



hôpital de saint-imier : **GUIDE** pratique à l'usage des patients et de leurs proches



MEMBRE DU RÉSEAU DE L'ARC

Sommaire

Bienvenue à l'Hôpital de Saint-Imier _____	3	Votre sortie _____	19
		Les points à respecter _____	19
Votre admission _____	4	De retour chez vous _____	19
Formalités d'admission _____	4		
Effets personnels, objets précieux, argent _____	6	Informations complémentaires _____	20
Arrivée par les urgences _____	6	Droits et devoirs des patients _____	20
Admission des mineurs _____	7	Protection des données _____	20
Accueil des personnes en situation de handicap _____	7	Recommandations en matière de sécurité _____	21
		Votre avis nous intéresse _____	21
Votre séjour _____	9	Charte _____	22
Identification de nos collaborateurs _____	9		
Votre chambre _____	9	Heures des visites _____	23
Vos visites _____	10		
Stationner _____	11	Plan du site de l'Hôpital de Saint-Imier _____	24
Transports publics _____	11		
Restaurant _____	13		
Repas _____	13		
Moyens de communication _____	14		
Respect et discrétion _____	15		
Les services _____	16		
Autorisation de congés _____	17		
Questions ou problèmes – Espace patient _____	18		
Organe de médiation – Secteur hospitalier BE _____	18		



Bienvenue à l'Hôpital de Saint-Imier

L'hospitalisation est un moment important qui mérite quelques explications. Durant votre séjour, les équipes médicale, soignante, hôtelière et administrative mettent tout en œuvre pour vous assurer, ainsi qu'à vos proches, une prise en charge optimale de qualité et de proximité.

Pour vous accompagner durant votre séjour, nous vous proposons de consulter cette brochure d'accueil conçue spécialement à votre intention. Elle a été élaborée pour répondre à vos interrogations et transmettre toutes les informations utiles et nécessaires au bon déroulement de votre hospitalisation.

N'hésitez pas à demander des renseignements complémentaires à l'équipe en charge des soins ou à solliciter un entretien avec le médecin responsable de votre traitement.

L'ensemble du personnel de l'Hôpital de Saint-Imier vous souhaite un agréable séjour et un prompt rétablissement.

La direction

Votre admission

FORMALITÉS D'ADMISSION

Au jour et à l'heure figurant sur votre convocation, vous êtes invité à vous présenter à la réception de l'hôpital pour remplir les formalités administratives.

Veillez-vous munir des documents suivants :

- Pièce officielle d'identité (passeport/carte d'identité/livret de séjour/livret de famille) ;
- Carte d'assurance-maladie (ou attestation d'assurance) ;
- Carte d'assurance-accidents (si en votre possession) ;
- Convocation ou demande d'admission de votre médecin traitant ;
- Deux numéros de téléphone de personnes proches pouvant être atteintes en permanence ;
- Voucher (requérants d'asile).

Si vous ne souhaitez pas de visites, d'appels téléphoniques ou de courrier, vous pouvez bénéficier de l'anonymat. Pour cela, veuillez en informer la réception ainsi que le personnel soignant.

Dès le début de votre séjour

Nous vous remercions de remettre au personnel infirmier de service :

- La liste des médicaments pris habituellement ;
- Vos boîtes de médicaments pris quotidiennement ;
- Tout autre document médical en votre possession (carte de groupe sanguin, carte d'anticoagulation, carte d'allergies, etc.).

L'Hôpital de Saint-Imier met à votre disposition des linges de toilette, des lavettes et des chemises de nuit. L'hôpital ne prend pas en charge l'entretien de vos effets personnels.

Assurance dépôt de garantie

En cas d'incertitude au sujet de votre couverture hospitalière (division commune, semi-privée ou privée), nous vous remercions de vous renseigner sans délai auprès de votre caisse-maladie.

Un dépôt de garantie est demandé aux ressortissants de la communauté européenne sans cartes d'identité et d'assurance maladie ainsi qu'aux personnes n'appartenant pas à la communauté européenne.

