



résidence les FONTENAYES : guide pratique à l'usage des résidents et de leurs proches



MEMBRE DU RÉSEAU DE L'ARC

Sommaire

Bienvenue à la Résidence Les Fontenayes _____	3	Vos proches _____	11
Informations générales _____	4	Restaurant _____	12
L'approche médicale _____	4	Repas _____	12
La possibilité d'être hospitalisé directement dans votre chambre _____	5	Moyens de communication _____	13
Intervention du service de psychiatrie de liaison _____	5	Prestations à disposition _____	14
Votre admission _____	6	Informations complémentaires _____	24
Formalités d'admission _____	6	Questions ou problèmes _____	24
Argent et objets précieux _____	6	Espace patient _____	24
Votre séjour _____	9	Office bernois de médiation pour les questions du troisième âge, de l'encadrement et des homes _____	25
Votre chambre _____	9	Autorité de surveillance du canton de Berne _____	25
Lingerie _____	9	Charte _____	26
Locaux communs _____	10	Contacts essentiels _____	27
Extérieurs _____	10	Plan du site de l'Hôpital de Saint-Imier _____	28
Vos visites _____	10		
Stationner _____	10		
Transports publics _____	10		
Courts-séjours _____	11		



Bienvenue à la Résidence Les Fontenayes

Votre admission est un moment important! Pour vous accompagner, nous vous proposons de consulter cette brochure d'accueil conçue spécialement à votre intention. Elle a été élaborée pour répondre à vos interrogations et vous transmettre toutes les informations utiles et nécessaires au bon déroulement de votre séjour.

Durant votre séjour, les équipes médicale, soignante, hôtelière et administrative mettent tout en œuvre pour vous assurer, ainsi qu'à vos proches, une prise en charge optimale de qualité et de proximité.

N'hésitez pas à demander des renseignements complémentaires à l'équipe en charge des soins ou à solliciter un entretien avec le service d'orientation du patient. Nous sommes à votre disposition en tout temps.

L'ensemble du personnel de la Résidence Les Fontenayes vous souhaite un agréable séjour.

La direction

Informations générales

Tout est mis en œuvre pour que vous bénéficiiez d'une qualité de vie optimale : des soins personnalisés avec votre participation pour vous permettre de maintenir le plus longtemps possible votre autonomie.

Quel que soit le type de séjour, vos besoins sont constamment suivis par une équipe de soignants encadrés par un médecin gériatre afin de garantir une prise en charge efficace et chaleureuse.

Les séjours dans le service de médecine de longue durée sont soumis au régime de financement des EMS (établissements médico-sociaux).

L'APPROCHE MÉDICALE

Un médecin est présent dans l'institution 7 jours sur 7. Un médecin gériatre a la responsabilité médicale de l'EMS et il est secondé par un médecin-assistant. Une infirmière formée en soins palliatifs est également présente au sein de l'équipe soignante. L'approche médicale suit les principes de la médecine gériatrique et vous assure une prise en charge globale, ceci en collaboration étroite avec les équipes pluridisciplinaires de soins. Votre qualité de vie est au centre de notre préoccupation. Les soins sont prodigués dans nos services hospitaliers de l'Hôpital de Saint-Imier.

LA POSSIBILITÉ D'ÊTRE HOSPITALISÉ DIRECTEMENT DANS VOTRE CHAMBRE

Votre confort durant l'ensemble du parcours de soins est une priorité. Si votre situation médicale nécessite une hospitalisation, nous avons développé la possibilité de prodiguer l'ensemble des soins et du suivi médical dans votre chambre d'EMS. Cette option est décidée en accord avec votre médecin et selon votre état de santé.

INTERVENTION DU SERVICE DE PSYCHIATRIE DE LIAISON

La psychiatrie de liaison a pour mission d'offrir des soins psychiatriques (évaluation, orientation diagnostique et suivi thérapeutique) aux patients issus des différents départements médicaux. L'équipe est formée de plusieurs psychiatres et d'une infirmière spécialisée en psychiatrie.

Votre admission

FORMALITÉS D'ADMISSION

Si vous vivez à domicile et que vous souhaitez être admis dans notre EMS, vous pouvez prendre contact avec le service d'orientation du patient qui vous transmettra toutes les informations sur la procédure à suivre.

