

**Hôpital
du Jura**

Nous pour vous !

**BIENVENUE À L'H-JU,
SITE DE DELÉMONT**

SOINS AIGUS

CODES COULEUR

Pour vous aider à identifier facilement les domaines d'activité des collaboratrices et collaborateurs de l'Hôpital du Jura, un code couleur figure sur les badges :

	PERSONNEL MÉDICAL	
	PERSONNEL INFIRMIER	
	AUTRE PERSONNEL SOIGNANT	
	PERSONNEL PARAMÉDICAL	
	PERSONNEL TECHNIQUE ET HÔTELIER	
	PERSONNEL ADMINISTRATIF	

Sommaire

Bienvenue à l'Hôpital du Jura	4
Votre admission.....	6
Formalités d'admission.....	6
Papiers et objets de valeur	7
Bracelet d'identification	7
Votre séjour	9
Prestations médicales.....	9
Quelques préceptes	10
Votre chambre	11
Télécommunications.....	12
Prestations hôtelières	13
Visites et fleurs	14
Autres prestations et services.....	15
Votre sortie	17
Planification de la sortie	17
Autres informations utiles	19
Accès, transports.....	19
Facturation	20
Votre avis nous intéresse	20
Vos droits	21
Adresses utiles.....	23

Bienvenue à l'Hôpital du Jura

Chère patiente, cher patient,

Nous vous souhaitons la plus cordiale bienvenue à l'Hôpital du Jura (H-JU). Des soins et des prestations médicales de qualité qui répondent à vos besoins et à vos attentes sont la raison d'être de notre institution. Le slogan « Nous pour vous » de l'H-JU prend ici tout son sens.

L'H-JU est un établissement multisite, avec des missions différenciées, où chaque site dispose de compétences propres et spécifiques. Le choix du site d'hospitalisation ne se fait dès lors pas en fonction de votre lieu de domicile, mais en fonction des compétences les plus appropriées pour votre prise en charge.

Votre état de santé est notre préoccupation principale. L'activité quotidienne est rythmée autour des prestations médicales, soignantes et hôtelières. Les examens, traitements, soins et analyses se succèdent de manière rapprochée et coordonnée afin que votre hospitalisation soit la plus bénéfique possible.

Le personnel de l'hôpital veille sur votre santé, votre sécurité et votre confort, 24 heures sur 24. La prise en charge médicale et soignante est personnalisée et adaptée à chaque situation. Elle se fonde sur une relation de confiance et de respect mutuels. Dans ce contexte, l'échange d'informations est primordial pour le bon déroulement du traitement.

La satisfaction des patient(e)s est essentielle et l'H-JU met en place de nombreux projets pour améliorer leur ressenti. En cas de doute ou d'insatisfaction, faites-en part au personnel afin d'éviter les malentendus. Adressez-vous au médecin ou à une infirmière du service pour poser vos questions, pour transmettre vos remarques et souhaits ou pour toute autre demande de renseignements.

Nous vous remercions de la confiance que vous nous témoignez et nous formons nos meilleurs vœux pour votre séjour et convalescence.

Votre admission

Formalités d'admission

Admission administrative en ligne

Pour les interventions planifiées, vous pouvez effectuer en ligne votre admission administrative en remplissant le « formulaire d'admission » sur notre site internet (www.h-ju.ch/admission).

Admission administrative sur place

Si vous désirez faire votre admission sur place, vous êtes attendu(e) au Bureau des Admissions. Prévoyez environ 15 minutes pour les formalités administratives.

Admission en urgence

En cas d'urgence, la priorité est portée sur votre état de santé. Les formalités administratives d'admission peuvent alors être sommaires. Afin de garantir une bonne qualité de prise en charge, il est important pour notre service d'admission des patients d'être en possession de renseignements complets et corrects. C'est pourquoi un document vous sera transmis dans les heures ou les jours qui suivent votre hospitalisation pour que vous puissiez compléter et/ou vérifier vos coordonnées administratives.

