

A-Z

**INFORMATIONS UTILES
POUR VOTRE SÉJOUR
EN CLINIQUE**



NOUS VOUS SOUHAITONS LA BIENVENUE À LA CLINIQUE DES TILLEULS ET METTRONS TOUT EN ŒUVRE POUR QUE VOUS Y PASSIEZ UN SÉJOUR BIENFAISANT. AFIN QUE VOUS PUISSIEZ VOUS FAMILIARISER RAPIDEMENT AVEC NOTRE ENVIRONNEMENT HOSPITALIER, NOUS AVONS RASSEMBLÉ POUR VOUS UNE PALETTE D'INFORMATIONS IMPORTANTES ET UTILES.

LES COLLABORATRICES ET COLLABORATEURS DE VOTRE UNITÉ DE SOINS ET LE PERSONNEL DE LA RÉCEPTION SE TIENNENT VOLONTIERS À VOTRE DISPOSITION POUR TOUT COMPLÉMENT D'INFORMATION

A

ALCOOL

La consommation d'alcool peut affecter votre état de santé et compromettre ou diminuer l'effet de certains médicaments. C'est pourquoi, elle doit se faire en accord avec votre médecin ou avec le personnel soignant affecté à votre service.

ARTICLES D'HYGIÈNE

Divers articles d'hygiène sont disponibles au kiosque du restaurant. Au besoin, adressez-vous au room service ou au personnel soignant.

ASSISTANCE SPIRITUELLE, AUMÔNERIE

Si vous souhaitez une assistance spirituelle, n'hésitez pas à en faire la demande à notre personnel soignant. Sur demande, celui-ci pourra aussi vous procurer une Bible.

B

BANCOMAT

La Clinique des Tilleuls ne met pas de bancomat à disposition.

BIJOUX, PIERCINGS

Tous les bijoux (alliance et piercings inclus) doivent être enlevés avant une opération. Nous vous prions de laisser vos bijoux à votre domicile ou de les déposer dans le coffre-fort de la réception.

BLANCHISSERIE

Veillez vous adresser au room service si vous désirez faire laver votre linge privé (facturation en sus).

BOÎTE À LETTRES

Cf. rubrique « Poste ».

BOUGIES

Il est strictement interdit d'allumer des bougies dans les chambres de patients.

BUS

Cf. rubrique « Transports publics ».

C

CADEAUX

Vous trouverez un petit choix d'articles-cadeaux au kiosque de notre restaurant. Vous pouvez aussi vous adresser au room service.

CIGARETTES

Notre clinique est un établissement sans tabac. C'est pourquoi nous ne proposons pas d'articles pour fumeurs.

COIFFEUR

Sur demande, vous pouvez faire appel aux services d'un coiffeur externe, que vous devez payer en espèces. Pour fixer un rendez-vous, veuillez vous adresser au room service ou au personnel soignant.

CONSEILS DIÉTÉTIQUES

Si vous souhaitez bénéficier de conseils nutritionnels, faites-en part à votre médecin ou au personnel soignant.

COURRIER POSTAL

Le courrier personnel est distribué chaque jour aux patients. Le courrier sortant peut être remis au personnel du room service ou déposé dans la boîte à lettre qui se trouve dans le passage du rez-de-chaussée, entre la réception et l'ascenseur vitré. La levée est quotidienne.

D

DÉAMBULATEUR ET AUTRES ÉQUIPEMENTS DE SOUTIEN

Différents équipements et moyens auxiliaires peuvent être achetés auprès du centre de physiothérapie pour une utilisation à domicile (en fonction de votre catégorie d'assurance, il se peut que votre caisse-maladie prenne en charge les coûts y relatifs).

DROITS ET DEVOIRS DES PATIENTS

Une fiche d'information sur les droits et devoirs à la clinique se trouve dans le dossier que nous remettons à nos patients.

F

FINANCES

Pour toute question d'ordre financier relative à votre séjour en clinique, vous voudrez bien vous adresser au personnel de la réception (tél. interne 111), qui se chargera de vous diriger vers le service compétent.

FLEURS : VASES

Des vases sont à disposition. Pour des raisons d'hygiène, la présence de plantes en pot n'est pas autorisée dans les chambres de patients.

H

HORAIRES DES VISITES

Division privée et demi-privée de 9 h à 20 h, division commune de 10 h à 20 h.

Maternité ;

Division privée et demi-privée de 10 h à 20 h, division commune de 14 h à 20 h.

Si vous ne souhaitez pas recevoir de visites, veuillez en informer le personnel soignant affecté à votre service.

HORAIRES D'OUVERTURE

Réception et central téléphonique ; du lundi au vendredi, de 6 h 30 à 20 h 30 ; samedi, dimanche et jours fériés, de 7 h 30 à 20 h 30.

