BIENVENUE AUX HUG
MON GUIDE D'ACCUEIL

Clinique de Joli-Mont

Hôpitaux
Universitaires
Genève

Sommaire

Nos engagements 4

Votre accueil
Votre hospitalisation 6

Vos soins
Votre prise en charge 8
Soyez partenaire de vos soins 10
Qualité et sécurité 12

Vie pratique
Votre confort 14
Votre sécurité 17

Droits et responsabilités
Vos droits 18
Vos responsabilités 23

Votre départ
Votre sortie 24
Facturation 25

Clinique de Joli-Mont
Informations pratiques 28

Impressum

Textes
Direction de la communication
Photos Julien Gregorio

Réalisation Daniel Jaquet
Réimpression Août 2023
Réf. 493948

Bienvenue aux HUG

Chère Madame, cher Monsieur,

Les Hôpitaux universitaires de Genève (HUG) vous souhaitent la bienvenue. Afin que votre séjour se déroule sereinement, nous mettons ce guide à votre disposition. Il a été conçu pour vous présenter, de manière claire et pratique, l'ensemble de nos services.

Aux HUG, l'excellence médicale est mise à votre service. Vous bénéficiez d'expertes et d'experts reconnus internationalement, des derniers progrès en matière diagnostique et thérapeutique ou encore d'un plateau technique de pointe.

Les équipes médico-soignantes sont vos partenaires privilégiés dans votre projet de soins et de vie. Le personnel logistique et administratif est également présent pour faciliter votre séjour et le rendre le plus agréable possible. Les HUG sont à l'écoute de vos besoins et s'engagent à rendre votre prise en charge optimale.

Ayez l'assurance que nous mettons tout en œuvre pour être à vos côtés. Pour nous, l'essentiel, c'est vous.

Merci de votre confiance.

Bertrand Levrat,
Directeur général

Nos engagements

Zéro discrimination

Aux HUG, nous vous accueillons sans faire de différence par rapport à votre origine, votre religion, vos opinions, votre orientation sexuelle ou votre identité de genre. Les personnes qui vous soignent (médecins, soignantes et soignants) s'engagent à respecter vos croyances et votre culture et celles de vos proches.

Un hôpital accessible à toutes et tous

Aux HUG, nous adaptons les soins à vos besoins spécifiques et à vos possibilités de mobilité et de communication. Si vous êtes en situation de handicap, nous faisons tout pour faciliter votre accueil. Nous vous offrons la prise en charge convenant le mieux à votre situation.

Des soins adaptés et respectueux

Nous vous proposons une prise en charge qui tient compte de vos besoins et de vos préférences personnelles. Nous faisons attention à votre bien-être, au respect de votre intimité et au soulagement de vos douleurs. Nous respectons toujours votre volonté. Si vous n'êtes pas en état de nous dire ce que vous voulez, nous consultons la personne qui vous représente. Nous appliquons vos directives anticipées.

Une communication confidentielle et facilitée

Nous vous informons régulièrement sur votre prise en charge (quels examens sont faits, quels traitements vous sont proposés, etc.).

Vous pouvez poser toutes vos questions à tout moment. Vous avez le droit de demander à consulter votre dossier médical. Nous sommes vos partenaires et partageons avec vous toutes les décisions qui vous concernent. Pour cela, nous vous donnons toutes les explications dont vous avez besoin, le plus clairement et simplement possible.

Vous êtes nos partenaires dans les soins

Nous vous encourageons à prendre une part active dans vos soins. Vous êtes notre partenaire et votre avis compte. En participant à votre prise en charge, vous nous aidez à mieux vous soigner. Nous intégrons aussi vos proches, si vous le voulez.

La recherche, mais seulement avec votre accord

Avant toute participation à une étude clinique, vous recevez une information complète et devez donner votre consentement de manière libre et explicite. Vous n'avez aucune obligation de participer et pouvez vous retirer de l'étude à tout moment.

Une qualité des soins évaluée en continu

Nous avons besoin de vos observations et de votre opinion sur nos soins pour continuer à les rendre meilleurs. Nous vous encourageons à vous exprimer en répondant à nos questionnaires de satisfaction. Si vous rencontrez des difficultés durant votre passage aux HUG, vous et vos proches pouvez vous adresser à tout moment à notre espace médiation.

