



La psychiatrie repensée

Gammed SA «Les Toises»

Publié: 17 mars 2017

Comment revisiter une activité centenaire? Avec le centre «Les Toises», la psychiatre Franziska Gamma explore de nouvelles pistes dans le suivi des patients et gagne en efficacité par rapport aux institutions traditionnelles. Quelle est sa méthode?

«Notre succès repose sur trois piliers centraux: des patients satisfaits, des collaborateurs motivés et une administration efficace», énonce Franziska Gamma, psychiatre, fondatrice et directrice des Toises. Ce qui peut paraître du simple bon sens de prime abord est le résumé d'un concept hautement innovant. Franziska Gamma explique: «Une personne atteinte de troubles psychiques qui appelle une clinique a déjà fait un pas immense. Mais si on ne lui propose un rendez-vous que deux mois plus tard, comme cela est le cas dans la plupart des institutions, on interrompt le processus constructif qui s'est enclenché.»

C'est pourquoi aux Toises, les patients obtiennent un rendez-vous en quelques jours avec le spécialiste le plus à même de traiter leur problème ou de les aider à gérer leur maladie. Au besoin, celui-ci fait appel à d'autres spécialistes travaillant également aux Toises.



Un système informatique sophistiqué

Chaque traitement commence par la remise au patient d'un badge grâce auquel il pourra signaler son arrivée à l'accueil du bâtiment. Mais ce badge lui permet aussi de consulter anonymement un automate pour savoir dans quelle salle d'attente il peut prendre place. Son thérapeute est alors automatiquement informé par SMS que son patient est arrivé.

«Le badge est à la fois le signe d'une prise en charge individualisée des patients et le reflet d'une administration efficace, rationalisée et numérisée qui intervient en arrière-plan», déclare Franziska Gamma. «Les Toises» dispose d'une équipe informatique créative qui optimise en permanence les processus administratifs pour les rendre plus efficaces. C'est la raison pour laquelle la part de personnel administratif est très réduite par rapport au nombre de thérapeutes, lesquels sont délestés du travail administratif. «Nos médecins et psychologues doivent pouvoir se concentrer le plus possible sur leurs patients», précise Franziska Gamma, qui ajoute en souriant: «C'est ce qui explique, outre des patients satisfaits et une administration rationalisée, le troisième pilier, des collaborateurs motivés: il est très intéressant pour les thérapeutes de travailler chez nous car ils consacrent peu de temps aux tâches administratives et ont de nombreuses possibilités d'échange avec des collègues spécialistes. Cela a aussi une répercussion positive sur le travail avec les patients.»



Franziska Gamma a fondé en 2009 avec sept thérapeutes le centre de psychiatrie «Les Toises» à Lausanne, qui compte aujourd'hui 120 employés. En septembre 2016, un second établissement a ouvert à Yverdon et d'autres centres sont prévus à Sion, Bienne et Fribourg. Franziska Gamma envisage également d'ouvrir des succursales en Suisse alémanique. «Si nous pouvons poursuivre notre croissance sur d'autres sites, c'est aussi grâce à Credit Suisse Entrepreneur Capital SA, qui nous soutient dans ces investissements coûteux», apprécie la directrice.

Malgré toutes ces innovations, «Les Toises» n'est pas un établissement de luxe réservé aux plus aisés; il est ouvert aux personnes bénéficiant d'une assurance de base comme d'une assurance privée. «Un choix qui exige d'être créatif à tous les niveaux, reconnaît Franziska Gamma. Car chez nous, chaque patient reçoit un traitement sur mesure sans que nous ne perdions pour autant de vue l'aspect de la rentabilité.»



