

Guide des patientes et patients

Bienvenue à l'InselSpital



Sommaire

4	Accès et parkings
5	Admission en ligne des patients
5	Admission des patients sur place le jour de l'entrée
6	Couverture des coûts
6	Catégorie de chambre/d'assurance
8	Sécurité des patients
9	Droits et devoirs
11	Gestion des agressions et de la violence
12	Assurance qualité et recherche
13	Soins et suivi médical
15	Téléphoner, TV et radio, Internet
15	Alimentation des patients
16	Inselspital non-fumeur
16	Restaurants
18	Visites
20	Bénévoles et Kiosque Mobile
20	Consultation sociale et de sortie
20	Poste
21	Distributeur des billets
21	Kiosque / Fleuriste / Coiffeur
22	Service de médiation pour les patients
22	Service éthique
23	Assistance spirituelle
23	Services religieux
23	Chapelles et espaces de recueillement
24	Préparez votre départ
24	Facturation / Fonds de soutien
25	L'Inselspital: ses objectifs
26	Votre opinion nous tient à cœur!
27	Numéros de téléphone importants de l'Inselspital

A la dernière page, vous trouverez une fiche annexe à détacher, comportant la check-list pour la préparation de votre séjour ainsi qu'un plan du site de l'Inselspital.

Vous trouverez au verso la date de la version de cette édition. Si celle-ci remonte à plus d'un an, veuillez consulter la version la plus récente, disponible sur Internet à l'adresse www.insel.ch, rubrique «Patients & Visiteurs».



Chère patiente, cher patient,

Nous désirons que votre séjour dans notre établissement soit aussi agréable que possible. Pour cela, nous avons pour objectif premier de vous garantir un suivi médical et des soins optimaux, un accompagnement humain, une pleine satisfaction ainsi que le respect de votre dignité, de votre liberté de décision et de votre personnalité.

Cette brochure devrait vous permettre, à vous et à vos proches, de vous préparer à ce séjour hospitalier et de vous familiariser avec notre établissement. Si vous avez des questions, veuillez vous adresser au personnel soignant responsable ou aux médecins*. Si besoin est, le personnel vous aidera également à trouver le bon interlocuteur au sein de notre hôpital. Nous faisons tout pour vous satisfaire.

Si toutefois vous deviez être amené à formuler une réclamation, veuillez vous adresser à la direction de l'hôpital ou à notre service de médiation.

Nous vous souhaitons un séjour aussi agréable que possible et une bonne santé!

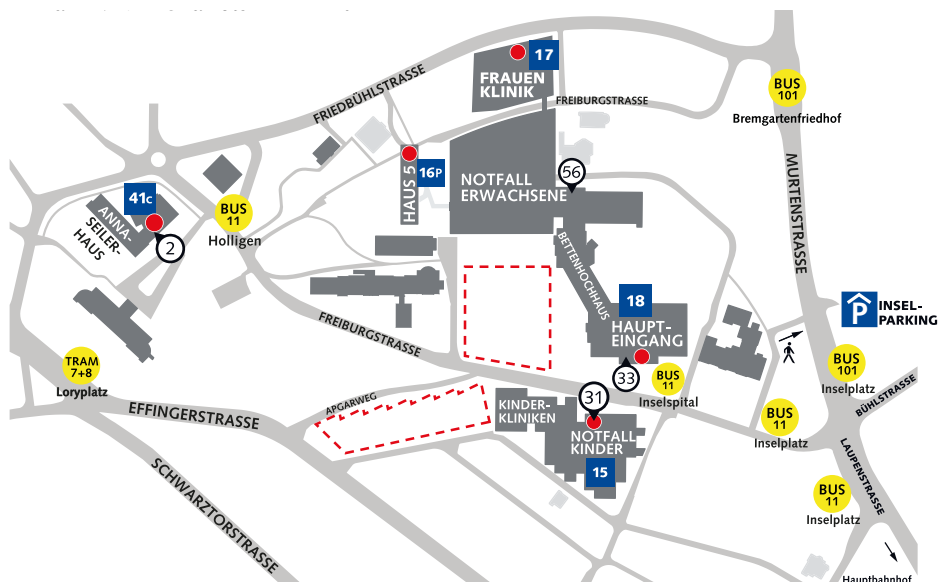
Inselspital
Hôpital Universitaire de Berne

* Par souci de lisibilité, nous renonçons à indiquer le féminin, mais il va de soi que le présent guide concerne les deux sexes.

Accès et parkings

Pour arriver à l'Inselspital avec les transports publics (ÖV),
veuillez prendre les lignes suivantes:

- Bus N° 11: arrêts «Inselplatz», «Inselspital» (Entrée principale),
«Holligen» (Anna-Seiler-Haus) (Frauenklinik)
- Car Postal N° 101: arrêt «Inselplatz», «Bremgartenfriedhof» (Frauenklinik)
- Tram N° 7+8: arrêts «Loryplatz»



● Information/ Admission

Bettenhochhaus entrée principale

Freiburgstrasse 18, entrée 33

Frauenklinik (Theodor-Kocher-Haus)

Friedbühlstrasse 17

Anna-Seiler-Haus

Freiburgstrasse 41c, entrée 2

Haus 5

Freiburgstrasse 16P

INO/Notfall Erwachsene

Freiburgstrasse 16c, entrée 56

Kinderklinien

Freiburgstrasse 15, entrée 31

Arrêts de bus des lignes BUS 11 + BUS 101

Arrêts de tram des lignes TRAM 7+8

Vous trouverez des informations actuelles sur www.insel.ch



Si vous venez en voiture, vous pouvez vous garer sur le parking Insel (payant) situé à 800 mètres de la sortie d'autoroute N° 35 «Bern-Forsthaus/Inselspital». Vous trouverez les tarifs du parking sur www.insel.ch, rubrique «Arrivée». Aucune place de stationnement de longue durée ne se trouve dans l'enceinte de l'hôpital.