Assurance

En fonction de votre couverture d'assurance, vous serez affecté(e) à la classe commune, commune avec complément confort à 1 ou 2 lits, demi-privée ou privée.

Si vous n'êtes pas assuré(e) ou si vous l'êtes de manière insuffisante, un dépôt de garantie vous sera demandé le jour de l'admission.

En cas d'hospitalisation pour une opération, vous aurez préalablement signé le formulaire de consentement pour l'intervention et l'anesthésie.

Papiers et objets de valeur

Nous vous conseillons vivement de ne pas apporter de bijoux, d'argent (sauf si vous devez faire un dépôt) ou d'objets de valeur. L'hôpital décline toute responsabilité en cas de perte, de détérioration ou de vol de biens non déposés dans le coffre de la réception.

Bracelet d'identification

Un bracelet d'identification sera posé à votre poignet lors de votre admission. Le port du bracelet est vivement recommandé pour assurer votre sécurité, car votre identité doit être vérifiée avant tout examen, acte médical ou de soins.

La vérification fréquente de votre identité ne signifie donc pas que les collaborateurs ne vous reconnaissent pas, c'est une procédure de sécurité.

Par ailleurs, des questions redondantes vous seront posées durant tout votre séjour. Cela s'explique par le fait que l'H-JU est un centre formateur, mais également par un souci de sécurité.

La douleur n'est pas une fatalité

Si vous avez mal, parlez-en au médecin ou à l'équipe soignante afin que l'origine puisse être recherchée et qu'un soulagement puisse vous être apporté.

Votre séjour

Prestations médicales

Vous allez côtoyer plusieurs médecins tout au long de votre séjour, qui vont du médecin interne au médecin-chef de service. En effet, l'H-JU est un centre reconnu par l'ISFM (Institut suisse pour la formation médicale postgraduée et continue) pour la formation postgraduée de spécialiste. C'est là un gage de compétence et de qualité des différentes prestations médicales de notre institution.

En principe, les anamnèses et le suivi sont effectués par les internes qui se réfèrent ensuite au chef de clinique, un médecin expérimenté qui travaille sous les ordres d'un médecin-chef.

À l'H-JU, toutes les prises en charge sont supervisées par le médecin-chef, même si vous ne le rencontrez pas personnellement.

Selon l'évolution de votre état de santé ou pour un examen très spécialisé, un transfert dans un autre site de l'H-JU ou dans un autre établissement hospitalier doit parfois être envisagé, évidemment avec votre accord.

Quelques préceptes

Déplacements

Si vous souhaitez vous déplacer dans l'établissement, veuillez en informer une infirmière du service afin d'être atteignable en cas de besoin (visite médicale, examens et autres soins). Merci de porter une tenue décente dans l'établissement.

Fumée

L'H-JU est un établissement sans fumée. Nous vous remercions de respecter l'interdiction générale de fumer. C'est aussi valable pour la cigarette électronique. Si vous avez des difficultés à vous passer de fumer, parlez-en au médecin.

Un local est cependant à disposition des fumeurs à l'extérieur, près de l'entrée de l'Hôpital.

Alcool et drogues

La combinaison de médicaments et d'alcool peut provoquer des effets secondaires. La consommation d'alcool n'est donc autorisée qu'avec l'accord du médecin.

La consommation de drogues illicites est évidemment interdite à l'hôpital. Si ce problème vous concerne, n'hésitez pas à en parler au médecin qui s'occupe de vous afin de proposer une solution adaptée.

Votre chambre

Votre chambre vous sera attribuée en fonction de la discipline dans laquelle vous êtes hospitalisé(e), d'impératifs médicaux, des places disponibles ou encore de votre couverture d'assurance.

Rangement

Vous disposez d'une armoire dans votre chambre pour ranger vos effets personnels. Les biens de valeur et autres bijoux ne doivent toutefois pas être laissés dans l'armoire ou ailleurs dans la chambre (l'hôpital n'assume pas de responsabilité en cas de perte ou de vol). Ils peuvent être déposés dans un coffre, à la réception.

