

Bienvenue à l'hôpital d'Aarberg

Informations importantes pour les patients
en préparation d'une hospitalisation



Sommaire

Avant votre hospitalisation

- Votre inscription 4
- Patients internationaux 7
- A savoir avant votre hospitalisation 8
- Préparation de votre séjour:
votre checklist 10
- Accès et parkings 11

Pendant votre hospitalisation

- Prise en charge médicale et soins 13
- Visites 14
- Votre sécurité 15
- Utilisation des médias à l'hôpital 16
- Restauration des patients 18
- L'essentiel de A à Z 20
- Ethique et soutien spirituel 25
- Préparation de la sortie 26
- Votre avis compte 26

Informations légales 27

Contacts 29

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



Bienvenue à l'hôpital d'Aarberg

Chère patiente, cher patient,
chers proches,

Votre santé est un bien précieux. Vous vous attendez à une excellente prise en charge et un accompagnement personnalisé. Outre nos soins prodigués avec professionnalisme, le respect et l'empathie sont au cœur de notre action car nous sommes conscients qu'une hospitalisation est souvent synonyme d'angoisse et d'inquiétude.

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

Cette brochure va vous aider à préparer au mieux votre hospitalisation et à vous familiariser avec l'hôpital. 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!

Hôpital d'Aarberg

Votre inscription préalable

Inscription

Afin de pouvoir préparer au mieux votre admission, nous vous prions de vous inscrire avant votre arrivée à l'hôpital. Vous trouverez toutes les informations nécessaires à votre admission et à votre inscription dans la brochure «**Votre enregistrement administratif**»



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.

Entrée à l'hôpital

Veillez vous annoncer à la réception à l'heure convenue. Après les formalités administratives d'admission, vous serez accompagné(e) jusqu'à votre chambre et informé(e) du déroulement de votre séjour. N'hésitez pas à poser vos questions.





Patients internationaux

L'Insel International Center s'occupe de l'administration de tous les patients qui n'ont pas d'assurance maladie en Suisse ou qui ont une assurance complémentaire étrangère, ainsi que des diplomates ayant une carte de légitimation fédérale, quel que soit leur lieu d'assurance.

Les patients domiciliés à l'étranger sans garantie de paiement d'une assurance sont tenus de payer comptant leurs factures avant de quitter l'hôpital.

La réception accepte les paiements en espèces (CHF) ainsi que les cartes de crédits usuelles.

Vous trouverez des informations sur l'Insel International Center à l'adresse www.iic.insel.ch/fr/.



A savoir avant votre hospitalisation

Service Social et accompagnement à la sortie

Etes-vous inquiet(e) de la façon dont vous devrez gérer le quotidien à votre sortie en raison des limitations dues à votre état de santé? Ou de savoir comment organiser le suivi?

Notre service social 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 notamment de thèmes tels que l'aide ménagère/à domicile, la ré-éducation, la cure, l'inscription en foyer.

Si vous souhaitez bénéficier du soutien du service de consultation sociale et de sortie, adressez-vous au personnel soignant ou au corps médical responsable de votre dossier.

Objets de valeur

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

Plus d'informations à l'adresse suivante:
www.spitalaarberg.ch/de/patienten-und-besucher/beratung-und-therapien/sozialdienst/



Préparation de votre séjour: votre checklist

A effectuer avant votre admission:

- Inscrivez-vous en ligne sur <https://www.spitalaarberg.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
- 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

Renoncez à prendre bijoux ou autres objets de valeur ainsi que de grosses sommes d'argent. L'hôpital décline toute responsabilité en cas de perte.

Accès et parkings

En transports publics

Au rythme des heures et demi-heures, le train et/ou le car postal vous déposent à l'hôpital d'Aarberg: Départ de Lyss ou de Chiètres (Kerzers) par le train en direction d'Aarberg.

Depuis la gare ferroviaire d'Aarberg, comptez 5 minutes à pied jusqu'à l'hôpital, en suivant la route principale en direction de Lyss.

