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 0842 333 999

SUIVEZ-NOUS

CENTRE D'URGENCES DES TILLEULS
T +41 32 366 41 12

CLINIQUE DES TILLEULS
CRÊT-DES FLEURS 105
2501 BIENNE
T +41 32 366 41 11
CLINIQUE-DESTILLEULS@HIRSLANDEN.CH

WWW.HIRSLANDEN.CH/TILLEULS

900 682 1500 01/24 bc medien ag LI

HIRSLANDEN
KLINIK LINDE
CLINIQUE DES TILLEULS

HIRSLANDEN *préférence*

INFORMATIONS À L'ATTENTION DES PATIENTES ET PATIENTS HOSPITALISÉS

«NOUS SOMMES LÀ POUR VOUS, PERSONNELLEMENT»

LA PRÉSENTE BROCHURE INFORME LES PATIENTES ET PATIENTS ASSURÉS EN DIVISION SEMI-PRIVÉE DE TOUS LES PRÉPARATIFS ET DÉMARCHES NÉCESSAIRES AVANT, PENDANT ET APRÈS LEUR SÉJOUR.

TABLE DES MATIÈRES

3 Bienvenue

4 Vue d’ensemble de nos prestations

7 Avant l’entrée en clinique

8 Entrée

10 Avant l’intervention
L’intervention
Anesthésie

13 Après l’intervention

14 Le séjour

16 Visiteurs

17 La sortie

18 Informations médicales

20 Informations légales

21 La liste de contrôle

BIENVENUE À LA CLINIQUE DES TILLEULS

Chère patiente Hirslanden Préférence,
Cher patient Hirslanden Préférence,

Notre priorité est de vous garantir une prise en charge optimale tout au long de votre séjour. Nous souhaitons que vous quittiez notre clinique en ayant retrouvé la meilleure santé possible.

Il nous tient à cœur que vous vous sentiez entre de bonnes mains chez nous, car nous savons par expérience qu’un patient qui se sent bien guérit plus rapidement.

Si vous êtes assuré en division semi-privée, vous profitez de Hirslanden Préférence, le programme de patients avec des prestations supplémentaires intéressantes lors d›une hospitalisation à la Hirslanden Clinique des Tilleuls. Outre un suivi personnalisé assuré par nos médecins partenaires ainsi que par notre personnel médical, soignant et thérapeutique spécialisé, nous attachons une grande importance à une ambiance agréable, à un service prévenant ainsi qu’à une offre culinaire variée, en particulier pour les patientes et patients assurés en division privée.

Vous trouverez dans la présente brochure toutes les informations nécessaires à la préparation et au déroulement de votre séjour à la Clinique des Tilleuls.

Nous nous tenons bien sûr à votre entière disposition pour répondre personnellement à toutes vos questions.

Nous vous remercions de faire confiance à la Clinique des Tilleuls.

Stefanie Ruckstuhl
Directrice de la Clinique des Tilleuls

VUE D'ENSEMBLE DE NOS PRESTATIONS

AVANT VOTRE ADMISSION À LA CLINIQUE

- Information des patients avec documents relatifs à la clinique et à la gamme de prestations

- Accès rapide aux prestations médicales

À LA CLINIQUE

- Prise en charge par un médecin partenaire avec visite personnelle, entretien de sortie et suivi

- Accueil personnel, accompagnement jusqu'au service d'admission

- Garantie de continuité dans la prise en charge médicale par le médecin partenaire ou son suppléant

- Dans la mesure du possible, organisation des rendez-vous de conseil, traitements, diagnostic, etc., selon vos souhaits personnels

- Quotidien régional gratuit

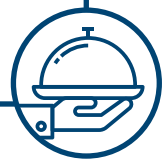
- Hotel-Service quotidien

- Produits de soins dermatologiques de qualité

- Blanchisserie: service de prise en charge et de livraison de vos vêtements personnels*

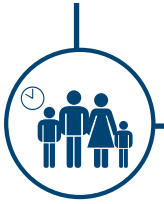
- Accès gratuit à interne

- Eau minérale, café et thé gratuits



- Libre choix des menus
- Offre variée à la carte
- Menus diététiques, menus spéciaux et plats individuels

