

Tout sur votre séjour à l'hôpital



Sommaire

Bref aperçu	4
Avant votre séjour – que faut-il faire?	7
Votre admission à l'hôpital	11
Votre séjour chez nous	15
Votre sortie	21
Vos droits	22

Bienvenue à l'Hôpital universitaire de Bâle

En général, un séjour à l'hôpital n'est pas considéré comme une expérience facile. Nous mettons donc tout en œuvre pour être à votre écoute et pour que vous vous sentiez bien soigné et en sécurité.



Bref aperçu

Visites

En principe, vous pouvez recevoir des visites tous les jours de 11h à 20h. Veuillez noter que les réglementations relatives aux visites varient en fonction du service et de votre état de santé.

Offres de soutien

Avez-vous besoin d'aide pour votre admission? Dans ce cas, nos bénévoles se tiennent à votre disposition de 6h à 10h30 à l'accueil du Centre Hospitalier Universitaire 1 (bâtiment B). Envoyez un e-mail à: **freiwilligendienst@usb.ch**.

Le personnel de notre service social est là pour vous en cas de questions d'ordre social, juridique ou personnel. Contactez-nous par téléphone au **+41 61 328 70 10** ou par e-mail à l'adresse **sozialdienst@usb.ch**, ou renseignez-vous auprès de vos médecins traitants ou de l'équipe soignante.



Un formulaire d'admission spécial nous permet de nous préparer au mieux aux besoins des personnes en situation de handicap:



unispital-basel.ch/handicap

Si vous avez une assurance complémentaire

Nos patientes et patients disposant d'une assurance complémentaire (semi-privée ou privée) sont priés d'adresser leurs questions et leurs demandes concrètes à **zusatzversichert@usb.ch**.

Vous venez à l'Hôpital universitaire de Bâle pour une opération?

Sauf indication contraire dans le courrier que vous avez reçu, nous vous prions de contacter le service de gestion des lits au **+41 61 556 58 88** la veille de votre opération, entre 16h et 16h30, pour savoir quand vous devez entrer à l'hôpital. Veuillez noter que nous sommes un établissement de soins aigus et que des urgences peuvent entraîner des décalages de dernière minute voire, dans de rares cas, des annulations.

Patientes et patients internationaux

Nos patientes et patients sans assurance-maladie suisse et domiciliés dans un pays non-membre de l'UE sont priés de contacter directement le service international: **international@usb.ch**

Contact

Vous avez encore des questions, mais ne savez pas exactement à qui vous adresser? Dans ce cas, veuillez contacter notre centrale téléphonique au **+41 61 265 25 25**.



Pour de plus amples informations sur les services aux patientes et patients ayant une assurance complémentaire:



unispital-basel.ch/assurance-complementaire



Avant votre séjour – que faut-il faire?

Pour que tout se déroule parfaitement, nous avons besoin du formulaire d'inscription que vous avez contrôlé, complété si nécessaire, et signé déjà avant votre admission. Vous en recevrez un exemplaire avec la convocation écrite.

Assurance

Selon le contrat que vous avez conclu avec votre caisse-maladie, vous serez pris(e) en charge dans une chambre de catégorie commune, semi-privée ou privée. Attention: si votre couverture d'assurance est insuffisante, des coûts supplémentaires importants surviendront rapidement et vous devrez les assumer vous-même.

Nous vous assistons lors du décompte avec les organismes payeurs, mais n'assumons aucune responsabilité à cet égard (exactitude des données). En tant que patiente ou patient, vous êtes seul(e) responsable du règlement de la facture de l'hôpital (également lorsque des coûts ne sont pas pris en charge par les organismes payeurs).

Si l'USB n'est pas en possession d'une garantie satisfaisante de prise en charge des coûts de la part d'un organisme payeur ou d'un acompte suffisant au moins une semaine avant votre admission, il peut refuser l'admission purement et simplement ou dans la catégorie correspondante sans aucune conséquence financière (sauf en cas d'urgence).

En cas de questions, le personnel du bureau des admissions stationnaires se tient à votre disposition.

Tél. + 41 61 265 70 16 ou +41 61 265 44 93
aspk1@usb.ch ou aspk2@usb.ch

Liste de contrôle pour votre séjour à l'hôpital

- Informez une personne de contact de votre séjour à l'hôpital.
- Le cas échéant, organisez la distribution du courrier postal pendant votre absence.
- Demandez à votre assurance une confirmation de prise en charge des coûts de votre séjour.
- Remplissez notre «formulaire d'inscription» et renvoyez-le avant votre admission à l'hôpital.

