

Tout savoir sur votre séjour

Informations destinées aux patient-es
assurés en division commune.





Claraspital



Chère patiente,
cher patient,

Soyez les bienvenus. Nous vous remercions d'avoir choisi l'hôpital St. Clara et de votre confiance. Avec nous, vous vous trouvez entre de très bonnes mains. Nous mettons tout en œuvre pour vous offrir d'excellents services en matière de suivi de traitements médicaux et de soins.

Votre séjour chez nous est certainement inhabituel et suscite probablement de nombreuses questions. Cette brochure vous permettra de vous familiariser avec la vie quotidienne de l'hôpital et vous présente les prestations auxquelles vous pouvez prétendre chez nous avec une assurance en division commune. Certaines questions resteront peut-être quand-même sans réponse. Dans ce cas, n'hésitez surtout pas à vous adresser au personnel soignant compétent ou à vos médecins traitants. Ils seront heureux de vous aider.

Nous espérons que vous vous sentirez bien chez nous et entre de bonnes mains et nous vous souhaitons d'ores et déjà que vous puissiez très bientôt rentrer chez vous. Béni soit votre séjour.

Rebekka Hatzung
Directrice de l'hôpital

Bon à savoir

Prenez vos marques.

Optimisez votre hospitalisation

- Renseignements
- Admission 7
- Assurance
- Veuillez à ne pas oublier 8
- Médicament à votre admission
- Sécurité
- Objets de valeur 9

Bon à savoir pour votre séjour

- Chambre
- Téléphone
- Internet 10
- Médias
- Parc
- Tabac 11

Offre de restauration

- Heures des repas
- Repas pour les visiteurs 12
- Boissons
- Café Chiara
- Café du parc 13

Une visite fait toujours plaisir.

- Arrivée
- Heures de visite
- Visites à l'unité de soins intensifs
- Possibilités d'hébergement pour les proches 15

Prise en charge consciencieuse

- Suivi médical
- Renseignements
- Médicaments 17

Pour le corps, l'âme et l'esprit

- Consultations diététiques et diabétiques
- Physiothérapie
- Assistance spirituelle 18

- Offices religieux
- Services de psychologie
- Musicothérapie et thérapie artistique 19

Services de la tête aux pieds

- Bancomat
- Poste
- Coiffeur et podologie médicale 21

Informations importantes pour votre sortie de l'hôpital

- Préparations de la sortie
- Services sociaux/Gestion des cas stationnaires
- Services externes 22

- Centre de rencontre CURA
- Votre avis compte 23

Droits et obligations

- Traitement, prise en charge et soins attentifs
- Secret médical
- Autodétermination 24

- Information et explications
- Traitement après votre départ
- Protection des données 25

- Consultation du dossier médical
- Recherche clinique
- Directives anticipées et accompagnement en fin de vie 26

- Droit de recours et de plainte
- Obligations des patients 27



Optimisez votre hospitalisation

Pour vous préparer au mieux.

Renseignements

Pour toutes vos questions concernant votre hospitalisation, veuillez-vous adresser à:

Chirurgie T +41 61 685 84 79

Médecine T +41 61 685 86 70

Votre médecin et le personnel soignant répondront à vos questions concernant votre maladie, vos examens et vos traitements.

Admission

Nous serons heureux de vous accueillir à l'heure convenue. Veuillez-vous présenter à la réception à l'entrée principale.

Assurance

Veillez-vous munir de votre carte d'assuré lors de votre hospitalisation.

- Nous vous prions de vous assurer, avant l'hospitalisation, que vous disposez d'une couverture d'assurance suffisante.
- Si, au moment de l'admission, vous n'êtes pas couvert, ou ne l'êtes pas suffisamment, vous devrez effectuer un paiement anticipé en francs suisses. Les prestations que la caisse de maladie ne rembourse pas sont à la charge du patient ou de la patiente.

Possibilité de surclassement

Vous avez la possibilité d'être traité durant votre séjour selon une classe d'assurance supérieure ou de réserver un séjour hospitalier stationnaire pour un traitement ambulatoire. Nous vous informerons volontiers sur les surclassements possibles.