Votre hospitalisation

La Clinique de Joli-Mont accueille des patients et patientes pour des soins de réadaptation médicale et chirurgicale afin de récupérer de l'autonomie avant le retour à domicile. Elle accueille aussi des personnes en soins palliatifs ou en attente d'un nouveau lieu de vie.

Vérifiez vos assurances

Si vous n'habitez pas dans le canton de Genève ou si vous êtes au bénéfice d'une assurance complémentaire, d'une assurance internationale ou étrangère, contactez le 022 717 03 11 pour contrôler que votre séjour sera bien couvert.

Personnel d'accueil

Le personnel d'accueil est à votre disposition à la réception. Il vous accompagne, vous oriente et vous informe.

Vos valeurs

Évitez de garder une somme d'argent importante ou des objets précieux sur vous ou dans votre chambre, car l'hôpital ne peut être tenu pour responsable en cas de perte ou de vol. Vous avez la possibilité de les remettre au personnel soignant pour qu'il les dépose à la caisse de dépôt (lire les horaires en page 29). Avec votre pièce d'identité, vous pouvez récupérer vos biens à la caisse. Toute autre personne peut aussi les retirer sur présentation d'une procuration de votre part.

✓

CHECK-LIST

Pour vous enregistrer, vous devez présenter :

- la lettre de convocation
- votre carte d'assurance ou une garantie de prise en charge de votre assurance
- une pièce d'identité (passeport, carte d'identité, livret de famille ou permis de séjour pour les personnes étrangères domiciliées en Suisse)
- si votre hospitalisation fait suite à un accident, la décision de l'assurance indiquant le numéro de sinistre
- si votre hospitalisation relève d'une décision de l'AI, la décision de cet organisme
- un dépôt financier ou l'attestation dudit dépôt si vous ne possédez pas une garantie totale établie par une assurance reconnue ou si les soins ne relèvent pas des prestations de base de l'assurance maladie (LAMal)
- si votre hospitalisation a lieu en chambre privée en Unité de réadaptation, une demande de garantie auprès de votre assurance est faite par le service administratif. Vous devrez cependant signer une feuille de consentement administratif.

Discrétion

Si vous souhaitez que votre présence au sein des HUG ne soit pas communiquée à des tiers, demandez dès votre arrivée une mesure de discrétion totale.

Votre prise en charge

Un tableau pour communiquer

Les informations importantes pour votre séjour sont inscrites sur un tableau dans votre chambre. Vous-même et vos proches y trouvez les noms de l'équipe médico-soignante qui s'occupe de vous, votre programme de la journée ou encore la planification de votre sortie de l'hôpital. Vous pouvez également l'utiliser pour communiquer vos questions et vos besoins.

Une équipe autour de vous

Vos besoins ? Nous les écoutons. Vos doutes ? Partagez-les. Vos interrogations ? Exprimez-les. Votre médecin et votre infirmière ou infirmier référents sont là pour répondre à tout moment à vos questions et prendre avec vous les décisions concernant votre santé. Avec votre accord, ils et elles échangent aussi volontiers avec vos proches.

Un badge pour identifier vos interlocuteurs ou interlocutrices

- médecins
- soignants et soignantes
- aides en soins
- personnel pluriprofessionnel de santé
- support, administration et bénévoles

Des soins personnalisés

Dès votre arrivée, le personnel soignant s'entretient avec vous pour connaître votre état de santé. Profitez de ce moment pour donner un maximum d'informations sur vous. Votre participation permet de personnaliser votre projet de soins. Le personnel soignant respecte votre intimité, tout en veillant à votre confort et à votre sécurité. Tout examen ou analyse nécessite votre accord.

ATTENTION

Si un rendez-vous médical extérieur aux HUG est prévu pendant votre hospitalisation, merci d'en informer l'équipe soignante.

Vos proches

Un hôpital humain est un hôpital accessible : vos parents et vos proches sont les bienvenus. Leur présence à vos côtés peut être d'un grand réconfort. Ainsi, les visites sont autorisées de 8h jusqu'à 20h. Cependant, pour la bonne marche des soins, merci de leur recommander de venir plutôt à partir de 10h. En cas de nécessité médicale, les heures de visite peuvent être adaptées.

Vos proches aidants et aidantes

Leur rôle est essentiel dans votre prise en charge. Si une ou un proche aidant vous rend visite à l'hôpital, dites-lui de s'annoncer auprès des équipes médico-soignantes. Cela permet de faire sa connaissance et de l'intégrer dans vos soins.