Les réceptionnistes de l'Hôpital de Saint-Imier se tiennent volontiers à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.

EFFETS PERSONNELS, OBJETS PRÉCIEUX, ARGENT

Prenez avec vous les effets personnels indispensables à votre séjour (selon la durée de ce dernier) :

- Produits de toilette (hygiène quotidienne) ;
- Lunettes médicales, lentilles de contact, prothèses dentaires et auditives ;
- Médicaments personnels ;
- Pantoufles ou baskets ;
- Pyjamas/trainings et sous-vêtements ;
- Lainage ou robe de chambre.

Chaque chambre est munie d'un coffre-fort pour que vos objets personnels soient en sécurité.

Nous vous recommandons de **ne pas apporter d'objets de valeur ni de sommes d'argent importantes**. La direction de l'hôpital décline toute responsabilité en cas de vol, de perte ou de dommage.

ARRIVÉE PAR LES URGENCES

En cas d'arrivée par les urgences de l'hôpital, le personnel du service prendra en charge toutes les démarches administratives nécessaires à votre hospitalisation.

Il veillera également à votre confort et à votre sécurité. Si les informations relatives à votre dossier ne sont pas complètes, la réception vous contactera pour remplir les formalités administratives de votre entrée à l'hôpital.

ADMISSION DES MINEURS

Une personne mineure, de moins de 16 ans révolus, est hospitalisée en fonction des disponibilités, dans une chambre individuelle ou éventuellement avec une autre personne mineure. Sur demande, les parents ont la possibilité de dormir avec leur enfant ; un lit pourra alors être mis à disposition.

Pour les enfants mineurs, incapables de discernement, une autorisation parentale doit être signée.

ACCUEIL DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

L'hôpital dispose de toute l'infrastructure nécessaire à la prise en charge des personnes en situation de handicap.

Des places de parc aux abords de l'hôpital vous sont spécialement réservées.



Votre séjour

IDENTIFICATION DE NOS COLLABORATEURS

Nos collaborateurs sont identifiés par un badge comportant le nom et la fonction.

- Médecin
- Infirmier/Infirmier assistant
- Assistant en soins et santé communautaire (ASSC)
- Aide-soignant
- Médicotechnique (radiologie, laboratoire, physiothérapie, ergothérapie)
- Aumônier
- Administration, restauration, cuisine, intendance, service technique, secrétariat médical

VOTRE CHAMBRE

L'Hôpital de Saint-Imier vous accueille dans des chambres lumineuses et confortables. Selon votre contrat d'assurance, vous disposez d'une chambre à deux lits si vous êtes en division commune ou semi-privée et d'une chambre à un lit si vous êtes en division privée.

Pour des raisons d'hygiène, seules les fleurs sans terre sont acceptées dans les chambres.

VOS VISITES

Dans certains cas, les visiteurs peuvent être invités à quitter momentanément la chambre pour la pratique des soins ou lors d'une visite médicale. Nous les remercions de leur compréhension.

Les visites sont autorisées chaque jour entre **13h30 et 20h00** pour les patients en division commune et entre **10h00 et 20h00** pour les patients en division semi-privée ou privée. En dehors de ces heures, veuillez demander une autorisation auprès du personnel des soins.

Les visites en surveillance intensive

Les visites sont restreintes à la famille et/ou aux proches.

Les visites sont autorisées de **13h30 à 15h30** et de **18h30 à 20h00** pour les patients en division commune et de **13h30 à 20h00** pour les patients en division semi-privée ou privée. Les visiteurs sont priés de s'adresser auprès du personnel des soins pour plus d'informations.

Les visites à la maternité

Les partenaires ou accompagnants sont les bienvenus à tout moment de la journée. Un canapé-lit pour un accompagnant est mis à votre disposition, sur demande.

Les visites sont autorisées quotidiennement entre **13h30 et 20h00**.

En cas de soins ou de visite, les visiteurs pourront naturellement être invités à céder momentanément leur place.