Au cas où vous remettez des objets à vos proches durant votre séjour, veuillez en informer le personnel soignant afin qu'il mette à jour la feuille d'inventaire faite à votre arrivée.

Pour éviter de perdre vos lunettes, verres de contact, prothèses dentaires, appareils auditifs ou autres, nous vous conseillons de les mettre dans votre trousse de toilette.

Télécommunications

Téléphone

Les téléphones portables seront utilisés avec modération à l'intérieur de l'hôpital. Pendant la nuit (dès 22h00), nous vous demandons de bien vouloir mettre votre téléphone portable en mode silencieux et de renoncer à toute conversation téléphonique.

Un appareil téléphonique est à votre disposition dans la chambre. La carte à prépaiement qui vous sera remise au bureau des admissions ou au service des urgences ou dans le service, doit impérativement restée insérée dans le téléphone afin que la réception puisse vous identifier. Merci, lors de votre sortie, de retourner cette carte à la réception.

Pour utiliser le téléphone :

- La carte insérée, décrochez le combiné et attendez le son musical.
- Appuyez sur la touche jaune «réseau» ou «externe» et attendez le son musical.
- Composez le numéro désiré.
- A l'issue de la communication : raccrochez.

Grâce à votre numéro direct figurant au dos de votre carte à puces (032 421 XX XX), vous êtes atteignable entre 7h00 et 21h00. Indiquez votre numéro direct à vos proches.

Télévision-Radio-Internet

Les chambres sont équipées de télévisions haute définition raccordées à l'antenne collective. Vous pouvez demander des casques audios aux soignants.

Pour écouter la radio ou autre lecteur mp3, merci d'utiliser des écouteurs.

L'accès à Internet est possible dans votre chambre et gratuit. Un code WiFi, valable 7 jours, est attribué à tout patient hospitalisé.

Prestations hôtelières

Repas

Un choix de menus vous est proposé chaque jour. Les menus sont adaptés à votre état de santé par le service de nutrition. Celui-ci répondra aussi à votre demande pour personnaliser votre régime selon vos habitudes alimentaires ou pour vous conseiller.

Les repas sont servis dans la chambre, selon les horaires suivants (variable selon l'unité de soins) :

- petit-déjeuner entre 07h40 et 08h10,
- dîner entre 11h30 et 12h10,
- souper entre 17h30 et 18h10.

Vous avez également la possibilité de prendre un repas à la cafétéria avec vos visites, ou d'obtenir un « plateau-repas accompagnant » en chambre (la facturation de cette prestation dépend de votre classe d'hospitalisation); informez-en à l'avance le personnel hôtelier.

Cafétéria

La cafétéria et sa terrasse sont à disposition des patients et des visiteurs.

- du lundi au vendredi de 7h15 à 19h30
- samedi, dimanche et jours fériés de 9h00 à 19h30

La terrasse de la cafétéria reste accessible jusqu'à 21h00.

Un distributeur de boissons est disponible en tout temps dans le hall d'entrée.

Visites et fleurs

Visites

Les visites sont les bienvenues.

Nos heures de visites sont de 14h00 à 20h00, sans interruption. Pour votre bien-être et celui de vos voisins, demandez cependant à vos proches de ne pas venir trop nombreux et d'éviter les visites trop longues.

Les visites peuvent être amenées à quitter la chambre si le personnel le demande, les soins aux patients étant prioritaires. Selon les spécificités, certains services ont des horaires de visite réduits.

Pour éviter de transmettre des maladies contagieuses aux patients, nous demandons également aux visiteurs de se désinfecter les mains avant chaque visite et de se conformer aux mesures d'hygiène en vigueur.

Fleurs

Pour des raisons d'hygiène, seules les fleurs coupées sont admises. Dans les services de soins intensifs, les fleurs ne sont toutefois pas acceptées.

Autres prestations et services

L'hôpital propose divers services (service social, diététique, etc...). Demandez au personnel infirmier si vous souhaitez de plus amples renseignements.

