

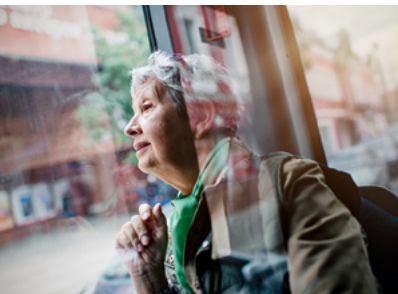


Guide du séjour

Accueil et orientation à travers la Clinique Bernoise Montana



Votre séjour



Entrée

Transport	4
Réception	5

Séjour

Téléphone - Internet - Courrier	6
Argent et objets de valeur	7
Repas	8
Boissons - Divers	9
Plan de la clinique	10
Déroulement d'une journée	12
Visites	13
Absences - Hôtellerie	14
Offices religieux	15

Sortie

Check-out et thérapies en ambulatoire après votre séjour	16
--	----



Chère patiente, cher patient

Nous vous souhaitons la bienvenue à la Clinique Bernoise Montana.

Vous allez entamer un séjour de réadaptation dans un environnement serein, situé au cœur des Alpes valaisannes. Notre mission est de vous accompagner, avec compétence et bienveillance, tout au long de ce parcours.

Ce guide a été conçu pour vous aider à préparer votre arrivée et à vous orienter au fil des jours. Vous y trouverez des informations utiles sur la vie à la clinique, les prestations proposées et les services mis à votre disposition.

Soyez assuré-e que toute notre équipe mettra tout en œuvre pour vous offrir une prise en charge de qualité, dans une atmosphère bienveillante et professionnelle. Au nom de toute l'équipe, je vous adresse mes meilleurs vœux de rétablissement.

Philippe Eckert
Directeur Clinique Bernoise Montana

Bus de la clinique

Le bus de notre clinique, équipé pour les fauteuils roulants, transporte les personnes n'ayant pas besoin de soins pendant le voyage. Il se rend sur réservation à

- **Genève**: du lundi au jeudi
- **Berne**: du lundi au vendredi
- **Bienne**: les mardis et jeudis*
- **St-Imier ou Sonceboz**: les mercredis

*Les autres jours et sur demande d'un hôpital, il est également possible d'assurer le transport de Bienne à Montana.

Pour toute réservation, veuillez contacter le 027 485 52 88. Pour le voyage « retour », veuillez réserver votre place suffisamment tôt auprès du personnel soignant de l'étage.

Voiture privée

Les patients arrivant en voiture privée peuvent se garer sur les emplacements réservés aux patients et visiteurs de la clinique (places numérotées de 31 à 55, à gauche en arrivant dans le parking de la clinique). Il est possible de s'arrêter brièvement devant l'entrée principale pour permettre aux patients de descendre du véhicule et décharger leurs effets personnels. Les macarons de stationnement sont disponibles à la réception.

Veuillez noter que le parking n'est ni couvert, ni surveillé. En hiver, le déneigement des véhicules ne relève pas de la responsabilité de la clinique.

Sur demande auprès de notre service social, des transports individuels peuvent être organisés sur réservation.



Réception

Heures d'ouverture:

Du lundi au vendredi

7:45 – 17:00

Week-end et jours fériés

10:00 – 12:30

13:00 – 17:00

Admission

Notre service d'admission des patients vous accueille à votre arrivée:

du lundi au vendredi entre 11:00 et 13:30

afin d'effectuer les formalités d'entrée et de répondre à vos éventuelles questions relatives aux caisses-maladie et aux assurances. Sur réservation préalable, il vous est possible de prendre le repas de midi en compagnie de la personne vous accompagnant (sauf contre-avis médical ou logistique).

Téléphone

Le numéro de téléphone principal de la clinique est le :
027 485 51 21.

Au moyen de votre **numéro direct** transmis lors de votre arrivée, vous êtes joignable 24 heures sur 24 dans les chambres privées, et de 7:00 à 22:00 dans les chambres semi-privées et communes.

