et la maternité
- Grâce à la collaboration quotidienne des équipes, un transfert de connaissances a lieu: l'équipe hôtelière développe la sensibilité et l'empathie au contact des patients et l'équipe soignante s'adapte aux capacités spécifiques de l'hôtel
- Synergies nécessaires et transitions fluides entre les équipes afin d’offrir un accueil de qualité
- Mise en place de procédures en partenariat avec le CHUV
- Communication continue au sein de l’hôtel et au sein des services du CHUV

Satisfaction de la clientèle et des patients

- Sur booking.com, l'Hôtel des Patients a une note moyenne de **9.0** depuis l'ouverture et est classé dans la catégorie ***Fabuleux***

- Les clients externes ont attribué jusqu'à présent une note moyenne de 9.0 pts sur max. 10 pts dans les catégories concernant la Propreté, le Confort, la Situation géographique, les Equipements et le Personnel

- Les patients ont attribué jusqu'à présent une note moyenne de 4.75 pts sur max. 5 pts à l'Hôtel des Patients dans les catégories concernant les Soins, le Transport, la Réception, les Chambres, le Restaurant et le Bar

Témoignages

«C'est vraiment le nec plus ultra. Je n'y vois que des avantages. C'est vraiment très agréable de croiser de jeunes mères avec leur enfant, de pouvoir aller au restaurant de l'hôtel, où l'on mange extrêmement bien, et d'éviter la fameuse odeur de désinfectant propre aux hôpitaux, même si cela sent encore un peu le neuf.»

Francis Weber, 1er juin 2017, le magazine Générations

«Quand vous avez un proche qui est très malade à l'hôpital, c'est toujours très angoissant. Alors au lieu de rentrer chez soi chaque soir toute seule, ça fait du bien de revenir ici (Hôtel des Patients).»

