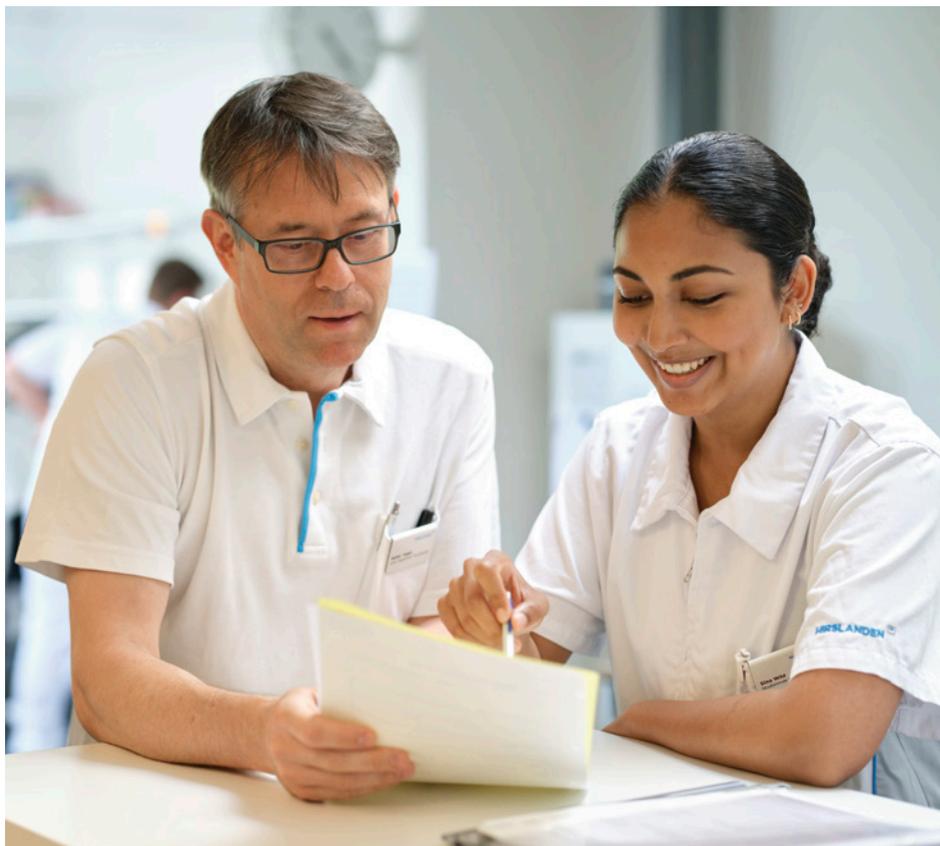


HIRSLANDEN BERNE
KLINIK BEAU-SITE
KLINIK PERMANENCE
SALEM-SPITAL

HIRSLANDEN 

VOTRE SÉJOUR STATIONNAIRE

L'EXPERTISE EN TOUTE CONFIANCE.



HIRSLANDEN
PART OF THE MEDICLINIC GROUP

BIENVENUE

CHÈRE PATIENTE, CHER PATIENT,

Au nom des collaboratrices et collaborateurs de la Klink Beau-Site, du Salem-Spital et de la Klinik Permanence, nous vous accueillons chaleureusement et vous remercions d'avoir choisi l'une de nos cliniques. Nous faisons tout notre possible pour que vous puissiez vous rétablir le plus rapidement possible et vous sentir parfaitement bien durant votre convalescence.

Chez nous, vous bénéficiez de conditions idéales pour un traitement compétent et personnalisé, grâce à une médecine et des soins de qualité supérieure: des spécialistes de renom chevronnés, une technologie moderne et une prise en charge individuelle. L'excellence du service d'hôtellerie et une atmosphère familiale viennent compléter cette offre.

Ce guide vous aidera à préparer votre séjour. Il contient toutes les informations importantes pour les patients stationnaires.