Si vous êtes déjà dans un de nos services hospitaliers et que votre état de santé ne vous permet pas de rentrer à votre domicile, le service d'orientation du patient vous contactera pour effectuer les démarches nécessaires pour une admission dans notre EMS.

ARGENT ET OBJETS PRÉCIEUX

Un dépôt d'argent peut être effectué sur un compte bancaire à l'aide d'un bulletin de versement ou à la réception de l'hôpital pendant la durée de votre séjour. Nous vous recommandons de ne garder en chambre que des petites sommes d'argent et un nombre limité d'objets précieux. La direction décline toute responsabilité en cas de vol, de perte ou de dommage.





Votre séjour

VOTRE CHAMBRE

La Résidence Les Fontenayes vous accueille dans des chambres lumineuses et confortables, individuelles ou à deux lits. Dans la mesure de la place disponible, vous avez la possibilité d'apporter des objets de décoration. Toutefois, nous vous prions de prendre note que les tableaux seront fixés uniquement par notre personnel.

La Résidence Les Fontenayes met à votre disposition :

- Le lit
- La literie
- Une table de chevet
- Une TV
- Une armoire murale
- Des rideaux
- Les linges de bain, linges de toilette, lavettes, chemises de nuit

LINGERIE

L'entretien du linge, préalablement marqué par notre personnel, est effectué chaque semaine. Les vêtements doivent être d'entretien facile, lavables en machine, à partir de 40 degrés et supporter le sèche-linge. **Le linge délicat nécessitant un lavage à la main ou ne passant pas au sèche-linge sera lavé à des températures adaptées mais il n'est pas garanti qu'il ne ressorte pas abîmé.**

LOCAUX COMMUNS

Des infrastructures communes telles que salle de repos, salle de télévision, salle à manger ainsi qu'un restaurant sont à votre disposition.

EXTÉRIEURS

À la Résidence Les Fontenayes, vous avez accès à une terrasse aménagée.

VOS VISITES

Nous mettons tout en œuvre afin de vous offrir le séjour le plus agréable possible. En dehors des soins, les visites sont autorisées toute la journée.

STATIONNER

Des zones bleues et blanches sont à disposition de vos proches à proximité de l'hôpital.

TRANSPORTS PUBLICS

Vous pouvez vous renseigner sur les horaires de bus et de train à la réception de l'Hôpital de Saint-Imier.

COURTS-SÉJOURS

Les courts-séjours sont possibles pour une durée minimum d'une semaine et peuvent se poursuivre par une réadaptation gériatrique si cela s'avère médicalement nécessaire. Les courts-séjours sont proposés après une intervention chirurgicale nécessitant une période de décharge, le temps d'une évaluation du maintien à domicile, pour soulager les proches aidants ou en attente d'une place dans un autre EMS.

Selon les besoins, le court-séjour peut se transformer en long séjour.

VOUS SOUHAITEZ PASSER QUELQUES HEURES OU QUELQUES JOURS AUPRÈS DE VOS PROCHES ?

Si vous souhaitez vous absenter de notre établissement, nous vous prions d'informer le personnel soignant et le médecin de toute sortie temporaire.

En cas de besoin, nous pouvons organiser votre transport. Veuillez noter qu'il s'agit d'un service payant.

RESTAURANT

Un restaurant est à votre disposition et à celle de vos visiteurs au sein de l'Hôpital de Saint-Imier. Il propose tous les jours des menus variés. Vous pouvez disposer d'une carte à prépaiement pour le restaurant. Des distributeurs automatiques de boissons et snacks ainsi qu'une fontaine à eau sont également disponibles dans le hall d'entrée de l'hôpital.

REPAS

Un choix de repas variés vous est proposé et servi dans les lieux de repas ou en chambre en fonction de votre état de santé. Ceux-ci sont préparés par l'équipe de cuisine avec un constant souci de qualité et de sécurité alimentaire. Les quantités et certains mets peuvent être adaptés à vos habitudes de vie. Si votre état de santé nécessite un régime particulier, veuillez-vous renseigner auprès du personnel soignant. La diététicienne est à votre disposition pour vous conseiller.

Horaires d'ouverture du restaurant

- Lundi au vendredi : **8h30 à 17h00**
- Samedi et dimanche : **9h00 à 17h00**
- Jours fériés : **9h00 à 17h00**

Pour toute question et/ou demande, notre référent hôtelier et restauration se tient volontiers à votre disposition au : **+41 32 494 30 31**.

