

VOTRE SÉJOUR À LA KLINIK PERMANENCE

L'EXPERTISE EN TOUTE CONFIANCE.

CONTENU

MERCI DE BIEN VOULOIR REMPLIR ET EMMENER LES DOCUMENTS D'ANESTHÉSIE AINSI QUE LES CHECK-LISTES LORS DE VOTRE ADMISSION À LA CLINIQUE.

FORMULAIRES D'ANESTHÉSIE

<input checked="" type="checkbox"/> QUESTIONNAIRE D'ANESTHÉSIE	2
<input checked="" type="checkbox"/> INFORMATION ET CONSENTEMENT À L'ANESTHÉSIE	2

POUVEZ-VOUS QUITTER LA CLINIQUE LE JOUR DE L'ADMISSION? INFORMATIONS POUR LES PATIENTS AMBULATOIRES

AVANT L'ADMISSION	6
ADMISSION ET INTERVENTION	6
SORTIE	6
<input checked="" type="checkbox"/> CHECK-LIST POUR LES PATIENTS AMBULATOIRES	7

RESTEZ-VOUS AU MOINS UNE NUIT À LA CLINIQUE? INFORMATIONS POUR LES PATIENTS STATIONNAIRES

AVANT L'ADMISSION	10
ADMISSION ET INTERVENTION	14
SÉJOUR ET PRESTATIONS	15
MODÈLE DE SOINS	15
SORTIE	18
<input checked="" type="checkbox"/> CHECK-LIST POUR L'ADMISSION POUR PATIENTS STATIONNAIRES	20
<input checked="" type="checkbox"/> CHECK-LIST POUR LA SORTIE POUR PATIENTS STATIONNAIRES	21

AVEZ-VOUS D'AUTRES QUESTIONS? INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

CE QUE VOUS POUVEZ ATTENDRE DE NOUS	24
PRESTATIONS MÉDICALES ET DE SOINS	24
SERVICES D'HÔTELLERIE	25
COUVERTURE D'ASSURANCE, DÉPÔT ET FACTURE	26
DIRECTIVE ANTICIPÉE DU PATIENT	27
OFFRE DE CONSEIL	28
QUALITÉ	28
PHYSIOTHÉRAPIE	29
NOTRE ENGAGEMENT EN FAVEUR DU SPORT	29
NOS SPÉCIALITÉS MÉDICALES	30
AUTRES CLINIQUES ET CENTRES MÉDICAUX	31
CONTACTS ET HORAIRES D'OUVERTURE	35



Notfallstation
Zürich westportal



CHÈRE PATIENTE, CHER PATIENT,

Au nom des collaboratrices et collaborateurs de la Klinik Permanence, je vous souhaite la bienvenue et vous remercie d'avoir choisi notre clinique.

Chez nous, vous trouverez les conditions optimales pour un traitement compétent et personnalisé. Nous mettons tout en oeuvre pour que vous vous sentiez bien chez nous.

Des spécialistes compétents, une technologie moderne et un suivi individuel nous permettent d'offrir une médecine et des soins de haute qualité. L'excellence du service d'hôtellerie et une atmosphère familiale viennent compléter cette offre.

Ce guide vous aidera à préparer votre séjour. Il contient des informations importantes pour les patients ambulatoires et stationnaires. Lisez attentivement les explications et emmenez avec vous la brochure ainsi que tous les formulaires complétés lors de votre admission.

Pour toute question ou demande, n'hésitez pas à vous adresser à notre service d'admission des patients au +41 31 990 44 19.

Je vous remercie de la confiance que vous nous accordez et vous souhaite un agréable séjour et un prompt rétablissement.

DANIEL FREIBURGH AUS
Direktor Klinik Permanence

Lors de votre admission à la clinique, nous vous prions de bien vouloir remplir et emmener le questionnaire d'anesthésie ci-joint. Ceci nous permettra de faciliter votre séjour.

INFORMATIONS POUR PATIENTS AMBULATOIRES

Après une intervention médicale, les patients ambulatoires peuvent en règle générale rentrer chez eux le jour même. Dans ce chapitre, vous trouverez des informations sur le déroulement de votre séjour.

AVANT L'ADMISSION

Le service d'admission des patients est à votre disposition au +41 31 990 44 19. Vous pouvez appeler ce même numéro la veille de votre admission à partir de 14h pour connaître l'heure exacte de votre admission. Si votre admission a lieu un lundi, nous vous prions de nous contacter le vendredi précédent à partir de 14h.

Formulaire d'admission et garantie de prise en charge

Veillez nous envoyer votre formulaire d'admission afin que nous puissions demander la garantie de prise en charge à votre assurance. N'oubliez pas d'indiquer le nom de votre assurance maladie/accident et votre couverture. Vous trouverez des informations complémentaires à la page 26.

Anesthésie

Veillez remplir et emmenez avec vous le questionnaire d'anesthésie ci-joint et tous les autres documents médicaux lors de la consultation d'anesthésie ou de votre admission à la clinique.

Préparation personnelle

Veillez remplir la check-list ci-contre pour préparer votre admission et respecter les quelques points suivants pour la préparation:

- Informez immédiatement votre médecin traitant en cas d'affections des voies respiratoires supérieures ou d'autres affections fébriles.
- Vous pouvez consommer des aliments légers jusqu'à six heures avant votre admission et des liquides clairs (par ex. eau, thé, pas de produits laitiers) jusqu'à deux heures avant l'entrée; ensuite, vous ne devez plus boire ni manger.
- Douchez-vous et n'utilisez ensuite plus de maquillage ou de produits de soin du corps.
- Ôtez vos pinces à cheveux, bijoux ou piercings. Si les piercings ne peuvent être retirés, vous devez signer une attestation.
- En cas d'opération de la main, du bras, du pied ou de la jambe, veuillez retirer le vernis à ongle.
- Selon le type d'intervention, un rasage de la zone opérée est nécessaire.

Médicaments

Veillez emmener vos médicaments habituels dans leur emballage d'origine. Si vous ne savez pas quels médicaments vous avez le droit de prendre avant votre admission, veuillez contacter votre médecin.

Objets de valeur

Nous vous prions de ne pas emmener d'objets de valeur ou de grandes quantités d'argent. La clinique décline toute responsabilité pour ces objets. Chaque chambre dispose d'un coffre-fort.

ADMISSION ET INTERVENTION

Veillez vous présenter à la réception de la clinique à l'heure d'admission convenue. Vous serez ensuite accueilli par nos spécialistes, qui vous prépareront pour l'examen ou l'opération. Ils vous informeront si vous devez retirer vos prothèses, lentilles de contact et appareils auditifs avant l'examen ou l'opération.

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

SORTIE

Après une intervention ambulatoire, vous pouvez rentrer chez vous, à condition que votre état soit stable. L'heure précise de votre sortie est déterminée par vos médecins. Vous ne devriez quitter la clinique qu'en étant accompagné d'une personne adulte, que vous pouvez joindre dans les 24 prochaines heures. La conduite d'un véhicule est interdite pendant cette durée, ainsi que le maniement de machines dangereuses. Des décisions importantes ne devraient pas être prises pendant cette journée.

CHECK-LIST

POUR PATIENTS AMBULATOIRES

À FAIRE AVANT LE SÉJOUR À L'HÔPITAL

- Envoyer le formulaire d'admission et la copie de l'attestation d'assurance à la clinique
- Clarification de la prise en charge des coûts par l'assurance-accidents et/ou l'assurance-maladie
- Remplir le questionnaire d'anesthésie (première page du rabat)
et l'emmener à la consultation d'anesthésie
- Organiser une personne accompagnante et le transport pour le chemin à votre domicile

À EMMENER À LA CLINIQUE

Medicaments

- Médicaments prescrits par votre médecin dans leur emballage d'origine
- Carte de médicaments

Documents (si disponible)

- La présente brochure et le questionnaire d'anesthésie rempli (voir ci-joint)
- Radiographies et résultats d'examens
- Résultats de laboratoire
- Carte de groupe sanguin
- Carte d'anticoagulant (carte Quick)
- ECG
- Certificat de prophylaxie de l'endocardite
- Livret de contrôle du diabète
- Plans d'alimentation et de régime
- Carte d'allergie
- Certificat de vaccination
- Directive anticipée du patient

Effets personnels

- Lecture, lunettes de lecture
- Téléphone portable avec chargeur
- Pièces de monnaie
- Agenda avec adresses et numéros de téléphone

Nous accordons une grande importance à un accompagnement personnalisé et individuel. Vous pouvez faire confiance à des concepts modernes et une expérience de longue date. Votre sécurité et votre bien-être sont au centre de nos préoccupations.





