

**Bienvenue à l'hôpital universitaire Balgrist
Informations pour les patients stationnaires**



uniklinik
KOMPETENZ IN BEWEGUNG *balgrist*



Universität Zürich

Sommaire

Bienvenue à l'hôpital universitaire Balgrist _____	4
Notre offre de prestations _____	7
Préparatifs _____	8
Votre séjour de A à Z _____	10
Plan de situation et accessibilité _____	18
Suggestions à la direction _____	20

Bienvenue à l'hôpital universitaire Balgrist

C'est avec plaisir que nous vous accueillerons prochainement à l'hôpital universitaire Balgrist. Nous mettrons tout en œuvre pour assurer votre suivi optimal et rendre ainsi votre séjour aussi agréable que possible. Cette brochure a pour but de vous présenter notre hôpital et de vous fournir des informations pertinentes en vue de votre séjour.

Centre de compétences spécialisé. L'hôpital universitaire Balgrist est un centre de compétences extrêmement spécialisé et reconnu au niveau mondial pour le diagnostic, le traitement et le suivi de toutes les blessures de l'appareil locomoteur. L'hôpital doit sa renommée internationale à une combinaison unique en son genre de prestations médicales de pointe: un réseau interdisciplinaire harmonisé avec soin réunit en effet les spécialités médicales que sont l'orthopédie, la paraplégiologie, la radiologie, l'anesthésiologie, la rhumatologie et la médecine physique sous un seul et même toit. L'hôpital universitaire Balgrist a été le premier hôpital universitaire suisse à être certifié ISO.

Les compétences professionnelles en matière de soins ainsi qu'une vaste offre thérapeutique sont complétées par un suivi social et psychologique, un service de conseil juridique, des mesures de réinsertion dans le monde professionnel, des solutions de transition en matière de logement ainsi que d'autres services. Une infrastructure moderne, une situation idyllique et une bonne accessibilité viennent compléter les avantages de notre établissement.

Quant à vous, en tant que patient, vous êtes au centre de tous nos efforts. C'est la raison pour laquelle nous orientons toutes nos activités dans votre sens et vous fournissons le plus grand soutien possible, contribuant ainsi à votre bien-être.

Pionnier et novateur. L'hôpital universitaire Balgrist est né du développement de l'«établissement Balgrist» fondé en 1912, qui fut parmi les pionniers européens de la chirurgie orthopédique. Le but de cet établissement était de traiter les enfants souffrant de handicap physique et de les accompagner jusqu'à leur insertion dans la vie professionnelle – si nécessaire gratuitement.

Aujourd'hui, et comme hier, l'hôpital universitaire Balgrist est soutenu par l'Association suisse Balgrist. En reconnaissance de ses services exceptionnels, l'hôpital a reçu en 1945 le statut d'«hôpital universitaire orthopédique de Zurich». Le directeur médical de l'hôpital universitaire Balgrist est depuis lors aussi titulaire de la chaire d'orthopédie de l'université de Zurich. Nombre de nos médecins sont par ailleurs actifs en tant que professeurs et chargés de cours dans la recherche et l'enseignement.

Les patients, dont vous faites partie, profitent directement de cet échange entre enseignement, recherche et pratique clinique. L'utilisation des procédés les plus modernes et des dernières technologies par un personnel extrêmement qualifié est ainsi garantie.

Une situation idyllique. Situé sur une colline surplombant la ville de Zurich, l'hôpital universitaire Balgrist vous offre une vue magnifique sur le lac de Zurich et les Alpes. Le jardin de l'établissement vous permet de vous détendre et de respirer profondément. Notre hôpital est par ailleurs proche du centre ville et de l'aéroport. Il est atteignable facilement, tant en voiture qu'avec les transports publics.

Avez-vous des questions? Si cette brochure ne devait pas répondre à toutes vos questions, n'hésitez pas à nous contacter au numéro 044 386 11 11.

Remarque: pour faciliter la lecture, nous n'utilisons que la forme masculine. Celle-ci n'exclut cependant aucunement la forme féminine.