Que devez-vous apporter pour votre séjour chez nous?

Documents

- Lettre d'hospitalisation de votre médecin
- Carte(s) d'assuré(e) de votre assurance de base et éventuellement de votre assurance complémentaire
- Carte de groupe sanguin et autres carnets ou passeports médicaux, p. ex. prescription d'insuline, passeport d'allergie, carnet de traitement anticoagulant
- Plan de médication ou liste des médicaments que vous prenez actuellement
- Directives anticipées, si elles existent, ou autres documents de planification anticipée concernant la santé.



Vous n'avez pas encore de directives anticipées, mais souhaitez en savoir plus? Pour de plus amples informations:



[unispital-basel.ch/
directives-anticipees](https://unispital-basel.ch/directives-anticipees)

Objets personnels

- Articles d'hygiène
- Chaussures (pantoufles) antidérapantes
- Chaussures de sport (ou similaires, chaussures fermées)
- Vêtements confortables (survêtement, pyjama, etc.)
- Médicaments que vous prenez régulièrement (dans leur emballage d'origine)
- En cas de besoin: lunettes, appareil auditif, lentilles de contact et accessoires nécessaires, aides à la marche
- Autres objets comme un téléphone portable avec câble de recharge, de la lecture, des écouteurs, des bouchons d'oreilles ou un masque de sommeil

Vos objets de valeur

- Laissez vos objets de valeur (p. ex. bijoux, ordinateur portable, sommes d'argent importantes, etc.) à la maison.
- Utilisez le coffre-fort de votre chambre de patient.
- Dans des situations particulières (p. ex. intervention chirurgicale, transfert, soins intensifs), vos objets de valeur sont gardés par notre personnel et vous sont restitués en temps voulu.



L'Hôpital universitaire de Bâle décline toute responsabilité en cas de perte ou de détérioration d'objets personnels de valeur et d'objets utilitaires (effets personnels).

Vous trouverez un Postomat dans le hall d'entrée du Centre Hospitalier Universitaire 1 (bâtiment B), à côté de l'entrée principale, et un Bancomat dans le Centre Hospitalier Universitaire 2 (bâtiment C), au 2^e étage dans la zone des ascenseurs.



Votre admission à l'hôpital

L'Hôpital universitaire de Bâle est situé au centre-ville de Bâle et est facilement accessible en transports publics et en voiture.

Selon votre convocation, vous entrez dans le bâtiment B (Spitalstrasse 21) ou dans le bâtiment C (Petersgraben 4). Les deux entrées étant proches l'une de l'autre, les possibilités d'accès s'appliquent aussi bien pour une admission Spitalstrasse 21 que Petersgraben 4.

- Tram 11 (direction Saint-Louis Grenze) jusqu'à l'arrêt Universitätsspital
- Bus 30 jusqu'à l'arrêt Kinderspital UKBB; bus 31, 33, 34, 36 et 38 jusqu'à l'arrêt Universitätsspital
- Vous avez en outre la possibilité de vous garer dans le parking public «City».
- Pour la dépose-minute, il existe des points d'arrêt devant l'entrée Spitalstrasse 21 (bâtiment B) et l'entrée Petersgraben 4 (bâtiment C).



Le projet de construction Campus Gesundheit transforme aussi le site de l'USB. Vous trouverez des informations actuelles sur notre site Internet:



unispital-basel.ch/acces

Vous avez besoin d'aide pour votre admission à l'hôpital?

Nos bénévoles sont à votre disposition et vous assistent au moment de votre admission, vous accompagnent dans votre chambre ou vous aident à débarrasser vos affaires. Pendant votre séjour, vous pouvez également vous adresser aux bénévoles si vous souhaitez prendre un café ou faire une promenade accompagnée dans le jardin de notre hôpital.

Veillez le signaler du lundi au vendredi de 9h à 11h et de 13h30 à 15h30 par téléphone au **+41 61 556 52 68**, par e-mail à **freiwilligendienst@usb.ch** ou directement auprès du personnel soignant.

Que se passe-t-il après l'admission?

Dès que toutes les formalités sont terminées, vous pouvez vous rendre dans votre chambre. Le jour de votre entrée à l'hôpital, vous avez de plus un entretien d'admission avec le médecin responsable et l'infirmière ou l'infirmier responsable. Si vous avez des questions, vous pouvez les poser au cours de cet entretien.