Questions sur les paiements anticipés et les surclassements

T +41 61 685 86 96 ou patientenaufnahme@claraspital.ch

Veillez à ne pas oublier

- Carte d'assuré
- Document de l'hôpital St. Clara en vue du séjour hospitalier
- Pyjama ou chemise de nuit
- Robe de chambre ou survêtement
- Sous-vêtements, mouchoirs
- Pantoufles ou chaussures de sport confortables et anti-dérapantes
- Articles de toilette personnels
- Si disponible: liste actuelle de médicaments et médicaments personnels, carte de traitement anticoagulant et carte de porteur de pace-maker
- Si disponible: carte de groupe sanguin
- Si disponible: cartes comme p. ex. carte d'allergie, carnet de suivi de diabète, carnet de port-à-cath.
- Lunettes, appareils auditifs, matériel d'aide à la marche et autres dispositifs dont vous auriez besoin
- Si disponible: directives anticipées du patient

Médicaments à votre admission

Si vous prenez régulièrement des médicaments, veuillez-vous munir de l'emballage d'origine et nous en informer.

Sécurité

Vous recevrez durant votre séjour chez nous un bracelet patient qui sert à vous identifier. De plus, nous vous demanderons régulièrement votre nom afin d'assurer votre sécurité, par exemple pour exclure toute confusion de patients lors de l'administration des médicaments.

Objets de valeur

Nous vous recommandons de laisser tout bijou et grosse somme d'argent chez vous étant donné que nous n'endossons aucune responsabilité en cas de perte ou de détérioration des objets personnels. L'armoire personnelle dans la chambre des patients contient un coffre.

Bon à savoir pour votre séjour

Profitez de nos services.

Chambre

L'hôpital St. Clara vous accueille dans des chambres deux lits à l'atmosphère agréable et conviviale, meublées avec des matériaux chauds et des couleurs gaies.

Téléphone

À votre admission à l'hôpital, vous recevrez une carte téléphonique personnelle où sera indiqué votre numéro de téléphone direct et avec laquelle vous pourrez téléphoner à tout moment sans avoir besoin de monnaie. Ce numéro permet de vous joindre directement dans votre chambre.

- Des coûts de téléphone vous seront facturés pour les appels sortants. La carte de téléphone a une limite de 200 francs. Lorsque celle-ci est atteinte, il sera nécessaire de faire un nouveau versement à la réception afin de pouvoir continuer à passer des appels.
- Vous trouverez un mode d'emploi de votre téléphone dans votre table de nuit.

Internet

L'hôpital St. Clara met à votre disposition un accès Internet gratuit. Vous pouvez accéder à Internet sur votre propre appareil via le WLAN. Un mode d'emploi vous est remis lors de votre admission.



Médias

TV/radio

Toutes les chambres des patients sont équipées d'une télévision et d'une radio. Par respect pour le ou la patient-e présent-e dans la chambre, nous vous remercions de mettre des écouteurs, notamment si vous utilisez un appareil que vous avez apporté. S'il n'y en a pas dans votre chambre, demandez-en au personnel soignant.

Journaux

Des revues sont à votre disposition dans les salles communes. Vous pouvez acheter d'autres journaux au kiosque.

Parc

Notre parc avec ses vieux arbres invite autant les patients que leurs visiteurs à la promenade et à la détente. Pensez à informer le personnel soignant avant de quitter le service pour un long moment et laissez-lui éventuellement votre numéro de téléphone mobile.

Tabac

L'hôpital St. Clara est un espace non fumeur. Il est possible de fumer uniquement dans le pavillon indiqué spécifiquement à cet effet dans le parc.

Offre de restauration

Plats fraîchement préparés.

Vous trouverez le menu quotidien actuel ainsi que la sélection de boissons dans notre carte des menus. L'hôpital St. Clara propose chaque jour un plat à base de viande et un plat végétarien. Vous avez en outre la possibilité de composer individuellement votre menu à partir de différentes offres.

En règle générale, nos médecins prescrivent un régime alimentaire individuel en fonction de votre maladie. Merci de nous signaler les aliments que vous ne pouvez pas manger en raison d'une intolérance/allergie.

Tous les patients et patientes hospitalisés bénéficient, dans la mesure où leur état le leur permet, de l'assistance d'une diététicienne pour composer leur repas, qui leur rend visite tous les jours.

Heures des repas

Petit-déjeuner	à partir de	8.00 h
Déjeuner	à partir de	12.00 h
Dîner	à partir de	18.00 h

Repas pour les visiteurs

Vous pouvez bien entendu prendre vos repas en famille. Il vous suffit de commander un repas supplémentaire. Celui-ci vous sera automatiquement facturé.



Boissons

Le thé et l'eau minérale sont mis gracieusement à votre disposition. Nous serons heureux de vous proposer d'autres boissons, pour vous-même ou vos visiteurs, conformément à la carte des boissons.