INFORMATIONS POUR PATIENTS STATIONNAIRES

Dans ce chapitre, vous trouverez des informations sur le déroulement de votre examen ou de votre opération.

AVANT L'ADMISSION

Le service d'admission des patients est à votre entière disposition pour toutes vos questions d'organisation au +41 31 990 44 19. Vous pouvez appeler ce même numéro la veille de votre admission à partir de 14h pour connaître votre heure exacte d'admission. Si votre admission a lieu un lundi, nous vous prions de vous renseigner sur votre heure d'admission le vendredi précédent à partir de 14h également.

Informez immédiatement votre médecin traitant en cas d'affections des voies respiratoires supérieures ou d'autres affections fébriles.

Upgrade

Nous vous établissons avec plaisir une offre relative à un upgrade lors de votre hospitalisation. Cette offre, personnelle et adaptée à vos besoins, vous aidera à décider si vous souhaitez en bénéficier. Notre service d'admission des patients se tient à votre entière disposition pour toutes vos questions, au +41 31 990 44 18.

Formulaire d'admission et garantie de prise en charge

Veillez nous envoyer votre formulaire d'admission afin que nous puissions demander la garantie de prise en charge à votre assurance. N'oubliez pas d'indiquer le nom de votre assurance maladie/accident et votre couverture. Vous trouverez des informations complémentaires à la page 26.

Anesthésie

Pour que l'anesthésie se déroule de la manière la plus sûre et la plus agréable pour vous, les informations sur votre état de santé sont primordiales pour nous. Nous vous prions donc de remplir consciencieusement et intégralement le formulaire qui se trouve au recto de la page de couverture et de l'emmener avec vous lors de la consultation d'anesthésie. Par ailleurs, nous vous remercions d'emmener aussi les autres documents médicaux tels que résultats de laboratoire, comptes rendus de médecin traitant etc. Sur la première page du rabat, vous trouverez aussi le formulaire d'information et de consentement concernant l'anesthésie. Dès que votre médecin anesthésiste aura

discuté avec vous de la méthode optimale d'anesthésie et des éventuels risques et effets secondaires, il vous sera demandé de le signer.

Si vous ne venez à la clinique que le jour de votre admission, nous vous prions de vous rendre d'abord à la consultation d'anesthésie. Veuillez convenir d'un rendez-vous en téléphonant à notre réception au +41 31 990 41 11. La consultation doit avoir lieu au plus tôt 14 jours et au plus tard un jour avant l'opération.

Préparation personnelle

Sur la page 20, vous trouverez une check-list avec des informations importantes qui vous faciliteront la préparation de votre prochain séjour. Informez immédiatement votre médecin traitant en cas d'affections des voies respiratoires supérieures ou d'autres affections fébriles.

Objets personnels et objets de valeur

Nous vous prions de ne pas emmener d'objets de valeur ou de grandes quantités d'argent à la clinique. La clinique décline toute responsabilité pour ces objets. Vous disposez dans votre chambre d'une armoire avec un casier verrouillable pour vos objets personnels ou de petites sommes d'argent. Vous pouvez déposer des objets personnels dans le coffre-fort à la réception contre une quittance.

Médicaments

Afin de garantir au mieux votre médication pendant la durée de votre hospitalisation, nous vous prions de bien vouloir apporter votre plan de traitement médicamenteux actuel et les médicaments que vous prenez actuellement dans leur emballage d'origine et ce, afin d'en faire l'inventaire. Les boîtes de médicaments déjà préparées (comprimés déjà conditionnés) ne sont pas adaptées.

Besoins particuliers

Nous vous prions de nous informer si vous avez des besoins particuliers – notamment un lit extra-long – ou des questions relatives à l'organisation. Vous pouvez joindre les personnes responsables au +41 31 990 44 19 ou par e-mail à info.permanence@hirslanden.ch.

**« IL EST IMPORTANT POUR MOI QUE LES PATIENTS
SE SENTENT BIEN À LA KLINIK PERMANENCE.
C'EST POURQUOI JE M'OCCUPE PERSONNELLEMENT
DE LEURS DEMANDES. »**

Susana Maria Pereira Da Costa
Collaboratrice Guest Relations



ADMISSION ET INTERVENTION

Lors de votre admission à la clinique, veuillez vous annoncer à l'accueil. Pour des raisons d'organisation, il est possible que vous soyez admis à la clinique de jour ou dans l'unité de surveillance. Dans ce cas, vous pourrez vous installer dans votre chambre après l'intervention. Les dates des examens médicaux seront déjà définies avant votre admission. Veuillez noter qu'en tant qu'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. Lors 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 de nous en informer au moins 24h 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. Les coûts des rendez-vous manqués ne sont pas pris en charge par les assurances-maladie.

Avant l'examen ou l'opération

Le médecin traitant discute avec vous du déroulement de l'opération. L'anesthésiste discute par ailleurs avec vous de la méthode d'anesthésie optimale. Vos souhaits sont pris en compte dans la mesure du possible.

Le personnel soignant vous informe en temps utile des préparations supplémentaires. Veuillez noter les points suivants pour la préparation personnelle de l'intervention :

- Vous devez généralement être à jeun avant l'opération. Cela signifie que jusqu'à six heures avant votre admission vous pouvez consommer des aliments légers et que jusqu'à deux heures avant des liquides clairs (par ex. eau, thé, mais pas de produits laitiers); ensuite, vous ne devez plus ni boire ni manger. Nos médecins anesthésistes sont à votre disposition pour toute question.
- Douchez-vous et n'utilisez ensuite plus de maquillage ou de produits de soin du corps (lotion pour la peau)
- Ôtez vos boucles d'oreille, bagues, pinces à cheveux, colliers et autres bijoux ou piercings.
- Le spécialiste vous informe au cas où vous devez retirer vos prothèses dentaires, prothèses partielles, lentilles de contact et appareils auditifs avant l'examen ou l'opération.

- En cas d'opération de la main, du bras, du pied ou de la jambe, veuillez retirer le cas échéant le vernis à ongle.
- Selon le type d'intervention, un rasage de la zone opérée est nécessaire.

La sécurité du patient est la priorité absolue chez nous. Afin qu'elle soit garantie tout au long du processus de traitement, nous contrôlons la sécurité du patient lors de tous les traitements opératoires.

En vue de préparer l'anesthésie, avant l'intervention, vous recevez du personnel soignant qui s'occupe de vous les médicaments prescrits. Dès que vous les avez pris, vous ne devez plus quitter votre lit seul.

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. Lors d'une opération, le personnel soignant vous amène au bloc opératoire dans votre lit. L'anesthésiste vous y accueille. Les méthodes d'anesthésie sont adaptées de manière optimale à votre état de santé ainsi qu'à la nature et à la durée de l'intervention. Il existe les types d'anesthésie suivants :

Anesthésie générale (narcose complète)

La conscience et la perception de la douleur sont provisoirement neutralisées dans tout le corps à l'aide de divers médicaments. Une anesthésie générale peut être utilisée pour les interventions sur toutes les parties du corps.