Un petit nombre de places de stationnement de courte durée se trouve à proximité des différentes entrées afin de déposer ou de venir chercher des patients. Si vous parquez votre voiture pour plus d'un quart d'heure, veuillez utiliser le parking Insel.

Admission en ligne des patients

Vous pouvez effectuer en ligne l'admission administrative des patients à l'adresse www.insel.ch. L'admission en ligne est toujours possible. Nous serions heureux que vous le fassiez au moins 24 heures avant votre arrivée, pour qu'il nous reste suffisamment de temps pour le traitement de votre dossier. En règle générale, vous pouvez directement entrer dans la Clinique/l'unité le jour de votre arrivée.

Admission des patients sur place le jour de l'entrée

Si vous souhaitez faire votre admission sur place, nous vous attendons aux réceptions de la tour hospitalière/entrée principale, de la clinique gynécologique, de l'Anna-Seiler-Haus ou des cliniques pédiatriques (voir plan page 4). Prévoyez environ 30 minutes pour les formalités d'admission.

Couverture des coûts

Couverture des coûts pour les patients bénéficiant d'une assurance maladie suisse

Veillez clarifier auprès de votre assureur les réserves, les exclusions ou les délais de carence de votre couverture de frais et informez-nous des restrictions possibles avant votre entrée à l'hôpital. L'Inselspital demande la garantie de paiement correspondante directement à votre assureur. Les coûts qui ne sont pas pris en charge par votre assurance vous seront intégralement facturés, et les traitements prévus devront être réglés à l'avance. Demandez à ce sujet un devis au service traitant.

En cas d'accident, n'oubliez pas d'informer votre assureur-accident et votre employeur. En cas d'infirmité congénitale ou de tableau clinique reconnu par l'AI, veuillez apporter impérativement la décision (le numéro de décision) AI et/ou le numéro d'infirmité congénitale. De plus, vous êtes légalement tenue de présenter votre carte d'assuré nationale lors de chaque recours à des prestations.

Couverture des coûts pour les patients d'autres cantons

Vos coûts pour la section commune sont couverts, si

- vous êtes victime d'une urgence dans la région de Berne ou
- vous disposez d'une assurance hospitalière complémentaire ou
- votre canton de domicile (Office du médecin cantonal) vous a garanti la prise en charge des frais au tarif de référence d'Insel Gruppe AG

Dans le cas contraire, le secrétariat d'unité vous informe volontiers sur les possibilités d'assumer vous-même les coûts de traitement (avec estimation des coûts et règlement préalable).

Couverture des coûts pour tous les patients ne bénéficiant pas d'une assurance maladie suisse

L'Insel International Center s'occupe de tous les patients qui n'ont pas d'assurance maladie suisse ou d'assurance complémentaire étrangère. Il prend aussi en charge tous les diplomates munis d'une pièce de légitimation fédérale, quel que soit leur régime d'assurance. Vous trouverez des informations sur les prestations de service de l'Insel International Center à l'adresse www.iic.insel.ch.

Catégorie de chambre/d'assurance

Si possible, nous vous fournissons la catégorie de chambre correspondant à votre couverture d'assurance ou à vos vœux. Nous vous prions néanmoins de faire preuve de compréhension en cas de manque de places. Par principe, votre catégorie d'assurance vaut pour toute la durée de votre séjour. Le secrétariat de l'unité vous informe sur les possibilités de changer de catégorie de chambre (« upgrade ») ou de catégorie d'assurance (« Klassenwechsel »).





Sécurité des patients: les questions que nous vous posons!

Afin d'assurer votre sécurité durant votre séjour à l'hôpital, nous avons encore amélioré notre standard de sécurité déjà très élevé à l'Inselspital. Nous vérifions par exemple à plusieurs reprises les informations relatives à votre identité et aux interventions ou opérations prévues en vous interrogeant sur votre identité ou les mesures prévues actuellement. Cette procédure basée sur une check-list de sécurité est reconnue et même recommandée par la Fondation pour la Sécurité des Patients.

Merci de votre coopération!



Droits et devoirs

Ce guide a pour objectif de vous informer vos principaux droits et devoirs. La base de ce guide est constituée notamment par la Loi sur la santé publique (LSP, RSB 811.01) et l'Ordonnance sur les patients et les professionnels de la santé (OPat, RSB 811.011), et le Code civil suisse (CC, RS 210). Les textes de loi peuvent être téléchargés sur internet : www.sta.be.ch/belex ou <http://www.admin.ch/bundesrecht>.

Pour obtenir des informations au sujet de la Loi fédérale sur la transplantation (RS 810.21), veuillez consulter: www.transplantinfo.ch.