Café Chiara

Notre café est le point de rencontre idéal des familles et des visiteurs. Vous y trouverez des boissons chaudes et froides, des petits-déjeuners et des collations, une soupe et/ou un plat du jour le midi ainsi que des pâtisseries, des tartes aux fruits, des biscuits, des sandwiches, des glaces, etc. En outre, vous avez la possibilité d'acheter des livres, des petits cadeaux, des articles d'hygiène et des articles de kiosque au café. Le samedi, le dimanche et les jours fériés, le «Basler Zeitung» et les journaux du dimanche sont disponibles à la réception dans la matinée.

Café du Parc

Durant l'été, quand il fait beau, un café est à votre disposition dans l'hôpital St. Clara Park. Sur des chaises longues, profitez d'un café, d'un apéritif, d'un gâteau ou d'une glace. Vous trouverez les horaires d'ouverture sur notre site Web ou sur les panneaux de l'hôpital.



Une visite fait toujours plaisir

Quand la famille, les amis et les connaissances viennent vous voir.

Arrivée

Transports en commun

Lignes de tram 2 ou 6 jusqu'à l'arrêt «Hirzbrunnen/Claraspital» ou ligne de bus 34 jusqu'à l'arrêt «Im Heimatland».

En voiture

Depuis Zurich, Berne, Lucerne: sortie d'autoroute Basel Bad. Bahnhof, Riehen/Lörrach.

Depuis l'Allemagne: sortie d'autoroute Basel Ost/Wettstein, Hirzbrunnen/Claraspital.

Heures de visite

Pour les assurés en division commune, les heures de visite sont de 10.00 h à 20.00 h, tous les jours. Merci de prendre en compte les besoins du patient ou de la patiente séjournant dans la chambre et de limiter le nombre de personnes dans les chambres à plusieurs lits. Si vous ne souhaitez aucune visite, veuillez en informer le personnel soignant.

Visites à l'unité de soins intensifs

Seules les personnes proches ont accès à l'unité de soins intensifs. Les visites sont à convenir avec l'infirmier compétent des soins intensifs.

Possibilités d'hébergement pour les proches

Les proches peuvent séjourner à des tarifs spéciaux dans les hôtels situés à proximité de l'hôpital.



Prise en charge consciencieuse

Nous assurons un traitement
compétent et individuel.

Suivi médical

Les visites médicales ont lieu tous les jours. Il n'est pas possible de définir une heure exacte en raison des urgences ou des opérations dont la programmation peut varier. Nous vous remercions de votre compréhension. Il est demandé aux visiteurs de sortir de la chambre du patient pendant la visite médicale.

Renseignements

Votre médecin et le personnel soignant compétent répondront à vos questions concernant votre maladie, vos examens et traitements.

Médicaments

Pendant votre séjour, vous obtiendrez les médicaments prescrits par le médecin. Pour des raisons légales, nous ne pouvons pas vous donner de médicaments lorsque vous rentrez chez vous (exception: urgences/cas spéciaux).

Pour le corps, l'âme et l'esprit

Accompagnements et thérapies parfaitement adaptés à vos besoins

Consultations diététiques et diabétiques

Adressez-vous au personnel soignant ou à votre médecin traitant pour toute question particulière concernant votre alimentation. Ils organiseront pour vous une consultation avec la diététicienne ou la diabétologue.

Physiothérapie

Vous trouverez dans notre hôpital une large palette de traitements stationnaires et ambulatoires, que votre médecin vous prescrira le cas échéant, le tout dans un cadre moderne qui abrite des physiothérapeutes hautement compétents. Veuillez songer à vous inscrire à temps pour bénéficier d'un traitement ambulatoire après votre sortie de l'hôpital.

Assistance spirituelle

L'assistance spirituelle est à votre écoute et prend le temps de répondre à vos questions, à vos préoccupations, vos doutes et vos besoins durant votre séjour à l'hôpital. Thèmes religieux, prières ou sacrements chrétiens sont possibles mais nullement obligatoires. L'assistance spirituelle de l'église catholique et protestante de l'hôpital St. Clara se tient à la disposition de tous les patients et de leurs proches quelle que soit leur confession. Elle vous communiquera également volontiers les coordonnées de la paroisse.

Aumônerie catholique T intern: 8502

Aumônerie protestante T intern: 8501



Offices religieux

Il existe des offices religieux réguliers des deux confessions. Vous trouverez les dates sur le tableau d'affichage des différents services. Le personnel soignant se fera un plaisir de vous renseigner à ce sujet. Vous pouvez également suivre les services religieux à la radio (canal 9).

