

# Bienvenue à l'Inselhospital

Informations importantes pour les patients  
en préparation d'une hospitalisation



# Sommaire

## Avant votre hospitalisation

- Votre inscription ..... 4
- Qui paie votre hospitalisation?  
Informations sur la garantie des coûts ..... 6
- Documents importants pour le décompte  
de votre prise en charge ..... 8
- A savoir avant votre hospitalisation ..... 9

## Pendant votre hospitalisation

- Prise en charge médicale et soins ..... 10
- Visites ..... 12
- Votre sécurité ..... 13
- Utilisation des médias à l'hôpital ..... 14
- Restauration des patients ..... 16
- L'essentiel de A à Z ..... 18
- Ethique et soutien spirituel ..... 20
- L'Inselspital construit pour vous ..... 22
- Préparation de la sortie ..... 23
- Votre avis compte ..... 23

Informations légales ..... 24

Contacts ..... 27

Pour vous préparer à votre hospitalisation, vous trouverez une **checklist** détachable en dernière page.



# Contacts

<b>Standard téléphonique</b>	+41 31 632 21 11	
<b>Gestion et admission des patients ASH</b>		
Guichet d'information principal	+41 31 632 28 12	<a href="mailto:patientenmanagement.bhh@insel.ch">patientenmanagement.bhh@insel.ch</a>
<b>Gestion et admission des patients Cliniques de pédiatrie</b>		
Informations sur les cliniques pédiatriques	+41 31 632 91 21	<a href="mailto:patientenmanagement.kikli@insel.ch">patientenmanagement.kikli@insel.ch</a>
<b>Gestion et admission des patients Clinique gynécologique</b>		
Admission de la clinique gynécologique	+41 31 632 10 10	<a href="mailto:patientenmanagement.fkl@insel.ch">patientenmanagement.fkl@insel.ch</a>
<b>Gestion des patients</b>		
Patients extérieurs au canton	+41 31 632 08 44	<a href="mailto:patientenmanagement.ak@insel.ch">patientenmanagement.ak@insel.ch</a>
<b>Gestion des patients</b>		
Insel International Center	+41 31 632 44 33	<a href="mailto:iic@insel.ch">iic@insel.ch</a>
<b>Consultation sociale et de sortie</b>	+41 31 632 91 71	<a href="mailto:sozialberatung@insel.ch">sozialberatung@insel.ch</a>
<b>Bureau de médiation Inselspital</b>	+41 31 632 85 85	<a href="mailto:ombudsstelle@insel.ch">ombudsstelle@insel.ch</a>
<b>Organe de médiation pour le secteur hospitalier du canton de Berne</b>	+41 32 331 24 24	<a href="mailto:info@ombudsstelle-spitalwesen.ch">info@ombudsstelle-spitalwesen.ch</a>
<b>Bureau d'éthique</b>	+41 31 632 19 56	
<b>Signalement de vols</b> (sécurité opérationnelle)	+41 31 632 83 00	
<b>Objets trouvés</b>	+41 31 632 66 66	
<b>Caisse</b>	+41 31 632 83 38	

# Bienvenue à l'Inselspital

Chère patiente,  
Cher patient,  
Chers proches et parents,

Votre santé est un bien précieux. Vous attendez de l'Inselspital une prise en charge médicale excellente et un accompagnement tout en sensibilité. Outre nos soins prodigués avec professionnalisme, le respect et l'humanité sont au cœur de notre action car nous avons conscience qu'une hospitalisation est souvent synonyme d'angoisse et d'inquiétude.

Nous vous remercions d'autant plus de votre confiance. Nous faisons tout ce qui est en notre pouvoir pour rendre votre séjour aussi agréable que possible.

Cette brochure devrait vous aider à vous y préparer au mieux et à trouver vos repères parmi nous. Merci de lire attentivement cette notice d'information et de nous contacter rapidement en cas de questions. Vous trouverez les numéros de téléphone et les adresses électroniques à la fin de la brochure.

Nous vous souhaitons une bonne santé et une guérison rapide!

Inselspital  
Hôpital universitaire de Berne

# Votre inscription

Afin de pouvoir préparer idéalement votre arrivée parmi nous, nous vous prions de vous inscrire avant votre arrivée à l'hôpital. Les possibilités suivantes sont à votre disposition:

## Inscription en ligne

Inscrivez-vous confortablement depuis chez vous à l'adresse  
[www.inselgruppe.ch/fr/check-in](http://www.inselgruppe.ch/fr/check-in)



Munissez-vous à cet effet de votre carte d'assuré et de notre convocation. Veuillez vous inscrire au moins 24 heures avant votre arrivée pour nous laisser suffisamment de temps pour traiter votre admission.

## Inscription par courrier

Pour une inscription par courrier, veuillez utiliser le formulaire d'inscription fourni «**Nous vous accordons du temps**». Renvoyez-le au plus tard trois jours avant votre rendez-vous d'admission dans l'enveloppe-réponse.