• Organisation de rendez-vous de coiffure, manucure et pédicure*



• Heures de visite étendues

• Service interne d'envoi de courrier privé

• Transmission de contacts et organisation de services d'aide et de soins à domicile et de séjours de réadaptation

• Réservation de chambres d'hôtel pour les conjoints ou les proches*

APRÈS LE SÉJOUR EN CLINIQUE

• Profitez de vos avantages spéciaux Hirslanden Préférence auprès de nos partenaires

• Vous trouverez de plus amples informations sur votre séjour à la clinique et sur nos prestations à l'adresse: **www.hirslanden.ch/tilleuls**

* Veuillez noter que nous prenons en charge l'organisation des services. Les prestations fournies sont payantes et sont facturées par le prestataire correspondant.

AVANT L'ENTRÉE EN CLINIQUE

Documents nécessaires
Veuillez faire parvenir le plus rapidement possible les formulaires d'admission dûment complétés et signés à notre service d'admission par courrier postal ou par e-mail à l'adresse patientenaufnahme.linde@hirslanden.ch.

Garantie de paiement / caution
Pour les personnes assurées en division semi-privée, la clinique demande une garantie de paiement auprès de la caisse-maladie ou du canton. En l'absence de couverture intégrale des coûts, une caution pourra éventuellement être demandée avant l'admission. Si tel est le cas, nous vous en informerons préalablement. Nous partons du principe que vous connaissez les réserves et les limitations du choix de l'hôpital figurant dans votre police.

Surclassement
Vous trouverez un aperçu précis des prestations des différentes catégories d'assurance sur www.hirslanden.ch/tilleuls.

Si vous souhaitez un surclassement, veuillez vous adresser au service de prise en charge de la Clinique des Tilleuls (+41 32 366 43 37 ou ertragssicherung.linde@hirslanden.ch). C'est avec plaisir que nous vous établirons un devis pour le séjour prévu.

Intervention avec anesthésie
En fonction de l'intervention, nous prévoirons une consultation d'anesthésie en personne ou par téléphone. Vous trouverez les détails correspondants dans la convocation.

Veuillez remplir le questionnaire de santé de manière exhaustive et conforme à la vérité, et nous le renvoyer au plus tard sept jours avant la date prévue de l'opération. Nous nous assurons ainsi de choisir avec vous le type d'anesthésie qui vous convient le mieux.

Décompte des coûts
Le décompte des coûts est effectué conformément à nos contrats avec les caisses-maladie ainsi que selon le système tarifaire en vigueur. En règle générale, nous envoyons directement les factures aux caisses-maladie. Vous n'avez rien d'autre à faire.

Extras / dépenses privées
Pour vos extras, nous vous enverrons une facture détaillée séparée après votre sortie.

ENTRÉE EN CLINIQUE

Vos souhaits et questions
Veuillez communiquer vos souhaits spéciaux au plus tôt à l'admission des patients au n° de tél. +41 32 366 43 36.

Si vous le souhaitez, vous pouvez bien entendu rester anonyme vis-à-vis de l'extérieur pendant toute la durée de votre séjour (il est par exemple possible de faire en sorte qu'aucun appel téléphonique ne vous soit transféré). Si tel est votre souhait, nous vous prions de le signaler également au service d'admission des patients.

Le service d'admission des patients est aussi à votre disposition pour répondre à toutes vos questions d'ordre organisationnel.

Pour toute question relative à la couverture des coûts, à la caisse-maladie ou à l'assurance, nos collaboratrices et collaborateurs du service de garantie des revenus se feront un plaisir de vous aider au +41 32 366 43 37.

Liste de contrôle pour l'entrée en clinique
Veuillez tenir compte de la liste de contrôle aux pages 21 et 22.

Entrée en clinique
Veuillez vous présenter à la réception lors de votre entrée en clinique. Votre admission se fait par le service d'admission. Vous prendrez possession de votre chambre après l'intervention.