Au nom de tout notre personnel, nous vous remercions de la confiance que vous nous accordez et vous souhaitons un agréable séjour ainsi qu'un prompt rétablissement.

Merci de remplir et renvoyer les documents suivants:

- **Formulaire d'admission**
- **Questionnaire d'anesthésie**

En cas d'admission à court terme (< 7 jours), veuillez apporter le questionnaire d'anesthésie. Vous le trouverez dans l'onglet sur la dernière page de couverture.



Dr med Thomas Bühler
Directeur
Hirslanden Bern AG

AVANT L'ADMISSION

Si vous ne connaissez pas encore votre heure d'admission, merci de contacter dès 14 h, la veille de votre intervention, **l'administration des patients**. Si votre admission est prévue un lundi, appelez dès le vendredi après-midi.

Klinik Beau-Site T +41 31 335 33 66

Salem-Spital T +41 31 337 68 50

Klinik Permanence T +41 31 990 44 19

Formulaire d'admission et garantie de prise en charge

Merci de nous retourner le formulaire d'admission pour que nous puissions demander une garantie de prise en charge suffisamment tôt. Les données concernant votre assurance-maladie et/ou assurance-accidents ainsi que votre couverture d'assurance (division commune, commune Suisse entière, semi-privée ou privée) sont particulièrement importantes. Nous vous recommandons de signaler directement votre admission à l'hôpital à votre assurance-maladie et/ou assurance-accidents pour que soient clarifiés au préalable les coûts pris en charge.

Anesthésie

Merci de remplir le questionnaire d'anesthésie et de le renvoyer. En cas d'admission à court terme (< 7 jours), veuillez apporter le questionnaire d'anesthésie. Vous le trouverez dans l'onglet sur la dernière page de couverture.

Le questionnaire ne doit pas être rempli pour les interventions cardiologiques.

Check-list pour votre séjour

Vous trouverez dans l'onglet sur la dernière page de couverture une check-list énumérant tout ce dont vous avez besoin pour votre hospitalisation.

Médicaments

Veuillez apporter avec vous vos médicaments habituels dans leur emballage d'origine afin que nous puissions en faire l'inventaire. Les piluliers ne sont pas adaptés. Si vous ne savez pas quels médicaments vous avez le droit de prendre avant votre intervention chirurgicale, merci de contacter votre chirurgien traitant.

Souffrez-vous d'une insuffisance rénale pour laquelle vous bénéficiez régulièrement d'une thérapie ambulatoire prescrite par un médecin? Veuillez vérifier préalablement auprès de votre interlocuteur médical responsable si, durant votre séjour stationnaire, une telle thérapie est nécessaire.

Besoins particuliers

Nous vous prions de communiquer à l'avance à l'administration des patients vos besoins particuliers, comme un lit extra long.

ADMISSION ET INTERVENTION

Lors de votre admission à la clinique, présentez-vous à l'accueil. Les dates des examens médicaux sont déjà définies avant votre admission.

Merci de noter qu'en notre qualité d'hôpital de soins aigus, nous avons l'obligation générale d'accueillir les cas d'urgence, et que nous ne pouvons donc pas toujours garantir les dates des interventions programmées. Dans le cas d'interventions programmées, les assurés privés et semi-privés sont prioritaires pour l'obtention de rendez-vous d'admission et d'opération.

Si vous ne pouvez pas vous rendre à un rendez-vous, merci d'en informer votre médecin traitant au moins 24 h à l'avance. En cas d'annulation à court terme ou de non-présentation à un rendez-vous, nous nous réservons le droit de vous facturer un montant forfaitaire. Ces coûts ne sont pas pris en charge par les assurances.

Avant l'examen ou l'opération

Le médecin traitant aborde avec vous le déroulement de l'opération avant le début de l'intervention. Un examen préliminaire est en outre réalisé avec le médecin anesthésiste. Le personnel soignant vous informe en temps utile des préparations supplémentaires.