Le car postal dessert Aarberg et l'hôpital depuis

- Berne via Detligen
- Berne via Meikirch/Seedorf
- Bienne via Hermrigen
- Lyss

L'arrêt de bus se trouve en face de l'hôpital.

En voiture

Par l'autoroute A6

Quittez l'autoroute A6 (Biel-Schönbühl/Bern) en prenant la sortie «Lyss Süd» et suivez la route principale en direction d'Aarberg sur environ 1 kilomètre. A l'entrée de la localité, au giratoire, poursuivez tout droit et tournez à droite après 300 m dans le parking de l'hôpital.

Par la route principale depuis Chiètres (Kerzers)

Suivez la route principale jusqu'au pont en bois historique. Tournez à droite juste avant celui-ci et suivez la route jusqu'à la gare ferroviaire. Continuez et prenez la présélection de gauche en direction de Lyss. Après 500 m l'hôpital est à votre gauche.

Places de stationnement

L'hôpital dispose d'un nombre limité de places de stationnement payant.





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 motivés pour donner à nouveau le meilleur d'eux-mêmes chaque jour.

Vous attendez de l'hôpital d'Aarberg une prise en charge médicale excellente et un accompagnement personnalisé. Notre personnel soignant expérimenté et nos médecins spécialisés sont présents, en continu, pour vous. L'hôpital d'Aarberg faisant partie de l'Insel Gruppe, l'accès aux dernières évolutions et méthodes disponibles dans toutes les spécialités médicales vous est

garanti. Dans le strict respect des consignes concernant la sécurité des patients.

Dans la pratique médicale quotidienne, l'empathie doit rester présente. Cela se traduit par une ambiance bienveillante et une attitude respectueuse à l'égard de tous les patients. Votre guérison et votre bien-être sont le centre de notre préoccupation.

Être mieux informé avec myInsel

Le portail patient myInsel vous informe, en tant que patient, sur vos soins de santé auprès de l'Insel Gruppe.

myInsel est à la fois un portail patient et une application qui vous permet de consulter à tout moment et partout les informations relatives à votre propre santé.

Via myInsel, vous pouvez par exemple consulter vos rendez-vous (à venir ou passés) auprès de l'Insel Gruppe, ainsi que vos rapports ou les médicaments qui vous ont été prescrits.

Le portail patient
myInsel :

www.my-insel.ch/de/



Visites

Vos proches sont les bienvenus à l'hôpital. Veuillez respecter l'intimité des 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
13h30 à 20h00



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

**[www.spitalaarberg.ch/
de/patienten-und-besucher/
patienteninformationen
angehoerige](http://www.spitalaarberg.ch/de/patienten-und-besucher/patienteninformationen/angehoerige)**



Votre sécurité

La confiance repose aussi sur la sécurité. C'est pourquoi celle-ci 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.

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.



Pour votre propre sécurité, nous vous prions de ne pas quitter le service sans en avertir le personnel soignant. Pour des raisons techniques d'assurance, vous n'êtes pas autorisé(e) 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. Veuillez donc communiquer votre numéro personnel à vos proches. Notez bien que les frais de téléphone restent à votre charge. Les tarifs peuvent être obtenus en appelant le numéro de téléphone principal de l'hôpital d'Aarberg.

Horaires de téléphone:

de 7h00 à 22h00 (en continu pour les chambres individuelles).

Merci de tenir compte des zones où l'utilisation du téléphone portable n'est pas permise.

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

Par nos canaux de réseaux sociaux, vous pouvez obtenir des informations sur la santé en général et restez informé(e) des évolutions au sein de l'Insel Gruppe. Nous serions ravis de vous intégrer dans notre réseau pour que vous puissiez commenter et partager les contenus.

Lors de l'utilisation de réseaux sociaux à l'hôpital, nous vous prions d'être prudent(e) et réservé(e). Dans vos billets personnels, veillez à la protection des données, mais aussi aux droits individuels aussi bien pour les autres patients



Pour en savoir plus sur nos canaux de réseaux sociaux: 
www.inselgruppe.ch/socialmedia (en allemand)

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.