Les rendez-vous pour d'éventuels examens médicaux ou un entretien avec le médecin anesthésiste ont été fixés et réservés à l'avance. Votre rendez-vous est planifié de manière à vous éviter tout temps d'attente inutile. Nous vous remercions donc de faire preuve de ponctualité.

Le respect des horaires fixés pour votre admission est important pour nous. Il peut cependant s'avérer nécessaire de reporter votre entrée en clinique en cas d'admissions d'urgence et compte tenu de certaines indications médicales et priorités. Cela se fait toujours en concertation avec votre médecin traitant et peut parfois se produire dans un délai relativement court. Dans ce cas, nous vous informerons le plus rapidement possible du déplacement du rendez-vous.

Médicaments
Veuillez emporter avec vous en clinique les médicaments que vous prenez actuellement, dans leur emballage d'origine, avec un plan de médication à jour. Les piluliers préremplis ne conviennent pas. Remettez les médicaments au personnel soignant pour qu'il les enregistre dans le système et transmette l'information aux médecins traitants. Nous pouvons ainsi garantir le bon suivi de vos traitements médicamenteux actuels.

Effets personnels
Si possible, n'emportez pas d'objets de valeur (grosses sommes d'argent, bijoux, montres, etc.) à la clinique. Si nécessaire, vous pouvez déposer les petits objets de valeur dans le coffre-fort à la réception. La clinique décline toute responsabilité pour les articles d'usage courant (vêtements, etc.) ainsi que pour les objets de valeur (notamment lunettes, appareils auditifs, prothèses dentaires, etc.).

Sécurité des patientes et patients
La Clinique des Tilleuls accorde une très grande importance à la sécurité de ses patientes et patients.
Les mesures suivantes vous concernent directement en tant que patiente ou patient:

- Lors de votre admission, vous recevrez un bracelet d'identification personnel. Vous devez le porter pendant toute la durée de votre séjour à la clinique. Si vous avez besoin de le faire remplacer ou de l'enlever avant le jour de votre sortie, veuillez vous adresser au personnel soignant.

- En cas d'opération, votre identité ainsi que la zone corporelle concernée par l'intervention vous seront notamment demandés à plusieurs reprises. Ces questions font partie de la liste de contrôle chirurgicale utilisée par défaut pour éviter toute confusion.

- Nous nous assurons également en permanence de votre identité tout au long de la suite de votre traitement. C'est pourquoi, nous vous demanderons votre nom et votre date de naissance dans certaines situations. Cette procédure contribue à garantir votre sécurité et votre protection. Nous vous remercions de votre compréhension.

AVANT L'INTERVENTION

Visite du médecin
Avant l'opération, le médecin anesthésiste et le médecin spécialiste chargé de l'opération discuteront avec vous de tous les détails importants pour vous et répondront volontiers à vos questions. Selon l'intervention, une consultation d'anesthésie aura probablement déjà eu lieu.

Jeûne pré-opératoire, prise de médicaments
Il est important de ne rien manger au moins 6 heures avant votre entrée en clinique. Vous pouvez toutefois encore boire de l'eau, du thé ou du café noir jusqu'à 2 heures avant votre admission. Ne consommez pas de lait, de bouillon ou de jus de fruits.

Veuillez respecter scrupuleusement les consignes qui vous auront été données par le corps médical et le personnel soignant. Le jour de l'opération, ne prenez des médicaments que sur prescription médicale.

Préparation physique
Avant l'opération, enlevez vos lentilles de contact, prothèses dentaires, bagues et autres bijoux. Tous les piercings, y compris ceux au niveau de la bouche et de la gorge, doivent être retirés à la maison.

L'INTERVENTION

Vous serez accompagné depuis le service d'admission jusqu'au bloc opératoire, où l'équipe du Centre d'anesthésie des Tilleuls vous accueillera pour préparer la surveillance de l'activité cardiaque et de la circulation sanguine. L'équipe d'anesthésie restera à vos côtés pendant toute la durée de l'intervention, sans interruption.

ANESTHÉSIE

L'anesthésie générale
Lors d'une anesthésie générale, la perception de la douleur est neutralisée à l'aide de différents médicaments et le patient est inconscient jusqu'à la fin de l'intervention. Dans la plupart des cas, la respiration doit être assistée.