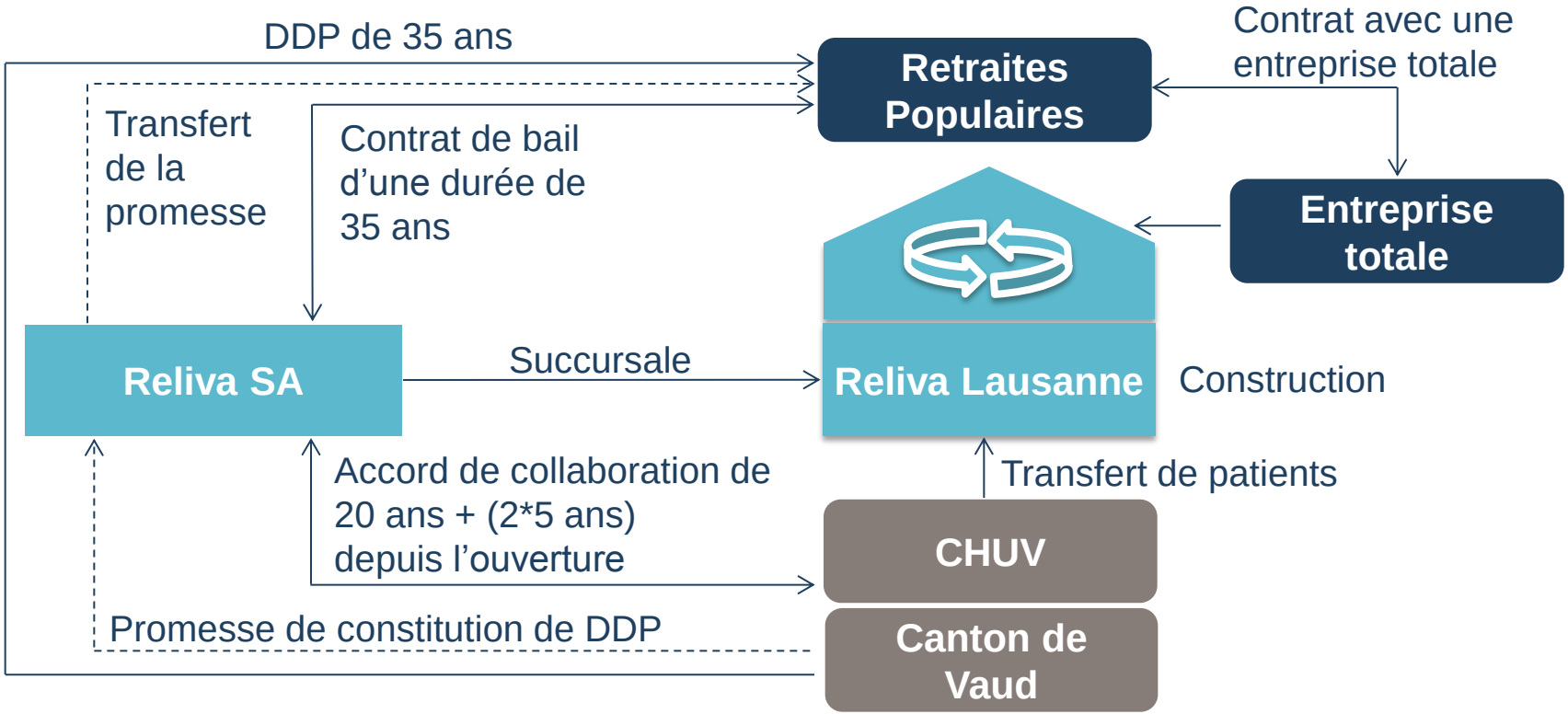
Gill Hill, 19h30 du 27 avril 2017, RTS

Impressions

Expériences et facteurs de réussite

- Grande complexité du modèle PPP avec trois partenaires (CHUV, Retraites Populaires, Reliva)
- Nécessité d'une structure de contrat claire
- Étroite collaboration d’égal à égal entre les partenaires
- Objectifs convenus mutuellement
- Flexibilité des partenaires et accès direct à la direction

