

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 PRIVÉ SERVICE LINE 0842 444 222

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



900 679 1500 01/24 bc medien ag LI

HIRSLANDEN
KLINIK LINDE
CLINIQUE DES TILLEULS

HIRSLANDEN *Privé*

INFORMATIONS À L'ATTENTION DES PATIENTES ET PATIENTS HOSPITALISÉS

«VOUS AVANT TOUT»

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

TABLE DES MATIÈRES

3	Bienvenue
5	Un suivi personnalisé
8	Avant l'entrée en clinique
9	Entrée
11	Avant l'intervention L'intervention Anesthésie
14	Après l'intervention
15	Le séjour
20	Visiteurs
21	La sortie
23	Informations médicales
25	Informations légales
27	La liste de contrôle
30	Adresses et numéros de téléphone
31	Vos notes

BIENVENUE À LA CLINIQUE DES TILLEULS



Chère patiente Hirslanden Privé, Cher patient Hirslanden Privé,

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.

Notre offre s'étend par conséquent bien au-delà des prestations médicales et de soins de premier ordre. 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 et de bon goût, 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

LANDEN



UN SUIVI PERSONNALISÉ

Hirslanden Privé

Avec Hirslanden Privé, les patientes et patients disposant d'une assurance privée profitent d'une offre de

services étendue. Vous trouverez un aperçu des prestations complémentaires sur www.hirslanden.ch.

AVANT VOTRE ADMISSION À LA CLINIQUE



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



- Conseils et organisation de divers services de santé par la Hirslanden Privé Service Line, joignable au numéro **+41 842 444 222**



- Accueil personnel, accompagnement jusqu'à la chambre du patient

À LA CLINIQUE



- Accès prioritaire aux prestations médicales



- Chambre individuelle confortable, bien équipée



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



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



- Personnel soignant diplômé comme interlocuteur lors du traitement et des soins



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



- Planification individuelle des rendez-vous pour les consultations, le traitement, les examens de diagnostic, etc. en fonction de vos souhaits personnels



- Quotidien gratuit de la sélection de la clinique



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



- Réception de votre carte Hirslanden Privé personnelle



- Conseils et organisation de divers services de santé par la Hirslanden Privé Service Line, joignable au numéro **+41 842 444 222**



- Profitez de vos avantages spéciaux Hirslanden Privé auprès de nos partenaires

APRÈS LE SÉJOUR EN CLINIQUE



- Peignoir et chaussons Hirslanden Privé (sauf indication contraire du médecin)



- Produits de soins dermatologiques de qualité



- Eau minérale, café, thé et jus de fruits



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



- Réservation de chambres d'hôtel pour les conjoints ou proches



- Service hôtelier quotidien et service Guest Relations



- Accès gratuit à Internet



- Service de blanchisserie gratuit pour les vêtements personnels



- Coiffure, manucure et pédicure gratuites



- Possibilité d'hébergement dans la chambre du patient pour la personne accompagnante



- Service interne d'envoi de courrier privé

AVANT L'ENTRÉE EN CLINIQUE

Documents nécessaires

Veillez 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 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 informons préalablement. Nous partons du principe que vous connaissez les réserves et les limitations du choix de l'hôpital figurant dans votre police.

Intervention avec anesthésie

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

Veillez 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.

Vos souhaits et questions

Si vous avez des besoins spécifiques, veuillez en informer le plus tôt possible le service d'admission des patients au numéro +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 numéro +41 32 366 43 37.

Liste de contrôle pour l'entrée en clinique

Veillez tenir compte de la liste de contrôle aux pages 27 et 28.

ENTRÉE EN CLINIQUE

Entrée en clinique

Veillez vous présenter à la réception lors de votre entrée en clinique. Il est possible que votre admission ait lieu à la clinique de jour pour des raisons d'organisation. Dans ce cas, 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. En cas d'entrée le jour de l'opération, 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 très important pour nous. Il peut cependant s'avérer nécessaire de reporter votre entrée en clinique en cas d'admission 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

Veillez 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. L'armoire de votre chambre contient un coffre-fort pour vos effets personnels et de petites sommes d'argent. 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 demandons 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.

Veillez 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

Le personnel soignant vous conduira, dans votre lit, 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.



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 péri-dural, situé entre le canal rachidien et l'enveloppe de la moelle épinière (anesthésie péri-durale). 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 aujourd'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 Intermediaire 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 Intermediaire Care sont autorisées de 12h00 à 20h00, en accord avec le personnel soignant.

Veillez vous mettre d'accord avec vos proches, afin de désigner la personne qui pourra se renseigner sur votre état de santé. Cette personne, 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 le pronostic.



Ci-dessus: Privé-Suite

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 réservées à nos patientes et patients de la division privée sont esthétiques, spacieuses et joliment aménagées, avec un parquet de haute qualité et une grande baie vitrée. Chaque chambre dispose d'une salle de bains privative avec WC et douche.

Le petit plus

Nos patientes et patients de la division privée reçoivent un nécessaire de toilette exclusif comprenant des produits de soins corporels de grande qualité. Sur demande, nous mettons à votre disposition des pantoufles et un peignoir.

Guest Relations

Outre le personnel soignant, nos collaboratrices et collaborateurs spécialement formés du service Guest Relations de la Clinique des Tilleuls se tiennent également à votre disposition pour vous assister personnellement dans tous les domaines non médicaux. Vous recevrez la visite de notre service Guest Relations au début de votre séjour.

Lit

Veillez contacter le personnel soignant ou le service Guest Relations si vous souhaitez du linge de lit supplémentaire, tel que des oreillers en plus, du matériel de positionnement ergonomique ou une rallonge de lit.

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 +41 32 366 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 22h à 7h). En revanche, vous pouvez passer des appels à l'extérieur 24h/24. Les appels en Suisse sont gratuits.