L'anesthésie loco-régionale
Pour de nombreuses opérations, il suffit d'anesthésier la seule partie du corps concernée. Le patient peut alors rester éveillé, écouter de la musique au moyen d'écouteurs ou somnoler sous l'effet d'un léger sédatif.

À droite: Docteur André Paul, médecin spécialiste en anesthésiologie

Les principales techniques d'anesthésie loco-régionale sont:

L'anesthésie périmédulaire
Un anesthésique local est injecté dans le liquide céphalo-rachidien où baigne la moelle épinière (anesthésie rachidienne), ou dans l'espace péridural, situé entre le canal rachidien et l'enveloppe de la moelle épinière (anesthésie péridurale). La zone endormie se réchauffe, puis elle devient insensible et le patient ne peut plus bouger la partie concernée durant le temps d'action de l'anesthésie.

L'anesthésie tronculaire
Il s'agit d'endormir un nerf ou un groupe de nerfs à l'aide d'un anesthésique local. On endort par exemple les nerfs qui contrôlent le bras et la main à la hauteur des aisselles (bloc axillaire).

Si l'anesthésie loco-régionale s'avère insuffisante, il est toujours possible de la renforcer grâce à un antalgique ou de pratiquer une anesthésie générale.

L'anesthésie combinée (anesthésie générale associée à une anesthésie loco-régionale)
Lors d'interventions majeures, on combine souvent les deux méthodes, ce qui permet d'améliorer le traitement de la douleur post-opératoire.

Sécurité et effets secondaires
Toutes les formes d'anesthésie présentent aujour d'hui un très haut degré de sécurité. Les fonctions vitales de l'organisme (profondeur du sommeil, activité cardiaque, circulation, fonction respiratoire) sont sous surveillance

permanente. Les dysfonctionnements éventuels sont immédiatement corrigés. Les risques de lésions temporaires ou permanentes, voire de complications susceptibles de mettre la vie du patient en danger, sont extrêmement faibles, même dans les cas les plus lourds.

Des lésions dentaires – notamment sur des dents déjà abîmées – surviennent occasionnellement à la suite d'une anesthésie générale et, très rarement, des lésions nerveuses lors d'une anesthésie loco-régionale. Les cas de paralysie prolongée ou d'altération de la sensibilité sont extrêmement rares. D'autres risques viennent s'ajouter si des mesures particulières doivent être prises, telles que mise en place d'une voie veineuse centrale ou transfusion sanguine.

Des effets indésirables se font parfois ressentir après l'opération, mais disparaissent rapidement: enrouement, difficultés de déglutition, nausées et vomissements, sensation de froid, difficulté à uriner.

APRÈS L'INTERVENTION

Salle de réveil/unité Intermediate Care (IMC)
Après votre opération vous serez amené à passer quelques heures, voire éventuellement la nuit, dans notre salle de réveil/IMC.

Un médecin spécialiste en anesthésiologie et le personnel soignant veillent à adapter spécifiquement le traitement de la douleur aux besoins de chaque patiente et patient. N'hésitez pas à informer le personnel soignant si vous ressentez encore des douleurs. Le moment du transfert dans votre chambre est déterminé en accord avec votre médecin traitant.

Une prise en charge intensive dans l'IMC est recommandée après une opération complexe, à un stade avancé d'une maladie organique ou en cas d'événement médical aigu. Votre état de santé y sera surveillé 24h/24 par un personnel soignant spécialement formé. La salle de réveil/IMC est dirigée par un médecin spécialiste en médecine intensive.

Les conditions dans lesquelles s'exerce la surveillance continue des patients qui séjournent en salle de réveil/IMC donnent malheureusement lieu à quelques désagréments inévitables (bruit, lumière – même pendant la nuit). Nous nous efforçons de les réduire au strict minimum.

Pour votre sécurité, une caméra est disposée dans chaque chambre afin que vous soyez en permanence dans le champ de vision du personnel soignant. Cette surveillance vidéo s'effectue sans son. La retransmission de l'image se fait en direct, sans aucun enregistrement.