Anesthésie locale (narcose partielle)

Dans de nombreuses opérations, on a la possibilité de rendre insensible à la douleur uniquement la partie du corps concernée par l'opération, grâce à un anesthésique local (médicament pour l'anesthésie locale). Les nerfs dans le dos à proximité de la moelle épinière ou un peu plus loin dans les bras et les jambes sont provisoirement anesthésiés. Il existe différentes méthodes d'anesthésie locale :

Dans le cas de l'**anesthésie spinale et péridurale**, qui est effectuée dans le dos, toute la partie inférieure du corps devient provisoirement insensible à la douleur.

Pour les opérations de l'épaule, les faisceaux nerveux dans le cou sont rendus insensibles avec ce que l'on appelle un **bloc interscalénique**.

Dans le cas d'un **bloc axillaire**, les nerfs responsables du bras et de la main sont bloqués au niveau de l'aisselle.

Avec un **bloc ischémique** ou un bloc **fémoro-poplité**, la jambe sous le genou est rendue insensible à la douleur pour l'intervention.

L'**anesthésie locale intraveineuse** supprime les douleurs lors des petites interventions sur les mains. Dans cette méthode, l'anesthésique local est injecté directement dans les vaisseaux sanguins du bras après avoir noué une manchette autour de celui-ci.

Dans toutes les formes d'anesthésie locale, pendant le déroulement de l'opération vous pouvez rester éveillé, écouter de la musique avec des écouteurs ou prendre un médicament pour vous détendre. La Klinik Permanence met un répertoire musical à votre disposition. Il n'est pas possible d'écouter sa propre musique sur ses propres appareils. Selon l'intervention et si vous le souhaitez, vous pouvez suivre le déroulement de l'examen ou de l'opération sur un écran.

Pendant toute l'intervention, l'équipe du bloc opératoire veille à votre sécurité et à votre bien-être.

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. Votre état de santé est surveillé 24h/24 à l'aide d'une technologie moderne. Votre anesthésiste est responsable de votre bien-être au cours des premières heures et décide avec votre médecin traitant à quel moment vous devez être transféré dans l'unité de soins. Veuillez noter que dans l'unité de surveillance, vous ne pouvez pas bénéficier d'un lit conformément à votre statut d'assurance. Après certaines interventions ou certains examens sous anesthésie locale, vous êtes transféré directement dans votre chambre.

Le médecin traitant vous informe dans les meilleurs délais du déroulement de l'opération. Vos proches peuvent demander de vos nouvelles à tout moment par téléphone.

Douleurs post-opératoires

Il existe aujourd'hui des méthodes de traitement très efficaces contre la douleur. Parallèlement à divers médicaments administrés par voie orale ou par injection, nous utilisons si nécessaire des cathéters antidouleurs spéciaux pour un traitement direct de la douleur. L'équipe contrôle le résultat de la thérapie lors de visites quotidiennes.



SÉJOUR ET PRESTATIONS

Suivi médical

Nos médecins accrédités sont tous des spécialistes expérimentés, qui vous garantissent un suivi médical optimal. Vous pouvez ainsi choisir votre médecin traitant en toute confiance. Les médecins accrédités effectuent les diagnostics, les interventions et les 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 24h/24.

En règle générale, votre médecin traitant vous rendra visite chaque jour pour répondre à vos questions et discuter avec vous et avec l'équipe soignant du suivi ultérieur. Les horaires de visite ne sont pas fixes.

Soins

En tant que patient, vous êtes au centre de nos actions. 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. Les assurés privés sont pris en charge, pendant toute la durée de leurs séjours, par les mêmes infirmiers diplômés.

L'équipe soignante s'oriente en principe sur la routine journalière suivante :

Dès 7h	Réveil par l'infirmier responsable. Contrôle de la pression artérielle, du pouls et de la température, évent. contrôle de poids, prises de sang prescrites
Dès 7h30	Petit déjeuner, journaux, thé
Dès 11h30	Déjeuner
Dès 14h30	Soins au patient alité
Dès 17h30	Souper

Des examens, traitements et soins individuels sont effectués en concertation avec l'infirmier responsable entre les horaires fixes. Pour tenir compte des besoins individuels des patients privés et éviter de trop long temps d'attente, le personnel soignant organise le déroulement de la journée de manière flexible. L'infirmier compétent vous informera des traitements prescrits par le médecin (dans votre chambre ou en salle de physiothérapie selon le type de traitement).

Vous êtes sous la responsabilité d'un infirmier 24h/24. Les soins sont organisés en trois équipes de travail :

7h00-16h00	Equipe du matin
14h30-23h00	Equipe du soir
22h30-7h15	Equipe de nuit

Vous n'êtes autorisé à quitter l'enceinte de l'hôpital que sous votre propre responsabilité et après entente avec le médecin traitant.



MODÈLE DE SOINS

Notre personnel soignant s'oriente sur le modèle de soins des cliniques Hirslanden de Berne. Ce modèle inclut les principes centraux suivants :

L'individu est au centre de notre action.

Nos soins sont basés sur la confiance et l'estime. Nous intégrons toutes les ressources à notre disposition pour que le patient bénéficie du traitement optimal. Nous prenons en compte les besoins individuels et préférences des patients et de leurs proches dans la mesure du possible.

Des soins professionnels et efficaces

Notre travail repose sur une collaboration respectueuse avec tous les groupes professionnels impliqués et nous avons une culture du dialogue ouverte et directe. Les processus de soins sont mis en œuvre de manière ciblée dans notre travail quotidien et nous favorisons ainsi l'efficacité du traitement. Nous attachons une grande importance à la formation continue régulière. Par ailleurs, nous formons en permanence de nouveaux spécialistes pour l'avenir.

Sécurité des patients

L'utilisation consciencieuse de schémas, de check-lists et de contrôles permanents nous permet de garantir la sécurité du patient. Nous organisons l'environnement du patient en tenant compte des connaissances les plus récentes en matière de sécurité et utilisons des techniques et matériels actuels. Le processus de traitement est optimisé en permanence grâce aux nouvelles connaissances dans le domaine des soins.

Une qualité de soins optimale

Le système de soins intégraux nous permet d'assurer une continuité élevée dans l'accompagnement des patients. Nous respectons les directives en matière de soins, les instructions pratiques et les concepts régulièrement actualisés grâce à l'évolution des soins. Des contrôles de qualité permanents nous permettent de garantir la meilleure qualité de soins possible.

Hôtellerie

Guest Relations

Nos collaborateurs Guest Relations vous souhaitent la bienvenue et vous accompagnent dans votre chambre. En tant que patient privé, vous bénéficiez d'un service particulier, en ce sens que les collaborateurs Guest Relations se préoccupent de vos demandes et vos souhaits pendant votre séjour en clinique.

Chambre

Nos chambres à un et deux lits pour assurés privés et semi-privés sont équipées de douche et WC. Des chambres de deux ou quatre lits sont disponibles pour les assurés en division commune; douche et WC se situent dans le couloir. Le lit peut être réglé électriquement (hauteur totale, hauteur de la partie tête et pied de lit) et peut être allongé si nécessaire. Des serviettes en éponge sont à votre disposition. Sur demande, vous pouvez obtenir un sèche-cheveux dans le service. Les assurés privés trouveront un peignoir et des pantoufles dans l'armoire.

Radio/TV

Un téléviseur dans votre chambre permettra la réception d'un vaste choix de programmes radio et TV. Par égard pour les autres patients, veuillez toujours régler le son de la radio ou de la télévision à un niveau modéré. Des écouteurs vous sont remis à l'admission.

Les patients privés et semi-privés bénéficient de l'offre TV gratuitement. Les assurés en division commune paient une participation aux frais de CHF 8/jour et au max. CHF 50 par séjour.

Téléphone

Un numéro de ligne directe pour le téléphone de votre chambre vous sera attribué lors de votre admission. Vous êtes ainsi joignable via le numéro de ligne directe de votre chambre. Les téléphones mobiles ne sont pas autorisés dans certaines zones. Nous vous prions de tenir compte des panneaux d'indication.

