

# Critères d'hôtellerie SLH

version 2019

( ) = variantes dans la marge d'appréciation de la clinique

1.	Réception	Gén.	DP	P
1.1.	Partie séparée de la réception pour les patients avec assurance complémentaire		X	X
1.2.	Enregistrement simplifié et accompagnement des patients avec assurance complémentaire		X	X
1.3.	La réception est occupée 12 h/jour par une personne qualifiée	X	X	X
1.4.	Des collaboratrices/collaborateurs parlant plusieurs langues sont à disposition à la réception	X	X	X
1.5.	Il existe la possibilité de faire parquer la voiture par un employé			X
1.6.	La clinique dispose d'une personne responsable des relations avec les patients qui répond aux demandes et qui s'occupe des patients ayant une assurance complémentaire		X	X
1.7.	Service bagages		X	X
1.8.	Dépôt sûr des bagages	X	X	X
1.9.	Dépôt sûr des objets de valeur	X	X	X
1.10.	Accueil et accompagnement des patients jusqu'à la chambre à leur arrivée y compris information et instruction concernant la chambre par une personne	X	X	X
2.	Immeuble / Espace offert	Gén.	DP	P
2.1.	Suite/s			X
2.2.	Local de séjour pour les patients et les hôtes (par ex., restaurant ou espace séparé à l'extérieur de la chambre)	X	X	X
2.3.	Zone de séjour avec sièges confortables	X	X	X
2.4.	Bar / Café ouvert au moins 8 h/jour	X	X	X
2.5.	Parking / Garage pour les patients et les visiteurs adapté à la taille de la clinique	X	X	X
2.6.	Salle de séance avec infrastructure technique adéquate		X	X
2.7.	En cas de besoin, des jouets sont mis à disposition des enfants	X	X	X
2.8.	La situation de la clinique est exceptionnelle (directement au bord d'un lac, vue imprenable, région de repos etc.)	X	X	X
2.9.	Kiosque offrant fleurs, cadeaux etc.	X	X	X
2.10.	Les proches ont la possibilité de dormir dans la chambre du patient si celui-ci est installé dans une chambre individuelle			X

<b>3. Confort des équipements sanitaires</b>		<b>Gén.</b>	<b>DP</b>	<b>P</b>
3.1.	100 % des chambres à un et deux lits sont équipées de douche/WC (DP et P)		X	X
3.2.	Des articles de toilette de base sont à disposition (par ex., gel douche, pâte dentifrice, etc.)	X	X	X
3.3.	Articles cosmétiques de bonne qualité en plus		X	X
3.4.	Peignoir gratuit		X	X
3.5.	Pantoufles (en fonction des possibilités médicales)		X	X
<b>4. Equipement de la chambre</b>		<b>Gén.</b>	<b>DP</b>	<b>P</b>
4.1.	Casier d'armoire ou tiroir verrouillable et/ou coffre fort	X	X	X
4.2.	Lit et matelas de bonne qualité		X	X
4.3.	Divers oreillers au choix		X	X
4.4.	Offre de base (TV, radio, téléphone)	X	X	X
4.5.	Offre de distraction élargie		X	X
4.6.	Sur demande, tablette, PC ou laptop		X	X
4.7.	Accès W-LAN ou un accès internet dans la chambre	X	X	X
4.8.	Accès W-LAN spécialement rapide pour les patients avec assurance complémentaire (gratuit)		X	X
4.9.	Informations sur la clinique et explication des services (en plusieurs langues) imprimées ou par voie électronique (appli, courriel, internet)	X	X	X
4.10.	Choix gratuit de quotidiens (dans la chambre)		X	X
<b>5. Restauration</b>		<b>Gén.</b>	<b>DP</b>	<b>P</b>
5.1.	Service en chambre pour boissons et en-cas - carte spéciale avec propositions supplémentaires		X	X
5.2.	Large choix de repas		X	X
5.3.	Prise du repas de midi et du soir possible durant au moins deux heures		X	X
5.4.	Repas à la carte pour les hôtes (dans la chambre du patient)		X	X

6.	Prestations de service	Gén.	DP	P
6.1.	Geste de bienvenue particulier dans la chambre (cadeau de bienvenue, fleurs ...)		X	X
6.2.	Possibilité de logement pour les membres de la famille (appartement ou chambre à 10 minutes à pied au max. de l'hôpital) ou organisation d'un tel logement		X	X
6.3.	Bonne accessibilité par les transports publics - au moins une liaison par heure durant la journée	X	X	X
6.4.	Service limousine à disposition ou organisable			X
6.5.	Heures de visite souples pour les patients avec assurance complémentaire		X	X
6.6.	Exposés spécialisés réguliers pour les patients et les hôtes (au moins 6 fois/an)	X	X	X