Visites/appels téléphoniques
Les visites en salle de réveil ne sont possibles que dans des cas exceptionnels. Les visites dans l'unité Intermediate Care sont autorisées de 12h00 à 20h00, en accord avec le personnel soignant.

Veuillez vous mettre d'accord avec vos proches, afin de désigner la personne qui pourra se renseigner sur votre état de santé. Cette personne que nous connaissons le nom, dont vous voudrez bien nous communiquer le nom, aura la possibilité de prendre de vos nouvelles au numéro de téléphone 032 366 43 86 et, dans la mesure du possible, de s'entretenir directement avec vous. Nous mettons volontiers un téléphone à votre disposition pour vos appels.

Pour des raisons de protection des données, notre personnel soignant ne peut fournir des renseignements que sur votre situation momentanée. Il n'est pas habilité à se prononcer sur le diagnostic et lepronostic.

Ci-dessus: chambre double Hirslanden Préférence

Informations sur le déroulement de l'opération
Le médecin traitant vous informera, vous et vos proches, du déroulement de l'intervention lors de sa visite.

LE SÉJOUR

Chambre
Les chambres doubles sont joliment décorées et disposent parfois d'un balcon. Chaque chambre dispose d'une salle de bains privative avec WC et douche.

Le petit plus
Nos patientes et patients de la division semi-privée reçoivent des produits de soins dermatologiques de qualité.

Service hôtelier
Outre le personnel soignant, le personnel du service hôtelier se tient également à votre disposition pour vous assister dans les domaines non médicaux et pour répondre à vos souhaits dans la mesure du possible.

Téléphone
Vous recevrez les informations sur la ligne de téléphone directe de votre chambre lors de votre entrée. Vous pouvez recevoir directement des appels externes sur ce numéro. 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.

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 (de 22 h à 7 h). En revanche, vous pouvez passer des appels à l'extérieur 24h/24.

Internet
Une connexion Wi-Fi vous permettant d'accéder à Internet est disponible gratuitement dans les chambres. Pour toute question, veuillez vous adresser au service hôtelier.

Courrier
Les lettres et colis qui vous sont adressés ainsi que les fleurs déposées à votre intention vous sont immédiatement distribués. Le courrier sortant peut être remis au service hôtelier ou déposé dans la boîte à lettre qui se trouve dans le rez-de-chaussée (levée quotidienne)

Quotidiens
Vous recevrez gratuitement le quotidien national ou international de votre choix avec le petit-déjeuner. Vous trouverez d'autres journaux au restaurant ou pourrez commander, moyennant paiement, les publications de votre choix auprès du service hôtelier.

Restaurant des Tilleuls
Le Restaurant des Tilleuls se trouve au rez-de-chaussée. Veuillez vous adresser au service hôtelier pour les réservations.

Horaires d'ouverture:
du lundi au vendredi, de 8 h à 17 h
samedi et dimanche, de 8 h 30 à 17 h

Choix du menu
Le restaurant propose chaque semaine une offre variée avec un large choix d'entrées, de plats principaux et de desserts. Vous trouverez des alternatives supplémentaires, en partie payantes, dans notre sélection à la carte.

Si votre médecin vous a prescrit un régime diététique, vous pouvez faire votre choix librement selon vos goûts parmi les menus habituels.
La cuisine se chargera de procéder aux adaptations requises en fonction du régime alimentaire prescrit.

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

Boissons
Vous trouverez le choix de boissons que nous pouvons vous proposer sur la carte des mets et boissons. L'eau minérale, le thé et le café sont gratuits pour vous. Vous pouvez les commander auprès du service hôtelier.

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

Kiosque
Vous avez la possibilité d'acheter des articles de kiosque dans le restaurant.

Distributeur de snacks
Un automate à boissons et collations est à disposition au rez-de-chaussée.

Service de blanchisserie
La Clinique des Tilleuls propose un service de blanchisserie payant. Veuillez vous adresser au service hôtelier si vous souhaitez faire laver votre linge privé.

Fleurs et plantes
Le service Guest Relations prend en charge l'entretien de vos fleurs, régulièrement ou sur demande. Des vases sont à disposition. Les plantes en pot ne sont pas autorisées pour des raisons d'hygiène.

