

# RÈGLEMENT ET INFORMATIONS PRATIQUES

---

Clinique de Crans-Montana



Hôpitaux  
Universitaires  
Genève

# Sommaire

---

<b>Charte HUG – Clinique de Crans-Montana</b> .....	<b>4</b>
Notre mission	4
Nos valeurs : confiance, respect, esprit d'équipe, reconnaissance, égalité et inclusion	4
Nos principes	5
<b>Mot de bienvenue</b> .....	<b>6</b>
<b>Règlement</b> .....	<b>7</b>
Présence en chambre	7
Respect des horaires	8
Horaire des visites	8
Sorties à l'extérieur de la clinique	8
Comportement	9
Protection de la sphère privée	9
Tabac – vapotage	9
Consommation de drogues et d'alcool	10
Soutien	10
Tenue vestimentaire et bains de soleil	10
Horaires des repas	11
Nutrition – conseils diététiques	11

<b>Informations pratiques</b> .....	<b>12</b>
Argent et objets de valeur	12
Téléphone	13
Télévision	13
Poste	13
Internet	14
Cafétéria	14
Salons	14
Véhicule privé – parking	14
Lessive	15
Changement du linge	15
Détection incendie	15
<b>Loisirs</b> .....	<b>16</b>
Animations	16
Promenades individuelles	16
Activités sportives	17
Spiritualité	17
Salon de coiffure	17
<b>Départ</b> .....	<b>18</b>
Demande de congé	18
Votre départ	18
Après votre sortie	19
Évaluation du séjour	19

# Charte

## HUG – Clinique de Crans-Montana

---

### Notre mission

- ▶ Soigner, en privilégiant une approche globale de la patiente ou du patient et en utilisant de façon optimale ses propres ressources ainsi que les moyens mis à disposition.
- ▶ Offrir aux patientes et aux patients non seulement des soins performants, mais aussi une qualité d'accueil, de disponibilité et d'écoute.
- ▶ Collaborer avec le réseau de santé genevois, en développant des synergies avec tous les partenaires concernés.

### Nos valeurs: confiance, respect, esprit d'équipe, reconnaissance, égalité et inclusion

- ▶ Nous sommes au service des patientes et des patients, de leurs proches et des médecins qui nous les adressent.
- ▶ Nous considérons le droit de la patiente ou du patient d'être informé comme fondamental. Nous respectons ses attentes, ses besoins, ses projets et ses craintes.
- ▶ Nous accordons une attention particulière à la discrétion, à la confidentialité et au respect de la sphère privée de la patiente, du patient et de ses proches.

## Nos principes

- ▶ Nous respectons les règles institutionnelles de sécurité, d'hygiène et de protection de l'environnement.
- ▶ Nous recherchons de manière constante à améliorer la qualité de nos prestations.
- ▶ Nous veillons à promouvoir la formation continue des collaboratrices et des collaborateurs.
- ▶ Nous privilégions le travail par objectifs, aussi bien dans nos activités thérapeutiques, techniques qu'administratives.
- ▶ Nous évaluons régulièrement la qualité de nos prestations et la satisfaction des patientes et des patients.
- ▶ Nous veillons à éviter toute discrimination pour des motifs liés à l'âge, à l'appartenance sexuelle, nationale, raciale, politique ou autres. La garantie de l'égalité de traitement et le respect de la différence sont des principes fondamentaux, valables aussi bien pour les patientes et les patients que pour les collaboratrices et les collaborateurs.

# Mot de bienvenue

---

Chère patiente, Cher patient,

Au nom de toutes les collaboratrices et de tous les collaborateurs, nous vous souhaitons la bienvenue à la HUG – Clinique de Crans-Montana.

L'objectif de l'ensemble du personnel est de faire tout son possible pour que votre séjour se déroule au mieux et pour vous offrir des soins de qualité.

Cette brochure vous informe des règles et usages en vigueur à la clinique. Leur objectif est de créer un climat d'harmonie et de respect mutuel indispensable à la vie en communauté. Nous vous remercions d'avance de les respecter.

Si vous ne trouvez pas les réponses à vos questions dans les pages qui suivent, adressez-vous au personnel de votre unité. Il se fera un plaisir de vous renseigner.