WIFI et réseau mobile

Une connexion WIFI est disponible dans toute la clinique. Ce service est gratuit pour tous les patients en demandant l'activation de votre connexion auprès de la réception.

En raison du réseau mobile de faible intensité dans cette zone, vous recevrez des instructions à la réception lors de votre arrivée.

Courrier

L'adresse pour votre courrier personnel est la suivante :

Clinique Bernoise Montana
Votre prénom et nom
Route de la Moubra 87
3963 Crans-Montana

Le courrier qui vous est destiné vous est apporté en chambre quotidiennement. La boîte aux lettres de la Poste pour le courrier à expédier est à la réception, une levée quotidienne du courrier est prévue à 16:00. Vous avez la possibilité d'acheter des timbres-poste à la cafétéria. Vous y trouvez également un choix de cartes postales.

Argent et objets de valeur

La clinique décline toute responsabilité en cas de vol ou de perte d'objets de valeur, d'argent ou d'effets personnels. La clinique ne dispose pas de safe.

Nous vous conseillons de prendre peu d'argent liquide pour vos petites dépenses. A la fin de votre séjour, vos frais privés sont à payer à la réception (EC, Postcard, Visa ou Master-card de préférence).

Lecture

Le kiosque de la cafétéria vous propose des journaux et des magazines et un assortiment de produits de soins. Sur votre demande, la cafétéria commande volontiers vos journaux et magazines personnels.



Repas

Au restaurant

- Le petit déjeuner est proposé sous forme de buffet de **7:20 à 9:00**
- Le déjeuner est servi de **11:45 à 13:00**
- Le souper est servi de **18:00 à 19:00**

Pour les patients devant manger sur l'étage

- Le petit déjeuner est servi à partir de **7:30** (étages 1 et 3 dès **8:15**)
- Le déjeuner à **11:30**
- Le souper à **17:30**



Les accompagnants peuvent manger, sauf contre-avis médical ou logistique, uniquement au restaurant en votre compagnie sur réservation faite au préalable (aucune possibilité de repas à l'étage pour des raisons de sécurité).

Différents menus variés et équilibrés vous sont proposés à midi et le soir.

La cafétéria, avec accès à la terrasse orientée sud-ouest, vous propose un vaste choix de collations et de pâtisseries. Elle est ouverte tous les jours de 8:00 à 19:00. Pour votre confort,

un moyen de paiement personnel vous est mis à disposition pour une consommation sans argent liquide.

Nous avons obtenu le label **Fourchette Verte** attribué aux établissements de restauration qui s'engagent en faveur de repas sains et de boissons non alcoolisées à des prix raisonnables et dans un environnement agréable.

Boissons

Une carafe d'eau est servie avec chaque repas, d'autres boissons peuvent être achetées pendant les repas.

Nous vous servons volontiers un verre de vin pendant les repas de midi ou du soir ainsi que le samedi et dimanche en apéritif à la cafétéria. En dehors de ces exceptions, la consommation d'alcool n'est pas autorisée lors de votre séjour dans la clinique.

Du thé et de l'eau minérale sont mis à disposition sur les étages. Vous trouverez à la cafétéria de la clinique des automates à boissons et snacks.



Fumer

Des zones fumeurs sont à votre disposition:

- à l'extérieur de l'entrée de la clinique (vers la rampe d'accès - demandez le code d'entrée à la réception au préalable), hors horaire de la cafétéria
- sur la terrasse de la cafétéria de 8:00 à 19:00

Fumer est sinon formellement interdit dans toute la clinique.

Repos nocturne

Veuillez respecter le sommeil d'autrui après 22:00.

Fauteuils roulants

Les personnes en fauteuils roulants sont priées de se déplacer à la vitesse du pas à l'intérieur de la clinique.