STATIONNER

Des zones bleues et blanches sont à votre disposition à proximité de l'hôpital.

Dans la mesure du possible, il est préférable de vous faire accompagner et de ne pas laisser votre véhicule plusieurs jours de suite.

TRANSPORTS PUBLICS

Vous pouvez vous renseigner sur les horaires de bus et de train à la réception de l'Hôpital de Saint-Imier.



RESTAURANT

Un restaurant est à votre disposition et celle de vos visiteurs au sein de l'Hôpital de Saint-Imier.

Des distributeurs automatiques de boissons, de snacks et des fontaines à eau sont également disponibles dans le hall d'entrée de l'Hôpital de Saint-Imier.

REPAS

Les menus et les heures de repas de la semaine sont indiqués dans les chambres. Les repas sont préparés par l'équipe de cuisine avec un constant souci de qualité et de sécurité alimentaire. Les convictions religieuses sont respectées au sein de l'hôpital.

Si votre état de santé nécessite un régime particulier, veuillez vous renseigner auprès du personnel soignant.

La diététicienne est à votre disposition pour vous conseiller et les demandes spécifiques doivent être validées préalablement par elle-même.

Cinq jours par semaine, les commandes de menus sont effectuées à votre chevet.

Une prestation hôtelière de qualité supérieure vous est proposée selon votre contrat d'assurance maladie.

Horaires d'ouverture du restaurant

- Lundi au vendredi de **08h30 à 17h00**
- Week-ends et jours fériés de **09h00 à 17h00**

MOYENS DE COMMUNICATION

Téléphone

L'usage du téléphone portable est autorisé à l'Hôpital de Saint-Imier, sauf en cas d'utilisation d'appareils spécifiques (le personnel soignant vous avertira le cas échéant).

Pour respecter les autres patients, nous vous remercions d'activer le mode « silence » de votre téléphone portable entre 21h00 et 7h00.

Chaque lit est équipé d'un téléphone fixe. Un mode d'emploi du téléphone est disponible sur votre table de nuit. Durant la nuit, ce téléphone est dévié vers l'infirmierie d'étage.

Télévision

Chaque lit est équipé d'une télévision mise en service gratuitement pour l'ensemble des patients.

Pour préserver la tranquillité de votre voisin de chambre, nous vous remercions d'utiliser les écouteurs prévus à cet effet.

Courrier

- Presse écrite : une simple demande auprès de l'office postal de votre commune vous permettra de recevoir directement à l'hôpital les journaux auxquels vous êtes abonnés ainsi que votre courrier. À votre retour à domicile, veuillez annuler cette demande sans délai.
- Correspondance : le courrier est distribué chaque jour ouvrable. Pour vos envois, une boîte aux lettres est située dans le hall d'entrée de l'hôpital (des timbres sont en vente à la réception).

Internet

L'ensemble de l'hôpital dispose d'une connexion sans fil (WIFI) gratuite. Le mot de passe du WIFI vous est communiqué par la réception de l'hôpital, sur demande.

Service de surveillance intensive

Les moyens de communication proposés par l'Hôpital de Saint-Imier n'y sont pas disponibles. L'usage du téléphone portable n'y est pas autorisé.

RESPECT ET DISCRÉTION

L'Hôpital de Saint-Imier s'engage à ce que votre séjour soit agréable. Il vous encourage à respecter certaines règles élémentaires de bienséance :

- Pensez à respecter le repos de vos voisins : faites preuve de discrétion, évitez les visites de groupe, modérez le son de vos appareils électroniques et de la télévision ou utilisez autant que possible les écouteurs mis à disposition ;
- Respectez les règles de bonne conduite vis-à-vis des autres patients et du personnel soignant ;
- Respectez les horaires de visites autorisées par le service ;
- Prenez soin des équipements hospitaliers mis à votre disposition ;
- Les animaux de compagnie ne sont pas admis au sein de l'établissement.

LES SERVICES

Aumônerie

La maladie, un accident, une hospitalisation peuvent générer des moments de fragilité personnelle, de doute, de questionnement, de peur aussi.