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 Guest Relations.

iPad

Si nécessaire, nous vous prêtons volontiers un iPad. Veuillez vous adresser à cet effet au service Guest Relations.

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 Guest Relations 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 Guest Relations.

Restaurant des Tilleuls

Le Restaurant des Tilleuls se trouve au rez-de-chaussée. Veuillez vous adresser au service Guest Relations 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 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. Notre service Guest Relations se fera un plaisir de vous aider en cas de questions.

Horaires des repas

petit déjeuner, de 7h45 à 8h30
repas de midi, de 11h45 à 13h
repas du soir, de 17h45 à 19h

Repas à emporter

Si vous souhaitez des repas à emporter, veuillez vous adresser au service Guest Relations.

Boissons

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

Machine à café

Une machine à café Nespresso est à votre disposition dans votre chambre.

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. En cas de besoin, le service Guest Relations s'en chargera pour vous.

Distributeur de snacks

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

Service de blanchisserie

La Clinique des Tilleuls met gratuitement à votre disposition un service de blanchisserie. Veuillez vous adresser au service Guest Relations 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

Si vous le souhaitez, un coiffeur externe peut venir vous coiffer dans votre chambre. Nous pouvons également vous proposer un service de manucure ou pédicure professionnel. Ces prestations sont gratuites pour vous. Veuillez vous adresser au service Guest Relations pour fixer un rendez-vous.

Lounge

Un lounge est à votre disposition au premier et au deuxième étage du bâtiment 17. Vous pouvez y recevoir des visites professionnelles et privées



Ci-dessus: Isabelle Zaugg, infirmière diplômée

dans un cadre discret. Veuillez vous adresser au service Guest Relations pour toute réservation.

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 2^e 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 horaires de visite sont personnalisés. Si vous ne souhaitez pas recevoir de visite pendant un certain temps, veuillez en informer le service Guest Relations.

Visites et appels téléphoniques en unité Intermediaire Care et en salle de réveil

Les visites dans l'unité Intermediaire 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.

Possibilité d'hébergement

La personne qui vous accompagne a la possibilité de passer la nuit gratuitement dans votre chambre et de prendre le petit-déjeuner avec vous. Nous pouvons également réserver une chambre d'hôtel pour vos proches dans la région. Veuillez vous adresser au service Guest Relations pour l'organisation.

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.

En tant que patiente et patient de la division privée, vous avez la possibilité de commander gratuitement deux repas par séjour pour les personnes qui vous rendent visite. Veuillez vous adresser au service Guest Relations pour plus de détails.



Ci-dessus: Rita Urfer, collaboratrice du service hôtelier

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. La durée du séjour et l'heure de sortie sont discutées avec vous. Le jour de votre sortie, vous voudrez bien libérer votre chambre pour 11h 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 personnel soignant.

Annnonce du départ

Lors de votre sortie, nous vous prions d'en informer votre infirmière ou infirmier.

Votre départ

Le jour de votre départ, vous recevez un ticket pour sortir du parking souterrain, ou nous vous offrons un bon pour un trajet en taxi dans un rayon de 30 km.

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 (Spitex) ou si vous avez besoin d'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 carte de membre personnalisée Hirslanden Privé

Vous recevrez votre carte personnalisée dans un délai de deux à trois semaines après votre séjour en clinique. Elle comporte votre numéro de membre et le numéro de téléphone de la Hirslanden Privé Service Line.

Hirslanden Privé Hospital Care

Afin que vous puissiez vous concentrer pleinement sur votre rétablissement, la Hirslanden Privé Service Line, joignable au **T +41 842 444 222**, vous propose tout un ensemble de services*.

La Hirslanden Privé Service Line organise les services suivants:

- Soins à domicile et assistance extérieure
- Aides spéciales, par ex. aides à la déambulation ou fauteuils roulants
- Service d'achats de toutes sortes
- Livraison de médicaments
- Service de transports de toutes sortes, y compris service de limousine
- Entretien de l'appartement et de la maison
- Jardinage
- Nettoyage

Hirslanden Privé Health Care

Joignable au **T +41 842 444 222**, la Hirslanden Privé Service Line vous dit tout sur les services de santé*.

La Hirslanden Privé Service Line

- vous met en relation avec nos médecins par le biais de rendez-vous médicaux;
- vous soutient si vous désirez obtenir un second avis;
- vous conseille pour toutes vos questions de santé;
- coordonne pour vous des séjours de cure et de rééducation.

Hirslanden Privé Kids Care

Hirslanden Privé Kids Care est un service unique* pour l'accueil des enfants de 3 mois à 16 ans.

En cas de maladie ou d'accident, la Hirslanden Privé Service Line, joignable au **T +41 842 444 222**, organise au plus vite un rendez-vous médical pour votre enfant ou envoie à votre domicile, en moins de quatre heures, une personne compétente et expérimentée.

La Hirslanden Privé Service Line met également à votre disposition une maman de jour qualifiée et expérimentée lorsque vous avez besoin d'aide pour vous occuper de votre enfant en bonne santé, en cas de rendez-vous chez le médecin ou de séjour à l'hôpital, de garde pendant les vacances ou si vous avez simplement envie de passer un moment en couple.

Votre avis est important pour nous

Nous mettons tout en œuvre pour que vous vous sentiez bien chez Hirslanden, tant sur le plan médical 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». En tant que patiente ou patient assuré en division privée, vous êtes libre de choisir votre médecin, vous pouvez faire part de vos préférences pour les rendez-vous et vous profitez de prestations supplémentaires.

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.

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

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 ou le responsable du service se tient à la disposition de nos patientes et patients assurés en division privée en tant que personne de référence.

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'examen 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»
- 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 11 heures