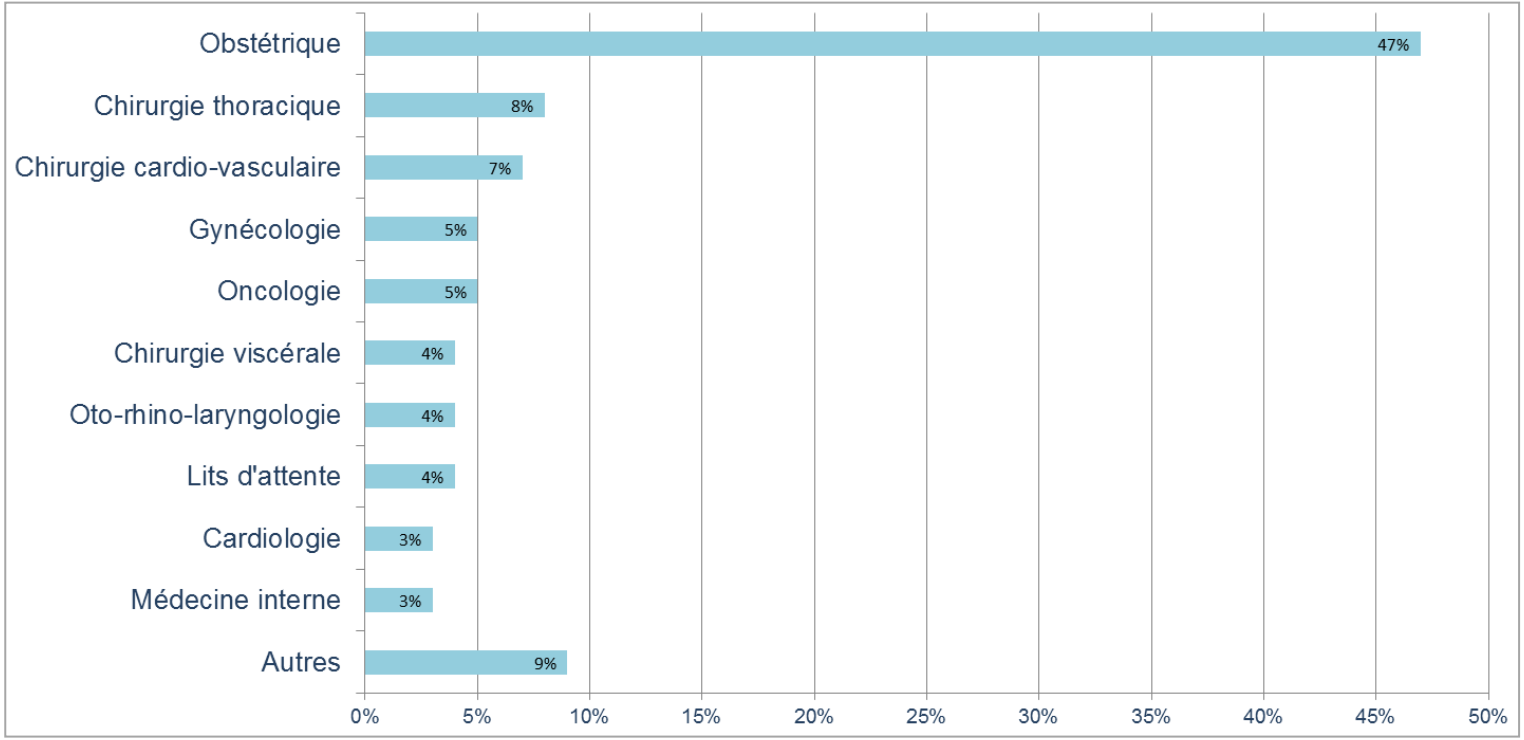
Modèle de collaboration



Comité de Pilotage (COPIL)

- Une coopération étroite au niveau stratégique et opérationnel
- Des réunions régulières du COPIL ont lieu entre la direction du CHUV et de Reliva (une fois par mois durant le développement du projet. Ensuite, une fois tous les deux mois pour le suivi de l'exploitation.)
- Le président du COPIL est le Directeur général adjoint du CHUV
- Missions du COPIL
  - Stratégique (diversification des activités)
  - Tactique (lancement d'une campagne de promotion auprès des patients, recrutement d'un cadre dirigeant)
  - Opérationnelle (taux d'occupation, réclamation des patients/clients, collaboration entre les équipes)