Service social

Les assistantes ou assistants sociaux vous accompagnent et vous orientent, en cas de besoin, dans l'accomplissement de certaines démarches durant votre hospitalisation afin de faciliter votre sortie. Ces personnes font le lien avec le réseau social extérieur et coordonnent les soutiens possibles dans le domaine social, juridique et administratif.

Interprètes

N'hésitez pas à demander l'assistance d'une ou un interprète. Quelle que soit votre langue, y compris la langue des signes, l'équipe soignante peut faire appel à des personnes professionnelles formées à l'entretien médical bilingue. Elles sont tenues au secret médical et rémunérées par les HUG (pas de frais supplémentaires à votre charge).

Soyez partenaire de vos soins

Votre participation est indispensable

Grâce à l'expérience de votre maladie, vous pouvez être acteur ou actrice de votre santé. Pour définir un traitement optimal, l'équipe soignante doit disposer de toutes les informations sur vos problèmes de santé (présents et passés). Dites-lui aussi quels médicaments vous prenez de façon régulière ou ponctuelle.

Exprimez vos besoins

Les relations avec l'équipe soignante sont fondées sur la confiance, l'écoute et le dialogue. En exprimant vos besoins et votre ressenti, mais aussi vos préférences, vous contribuez à la qualité de votre prise en charge.

Pour des conseils pratiques, demandez ou téléchargez la brochure *Vous et votre médecin, des clefs pour mieux communiquer.*

➚ www.hug.ch/vous-votre-medecin-clefs-pour-mieux-communiquer

Projet de soins anticipé

Tout au long de votre parcours médical, les équipes médico-soignantes discutent avec vous, et vos proches si vous le souhaitez, de vos objectifs de soins. Cette réflexion commune s'inscrit dans le cadre du projet de soins anticipé. Celui-ci permet d'anticiper de manière concrète l'évolution de votre état de santé, comme la survenue possible de complications et les mesures thérapeutiques à prendre le cas échéant. Ces échanges réguliers ont pour but de déterminer les types de soins souhaités à chaque étape de votre prise en charge.

Aidez-nous à lutter contre la douleur

Si vous avez mal, parlez-en au personnel soignant afin qu'il évalue régulièrement votre douleur et la soulage. Vos informations sont précieuses, car vous êtes la seule personne à pouvoir dire si votre douleur est calmée ou non. Les médecins ainsi que les professionnels et professionnelles de santé interviennent au quotidien pour optimiser votre traitement antalgique. Pour en savoir plus, demandez ou téléchargez la brochure *Vous avez mal ? Agissons ensemble !*

www.hug.ch/reseau-douleur/vous-avez-mal-agissons-ensemble

Sécurité médicamenteuse

À votre arrivée, l'équipe médico-soignante vous demande si vous suivez un traitement. Qu'elle soit prescrite ou non par votre médecin, n'hésitez pas à signaler toute prise médicamenteuse ainsi que le recours à la phytothérapie. L'objectif est d'éviter une interruption inappropriée ou une erreur concernant les doses, les formes galéniques (comprimé, gélule, crème, collyre, etc.) ou les modalités d'administration (prise orale, injection, spray nasal, etc.). Cela permet aussi de vérifier la présence d'interactions entre les médicaments.

Pendant votre séjour hospitalier, l'équipe vous informe lors de toute nouvelle prescription pour prévenir les erreurs médicamenteuses. À votre sortie, les traitements et leur durée sont précisés et une carte de traitement peut vous être remise.

Appliquez l'hygiène des mains

Pour vous protéger des infections, un flacon de solution hydro-alcoolique est mis à votre disposition. Frictionnez-vous les mains :

- avant et après les repas
- après utilisation d'un mouchoir
- lorsque vous quittez votre chambre pour un examen, etc.
- lorsque vous regagnez votre chambre.

Qualité et sécurité

Votre bracelet d'identité

Dès votre admission, vous recevez un bracelet avec votre nom, prénom, sexe et date de naissance, à mettre à votre poignet. Ce bracelet contribue à la sécurité de vos soins, car il aide à contrôler votre identité lorsque vous recevez un traitement ou faites un examen.

Au cours de votre séjour, votre identité est souvent vérifiée. Le personnel soignant vous demandera de dire votre nom, prénom et date de naissance.