Aumônerie
En cas de besoin, nous vous offrons l'accès à des prestations religieuses, indépendamment de vos croyances et de vos convictions. Veuillez vous adresser au personnel soignant.

Coiffure, manucure et pédicure
Sur demande, le service hôtelier coordonne un rendez-vous chez le coiffeur ou une manucure/pédicure.

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. Cela s'applique également à l'utilisation de cigarettes électroniques. Vous trouverez un espace fumeur clairement indiqué au 2e étage, devant l'ascenseur en verre.

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

Protection incendie
Pour assurer votre sécurité, toute la clinique est dotée d'un dispositif de protection automatique contre les incendies et de voies de secours bien signalées. Veuillez noter qu'il est interdit d'allumer des bougies.

VISITEURS

Horaires de visite
Les visites sont autorisées entre 9 h et 20 h. Si vous ne souhaitez pas recevoir de visite pendant un certain temps, veuillez en informer le service hôtelier.

Visites et appels téléphoniques en unité Intermediate Care et en salle de réveil
Les visites dans l'unité Intermediate Care sont autorisées à partir de midi, en accord avec le personnel soignant.

Les visites en salle de réveil ne sont possibles que dans des cas exceptionnels.

Vos proches peuvent à tout moment se renseigner sur votre état de santé en composant le numéro de téléphone +41 32 366 43 86. Selon la situation, vous pouvez répondre vous-même à ces appels ou téléphoner de votre côté à votre famille.

Parking visiteurs
Des places de stationnement payantes sont réservées aux visiteurs dans notre parking souterrain.

Restauration pour les visiteurs
Les personnes qui vous rendent visite sont également les bienvenues à midi ou le soir. Elles peuvent bien entendu prendre leur repas avec vous, dans votre chambre ou à midi au restaurant des Tilleuls.

Toilettes pour visiteurs
Les toilettes destinées aux visiteurs se trouvent à l'extérieur des chambres des patients.

LA SORTIE

Durée du séjour
En règle générale, nous nous basons sur la durée de séjour du Catalogue des forfaits par cas suisse (SwissDRG), mais nous répondons volontiers à vos besoins, dans la mesure du possible. La durée du séjour et l'heure de sortie sont discutées avec vous. Veuillez libérer votre chambre au plus tard à 10 h le jour de votre départ.

Adressez-vous au personnel soignant si vous avez besoin d'un accompagnement ou d'une aide pour faire vos bagages.

Annonce du départ
Lors de votre sortie, nous vous prions d'en informer le personel soignant.

Cures / séjours de réadaptation / aide et soins à domicile
Veuillez discuter avec votre médecin suffisamment tôt, idéalement avant votre admission, d'un éventuel suivi afin que notre Case Management puisse organiser à temps la cure ou le séjour de réadaptation et planifier le transfert.

Si vous avez des questions sur les soins à domicile ou sur les aides techniques, veuillez vous adresser au personnel soignant.

Médicaments prescrits à la sortie
Avant votre sortie, votre médecin vous informera de votre traitement médicamenteux éventuel et vous remettra les ordonnances nécessaires.

Votre avis est important pour nous
Nous mettons tout en œuvre pour que vous vous sentiez bien chez Hirslanden, tant sur le plan médical

Ci-dessus: Isabelle Zaugg, infirmière diplômée

que dans tous les autres domaines. Il est très important pour nous de savoir comment vous évaluez votre séjour à la clinique. Nous recevrons avec plaisir un retour de votre part, et vous remercions pour vos suggestions, vos compliments, mais aussi pour vos critiques.

INFORMATIONS MÉDICALES

Système de médecins partenaires
Le système des médecins partenaires permet de proposer un large éventail de prestations médicales de premier ordre. Les médecins partenaires accrédités travaillent en étroite collaboration avec la clinique et utilisent notre infrastructure hautement spécialisée. En confiant les soins à un médecin partenaire, le traitement reste entre les mains d'un professionnel de la santé, de la première consultation à la guérison complète. Vous bénéficiez ainsi d'un traitement complet «d'un seul prestataire».