Vous avez des droits

Aucune mesure concernant un traitement ou un diagnostic ne peut être mise en œuvre sans votre consentement (article 40 LSP). En cas d'urgence, le consentement est présumé si aucune manifestation d'opinion contraire n'est connue (article 40, alinéa 2 LSP et article 379 CC). Avant la mise en œuvre des mesures, le spécialiste vous renseignera sur votre état de santé, le diagnostic, les mesures nécessaires et leurs modalités, le but de ces mesures, les avantages et inconvénients, les risques, les coûts ainsi que les autres traitements possibles (Informations, article 39 LSP).

Vous pouvez, en prévision d'une éventuelle incapacité de discernement, indiquer les traitements dont vous désirez bénéficier ou que vous désirez refuser dans telle ou telle situation (Directives anticipées, article 370 CC). Les volontés des patients ne sont valables que si elles ont été rédigées par écrit, et que vous les avez datées et signées.

Pour obtenir un modèle gratuit de rédaction des volontés de patient, adressez-vous au Service de médiation de l'Inselspital au numéro 031 632 85 85.

Pour les personnes incapables de discernement, les représentants légaux doivent être Consultés (articles 377 s. CC). Le discernement doit être évalué au cas par cas selon les circonstances. Dans la mesure du possible, une personne incapable de discernement sera également impliquée dans la décision.

Votre traitement sera indiqué dans votre dossier médical, qui sera conservé pendant au moins dix ans. Vous avez le droit de consulter le dossier et de demander des explications à ce sujet ainsi qu'une copie du dossier (article 39a LSP).

La personne soignante est tenue, à l'égard de tiers, de garder le silence sur tout ce que lui ont communiqué les patients dans le cadre du traitement et sur tout ce dont elle aura pris connaissance (Secret professionnel, devoir de discrétion, article 27 LSP).

En ce qui concerne le prélèvement de tissus et d'organes sur des personnes décédées, la Loi sur la transplantation prévoit la solution suivante (article 8 de la Loi sur la transplantation): un prélèvement ne peut être effectué que si

- le patient y a consenti avant de décéder ou si la preuve peut être apportée qu'il a nommé une personne de confiance chargée de donner son consentement (il sera demandé aux parents les plus proches s'il existe une telle disposition), ou si
- il n'existe pas de déclaration de la personne décédée et que les parents les plus proches consentent à un prélèvement (les proches sont tenus de prendre une décision conforme à la volonté présumée de la personne décédée)
- en l'absence de parents proches ou s'ils ne sont pas joignables, aucun prélèvement ne sera effectué.

Il ne sera procédé à une autopsie (article 35 LSP) que si la personne décédée, sa famille ou ses proches y ont consenti explicitement. Il est possible toutefois d'effectuer le prélèvement d'un organe pour garantir le diagnostic si la personne décédée, sa famille ou ses proches n'en ont pas décidé autrement. Les dispositions de la procédure pénale et les mesures spécifiques du service compétent de la Direction de la santé publique et de la prévoyance sociale destinées à garantir le diagnostic sont réservées.

Mais vous avez aussi des devoirs (article 16 OPat)

Les patient(e)s ont aussi éventuellement la possibilité de contribuer à la réussite du déroulement de leur traitement. Ils/elles doivent notamment:

- remettre au personnel responsable les informations nécessaires au traitement concernant des mesures déjà subies ou prévues
- respecter les règles de la maison
- avoir des égards pour les autres patient(e)s et le personnel
- contribuer à une communication claire avec le personnel



Gestion des agressions et de la violence

Le personnel de l'Inselspital est régulièrement confronté à diverses formes de violence, qu'elles proviennent des patients, de leurs proches ou de leurs visiteurs. Il est prouvé que la violence au poste de travail influence négativement le bien-être physique et moral des professionnels, ce qui peut se répercuter finalement de façon négative sur la motivation et la qualité du travail et donc sur la qualité du traitement offert aux patients. L'Inselspital ne tolère ni agression, ni violence. En tant que patient de l'Inselspital, vous devez vous comporter avec respect envers les autres personnes, en particulier envers les personnels soignants et les autres patients. Il en va de même pour les personnes vous accompagnant ainsi que vos visiteurs.

Ne sont pas tolérés:

- les menaces et/ou agressions physiques de tout type contre le personnel travaillant à l'hôpital
- le recours à la violence contre des objets
- tout type de comportement verbal et/ou physique menaçant ou susceptible d'offenser des personnes ou de détériorer l'environnement
- l'intention d'infliger des douleurs ou des blessures à une autre personne en recourant à la force physique
- tout comportement de nature sexuel non réciproque et non souhaité, ainsi que
- toute forme de comportement raciste.

Les personnes menacées peuvent demander de l'aide en interne au Tél. 33 33 (en externe au: 031 632 33 33); Incendie et menace, demander de l'aide. L'Inselspital se réserve d'engager des mesures juridiques contre les personnes ne respectant pas les règles de comportement indiquées ci-dessus.