En espérant que votre séjour en altitude contribuera à votre rétablissement et que les prestations soignantes et thérapeutiques répondront à vos attentes, nous vous souhaitons un très agréable séjour.

Sylvianne Mainetti

Directrice de la Clinique de Crans-Montana

# Règlement

---

## Présence en chambre

Votre présence en chambre est importante :

### **Le jour de votre arrivée**

Le ou la médecin procède à votre examen médical et décide avec vous du programme thérapeutique. Il ou elle vous demande de remettre vos médicaments privés au personnel infirmier. Ils vous seront restitués en fin de séjour.

### **Avant le petit déjeuner**

Entre 7h15 et 8h00, le personnel infirmier procède aux soins du matin et rappelle les consignes de la journée. Il complète votre planning de rendez-vous et de participation aux divers groupes et entretiens.

### **Durant la visite médicale**

Le matin, deux fois par semaine, selon le planning transmis au début de votre séjour, le ou la médecin, parfois accompagnée du ou de la médecin cheffe ou du ou de la médecin adjointe, effectue sa visite. Toutes les questions concernant votre santé se traitent à ce moment-là.

### **En fin d'après-midi**

Dès 17h00, nous vous prions d'annoncer votre présence au personnel soignant. Cette consigne relève de la sécurité et de la responsabilité institutionnelle.

## **Respect des horaires**

Le respect des heures de lever, de coucher, des repas fait partie intégrante des soins. Nous vous demandons de vous conformer aux règles édictées.

La participation aux thérapies programmées fait partie intégrante de votre programme de réadaptation. C'est pourquoi, nous vous prions de respecter les rendez-vous qui vous sont fixés et d'être à l'heure. Ceux-ci peuvent avoir lieu dans votre chambre ou, en fonction de votre planning, dans les différents lieux de soins. En cas de doute ou d'empêchement, contactez le personnel infirmier et informez les thérapeutes concernés.

## **Horaire des visites**

Les visites sont libres jusqu'à 20h00.

Afin de ne pas gêner le bon déroulement des soins et de respecter l'intimité de votre voisine ou voisin, les visites en chambre sont conseillées à partir de 11h00.

Vos visiteuses et visiteurs ont la possibilité de manger midi et soir en votre compagnie à la salle à manger de la clinique. La réservation doit être faite la veille à la salle à manger et les repas payés à l'avance à la cafétéria.

## **Sorties à l'extérieur de la clinique**

Elles sont strictement limitées au périmètre de la clinique. Il est possible de se rendre au centre de Crans-Montana entre 14h00 et 17h00 uniquement.

Avisez impérativement le personnel soignant de toutes vos sorties.

Voir également le paragraphe Loisirs.



## **ATTENTION**

Afin de favoriser le repos nocturne de toutes les patientes et patients, nous vous prions de respecter le silence dès 21h00.

### **Comportement**

Il est demandé à chacun d'adopter un comportement respectueux et calme à la cafétéria, dans les salons et sur les balcons et de respecter le droit au silence dans les chambres (également durant la journée).

La violence sous toutes ses formes n'est pas tolérée. Un geste violent, une parole blessante, un comportement agressif ou des menaces peuvent entraîner un renvoi immédiat. Le port de couteaux ou autres objets dangereux est proscrit.

### **Protection de la sphère privée**

Conformément au droit à l'image, aucune photographie permettant d'identifier une personne ne peut être prise ou publiée sans son consentement. Toute personne a droit à l'anonymat.

### **Tabac – vapotage**

Notre clinique est un établissement sans fumée.

Il est strictement interdit de fumer ou de vapoter dans tout l'établissement et sur les balcons.

Pour tenir compte des conditions météorologiques et du degré de dépendance au tabac de certaines patientes et patients, un abri fumeurs est disponible à l'extérieur du bâtiment, face à l'entrée principale, de 6h00 à 21h30.

Durant la nuit, exceptionnellement et ponctuellement, le personnel infirmier de nuit peut donner accès à l'espace fumeurs.

## **+ > INFO**

Nos médecins se tiennent à votre disposition pour vous aider à diminuer ou à cesser votre consommation de tabac.