Taux d’occupation par service - 2018



Point de vue de notre partenaire

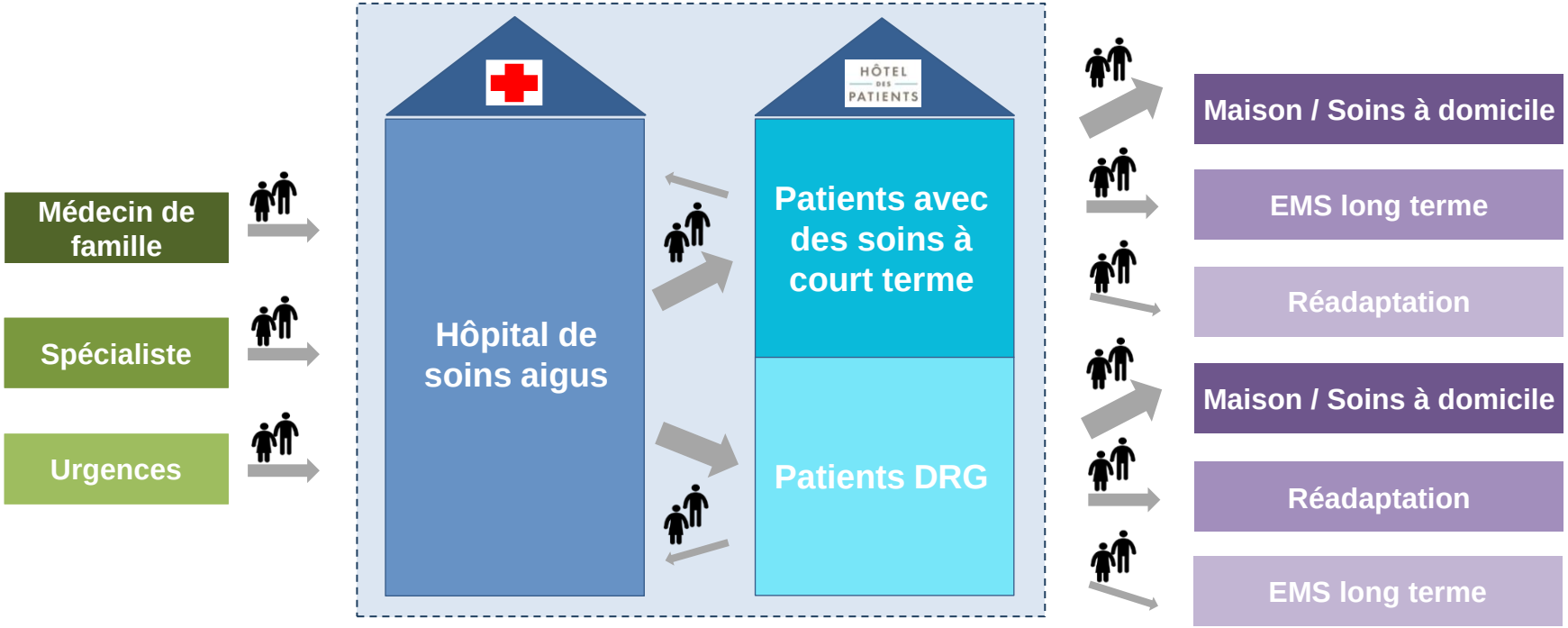
*«Pour nous, il y a **quatre avantages** essentiels. D'abord de pouvoir disposer d'un **savoir externe** dans un domaine où nous ne l'avons pas encore. Ensuite de disposer d'une **capacité externe** de management de projets: nous avons beaucoup de projets stratégiques, donc il peut être utile pour des projets de moindre importance d'avoir un appui externe. Le troisième avantage, c'est la **rapidité d'exécution**, par exemple pour un projet qui utilise une technique innovante, si le partenaire en face la connaît déjà et est capable de mobiliser ses structures pour la faire avancer. Et le dernier avantage, c'est le **partage de risques** prévu dans certains contrats entre le partenaire et nous-mêmes, ce qui nous permet de diluer une partie des risques, essentiellement pour les projets innovants»*

Oliver Peters, Directeur général adjoint, Centre hospitalier universitaire vaudois, CHUV, Competence 3/2018

Perspectives

Défis	Influences sur l'Hôtel des Patients
Mesures pour limiter les coûts	L'Hôtel des Patients n'est pas un moyen d'expansion de la capacité, mais sert à la modifier afin d'augmenter l'efficacité et le confort des patients
Ambulatoire favorisé par rapport au stationnaire	Augmentation de l'accueil des patients ambulatoires pour utiliser de manière optimale les salles d'opération. Cela nécessite un hébergement avec des coûts raisonnables
Augmentation de la proportion de patients chroniquement malades et âgés; besoin de soins stationnaires à court terme après l'expiration des forfaits DRG	Offre de soins stationnaires de courte durée à l'Hôtel des Patients en tant qu'EMS au sens de l'art. 35 al. 2 let. k de la LAMal. Inscription de l'Hôtel des Patients sur la liste des établissements médico-sociaux du canton en question

Hôtel des Patients intégré dans le système de soins



Reliva SA - Exploitations

Fondé en 2008

Siège principal à Zürich

Actuellement
200 collaborateurs et
CHF 28 mio. de revenus

Hôtel des Patients à Lausanne, VD

114 Chambres

EMS à Emmenbrücke, LU

54 lits
31 appartements

EMS à Orpund, BE

60 lits
28 appartements

EMS à Kirchdorf, AG

46 lits

Merci beaucoup pour votre intérêt!