Services de psychologie

Les fluctuations psychiques que subit un patient atteint d'un cancer, l'incertitude liée à la nouvelle situation, ainsi que le stress physique sont souvent difficiles pour les patients. Les proches sont également soumis à rude épreuve et affectés par la maladie. L'hôpital St. Clara propose aux patients atteints d'un cancer un suivi psycho-oncologique, en complément à l'assistance spirituelle traditionnelle.

Musicothérapie et thérapie artistique

La musique et d'autres méthodes faisant appel à l'esprit créatif, telles que la peinture, la photographie, la poterie, etc., peuvent avoir un impact positif en cas de maladie grave ou dans le processus d'acceptation de la maladie. Une thérapie par la musique ou l'art est prescrite par le médecin.



Services de la tête aux pieds

Coiffeur, pédicure ou bancomat – rien ne manque.

Bancomat

Un bancomat est à votre disposition à côté de l'entrée principale.

Poste

Une boîte aux lettres se trouve en face de l'entrée principale au coin de la Hirzbrunnentallee et de la Kleinriedenstrasse. À la réception, vous pouvez acheter des timbres pour courriers A et B pour la Suisse, ainsi que des carnets de 10 et certains timbres pour l'Europe.

Coiffeur et podologie médicale

Du lundi au vendredi, vous avez la possibilité à certains moments (jusqu'à 11.00 h et après 16.00 h) de vous faire coiffer dans votre chambre ou de bénéficier d'un soin de pédicure.

Pour prendre rendez-vous T +41 61 692 55 22

Informations importantes pour votre sortie de l'hôpital

Nous sommes heureux que vous puissiez bientôt rentrer chez vous.

Préparations de la sortie

Les sorties se font le matin à 11 heures au plus tard. Votre médecin traitant, la personne chargée de vos soins ainsi que notre Case Manager vous expliqueront les traitements, les contrôles et les particularités qui s'appliqueront après votre sortie de l'hôpital. Nous vous enverrons une facture pour le règlement des frais de téléphone et autres dépenses.

Services sociaux/Gestion des cas stationnaires

Durant votre séjour hospitalier, notre service Gestion des cas stationnaires/Services sociaux vous aide et vous conseille, vous et vos proches, sur des questions comme les solutions stationnaires ou ambulatoires à l'issue de votre hospitalisation, le suivi infirmier et social, les questions d'assurance et financières et la gestion des situations de vie difficiles. Votre enregistrement est pris en charge par le médecin traitant ou le personnel soignant.



Centre de rencontre CURA

Les patients atteints de maladies chroniques et leurs proches trouveront, à proximité immédiate de l'hôpital St. Clara, le centre de rencontre CURA qui propose de très nombreux services de socio-thérapie, gratuits pour la plupart.

www.begegnungszentrum-cura.ch

Votre avis compte

Si, pendant votre séjour, vous avez des suggestions ou souhaits dont vous voulez nous faire part, parlez-en au personnel soignant compétent.

Bien entendu, vous pouvez également nous faire part de votre avis par e-mail à qualitaetsmanagement@claraspital.ch, www.claraspital.ch ou au moyen d'un QR code. Nous l'afficherons volontiers dans le service.

Droits et obligations

Ce que vous devez savoir durant votre séjour.

Traitement prise en charge et soins attentifs

Vous avez droit à un traitement et à une prise en charge complets qui respectent votre dignité humaine et qui sont adaptés à votre maladie.

Secret médical

Tous les collaborateurs de l'hôpital sont liés par le secret professionnel et sont donc soumis au secret médical. Votre consentement est nécessaire à l'obtention par des tiers d'informations vous concernant. Nous présumons toutefois que vous consentez à ce que vos proches immédiats et votre médecin traitant soient informés.

Autodétermination

Les interventions, examens et traitement médicaux ne seront pas effectués contre votre volonté. Votre consentement est présumé dans le cadre d'examens et d'interventions simples et ne présentant quasiment aucun risque. Un refus de votre part des mesures médicales proposées sera bien entendu respecté; vous devrez toutefois assumer la responsabilité des éventuelles conséquences en découlant. Votre concours à l'enseignement des étudiants ou du personnel soignant est souhaité à l'occasion. Ceci ne se fera toutefois pas sans votre accord.



Information et explications

Votre médecin vous explique de manière compréhensible et au préalable les principaux examens et traitements ou interventions, ainsi que les risques qui y sont liés. En cas d'urgence, ces explications interviennent ultérieurement. Vous confirmez que vous consentez au traitement/ à l'opération en apposant votre signature. Le formulaire d'explication est archivé dans votre dossier.

