

## VOTRE SEJOUR DE A à Z

### Accompagnant

Si vous êtes en chambre particulière et selon les disponibilité du service, un de vos proches peut rester avec vous durant votre hospitalisation. Vous devez en faire la demande lors de la pré admission ou de l'admission. Les tarifs des lits et des repas accompagnants vous seront indiqués à ce moment-là.

### Accueil

A l'accueil, vous trouverez des hôtesse pour vous accueillir, vous renseigner et vous aider. N'hésitez pas à leur poser vos questions ou à leur faire part de vos remarques. Vous pouvez aussi vous adresser aux infirmières ou à la surveillante d'étage.

### Animaux

Les animaux ne sont pas admis dans l'établissement.

### Boutique

Une boutique se trouve dans le hall principal. Vous y trouverez un kiosque à journaux, un point cadeaux ainsi que certains produits d'hygiène de première nécessité.

### Cafétéria

Des systèmes de détection et d'évacuation des fumées, des portes coupe-feu sont en place dans notre établissement. Des consignes d'évacuation des locaux sont affichées dans toutes les chambres et dans les lieux communs. En toutes situations il est important de rester calme et de suivre les indications du personnel. Ne pas utiliser les ascenseurs. Elle est ouverte du lundi au vendredi de 8h30 à 18h30. Et le samedi, dimanche jours fériés de 13h à 18h30. Elle se situe dans le hall hospitalisation. Il s'agit d'un espace de détente et de convivialité où vous pourrez consommer des boissons, salades, sandwiches, viennoiseries, pâtisseries sur place ou à emporter, sont également à votre disposition un kiosque à journaux, un point cadeau ainsi que certains produit d'hygiène de première nécessité.

### Calme

Vous devez respecter le repos des autres malades, comme ils doivent respecter le vôtre. Veillez à baisser le volume de la radio ou de la télévision.

### Chambre particulière

L'établissement demande la prise en charge auprès de votre Mutuelle (en cas de convention avec l'établissement). Attention, elle n'est pas prise en charge pour les bénéficiaires de CMU, article L115, accidents du travail, affections de longues durées à 100% et les AME.

La chambre particulière vous sera attribuée en fonction des disponibilités de l'établissement.

### Coiffeur

Une coiffeuse est à votre disposition sur réservation auprès de l'hôtesse au poste 8132. La prestation se règle directement à la coiffeuse.

### Confidentialité

Ensemble, respectons la ! Pour garantir au mieux votre intimité et le secret professionnel.

### Courrier

Il vous sera distribué dans votre chambre. Si vous désirez en expédier, vous pouvez le déposer ou le faire déposer et timbrer à l'accueil de l'établissement.

### Culte

Vous pouvez à tout moment demander la présence d'un représentant de votre confession religieuse auprès de l'infirmière ou de la surveillante d'étage.

### Dégradation du matériel

Toute dégradation du matériel par un patient ou un proche sera à sa charge.

### Dépassement d'honoraires

Les médecins libéraux secteur 2 peuvent vous demander un dépassement d'honoraires avec votre accord préalable. Le remboursement s'effectue sur la base des honoraires conventionnés. Votre médecin vous donnera toutes les informations sur les honoraires qu'il compte pratiquer.

### Dépôt d'argent ou d'objet de valeur

Nous vous déconseillons d'apporter des bijoux ou de vous munir d'une importante somme en espèces. Un coffre est à votre disposition dans le service néanmoins la clinique décline toute responsabilité en cas de vol.

### Distributeurs

Le hall hospitalisation et ambulatoire sont équipés de distributeurs de boissons chaudes ou fraîches, de confiseries et de sandwiches. Des fontaines d'eau réfrigérées sont également à votre disposition à chaque étage.

### Fleurs

Selon les services d'hospitalisation, les fleurs ne sont pas acceptées. Renseignez vous auprès de la surveillante de votre étage.

### Handicapés

Nous avons des chambres, des toilettes, des rampes d'accès et des places de parking adaptées.

### Personnel

Le personnel présent lors de votre hospitalisation est identifié par des codes couleurs :

Cadres infirmier(e)s : Tunique et pantalon blanc;

Infirmier(e)s : Tunique à parement rayé vert et pantalon vert

Aide-soignante et brancardier: Tunique à parement rayé bleu et pantalon bleu

Agents de service hospitalier : Tunique à parement rayé jaune et pantalon jaune

### Questionnaire de satisfaction

Notre souci permanent étant d'améliorer votre hospitalisation, un questionnaire vous est remis lors de votre séjour. Nous vous remercions de bien vouloir y répondre et de le remettre à l'équipe soignante ou de le déposer dans les boîtes à lettre réservées à cet effet.

### Repas

Petit déjeuner : entre 7h00 et 8h00

Déjeuner : entre 12h00 et 12h30

Dîner : 18h00 et 19h00

Si vous suivez un régime, veuillez le signaler à l'infirmière dès votre arrivée.

### Sortie

Votre sortie est toujours décidée par votre médecin et a lieu en général le matin (de 10h00 à 12h00 pour les retours à domicile, et en début d'après-midi pour les patients dirigés vers d'autres établissements). Dans le cas d'un patient mineur, la sortie ne peut s'effectuer qu'en présence d'un parent ou du tuteur légal.

### Tabac

Le tabac est formellement interdit dans tout l'établissement.

### Transport

A l'accueil, vous pouvez demander à une hôtesse de vous appeler un véhicule. Les formalités de prises en charge et de règlements se font directement auprès de la société de transport. Un VSL ou une ambulance peuvent être prévus, une prescription médicale est nécessaire et établie par votre médecin.

### Téléphone

Chaque lit est équipé d'un téléphone personnel, votre numéro et votre code confidentiel vous seront attribués à l'entrée et notifiés sur votre engagement à payer. Cette ligne directe vous évite de transiter par le standard. Nous vous conseillons de communiquer ce numéro à vos proches.

Le forfait de communication (ouverture de ligne et tarif) est consultable à l'accueil de l'établissement.

Des téléphones publics sont également disponibles au sein de l'établissement. Nous vous rappelons que l'usage des téléphones portables est interdit dans l'établissement.

### Télévision

Veuillez vous adresser à la cafétéria pour disposer d'un accès à la télévision. Toutes les chambres sont équipées d'un téléviseur couleur avec casques payants pour les chambres doubles. Le paiement s'effectue avant la mise en service du téléviseur auprès de la cafétéria soit par espèces, chèque ou carte bancaire. La durée de l'abonnement doit être clairement énoncée en début de location. Le volume sonore doit être réduit à partir de 21h.

### Visites

Les visites sont autorisées de 13h00 à 20h00.

Pour le service de réanimation les visites sont autorisées de 15h00 à 16h30 si l'état du patient le permet.

Recommandez à vos parents et amis :

de limiter les accompagnants à 2 personnes maximum, d'éviter les longues visites et bruyantes, de ne pas s'asseoir sur les lits, de respecter le repos des autres patients, de ne pas se déplacer avec les boissons prise au distributeur, de ne pas utiliser de téléphone mobile, en raison des risques d'interférences avec les matériels, d'éviter la présence de jeunes enfants de moins de 15 ans, d'observer le silence dans les couloirs.

### Vous

Pour un bon rétablissement, nous vous conseillons d'éviter les visites nombreuses, bruyantes et prolongées. Nous vous conseillons de suivre les conseils de l'équipe médicale afin de bénéficier au mieux des soins proposés.

**Nous vous souhaitons un prompt rétablissement au sein de notre établissement.**