Prévention des chutes et des escarres

Des mesures pour prévenir les chutes existent aux HUG : éclairage adéquat, sol glissant signalé, mise à disposition de moyens auxiliaires de marche. De votre côté, veillez à vous munir de chaussures fermées (évitez les mules) et n'hésitez pas à demander de l'aide pour vous déplacer.

Si votre état de santé vous empêche de bouger et vous contraint de rester en position couchée ou dans un fauteuil, le risque de développer des escarres est important. Il s'agit de lésions cutanées dues à la pression du corps contre le lit ou le fauteuil. Dans cette situation, suivez attentivement les recommandations du personnel.

Mesures d'hygiène particulières

Pour votre sécurité, les membres de votre équipe médico-soignante se désinfectent régulièrement les mains en les frictionnant avec une solution hydro-alcoolique.

Selon votre situation, d'autres mesures peuvent être nécessaires, comme le port d'un masque, d'une blouse, de gants ou de lunettes de protection. Leur but est de prendre des précautions si vos défenses immunitaires sont diminuées ou si vous présentez un risque infectieux. Ces mesures sont signalées par une étiquette rouge placée sur la porte de la chambre et sur le lit. Certaines consignes s'appliquent également à vous et à vos proches vous rendant visite.

Votre confort

Art à l'hôpital

Les HUG encouragent la présence de l'art et de la culture au sein des lieux de soins. Des expositions, des concerts ou encore des conférences sont régulièrement proposés aux personnes hospitalisées ainsi qu'à leurs proches. Pour connaître le programme lors de votre séjour, renseignez-vous sur ↗ www.arthug.ch ou en appelant le ☎ 022 305 41 44.

Bénévoles

Ces personnes sont reconnaissables à leur badge. Elles vous offrent un moment d'échange, un soutien ou une simple présence. Si vous désirez les rencontrer, faites-le savoir à un ou une infirmière de votre unité.

Concerto

Téléchargez l'application Concerto et devenez acteur ou actrice de votre prise en charge. Consultez l'agenda de vos soins, choisissez vos repas, découvrez le corps humain en images, rédigez vos directives anticipées avec le module Accordons-nous et d'autres fonctionnalités.

Télécharger dans l'App Store

DISPONIBLE SUR Google Play

Courrier

Pour recevoir du courrier, votre expéditeur ou expéditrice doit indiquer :

M. ou Mme ..., Unité X, en indiquant l'adresse suivante :

HUG, Clinique de Joli-Mont,
avenue Trembley 45, 1209 Genève

Espace vert

Les personnes hospitalisées ainsi que leurs proches peuvent se promener ou se reposer dans un magnifique parc verdoyant et arborisé.

Information santé

Des brochures et des vidéos vous informent et vous aident à mieux gérer votre maladie. Découvrez-les sur ↗ www.hug.ch/informations-sante et sur la web TV des HUG ↗ www.youtube.com/KIOSKVIDEOHUG

L'actualité des HUG est aussi sur les réseaux sociaux :

- @hopitaux.universitaires.geneve
- @hug_ge
- @hug_ge
- HUG - Hôpitaux Universitaires de Genève

Moyens auxiliaires

Pour faciliter vos déplacements, des fauteuils roulants peuvent être mis à votre disposition. Si vous portez des lunettes, lentilles, prothèses (dentaire ou auditive), prévoyez de prendre avec vous les produits nécessaires à leur entretien et les étuis pour les ranger.

Objets perdus

Veuillez signaler toute perte d'objet à l'équipe soignante.

Plantes et fleurs

Pour des raisons d'hygiène, les plantes en terre sont interdites dans les chambres. Cette mesure ne concerne pas les fleurs coupées.

Téléphone

Pour bénéficier d'un téléphone, adressez-vous à un ou une infirmière afin qu'un appareil soit mis à votre disposition. Une facture téléphonique vous sera envoyée. Si vous le souhaitez, vous pouvez également effectuer un prépaiement avant d'activer votre ligne. Dans ce cas, si le solde utilisé est inférieur au prépaiement, la différence ne vous sera pas remboursée. Si le prépaiement est dépassé, une facture sera envoyée à votre domicile.

Wi-Fi

Vous pouvez accéder partout gratuitement à Internet en vous connectant au réseau ((o))HUG-Public.