Courrier

Le courrier qui vous est adressé à l'hôpital vous sera remis personnellement. Si vous désirez expédier du courrier, des timbres sont en vente au kiosque et une boîte aux lettres se trouve dans le hall d'entrée.

Kiosque

Le kiosque, situé dans le hall d'entrée, propose un assortiment de journaux, revues, articles de toilette, fleurs, timbres, cartes et autres produits.

Il est atteignable au n° de téléphone interne 2806.

Réception

La réception est desservie durant la journée et répond volontiers aux questions courantes.

Bancomat – retrait d'argent

Il n'y a pas de bancomat au sein de l'établissement. Vous pouvez cependant retirer de l'argent avec une carte bancaire à la Réception, pour un montant de minimum Frs 50.-.

Coiffeur

Si vous le souhaitez, vous avez la possibilité de faire venir votre coiffeur à l'hôpital, cela à vos frais. Avant de prendre rendez-vous, assurez-vous auprès du personnel soignant que l'heure soit compatible avec les soins et examens prévus.

Aumônerie œcuménique

La tâche principale est d'accompagner les patients, leurs familles et les soignants dans le domaine spirituel et religieux. Il est à disposition de chaque personne sans distinction.

Pour des raisons de protection des données, les listes de patients ne sont pas communiquées à l'extérieur.

Il appartient donc aux patients qui souhaitent une visite d'un représentant de leur paroisse ou communauté de prendre contact. Sur demande, le service d'aumônerie œcuménique peut également établir ce contact.

Une chapelle est à disposition à l'étage B. Pour les célébrations, merci de vous référer au service d'aumônerie.

Soutien

Le service des bénévoles de CARITAS JURA peut être sollicité pour des visites ou un soutien pour vous ou vos proches lors de situations difficiles. Un accompagnement spécialisé des personnes en fin de vie est notamment à disposition.

Votre sortie

Planification de la sortie

La date et l'heure de votre départ seront fixées d'entente avec le médecin et le personnel infirmier. À noter que la sortie s'organise en principe pour 11 heures (chirurgie) ou 13 heures au plus tard (médecine), ceci pour des questions d'organisation. Cela permettra à nos équipes d'intendance de préparer parfaitement la venue du prochain patient.

Si pour une question d'organisation, vous devez patienter, un confortable salon de sortie est à votre disposition.

Jour de la sortie

Si l'horaire de la sortie vous pose des difficultés, notamment en ce qui concerne le repas de midi, n'hésitez pas à le faire savoir au personnel hospitalier. Nous vous offrirons la possibilité de prendre une collation ou un repas chaud avant votre départ au salon de sortie ou à la cafétéria. Nous pourrions également vous aider à organiser votre transport à domicile à vos frais. Nous vous remercions de transmettre ces informations à vos proches, pour qu'ils puissent si nécessaire vous accompagner dans ces démarches.

Le médecin vous transmettra si nécessaire une ordonnance médicale, certificat ou autres prescriptions de soins à votre sortie de l'hôpital.

En cas de nécessité, le personnel soignant coordonnera avec vous le suivi de votre traitement après la sortie. Si votre sortie est un transfert vers un autre lieu de soins, nous veillerons alors à transmettre les informations utiles à la poursuite de vos soins.

Quelques points à vérifier avant de partir !

- Contrôlez que vous n'avez pas oublié d'objets personnels dans votre chambre (coffre et armoire), ainsi que d'éventuels médicaments que vous auriez remis aux soignants ;
- Avertissez le personnel soignant de votre départ ;
- Rendez-vous à la réception pour régler les éventuels frais et pour retirer les valeurs que vous pourriez avoir déposées ;
- Introduisez votre carte de crédit de téléphone dans l'automate situé dans le hall. Le solde vous sera ainsi remboursé.

Autres informations utiles

Accès, transports

L'hôpital est accessible en voiture. Deux parkings payants (au sud et à l'ouest du site) sont à disposition. Les bornes de paiement du parking ouest se trouvent dans le hall d'entrée et devant les urgences.