3

Physiothérapie

Zone d'attente blanche

Espaces communs

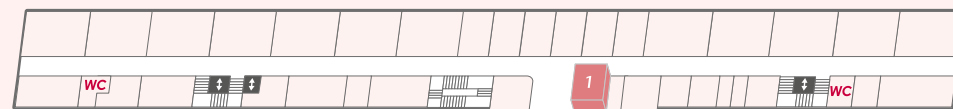
1 Grande salle



2

Services

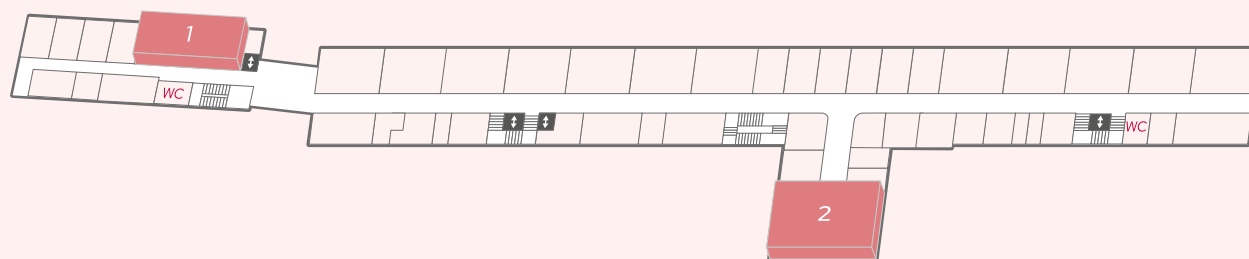
1 Service social



1

Physiothérapie

1 Physiothérapie 1e étage
2 Endurance



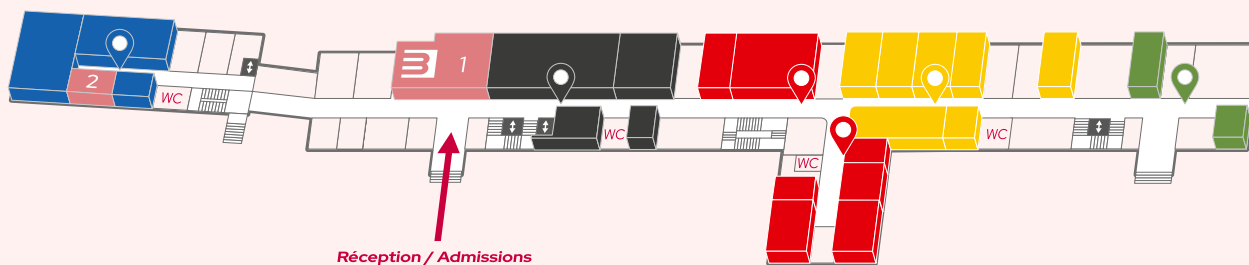
0

Accueil des services médicaux

Zone d'attente bleue
Zone d'attente noire
Zone d'attente rouge
Zone d'attente jaune
Zone d'attente verte