Si vous n'utilisez aucune de ces options, présentez-vous le jour de votre admission à notre guichet de réception de l'entrée principale (Anna-Seiler-Haus), de la clinique de gynécologie, du Wilhelm-Fabry-Haus ou de la clinique de pédiatrie. Vous trouverez d'autres informations à ce sujet dans la convocation au rendez-vous de la clinique. Merci de prévoir environ 30 minutes pour l'enregistrement administratif sur place.

## Avez-vous d'autres questions sur l'inscription?

Vous pouvez nous envoyer un courriel. L'adresse électronique du guichet compétent se trouve à la fin de cette brochure.

## REMARQUE

L'inscription est inutile si, au cours des six derniers mois:



- vous avez procédé à une inscription à l'un des bureaux des entrées de l'Insel Gruppe;
- vous avez envoyé un formulaire d'inscription;
- vous vous êtes inscrit en ligne.



# Qui paie votre hospitalisation?

## Informations sur la garantie des coûts

Pendant que vous êtes à l'hôpital, vous devez pouvoir vous concentrer sur votre guérison. Lisez donc attentivement les informations suivantes et, avant votre admission, assurez-vous de savoir auprès de quelle compagnie vous êtes assuré et selon quelles conditions.

### COUVERTURE DES COÛTS POUR LES PATIENTS BÉNÉFICIAIRE D'UNE ASSURANCE-MALADIE SUISSE

(assurance militaire, assurance-accidents, assurance-invalidité ou assurance-maladie)

Nous devons vous informer que selon la loi sur l'assurance sociale, vous êtes soumis à une obligation à collaborer avec l'hôpital. En cas de fausses déclara-

tions ou de défaut d'information, d'absence de déclaration d'accident ou d'absence d'inscription auprès de l'assurance-invalidité, etc. vous serez considéré comme personnellement responsable des frais engagés pour vos traitements ou votre hospitalisation. Par ailleurs, vous êtes tenu de présenter votre carte nationale d'assuré pour chaque prestation perçue.

### **Division commune**

L'Inselspital contrôle la validité de votre carte d'assuré par un procédé en ligne et vérifie également si les frais de votre hospitalisation sont couverts.

### **Division semi-privée ou privée**

Si vous bénéficiez d'une assurance privée ou semi-privée, l'Inselspital

demande directement à votre assureur la garantie de prise en charge des frais nécessaire en comptant sur votre accord de principe. Si vous n'êtes pas d'accord, veuillez le signaler auprès du bureau des entrées.

Pour les traitements dans la division semi-privée ou privée, nous avons besoin du «**Formulaire d'admission**» signé le jour de votre arrivée. Un modèle de formulaire vous est remis avec la convocation au rendez-vous.

Nous vous prions de porter à notre connaissance tout délai de carence ou toute réserve d'assurance avant votre admission à l'hôpital. Le délai de carence désigne la période (à partir du début du contrat) pendant laquelle vous n'avez encore droit à aucune

prestation d'assurance. La durée du délai de carence et les prestations concernées peuvent varier.

Les frais de prise en charge qui ne sont pas couverts par votre assurance vous seront facturés personnellement. Dans ce cas, un contrat de traitement vous est remis et vous devez procéder à un paiement anticipé lors de votre admission à l'hôpital.

### **Prestations privées**

Les frais correspondant à des prestations de service fournies à titre privé (par exemple téléphone ou repas pour les visiteurs) vous sont directement décomptés s'ils ne sont pas inclus dans les tarifs des prestations de l'hôpital.

### **PATIENTS DOMICILIÉS HORS DU CANTON DE BERNE**

Vos frais pour la division commune sont couverts si

- vous avez eu une urgence dans les environs de Berne ou
- vous disposez d'une assurance complémentaire hospitalière pour toute la Suisse ou
- le médecin cantonal de votre canton de résidence a passé un accord de garantie de prise en charge des frais pour le tarif de référence de l'Insel Gruppe AG.

Dans les autres cas, informez le service de gestion des patients de la manière dont vous souhaitez prendre en charge les frais à titre privé.

### **PATIENTS INTERNATIONAUX**

L'Insel International Center suit administrativement tous les patients qui ne sont pas assurés en Suisse pour la maladie ou qui ont une assurance complémentaire étrangère, outre tous les diplomates ayant une carte de légitimation fédérale, quel que soit leur lieu d'assurance.

Vous trouverez des informations sur l'Insel International Center à l'adresse [www.iic.insel.ch/fr/](http://www.iic.insel.ch/fr/)



# Documents importants pour le décompte de votre traitement

## Accident

En cas d'accident, n'oubliez pas d'informer votre assureur accidents et votre employeur. Apportez avec vous la feuille d'accident pour que nous puissions signaler directement les prestations à l'organisme d'assurance-accidents compétent; le numéro d'accident est impératif.

## Infirmité congénitale

En cas d'infirmité congénitale ou d'une pathologie reconnue par l'assurance-invalidité (AI), apportez impérativement le numéro Infirmité congénitale et/ou la décision de l'AI (ou bien le numéro de décision de l'AI). Nous pourrions ainsi directement facturer nos prestations à l'Office AI compétent et/ou déposer une demande ou faire une notification ultérieure à l'Office AI.