Nous remercions les fumeuses et les fumeurs de nous aider à entretenir ces locaux et de déposer les mégots dans les cendriers prévus à cet effet.

Ces règles respectent la loi fédérale sur la protection contre le tabagisme passif dans les établissements publics.

### **Consommation de drogues et d'alcool**

La consommation et la détention d'alcool et de toute drogue (cannabis, opiacés, cocaïne ou autres) sont strictement interdites pendant toute la durée du séjour. En cas de doute, des contrôles peuvent être effectués. Seul le CBD pharmaceutique en gouttes, prescrit par un médecin, peut être autorisé, moyennant l'accord du médecin de la clinique. Toute substance non autorisée est saisie, puis détruite.

### **Soutien**

Si vous vous sentez interpellé par votre consommation d'alcool ou autres substances, parlez-en au médecin de votre unité. Il ou elle vous orientera sur les possibilités de traitement et de soutien.

### **Tenue vestimentaire et bains de soleil**

Il est demandé à chacun de respecter un code vestimentaire correct dans les espaces communs, sur les balcons et aux alentours de la clinique.

Les bains de soleil en maillot de bain ne sont pas autorisés.

## Horaires des repas

Les repas se prennent à la salle à manger, sauf contre-indication médicale.

Ils répondent aux exigences d'une alimentation saine et équilibrée.

Pour des raisons d'organisation et de qualité du service, veuillez respecter les horaires suivants :

- ▶ Petit-déjeuner entre 8h00 et 9h00
- ▶ Repas de midi entre 12h00 et 13h00
- ▶ Repas du soir entre 18h00 et 19h00

Pour des questions d'hygiène, les patientes et les patients ne sont pas autorisés à apporter de la nourriture dans la salle à manger autre que celle proposée par l'établissement, ni à conserver de la nourriture dans leur chambre. Par respect pour les autres patientes et patients, les appels téléphoniques sont interdits durant les repas.

Trois collations peuvent être choisies quotidiennement à la cafétéria selon les recommandations nutritionnelles.

## Nutrition – conseils diététiques

Si vous avez des questions relatives à l'alimentation, n'hésitez pas à en parler au personnel infirmier ou au médecin de votre unité qui vous donnera plus de renseignements.

En fonction de vos besoins nutritionnels, une consultation individuelle pourra être organisée avec le service diététique. Divers ateliers d'éducation nutritionnelle en groupe et sur rendez-vous sont organisés.

# Informations pratiques

---

A chaque étage, à proximité des salons, de la cafétéria et de la salle à manger, des tableaux d'affichage vous donnent diverses informations utiles au déroulement de votre séjour (animations, menus, etc.).

Pour toute information médicale et soignante, vous pouvez vous adresser au personnel infirmier de votre unité.

Pour toute autre information, le personnel de la réception ou le personnel hôtelier se fait un plaisir de vous renseigner ou de vous orienter vers la personne compétente.

## Argent et objets de valeur

Nous vous recommandons de déposer à la réception de la clinique, durant les heures ouvrables, les sommes importantes d'argent et les objets de valeur. Une quittance vous sera remise.

Afin de prévenir les risques de vol de téléphone portable, ordinateur, appareil photo, porte-monnaie ou tout autre objet personnel, nous vous recommandons de ne pas laisser de tels objets sans surveillance à la portée de tiers. Rangez-les sous clé, dans l'armoire personnelle de votre chambre.

Nous déclinons toute responsabilité en cas de détérioration, de vol ou de perte.



### INFO

Si vous êtes victime d'un vol, il vous incombe de déposer plainte auprès de la police et de faire intervenir votre assurance privée.

## **+ > INFO**

Si vous avez besoin d'aide pour l'utilisation de votre appareil téléphonique, adressez-vous à la réception ou au personnel infirmier.

### **Téléphone**

Toutes les chambres sont équipées d'appareils téléphoniques.

Les lignes sont systématiquement activées. Pour passer un appel, utilisez le système de prépaiement à carte, spécifique à la clinique. Un distributeur automatique de cartes se trouve à l'entrée de la cafétéria.