Services

1 Réception
2 Coiffeur



-1

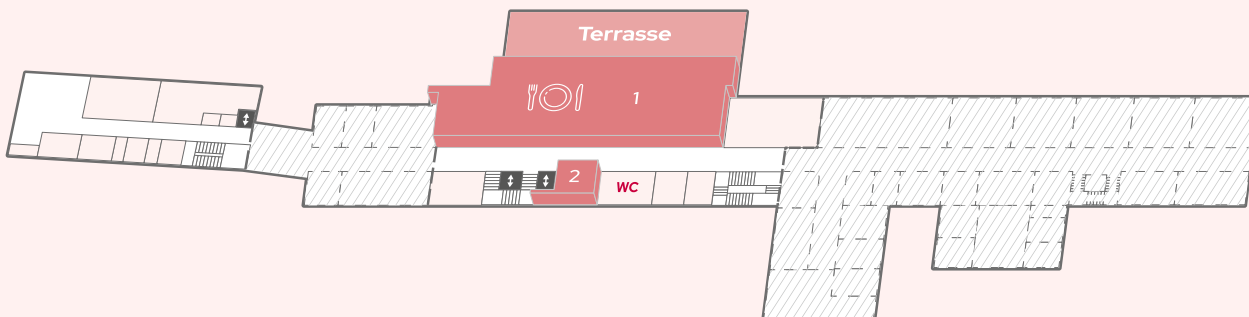
Espaces communs

1 Restaurant / Cafétéria

Services

2 Buanderie

Ascenseur





Déroulement d'une journée

Le planning de votre journée est principalement déterminé par votre plan de thérapies personnel. Les thérapies ont lieu du lundi au samedi toute la journée. Votre plan de thérapies, remis quotidiennement, est disponible sur papier ou sur votre smartphone. Lors de votre admission, vous recevrez toutes les données nécessaires à l'utilisation du plan des thérapies sur smartphone.

Veuillez respecter les horaires des thérapies et portez des tenues de sport ainsi que des chaussures fermées. Pour les thérapies à l'extérieur, veuillez à vous habiller en fonction de la météo en montagne.

Loisirs

L'atelier de créativité au rez-de-chaussée est ouvert les lundis et mardis de 13:30 à 17:30.

L'atelier d'expression au rez-de-chaussée est ouvert jour et nuit.

Les informations sur les événements – tels que films, concerts et excursions – sont affichés sur le panneau d'information à l'entrée de la clinique et devant la salle à manger.

Coiffure

Une coiffeuse est présente chaque **jeudi après-midi de 13:30 à 18:30**. Pour prendre rendez-vous, veuillez vous adresser à la réception (paiement cash ou TWINT).

Esthéticienne

Une esthéticienne vous propose sur réservation à la réception, des soins de beauté (paiement cash).

Podologue

Une podologue est disponible sur réservation auprès du personnel soignant.

Buanderie

Une buanderie est mise à votre disposition de 8:00 à 19:00.

Visites

Les visites sont autorisées **chaque jour de 9:30 à 20:00**. Les visiteurs sont priés de quitter la chambre lors des soins et des visites médicales.

Si vous souhaitez partager un repas au restaurant de la clinique en compagnie de vos visiteurs, veuillez vous annoncer auprès du personnel de service de la cafétéria ou du restaurant au plus tard jusqu'à 10:00 pour le repas de midi et jusqu'à 15:00 pour celui du soir. Les repas à l'étage sont strictement réservés aux patients.

Les visiteurs ne peuvent pas dormir dans les chambres des patients (sauf patients assurés en privé et sur accord médical). Pour tout renseignement ou une réservation, la réception se tient à votre disposition.

Les visiteurs peuvent parquer leur voiture pour une courte durée sur les places à gauche de l'entrée du parking de la clinique.

Absences/ sorties durant l'hospitalisation

Les entrées principales de la Clinique Bernoise sont ouvertes de **07:00 à 20:00**

Un congé durant l'hospitalisation constitue une prescription médicale et est accordé après discussion avec le médecin de l'étage ou, le cas échéant, avec le médecin responsable du service. Cette démarche vise à garantir la sécurité du patient et à limiter tout risque de complication.

Un congé de 24 heures peut être autorisé durant le week-end, après la fin des séances de thérapie prévues, soit du samedi soir au dimanche soir.

En revanche, les congés de 24 heures ne sont pas autorisés durant la semaine, afin de ne pas compromettre le programme thérapeutique et les objectifs de réadaptation

Hôtellerie

Nos chambres orientées plein sud disposent d'un balcon avec une belle vue sur la forêt ou les Alpes. Les chambres privées sont équipées de



WC/douche (sèche-cheveux disponible sur demande auprès du bureau des soins de votre étage), d'un téléphone et d'une télévision/radio.