Présence médicale / urgences
Un médecin anesthésiste et un médecin urgentiste sont présents à la clinique à toute heure du jour et de la nuit. Par ailleurs, votre médecin traitant ou son adjoint·e peuvent être si besoin contactés par la clinique à tout moment. Notre unité de soins et l'unité Intermediate Care sont toujours en service. De plus, une équipe de chirurgiens et d'anesthésistes est de service 24h / 24.

La Clinique des Tilleuls dispose également d'une équipe de réanimation spécialement formée et toujours prête à intervenir. Dans le cadre de notre obligation de porter secours, les situations d'urgence peuvent nécessiter une réanimation. Nous souhaitons par conséquent vous informer qu'en cas d'arrêt cardio-circulatoire inattendu, nous mettons immédiatement en œuvre les mesures de réanimation nécessaires .
Si vous n'êtes pas d'accord avec cette procédure, nous vous prions d'en discuter avec votre médecin traitant afin que votre décision soit consignée par écrit et que l'on puisse agir en conséquence.

Soins complets et personnalisés
Il nous tient à cœur de proposer à nos patientes et patients des soins personnalisés et complets dans notre clinique. Le personnel soignant vous encourage, vous accompagne et vous soutient, vous et vos proches, tout au long de votre séjour en clinique, avec professionnalisme et dans le respect de vos besoins. Si possible, une équipe permanente vous prend en charge pendant toute la durée de votre séjour.

La responsabilité du processus de soins et des déroulements qui y sont liés incombe toujours à une infirmière ou un infirmier diplômé. Il/elle veille à votre bien-être aux côtés des assistantes et assistants en soins et santé communautaire ainsi que des étudiants et des apprentis. Nous nous engageons ainsi en faveur de la formation de la relève, qui est importante pour nous-mêmes, mais aussi pour le système de santé en général. L'infirmière ou l'infirmier diplômé coordonne le travail et garantit un échange d'informations complet et détaillé entre toutes les personnes impliquées dans votre prise en charge. Nos soins doivent vous permettre de retrouver au plus vite votre autonomie et votre santé. Nous vous accompagnons également et à plus forte raison dans les situations de crise.

Physiothérapie
La Physiothérapie des Tilleuls soutient le processus de guérison tout au long de votre séjour à la clinique grâce à une large offre thérapeutique et à des conseils professionnels.

Des mesures thérapeutiques ciblées peuvent atténuer les douleurs et éliminer les troubles fonctionnels, mais aussi influencer positivement et accélérer le processus de rééducation après une maladie, un accident ou une opération du système locomoteur.

Pour toute question ou pour convenir de rendez-vous ambulatoires après votre sortie, veuillez vous adresser directement au secrétariat du service de physiothérapie au numéro +41 32 366 44 34.

Spécialités médicales
La Clinique des Tilleuls propose des soins chirurgicaux, médicaux, infirmiers et thérapeutiques complets dans différents domaines spécialisés. Vous trouverez de plus amples informations sur www.hirslanden.ch/tilleuls.

INFORMATIONS LÉGALES

Réutilisation de vos données et échantillons à des fins de recherche
Le dépistage précoce et le traitement efficace des maladies ont beaucoup progressé ces dernières années. C'est avant tout à la recherche médicale que nous le devons.

La Clinique des Tilleuls souhaite contribuer au développement de nouvelles connaissances qui nous aideront à mieux comprendre les maladies. Conformément à la loi suisse, nous sommes autorisés à utiliser vos données de patients et votre matériel biologique (échantillons) pour autant que nous disposions de votre consentement écrit.

C'est pourquoi, lors de votre admission à la Clinique des Tilleuls, il vous sera demandé si vous acceptez de mettre vos données issues d'examens de routine à disposition à des fins de recherche. Vous recevrez à cet effet une information succincte séparée, accompagnée d'une déclaration de consentement (consentement général) à signer.

En donnant votre consentement, vous pouvez contribuer aux progrès de la médecine.