Depuis l'extérieur, il est possible de vous joindre directement, de 8h00 à 21h30, en composant le ☎ +41 (0)27 48 56, suivi du numéro de votre chambre.

Exception pour les chambres à trois lits : le numéro d'appel est celui indiqué sur l'appareil.

### **Téléphone privé**

L'usage de votre téléphone est autorisé dans le respect des autres personnes présentes. Par contre, il est interdit à la salle à manger.

### **Télévision**

Une télévision commune est disponible gratuitement dans les salons des 2<sup>e</sup> et 3<sup>e</sup> étage. Si vous souhaitez louer une télévision pour votre usage privé, veuillez vous adresser à la réception.

### **Poste**

Le courrier est distribué chaque matin dans votre chambre.

Pour vos envois, une boîte postale jaune se trouve à côté de la réception. Des timbres sont en vente à la cafétéria.

## **+ > INFO**

Pour les envois recommandés et les colis ou pour d'autres informations, veuillez vous adresser à la réception.

## **Internet**

Le wifi est disponible à la cafétéria et dans les chambres.

Afin de respecter le calme et la discrétion dans les espaces publics, il est conseillé d'utiliser votre ordinateur avec des écouteurs et de vous isoler pour toutes les conversations téléphoniques.

## **Cafétéria**

La cafétéria est ouverte tous les jours de 8h30 à 19h15.

Vous y trouverez non seulement des boissons et certains aliments (fruits, pâtisseries, etc.), mais aussi des cartes postales, des produits de toilette et des jeux de société en prêt. Vous pouvez également y lire les quotidiens romands.

De 10h00 à 17h30, vous pouvez y retirer votre collation, conformément à vos besoins nutritionnels.

## **Salons**

Les salons des 2<sup>e</sup> et 3<sup>e</sup> étages sont ouverts aux patientes et patients ainsi qu'aux visiteuses et visiteurs. Vous y trouvez un coin TV, une bibliothèque, des jeux, un service de thé et de l'eau minérale. Les salons ferment à minuit.

## **Véhicule privé – parking**

L'utilisation d'un véhicule privé (voiture, moto, vélo) est interdite durant votre hospitalisation. Par conséquent, nous vous encourageons à vous faire conduire à la Clinique par une personne de votre entourage ou à emprunter la navette organisée au départ des HUG à Genève.

A noter que la Clinique décline toute responsabilité en cas de dommage ou vol causés aux véhicules stationnant sur le parking ouvert et non surveillé.

Si vous êtes venu avec votre véhicule privé, nous vous prions de le garer conformément aux indications et de ne pas oublier de transmettre votre numéro de plaque à la réception. En cas de nécessité, il vous sera demandé de déplacer votre véhicule.

## Lessive

Une buanderie équipée d'une machine à laver et d'un séchoir à prépaie-ment est à votre disposition de 8h00 à 17h00. Elle est située dans le bâtiment faisant face à l'entrée principale de la clinique.

Si vous êtes dans l'incapacité d'effectuer vous-même votre lessive, le personnel soignant ou celui de la réception peut vous renseigner sur les possibilités de faire laver votre linge en blanchisserie.

### ! ATTENTION

Pour des raisons d'hygiène, il est interdit de faire sa lessive dans les lavabos et de sécher votre linge sur les balcons.

## Changement du linge

Pour garantir une gestion respectueuse de l'environnement, le linge de lit ainsi que les serviettes de toilette et de la salle à manger ne sont pas changés tous les jours. Le personnel soignant et de la salle à manger se charge d'effectuer les changements selon les besoins.

N'hésitez pas toutefois à leur demander un changement supplémen-taire, si vous le souhaitez.

## Détection incendie

Pour votre sécurité, les chambres sont munies de détecteurs à incendie.

### ! ATTENTION

L'utilisation de bougies, bâtonnets d'encens ou autres objets inflam-mables est interdite.

# Loisirs

---

## Animation

Le service d'animation propose diverses activités créatrices, sociales et culturelles.

Il anime également des séances d'aquagym et de relaxation, et organise des balades accompagnées les samedis.

Pour participer à ces activités, consultez le programme hebdomadaire affiché à la réception et dans les étages, et inscrivez-vous auprès de la réception.