Internet

A la Klinik Permanence, vous bénéficiez d'une connexion internet gratuite, soit sans fil (WLAN) ou soit par câble. Toutes les chambres des patients sont équipées d'un accès Internet à haut débit. Un câble de connexion et d'autres informations vous seront remis par les collaborateurs Guest Relations ou à la réception. Sur demande, nous mettons à la disposition des patients privés un ordinateur portable ou un iPad ainsi qu'une imprimante mobile.

Courrier

Nous vous apportons vos lettres, fax, colis et fleurs dès que possible dans votre chambre. Vous pouvez confier votre propre courrier à l'infirmier qui s'occupe de vous ou à la réception. Nous vous transmettons les e-mails envoyés à la clinique qui vous sont adressés.

Journaux

Les patients semi-privés et privés choisissent gratuitement soit «Der Bund» soit le «Berner Zeitung». Le dimanche, vous recevez le «Sonntagszeitung». Veuillez signaler à l'équipe Guest Relations si vous souhaitez un autre journal.

Sortie du service

Veuillez informer le personnel soignant si vous souhaitez sortir du service. Vous n'êtes autorisé à quitter l'enceinte de l'hôpital que sous votre propre responsabilité et après entente avec votre médecin et le personnel soignant.

Fumeurs

Veuillez noter que toute la clinique est un espace non-fumeur. En cas de non-respect, le nettoyage spécial de la chambre vous sera facturé. Vous pouvez uniquement fumer sur la terrasse du toit au 3^e étage.

Protection incendie

Pour votre sécurité, nous avons équipé toute la clinique d'un système de protection incendie automatique et de voies d'évacuation clairement signalées.

Gastronomie

Menus au choix

Nos menus très variés sont fraîchement préparés tous les jours à base de produits de saison en tenant compte des connaissances les plus récentes en matière de conseils nutritionnels. Sur demande ou sur prescription médicale, vous recevrez nos menus diététiques ou végétariens. En plus des menus quotidiens, nous vous proposons une offre variée de plats à la carte.

Les collaborateurs du Room Service vous conseilleront volontiers dans le choix du menu. Ils prennent chaque jour vos commandes. Nos conseillers en nutrition sont à votre disposition pour répondre à vos questions relatives à l'alimentation. Veuillez vous adresser au Room Service ou au personnel soignant.

Cafétéria

Horaires d'ouverture :

Du lundi au samedi de 7h30 à 20h30

Le dimanche de 10h à 18h30

Nous nous ferons un plaisir de servir les patients et leurs hôtes. La cafétéria est aussi utilisée par notre personnel. Lorsque vous vous rendez à la cafétéria veuillez vous vêtir d'un pantalon de jogging ou d'un peignoir. Les visites en chemise d'hôpital ne sont pas autorisées.

Room Service

Les collaborateurs du Room Service vous rendent visite dans votre chambre et prennent vos commandes de menus et de boissons. Vous pouvez également contacter le Room Service par téléphone. Le Room Service est joignable du lundi au vendredi de 7h30 à 19h30 et le samedi/dimanche de 8h à 13h et de 15h30 à 18h.

Service de lits Room Service
1^{er} étage Téléphone 551

Service de lits Room Service
2^e étage Téléphone 552

Kiosque

Vous pouvez acheter des journaux et revues ainsi que des cadeaux dans notre cafétéria.



Visiteurs

Accès et parking visiteurs

Vous trouverez au verso un plan d'accès ainsi que des informations sur les parkings visiteurs.

Hébergement des visiteurs

Pour des raisons de place, l'hébergement des visiteurs sur un lit d'appoint n'est possible que dans les chambres individuelles. Ceci implique une assurance privée ou un upgrade pour les assurés semi-privés et les assurés en division commune. Pour les proches des assurés privés ou des patients avec upgrade, l'hébergement est gratuit. Dans le cas des enfants et jeunes jusqu'à l'âge de 16 ans, un parent peut dormir gratuitement dans la même chambre (petit déjeuner non inclus).

SORTIE

Date de sortie

La date de sortie du patient est définie en concertation avec votre médecin traitant et le personnel soignant. Veuillez quitter votre chambre au plus tard à 10h afin de nous permettre de la préparer pour les nouveaux patients. Les assurés privés ont la possibilité de se faire reconduire chez eux gratuitement par un service de limousine dans un rayon de 30 km. Les collaborateurs de Guest Relations se feront un plaisir de réserver le trajet pour vous.

Annnonce de départ

Nous vous prions de signaler votre départ au personnel soignant et de remettre la fiche de sortie à la réception.

Cures et séjours de rééducation, soins à domicile

Si vous souhaitez un suivi à domicile, discutez-en suffisamment tôt avec votre médecin pour tout organiser. Notre service social vous aidera à planifier la période qui suivra votre séjour à l'hôpital si vous le souhaitez. Vous trouverez de plus amples informations en page 28.

Restauration des visiteurs

Vos visiteurs sont également les bienvenus pendant l'heure du déjeuner ou du dîner. Ils ont le choix entre différents menus du jour ainsi que d'autres offres de restauration et de boisson. Veuillez vous adresser au Room Service.

Heures des visites

À la Klinik Permanence, les horaires des visites sont les suivants: de 10h à 20h30

Fleurs et plantes

Veuillez noter que pour des raisons d'hygiène, les plantes en pot et les arrangements floraux ne sont pas autorisés dans le service des lits.

Délivrance de médicaments et aide

Votre médecin ou votre infirmier vous informera avant votre départ des médicaments que vous devrez prendre. Si vous avez besoin d'une aide après votre intervention (par ex. béquilles, rehausse de WC etc.), la clinique s'en occupera. Si vous avez déjà des béquilles, veuillez les emmener avec vous.

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 la société Press Ganey. À l'issue de votre séjour, vous recevrez un questionnaire de satisfaction, par e-mail ou par courrier. Nous vous remercions de votre soutien.



Nous préparons chaque jour des menus frais et variés pour nos patients. La santé passe aussi par l'estomac.

JÜRIG GERBER
Chef d'équipe cuisine

CHECK-LIST POUR L'ADMISSION POUR PATIENTS STATIONNAIRES

À FAIRE AVANT L'ADMISSION À L'HÔPITAL

- Envoyer le formulaire d'admission à la clinique
- Remplir le questionnaire d'anesthésie (ci-joint) et l'emmener à la consultation d'anesthésie
- Versement d'un dépôt (en l'absence d'une garantie de prise en charge)
- Clarification de la prise en charge des coûts par l'assurance-accidents et/ou l'assurance-maladie
- Conserver les objets de valeurs et bijoux à la maison ou en lieu sûr
- Faire suivre le courrier ou les journaux ou demander qu'ils soient conservés
- Indiquer l'adresse de contact, informer le concierge, les voisins, les proches et l'employeur
- Contrôler l'appartement, vider la boîte aux lettres, arroser les plantes et déposer la clé
- Organiser le trajet jusqu'à la clinique

EMMENER À LA CLINIQUE (SI DISPONIBLE)

Médicaments

- Médicaments prescrits par votre médecin dans leur emballage d'origine
- Carte de médicaments

Documents (si disponible)

- La présente brochure et le questionnaire d'anesthésie remplis (voir ci-joint)
- Radiographies et résultats d'examens Résultats de laboratoire
- Carte de groupe sanguin
- Carte d'anticoagulant (carte Quick)
- ECG
- Certificat de prophylaxie de l'endocardite
- Livret de contrôle du diabète
- Plans d'alimentation et de régime
- Carte d'allergie
- Certificat de vaccination
- Directive anticipée du patient

Effets personnels

- Lecture, lunettes de lecture
- Téléphone mobile avec chargeur
- Pièces de monnaie
- Agenda avec adresses et numéros de téléphone

En cas d'opérations orthopédiques importantes (par ex. prothèse de la hanche ou du genou)

- Chaussures confortables avec bonne tenue et si possible talon bas (par ex. chaussures de sport)
- Survêtement court, T-Shirt
- Pantalon de jogging confortable
- Béquilles (si disponibles)

CHECK-LIST POUR LA SORTIE POUR PATIENTS STATIONNAIRES

Nous voulons vous faciliter le retour au quotidien. Profitez de l'opportunité pour poser aux spécialistes de la clinique toutes les questions nécessaires avant votre sortie.