MOYENS DE COMMUNICATION

Téléphone et télévision

Toutes nos chambres sont équipées de prises pour le téléphone et la télévision.

- Sur demande et contre supplément, un abonnement de téléphone peut vous être fourni
- L'abonnement à la télévision est compris dans le prix de pension

Courrier

Vous avez la possibilité de recevoir votre courrier sur votre lieu de résidence. Les démarches concernant le suivi du courrier sont à effectuer par votre famille ou vos proches aidants.

Internet

L'ensemble de l'hôpital dispose d'une connexion sans fil (WIFI) gratuite. Le mot de passe du WIFI vous est communiqué sur demande par la réception de l'hôpital.

PRESTATIONS À DISPOSITION

Service d'animation

Le service d'animation est présent et à votre écoute pour répondre à vos demandes et vos besoins. Il propose un accompagnement au quotidien, encourage l'autonomie et la participation à la vie sociale et culturelle. Il favorise également les relations et les contacts sociaux.

Le service d'animation propose différentes activités d'animation et de loisirs :

- **Animation individuelle** en chambre selon vos souhaits
- **Animation musicale**: chaque semaine de l'accordéon, ainsi que chaque mois des musiciens tels que chanteurs, accordéonistes, guitaristes, pianistes
- **Semaine à thème plusieurs fois par année** : semaine fête foraine, semaine du bien-être, semaine marine, semaine selon les saisons, semaine joutes sportives
- **Soins de bien-être** : esthéticienne*, massages, manucures, massages par les bols tibétains, relaxation
- **Sortie hebdomadaire** pour le café*
- **Sortie mensuelle** pour dîner au restaurant*
- **Sorties culturelles** : zoos, musées, foires diverses, fêtes de village, concours hippiques, sorties en calèche*
- **Divers ateliers hebdomadaires** : cuisine, gymnastique, méditation, pâtisserie, lecture et mémoire, bricolage et peinture selon les saisons
- **Sorties cinéma** une fois par mois
- **Autres** : jeux divers, lotos, petits achats*, projection de films et de documentaires, spectacles de magie, zoothérapie, apéro du mois pour fêter les anniversaires et fête personnalisée pour les jubilaires





Service d'orientation du patient

Le service d'orientation du patient vous conseille sur les questions familiales, juridiques et financières (il informe des divers frais, des possibilités de paiement et d'aides financières), en fonction de votre situation personnelle. Il est également à disposition pour vous aider à vous mettre en lien avec les partenaires sociaux de votre région pour toute question administrative liée à votre séjour.

Soins complémentaires

Pour améliorer votre confort personnel, l'EMS propose certains services tels que coiffure et pédicure qui sont à votre charge.

Physiothérapie

Avec l'âge, le vieillissement peut entraîner une perte de souplesse, de mobilité, de résistance et de force musculaire. Selon l'évaluation de votre médecin traitant et de la prescription d'une ordonnance médicale, notre équipe est à votre disposition pour des traitements de physiothérapie qui comprennent des stratégies de prévention et d'intervention pour préserver et améliorer votre qualité de vie et prévenir les chutes. Les thérapies que nous proposons ont pour objectif d'aider à améliorer la mobilité, l'équilibre, la force, l'amplitude articulaire, la flexibilité et réduire le déclin fonctionnel lié au vieillissement normal.

Notre équipe propose plusieurs traitements individuels et en groupe selon évaluation et appréciation du gériatre et des spécialistes :

- Rééducation à la marche
- Rééducation articulaire et musculaire
- Rééducation cardio-pulmonaire
- Physiothérapie respiratoire
- Drainage lymphatique manuel
- Antalgie et bien-être (techniques pour soulager des douleurs)
- Travail d'équilibre
- Séances d'exercices en groupe (Tai-chi)





Ergothérapie

Avec l'âge ou en raison de certaines pathologies, des activités simples comme s'habiller, se déplacer ou participer à des loisirs peuvent devenir difficiles. L'ergothérapie vous accompagne pour retrouver ou maintenir votre indépendance dans ces activités essentielles du quotidien.

Sur prescription médicale et en étroite collaboration avec le médecin, l'ergothérapeute évalue vos besoins et élabore un programme adapté. L'objectif est de maintenir et d'améliorer votre autonomie et votre qualité de vie, en prenant en compte vos attentes et celles de votre entourage.