Votre sécurité

Agents et agentes de sécurité et de surveillance

Ces personnes sont reconnaissables à leur uniforme (pull bleu et pantalon beige). Elles participent au contrôle d'accès de l'hôpital et à la sécurité générale des lieux. Elles raccompagnent des patientes et patients désorientés ou perdus et interviennent lors de conflits entre personnes. En cas de besoin, adressez-vous au personnel soignant de votre unité.

Caméras de surveillance

Dans le respect de la loi, les HUG ont installé des caméras de surveillance à des endroits sensibles afin de mieux veiller à votre sécurité, à celle de vos proches ainsi qu'à celle de leur personnel. Celles-ci sont signalées par une affiche.

Sécurité incendie

En cas de feu, informez tout de suite le personnel du service et respectez les instructions données sur le comportement à avoir en cas d'incendie. Les consignes de sécurité sont affichées dans chaque service et tout le bâtiment est équipé d'un dispositif de détection d'incendie.

Vos droits

Une information claire

Vous êtes en droit d'obtenir de celles et ceux qui vous soignent une information claire sur :

- votre état de santé
- les traitements et interventions possibles ainsi que leurs bienfaits et leurs risques
- la garantie de remboursement de votre prise en charge par l'assurance de base obligatoire.

N'hésitez pas à poser des questions afin de décider en toute connaissance de cause. Si vous le souhaitez, une personne proche peut vous accompagner. Sur demande, un résumé écrit des explications vous est fourni. Vous pouvez aussi prendre un second avis auprès d'une ou un médecin extérieur à l'hôpital.

Vous avez aussi le droit de renoncer à recevoir de l'information et devez dans ce cas l'exprimer de manière claire.

Votre consentement libre et éclairé

Aucun soin ne peut être donné sans votre consentement libre et éclairé. Cette mesure s'applique à toute personne capable de discernement, c'est-à-dire qui a la capacité de comprendre sa situation, d'en apprécier les implications et de décider. Vous avez également le droit de refuser des soins, d'interrompre votre traitement ou de quitter l'hôpital. Le cas échéant, les équipes des HUG vous informent sur les risques liés à cette décision, que vous assumez personnellement. Il vous est demandé de confirmer votre décision par écrit.

Si vous êtes dans l'incapacité d'exprimer vos souhaits, la ou le médecin cherche à savoir si vous

avez formulé des directives anticipées ou désigné une ou un représentant thérapeutique, qui peut se prononcer à votre place sur la suite de votre prise en charge. Si vous n'avez pas désigné de représentant ou représentante thérapeutique, la ou le médecin doit contacter vos proches selon un ordre légal déterminé afin de leur proposer et de décider ensemble d'un plan de traitement. Toutefois, en cas d'urgence, elle ou il décide seul du meilleur traitement possible pour vous.

Vos directives anticipées

Elles indiquent les traitements médicaux et les soins auxquels vous consentez ou non au cas où vous deviendriez incapable de discernement. L'établissement de directives anticipées doit répondre à un certain nombre de conditions. Vous pouvez à tout moment les modifier ou les annuler. Rendez-les accessibles en les intégrant à votre dossier médical informatisé. Pour en savoir plus, demandez ou téléchargez la brochure *Vos directives anticipées. Explications et conseils pour les rédiger.*
↗ www.hug.ch/directives-anticipees

Si vous souhaitez ouvrir un dossier électronique du patient, rendez-vous sur ↗ www.cara.ch ou adressez-vous à votre équipe médico-soignante.

Espace médiation : lieu d'écoute et de dialogue

Si vous rencontrez des difficultés de communication pendant l'hospitalisation, l'Espace médiation :

- offre la possibilité de les exprimer
- facilite la communication et permet de renouer le dialogue avec l'institution

- rapproche vos préoccupations de celles des professionnels et professionnelles de santé par une meilleure information et une connaissance réciproque
- sensibilise le personnel médico-soignant à votre vécu hospitalier
- vous implique dans l'amélioration de la qualité des soins.