Vidéosurveillance au sein de la clinique
Le système de vidéosurveillance a été installé pour contrôler les zones à risque et ainsi assurer la protection des patientes et patients, mais aussi des visiteurs, de la Clinique des Tilleuls et de son personnel contre les effractions, le vol, les intrusions, le vandalisme et le harcèlement ainsi que d'autres atteintes à la sécurité et à l'intégrité personnelle.
La vidéosurveillance a pour but de dissuader les malfaiteurs potentiels et, si un tel événement devait tout de même se produire, de contribuer à élucider la situation. La durée de sauvegarde des données vidéo est de 7 jours maximum.

Dans les services spécialisés, comme l'unité Intermediate Care ou le Centre d'urgences, des installations vidéo servent à la surveillance et au pilotage des processus et assistent les collaboratrices et collaborateurs. Ces données vidéo ne sont pas enregistrées.

Les zones surveillées par vidéo sont marquées de manière reconnaissable pour toutes les personnes impliquées.

LA LISTE DE CONTRÔLE

Avant l'admission
- ☐ Retourner le formulaire d'entrée dûment rempli et signé à la clinique
- ☐ Retourner le questionnaire de santé dûment rempli et signé à la clinique
- ☐ Envoyer des copies de vos polices d'assurance et de la carte d'identité ou du passeport à la clinique
- ☐ Seulement en cas d'accident: envoyer la déclaration d'accident à votre assurance (si nécessaire)
- ☐ Uniquement pour les personnes auto-payantes: Versement du dépôt de garantie. Apporter le reçu à l'entrée
- ☐ Laisser les bijoux et objets de valeurs à votre domicile
- ☐ Retenir ou faire réexpédier le courrier et les journaux
- ☐ Déposer l'adresse de contact, informer le concierge, les voisins, la famille et le travail
- ☐ Contrôler le domicile, vider la boîte aux lettres, arroser les plantes, organiser l'entretien du jardin et déposer les clés
- ☐ Organiser le trajet jusqu'à la clinique, planifier le transport pour le jour de la sortie
- ☐ Le cas échéant, organiser des soins ultérieurs (par ex. soins à domicile, cure, réadaptation). Si vous avez des questions, adressez-vous au Case Management au T +41 32 366 43 10

Se munir pour l'entrée: Documents et médicaments (le cas échéant)
- ☐ Médicaments prescrits par le médecin dans leur emballage d'origine, y compris carte de dosage / plan de médication
- ☐ Carte d'identité / passeport
- ☐ Radiographies et résultats d'examens
- ☐ Carte d'anticoagulation
- ☐ Attestation du groupe sanguin
- ☐ Passeport d'allergie, certificat de vaccination et éventuellement d'autres cartes médicales
- ☐ Résultats de laboratoire
- ☐ ECG
- ☐ Programme alimentaire et diététique
- ☐ Directives anticipées
- ☐ Cette brochure d'information

Effets personnels
- ☐ Agenda avec adresses et numéros de téléphone
- ☐ Articles de toilette
- ☐ Pyjama ou chemise de nuit, sous-vêtements
- ☐ Pantoufles «antidérapantes»
- ☐ Peignoir
- ☐ Vêtements confortables, survêtement
- ☐ Lecture, aide à la lecture
- ☐ Appareil auditif
- ☐ Valise préparée pour la réadaptation ou la cure après le séjour en clinique

À apporter en sus:

Opération du genou, du pied ou de la hanche

- ☐ Bonnes chaussures fermées et assez grandes (si possible genre baskets)
- ☐ Pantalon de gymnastique (court)
- ☐ Chaussettes
- ☐ Béquilles (peuvent être achetées à la clinique)

Opération de l'épaule

- ☐ T-shirts ou chemises amples (plus faciles à enfiler et retirer)
- ☐ Survêtement confortable
- ☐ Chaussures d'intérieur (pantoufles)

Opération du dos

- ☐ Survêtement confortable
- ☐ Chaussures fermées

Opération des varices

- ☐ Bas de contention à varices adaptés, prescrits par le médecin, à enfiler avec des gants (si vous en possédez)
- ☐ Chaussures d'intérieur (pantoufles)

À la sortie de la clinique

- ☐ Respecter l'heure de sortie de 10 heures