Dans la mesure du possible, nous mettons un service d'interprétation à la disposition des patientes et patients de langue étrangère.

Le bracelet d'identification – une sécurité pour vous et nous

Ce bracelet est utilisé pour établir votre identité lors d'une intervention, d'analyses de laboratoire ou d'un transfert vers un autre service.

Le port du bracelet d'identification est important afin d'éviter toute confusion entre les patient(e)s; il contribue à votre sécurité pendant votre séjour. Vous le porterez jusqu'à votre sortie, après quoi il sera éliminé conformément aux directives sur la protection des données.





Votre séjour chez nous

Déroulement de la journée, heures de visite et repas

Pour autant que votre état de santé le permette, vous pouvez vous déplacer librement dans l'hôpital pendant la journée. Nous vous prions d'informer de votre absence l'infirmière ou l'infirmier responsable afin que nous puissions coordonner vos traitements. Merci également de respecter les horaires et rendez-vous convenus pour les soins et les examens.

Radio, TV et Internet

Toutes les chambres de patients sont équipées de radios et de téléviseurs. Leur utilisation n'est autorisée qu'avec un casque ou avec l'accord des personnes qui partagent votre chambre. Dans les chambres à plusieurs lits, le téléviseur doit généralement être éteint à partir de 22h.

Notre hôpital est partout équipé d'une connexion Wi-Fi, que vous pouvez utiliser gratuitement à tout moment. Vous n'avez pas besoin de données d'accès.



Pour de plus amples informations sur la radio, Internet, etc.:



[unispital-basel.ch/
telephone-wifi-tv-fr](https://unispital-basel.ch/telephone-wifi-tv-fr)

Fleurs

Veuillez noter que, pour des raisons d'hygiène, les plantes en pot et en hydroculture sont interdites à l'Hôpital Universitaire de Bâle, car elles contiennent des micro-organismes. L'entretien et l'élimination des fleurs coupées apportées relèvent de la responsabilité de la patiente ou du patient. Dans les unités de soins intensifs, ni les fleurs ni les plantes en pot ne sont autorisées.

Repas

Restauration des patients

Pour préparer vos menus, notre cuisine utilise avant tout des produits de saison régionaux que nous nous procurons auprès de producteurs certifiés. Les plats sont cuits selon le processus innovant MicroPast, ce qui permet d'en préserver les vitamines tout en améliorant les propriétés de conservation. L'avantage pour vous est qu'en règle générale, tous les repas indiqués sur la carte sont disponibles à tout moment. Nous vous servons ordinairement les repas aux heures suivantes:

Petit-déjeuner entre 7h30 et 8h30
 Repas de midi entre 11h45 et 13h
 Repas du soir entre 17h30 et 19h

Contactez-nous si vous souhaitez prendre vos repas en dehors de ces horaires. Nous servons aussi volontiers des repas à vos visiteurs contre paiement.

Nos patientes et patients ayant une assurance privée bénéficient de notre Service Privé.

Restaurants et kiosque

Nous nous faisons également un plaisir de vous accueillir, vous et vos visiteurs, dans nos restaurants:

«Giardino» au Centre Hospitalier Universitaire 1 (bâtiment B), niveau 0
 Du lundi au vendredi: de 7h à 19h
 Samedi, dimanche et jours fériés: de 9h à 18h

«Punto» au Centre Hospitalier Universitaire 2 (bâtiment C), 2^e étage
 Du lundi au vendredi: de 7h à 18h
 Samedi, dimanche et jours fériés: de 10h à 17h30

Kiosque du Centre Hospitalier Universitaire 2 (bâtiment C), 2^e étage
 Du lundi au vendredi: de 8h30 à 17h
 Samedi, dimanche et jours fériés: fermé



Pour de plus amples informations sur l'offre



unispital-basel.ch/restauration

Visites

En principe, vous pouvez recevoir des visites tous les jours de 11h à 20h. Veuillez noter que la réglementation relative aux visites peut varier en fonction du service et de votre état de santé (soins intensifs, service d'isolement, femmes enceintes et maternité).

Par égard pour les autres patientes et patients, nous vous prions, s'il y a plusieurs visiteurs en même temps, de quitter la chambre et de vous rendre dans l'espace salon.