En toute confidentialité, et dans le respect absolu de vos convictions personnelles ou religieuses, le service d'aumônerie vous propose, si vous le souhaitez, une écoute et un accompagnement spirituel. À votre demande, il est également possible d'établir un lien avec le responsable de votre paroisse ou de votre communauté religieuse. Si vous souhaitez la visite personnelle d'un aumônier, un formulaire est à votre disposition pour en faire la demande.

L'objectif est de vous aider à puiser dans vos ressources afin d'avoir la force nécessaire pour traverser ces moments qui peuvent s'avérer difficiles.

Chapelle et célébrations oecuméniques

La chapelle de l'hôpital est ouverte en permanence. Ce lieu de recueillement et de prière vous accueille en tout temps. Des célébrations oecuméniques sont proposées régulièrement, elles sont inscrites dans le programme de l'animation.

Soins complémentaires

Pour améliorer votre confort personnel, l'hôpital propose certains services tels que le coiffeur. Cette prestation, sur rendez-vous, est payante.

Veuillez faire part de vos demandes au personnel soignant de l'étage.

Relais sociaux

Un service social est à votre disposition pour vous aider à :

- Résoudre des problèmes d'ordre personnel, familial et administratif liés à votre hospitalisation ;
- Organiser votre sortie d'hôpital : vers un retour à domicile avec une structure encadrante, vers une clinique de réhabilitation pour une suite de traitement, vers un EMS pour une convalescence ou un placement ;
- Vous mettre en lien avec les partenaires sociaux de votre région.

Adressez-vous au personnel soignant pour obtenir un entretien personnalisé.

AUTORISATION DE CONGÉS

Si vous souhaitez vous absenter de notre établissement, vous devez impérativement être au bénéfice d'une autorisation de sortie délivrée par le médecin responsable de votre traitement. N'oubliez pas de prévenir l'équipe soignante de votre absence.

QUESTIONS OU PROBLÈMES – ESPACE PATIENT

Depuis le 1^{er} janvier 2022, notre institution a mis en place une plateforme d'écoute à l'attention de tous nos patients. Son objectif est d'être à votre disposition dans le respect et la bienveillance pour toutes vos propositions d'amélioration. Nous sommes à votre écoute : des questions, un problème à soulever ? Durant votre séjour, nous vous encourageons à communiquer avec l'équipe soignante ou avec le responsable de service.

Notre Espace patient vous offre un lieu d'écoute privilégié. Il nous permet ainsi de mieux comprendre vos attentes afin d'être en constante amélioration.

Vous pouvez joindre l'Espace patient 24h/24 par le biais de nos canaux de communication suivants :

- Par la Hotline téléphonique avec un répondeur au numéro de téléphone : **+41 32 942 60 00** ;
- Par courriel à l'adresse e-mail : **espace.patient@reseaudelarc.net** ;
- Par le formulaire de contact en **scannant le code QR** ;
- Par courrier postal, à l'adresse suivante :

Réseau de l'Arc SA, Espace patient, Les Fontenayes 17, 2610 Saint-Imier.



ORGANE DE MÉDIATION – SECTEUR HOSPITALIER BE

Vous pouvez également contacter l'Organe de médiation pour le secteur hospitalier du canton de Berne :

www.ombudsstelle-spitalwesen.ch.

Votre sortie

LES POINTS À RESPECTER

La date de votre sortie est fixée en accord avec le médecin responsable de votre traitement. Votre sortie se fait le matin **jusqu'à 11h00**.

Si vous souhaitez quitter l'établissement avant cette date et sans l'accord de ce dernier ou de cette dernière, il vous sera demandé de signer une décharge.

Nous vous remercions de ne quitter votre unité de soins qu'après avoir reçu vos divers documents médicaux (ordonnance médicale, certificat d'hospitalisation, rendez-vous, médicaments personnels) et pris congé du personnel responsable de vos soins.