Questions éventuelles au médecin traitant

- Quand ma sortie est-elle prévue ?
- Une visite médicale a-t-elle encore lieu auparavant ?
- Aurai-je un certificat médical ?
- Quand est prévue la prochaine visite chez le médecin ?

- Aurai-je besoin d'aides comme des béquilles, une attelle, une écharpe etc. à la maison ?
- Combien de temps devrais-je les utiliser ?
- Puis-je les enlever pour prendre ma douche ?
- Quels activités et mouvements sont autorisés, lesquels sont à éviter ?
- Quand et où les fils ou les agrafes seront-ils/seront-elles retiré(e)s ?

- Quels médicaments dois-je prendre ?
- Quand, comment et combien de temps dois-je prendre les médicaments prescrits ?
- Quels peuvent être les effets secondaires ?
- Puis-je continuer à prendre mes propres médicaments ?
- À quoi dois-je faire attention dans mon alimentation ?

- Aurais-je une ordonnance de physiothérapie ?

Questions éventuelles au personnel soignant

- Comment et quand dois-je changer mon pansement ?
- Comment puis-je prévenir les thromboses ?
- Comment puis-je identifier et éviter les signaux de danger ?
- Ais-je besoin d'un soutien après mon séjour à l'hôpital (par ex. soins à domicile, service de repas à domicile) ?

Questions éventuelles aux physiothérapeutes

- Quels mouvements sont autorisés ?
- Quels exercices devrai-je faire à la maison ?

AUTRES QUESTIONS

**L'individu est au centre de notre action.
Respect, confiance, estime et professionnalisme
font partie de notre quotidien.**

Daniel Schwaar

Responsable du département
soins et services péri-opératoires



Grâce à l'innovation, à une communication ouverte et à une réflexion économique, le patient bénéficie d'un traitement optimal.

Claudine Jungo

Responsable gestion du rendement,
gestion de projet et développement
d'entreprise



INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

CE QUE VOUS POUVEZ ATTENDRE DE NOUS

Un séjour en clinique est un événement particulier que nous voulons vous rendre le plus agréable possible. Pour répondre à vos attentes, nous respectons des critères de qualité, de sécurité et de confort très élevés. Nous mettons tout en œuvre pour que vous vous sentiez bien chez nous.

Le tableau ci-dessous vous propose un aperçu de nos prestations médicales, de soins infirmiers et hôtelières pour les patients des différentes catégories d'assurance. Vous pouvez choisir le paquet de prestations correspondant le mieux à vos besoins individuels pendant votre séjour. Nous nous ferons un plaisir d'informer les assurés en division commune et les assurés semi-privés des possibilités d'upgrade.

Nos médecins garantissent aux patients de toutes les classes d'assurance un accompagnement médical de haute qualité répondant aux normes de traitement les

plus récentes. Nous invitons explicitement les patients ayant souscrit une assurance complémentaire à discuter de leurs exigences et de leurs souhaits avec leur médecin traitant avant leur séjour en clinique. Les patients dont la vie est en danger sont toujours traités en priorité quelle que soit la catégorie d'assurance.

Les principaux avantages d'une assurance complémentaire d'hôpital

- Informations préalables complètes touchant au séjour hospitalier
- Traitement personnel par votre médecin de confiance
- Rendez-vous accordé en priorité et délais d'attente courts
- Suivi personnalisé et continu par des infirmiers diplômés
- Chambre avec vue et infrastructure haut de gamme
- Prestations d'hôtellerie exclusives

PRESTATIONS MÉDICALES ET DE SOINS

	Div. privée	Div. semi-privée	Div. commune
Priorité des opérations programmées	Première priorité pour l'obtention des rendez-vous d'admission et d'opération et des lits	Deuxième priorité pour l'obtention des rendez-vous d'admission et d'opération et des lits	Selon l'urgence médicale et la capacité
Visite et suivi par le médecin	Visites et suivi quotidiens par le spécialiste traitant, si possible en présence de l'infirmier, plusieurs fois par jour pendant la phase aiguë	Visites et suivi quotidiens par le spécialiste traitant plusieurs fois par jour pendant la phase aiguë	Visites et suivi quotidiens par le spécialiste traitant ou son remplaçant
Information des proches	Le chirurgien informe personnellement les proches du déroulement de l'opération	Sur demande, le chirurgien informe personnellement les proches du déroulement de l'opération.	Les proches ont la possibilité de se renseigner auprès du chirurgien ou de son remplaçant sur le déroulement de l'opération.
Personnel assurant le suivi	Suivi si possible continu par le même infirmier diplômé	Suivi par un infirmier diplômé et/ou un élève infirmier	Suivi par un infirmier diplômé et/ou un élève infirmier
Déroulement de la journée	Déroulement individuel de la journée: heures de réveil, heures de repos, éviter les temps d'attente. Prise en compte des souhaits de rendez-vous lors des examens et thérapies	Les souhaits particuliers des patients sont pris en compte dans le déroulement quotidien dans la mesure du possible.	Pas de déroulement individuel de la journée
Médicaments non remboursés par la caisse	Soutien pour la garantie de prise en charge		

SERVICES D'HÔTELLERIE

	Div. privée	Div. semi-privée	Div. commune
Chambre	Chambre simple avec salle de bain	Chambre à deux lits Salle d'eau pour deux personnes	Chambre à plusieurs lits Salle d'eau pour plusieurs personnes
TV/radio	TV et radio avec vaste choix de programmes	TV et radio avec vaste choix de programmes	Radio, TV CHF 8.- par jour, au maximum CHF 50.- par séjour
Internet/ordinateur	Utilisation WLAN gratuite Utilisation gratuite de la connexion Internet rapide dans la chambre Ordinateur portable et imprimante mobile sur demande	Utilisation WLAN gratuite Utilisation gratuite de la connexion Internet rapide dans la chambre	Utilisation WLAN gratuite Forfait séjour avec connexion Internet rapide dans la chambre
Nuitée pour les proches des patients	Nuitée sur lit d'appoint gratuite pour un proche	Nuitée dans une chambre à deux lits pas possible	Nuitée dans une chambre à plusieurs lits pas possible
Guest Relations	Suivi par l'équipe Guest Relations		
Petit-déjeuner	Offre standard incluant bircher muesli, œuf brouillé/omelette, assiette de fromage, de viande ou de saumon	Offre standard incluant bircher muesli Les autres souhaits sont payants	Offre standard Les autres souhaits sont payants
Offre de menus	Menu du jour, choix à la carte et spécialités de saison Deux repas visiteur gratuits par séjour	Menu du jour gratuit Choix à la carte et spécialités de saison avec participation financière Un repas visiteur gratuit par séjour	Menu du jour gratuit Choix à la carte et spécialités de saison payants
Fruits	Sur demande, fruits frais dans la chambre tous les jours	Sur demande, fruits frais dans la chambre tous les jours	
Boissons	Eau minérale et boissons sucrées gratuites dans des quantités raisonnables*	Eau minérale et boissons sucrées gratuites dans des quantités raisonnables*	Eau minérale gratuite dans des quantités raisonnables* Boissons sucrées payantes
Café/thé	Gratuits pour les patients et les visiteurs*	Gratuits pour les patients et les visiteurs*	Gratuits lors des repas
Linge	Sur demande, changement quotidien du linge de lit et de toilette	Changement régulier du linge	Changement régulier du linge
Quotidiens	Journal au choix	Quotidien régional BZ ou Bund	Quotidien régional BZ ou Bund payant
Entretien des fleurs	Entretien quotidien des fleurs coupées	Entretien des fleurs coupées 3x par semaine	
Peignoir/pantoufles	Peignoir privé et pantoufles en éponge mis à disposition	Peignoir léger sur demande	Peignoir léger sur demande CHF 10.- par séjour
Coiffeur	Une visite gratuite chez le coiffeur (lavage, séchage) par séjour	Une visite chez le coiffeur (lavage, séchage) Par séjour avec participation aux coûts	
Produits de soin	Produits de soins dermatologiques de haute qualité Louis Widmer avec trousse de toilette	Produits de soins dermatologiques de haute qualité Louis Widmer	Gel douche standard
Service de retour à domicile	Service de limousine pour retour à domicile (périmètre de 30 km à vol d'oiseau) gratuit	Service de taxi pour retour à domicile (périmètre de 10 km à vol d'oiseau) gratuit	

COUVERTURE D'ASSURANCE, DÉPÔT ET FACTURE

La prise en charge des urgences à la Klinik Permanence est garantie dans tous les cas indépendamment de votre canton de résidence et de votre statut d'assuré. La Klinik Permanence accepte les patients de toutes les caisses d'assurance.