## Factures

L'Inselspital facture les prestations qu'il réalise pour les patients bénéficiant d'une assurance sociale suisse directement à l'assuré (tiers payant). Pour ce faire, il nous faut votre carte d'assuré.

Pour vérifier la validité de votre carte, nous devons impérativement obtenir votre consentement (art. 15 de l'ordonnance sur la carte d'assuré pour l'assurance obligatoire des soins). Si vous n'êtes pas d'accord, veuillez le signaler auprès du bureau des entrées le jour de votre admission.

Pour les prestations qui ne sont pas couvertes par l'assurance, nous produisons une facture séparée.

### **Souhaitez-vous obtenir une copie de la facture?**

Dans ce cas, merci de le signaler au **bureau des entrées.**



# A savoir avant votre hospitalisation

## Consultation sociale et de sortie

Êtes-vous inquiet de la façon dont vous devrez gérer le quotidien à votre sortie d'hospitalisation, avec des limitations dues à votre état de santé? Ou vous demandez-vous comment organiser votre suivi ou votre hospitalisation en centre de rééducation?

Notre consultation sociale et de sortie vous conseille en toute discrétion et en coordination avec notre équipe soignante sur toutes les questions d'organisation, de financement et de droit social en lien avec votre hospitalisation et votre sortie. Il peut s'agir aussi bien de transport, d'aide ménagère, de rééducation, de cure, d'inscription en foyer ou de réadaptation.

Adressez-vous au personnel soignant ou directement au service de consultation sociale.

Plus d'informations  
à l'adresse suivante:

**[www.insel.ch/  
consultation  
-sociale](http://www.insel.ch/consultation-sociale)**



## Catégorie de chambre et d'assurance

Dans la mesure du possible, nous attribuons des chambres correspondant à la catégorie de votre couverture d'assurance. Si vous le souhaitez, nous pouvons également vous attribuer une chambre de catégorie supérieure. Nous vous demandons toutefois votre compréhension car ceci n'est possible qu'en cas de disponibilité.

Votre catégorie d'assurance est en principe valable pour toute la durée de

vos hospitalisation. Si vous souhaitez basculer dans une catégorie de chambre ou d'assurance supérieure, veuillez vous adresser au secrétariat du service.

## Objets de valeur

Si possible, nous vous prions de ne pas amener de bijoux, d'objets de valeur ou de grosses sommes d'argent à l'hôpital. L'Insel Groupe décline toute responsabilité en cas de perte. Avec nos remerciements!

Pour en savoir plus sur votre arrivée, rendez-vous à l'adresse:

**[www.insel.ch/  
admission-et-entree](http://www.insel.ch/admission-et-entree)**



# Prise en charge médicale et soins

Chère patiente,  
Cher patient,

Vous êtes au centre de nos actions. Votre santé est notre mission principale. Nos médecins, nos personnels soignants et nos thérapeutes sont chaque jour motivés pour donner à nouveau le meilleur d'eux-mêmes.

Vous attendez de l'Inselhospital une prise en charge médicale excellente et un accompagnement tout en sensibilité. Notre personnel soignant expérimenté et nos médecins ultraspécialisés répartis dans 40 cliniques en tout sont là tous les jours, en continu, pour vous. En tant qu'hôpital universitaire, nous vous donnons accès aux dernières innovations et aux méthodes les plus

récentes dans tous les domaines de la médecine.

Nous suivons naturellement les recommandations spécialisées préconisées pour la sécurité des patients.

Dans la pratique médicale quotidienne, l'humanité doit rester présente. Cela se traduit par une ambiance bienveillante et une attitude respectueuse vis-à-vis de tous les patients, car votre guérison et votre bien-être nous tiennent à cœur.

## Le dossier électronique du patient (DEP) en Suisse

Vous trouverez tous les prestataires et toutes les informations sur le dossier électronique du patient (DEP) à l'adresse [www.patientendossier.ch](http://www.patientendossier.ch).

Vous y apprendrez aussi à quel endroit vous pouvez ouvrir un DEP. L'Insel Groupe est rattaché à l'espace de confiance du DEP et déposera vos documents de traitement importants dans votre DEP si vous en avez ouvert un.

Pour en savoir plus sur le DEP:



[www.insel.ch/  
dossier-electronique-du-patient](http://www.insel.ch/dossier-electronique-du-patient)



# Visites

Vos proches sont les bienvenus à l'hôpital. Veuillez faire attention aux autres patients lorsque vous recevez de la visite. Si vos invités sont nombreux, nos cafés et restaurants sont particulièrement adaptés pour vous retrouver. Nous vous remercions de votre compréhension!

## Horaires de visite

- **Chambre partagée:** de 13h00 à 20h00.
- **Chambre individuelle:** de 10h00 à 21h00.



Chaque clinique peut avoir des horaires de visite différents. Renseignez-vous de préférence auprès du personnel du service.