Pensez également à :

- Vérifier que vous n'avez oublié aucun effet personnel ou médicament dans votre chambre ;
- Retirer les valeurs et/ou l'argent que vous auriez éventuellement déposés dans votre coffre-fort.

DE RETOUR CHEZ VOUS

De retour à votre domicile, il est conseillé de prendre contact avec votre médecin traitant. À la suite de votre hospitalisation, celui-ci ou celle-ci aura reçu un rapport de sortie mentionnant les traitements qui ont été administrés durant votre séjour.

Informations complémentaires

DROITS ET DEVOIRS DES PATIENTS

Rappel des mesures essentielles visant à protéger la personne hospitalisée

Les droits et les devoirs des patients et des professionnels de la santé sont réglementés au niveau cantonal.

En tant que patient, vous avez des droits: accès aux soins, information, accès à votre dossier médical, confidentialité, etc. Certains devoirs vous incombent également: renseigner votre équipe médicale, faire preuve d'égards, suivre votre traitement, etc. En vous comportant ainsi, vous agissez dans votre propre intérêt. En cas d'écart volontaire du traitement prescrit, vous diminuez par conséquent vos chances de guérison.

Renseignements complémentaires

Pour obtenir de plus amples informations à ce sujet, vous pouvez vous adresser au personnel soignant. Il est également possible de consulter le site internet : www.droitsdupatient.ch.

PROTECTION DES DONNÉES

L'Hôpital de Saint-Imier garantit la protection des données des patients comme du personnel, par un grand nombre de mesures techniques et organisationnelles.

Pour un traitement médical optimal, il est nécessaire que des données personnelles des patients soient recueillies dans le cadre du processus d'admission et de traitement. Nous procédons aux collectes de données selon les principes de la légalité, de la proportionnalité, de la finalité et de l'exactitude des données (intégrité).

Toutefois des éléments de votre dossier peuvent être transmis au médecin conseil de votre assurance (à sa demande) pour vérifier l'exactitude de la facturation.

RECOMMANDATIONS EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ

De manière générale, les patients et les visiteurs doivent toujours se conformer aux instructions du personnel.

Exemples :

- En cas d'incendie, veuillez respecter les consignes du personnel et vous diriger vers les sorties de secours en suivant la signalisation ;
- Aux abords des zones de chantier, respectez attentivement la signalisation, les limitations d'accès et les consignes du personnel.

VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE

Dans le cadre de notre système de qualité, et par souci d'une amélioration continue, vous recevrez, après votre sortie, un questionnaire de satisfaction sur votre séjour à l'hôpital intitulé « Votre avis nous intéresse ». Vos remarques permettront à l'Hôpital de Saint-Imier d'apporter les changements nécessaires à l'amélioration quotidienne de la prise en charge de ses patients. Nous vous remercions par avance de votre importante contribution à la qualité de nos prestations.

CHARTRE

L'Hôpital de Saint-Imier :

- Accueille toute personne nécessitant des soins, dans le respect de sa culture et de sa dignité ;
- Assure une prise en charge conforme à l'éthique professionnelle ;
- Se soucie du patient dans une approche globale et personnalisée ;
- Est à l'écoute de chacun, agit en toute confidentialité, discrétion et informe avec transparence ;
- Favorise l'esprit de collaboration, respecte la personnalité et la dignité de chacun ;
- Développe et améliore les compétences du personnel au travers d'un programme de formation continue ;
- Encourage les relations avec les autres partenaires du réseau de santé ;
- Se veut un lieu de vie adapté aux résidents et ouvert à la vie sociale ;
- Favorise la promotion de la santé des patients, du personnel et de la population en général.

L'Hôpital de Saint-Imier s'engage à maintenir et accroître sa vigilance envers l'environnement et la sécurité pour fournir des prestations de qualité en tenant compte de leur caractère économique et conformément aux dispositions légales. Au travers de son système de management, il évalue périodiquement l'adéquation des prestations et la satisfaction des clients, du personnel et des partenaires.