Couverture des coûts par l'assurance maladie ou accident

Veillez vérifier quels coûts sont pris en charge par l'assurance maladie ou accidents et faites-vous conseiller en détail en cas de doute.

Traitement ambulatoire (sans nuitée)

L'assurance de base obligatoire prend en charge les coûts du traitement ambulatoire à l'exception des franchises et quotes-parts. Les frais de traitement après accidents sont pris en charge par votre assurance accident privée ou celle de votre employeur.

Traitement stationnaire

Pour les assurés en division commune domiciliés dans le canton de Berne ou ayant souscrit une assurance complémentaire « division commune Suisse entière », les prestations cliniques ainsi que les honoraires des médecins sont facturés directement avec la caisse d'assurance maladie ou le canton par le biais de forfaits par cas. Pour les assurés en division commune domiciliés dans un autre canton, le canton et l'assurance de base prennent éventuellement uniquement en charge les coûts qui auraient résulté du même traitement dans leur canton de résidence.

Si une assurance complémentaire a été souscrite pour le service privé ou semi-privé, l'assurance-maladie prend en charge les prestations supplémentaires conformément à la couverture d'assurance souscrite (après déductions des franchises/quotes-parts et dépenses personnelles).

Honoraires médicaux

Pour les patients ayant souscrit une assurance complémentaire, le médecin traitant facture ses honoraires séparément. C'est la raison pour laquelle la clinique ne peut donner aucune information sur les honoraires des médecins. Dans le cas de l'assurance de base, la prestation médicale est incluse dans le forfait au cas.

Dépôt

Les patients sans assurance-maladie ou avec une couverture d'assurance insuffisante doivent verser un dépôt avant leur admission dans la clinique. Ce dépôt est imputé sur la facture finale.

Facture

Pour l'assurance de base obligatoire, la facturation est effectuée d'après des forfaits au cas (SwissDRG) conformément aux prescriptions légales et directement transmise à l'assurance-maladie ou au canton de résidence. Une facture séparée est établie pour les assurés privés ou semi-privés. Selon l'accord avec l'assurance-maladie, la facture est adressée à la caisse ou directement à vous. Pour les dépenses privées telles que les repas des visiteurs ou les articles cosmétiques, vous recevez généralement une facture séparée.

Si vous ne pouvez pas vous rendre à un rendez-vous, merci de nous en informer au moins 24h 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. Les coûts des rendez-vous manqués ne sont pas pris en charge par les assurances-maladie.

Avez-vous des questions sur la couverture d'assurance ou sur les tarifs ?

Nous sommes à votre disposition. Vous pouvez joindre notre service d'administration des patients du lundi au jeudi entre 8h et 17h et les vendredis de 8h à 16h au T +41 31 335 72 41.



DIRECTIVE ANTICIPÉE DU PATIENT

Une prévoyance pour les imprévus

Un séjour à l'hôpital peut être l'occasion d'entamer une réflexion sur ses propres choix de vie, échelles de valeurs, souhaits ainsi qu'attentes et espérances en ce qui concerne la santé et la maladie.

Lorsque vous ne pouvez plus décider vous-même

Vous avez certainement vos idées très précises sur la manière dont vous souhaitez être traité médicalement, si vous ne pouvez soudain plus vous faire comprendre en raison d'une maladie ou d'un accident. Dans de telles situations, la directive anticipée du patient garantit que votre volonté personnelle soit connue de l'équipe en charge des traitements et puisse être prise en compte. Vous avez par ailleurs la possibilité d'indiquer une ou deux personnes dans la directive anticipée du patient. Ces personnes représentent votre volonté et décident à votre place si vous n'êtes plus lucide. Il est donc très important que vous discutiez en détails de la directive anticipée du patient avec les personnes qui vous représentent et que vous leur exposiez vos valeurs et vos souhaits.

Nous vous soutenons

Si vous deviez décider de rédiger maintenant ou plus tard une directive anticipée du patient, nous mettons volontiers à votre disposition un modèle pendant votre séjour. Il a été élaboré par l'Association des médecins suisses et l'Académie Suisse des Sciences Médicales.

Pour éviter les contradictions ou les malentendus, il est important de formuler la volonté personnelle de la manière la plus détaillée possible. Nous vous recommandons de vous faire conseiller par un professionnel pour remplir la directive anticipée du patient. Si vous souhaitez un tel conseil, vous pouvez en bénéficier gratuitement pendant votre séjour à l'hôpital. Adressez-vous à la réception ou à votre infirmier pour convenir d'un rendez-vous avec le prestataire de soins.

Si vous avez déjà rédigé une directive anticipée du patient, veuillez l'emmener avec vous à la clinique et la remettre à votre infirmier.

OFFRE DE CONSEIL

Service social

Les exigences requises pour le bon déroulement de la sortie du patient sont complexes dans certaines situations et requièrent des connaissances techniques spécifiques, étant donné que de nombreuses interfaces nécessitent une très bonne coordination :

- Organisation d'une rééducation (uniquement possible sur prescription médicale), d'un séjour en cure, de soins aigus ou transitoires
- Clarification de la garantie de prise en charge des coûts de rééducation ou d'une contribution au séjour en cure
- Recherche d'un établissement pour personnes âgées ou de soins

Le service social est disponible à la Klinik Permanence les matins du lundi au jeudi. Vous pouvez nous joindre par téléphone au +41 31 990 45 25 ou par e-mail à sozialdienst.permanence@hirslanden.ch

Conseils en nutrition

Le suivi et les conseils individuels sont des conditions essentielles pour vous permettre d'atteindre les objectifs fixés. Apprenez à modifier durablement votre comportement alimentaire avec l'aide du conseil en nutrition. L'assurance de base prend en charge les coûts si le conseil en nutrition est prescrit médicalement.

Conseil aux patients diabétiques

Les connaissances issues du conseil aux patients diabétiques vous permettent de gérer fiablement votre diabète et son traitement. Il vous sera plus facile de maîtriser les défis du quotidien ou de gérer les situations d'exception. L'assurance de base prend en charge les coûts si le conseil aux patients diabétiques est prescrit médicalement.

Accompagnement spirituel

Les maladies et les séjours à l'hôpital marquent des tournants dans la vie des patients, et donnent souvent lieu à l'introspection et à la réflexion.

Indépendamment de leur religion, de leurs croyances et de leur idéologie, nous proposons à tous nos patients ainsi qu'à leurs proches l'accès à un accompagnement spirituel. Adressez-vous à votre infirmier, qui vous assistera pour convenir d'un rendez-vous.

Pour toute information complémentaire, veuillez vous adresser à l'infirmier responsable pendant votre séjour à l'hôpital.

QUALITÉ

Gestion stratégique de la qualité

La Klinik Permanence s'inspire de la stratégie d'entreprise Hirslanden pour fixer ses objectifs de qualité. Les diverses activités et projets dans le domaine de la gestion de la qualité sont ainsi coordonnés et surveillés en accord avec l'objectif de l'ensemble de l'entreprise. La direction les contrôle chaque année.