Notre offre de prestations

Orthopédie

- Epaulé et coude
- Main
- Colonne vertébrale
- Hanches et bassin
- Genou
- Pied et cheville
- Orthopédie infantile
- Tumeurs osseuses et des parties molles
- Orthopédie technique
- Soins d'urgence

Paraplégologie

- Soins aigus et réhabilitation en cas de lésions de la moelle épinière
- Service ambulatoire pour les paraplégiques
- Neurologie
- Neuro-urologie
- Thérapies et conseils

Autres centres de compétences médicaux

- Rhumatologie et médecine physique
- Radiologie
- Anesthésiologie
- Médecine interne et services médicaux
- Chiropractie

Soins, suivi thérapeutique et général

- Service de soins
- Salle de réveil et soins intensifs
- Service de consultation des plaies
- Salle de plâtrage
- Physiothérapie
- Ergothérapie
- Thérapie d'activation
- Conseils nutritionnels
- Service social
- Service psychologique
- Aumônerie
- Conseils et mesures en vue de la réinsertion professionnelle
- Foyer pour handicapés à mobilité réduite
- Hôtellerie

Balgrist Tec SA

- Technique orthopédique
- Technique de chaussures orthopédiques
- Balgrist Tec Shop

Services universitaires

- Enseignement
- Recherche
- Développement

Préparatifs

Date d'entrée. Vous trouverez dans votre lettre de convocation la date et l'heure à laquelle nous vous attendons. Nous vous prions de compléter chez vous les documents que nous vous avons envoyés et de nous les apporter. Dès votre arrivée, annoncez-vous à la réception. Nous vous remercions d'être à l'heure. Vous nous permettrez ainsi d'assurer le bon fonctionnement de notre établissement.

Documents médicaux. Nous vous prions d'apporter vos certificats médicaux, rapports, radiographies, votre carte de groupe sanguin et votre carnet de vaccination (et éventuellement votre certificat d'allergie) lorsque ceux-ci existent.

Médicaments. Apportez également en quantités suffisantes tous les médicaments que vous prenez régulièrement à la maison.

Carte d'assurance. Pour que votre séjour se déroule de manière optimale sur le plan administratif également, nous vous prions d'apporter votre carte d'assurance-maladie le jour de votre admission.

Effets personnels. Pour passer un séjour agréable dans notre établissement, il vous faut des articles de toilette, un survêtement, éventuellement un peignoir, des pantoufles et des baskets, un costume de bain pour la thérapie aquatique (particulièrement pour la réhabilitation de l'épaule et des rhumatismes).

Nous vous recommandons de laisser vos objets de valeur – en particulier les bijoux et les montres précieuses – chez vous. L'hôpital universitaire Balgrist décline toute responsabilité en cas de vol ou de perte.

Rooming-in. Si vos proches souhaitent passer la nuit à vos côtés pendant votre séjour à l'hôpital, nous offrons la possibilité d'avoir recours au rooming-in. Le service d'admission des patients stationnaires vous renseignera sur les disponibilités et les prix au numéro de téléphone 044 386 30 35.

Upgrade. Si vous êtes assuré en division générale ou semi-privée et que vous souhaitez profiter d'un supplément de confort et du libre choix du médecin durant votre séjour, nous vous offrons la possibilité d'un passage en division privée. Nous vous prions d'en faire la demande avant votre arrivée au service d'admission des patients stationnaires (tél. 044 386 30 35): nous vous informons en détail des possibilités, de la procédure et des frais occasionnés par un upgrade et prendrons toutes les mesures nécessaires.

Votre séjour de A à Z

Absences. Si vous souhaitez quitter l'hôpital durant la journée ou le week-end, l'accord d'un médecin est nécessaire. Informez ensuite le personnel soignant de votre absence et de sa durée. L'hôpital décline strictement toute responsabilité en cas d'absence, quelle que soit sa nature.

Anesthésie. Les médecins anesthésistes vous informeront en détail des possibilités de narcose locale, partielle et complète, de même que sur la thérapie de la douleur. N'hésitez pas à poser vos questions à nos spécialistes.

Aumônerie. Durant votre séjour à l'hôpital, notre équipe d'aumôniers vous offre, ainsi qu'à vos proches, un suivi sous forme d'entretiens, de rituels et de services religieux. Vous obtiendrez des informations détaillées sur l'offre de nos aumôniers sur www.balgrist.ch ou par téléphone au 044 386 14 51.