L'ergothérapie propose diverses prises en charge individuelles selon l'évaluation médicale :

- Evaluation et prise en charge des troubles cognitifs : stimuler et préserver les fonctions cognitives pour les activités quotidiennes
- Evaluation et prise en charge des activités de base : transferts, toilette, déplacements et autres gestes essentiels
- Rééducation fonctionnelle du membre supérieur : renforcer la dextérité, les gestes fins et les préhensions
- Essai et mise en place d'aides techniques : sélectionner et adapter des outils pour faciliter votre quotidien
- Installation et positionnement : garantir un confort optimal et prévenir les complications liées à une posture inadéquate

Aumônerie

En toute confidentialité, selon votre souhait et dans le respect absolu de vos convictions personnelles ou religieuses, le service d'aumônerie vous propose une écoute et un accompagnement spirituel. À votre demande, il est également possible d'établir un lien avec le responsable de votre paroisse ou de votre communauté religieuse. Si vous souhaitez la visite personnelle d'un aumônier, un formulaire est à votre disposition pour en faire la demande.

Chapelle et célébrations œcuméniques

La chapelle de l'hôpital est ouverte en permanence. Ce lieu de recueillement et de prière vous accueille en tout temps. Des célébrations œcuméniques sont proposées régulièrement, elles sont inscrites dans le programme de l'animation.



Informations complémentaires

QUESTIONS OU PROBLÈMES

Nous sommes à votre écoute : des questions, un problème à soulever ? Durant votre séjour, nous vous encourageons à communiquer avec l'équipe soignante ou avec le responsable de service.

ESPACE PATIENT

Notre Espace patient vous offre un lieu d'écoute privilégié. Il nous permet ainsi de mieux comprendre vos attentes afin d'être en constante amélioration.

Vous pouvez joindre l'Espace patient **24h/24** par le biais de nos canaux de communication suivants :

- Par la Hotline téléphonique avec un répondeur au numéro de téléphone : **+41 32 942 60 00**
- Par courriel à l'adresse e-mail : **espace.patient@reseaudelarc.net**
- Par courrier postal, à l'adresse suivante :
Réseau de l'Arc SA, Espace patient, Les Fontenayes 17, 2610 Saint-Imier

OFFICE BERNOIS DE MÉDIATION POUR LES QUESTIONS DU TROISIÈME ÂGE, DE L'ENCADREMENT ET DES HOMES

L'Office de médiation propose des conseils et une médiation dans les conflits qui impliquent des personnes en situation d'assistance, d'aide et de soins à domicile ou en institution. Les entretiens sont confidentiels et gratuits.

Contact :

Fondation de l'Office bernois de médiation pour les questions du troisième âge, de l'encadrement et des homes
Bümplizstrasse 128
3018 Bern

- Tél. **+41 31 372 27 27**
- **info@ombudsstellebern.ch**

AUTORITÉ DE SURVEILLANCE DU CANTON DE BERNE

Contact :

Direction de la santé, des affaires sociales et de l'intégration du canton de Berne (DSSI)
Office de la santé, division surveillance et autorisations
Rathausplatz 1
3000 Berne 8

- Tél. **+41 31 633 79 65**
- **info.aufsicht.ga@be.ch**

Charte

L'Hôpital de Saint-Imier :

- Accueille toute personne nécessitant des soins, dans le respect de sa culture et de sa dignité
- Assure une prise en charge conforme à l'éthique professionnelle
- Se soucie du patient dans une approche globale et personnalisée
- Est à l'écoute de chacun, agit en toute confidentialité, discrétion et informe avec transparence
- Favorise l'esprit de collaboration, respecte la personnalité et la dignité de chacun
- Développe et améliore les compétences du personnel au travers d'un programme de formation continue
- Encourage les relations avec les autres partenaires du réseau de santé
- Se veut un lieu de vie adapté aux résidents et ouvert à la vie sociale
- Favorise la promotion de la santé des patients, du personnel et de la population en général

L'Hôpital de Saint-Imier s'engage à maintenir et accroître sa vigilance envers l'environnement et la sécurité pour fournir des prestations de qualité en tenant compte de leur caractère économique et conformément aux dispositions légales. Au travers de son système de management, il évalue périodiquement l'adéquation des prestations et la satisfaction des clients, du personnel et des partenaires.