Assurance qualité et recherche

L'Inselspital a pour mission de soigner le mieux possible la population. En tant qu'hôpital ayant reçu un mandat de prestations cantonal, il est en mesure de fournir une multitude de prestations médicales les plus variées et spécialisées, et ceci 24 h sur 24. L'Inselspital de Berne est en outre un hôpital universitaire. Nos prestations médicales sont donc contrôlées, modernisées et améliorées en permanence pour votre plus grand bien. Afin d'assurer ces mesures de garantie de la qualité et d'adapter les procédures d'examen et de traitement aux exigences les plus récentes de la médecine, l'hôpital universitaire procède également à des travaux de recherche médicale. Les connaissances ainsi acquises bénéficient en outre à la formation de jeunes médecins ainsi qu'à la formation continue de notre personnel.

Dans le cadre de l'assurance de la qualité et de la recherche, il se peut que nous ayons besoin de votre aide. Dans ce cas, vous recevez une déclaration de consentement pour la recherche biomédicale ainsi qu'une brochure d'information à ce sujet nous seront remises. L'Inselspital vous y demande votre accord pour l'utilisation pour la recherche biomédicale de votre matériel biologique et/ou des données relatives à votre santé, recueillis dans le cadre de votre traitement. L'évaluation de ces données est strictement confidentielle et s'effectue dans un but uniquement scientifique. Votre accord est facultatif et peut être révoqué à tout moment sans indication de motifs. Votre décision à ce sujet n'a aucune influence sur votre prise en charge dans notre hôpital.

Nous profitons de l'occasion pour vous remercier d'apporter votre contribution à la formation de jeunes médecins et de personnels soignants ainsi que de nous aider à assurer des soins médicaux optimaux.



Soins et suivi médical

Lors de l'entretien de réception, le personnel soignant vous expliquera les mesures de soins et le fonctionnement de l'unité. Le médecin vous informera sur les examens et traitements. N'hésitez pas à poser des questions à tout moment ou notez vos questions afin de les poser lors de la visite médicale quotidienne.

Notre personnel diplômé forme des personnes dans le domaine des professions de soins, médico-techniques et médico-thérapeutiques. Nos médecins expérimentés surveillent la formation pratique des étudiants avancés en médecine. Ces derniers examinent aussi nos patients sous la direction d'un professionnel. En cela, nous tenons compte des particularités physiques et psychiques de chaque patient. Le médecin responsable vous informera auparavant de manière détaillée sur le déroulement de chaque examen.

Votre assurance ne prend pas obligatoirement en charge tous les médicaments et traitements que nous considérons comme utiles. Parlez à votre médecin des prestations non obligatoires que nous sommes tenus de vous facturer directement.

Dans le cadre de notre mission de recherche, nous réalisons des projets dans la mesure où ils ont été autorisés par le comité d'éthique. Nous n'effectuons des examens – et des évaluations de données y relatives – qu'avec l'accord des patients. Les médecins sont tenus d'informer de manière détaillée les patients concernés.



Téléphoner, TV et radio, Internet

A l'entrée, on vous communique un numéro de téléphone personnel. Celle-ci vous permet d'effectuer des appels payants depuis votre chambre. Veuillez vous faire appeler sur ce numéro. Les assureurs ne prennent pas en charge les coûts des communications téléphoniques.

- Aide pour téléphoner: Adressez-vous à la standardiste (en prenant le combiné) ou au personnel soignant.
- Horaires pour téléphoner dans les chambres: de 07 h 00 à 22 h 00 (chambres individuelles: 24 h sur 24)
- Téléphones portables: Respectez impérativement les zones d'interdiction. Merci.
- Connexion à Internet: Demandez au personnel soignant les instructions pour l'accès à l'Internet sans fil.
- Radio/TV: est gratuit. Vous trouverez le mode d'emploi et le casque d'écoute dans votre table de nuit.
- Numéro principal Inselfpital: 031 632 21 11
- Tarifs téléphoniques: Appelez le numéro principal. Nous ne facturons qu'un faible supplément administratif

Alimentation des patients

Nous attachons une grande importance au bien-être de nos patients et des personnes qui les accompagnent en matière de restauration. Toute notre offre se compose de repas savoureux, sains et équilibrés, qui sont préparés chaque jour pour vous par notre équipe de cuisine, avec des ingrédients frais et beaucoup d'engagement.

Le personnel soignant et les assistantes de restauration vous aideront à composer vos repas et prendront note de vos désirs.

L'équipe de diététique vous conseille quant à votre alimentation à l'hôpital, mais également à domicile. Si vous souhaitez un conseil en nutrition, parlez-en à votre médecin responsable.

Si vous avez besoin d'une offre de repas spéciale (cashier, végétarienne, allergique, etc.), adressez-vous avant votre entrée à la Gastronomie des patients. Téléphone 031 632 82 38

Inselspital non-fumeur

L'Inselspital est un hôpital non-fumeur. A l'extérieur, il est permis de fumer uniquement dans les zones où sont installés des bacs à déchets correspondants. Jetez les mégots exclusivement dans les cendriers prévus à cet effet.

Restaurants

Bienvenue dans le monde culinaire de l'Inselspital.