Les parents de patients hospitalisés en clinique de pédiatrie peuvent rester auprès d'eux en permanence.

## Service de soins intensifs et de surveillance

L'accès est réservé aux personnes les plus proches. Les horaires peuvent être convenus avec le personnel soignant au cas par cas. Pour des raisons de place et d'hygiène, merci de ne pas apporter de fleurs en service de soins intensifs et de surveillance.

## Garderie pour visiteurs

La garderie est assurée par une équipe de volontaires qui s'occupe des enfants non malades des visiteurs. Cette garde est gratuite et sans inscription préalable.

Emplacement: Anna-Seiler-Haus, étage A, vis-à-vis du restaurant Piazza.

Heures d'ouverture: du lundi au vendredi, de 13h30 à 16h30.

Vous trouverez des informations pour les visiteurs et les proches en ligne à l'adresse

[www.insel.ch/  
visiteurs-et-membres-  
de-la-famille](http://www.insel.ch/visiteurs-et-membres-de-la-famille)



# Votre sécurité

La confiance repose aussi sur la sécurité. C'est pourquoi votre sécurité et celle de nos collaborateurs font partie de nos priorités essentielles.

L'Inselspital ne tolère aucune forme de violence ni d'agression, qu'elles soient physiques, sexuelles ou verbales.

Pour votre propre sécurité, nous vous prions de ne pas quitter le service sans

Si, dans le cadre de votre hospitalisation, vous êtes témoin ou victime de violence, merci de bien vouloir le signaler immédiatement au personnel de votre service ou de demander de l'aide au **+41 31 632 33 33** (poste interne **33 33**).



en avertir le personnel soignant. Pour des raisons techniques d'assurance, vous n'êtes pas autorisé à quitter le site de l'hôpital pendant votre hospitalisation sans l'autorisation formelle d'un médecin. Si vous souhaitez quitter l'hôpital expressément contre l'avis médical, vous devez signer une décharge.

Nous vous remercions de contribuer à une entente amicale et respectueuse au sein de notre hôpital!

# Utilisation des médias à l'hôpital

## Téléphone

A votre arrivée, un numéro de téléphone personnel vous est attribué. Il vous permet d'effectuer des appels téléphoniques ou d'en recevoir. Notez bien tout de même que les frais de téléphone restent à votre charge. Les tarifs peuvent être obtenus en appelant le numéro de téléphone principal de l'Inselspital.

### **Horaires de téléphone: de 7h00 à 22h00**

(en continu pour les chambres individuelles).

## Radio/télévision

La radio et la télévision sont gratuites. Les instructions d'utilisation des appareils et des casques se trouvent dans votre table de chevet.

## Réseaux sociaux

Suivez-nous sur nos canaux de médias sociaux pour obtenir des informations complètes sur le Insel Gruppe et être toujours au courant des dernières nouveautés. Rejoignez notre réseau et n'hésitez pas à aimer, commenter et partager du contenu.

Lors de l'utilisation de réseaux sociaux à l'hôpital, nous vous prions d'être prudent et réservé. Dans vos billets personnels, veillez à la protection des données, mais aussi aux droits individuels aussi bien pour les autres patients que pour le personnel ou vous-même. Ne publiez pas de photos sans l'autorisation des personnes représentées. Faites aussi attention à ne publier aucune information de santé.



Pour en savoir plus sur nos canaux de réseaux sociaux:

[www.inselgruppe.ch/  
socialmedia](http://www.inselgruppe.ch/socialmedia)  
(en allemand)



## Appréciations

Nous accordons une grande importance à l'attitude respectueuse et professionnelle. Si vous n'étiez pas satisfait de quelque chose ou si vous avez des propositions d'amélioration, adressez-vous à la direction du service ou au médiateur de l'Inselspital.

## Internet

L'Insel Gruppe offre à tous les patients et visiteurs une connexion à Internet sans fil gratuite.

Vous trouverez sur notre site Internet de brèves instructions au format PDF et en vidéo pour vous connecter.  
[www.insel.ch](http://www.insel.ch)

⇒ Patients et visiteurs ⇒ Conseils et prestations de services ⇒ Accès gratuit à Internet.

Pour regarder la vidéo sur la connexion au réseau sans fil :



<https://www.insel.ch/fr/patients-et-visiteurs/conseils-et-prestations-de-services/wlan>

N'hésitez pas à vous adresser au personnel soignant si vous avez besoin de ces instructions après votre admission à l'hôpital. Il se fera plaisir de vous les imprimer.

### Réception mobile dans la nouvelle Anna-Seiler-Haus

Si la couverture réseau de votre opérateur mobile est insuffisante à l'intérieur de la nouvelle Anna-Seiler-Haus, n'hésitez pas à utiliser notre réseau WLAN gratuit „Public-Inselgruppe“ pour les appels et l'Internet.



# Gestion hôtelière des patients

Non seulement nous accordons la plus grande importance à ce que nos patientes et patients reçoivent les meilleurs soins médicaux, mais nous leur offrons également une alimentation équilibrée et diversifiée.