Le local d'animation se trouve au niveau de la salle à manger. Il est ouvert tous les jours aux horaires indiqués sur la porte. Du matériel de bricolage y est à votre disposition ainsi qu'un piano.

## Promenades individuelles

Durant votre temps libre et dans la mesure où votre mobilité le permet, nous vous encourageons à profiter du parc, des sentiers balisés et du parcours santé qui entourent la clinique.

### ATTENTION

Les promenades hors du périmètre de la clinique sont autorisées entre 14h00 et 17h00 jusqu'à la station de Crans-Montana.

Avisez impérativement le personnel soignant de toutes vos sorties.

La Clinique décline toute responsabilité en cas d'accident lors de vos sorties non accompagnées par le personnel de la clinique



## Activités sportives

Sauf contre-indication médicale, vous pouvez utiliser les divers appareils de fitness qui équipent la salle d'entraînement du service de physiothérapie. Les horaires sont indiqués sur la porte.

Les physiothérapeutes sont à votre disposition pour vous expliquer le bon usage de ces appareils et vous donner de précieux conseils.

Nous comptons sur votre collaboration pour respecter le matériel mis à votre disposition.



### ATTENTION

Les activités sportives plus intenses, comme les promenades en montagne, le ski, le tennis, etc., ne sont pas autorisées durant votre séjour.

## Spiritualité

Des représentants des paroisses catholique et protestante assurent une présence régulière dans la clinique.

La réception vous renseigne sur leurs disponibilités, les horaires des offices religieux et le moyen de les contacter.

## Salon de coiffure

Un salon de coiffure est ouvert une fois par semaine à partir de 9h00. Cette prestation est payante. Les rendez-vous se prennent à la réception.

# Départ

---

## Demande de congé

En principe, aucun congé n'est accordé durant le séjour.

Toutefois, à titre exceptionnel et pour une raison argumentée, une demande de congé d'une durée de 24 heures au maximum (une nuit) peut être déposée auprès du médecin, seul habilité à vous l'accorder.

Une demande de congé pour prendre le repas de midi à l'extérieur fait également l'objet d'une autorisation médicale.

Aucune autorisation n'est accordée pour passer une soirée à l'extérieur.

## Votre départ

Au terme de votre séjour, vous recevez divers documents médicaux personnels.

Les médicaments privés déposés lors de votre arrivée vous sont restitués.

Nous vous remercions de libérer votre chambre dès 10h00. Les salons et la cafétéria sont à votre disposition en attendant votre départ.

Le personnel soignant peut vous aider à préparer vos valises, si nécessaire. Le personnel technique se charge d'acheminer vos bagages vers la navette.

Si vous possédez du matériel en prêt, pensez à le restituer avant votre départ.

Vérifiez que vous n'avez rien oublié !



## ATTENTION

N'oubliez pas de retirer l'argent et les objets de valeur déposés à la réception. Si votre départ est prévu un week-end, veuillez les retirer le vendredi après-midi.

## **Après votre sortie**

Un rapport médical est envoyé à votre médecin traitant dans les meilleurs délais.

## **Évaluation du séjour**

Pour nous aider à améliorer nos prestations, nous vous sommes très reconnaissants de nous transmettre vos commentaires et suggestions en remplissant le formulaire d'évaluation.

Des évaluations sporadiques sont organisées par des organismes neutres en Suisse. Nous vous remercions d'avance de les compléter.

En espérant que votre séjour vous a été profitable, nous vous souhaitons un bon retour à domicile.

Avec nos meilleurs vœux de santé.

La direction et l'ensemble des collaboratrices et des collaborateurs de la clinique de Crans-Montana

# Informations pratiques

---

## Adresse

Impasse Clairmont 2  
3963 Crans-Montana

📞 général: 027 485 61 11

📞 admission: 027 485 61 22

🔗 [www.hug.ch/crans-montana](http://www.hug.ch/crans-montana)

**Accueil:** du lundi au vendredi de 8h à 18h

**Visites:** libres jusqu'à 20h

**Cafétéria:** du lundi au dimanche de 8h30 à 19h15



*Cette brochure a été rédigée par la Clinique de Crans-Montana avec la collaboration de la Direction de la communication.*