Room service ;

du lundi au dimanche, de 7 h à 20 h 30.

Restaurant des Tilleuls ;

du lundi au vendredi, de 8 h à 19 h ; samedi, dimanche et jours fériés, de 8 h 30 à 18 h.

I

INTERNET ET COURRIER ÉLECTRONIQUE

La Clinique des Tilleuls dispose d'un accès wifi. Vous trouverez dans votre chambre les instructions y relatives.

J

JOURNAUX

Chaque jour, un quotidien est remis gracieusement aux patients des divisions semi-privée et privée. D'autres journaux sont à disposition au restaurant ou peuvent être obtenus par l'entremise du room service (facturation en sus).

K

KIOSQUE

Vous avez la possibilité d'acheter différents articles de kiosque dans l'espace-kiosque du restaurant situé au rez-de-chaussée. Celui-ci ne propose pas d'articles pour fumeurs. En cas de besoin, le personnel du room service s'en chargera pour vous.

L

LOGOPÉDIE

Nous proposons des consultations de logopédie pour adultes et enfants. Le secrétariat du centre de physiothérapie vous fournira volontiers des informations à ce sujet.

M

MATELAS

En cas de douleurs, nous pouvons changer votre matelas. Veuillez vous adresser au personnel soignant ou au room service.

MÉDICAMENTS

Nous vous prions de remettre vos médicaments personnels le jour de votre entrée en clinique au personnel soignant.

MODES DE PAIEMENT

Pour le room service ; paiement en espèces ou facturation sur le compte de la chambre.

À la réception et au restaurant ; paiement en espèces, par carte de crédit ou sur facture.

MUSICOTHÉRAPIE

En cas de besoin, une musicothérapeute se tient à votre disposition. Veuillez vous adresser au personnel soignant.

O

OBJETS DE VALEUR

Nous vous prions de déposer vos objets de valeur dans le coffre-fort de la réception. La Clinique des Tilleuls décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol.

OBJETS TROUVÉS

Si vous avez égaré ou oublié quelque chose, veuillez vous adresser à la réception (tél. interne 111, externe 032 366 41 11).

ORTHOPHONIE

Cf. rubrique « Logopédie ».

P

PARKING

Notre parking souterrain est accessible par l'ascenseur situé près de la réception. Les frais de stationnement peuvent être payés en espèces ou par carte de crédit.

PEIGNOIR

Sur demande, nous mettrons volontiers à votre disposition un peignoir à titre gracieux pour la durée de votre séjour.

PHYSIOTHÉRAPIE

Notre centre de physiothérapie propose également des traitements ambulatoires. Pour de plus amples informations, vous voudrez bien vous adresser au secrétariat de physiothérapie (tél. interne 4434, externe 032 366 44 34) ou consulter notre site internet.

PROMENADES

Une promenade dans le jardin de la Clinique des Tilleuls vous procurera détente et distraction. Le cas échéant, ne manquez pas de prévenir le personnel soignant.

R

RÉCEPTION

La réception se trouve au rez-de-chaussée (tél. interne 111, externe 032 366 41 11).

RÉGIME

Si vous désirez bénéficier d'un régime particulier, veuillez en parler à votre médecin ou au personnel soignant affecté à votre service.

RENSEIGNEMENTS

Pour des renseignements de nature médicale ou concernant les soins, vous pouvez vous adresser au personnel soignant du service concerné ; pour des renseignements d'ordre général, au room service.

REPAS ET BOISSONS

Horaires des repas ;
petit déjeuner, de 7 h 45 à 8 h 30
repas de midi, de 11 h 45 à 13 h
repas du soir, de 17 h 45 à 19 h

Menus hebdomadaires ; vous avez le choix entre différents menus pour les repas de midi et du soir ; la carte hebdomadaire des menus se trouve dans le dossier déposé dans votre chambre.

En fonction de votre couverture d'assurance, les mets à la carte sont soit compris dans le prix de pension, soit à commander moyennant un supplément. De plus amples informations figurent dans la carte des mets et boissons.

Vous trouverez le choix de boissons que nous pouvons vous proposer sur la carte des mets et boissons.

Un automate à boissons et collations est à disposition dans le passage du rez-de-chaussée, entre la réception et l'ascenseur vitré. Veuillez à vous munir de la monnaie nécessaire.

Repas à l'emporter ; prière de s'adresser au personnel du restaurant ou du room service. Le personnel du room service se chargera volontiers de transmettre vos commandes.

RESTAURANT DES TILLEULS

Notre restaurant se trouve au rez-de-chaussée. Pour y réserver une table, vous pouvez vous adresser au room service.