Nous exerçons un savoir-faire spécialisé, avec beaucoup d'implication, pour créer des plats sains et préparés à base d'ingrédients frais. Chaque repas devient ainsi un moment de plaisir. Nous imaginons toute une gamme d'expériences culinaires à partir des connaissances les plus récentes sur la nourriture moderne et variée. Ce faisant, nous veillons à la saisonnalité et à la fraîcheur et nous utilisons principalement des produits régionaux.

Nous pouvons satisfaire aux besoins spécifiques de tous les patients, en tenant compte de leur culture et leur religion, grâce à différents régimes alimentaires. Nous vous conseillons volontiers sur notre offre abondante.

Notre carte des mets est disponible ici:



Concentration maximale: pour chaque repas, 20 personnes mettent environ une heure et demie à garnir les quelque 800 plateaux nécessaires au service.



«Weil wir lieben  
was wir tun!»

Hotellerie  
INSELGRUPPE





105

# L'essentiel de A à Z

## Accessibilité

L'Insel Gruppe œuvre pour l'accessibilité illimitée de ses hôpitaux. Les rampes d'accès, les ascenseurs et le bon éclairage des locaux en font partie. Nos entrées principales sont en outre équipées de fauteuils roulants. L'Inselhospital est aussi facilement accessible avec les moyens de transport les plus variés (voiture, vélo, transports publics). Les lignes de guidage pour aveugles indiquent aux personnes malvoyantes le trajet entre l'arrêt Inselhospital (ligne 12) et l'entrée principale. Les places de parking pour personnes handicapées se trouvent au niveau des entrées principales.

Chiens-guides pour personnes aveugles/chiens d'assistance: Les animaux ne sont autorisés à séjourner

dans les hôpitaux de l'Insel Gruppe que dans des cas exceptionnels. Une autorisation doit être obtenue auprès du service d'hygiène de l'hôpital ou de la personne responsable de l'hygiène. Pour que votre admission se déroule sans problème, prenez contact avec la clinique de traitement à l'avance. Vous trouverez le numéro de téléphone ou l'adresse électronique sur la convocation de rendez-vous.

## Service d'accompagnement du guichet d'information principal

Si vous le souhaitez, le service d'accompagnement vous indique comment vous rendre à votre clinique de traitement.

## Coiffeur

L'équipe de Coiffure Kaufmann est aux petits soins pour vous. Le salon se

trouve dans le hall d'entrée du Bettenhochhaus A, à droite, près des escaliers roulants. Convenez d'un rendez-vous avec le personnel soignant. Sur demande et sous réserve d'un rendez-vous pris à l'avance, vous pouvez vous faire coiffer dans votre chambre.

## Retrait d'argent

Un Postomat de la Poste suisse est disposé au Anna-Seiler-Haus, étage A, vis-à-vis du restaurant Piazza.

## Kiosque mobile

Chaque mercredi, les bénévoles parcourent le Bettenhochhaus et le Anna-Seiler-Haus avec le kiosque mobile. Vous y trouverez des snacks, revues et articles d'hygiène corporelle.

## Tabac

L'Inselspital est un hôpital non-fumeur. Des zones fumeurs sont signalées en extérieur pour ceux qui souhaitent fumer. Merci de jeter vos mégots exclusivement dans les cendriers prévus à cet effet.

## Restauration sur l'Insel Campus

Nous offrons à nos clients une offre de restauration abondante et diversifiée dans les sept restaurants de l'Insel Campus. Dans la boutique «Piazza» (Bâtiment Anna Seiler), installée dans une localisation centrale, vous trouverez en outre une sélection de cadeaux, de snacks, de journaux et de magazines. Serviabiles et sympathiques, les collaborateurs de nos restaurants

mettent tout en œuvre pour que vous vous sentiez bien chez nous. L'origine régionale et la fraîcheur des produits, ainsi qu'une grande disponibilité, sont prioritaires à nos yeux. Nous nous réjouissons d'ores et déjà de vous accueillir.

Vous pouvez consulter davantage d'informations sur les sites, les heures d'ouverture et les offres en cliquant sur le lien suivant:



# Assistance spirituelle / Équipe de soins

À l'Inselspital, une assistance spirituelle accompagne les patientes et patients qui le souhaitent, quelles que soient leurs convictions idéologiques ou religieuses.

Elle fait partie intégrante d'un ensemble complet de traitement, de soins et d'assistance médicale. Les patientes et patients et leurs proches choisissent la teneur et la finalité des entretiens. Tous les échanges restent strictement confidentiels. Sur demande, l'assistance spirituelle organise des rituels au chevet des patientes et patients ou les met en relation avec des représentants de leur confession ou religion. Ses services sont gratuits pour les patientes et patients et leurs proches.

Dans les situations d'urgence, l'assistance spirituelle remplit une fonction d'équipe de soins interne et assure une première aide psychologique. Elle applique à cette fin les principes du Réseau national d'aide psychologique d'urgence (NRAPU).

L'assistance spirituelle est joignable 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, en appelant la centrale de l'Inselspital (031 632 21 11).