Les chambres semi-privées sont des chambres individuelles avec salle de bain (WC/douche) à partager avec une autre chambre. Elles disposent

d'un téléphone et d'une télévision/radio individuelle.

Les chambres communes sont équipées de deux lits, WC/douche, d'un lavabo commun et de téléphones individuels.

Toutes les chambres disposent d'un linge de bain, d'un linge pour les mains et d'une lavette par personne. Veuillez prendre votre peignoir avec vous (sauf patients assurés en privé).

Offices religieux et aumônerie

L'aumônier - présent mardi et jeudi après-midi - vous rend visite sur simple demande auprès du personnel soignant.

Pour les personnes de confession catholique, la messe est célébrée chaque samedi et chaque dimanche à Crans-Montana. Sur demande, l'eucharistie peut être reçue à la clinique. Pour les personnes de confession protestante, le culte est célébré chaque dimanche.

Horaires et lieux
de célébrations





Check-out

Avant votre départ de la clinique, nous vous prions de régler tous vos extras – matériel divers, blanchisserie, frais de transport et frais de restauration (auprès du restaurant) – d’informer les responsables de la salle à manger de votre départ et de libérer votre chambre **au plus tard à 11:00**.

Thérapies en ambulatoire après votre séjour

Sur ordonnance de nos médecins, il vous est possible de poursuivre vos thérapies à la clinique.

Améliorations

C’est avec plaisir que nous recevons vos propositions d’améliorations oralement, par poste ou par e-mail (bm@bernerklinik.ch) pour une amélioration continue de nos prestations.

Après votre séjour à la Clinique Bernoise Montana, un institut indépendant réalisera une enquête anonyme de satisfaction des patients. Dans le cas où vous ne souhaitez pas participer à cette enquête, veuillez en informer le personnel lors de votre admission.

Règlement

De nombreuses personnes se croisent chaque jour dans notre clinique : des patients souffrants parfois de graves troubles et maladies, le personnel accomplissant son service à haute responsabilité ainsi que des visiteurs apportant un contact primordial pour le patient, dans le cadre de sa vie de tous les jours.

Pour que cette cohabitation soit la plus respectueuse et la moins perturbante possible pour tous et de manière à ce que nous puissions répondre aux multiples exigences posées, nous vous prions de respecter les règles suivantes :

Directives médicales

Dans l’intérêt d’un prompt rétablissement, les ordres des médecins et les instructions du personnel soignant sont à suivre scrupuleusement.

Heures de visite

Dans l’intérêt des patients, nous renonçons à une réglementation rigide des heures de visite.

Des visites peuvent être rendues chaque jour aux patients, de 9:30 à 20:00.

Une personne en réadaptation a toutefois besoin de repos, raison pour laquelle nous vous prions d’éviter de troubler le calme et de ne recevoir si possible aucune visite durant le temps de midi et dès 20:00.

Dans notre clinique, le repos nocturne est indispensable au processus de réadaptation de tous les patients. Aussi, nous vous prions de respecter le repos nocturne après 22:00 (repos en chambre, lumières éteintes, pas de téléphone en chambre, porte de chambre fermée discrètement).

Ce règlement ne doit pas entraver le déroulement des mesures médicales, thérapeutiques et des soins infirmiers. Il est donc possible que les visites soient limitées dans certains cas.

Ordre et propreté

Une utilisation soigneuse des objets mobiliers et immobiliers est demandée.

Les personnes responsables de dommages causés délibérément ou par négligence sont tenues de réparer le préjudice occasionné. Les dommages occasionnés doivent être annoncés le plus rapidement possible au personnel soignant. Tout vol fera l'objet d'une poursuite pénale.

Les déchets seront uniquement éliminés dans les conteneurs prévus à cet effet.

Pour des raisons d'hygiène, vos animaux de compagnie ne sont pas tolérés, tout comme il n'est pas permis de nourrir les oiseaux ou les écureuils depuis les fenêtres ou les balcons.