Ce lieu d'écoute et de dialogue est également ouvert à vos proches.
www.hug.ch/espace-mediation

Soutien spirituel

Les HUG disposent d'un service d'accompagnement spirituel et religieux. Sur demande, les aumôneries vous proposent un accompagnement respectueux de vos besoins spirituels et de votre religion ou ceux de vos proches. Il comprend une présence et une écoute active sous forme de visites et d'entretiens ainsi que des services religieux et des rituels. Vous pouvez, en tout temps, vous adresser au personnel soignant pour rencontrer une ou un aumônier-accompagnant spirituel, que vous soyez croyante, croyant ou non. Si vous souhaitez méditer, vous recueillir ou prier, un espace de recueillement est à votre disposition.

Mesure de contention

Une mesure de contention est une disposition temporaire vous empêchant de bouger et de vous déplacer librement. La ou le médecin ne peut la prendre que si votre comportement présente un danger pour votre sécurité, votre santé ou celle

d'autrui. Vous avez le droit, ainsi que vos proches ou votre représentante ou représentant thérapeutique ou légal, de vous y opposer et d'en demander la levée. Cette requête doit être adressée au Tribunal de protection de l'adulte et de l'enfant.

Confidentialité

Toutes les informations que vous confiez au personnel médico-soignant sont protégées par le secret professionnel. Celui-ci n'a pas le droit de fournir de renseignements à d'autres personnes ni de les laisser consulter votre dossier sans votre accord.

Votre accès au dossier HUG

Si vous voulez consulter votre dossier médical aux HUG ou si vous désirez qu'une ou un professionnel de santé extérieur aux HUG le fasse, vous pouvez y accéder par l'intermédiaire du dossier électronique du patient ou adresser une demande à votre médecin hospitalier. Il ou elle est à disposition si vous souhaitez des explications sur son contenu. Vous pouvez demander une copie des pièces du dossier.

Recours au Conseil d'éthique clinique

Votre prise en charge médicale peut susciter des questions éthiques ou morales. Le personnel soignant de votre unité peut, si besoin, demander l'avis du Conseil d'éthique clinique des HUG. Vous pouvez, ainsi que vos proches, également saisir cette instance.

Consentement pour les études cliniques

En tant qu'hôpital universitaire, les HUG mènent de nombreuses études cliniques. Elles visent à améliorer l'efficacité, la qualité et la sécurité des traitements. En cas de proposition pour une étude déterminée, vous êtes libre d'accepter ou de refuser toute proposition de participation à une telle étude.

Consentement général pour la recherche

Dans le but de contribuer au progrès de la recherche, vous pouvez donner votre consentement pour la réutilisation des données liées à votre santé et de vos échantillons biologiques. Vos données peuvent être mises à la disposition de la communauté scientifique, après accord de la Commission cantonale d'éthique de la recherche, sous forme codée (non identifiable) pour respecter le principe de confidentialité. Cet accord n'entraîne aucun acte médical supplémentaire et vous pouvez révoquer votre consentement en tout temps.

Sous-traitance d'examens médicaux

Certains examens nécessitent de faire appel à des sous-traitants spécialisés, notamment des laboratoires. Le cas échéant, vos données seront transmises au sous-traitant en question. L'équipe médico-soignante reste à votre disposition pour répondre à toute question que vous pourriez avoir à ce propos.

Vos responsabilités

Respect d'autrui et du matériel

Merci de respecter le personnel ainsi que les autres patients, patientes et leur entourage. Toute violence verbale ou physique est interdite et peut faire l'objet de poursuites pénales. Le matériel de l'hôpital mis à votre disposition est sous votre responsabilité. Prenez-en soin. Les frais liés à des dégradations volontaires sont à votre charge. Vous restez par ailleurs responsable des effets personnels et valeurs que vous conservez auprès de vous.

Discrétion et tranquillité

Afin de respecter le repos de chacune et chacun, essayez de limiter le nombre de personnes vous rendant visite en même temps et tenez compte des horaires autorisés. Pensez aussi à la tranquillité de vos voisines et voisins de chambre en privilégiant les écouteurs lorsque vous utilisez votre smartphone, tablette ou tout autre appareil audiovisuel.

Hôpital non fumeur

Tous les locaux à l'intérieur des bâtiments, y compris les balcons et la terrasse de la cafétéria, sont non fumeurs. Cette interdiction concerne également la cigarette électronique. Fumer ou vapoter à moins de dix mètres des portes et des fenêtres n'est pas autorisé. Il existe des abris extérieurs destinés aux fumeurs et fumeuses situés à quelques pas des entrées.

La consommation d'alcool, de cannabis ou de substances illicites est interdite à l'intérieur de l'hôpital.