Balgrist Tec SA. Nos 40 collaborateurs assurent un service de conseil professionnel et la production technique de qualité supérieure d'éléments orthopédiques sur mesure. Balgrist Tec SA se concentre

notamment sur l'orthopédie des pieds avec inserts pour chaussures, chaussures orthopédiques, bandages pour chevilles et chaussures ergonomiques. Le Balgrist Tec Shop propose en outre un vaste assortiment d'articles sanitaires et d'hygiène, d'accessoires thérapeutiques pour la réhabilitation et d'aides diverses pour le quotidien.

balgrist
KOMPETENZ IN BEWEGUNG **tec**

Veuillez noter que nous ne louons pas de cannes. Celles-ci peuvent être achetées au Balgrist Tec Shop. Le Balgrist Tec Shop est joignable au numéro de téléphone 044 386 58 05. Les heures d'ouverture sont les suivantes:

Du lundi au jeudi: de 9h à 17h30

Vendredi: de 9h à 17h

En dehors des heures d'ouverture, la réception près de l'entrée principale vous propose un choix limité de cannes.

Bancomat. Un distributeur de billets accessible en chaise roulante est situé sur le site de l'hôpital universitaire Balgrist, juste à côté de l'arrêt de tram «Balgrist».

Cafeteria et kiosque. La cafeteria située dans le hall d'entrée et la terrasse dans le jardin sont des lieux de rencontre très appréciés. De nombreux passants viennent également en profiter. Nous vous prions donc de vous y présenter dans une tenue adéquate. Le kiosque propose un vaste assortiment de quotidiens et de magazines ainsi qu'un petit choix d'articles cadeaux.

L'horaire d'ouverture de la cafeteria et du kiosque est le suivant:

Du lundi au jeudi: de 7h30 à 19h30

Le samedi et le dimanche: de 9h à 19h30

Carte à puce. Le jour de votre admission, vous recevez une carte à puce vous permettant de régler divers services (p. ex. téléphones, consommations à la cafeteria) lors de votre séjour à l'hôpital. Vous trouverez à la réception un appareil vous permettant de charger vous-même votre carte 24 heures sur 24, que ce soit avec de l'argent liquide ou au moyen de votre carte EC / Postcard. Le solde disponible sur votre carte vous sera remboursé lors de votre sortie.

En cas de questions, n'hésitez pas à vous adresser au personnel soignant ou à la réception.

Coiffure. En cas de besoin, nous vous fournissons volontiers le numéro de téléphone d'un coiffeur qui se déplace jusque dans nos locaux.

Conseils nutritionnels. Sur prescription du médecin, nous préparons également des repas diététiques. Nos nutritionnistes sont à votre disposition pour répondre à toute question en rapport avec votre régime.

Consommation de tabac et d'alcool. Pour des raisons de sécurité et de santé, l'hôpital universitaire Balgrist est sans fumée. Des zones fumeurs sont à disposition à l'extérieur. La fumée est interdite devant l'entrée principale. La

consommation d'alcool peut avoir un effet négatif sur votre traitement. Nous vous recommandons donc, durant votre séjour, de renoncer à consommer de l'alcool et du tabac.

Consultation plaies. L'hôpital universitaire Balgrist propose une consultation plaies ambulantes gérée par des experts dans ce domaine (infirmières titulaires d'une formation certifiée de spécialistes en soins des plaies). Ces expertes sont soutenues par le service médical dans l'exercice de leur activité professionnelle. Un échange interdisciplinaire régulier a lieu dans ce cadre.

Consultation psychologique. Nos psychologues spécialisés sont à votre disposition en cas de besoin, de manière à vous aider à surmonter d'éventuelles inquiétudes résultant de votre maladie ou de votre handicap.

Courrier. Nous apportons lettres, paquets et fleurs dans votre chambre, dès leur réception. Vous pouvez confier votre courrier au personnel soignant ou le remettre directement à la réception.

Votre adresse chez nous est la suivante:

(votre nom)

c/o

Forchstrasse 340

8008 Zurich

Enseignement. Notre établissement est un hôpital universitaire et donc un lieu d'enseignement de l'université de Zurich. Sans instructions contraires de votre part, votre cas peut être discuté en présence d'étudiants en médecine. Les étudiants sont soumis au secret médical.

Fax et e-mail. Du lundi au vendredi, les fax envoyés au numéro 044 386 11 09 ainsi que les e-mails adressés à info@balgrist.ch avec la mention de votre nom vous seront immédiatement transmis. Vous avez également la possibilité de faire envoyer des fax contre paiement.