Appréciations

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

Vous trouverez leurs numéros de téléphone et leurs adresses électroniques à la fin de la brochure. Les appréciations positives sont également bienvenues et nous confortent que nous sommes sur la bonne voie.

Internet

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

Pour cela, connectez-vous au réseau «Public-INSELGRUPPE».

Vous trouverez sur notre site Internet de brèves instructions au format PDF et en vidéo pour vous connecter. www.insel.ch

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

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.

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>

Restauration des patients

La restauration est prévue pour vous apporter du bien-être. Nous veillons non seulement à entourer nos patients des meilleurs soins médicaux, mais aussi à leur apporter des repas variés et équilibrés.

Nous accordons une grande importance à une alimentation saine et diversifiée. Nos repas sont préparés selon les connaissances scientifiques actuelles avec des ingrédients frais et

choisis avec soin. Nous tenons volontiers compte de vos souhaits personnels. Chaque jour, vous pouvez choisir votre menu à la carte. Demandez la carte détaillée. Le personnel soignant ou le service de restauration prendra volontiers votre commande. En cas d'allergies, de troubles ou d'intolérances alimentaires, une diététicienne compétente est disponible en concertation avec votre médecin.



L'essentiel de A à Z

Visite du médecin

La visite médicale a lieu quotidiennement. Vous serez ainsi informé(e) régulièrement de l'évolution de votre traitement. N'hésitez pas à poser vos questions en cas d'incertitude ou manque de précision. Nous vous serions gré dans la mesure du possible de vous trouver dans votre chambre lors de la visite médicale. Par respect pour votre éventuel voisin et en raison du secret médical, les visiteurs sont priés de quitter la chambre pendant la visite.

Excursions, promenades

Si vous souhaitez quitter temporairement l'aire de l'hôpital, veuillez informer votre médecin responsable et le personnel soignant. Veillez à porter

des vêtements appropriés en dehors de votre chambre (survêtement, robe de chambre).

Fleurs

Les arrangements floraux sont bienvenus dans les chambres. Assurez-vous néanmoins qu'ils aient assez de place et des soins adéquats. Pour des raisons d'hygiène, les plantes en pot ne sont pas autorisées.

Cafétéria

Une cafétéria et un kiosque sont à disposition à l'entrée principale et vous proposent de quoi vous divertir et une restauration légère. Les heures d'ouverture sont affichées sur place. Un automate à boissons et à snacks est également disponible à toute heure.

Boissons

De l'eau minérale et du thé sont mis à votre disposition. Vous pouvez aussi acheter d'autres boissons sans alcool au kiosque. Les boissons alcoolisées ne peuvent être consommées qu'avec l'autorisation expresse du médecin.

Courrier/adresse

Une boîte aux lettres se trouve à l'entrée principale. Les timbres sont disponibles à la cafétéria. Le courrier qui vous est adressé vous sera apporté dans votre chambre. Pendant votre séjour à l'hôpital, utilisez l'adresse suivante:

Madame/Monsieur
Nom Prénom
Hôpital d'Aarberg
Lysstrasse 31
3270 Aarberg

Tabagisme

Tout l'hôpital est une zone 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.



Restaurant

Le restaurant vous est ouvert, ainsi qu'à vos visiteurs, du lundi au vendredi, de 11h30 à 13h00 pour le repas de midi. Le repas doit être payé directement sur place.

Taxi

En cas de besoin, veuillez contacter la réception (tél. 111).

Linge

Pour la durée de votre séjour à l'hôpital, nous mettons à votre disposition des serviettes de toilette et si besoin des chemises de nuit. Le linge privé ne peut pas être lavé par l'hôpital.

Objets de valeur

Un coffre-fort se trouve dans chaque armoire personnelle. Veuillez y déposer vos effets personnels. Pour des raisons de sécurité, évitez de prendre des objets de valeur et sommes d'argent importantes.