Fumée et protection contre le feu

En tant que clinique de réadaptation, la Clinique Bernoise Montana attache une importance particulière à une bonne hygiène de vie. C'est pourquoi fumer est uniquement autorisé dans les zones fumeurs dédiées à cet effet:

- à l'extérieur de l'entrée de la clinique (vers la rampe d'accès - demandez le code d'entrée à la réception au préalable), hors horaire de la cafétéria
- sur la terrasse de la cafétéria de 8:00 à 19:00

Fumer est sinon formellement interdit dans toute la clinique.

En raison du danger majeur d'incendie, il n'est pas permis d'allumer des bougies dans les chambres de patients et dans les locaux de séjour.

Télévision

Actuellement la clinique ne met pas de télévision à disposition dans les chambres communes et semi-privée. Pour des raisons de sécurité, il est interdit d'installer des appareils électriques privés. Font exception les radios et lecteurs MP3, ainsi que les rasoirs, les sèche-cheveux, les ordinateurs portables, smartphones et tablettes. Par égard pour les patients séjournant dans la même chambre et pour favoriser le repos nocturne en chambre, des écouteurs doivent être portés pour regarder la télévision dans les chambres à deux lits. Des écouteurs peuvent être achetés à la cafétéria de la clinique.

Mise en dépôt d'argent et d'objets de valeur

La clinique décline toute responsabilité vis-à-vis d'objets personnels ou de véhicules privés stationnés sur son terrain.

La clinique ne dispose pas de safe.

Comportement inadéquat

Le harcèlement envers les collaborateurs constitue un motif de renvoi anticipé.

Alcool et drogues,

Associé avec des médicaments, l'alcool peut provoquer des effets secondaires importants.

Une consommation modérée de boissons alcoolisées est autorisée uniquement avec l'accord du médecin.

L'état d'ébriété est un motif de renvoi anticipé.

La consommation de drogues est interdite. Contrevenir à cette disposition constitue également un motif de renvoi anticipé.

En cas d'entrave avec renvoi, la caisse-maladie ou l'assureur est informé automatiquement.

Déplacements

Les patients sont priés de porter un peignoir de bain ou une robe de chambre lorsqu'ils quittent leur chambre et des vêtements de loisirs ou des habits de ville lorsqu'ils séjournent dans le hall d'entrée, à la cafétéria, au restaurant et hors du bâtiment de la clinique.

Le personnel soignant doit être informé lorsque vous quittez l'étage de l'unité.

Il est interdit d'entrer dans la chambre d'autres patients.

Interdiction de quêtes et d'activités commerciales et politiques

Il est interdit de faire de la publicité, du colportage et des quêtes, de mendier, de procéder à des ventes de toutes sortes, d'offrir des prestations et de pratiquer des activités politiques dans toute l'enceinte de la clinique. La direction de la clinique peut autoriser des exceptions à cette règle dans des cas isolés.

Autres

Procéder à des enregistrements filmés, radiophoniques et photographiques dans l'enceinte de la clinique pour les rendre publics est soumis à une autorisation préalable de la direction.

Les plaintes pour non-respect du règlement interne sont à adresser au responsable de l'unité, au médecin de l'unité ou à la direction.

Le règlement interne fait partie intégrante des conditions d'admission.

En cas d'entorse grave au règlement interne et aux instructions données par le personnel de la clinique, le renvoi et/ou l'interdiction formelle de pénétrer dans la clinique peut être décidé.



THE SWISS
LEADING
HOSPITALS
approved by SGB

Édition août 2026



CLINIQUE BERNOISE
MONTANA

Adresse géographique

Route de la Moubra 87
3963 Crans-Montana
Tél.: +41 27 485 51 21
bm@bernerklinik.ch

Adresse postale

Impasse Palace Bellevue 1
3963 Crans-Montana



bernerklinik.ch