Les restaurants suivants se feront un plaisir de vous accueillir:



CENTRO
Café + Shop beim
Haupteingang

Centro Café + Shop près de l'entrée principale
de la tour hospitalière, étage A

Du lundi au vendredi
Samedi et dimanche

de 07 h 00 à 20 h 00
de 09 h 30 à 17 h 30



PANORAMA
Restaurant im
Bettenhochhaus

Panorama Restaurant dans la tour hospitalière, étage S1,
avec terrasse sur le toit et vue magnifique sur la ville et les Alpes

Du lundi au vendredi
Samedi et dimanche

de 08 h 30 à 17 h 30
fermé



GIARDINO
Restaurant im
Anna Seiler-Haus

Giardino Restaurant dans l'hall d'entrée de l'Anna-Seiler-Haus

Du lundi au vendredi
Samedi et dimanche

de 07 h 45 à 17 h 00
de 11 h 00 à 16 h 00



STELLA
Restaurant im
Wirtschaftsgebäude

Stella Restaurant dans le bâtiment de l'intendance, étage G

Du lundi au vendredi
Samedi et dimanche

de 08 h 30 à 14 h 00
de 08 h 30 à 14 h 00



SOLE
Restaurant in der
Kinderklinik

Sole Restaurant dans la Clinique pédiatrique, sous-sol U2

Du lundi au vendredi
Samedi et dimanche

de 08 h 30 à 16 h 00
fermé



FIORI
Cafeteria / Snackeria im
Theodor-Kocher-Haus

Fiori Restaurant au Theodor-Kocher-Haus

Du lundi au vendredi
Samedi et dimanche

de 07 h 15 à 18 h 00
de 11 h 00 à 16 h 00



LUNA
Restaurant im
Operationstrakt

Luna Restaurant au bloc opératoire, de la tour hospitalière, étage F

Du lundi au vendredi
Samedi et dimanche

de 14 h 00 à 21 h 00
de 14 h 00 à 21 h 00

Les jours fériés, les heures d'ouverture des restaurants peuvent différer des horaires cités ci-dessus. Outre les restaurants, des distributeurs de boissons et d'en-cas sont à votre disposition dans l'enceinte de l'hôpital.



Visites

Vos visiteurs sont les bienvenus dans notre établissement. Lors de leur première visite, ils ont tout intérêt à se présenter au guichet d'information du bâtiment concerné. Nous attirons votre attention sur le fait que les soins et les thérapies sont prioritaires. Il peut donc arriver que vos visiteurs doivent attendre. Merci de votre compréhension.

Nous vous prions de limiter le nombre de visiteurs dans les chambres, par égard pour les autres malades. Si vos visiteurs sont nombreux, il est préférable de les recevoir dans l'un de nos restaurants ou cafés plutôt que dans votre chambre.

Heures de visites

Chambres à plusieurs lits:	de 13 h 00 à 20 h 00
Chambre individuelle:	de 10 h 00 à 21 h 00
Clinique gynécologique:	de 10 h 00 à 21 h 00
Clinique obstétrique:	de 13 h 00 à 20 h 00

Dans les cliniques pédiatriques, les parents des patients peuvent rester auprès de leurs enfants 24 h sur 24.

Unités de soins intensifs et de surveillance

Seule la famille proche y a accès. Les heures de visite peuvent être convenues individuellement avec le personnel soignant. Pour des raisons d'hygiène et de place, merci de ne pas apporter de fleurs dans les unités de soins intensifs et de surveillance.



Jardin d'enfants pour visiteurs

Du lundi au vendredi de 13 h 30 à 16 h 30h, étage A, Bettenhochhaus

Des bénévoles gardent les enfants en bonne santé des visiteurs et des patients. La garde des enfants est gratuite et aucune réservation n'est nécessaire.

Chiens

Il est préférable que les visiteurs laissent leur chien à la maison. Si ce n'est pas possible, il pourra être attaché pour une courte durée aux endroits prévus à cet effet à l'entrée principale de la tour hospitalière et à l'entrée de la clinique pédiatrique.

Bénévoles et Kiosque Mobile

Vous rencontrerez les bénévoles de l'Inselspital dans de nombreux endroits: au service d'accompagnement des patients à l'admission Bettenochhhaus, au jardin d'enfants pour visiteurs (voir chapitre «Visites») et tous les mercredis à la tour hospitalière avec le «Insel-Lädeli» (collations/revues/articles de soins du corps).

Consultation sociale et de sortie

Nous vous conseillons avec une discrétion absolue et en concertation avec votre équipe soignante au sujet de questions organisationnelles, financières ou de droit social liées à votre séjour en hôpital et à votre transfert éventuel dans une institution supplémentaire. Il peut s'agir de sujets tels que l'assistance à domicile/décharge, la rééducation, une cure, l'inscription dans un home, la (ré)insertion, etc.

Adressez vous au personnel soignant ou directement à nous:
Téléphone 031 632 87 00

Consultation sociale des Cliniques gynécologique et pédiatrique :
Téléphone 031 632 91 71

Poste

Le courrier est distribué aux cliniques une fois par jour. Le personnel soignant vous remettra votre courrier dans votre chambre. Merci de communiquer votre adresse à vos proches:

Inselspital Bern
Clinique/Service ...
Nom/prénom
Etage ...
3010 Bern

Pour vos envois de courrier, vous disposez de boîtes aux lettres à chaque étage. Vous pouvez également remettre vos lettres au personnel soignant. N'oubliez pas de les affranchir et d'y inscrire votre adresse d'expédition.