## Bureau d'éthique

Le bureau d'éthique vous apporte son assistance si vous ne savez pas quelle décision prendre, pour vous ou pour une autre personne, en tant que son représentant. Il vous aide si vous avez l'impression de ne pas être pris au

sérieux dans votre décision. Une décision appropriée et humaine est prise en concertation avec vous. Ce conseil est gratuit. Vous trouverez son numéro de téléphone à la fin de la brochure.

## Soutien spirituel

Les aumôniers et aumônnières de l'Inselspital vous proposent de vous accompagner sur une partie du chemin, par un échange de paroles, par une présence, des prières et des célébrations. Ils restent toujours à l'écoute de votre vision du monde et de votre religion.

Votre personnel soignant ou votre médecin vous mettra volontiers en contact avec le service de soutien spi-

rituel. Vous pouvez aussi les joindre par le biais du standard téléphonique.

### Lieu de remerciement et lieux de recueillement

L'Inselspital compte différents lieux permettant de prier, méditer ou se recueillir en toute quiétude. Depuis 2019, il existe aussi le lieu de remerciement, qui invite à exprimer consciemment un «remerciement»: pour une intervention réussie, pour un don d'organe ou pour l'assistance reçue pendant une hospitalisation.

- **Lieux de recueillement:**

- Anna-Seiler-Haus, Étage G
- Julie-vonJenner-Haus, Étage A
- Wilhelm-Fabry-Haus, Rez-de-chaussée

- **Lieu de remerciement:**

Inselpark,  
derrière l'Inselheim

De plus amples informations sont disponibles ici:  
**services-religieux**





## L'Inselpital construit pour vous

Depuis la création de la fondation Inselpital en 1354, notre hôpital n'a cessé d'évoluer et de se développer. Après les rénovations des années 1880 et de 1957/1970, la mise en service du nouveau bâtiment principal en septembre 2023 a marqué une nouvelle étape importante.

Les rénovations entreprises sur notre site profiteront principalement à nos patients. L'objectif est de vous permettre de bénéficier aujourd'hui comme demain d'une prise en charge médicale optimale et des plus modernes, d'accès rapides et d'un environnement agréable.

Les travaux sur le site seront peut-être perceptibles pendant votre séjour. Nous vous remercions de votre compréhension face aux restrictions temporaires imposées.

Vous trouverez toutes les informations sur nos projets de construction actuels et les anecdotes de nos chantiers à l'adresse:

[www.inselgruppe.ch/  
bauprojekte](http://www.inselgruppe.ch/bauprojekte)  
(en allemand)



# Préparation de la sortie

Votre médecin définira avec vous le moment de votre sortie et évoquera les mesures thérapeutiques et soins de suite possibles. Si vous le souhaitez, le service de consultation sociale et de sortie peut vous aider pour choisir et organiser le suivi post-traitement. Le personnel soignant vous communiquera ses coordonnées.

Avant l'entretien de sortie, notez

toutes vos questions sans réponse et faites-vous prescrire les médicaments convenus. Informez vos proches de votre sortie imminente et organisez-vous pour que quelqu'un vienne vous chercher à la sortie.

**Signalez votre départ au personnel soignant.**



## Votre avis compte

Il est pour nous essentiel que vous vous sentiez en de bonnes mains au sein de l'Insel Groupe. Nous faisons en permanence le maximum pour préserver les choses positives et continuer à nous améliorer. Vous nous aiderez dans cette démarche en nous faisant un retour d'expérience.

Donnez-nous votre avis :

- **en remplissant le questionnaire de feed-back envoyé par e-mail**

Nous vous serions reconnaissants de nous autoriser à vous envoyer un formulaire de feed-back par e-mail. Votre accord vous sera demandé lors de votre admission. Cette enquête est absolument confidentielle et la participation est libre.

- **avec GooglemyBusiness**
- **en discutant directement** avec l'équipe soignante qui s'occupe de vous.

Le bureau de médiation peut vous aider en cas de problèmes non résolus ou de réclamations. Vous trouverez le numéro de téléphone et l'adresse e-mail correspondants à la fin de cette brochure. Merci!

# Informations légales

Nous vous informons volontiers de vos droits et devoirs en tant que patient.

## Traitement et information

Votre hospitalisation a pour objectif de réaliser un bilan ou de procéder au traitement de votre maladie ou de votre blessure. Toutes les mesures et interventions présupposent votre consentement volontaire. Si des interventions particulières, notamment chirurgicales, sont prévues, votre consentement vous sera demandé par écrit.

Votre médecin vous informera dans un langage compréhensible de votre état de santé et de votre diagnostic, de l'évolution prévisible, des mesures et interventions prévues ainsi que de

leurs éventuels risques et effets secondaires. Vous serez aussi informé des autres options de traitement, le cas échéant.

Concernant les informations de nature financière ou légale, votre médecin peut vous adresser aux personnes compétentes correspondantes.

Dans les situations d'urgence nécessitant une intervention rapide alors que vous ou votre représentant désigné ne pouvez en être informé au préalable, vous serez mis au courant aussitôt que possible a posteriori.