Heures des visites

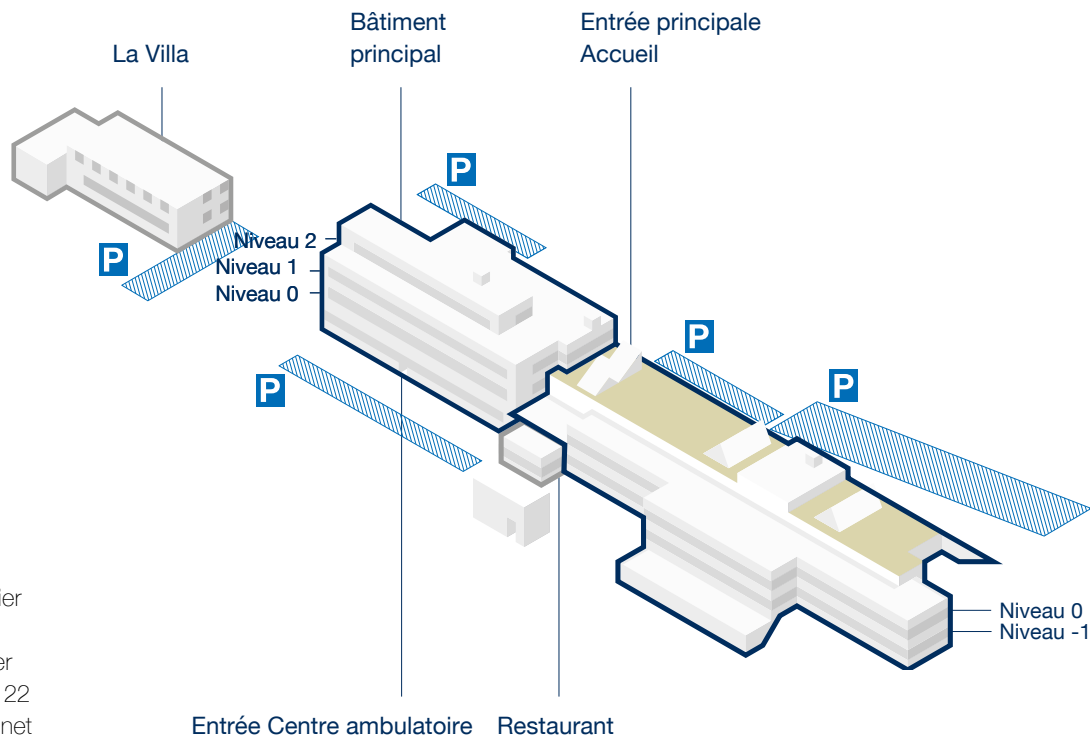
PATIENTS EN DIVISION COMMUNE

Tous les jours de **13h30 à 20h00**

PATIENTS EN DIVISION SEMI-PRIVÉE ET PRIVÉE

Tous les jours de **10h00 à 20h00**

Plan du site de l'Hôpital de Saint-Imier



ADRESSE

Hôpital de Saint-Imier
Les Fontenayes 17
CH-2610 Saint-Imier
Tél. +41 32 942 24 22
www.reseaudelarc.net

Organisation par niveau

BÂTIMENT PRINCIPAL

Niveau -1

- Restaurant/Cafétéria
- Centre ambulatoire
- Chapelle
- Chirurgie
- Ergothérapie
- Médecine
- Physiothérapie
- Polyclinique
- Réadaptation gériatrique
- Salle de conférence
Les Fontenayes

Niveau 0

- **Réception – Sortie**
- Bloc opératoire
- Chirurgie ambulatoire
- Consultations
- Gynécologie-obstétrique
- Imagerie médicale
- Laboratoire
- Maternité
- Résidence Les Fontenayes
- Surveillance intensive
- Terrasse
- Urgences
- Zone fumeur

Niveau 2

- Cabinets médicaux
- Résidence Les Fontenayes

Hôpital de Saint-Imier · Les Fontenayes 17 · CH-2610 Saint-Imier · Tél. +41 32 942 24 22 · reception.hsi@reseaudelarc.net · www.reseaudelarc.net