Sécurité des patients

Nous participons à toutes les procédures d'assurance qualité prescrites par la loi et gérons nos propres procédures qui vont bien au-delà des exigences légales. Les objectifs se concentrent surtout sur l'optimisation de la qualité des processus, ce qui améliore la sécurité du patient.

Certification ISO

Toutes les cliniques Hirslanden et le Head Office ont obtenu la certification de leurs processus selon la norme ISO 9001:2008. Le respect de la norme est contrôlé chaque année dans toutes les cliniques par des audits externes. Dans le cadre du processus d'amélioration, les processus de travail sont contrôlés en continu et de nombreux résultats de nos prestations sont analysés. Les résultats ainsi obtenus permettent de déduire et d'introduire des mesures ciblées afin d'améliorer encore la satisfaction et la sécurité du patient.

Enquête de satisfaction

L'enquête annuelle auprès des patients fait également partie de nos mesures de la qualité. Nous vous prions de bien vouloir nous remettre, à la fin de votre séjour, le questionnaire que vous trouverez dans le dossier du patient dans votre chambre et nous vous remercions de votre précieuse collaboration.

PHYSIOTHÉRAPIE

Le traitement de physiothérapie est un élément important de la guérison et de la rééducation après une maladie ou une blessure. La Klinik Permanence travaille pour cela en coopération avec l'Institut de physiothérapie du centre de médecine du sport de Berne. Elle attache ici de l'importance aux compétences professionnelles et à l'attention particulière accordées aux patients.

Le domaine spécifique est le traitement des pathologies aiguës et chroniques de médecine du sport ainsi que la rééducation et la thérapie d'entraînement en médecine du sport. Pendant le traitement hospitalier des patients, la physiothérapie est intégrée dans le concept de guérison rapide (Rapid Recovery) après la pose d'une prothèse sur l'articulation du genou ou de la hanche. Les patients sont ainsi traités deux fois par jour.

Le traitement par ondes de choc radiales ainsi que la musculation isocinétique y compris les tests de force spécifiques ont une importance particulière. Des techniques de traitement spécifiques, telles que la thérapie manuelle, l'ostéopathie, les techniques myofasciales, la thérapie des points gâchettes (trigger), le Dry Needling, Tape et Medi-Tape, la thérapie lymphologique sont d'autres axes de prestations mises en œuvre avec soin et savoir-faire.

Les physiothérapeutes motivés travaillent avec un grand professionnalisme en se basant sur les connaissances et développements les plus récents et sont ainsi activement aux côtés des patients pour leur permettre de conserver ou de retrouver la santé.

NOTRE ENGAGEMENT EN FAVEUR DU SPORT

Hirslanden soutient depuis des années les associations sportives locales et régionales. Nous recherchons en première ligne un engagement à long terme qui nous permette d'apporter nos compétences professionnelles en tant que partenaire médical.

La Klinik Permanence est partenaire médical du club Floorball Köniz et soutient également le FC Bethlehem, le SC Bümpliz ainsi que le Tischtennis Club Bern et le Boxclub Bern.

NOS SPÉCIALITÉS MÉDICALES



Médecine interne générale



Anesthésiologie



Angiologie



Chirurgie



Dermatologie et vénéréologie



Gynécologie



Oto-rhino-laryngologie



Chirurgie de la main



Chirurgie orale et maxillo-faciale



Neurochirurgie



Neurologie



Médecine d'urgence



Chirurgie orthopédique et traumatologie de l'appareil locomoteur



Chirurgie plastique reconstructive et esthétique



Radiologie



Médecine sportive



Urologie



Médecine dentaire

AUTRES CLINIQUES ET CENTRES MÉDICAUX

Hirslanden Bern AG regroupe les hôpitaux privés Klinik Beau-Site, Klinik Permanence et Salem-Spital ainsi que le Praxiszentrum am Bahnhof. L'étroite collaboration des sites de Berne permet de générer des compétences élevées et un immense savoir.

Klinik Beau-Site

La Klinik Beau-Site se distingue par ses compétences médicales (hautement) spécifiques. Des spécialistes de renom, une technologie moderne, et le suivi individuel offrent une médecine et des soins haut de gamme. Cette offre est complétée par le confort et l'excellence du service d'hôtellerie.

Les services de la Klinik Beau-Site sont axés sur la médecine spécialisée et hautement spécialisée. La clinique gère les deux plus grands centres extra-universitaires uniques du Plateau suisse: le centre de cardiologie Berne et le centre de chirurgie viscérale Berne. Elle est par ailleurs la clinique de référence la plus importante en Suisse pour la chirurgie du surpoids. D'autres domaines de spécialités importants sont la chirurgie thoracique et la neurochirurgie. Le service des urgences ouvert 24h/24 est spécialisé dans l'accueil professionnel des patients souffrant d'affections du cœur, du ventre ou du thorax.

6700 patients stationnaires sont traités chaque année à la Klinik Beau-Site. Elle compte 112 lits stationnaires, 12 lits reconnus en soins intensifs et 13 lits en soins intermédiaires. Sa situation centrale au cœur de la ville de Berne offre une perspective agréable sur le centre-ville historique et les Alpes.

Klinik Beau-Site

Schänzlihalde 11
3013 Berne
T 031 335 33 33
F 031 335 37 72
linik-beausite@hirslanden.ch



Salem-Spital

Depuis 1888, le Salem-Spital se distingue – dans la lignée de la tradition de la fondation Diaconis – par une médecine et des soins de très haute qualité. Une technologie et une infrastructure modernes, le suivi personnalisé ainsi qu'un service d'hôtellerie moderne complètent cette offre médicale. La situation en hauteur de l'hôpital offre au patient une vue panoramique unique sur les Alpes et la vieille ville de Berne.

Les services du Salem-Spital sont axés sur la gynécologie et l'obstétrique, la chirurgie orthopédique et la traumatologie de l'appareil locomoteur ainsi que la chirurgie de la colonne vertébrale et l'urologie.

Le service des urgences ouvert 24h/24 offre une prise en charge médicale professionnelle et rapide aux patients de toutes les catégories d'assurance par une équipe compétente.

Le Salem-Spital dispose de 155 lits. 168 spécialistes et 663 collaborateurs traitent chaque année près de 9300 patients stationnaires. La maternité du Salem-Spital enregistre chaque année plus de 1100 naissances.

Salem-Spital

Schänzlistrasse 39
3013 Berne
T 031 337 60 00
F 031 337 69 30
salem-spital@hirslanden.ch



Praxiszentrum am Bahnhof

Le Praxiszentrum am Bahnhof appartient à Hirslanden et est un cabinet médical occupant une position centrale près de la gare de Berne qui propose une offre moderne pour toute la famille. Des médecins de premiers recours, des urgences walk-in et des consultations par des spécialistes sont réunis sur 1100 mètres carrés. Les prestations s'articulent autour de quatre axes :

- Soins médicaux de base élargis (médecine de famille/médecine interne générale, gynécologie, ainsi que pédiatrie et médecine de l'adolescence)
- Des urgences walk-in ouvertes 365 jours par an pour les consultations d'urgence sans rendez-vous
- Consultations par des spécialistes et des professionnels de la santé des trois cliniques Hirslanden de Berne
- Diagnostic en laboratoire et diagnostic radiologique, mammographie (dépistage du cancer du sein)

Praxiszentrum am Bahnhof

Parkterrasse 10 (près du « Kurzparking »)
3012 Berne
T 031 335 50 00
F 031 335 50 80
pzb.bern@hirslanden.ch
www.hirslanden.ch/pzbb

365 jours par an à votre disposition.