L'hôpital est desservi depuis la gare par une course de bus. L'arrêt de bus se situe à quelques mètres de l'entrée principale. Pour les horaires, veuillez vous adresser auprès de la Réception.

Facturation

Les explications quant à la facturation de votre séjour sont disponibles sur le document « Conditions d'admission pour un séjour hospitalier » que vous avez reçu et signé. Sur demande, une copie de la facture de votre séjour vous sera envoyée.

Votre avis nous intéresse

Il nous tient à cœur de rendre votre séjour le plus agréable possible. Nous accordons donc une attention particulière à votre satisfaction afin d'améliorer constamment la qualité de nos prestations. Pour cela, votre avis est essentiel. En cas d'insatisfaction, n'hésitez pas à en faire part durant votre séjour au personnel soignant responsable ou au médecin de votre service.

Vous serez peut-être sollicité(e) pour répondre à l'une de nos enquêtes. Quelle que soit votre perception - positive ou négative -, vous nous aiderez à mieux comprendre les besoins et expériences vécues au sein de notre établissement en exprimant sincèrement votre appréciation. Soyez assurés que vos réponses seront traitées de façon strictement confidentielle.

La dynamique de progression et d'amélioration de la qualité ne peut se faire sans vous, merci de votre précieuse participation !

Vous pouvez également nous soumettre vos réactions :

- en ligne sur notre site Internet :
www.h-ju.ch/monavis
- par courriel : qualite@h-ju.ch
- ou par un courrier adressé à :

Hôpital du Jura
Service Processus-Qualité
Chemin de l'Hôpital 9
2900 Porrentruy

Vos droits

Nous respectons vos droits durant votre séjour à l'hôpital (droit à l'information, consentement libre et éclairé, directives anticipées, représentant thérapeutique, droit au libre choix, secret professionnel, mesures de contention et traitements sans consentement, accès au dossier, droit d'être accompagné, dons d'organes et de tissus). Vous trouverez toutes les explications nécessaires à ce sujet dans la brochure « L'essentiel sur les droits des patients » à votre disposition dans votre chambre, sur demande auprès du personnel soignant ou sur notre site internet www.h-ju.ch.

Votre dossier patient

En principe, votre dossier médical ne peut être communiqué à un tiers sans votre consentement préalable. Cependant, lors de votre hospitalisation ou pour une consultation chez un spécialiste, nous admettons qu'existe un consentement tacite à la consultation de votre dossier médical. Si vous souhaitez que votre accord explicite soit systématiquement obtenu, merci de bien vouloir le signaler au médecin du service qui s'occupe de vous.

La Commission d'éthique

Même si l'H-JU met tout en œuvre pour respecter le droit des patients, il peut arriver qu'un conflit de valeurs survienne entre vous et le médecin ou le personnel soignant. L'H-JU s'est doté d'une Commission d'éthique que vous pouvez directement solliciter pour un avis consultatif. Il vous suffit d'adresser une demande écrite au Président ou au secrétariat de la Commission. Dans les cas d'urgence, il est aussi possible d'adresser une demande orale.

Tél : 032 952 14 84

E-mail : commissionethique@h-ju.ch

Par ailleurs, vous trouverez toutes les informations et autres coordonnées nécessaires en lien avec les droits des patients sur notre site internet.

Adresses utiles

Hôpital du Jura
Site de Delémont
Faubourg des Capucins 30
2800 Delémont

Tél. 032 421 21 21

www.h-ju.ch

Réception	032 421 21 21
-----------	---------------

Admissions	032 421 27 82
------------	---------------

Facturation	032 465 63 69
-------------	---------------

Hôpital du Jura
Centre de rééducation
Chemin des Minoux 30
2900 Porrentruy

Tél. 032 465 63 46

www.h-ju.ch/reeduc



Hôpital du Jura
Faubourg des Capucins 30
2800 Delémont
Tél. 032 421 21 21
www.h-ju.ch

Les bons réflexes...

Urgence vitale ?

① Appelez le 144

Arrêt cardio-respiratoire :

② Massez

③ Défibrillez

Autres urgences ? Médecin
de garde 0800 300 033