Vous devez généralement être à jeun avant l'admission le jour de l'opération. Cela signifie que vous pouvez consommer :

- un repas léger jusqu'à **6 heures** avant l'admission
- des boissons claires comme de l'eau ou du thé jusqu'à **2 heures** avant l'admission (aucun produit laitier)

Vous trouverez d'autres informations importantes dans la check-list ci-jointe.

L'examen ou l'opération

En salle d'examen, l'équipe chargée d'effectuer l'examen vous prend en charge et vous informe des différentes phases de l'intervention.

Si l'intervention est pratiquée sous anesthésie locale, vous pouvez écouter avec des écouteurs la musique que vous avez apportée. Selon l'intervention et si vous le souhaitez, vous pouvez suivre le déroulement de l'examen ou de l'opération sur un écran.

Après l'examen ou l'opération

Après une anesthésie générale ou locale, une équipe de professionnels spécialement formés vous accompagne dans l'unité de surveillance. Merci de noter que, dans l'unité de surveillance, vous ne pouvez pas toujours bénéficier d'un lit conforme à votre statut d'assurance. Après certaines interventions ou certains examens sous anesthésie locale, vous pouvez être transféré directement dans votre chambre.

Les éventuelles douleurs survenant après l'opération peuvent être traitées par l'équipe anesthésiste selon une procédure personnalisée, en fonction de vos besoins et de votre état de santé. En font notamment partie, pour les grosses interventions, les procédures de gestion de la douleur contrôlées par le patient (PCA) ou les traitements via cathéter spécial (péridurale). Lors de l'entretien préopératoire, le médecin anesthésiste vous renseignera en détail sur cette procédure.

SÉJOUR

Suivi médical

Nos médecins accrédités sont des spécialistes expérimentés, qui vous garantissent un suivi médical optimal. Les médecins accrédités effectuent les diagnostics ainsi que les interventions et traitements thérapeutiques en clinique. Parallèlement, ils travaillent dans leur propre cabinet, mais restent joignables par l'intermédiaire de la clinique. Un médecin urgentiste est par ailleurs présent à toute heure du jour et de la nuit. Une équipe de chirurgiens et d'anesthésistes est également de garde 24 heures sur 24.

Soins

En tant que patient, vous êtes au cœur de notre action. Notre personnel soignant répond à vos besoins individuels et met tout en œuvre pour vous accompagner de manière optimale, tant au niveau professionnel qu'au niveau humain.

Des informations complémentaires aux points énumérés ci-dessous se trouvent sur le site internet de nos cliniques sous « **Séjour et visite** »:

Klinik Beau-Site :

www.klinik-beau-site.ch

Salem-Spital :

www.salem-spital.ch

Klinik Permanence :

www.klinik-permanence.ch

- **Soins** (déroulement de la journée, équipes de travail, etc.)
- **Hôtellerie, restauration et Guest Relations** selon la catégorie d'assurance
- **Informations pour les visiteurs**

Notre gamme de prestations

Choisissez le forfait de prestations qui correspond le mieux à vos besoins personnels durant votre séjour. Dans le tableau accessible via les liens ci-dessous, vous trouverez un aperçu de nos prestations en médecine, soins et hôtellerie pour les différentes classes d'assurance. Nous informons volontiers les patients assurés en division commune et semi-privée des possibilités d'un upgrade. Pour cela, veuillez contacter notre administration des patients au T +41 31 335 73 99

Klinik Beau-Site : www.klinik-beau-site.ch/prestations

Salem-Spital : www.salem-spital.ch/prestations

Klinik Permanence : www.klinik-permanence.ch/prestations

SORTIE

Date de sortie

Votre date de sortie est définie en concertation avec votre médecin traitant et le personnel soignant. **Nous vous remercions de quitter votre chambre au plus tard à 9 h** pour nous permettre de la préparer pour les nouveaux patients.