Pour de plus amples informations sur les visites:



unispital-basel.ch/heures-de-visite



Nous sommes là pour vous

Questions éthiques

Les décisions cliniques difficiles à prendre à l'hôpital sont souvent liées à des questions et à des différences d'éthique. Les souhaits des patientes et patients, les obligations de traitement, mais aussi des situations médicales et existentielles limites, peuvent soulever de telles questions. Notre objectif est d'aborder et de discuter les questions éthiques le plus ouvertement et le plus tôt possible.

Si, en tant que patient(e) ou proche, vous vous trouvez dans une situation difficile et que vous souhaitez un soutien éthique, adressez votre demande à la division Éthique clinique.

Tél. +41 61 328 44 88
ethik@usb.ch

Conseil social

Le personnel de notre service social est à votre disposition pour toute question sociale, juridique ou personnelle. Veuillez les contacter directement ou vous adresser à votre équipe soignante.

Tél. +41 61 328 70 10
sozialdienst@usb.ch



Pour de plus amples informations sur l'éthique:



unispital-basel.ch/ethique

Pour de plus amples informations sur le service social:



unispital-basel.ch/service-social

Aumônerie – Soutien spirituel spécialisé

Pendant votre séjour, vous pouvez bénéficier des services de nos aumônières et aumôniers. Ils sont à votre disposition du lundi au vendredi de 8h à 17h et le dimanche de 9h à 13h. Le dimanche à 10h, un culte œcuménique a lieu dans la chapelle du Centre Hospitalier Universitaire 2 (bâtiment C).

Adressez-vous à votre équipe soignante pour vous inscrire à ce service religieux ou si vous souhaitez un entretien. Cet accompagnement est indépendant de votre confession ou religion, il est entièrement axé sur vos besoins et est soumis au secret professionnel.



Pour de plus amples informations sur l'aumônerie:

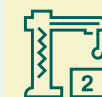


unispital-basel.ch/aumonerie

«Campus Gesundheit» – Nous construisons pour l'avenir

Dans le cadre d'un projet intergénérationnel, nous construisons l'infrastructure qui permettra aussi aux générations futures une prise en charge médicale optimale au cœur de la ville et de la région.

Pendant la durée des travaux, notre hôpital continuera à fonctionner sans restriction. Nos spécialistes s'efforcent de maintenir les nuisances à un niveau aussi faible que possible. Nous vous remercions de votre compréhension.



Vous trouverez ici tout ce qu'il faut savoir sur nos projets de construction actuels:



unispital-basel.ch/campus-gesundheit-fr



Votre sortie

Dans le cadre de votre séjour hospitalier, nous coordonnons avec vous en temps utile la planification de votre sortie et la suite des soins à domicile ou en rééducation. En règle générale, la sortie a lieu avant 10h du matin. Veuillez avertir le personnel soignant de votre sortie.

Avant votre sortie, vous aurez un entretien avec un médecin ainsi qu'avec le personnel soignant compétent, sur les thèmes suivants:

- Règles de comportement pour la vie quotidienne
- Quand et comment reprendre vos activités habituelles
- Effets primaires et secondaires des médicaments
- Signaux d'alerte liés à votre maladie ou à votre opération

En outre, si nécessaire, vous recevrez un certificat médical pour votre employeur, des ordonnances de médicaments et, le cas échéant, d'autres prescriptions. Une date pour un rendez-vous de contrôle vous sera communiquée séparément.

Vous organisez vous-même votre retour à la maison. Nous pouvons vous soutenir dans cette tâche si vous avez besoin d'aide en raison d'une mobilité réduite.

Décompte

Le personnel de notre service de gestion des factures répond aux questions financières relatives à votre hospitalisation.

Tél. +41 61 556 52 52
fakturierung@usb.ch

Nous mettons de plus à votre disposition vos copies de factures numériques sur notre application myUSB-App et le portail web associé.




Pour de plus amples informations:



unispital-basel.ch/decompte

Avez-vous des commentaires à nous faire? N'hésitez pas à nous contacter aux adresses suivantes:

 qmfeedback@usb.ch

 **Universitätsspital Basel**
Medizinische Direktion
Qualitätsmanagement
Spitalstrasse 22, 4031 Basel



usb.ch/feedback

Hôpital universitaire de Bâle
Petersgraben 4/Spitalstrasse 21
4031 Bâle
unispital-basel.ch
Tél. +41 61 265 25 25