Gastronomie. Notre équipe de cuisiniers vous propose une alimentation équilibrée, composée suivant les principes nutritionnels modernes. Vous avez le choix entre trois menus et des plats à la carte (ces derniers sont en partie soumis à un supplément de prix pour les patients assurés en division commune ou semi-privée). Les repas sont servis comme suit:

Petit déjeuner: de 7h30 à 8h

Déjeuner: de 11h30 à 12h

Dîner: de 17h30 à 18h

Heures de visite. Les visites dans les divisions commune et semi-privée sont possibles tous les jours de 10h à 20h, en division privée 24 heures sur 24. Les parents peuvent rendre visite à leurs enfants quand bon leur semble. Nous vous prions, ainsi que vos visiteurs, de vous montrer compréhensifs si le personnel soignant ou le médecin doivent vous procurer des soins pendant les heures de visite. Dans les chambres de plusieurs lits, nous vous prions de respecter vos voisins.

Médecine. Nos médecins sont des spécialistes très qualifiés. Ils vous expliqueront les traitements en détail et répondront volontiers à vos questions.

Pédicure. Si vous le souhaitez, vous pouvez faire soigner vos pieds tant d'un point de vue médical que cosmétique. Si nécessaire, nous vous fournissons volontiers le numéro de téléphone d'un professionnel qui se déplace jusque dans nos locaux.

Qualité. En tant qu'hôpital universitaire soutenu par un organe privé, nous sommes tenus de respecter des standards de qualité et de service de niveau supérieur. Une augmentation régulière de la qualité et de l'efficacité de nos prestations contribue à une qualité médicale de premier ordre, à la satisfaction des patients et à un résultat financier positif. Pour contrôler régulièrement la qualité de nos services et l'améliorer si nécessaire, nous remettons à certains de nos patients un questionnaire anonyme à l'issue de leur séjour. Si ce questionnaire vous est remis, nous vous remercions d'avance pour votre précieuse collaboration. A ce sujet, vous trouverez dans cette brochure une «Lettre à la direction».

Radio et télévision. Toutes nos chambres ont la radio et la télévision. La carte à puce vous permet d'utiliser la radio et le téléviseur. Ecouter la radio ne coûte rien. Pour les patients assurés en division commune, la télévision est payante (CHF 5.– /jour); un règlement spécial est appliqué en cas de séjours de longue durée.

Radiologie. Si des examens de diagnostic s'avèrent nécessaires pendant votre séjour, ceux-ci seront effectués dans l'un de nos services de radiologie ultra modernes. Nous disposons en plus d'appareils de radiologie conventionnels de trois machines MRI et d'une machine CT de la dernière génération.

Repos nocturne. Nous vous prions de respecter les heures de repos nocturne de 22h à 6h, particulièrement lors de l'utilisation d'un téléphone portable.

Restauration des visiteurs. Vos visiteurs sont aussi les bienvenus à l'heure du déjeuner et du dîner. Vos proches et vos invités ont la possibilité, contre paiement, de profiter de la même offre que nos patients. Sur demande, les plats sont aussi servis en chambre.

Service de lingerie. Nous lavons également votre linge privé. Ce service est gratuit pour les patients en division privée. Il est payant pour les patients en division commune et semi-privée.

Service en chambre. Hors des heures des repas, vous avez la possibilité de commander des boissons et des snacks de la cafetera dans votre chambre (contre paiement), de 9h30 à 18h.

Service social. Notre service social vous informe, vous conseille et vous accompagne, ainsi que vos proches, dans les questions sociales et matérielles. Il coordonne la collaboration avec des spécialistes internes et externes, importante dans le cadre de votre traitement et de votre thérapie. Après certaines interventions, une thérapie est souvent nécessaire pour garantir votre guérison complète, et il n'est pas rare que celle-ci se déroule dans une clinique de cure ou de réhabilitation spécialisée. Si un traitement de suivi est prévu dans une clinique correspondante, notre service social se charge volontiers d'organiser

votre transfert. L'hôpital universitaire Balgrist entretient une étroite collaboration avec des cliniques sélectionnées.

Sortie. Le moment de votre sortie sera fixé en accord avec le médecin traitant. Celui-ci discutera avec vous du lieu et de la date des traitements de suivi et en informera également le médecin prescripteur. Le médecin vous informera également de la prise des médicaments prescrits. Le personnel soignant est également à votre disposition pour répondre à vos questions au sujet de votre sortie.