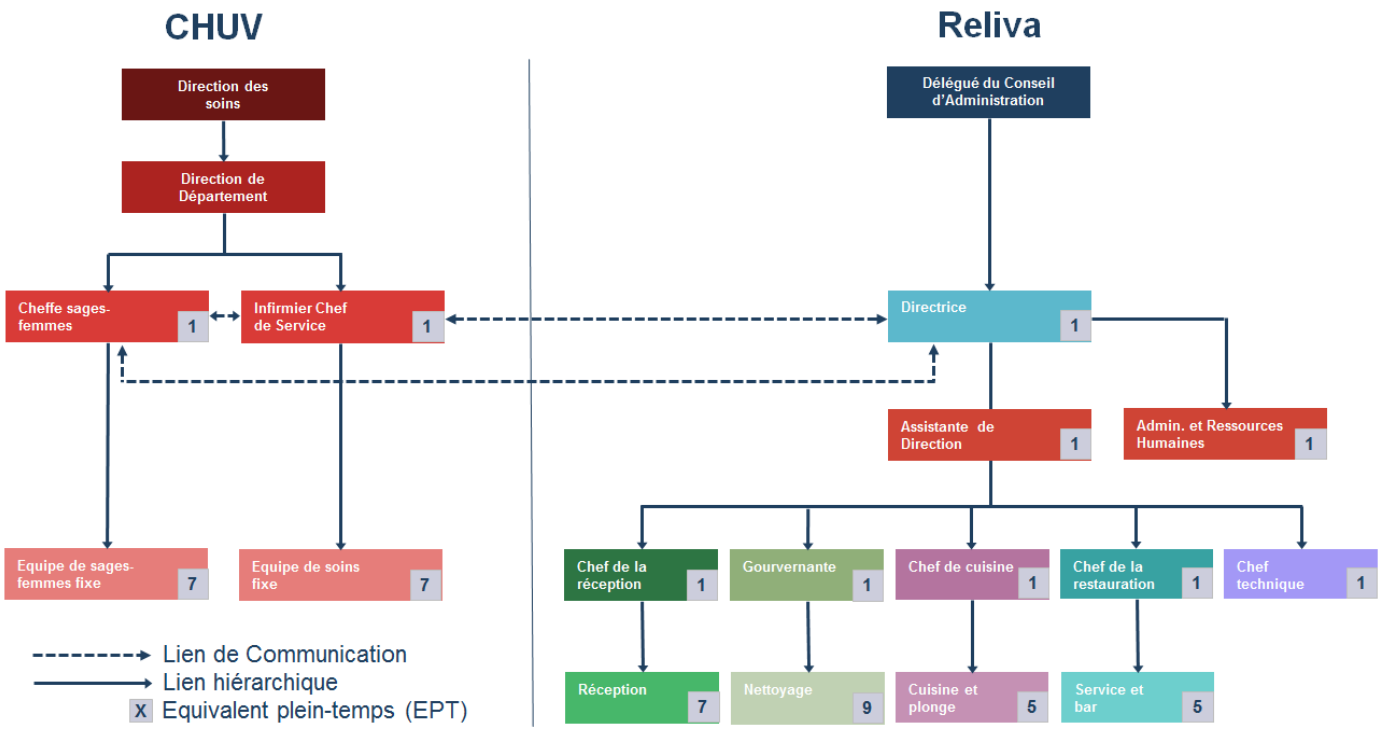
Reliva SA
Holbeinstrasse 31
8008 Zürich

Tel. 044 233 30 00
info@reliva.ch
www.reliva.ch

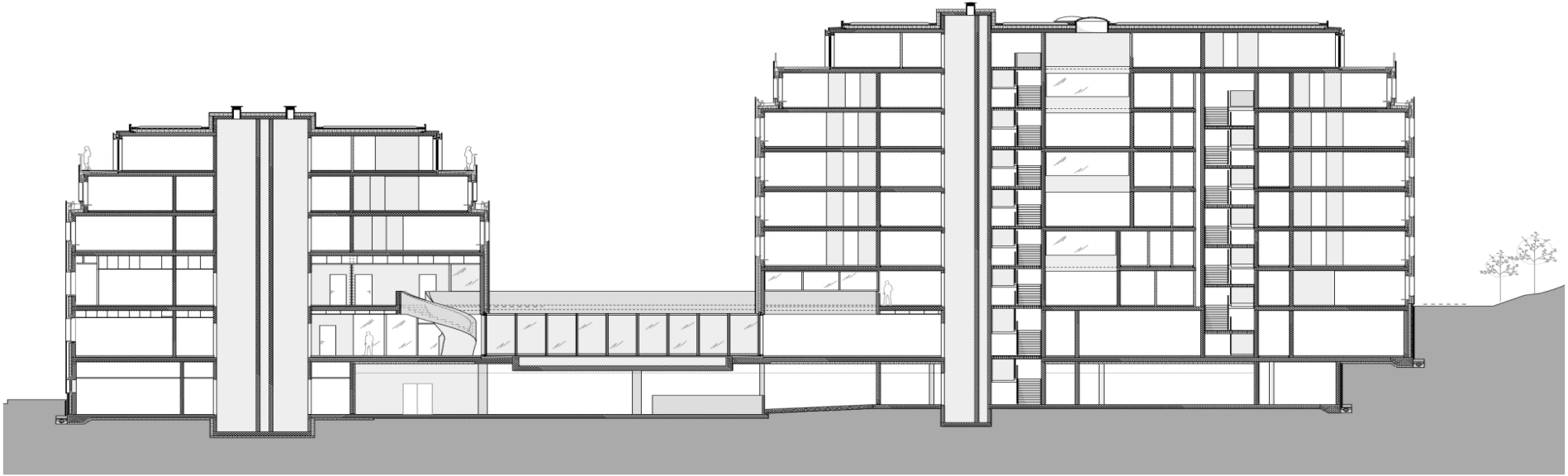
Annexes

- Structure organisationnelle de l’Hôtel des Patients, Lausanne
- Plans architecturaux de l’Hôtel des Patients, Lausanne