Contacts essentiels

Secrétariat Résidence Les Fontenayes

(en priorité pour toutes vos demandes) residence.fontenayes@reseaudelarc.net et/ou +41 32 942 20 86

Infirmière cheffe du service de gériatrie

+41 32 942 20 95

Médecin chef du service de gériatrie

+41 32 942 29 89

Service d'orientation du patient, assistante sociale

+41 32 942 21 45

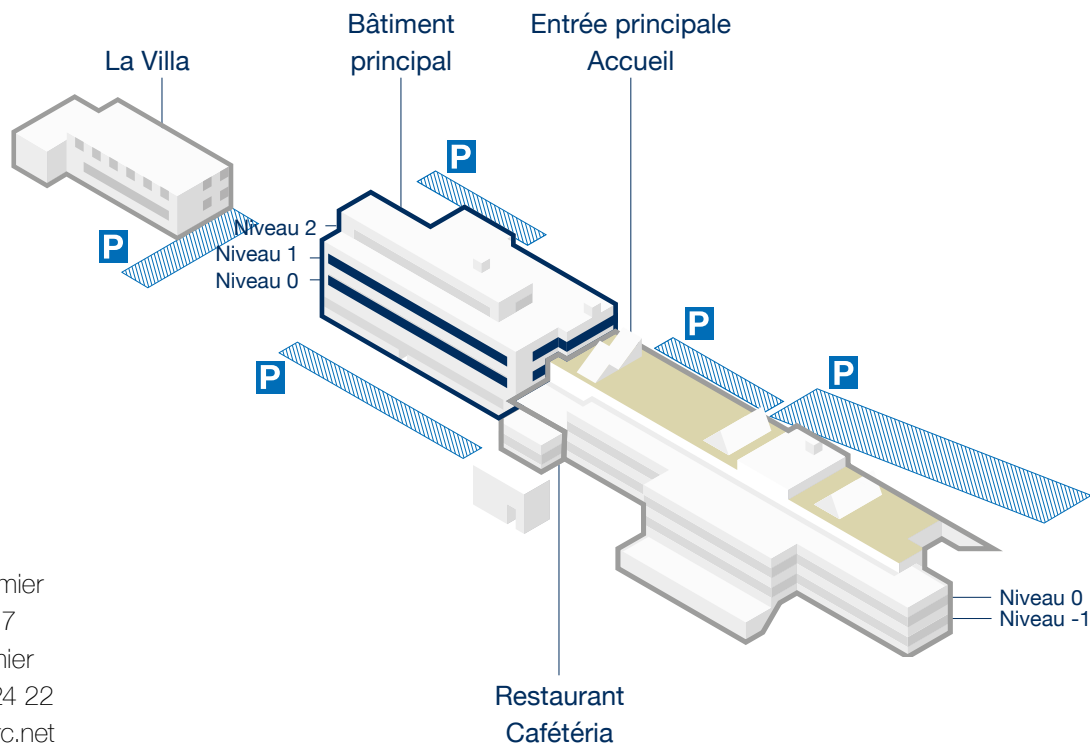
Direction EMS

+41 32 494 39 27

Service de facturation

+41 32 494 39 51

Plan du site de l'Hôpital de Saint-Imier



ADRESSE

Hôpital de Saint-Imier
Les Fontenayes 17
CH-2610 Saint-Imier
Tél. +41 32 942 24 22
www.reseaudelarc.net

Organisation par niveau

NIVEAUX GÉRIATRIQUES

Niveau 0

- Résidence Les Fontenayes

Niveau 1

- Résidence Les Fontenayes

AUTRES NIVEAUX

Niveau -1

- Cafétéria
- Centre ambulatoire
- Chapelle
- Chirurgie
- Ergothérapie
- Médecine
- Physiothérapie
- Polyclinique
- Réadaptation gériatrique
- Salle de conférence
Les Fontenayes
- Restaurant / Cafétéria

Niveau 0

- **Réception – Sortie**
- Bloc opératoire
- Chirurgie ambulatoire
- Consultations
- Gynécologie-obstétrique
- Imagerie médicale
- Maternité
- Laboratoire
- Surveillance intensive
- Terrasse
- Urgences

Niveau 2

- Cabinets médicaux

Hôpital de Saint-Imier · Les Fontenayes 17 · CH-2610 Saint-Imier · Tél. +41 32 942 24 22 · residence.fontenayes@reseaudelarc.net · www.reseaudelarc.net