Nos médecins sont obligatoirement dépendants de votre aide. Pour planifier correctement votre examen ou votre traitement, il est indispensable

que toutes les informations et tous les renseignements nécessaires soient connus. Veuillez fournir à nos médecins toutes les informations qu'ils considèrent importantes pour votre traitement et donnez-leur les renseignements demandés.

Votre traitement sera inscrit dans vos antécédents de patient. Cette documentation est conservée pendant au moins 20 ans. Vous avez le droit de consulter ces documents, de vous les faire expliquer et d'en obtenir une copie.

## Directives anticipées

Le cas échéant, votre médecin vous demandera quelle est votre volonté en cas d'événement grave et inattendu et vous demandera si vous avez établi

des directives anticipées. En rédigeant vos directives anticipées, vous pouvez décider à l'avance quelles sont les mesures médicales que vous acceptez et celles que vous refusez. Sous réserve d'exceptions légales, nos médecins se conformeront à vos décisions prises dans vos directives anticipées.

Veillez informer votre médecin si vous avez rédigé des directives anticipées et munissez-vous d'une copie.

Vous avez la possibilité de vous faire aider pour la rédaction de directives anticipées. Vous pouvez récupérer un formulaire de directives anticipées gratuitement auprès du service de médiation de l'hôpital, tél. **+41 31 632 85 85**. Les directives anticipées ne peuvent

être déposées dans les hôpitaux de l'Insel Gruppe que pour le traitement en cours. Il est impossible de les laisser en dépôt permanent ou anticipé.

### Protection des données et secret professionnel

Votre médecin et l'ensemble du personnel de l'hôpital sont tenus au secret professionnel et doivent respecter le silence vis-à-vis de tiers. Les tiers désignent toutes les personnes qui ne participent pas directement à votre traitement ou à votre administration. Le secret professionnel permet de protéger toutes les informations que le personnel de l'hôpital obtient dans le cadre de votre prise en charge. L'obligation de garder le secret est également valable vis-à-vis de vos

proches et de vos amis. Veuillez nous faire savoir si vous souhaitez ou autorisez la communication d'informations vous concernant à vos proches ou amis. Si vous êtes accompagné lors des examens ou consultations par des personnes dont vous tolérez la présence, nous partons du principe que vous en êtes d'accord.

### Contrat de recherche

En tant qu'hôpital universitaire, l'Inselspital a pour mission, outre le traitement des patients, d'exercer des recherches médicales et ainsi de contribuer aux avancées de la médecine. Dans le cadre de votre hospitalisation, votre consentement vous sera donc demandé pour pouvoir utiliser vos données ou vos échantillons

biologiques à des fins de recherche (appelé General Consent). Dans ce contexte, les chercheurs respectent strictement les dispositions de la législation concernant la recherche sur l'être humain et les dispositions internes à l'Insel Gruppe.

Nous vous serions reconnaissant de donner votre consentement pour l'utilisation de vos informations à des fins de recherche. Votre refus ou un retrait ultérieur de votre consentement n'aura absolument aucune répercussion sur votre traitement.

### Devoirs

En tant que patient, vous avez aussi des devoirs lors de votre hospitalisation. Nous vous prions notamment de respecter le règlement intérieur, de prêter attention aux autres patients et au personnel et de contribuer à une compréhension claire.

# Préparation de votre séjour: votre checklist

## A effectuer avant votre admission:

- Inscrivez-vous en ligne sur [www.inselgruppe.ch/fr/check-in/](http://www.inselgruppe.ch/fr/check-in/) ou à l'aide du formulaire d'inscription «**Nous vous accordons du temps**».
- Informez une personne de contact de votre hospitalisation.
- Faites confirmer par votre assurance la prise en charge de tous vos frais d'hospitalisation.

## A apporter pour l'admission:

- Carte d'assuré/  
certificat d'assurance-maladie/police de votre assurance complémentaire
- Pièce d'identité  
(passeport/carte d'identité/permis de séjour)
- Accord de rendez-vous/  
invitation de la clinique
- Le cas échéant: décision de l'AI en vigueur ou feuille d'accident

## A apporter pour votre traitement:

- Plan de médicaments et vos médicaments (en quantité suffisante)
- Certificats: vaccinations, allergies, fluidification sanguine, stimulateur cardiaque, etc.
- Vos directives anticipées
- Autres documents médicaux (rapports médicaux, résultats, radiographies, ECG, etc.)
- Plan d'alimentation et diététique
- Aides à la marche ou moyens auxiliaires comparables

## A apporter à titre personnel:

- Pyjama, peignoir/  
survêtement, sous-vêtements
- Chaussons, chaussures de sport avec bon maintien
- Produits d'hygiène
- Votre agenda/répertoire téléphonique et postal/téléphone portable et chargeur
- Argent de poche ou carte de crédit pour les petites dépenses à l'hôpital

## Limitation de responsabilité concernant les objets de valeur:

L'Inselspital décline toute responsabilité en cas de perte, vol ou dégradation des objets de valeur ou de l'argent liquide qui n'ont pas été mis en dépôt. Merci de ne pas apporter de bijoux ni de sommes d'argent trop importantes. A titre exceptionnel, les lieux de dépôt sont: la caisse principale à l'entrée principale du Anna-Seiler-Haus et le guichet d'information du Wilhelm-Fabry-Haus (argent liquide uniquement).