Photos et vidéos

Il n'est pas autorisé de prendre des photos ou vidéos des autres personnes hospitalisées et du personnel médico-soignant. Tout enregistrement sonore ou d'image lors d'un soin est également interdit.

Votre sortie

Préparation de votre sortie

La date de votre départ est fixée en accord avec votre médecin. Cette sortie est préparée avec vous afin de faciliter votre retour à la vie quotidienne.

✓

CHECK-LIST

Avant de quitter l'hôpital, assurez-vous de recevoir :

- un avis de sortie
- un certificat médical ou arrêt de travail (si besoin)
- une carte indiquant votre traitement
- une ordonnance (si besoin)
- une prescription de physiothérapie ou pour des soins à domicile (si besoin)
- un rendez-vous de suivi auprès de votre médecin généraliste ou à l'hôpital, selon les besoins.

Sortie contre avis médical

Vous pouvez quitter l'hôpital en tout temps. Si, après avoir pris connaissance des risques encourus, vous prenez cette décision contre l'avis médical, vous en supportez la responsabilité.

Votre lettre de sortie

Un rapport médical est adressé à votre médecin traitant ou traitante sous la forme d'une lettre de sortie. Sauf avis contraire de votre part, celle-ci est aussi envoyée au médecin qui vous a fait hospitaliser. Vous pouvez en demander une copie.

Conseils

Avant de quitter l'hôpital, n'oubliez pas de récupérer :

- vos affaires personnelles
- les radiographies que vous avez apportées avec vous
- les valeurs (argent, bijoux) que vous avez déposées à la caisse de dépôt (lire les horaires en page 29)
- vos médicaments personnels si vous les avez donnés au personnel soignant.

Soins à domicile

Le canton de Genève dispose d'un grand réseau d'aide et de soins à domicile proposant de nombreuses prestations comme une aide pour le ménage ou des repas à domicile. L'équipe médico-soignante organise avec vous et les institutions d'aides et de soins à domicile les prestations (soins, ménage, repas, etc.) dont vous avez besoin à votre retour à domicile.

Facturation

Tarifs

Votre assurance maladie prend en charge votre séjour tant qu'une hospitalisation est justifiée par votre état de santé. Si votre assurance dépend du régime suisse de l'assurance maladie, une participation de 10% des frais est à votre charge, jusqu'à un maximum de 700 francs par année civile, déduction faite de votre franchise annuelle.

Attention : votre assurance maladie cesse de couvrir le coût de votre hospitalisation lorsque celle-ci ne se justifie plus sur le plan médical. Elle nous adresse un courrier annonçant la fin possible de votre prise en charge. Si une sortie ou un transfert ne peut pas être organisé et que votre séjour se prolonge, les frais passent à votre charge, comme par exemple les frais de pension dans l'attente d'une place en EMS. Votre infirmière ou infirmier référent pourra vous mettre en rapport avec une ou un assistant social pour plus de précisions.

Information à l'assurance

À la fin de votre séjour aux HUG, le diagnostic vous concernant apparaît sur votre facture sous la forme d'un code. Si vous ne souhaitez pas que votre assureur ait connaissance de ce code diagnostique, vous devez le dire à la ou au médecin qui vous suit à l'hôpital. Le code sera alors transmis à la ou au médecin-conseil de votre assurance et il ne figurera pas sur la facture envoyée à votre assurance.

Participation aux frais de séjour

L'ordonnance sur l'assurance maladie prévoit une contribution de chaque personne hospitalisée aux frais de séjour (nourriture, logement). Ce montant fixe de 15 francs par jour n'est pas facturé par les HUG, mais par votre assurance maladie. Il figure uniquement sur le décompte de l'assurance maladie. Aucune déduction n'est possible (par exemple si vos proches vous apportent vos repas à l'hôpital ou si vous êtes à jeun).