Distributeurs automatiques de billets de banque

Dans le hall d'entrée du bâtiment des lits, un Postomat de la Poste suisse et un Bancomat de la Banque cantonale de Berne sont en service 24 heures sur 24.

Boutique à l'entrée principale / Fleurs / Coiffeur

Dans le hall d'entrée du bâtiment des lits, vous trouverez les commerces suivants:

Shop & Take-away Centro snacks à emporter et produits de consommation courante

Ile aux fleurs (téléphone 031 382 35 15)

Coiffeur (téléphone 031 632 26 21 ou 031 381 23 03)

Veillez parler de votre rendez-vous au personnel soignant. S'il n'est pas possible de vous rendre chez le coiffeur, vous serez servie sur demande et rendez-vous dans votre chambre.

Les heures d'ouverture figurent sous www.insel.ch.



Service de médiation pour les patients

Il est bon de discuter des problèmes rencontrés aussi rapidement que possible, avec les personnes directement concernées. Pour chercher des solutions et traiter les réclamations ainsi que pour les consultations se rapportant à l'hôpital, notre service de médiation interne se tient également à votre entière disposition, pour vous assister de manière professionnelle et sans frais. N'hésitez pas à y recourir.

Téléphone 031 632 85 85

Fax 031 632 85 86

e-mail: ombudsstelle@insel.ch

Inselspital, Patienten-Ombudsstelle, 3010 Bern

Service éthique

Vous n'arrivez pas à prendre une décision? Votre volonté n'est pas prise au sérieux? Vous avez une décision à prendre au nom d'une autre personne et vous hésitez?

Pour toute situation difficile sur le plan personnel et éthique, notre service éthique se tient gratuitement à votre disposition. Il est indépendant et tiendra compte des différents principes éthiques. Il a pour mission d'essayer de contribuer, avec toutes les personnes concernées, à une prise de décision conforme à la situation et aux besoins des personnes.

Téléphone 031 632 19 56 ou 031 632 21 11

Assistance spirituelle

Un séjour à l'hôpital rompt avec le quotidien habituel. Peut-être des questions pour lesquelles vous aviez peu de temps jusque-là deviennent-elles importantes, peut-être la maladie génère-t-elle des craintes, peut-être vous sentez-vous seul dans votre situation, peut-être le temps passé à l'hôpital offre-t-il l'occasion de se réorienter.

Les assistants spirituels de l'Inselspital vous proposent un accompagnement, avec vos proches si vous le souhaitez, par le dialogue, leur présence, la prière et les rituels. Ils le font dans le respect de votre vision du monde et de vos convictions religieuses.

Vos proches et vous-même pouvez joindre l'assistance spirituelle en indiquant au personnel soignant ou au médecin que vous souhaitez prendre contact avec ce service, ou en demandant à la centrale téléphonique de l'Inselspital (tél. 031 632 21 11) de vous passer le service de piquet de l'assistance spirituelle.

Offices religieux et «zwischenHalt»

Tous les mercredis de 13 h à 13 h 30, l'équipe d'assistance spirituelle de l'Inselspital propose les célébrations suivantes:

- Une célébration eucharistique a lieu tous les premiers mercredis du mois dans la chapelle catholique.
- Un culte œcuménique est célébré les 2e et 4e mercredis du mois dans une des chapelles.
- Le 3e (et 5e) mercredi du mois, vous êtes invités au «zwischenHalt», une brève célébration organisée dans le Lieu de paix de la Clinique gynécologique.

Les offices religieux (excepté le «zwischenHalt») peuvent être suivis dans les chambres sur le canal 29 de la radio.

Chapelles et espaces de recueillement

Les chapelles réformée et catholique se trouvent dans la zone nord de l'enceinte de l'Inselspital. Elles sont ouvertes toute la journée. La chapelle catholique est également accessible pendant la nuit en passant par l'étage B de la tour hospitalière. Veuillez tenir compte des indications: les accès à pieds et en fauteuil roulant sont signalisés séparément.

Dans la clinique pédiatrique (A 224) et l'Anna-Seiler-Haus (EG 0) l'étage où se trouve l'entrée comporte un local de recueillement interreligieux. Ces locaux sont ouverts nuit et jour et vous invitent au recueillement interreligieux, à la prière ou à la méditation sans crainte d'être dérangé.



Préparer votre départ

Le médecin traitant fixe avec vous la date de votre sortie d'hôpital, vous prescrit un éventuel traitement ultérieur ou des mesures thérapeutiques nécessaires.

- Avant l'entretien de départ, notez toutes les questions restées sans réponse et demandez les ordonnances pour les médicaments convenus.
- Informez vos proches à temps et prenez les dispositions nécessaires pour que quelqu'un puisse venir vous chercher.
- Signalez votre départ au personnel soignant.

Facturation/Fonds de soutien

Nous facturons directement aux assureurs les prestations fournies aux patients bénéficiant d'une assurance sociale suisse. Si vous désirez une copie de la facture, veuillez vous adresser à l'admission des patients. Nous établissons une facture séparée pour les prestations non couvertes par l'assurance. Pour toute question concernant les factures, appelez le numéro de téléphone indiqué à la fin de ce guide.