En principe, votre sortie a lieu jusqu'à 9h30. Veuillez prendre congé du personnel soignant responsable et rendre votre carte à puce à la réception. Nous vous rembourserons le solde éventuel.

Suggestions. En cas d'incertitude, de suggestion ou de réclamation, veuillez vous adresser directement au médecin traitant, au personnel soignant ou aux thérapeutes. Votre satisfaction nous tient particulièrement à cœur.

Soins. Le personnel soignant de l'hôpital universitaire Balgrist vous propose des soins et un suivi complets, 24 heures sur 24. Notre travail quotidien s'oriente en fonction de vos besoins et votre satisfaction est importante à nos yeux. Nous vous soutenons au cours du processus de guérison. Notre objectif est de vous permettre de vous rétablir le mieux possible et de vous voir retrouver votre indépendance. Un suivi professionnel avant et après l'opération, la gestion de la douleur et le traitement des plaies ainsi que des instructions complètes quant aux nombreuses possibilités de réhabilitation sont nos points forts. L'établissement d'une relation digne de confiance et le renforcement des possibilités existantes en impliquant vos proches sont au cœur de nos efforts.

Téléphone et Internet. Vous disposez dans notre établissement d'un téléphone et d'une connexion à Internet propres. Vous êtes joignable grâce à votre numéro de téléphone direct de 7h à 22h, en chambre privée sans restrictions. Les frais de téléphone sont déduits de votre carte à puce. Les instructions nécessaires pour l'utilisation de votre téléphone et de votre connexion à Internet vous seront remises avec votre carte à puce.



Thérapies. Nous analysons et encourageons vos performances fonctionnelles et vos ressources de manière individuelle et adaptée à vos besoins. L'hôpital universitaire Balgrist dispose de thérapeutes spécialisés dans les domaines de la physiothérapie, de l'ergothérapie, de la thérapie d'activation et de l'aide à la marche. Nous vous prions de respecter les heures de thérapie réservées à votre intention ou, en cas d'empêchement, d'avertir les thérapeutes à temps. En cas d'incertitude, adressez-vous au personnel soignant. Après un séjour stationnaire, les séances de physiothérapie et d'ergothérapie peuvent être poursuivies à titre ambulatoire dans notre hôpital.

Situation et accessibilité

Avec les transports publics. L'hôpital universitaire Balgrist est très bien relié au réseau des transports publics, qui permettent de s'y rendre rapidement et facilement.

Depuis la gare centrale de Zurich, prendre le tram 11 en direction de Rehalp jusqu'à l'arrêt «Balgrist» (durée: env. 20 min).

Depuis la gare de Stadelhofen, prendre le Forchbahn en direction d'Esslingen ou le tram 11 en direction de Rehalp jusqu'à l'arrêt «Balgrist» (durée: env. 10 min).

A partir de l'aéroport de Zurich, prendre le train CFF jusqu'à la gare centrale de Zurich ou de Stadelhofen, puis changer pour prendre les lignes de tram ou de train susmentionnées et continuer jusqu'à l'arrêt «Balgrist» (durée: env. 40 min).

En voiture. Les visiteurs et les patients ambulatoires disposent de 98 places de stationnement payantes sur le périmètre de l'hôpital, dont 6 à l'intention des handicapés. Nous ne pouvons malheureusement pas proposer de places de stationnement aux patients stationnaires.







Suggestions à la direction

Nous vous remercions d'avoir choisi l'hôpital universitaire Balgrist pour votre traitement. Nous espérons vous voir quitter notre établissement dans la meilleure forme possible, et surtout pleinement satisfait de votre séjour.

Nous accordons une grande attention à vos souhaits et suggestions, qui nous permettent d'améliorer sans relâche la qualité de notre hôpital. Nous vous serons très reconnaissants de vous voir prendre le temps de nous indiquer ce qui vous a plu ou ce que nous pourrions mieux faire.

Qu'avez-vous perçu comme positif dans notre établissement?

Qu'avez-vous perçu comme négatif dans notre établissement?

Tournez la page!

uniklinik
KOMPETENZ IN BEWEGUNG *balgrist*

Uniklinik Balgrist Forchstrasse 340 8008 Zürich
Tel +41 44 386 11 11 Fax +41 44 386 11 09 info@balgrist.ch www.balgrist.ch