Traitement après votre départ

L'hôpital St. Clara informe aussi bien le médecin qui vous a envoyé à l'hôpital que celui qui vous traitera à votre sortie de votre état de santé et des mesures nécessaires après votre hospitalisation. Vos proches ou tout autre personnel soignant qui s'occupera de vous à votre sortie seront informés des soins et traitements nécessaires.

Protection des données

L'hôpital St. Clara traite vos données conformément aux dispositions de la législation sur la protection des données. Si vous le souhaitez, vous pouvez obtenir des informations sur le traitement de vos données.

Consultation du dossier médical

Le dossier médical contient toutes les indications essentielles relatives à votre maladie ainsi que son évolution et le traitement reçu. Vous pouvez consulter les documents établis par l'hôpital sous une forme adaptée.

Recherche clinique

Lors de votre admission à l'hôpital St. Clara, nous vous demandons si nous pouvons transmettre sous forme chiffrée les données relatives à votre santé ainsi que les échantillons prélevés à des fins de recherche. Dans ce cas, vous recevez un courrier d'information comportant une déclaration de consentement à signer («consentement général»). Cette information vous explique comment, en votre qualité de patient, vous pouvez contribuer au progrès médical, et vous montre la manière dont vos données et vos droits sont protégés. Vous trouverez des informations complémentaires sur notre site Web.

Directives anticipées et accompagnement en fin de vie

Si votre maladie n'est plus curable et que vous avez l'impression que les traitements ne feraient que prolonger des souffrances inutiles, parlez-en à votre médecin. Notre priorité est de parler de vos souhaits et de vos questions, avec vous et dans le cadre d'une prise en charge et d'un accompagnement attentifs. En matière d'euthanasie, nous avons établi les principes suivants:

- Aucune mesure de maintien de la vie ne sera effectuée contre votre volonté écrite (p. ex. dans une directive anticipée) ou orale (on parle alors d'euthanasie passive).
- Si vous le souhaitez, nous aurons recours à tous les moyens disponibles pour soulager vos souffrances, même lorsque ceux-ci sont susceptibles d'entraîner une réduction de votre durée de vie (on parle alors d'euthanasie indirecte active).
- La mise en œuvre de mesures visant de manière ciblée à mettre un terme à la vie (euthanasie directe active) est exclue à l'hôpital St. Clara.

Droit de recours et de plainte

Vous avez la possibilité de vous plaindre si vous êtes d'avis que vos droits sont bafoués. Dans un premier temps, faites-en part oralement au personnel soignant ou au médecin. Si nécessaire, veuillez-vous adresser par écrit au service de gestion de la qualité. Si vous deviez ne pas être satisfait du traitement accordé à votre réclamation, adressez-vous à l'office de médiation indépendant des hôpitaux de la Suisse du Nord-Ouest (Ombudsstelle Spitäler Nordwestschweiz), qui vous assistera le cas échéant.

Ombudsstelle Spitäler Nordwestschweiz

Madame Regula Diehl
Rümelinsplatz 14
4001 Basel

T +41 61 269 80 58
kontakt@ombudsstelle-spitaeler.ch
www.ombudsstelle-spitaeler.ch

Obligations des patients

En tant que patient-e, quelques obligations vous incombent également. Il s'agit notamment de:

- communiquer au médecin traitant des informations complètes sur les maladies, examens et traitements antécédents;
- respecter les directives de soin et d'organisation émises par le personnel;
- respecter la personne qui séjourne dans la même chambre que vous, en ce qui concerne le nombre de visiteurs, la musique et l'utilisation de médias. Merci d'utiliser des écouteurs à ces fins. Si vous n'en disposez pas dans la chambre, nous vous en mettrons volontiers à votre disposition.



DKG  **Zertifiziertes
Brustkrebszentrum**
KREBSGESELLSCHAFT

DKG  **Zertifiziertes
Viszeralonkologisches
Zentrum für**
Darmkrebs
Pankreaskrebs
Speiseröhrenkrebs
KREBSGESELLSCHAFT

DKG  **Zertifiziertes
Uroonkologisches
Zentrum für**
Prostatakrebs
Nierenkrebs
KREBSGESELLSCHAFT



Nos filiales et sociétés
partenaires:



stClara Forschung



St. Claraspital, Kleinriehenstrasse 30, Postfach, CH-4002 Basel
T +41 61 685 85 85, scs@claraspital.ch, www.claraspital.ch