Horaires d'ouverture ; du lundi au vendredi, de 8 h à 19 h ; samedi, dimanche et jours fériés, de 8 h 30 à 18 h.

A l'attention des patientes séjournant dans notre maternité ; pour des raisons de sécurité, nous vous prions de transporter impérativement votre nouveau-né dans l'écharpe porte-bébé ou dans une poussette mise à disposition par nos soins si vous souhaitez vous rendre au restaurant avec lui.

RESTAURATION DES VISITEURS

Les personnes qui vous rendent visite peuvent manger avec vous dans votre chambre ou au restaurant. Veuillez vous adresser au room service.

S SÈCHE-CHEVEUX

Si vous avez besoin d'un sèche-cheveux, veuillez vous adresser au room service.

SÉJOUR DE CURE OU DE RÉADAPTATION, RÉÉDUCATION

Le service social de la Clinique des Tilleuls est en mesure d'organiser un séjour de cure ou de réadaptation/ré-éducation à l'issue d'une hospitalisation. Si vous souhaitez effectuer un tel séjour, veuillez en aviser votre médecin en temps utile. Il se chargera d'en informer le service social de la clinique, afin que celui-ci puisse entreprendre les démarches nécessaires et planifier votre transfert avec vous.

SORTIE

Le jour de votre sortie, vous voudrez bien libérer votre chambre pour 10 h au plus tard.

Si vous souhaitez bénéficier d'un accompagnement pour votre sortie ou si vous désirez que quelqu'un vous aide à préparer vos bagages, veuillez vous adresser au room service.

Au cas où vous souhaitez encore prendre votre repas de midi chez nous, vous êtes bienvenu(e) au Restaurant des Tilleuls. Pour le dépôt provisoire de vos bagages, vous pouvez vous adresser au personnel du room service. Avant de quitter votre unité, veuillez en aviser personnellement le service des soins.

Veuillez vous acquitter du montant des prestations payantes dont vous avez bénéficié au cours de votre séjour, auprès de la réception (espèces, carte de crédit, facture).

SOUHAITS ET PROPOSITIONS

La satisfaction de nos patients et la qualité de leur prise en charge sont nos principales préoccupations. C'est pourquoi vos souhaits, remarques et suggestions nous intéressent. Merci de bien vouloir les communiquer au personnel soignant ou hôtelier affecté à votre service.

T TABAC

Nous sommes une clinique sans tabac. Veuillez noter qu'il est interdit de fumer dans les chambres, dans les corridors et sur les balcons. Un fumoir expressément désigné comme tel se trouve devant l'ascenseur vitré du 2^e étage.

TABLE À LANGER

Une table à langer est à disposition dans les toilettes publiques du rez-de-chaussée, destinées aux personnes handicapées.

TAXI

Si vous avez besoin d'un taxi, adressez-vous à la réception (tél. interne 111).

TÉLÉPHONE

Votre carte de téléphone ;
La carte de téléphone munie du numéro qui vous a été personnellement attribué se trouve à côté de l'appareil téléphonique de votre chambre.
Vous pouvez recevoir directement des appels externes sur ce numéro. Veuillez remettre cette carte à la réception lors de votre sortie, afin que votre numéro puisse être bloqué.

Appels à l'étranger ;
Les appels pour l'étranger peuvent être effectués directement depuis votre chambre. Si la composition d'un numéro vous pose problème, faites établir la communication par la réception (tél. interne 111).

Appels entrants ;

Les appels à votre intention passés sur notre numéro principal 032 366 41 11 vous seront transmis par le central téléphonique durant les heures d'ouverture (du lundi au vendredi, de 6 h 30 à 20 h 30 ; samedi, dimanche et jour fériés, de 7 h 30 à 20 h 30).

Période de repos nocturne ;
Merci de bien vouloir informer vos proches qu'il n'est pas possible de recevoir des appels externes directs durant la période de repos nocturne, à savoir de 22 h à 7 h. En revanche, vous pouvez passer des appels à l'extérieur 24 heures sur 24.

TÉLÉPHONE MOBILE

L'usage d'un téléphone mobile personnel est autorisé.

TOILETTES POUR VISITEURS

Les toilettes destinées aux visiteurs se trouvent au rez-de-chaussée.

TOILETTES POUR VISITEURS HANDICAPÉS

Elles se trouvent également au rez-de-chaussée.

TRANSPORTS PUBLICS

Un horaire des bus de la ville de Bienne est affiché sur le panneau d'information situé dans le passage du rez-de-chaussée, entre la réception et l'ascenseur vitré.

V VISITE DU MÉDECIN

Votre médecin passera vous voir conformément au plan de visite qu'il aura défini avec vous.

L'EXPERTISE EN TOUTE CONFIANCE.