Journaux/magazines

Des quotidiens sont à disposition à la cafétéria. D'autres journaux, magazines et livres sont en vente à notre kiosque.





Ethique et soutien spirituel

L'aumônier de l'hôpital est disponible pour parler, conseiller et offrir un soutien spirituel. Vous pouvez le joindre de 8h00 à 12h00 le mardi et de 13h15 à 17h00 le jeudi en composant le 407 (numéro interne). Si vous souhaitez vous entretenir avec l'aumônier en dehors de ces horaires, n'hésitez pas à le demander au personnel soignant. Si vous le souhaitez, le service de soutien spirituel de l'hôpital peut signaler votre hospitalisation à la paroisse de votre commune de résidence. Pour cela, veuillez cocher la case correspondante dans le formulaire d'admission. Le/la pasteur/e ou le prêtre de votre commune de résidence se fera un plaisir de vous rendre visite.

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 peut vous guider et vous aider à prendre une décision difficile. Ce conseil est gratuit. Vous trouverez son numéro de téléphone à la fin de la brochure.

Préparation à 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 social peut vous aider à choisir et organiser le suivi après l'hospitalisation. Le personnel soignant vous communiquera ses coordonnées.

Nous collaborons étroitement avec votre médecin de famille. Après votre sortie, il lui sera adressé un rapport détaillé du déroulement de votre séjour

avec la liste des diagnostics et des traitements instaurés afin de garantir la continuité des soins.

Avant l'entretien de sortie, notez toutes vos questions et veillez à vous faire prescrire les médicaments convenus. Informez vos proches de votre sortie imminente afin que quelqu'un puisse vous chercher à la sortie.

Signalez votre départ au personnel soignant.

- 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!

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.

Informations légales

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

Traitement et information

Votre hospitalisation a pour objectif de réaliser un bilan ou de procéder au traitement de votre problème de santé. Toutes les mesures et interventions présupposent votre consentement. 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(e) 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 et que vous (ou votre représentant désigné) ne pouvez en être informé(e) au préalable, toutes les informations nécessaires seront transmises a posteriori dès que possible.

Afin de planifier au mieux votre traitement et les examens requis, nos médecins sont tributaires de votre participation. Pour ce faire, il est important que vous disposiez de toutes les informations nécessaires.

Votre traitement sera conservé dans votre dossier médical. La documentation est conservée pendant au moins vingt 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.

Votre avis compte

Il est important pour nous que votre bien-être soit assuré à l'hôpital d'Aarberg. Par vos critiques et remarques aidez-nous à nous améliorer.

Vous trouverez de plus amples informations sur les directives anticipées sur notre site web:
www.spitalaarberg.ch/de/patienten-und-besucher/patienteninformationen/patientenverfuegung/



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

Protection des données et secret professionnel

Votre médecin et l'ensemble du personnel de l'hôpital sont tenus au secret professionnel vis-à-vis de tiers. Les tiers désignent toutes les personnes qui ne sont pas impliquées dans les soins ou les questions administratives. 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. Veillez nous faire savoir si vous souhaitez ou autorisez la communication d'informations vous concernant à vos proches ou amis. Si vous êtes accompagné(e) lors des examens ou consultations par des personnes dont vous tolérez la présence, nous partons du principe que vous êtes d'accord.

Devoirs

En tant que patient/e, vous avez aussi des devoirs lors de votre hospitalisation. Nous vous prions notamment de respecter le règlement interne, respecter le bien-être des autres patients et du personnel.

Contacts

Standard téléphonique	+41 32 391 82 82	
Gestion et admission des patients	+41 32 391 82 82	
Gestion des patients Insel International Center	+41 31 632 44 33	
Consultation sociale et de sortie	+41 32 391 83 72	sozialberatung@spitalaarberg.ch
Bureau de médiation	+41 31 632 85 85	ombudsstelle@insel.ch
Bureau d'éthique	+41 31 632 19 56	

Hôpital d'Aarberg

CH-3270 Aarberg

Tél. +41 32 391 82 82

www.inselgruppe.ch