Informations pratiques

Clinique de Joli-Mont
Avenue Trembley 45, 1209 Genève

☎ 022 717 03 11
www.hug.ch/clinique-joli-mont

Transport par bus HUG Genève – Joli-Mont lundi/mardi/mercredi/jeudi/ vendredi (sur demande). Rendez-vous à 8h30 dans la salle d'attente intersite qui se trouve à l'accueil du bâtiment Gustave Julliard, rue Alcide-Jentzer 17, 1205 Genève

Bus n° 3, arrêt « Colladon »
Bus n° 10, arrêt « Pailly-Balexert »
Bus n° 51 et 53, arrêt « Joli-Mont »
Tram n° 14 et 18, arrêt « Balexert »

À disposition des visiteuses et visiteurs : payant par horodateur et avec macaron à demander à la réception.
Le stationnement des véhicules des patients et patientes pendant leur séjour y est interdit

Accueil : lu-ve : 7h30-20h, week-ends et jours fériés : 10h-20h

Visites : lu-di, 8h-20h (à l'exception des soins palliatifs où elles sont libres)

Restaurant « Cèdre Gourmand » Lu-di : 9h-17h. Tout repas ou consommation prise au restaurant est à votre charge

Animations

Le service d'animation propose des activités comme des concerts à l'intérieur du bâtiment et dans le parc. Votre famille et vos proches peuvent partager avec vous ces moments de maintien de qualité de vie durant votre hospitalisation.

Animaux

Les animaux tenus en laisse sont admis uniquement dans le parc et au restaurant (uniquement sur la terrasse).

Armoires

Des armoires sont disponibles dans les chambres.

Caisse de dépôt

Lors de votre admission, remettez vos valeurs à la caisse de dépôt. Elle est ouverte du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 13h30 à 16h30. N'oubliez pas de rendre la clé de votre armoire et de retirer vos dépôts lors de votre départ.

Célébrations religieuses

Des offices protestants, catholiques et œcuméniques sont célébrés à la clinique. Pour les lieux et horaires, veuillez vous référer aux panneaux d'affichage situés à la salle à manger et à la réception. Les aumônières et aumôniers proposent un accompagnement spirituel ou religieux et se déplacent volontiers sur demande. Renseignez-vous auprès de la réception ou des bureaux infirmiers.

Coiffure et pédicure

Un salon de coiffure est ouvert les lundis, mardis et jeudis. Un cabinet de pédicure et podologie est ouvert les jeudis de 8h30 à 12h30. Les rendez-vous se prennent auprès de l'équipe soignante. Ces prestations sont à votre charge.

Linge

L'hôpital vous fournit une chemise destinée aux soins. Pensez à apporter votre nécessaire de toilette, pyjama ou chemise de nuit, robe de chambre, des pantoufles – fermées de préférence – et tout autre article dont vous pourriez avoir besoin.

Vos vêtements personnels peuvent être entretenus par l'hôpital moyennant un forfait journalier de 6.50 francs.

Salon

Un salon est ouvert aux patients, patientes, visiteurs et visiteuses au rez-de-chaussée supérieur. Un accès gratuit à Internet, des livres, un piano, des jeux d'échec et de société sont mis à votre disposition.

Télévision

Toutes les chambres sont équipées d'une télévision.

Timbres et boîte aux lettres

Les timbres sont en vente à la réception. Vous pouvez déposer vos envois affranchis à cet endroit ou dans la boîte aux lettres brune située à l'entrée de la clinique.

Visites

Vos proches peuvent vous rendre visite tous les jours de 8h à 20h. Selon votre état de santé, les visites sont autorisées sans restriction d'horaire.

Fondation privée des HUG

GRÂCE À SES DONATEURS, LA FONDATION PRIVÉE DES HUG RÉALISE DES PROJETS INNOVANTS ET AMBITIEUX AVEC 3 OBJECTIFS

AUGMENTER LE BIEN-ÊTRE DU PATIENT

Exemple de projet réalisé: favoriser la réhabilitation cardiaque par l'exercice physique encadré par des professionnels.

AMÉLIORER LA QUALITÉ DES SOINS

Infokids

Exemple de projet réalisé: création de l'application Infokids pour une assistance interactive lors d'urgences pédiatriques.

FAVORISER LA RECHERCHE MÉDICALE

Exemple de projet réalisé: soutenir la recherche en immunothérapie pour lutter contre les tumeurs cérébrales.

L'EXCELLENCE MÉDICALE POUR VOUS, GRÂCE À VOUS.

Pour faire un don: IBAN CH51 0078 8000 0509 7631 6

Par virement bancaire ou PayPal: Scannez ce QR-code et compléter le formulaire sur le site de la fondation

Par TWINT: Scannez ce QR-code directement dans votre application TWINT

www.fondationhug.org | T +41 22 372 56 20 | Email: fondation.hug@hcuge.ch