L'Inselspital remplit la mission qui lui a été confiée par le Canton de Berne en tant qu'hôpital central et universitaire. Les nombreux dons que reçoit régulièrement notre hôpital sont particulièrement importants. Ils contribuent à ce que l'Inselspital puisse continuer à remplir l'objectif de la fondation, inchangé depuis 1354. L'Inselspital gère également divers fonds liés à des objectifs spécifiques tels que l'assistance aux patients indigents ou la promotion de travaux scientifiques. Nous remercions toutes les personnes qui y contribuent. Nous nous tenons à votre disposition pour tout renseignement au numéro de téléphone 031 632 38 60.



L'Inselspital: ses objectifs

L'Inselspital est l'hôpital universitaire du canton de Berne et prend en charge des missions publiques importantes de ce dernier. Il est géré selon des principes économiques et dispose de libertés relativement importantes en tant qu'entreprise. Cette autonomie est restreinte par le contrat de l'Insel conclu entre le canton de Berne et la Fondation de l'Inselspital ainsi qu'en raison du contrat de prestations annuel. Le canton de Berne a confié à l'Inselspital la mission de prodiguer à la population des soins médicaux spécialisés et de fournir des prestations d'enseignement et de recherche en faveur de l'Université de Berne. Il lui demande de s'acquitter de tâches essentielles dans les domaines de la formation et de la formation continue des professions de la santé. En contrepartie, le canton prend en charge une partie du financement de l'Inselspital au moyen de fonds publics.



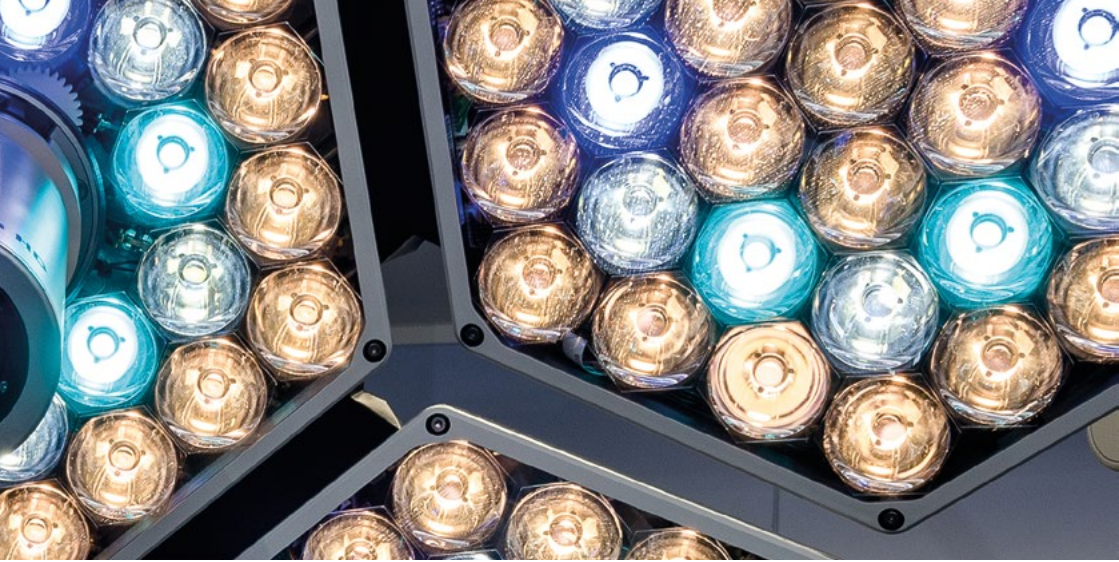
Votre opinion nous tient à cœur!

Elle nous aide à nous améliorer ou à préserver ce que vous appréciez.
Demandez le formulaire prévu à cet effet dans votre service.

De plus, dans le cadre du développement de la qualité au sein de nos établissements, nous effectuons des mesures de qualité en coopération avec d'autres hôpitaux. Nous vous demanderons donc peut-être de participer à ces enquêtes durant votre séjour à l'hôpital ou après votre départ en répondant à un questionnaire de satisfaction de la clientèle ciblé et absolument confidentiel. Votre participation est bien entendu facultative. Vous ne serez en aucun cas pénalisé si vous ne désirez pas y prendre part.

Les résultats des questionnaires nous aident à mieux cerner vos besoins et comment vous avez vécu votre hospitalisation, ainsi qu'à améliorer la qualité de notre travail.

Merci de votre précieuse collaboration.



Numéros de téléphone importants de l'Inselspital

Standard téléphonique	031 632 21 11
Prise en charge/admission/information principale Bettenhochhaus	031 632 28 12
Prise en charge/admission/informations Cliniques pédiatriques	031 632 91 21
Prise en charge/admission/informations Clinique gynécologique	031 632 10 10
Prise en charge des patients domiciliés hors canton	031 632 08 44
Insel International Center	031 632 44 33
Renseignements concernant la facturation	031 632 28 43
Caisse	031 632 28 04
Bureau des objets trouvés	031 632 66 66
Service de médiation pour les patients	031 632 85 85
Signalements de vols	031 632 83 33

Veuillez signaler d'éventuels signalements de sinistres via la clinique



Hôpital promoteur de santé
Membre du Réseau Suisse, un réseau
de l'Organisation mondiale de la santé (OMS)

Préparer de votre séjour: check-list

A effectuer avant votre arrivée à l'hôpital:

- Informez une personne de contact de votre hospitalisation.
- Faites retenir votre courrier en poste restante ou faites-le suivre.
- Décommandez votre journal ou demandez à l'éditeur de vous le faire suivre.
- Faites confirmer par votre compagnie d'assurance qu'elle prend en charge tous les frais de votre séjour.
- Effectuez l'admission en ligne sur www.insel.ch ou retournez-nous le formulaire «Wir schenken Ihnen Zeit» dûment complété

Pour l'admission des patients, apporter:

- Carte d'assuré/certificat d'assurance-maladie/police de votre assurance complémentaire
- Pièce d'identité (passeport/carte d'identité/autorisation de séjour)
- Rendez-vous convenus/invitation de la clinique
- Si disponible: décision valable de l'AI ou attestation d'accident

Pour le traitement, apporter:

- Plan de médicaments et vos médicaments (en quantité suffisante)
- Certificats: vaccinations, allergies, dilution du sang, pacemakers, etc.
- Votre/vos volonté/s de patient
- Autres documents médicaux (rapports médicaux, résultats, radiographies, ECG, etc.)
- Plan alimentaire et diététique
- Auxiliaires de marche ou autres auxiliaires

Apportez vos affaires personnelles:

- Pyjama, robe de chambre/survêtement, sous-vêtements
- Chaussures d'intérieur/de gymnastique à bonne tenue
- Articles d'hygiène corporelle
- Votre agenda/carnet d'adresses et vos numéros de téléphone
- Argent de poche ou carte bancaire pour les petites dépenses à l'hôpital

Limitation de responsabilité au regard des objets de valeur:

L'Inselspital décline toute responsabilité en cas de perte, de vol ou de détérioration les objets de valeur ou d'argent liquide qui n'ont pas été mis en dépôt. Merci de ne pas venir avec des bijoux de valeur et de n'apporter qu'un minimum d'argent liquide. En cas d'exception, les lieux de dépôt sont: la caisse principale et le guichet d'information de l' Anna-Seiler-Haus (que argent liquide).

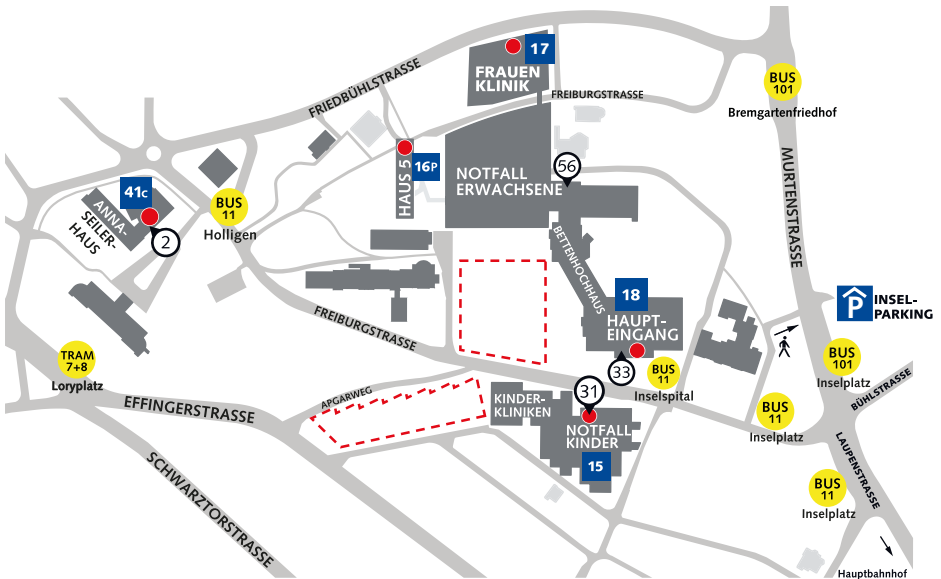
Caisse à l'entrée principale (entrée 33, tour hospitalière, A 108):

Du lundi au vendredi de 8h à 11h et de 13h à 16h.

Accès et parkings

Pour arriver à l'Inselspital avec les transports publics (ÖV),
veuillez prendre les lignes suivantes:

- Bus N° 11: arrêts «Inselplatz», «Inselspital» (Entrée principale),
«Holligen» (Anna-Seiler-Haus) (Frauenklinik)
- Car Postal N° 101: arrêt «Inselplatz», «Bremgartenfriedhof» (Frauenklinik)
- Tram N° 7+8: arrêts «Loryplatz»



● Information/ Admission

Bettenhochhaus entrée principale

Freiburgstrasse 18, entrée 33

Frauenklinik (Theodor-Kocher-Haus)

Friedbühlstrasse 17

Anna-Seiler-Haus

Freiburgstrasse 41c, entrée 2

Haus 5

Freiburgstrasse 16P

INO/Notfall Erwachsene

Freiburgstrasse 16c, entrée 56

Kinderkliniken

Freiburgstrasse 15, entrée 31

Arrêts de bus des lignes **BUS 11** + **BUS 101**

Arrêts de tram des lignes **TRAM 7+8**

Vous trouverez des informations actuelles sur www.insel.ch

Inselspital
Hôpital universitaire de Berne
CH-3010 Berne
Tel. +41 (0)31 632 21 11
www.insel.ch

ZL 10041136_01_2019
130005_PNP/nf