Annonce de départ

Nous vous prions de signaler votre départ au personnel soignant et de remettre la carte de téléphone avec la fiche de sortie à l'accueil.

Cures et séjours de rééducation, soins à domicile

Si vous souhaitez un suivi, discutez-en suffisamment tôt avec votre médecin pour tout organiser. Si vous le désirez, notre service social vous aidera à planifier la période qui suivra votre séjour à l'hôpital.

Délivrance de médicaments

Avant votre sortie, votre médecin ou votre infirmier vous informeront des médicaments et aides dont vous aurez besoin après votre séjour.

Votre avis compte

Dans tout ce que nous faisons, nous prêtons attention au bien-être de nos patients, que ce soit pour la prise en charge médicale et les soins, mais aussi pour l'hôtellerie et la restauration. Nos patients sont donc les mieux placés pour déterminer dans quelle mesure nous parvenons à cet objectif. L'ensemble du groupe de cliniques privées Hirslanden travaille en collaboration avec l'entreprise spécialisée Press Ganey. À l'issue de votre séjour, vous recevrez un questionnaire de satisfaction par e-mail. C'est la raison pour laquelle nous vous invitons à nous indiquer votre adresse e-mail. Dans tous les cas, vous participez de manière anonyme à l'enquête de satisfaction. Nous vous ferons toujours parvenir une réponse en cas de retour personnel nous étant directement adressé. Nous vous remercions d'avance pour votre soutien précieux.

Votre physiothérapie au Medical Center Wankdorf après votre séjour stationnaire

L'équipe expérimentée de physiothérapie du Medical Center Wankdorf vous prend en charge pour la prévention des blessures, l'amélioration des performances en cas de troubles fonctionnels de l'appareil locomoteur et la rééducation.

Nous vous donnons des instructions préopératoires, vous offrons un soutien pendant votre séjour hospitalier et vous accompagnons tout au long de votre processus de guérison avec une offre thérapeutique complète.

Nos traitements ambulatoires et stationnaires sont conformes aux connaissances les plus récentes et offrent la possibilité de répondre à vos besoins et objectifs.

Contact pour toute question ou prise de rendez-vous :

Medical Center Wankdorf

Papiermühlestrasse 79

3014 Berne

T +41 31 525 98 00

physio.wankdorf@hirslanden.ch

www.medicalcenterwankdorf.ch

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Couverture d'assurance et tarifs

Les informations concernant la couverture d'assurance, les honoraires des médecins, les décomptes en cas de couverture d'assurance manquante ou insuffisante, les décomptes pour les patients étrangers, les factures et les tarifs se trouvent sous :

Klinik Beau-Site :

[www.klinik-beau-site.ch/
sejour-stationnaire](http://www.klinik-beau-site.ch/sejour-stationnaire)

Salem-Spital :

[www.salem-spital.ch/
sejour-stationnaire](http://www.salem-spital.ch/sejour-stationnaire)

Klinik Permanence :

[www.klinik-permanence.ch/
sejour-stationnaire](http://www.klinik-permanence.ch/sejour-stationnaire)

Nous nous tenons à votre entière disposition pour toute question. Vous pouvez joindre par téléphone les services pour patients du lundi au jeudi, de 8 h à 12 h / de 13 h à 17 h et le vendredi de 8 h à 12 h / de 13 h à 16 h au T +41 31 335 72 41.

Anesthésie et médecine intensive

L'anesthésie est un travail d'équipe. Dans nos cliniques, une équipe de médecins anesthésistes expérimentés et d'infirmiers spécialement formés prend soin de vous.

Pour votre information, vous trouverez également le formulaire d'information et de consentement dans les documents. Avant l'intervention chirurgicale, votre médecin anesthésiste évoquera avec vous la méthode d'anesthésie optimale pour votre cas ainsi que les risques et effets secondaires possibles. Pour cela, veuillez prendre connaissance au préalable de la fiche d'information ci-jointe. En cas de questions, vous pouvez également à tout moment appeler ou convenir d'un rendez-vous dans notre service de consultation.