Praxiszentrum Düringen

Début 2016, Hirslanden a ouvert un centre médical à Guin. Il propose à la population du district de la Singine des soins médicaux complets sur plus de 1500 mètres carrés. L'offre de prestations se concentre sur les axes suivants :

- Soins médicaux de base élargis (médecine de famille/médecine interne générale)
- Consultations par des spécialistes et des professionnels de la santé
- Diagnostic en laboratoire et diagnostic radiologique y compris radiologie numérique avec résonance magnétique et tomographie assistée par ordinateur

Praxiszentrum Düringen

Bahnhofplatz 2a
3186 Guin
T +41 26 492 80 00
F +41 26 492 80 88
Admissions en radiologie :
T +41 26 492 80 80
praxiszentrum.duedingen@hirslanden.ch
www.hirslanden.ch/pzd

Horaires d'ouverture

Du lundi au vendredi de 7h30 à 12h et de 13h à 17h

Dans les centres médicaux Hirslanden, les patients bénéficient d'un suivi individuel par leur médecin de confiance. Le cas échéant, les synergies avec les trois cliniques Hirslanden de Berne sont aussi utilisées. Le rattachement à un groupe hospitalier permet un flux d'information direct et un traitement continu.



CONTACTS ET HEURES D'OUVERTURE

Klinik Permanence

Bümplizstrasse 83
3018 Berne
T 031 990 41 11
F 031 991 68 01
klinik-permanence@hirslanden.ch

Horaires de visite des services de lits :
de 10h à 20h30

Service d'urgence 24h/24
T 031 990 41 11

Admission des patients/garantie de prise en charge

T 031 990 44 19
F 031 991 68 01
Lundi à vendredi, de 8h à 17h

Transports publics

- À partir de la gare principale de Berne, prendre le tram n°7, direction Bümpliz jusqu'à l'arrêt « Bümpliz Post »
- À partir de la gare principale de Berne, prendre le tram n°8, direction Brünnen Westside jusqu'à l'arrêt « Bethlehem Säge »
- Prendre le bus local n°27 jusqu'à l'arrêt « Bümpliz Schloss »
- À partir de la gare principale de Berne, prendre le train de banlieue jusqu'à l'arrêt « Bümpliz Nord »

Administration des patients

T 031 335 72 41

Réception

T 031 990 41 11

Clinique de jour

T 031 990 44 69

Radiologie

T 031 990 44 27/T 031 990 00 80

Physiothérapie Trautmann

T 031 990 03 05
www.physio-trautmann.ch

Cafétéria

T 031 990 44 61
lundi à vendredi de 7h30 à 20h30
Samedi/dimanche, de 10h à 18h30

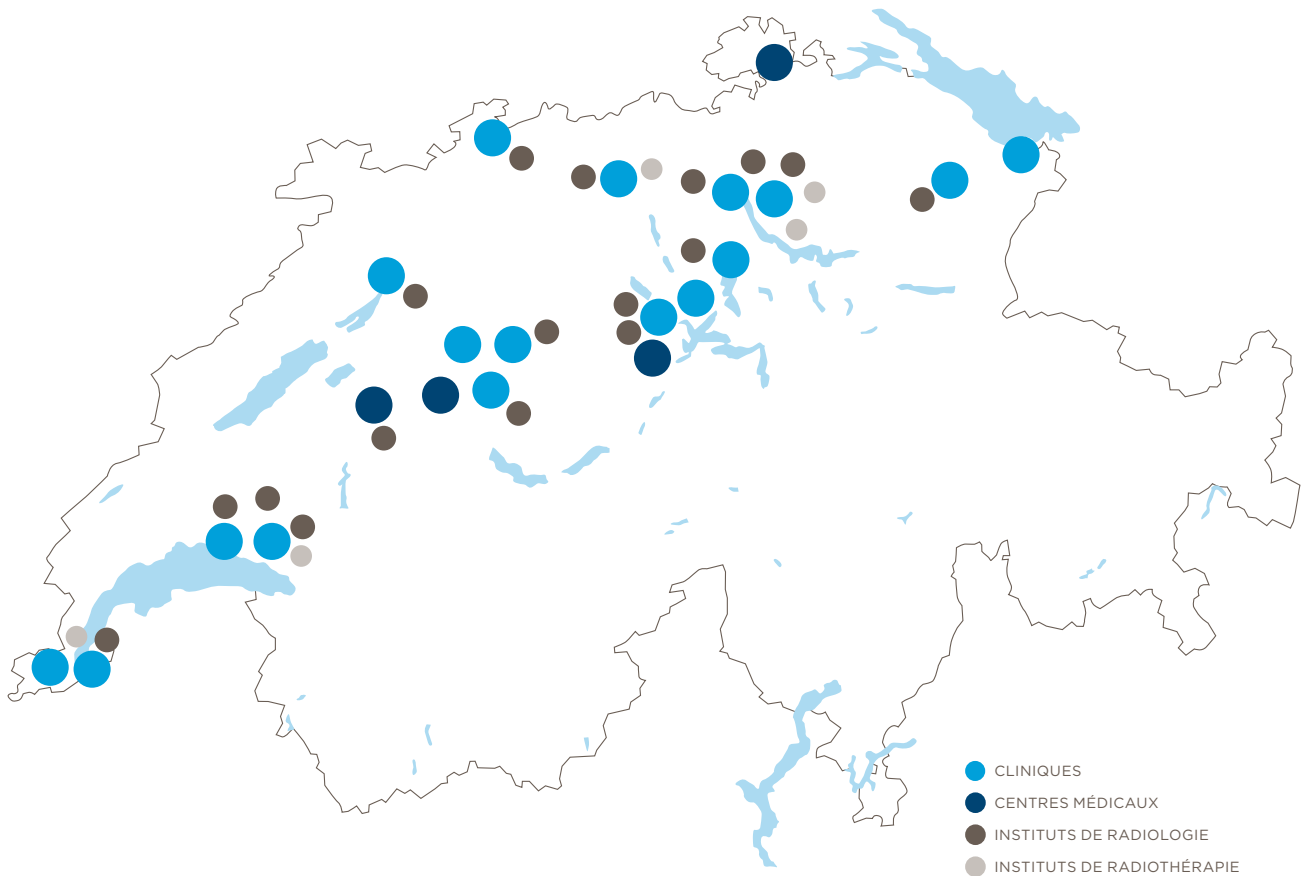
Places de parking pour les visiteurs

Sur le site de la Klinik Permanence, il n'y a que très peu de places de stationnement pour les visiteurs. Des places de stationnement gratuites mais à durée limitée sont disponibles dans le quartier.

L'EXPERTISE EN TOUTE CONFIANCE.

NOUS SOMMES AU SERVICE DE VOTRE SANTÉ. NOS 17 CLINIQUES, 4 CENTRES MÉDICAUX, 17 INSTITUTS DE RADIOLOGIE ET 5 INSTITUTS DE RADIOTHÉRAPIE AINSI QUE NOS CENTRES DE CHIRURGIE AMBULATOIRE ET NOS SERVICES D'URGENCES S'Y ENGAGENT JOUR APRÈS JOUR. NOUS SOMMES ÉGALEMENT PRÉSENTS DANS VOTRE RÉGION: AARAU, BERNE, BIENNE, CHAM, GENÈVE, GUIN, HEIDEN, LAUSANNE, LUCERNE, MEGGEN, MÜNCHENSTEIN, SCHAFFHOUSE, SAINT-GALL, ZURICH.

VOUS TROUVEREZ D'AVANTAGE DE DÉTAILS SUR LES SITES SUR: WWW.HIRSLANDEN.CH/SITES



CONSEIL ET INFORMATION
HIRSLANDEN HEALTHLINE 0848 333 999

NOUS SOMMES À VOTRE DISPOSITION 24H/24.

SERVICE D'URGENCE 24H/24

T 031 990 41 11

KLINIK PERMANENCE

BÜMPLIZSTRASSE 83

3018 BERN

T +41 31 990 41 11

F +41 31 991 68 01

KLINIK-PERMANENCE@HIRSLANDEN.CH

WWW.HIRSLANDEN.CH/PERMANENCE