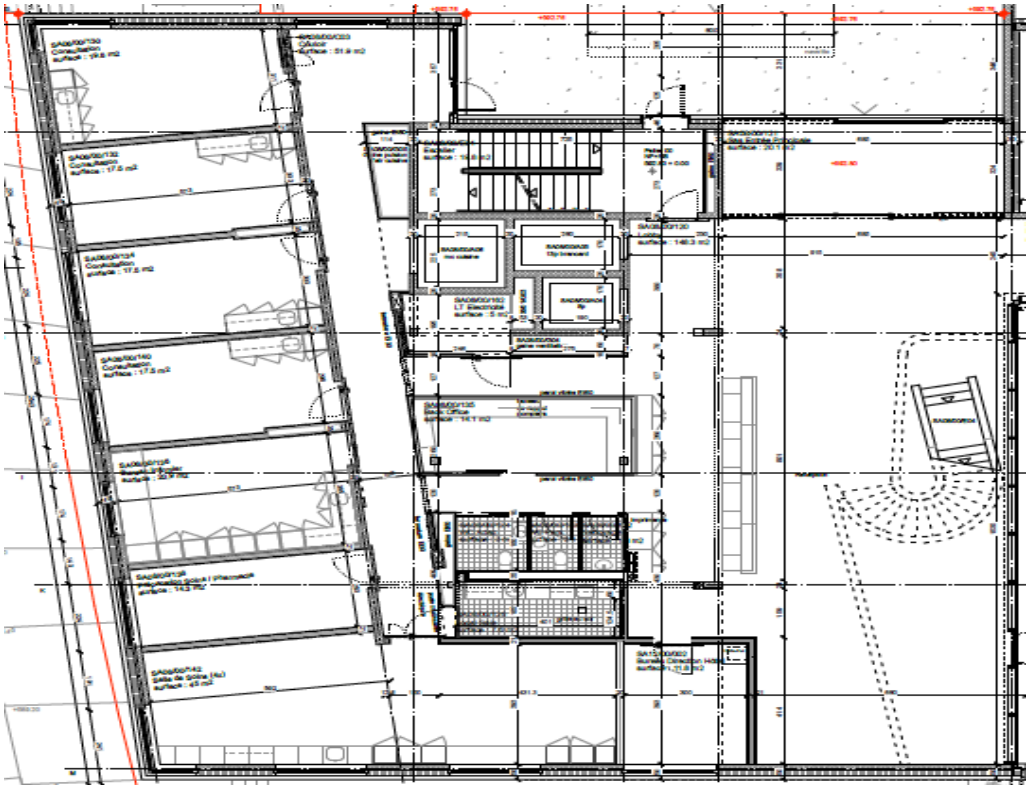
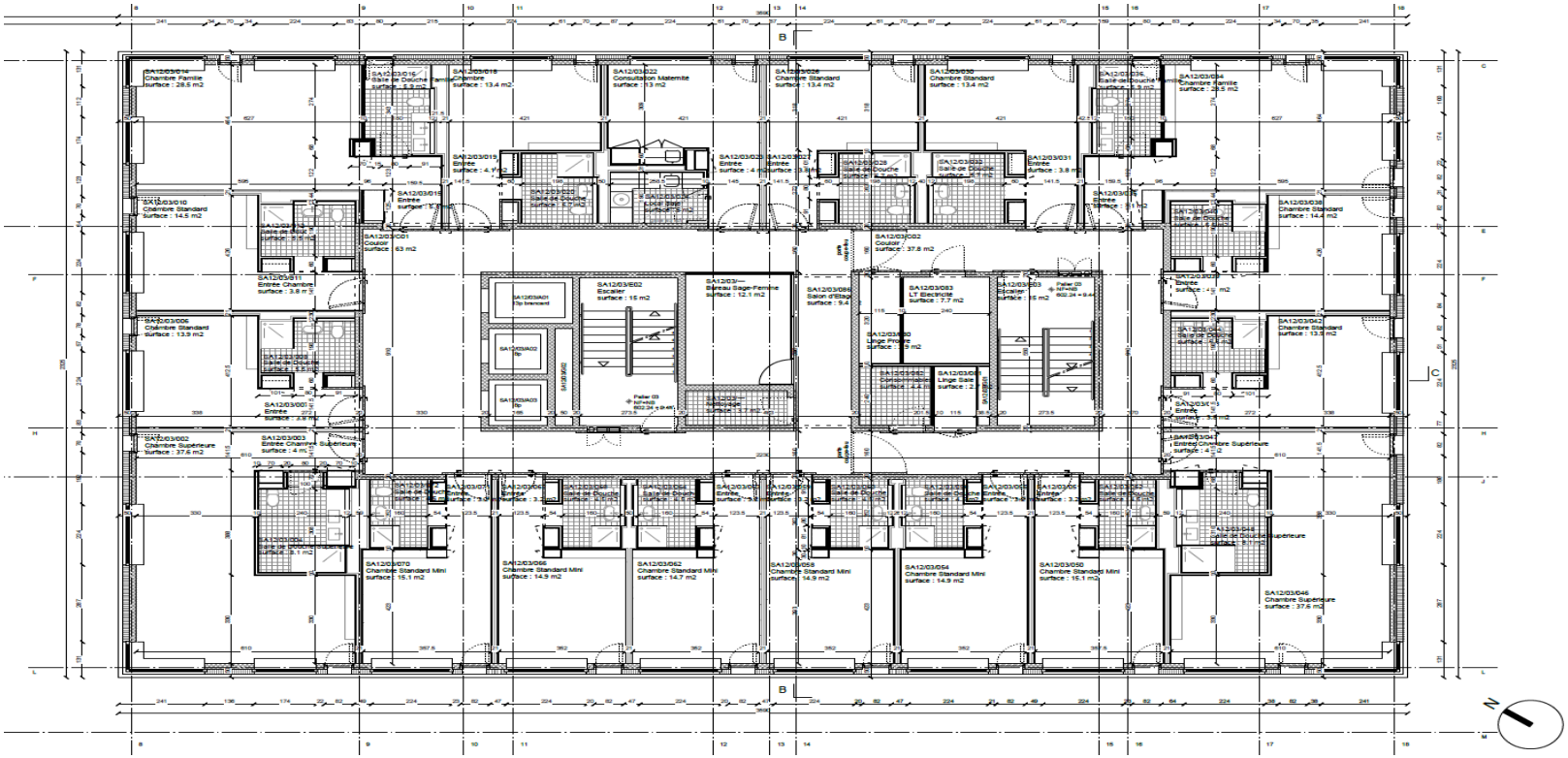
Organigramme



Coupe longitudinale du bâtiment



Plan de la station de soins et de la réception



Plan de la maternité