Vous trouverez des informations complémentaires sur :

Klinik Beau-Site :

www.klinik-beau-site.ch/anaesthesie/fr

Salem-Spital :

www.salem-spital.ch/anaesthesie/fr

Klinik Permanence :

[www.klinik-permanence.ch/
anaesthesie/fr](http://www.klinik-permanence.ch/anaesthesie/fr)

Sécurité des patients

La sécurité des patients est une des priorités de notre clinique. En tant que patient, vous vous en rendez compte dans diverses situations, dont les deux suivantes méritent une mention spéciale :

- avant l'intervention chirurgicale, vous devrez confirmer votre identité et l'endroit où l'intervention aura lieu, parmi d'autres questions. Ces questions font partie de la check-list chirurgicale qui garantit que le bon patient, la bonne partie du corps et le bon organe sont opérés.
- La désinfection des mains du personnel et du corps médical compte dans notre clinique certifiée ISO parmi les mesures d'hygiène standard les plus importantes pour prévenir les infections.

Bracelet d'identification des patients

Nos patientes et patients reçoivent un bracelet d'identification. Il permet au personnel soignant de vous identifier correctement à tout moment. Cette identification se fait systématiquement avant des étapes de traitement potentiellement risquées et garantit ainsi votre sécurité. Le bracelet porte vos nom, prénom, date de naissance, sexe et numéro de cas.

Qualité

En tant que groupe de cliniques privées, notre premier objectif est de générer un bénéfice pour les patients, au cœur de notre action. Nos mesures complètes de la qualité nous permettent de nous situer dans cette démarche. Nous en publions les résultats depuis plusieurs années et depuis l'an dernier, nous les communiquons exclusivement en ligne. Vous les trouverez sur www.hirslanden.ch/qualite

Toutes les cliniques Hirslanden ont reçu la certification de leurs processus selon la norme ISO 9001:2015 comme base d'une gestion qualité durable.

Merci de remplir et renvoyer les documents suivants :

- **Formulaire d'admission**
- **Questionnaire d'anesthésie**

En cas d'admission à court terme (< 7 jours), veuillez apporter le questionnaire d'anesthésie. Vous le trouverez dans l'onglet sur la dernière page de couverture.

L'EXPERTISE EN TOUTE CONFIANCE.

VOTRE SANTÉ EST NOTRE PRIORITÉ. C'EST NOTRE ENGAGEMENT AU QUOTIDIEN.
NOUS SOMMES LE PLUS GRAND RÉSEAU MÉDICAL DE SUISSE ET SOMMES LEADERS
EN MÉDECINE SPÉCIALISÉE, CHIRURGIE, RADIOLOGIE ET DIAGNOSTIC.
AVEC NOS CLINIQUES, CENTRES D'URGENCES, CENTRES DE CHIRURGIE AMBULATOIRE ET
INSTITUTS DE RADIOLOGIE ET RADIOTHÉRAPIE, NOUS SOMMES TOUJOURS LÀ POUR VOUS.

NOS CLINIQUES EN UN COUP D'ŒIL



WWW.HIRSLANDEN.CH/SITES

CONSEIL ET INFORMATION
HIRSLANDEN HEALTHLINE 0848 333 999

SUIVEZ-NOUS



KLINIK BEAU-SITE
SCHÄNZLIHALDE 11
3013 BERNE
T +41 31 335 33 33

SALEM-SPITAL
SCHÄNZLISTRASSE 39
3013 BERNE
T +41 31 337 60 00

KLINIK PERMANENCE
BÜMPLIZSTRASSE 83
3018 BERNE
T +41 31 990 41 11

WWW.HIRSLANDEN.CH