**Heures d'ouverture  
Caisse principale  
à l'entrée principale  
(Anna-Seiler-Haus)**



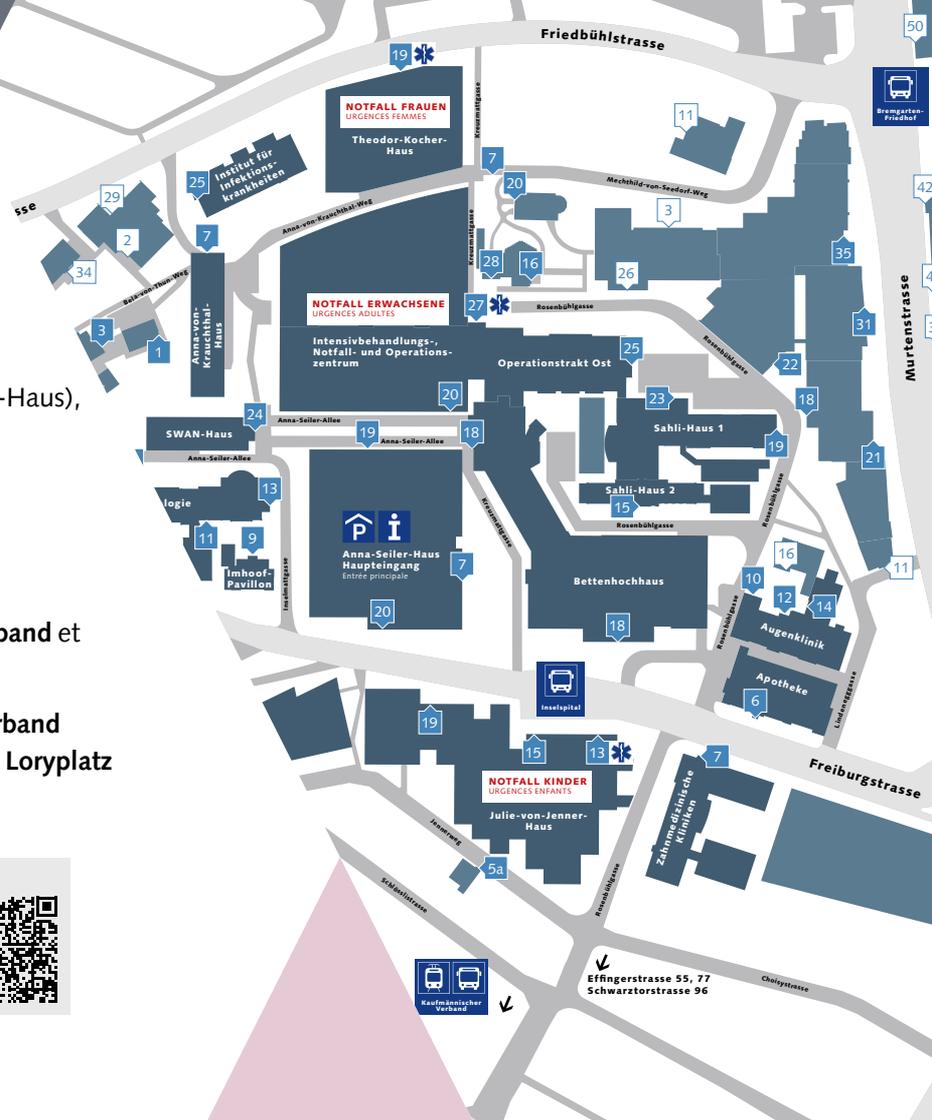
**Du lundi au vendredi: 8h00 – 11h00  
et 13h00 – 16h00**

# Accès et parkings

Pour accéder à l'Inselspital avec les transports publics, utilisez les lignes suivantes:

- **Bus ligne 12:** arrêts **Inselplatz**, **Inselspital** (entrée principale Anna-Seiler-Haus), **Inselpark**
- **Car postal ligne 101:** arrêt **Inselplatz**
- **Tram ligne 7:** arrêts **Kaufmännischer Verband** et **Loryplatz**
- **Tram ligne 8:** arrêts **Kaufmännischer Verband** et **Loryplatz**
- **Bus ligne 17:** arrêts **Kaufmännischer Verband** (uniquement depuis la gare de Berne) et **Loryplatz**

Des informations actuelles sur l'accès en transports publics, en voiture et sur les possibilités de stationnement:  
[www.insel.ch/acces](http://www.insel.ch/acces)



**Inselspital**

Hôpital universitaire de Berne

CH-3010 Berne

Tél. +41 31 632 21 11

[www.insel.ch/fr/](http://www.insel.ch/fr/)