

Spital Tiefenau





Herzlich willkommen!

Sehr geehrte Patientin, sehr geehrter Patient

Wir danken Ihnen für Ihr Vertrauen ins Spital Tiefenau. Ihre Genesung ist für uns das Wichtigste. Deshalb setzen wir uns als Team täglich für Sie ein – mit Menschlichkeit, Fachkompetenz und modernster medizinischer Technologie. Eine persönliche Betreuung ist uns dabei besonders wichtig. Sprechen Sie uns deshalb bei Fragen, Ängsten oder Sorgen jederzeit an.

In dieser Mappe finden Sie Informationen zu Ihrem Aufenthalt. Bei weiteren Fragen oder Unklarheiten steht Ihnen Ihr Betreuungsteam im Spital Tiefenau gerne zur Verfügung.

Wir wünschen Ihnen einen angenehmen Aufenthalt und beste Genesung,

Ihre Standortleitung
Spital Tiefenau



Falco Klauser
Standortleiter



Meike Krause
Fachbereichsleiterin Pflege



PD Dr. Martin Luginbühl
Ärztlicher Leiter





Organisatorisches

Arztvisiten

Täglich zwischen 09.00 – 11.30 Uhr. Wir bitten Sie höflich, in dieser Zeit im Zimmer anwesend zu sein oder sich beim Pflegepersonal ab-/anzumelden.

Essenszeiten

- Frühstück 08.00 Uhr
- Mittagessen 12.00 Uhr
- Abendessen 18.00 Uhr

Das gastronomische Wohl unserer Patientinnen, Patienten und Besuchenden liegt uns sehr am Herzen. Unsere Menüvorschläge berücksichtigen eine ausgewogene, abwechslungsreiche und gesunde Ernährung. Die Mahlzeiten werden von unserem Küchenteam täglich frisch und mit viel Engagement zubereitet.

Das Essen servieren Ihnen unsere Mitarbeitenden der Patientenhotellerie.

Besuchszeiten

Ihre Angehörigen, Freunde und Bekannten können Sie von 11.00 bis 20.00 Uhr besuchen.

Cafeteria

Die Cafeteria befindet sich in der Eingangshalle. Neben einem vielfältigen Angebot an Getränken, Brotwaren, Snacks und Patisserie verkaufen wir auch Zeitschriften, Geschenkartikel, Süßigkeiten und Toilettenartikel.

Öffnungszeiten:

- Werktags 07.30 –18.00 Uhr
- Wochenenden und Feiertage 09.30 –17.00 Uhr

Ausserhalb der Öffnungszeit haben Sie die Möglichkeit, an den Selecta-Automaten vor der Cafeteria kalte Getränke, Süßigkeiten und Snacks zu beziehen.

Austritt

Austrittszeit / 09.00–10.00 Uhr (s. auch Austrittscheckliste)

Ihr Austritt wird möglichst früh in Absprache mit dem Arzt oder der Ärztin festgelegt und erfolgt am Austrittstag bis spätestens 10.00 Uhr. Wir bitten Sie, das Zimmer bis dann zu verlassen. Gerne können Sie sich anschliessend noch in der Lounge gegenüber der Patienteninformation oder in der Cafeteria aufhalten, um eine mögliche Wartezeit zu überbrücken. Beim Austritt geben Sie bitte das Austrittsformular und die Telefonkarte beim Empfang ab.

Checkliste Austritt

Ihre Meinung ist uns wichtig: Bitte nutzen Sie dafür den Patientenfragebogen, den Sie bei Ihrem Spitaleintritt erhalten haben. Sie können diesen direkt am Empfang abgeben oder mit dem beigelegten Couvert per Post senden.

Bitte klären Sie folgende Punkte mit Ihrem Arzt oder Ihrer Ärztin:

- Voraussichtliche Arbeitsunfähigkeit
- Sport/ körperliche Belastung
- Auto fahren
- Heben von Lasten
- Verordnung für nächste Termine Hausarzt, Therapien und/oder Beratungen erhalten

Transport

- Ich kann den Transport nach Hause selbstständig organisieren.
- Wenn Sie möchten, dass wir für Sie einen Transportdienst organisieren bzw. wenn Sie Fragen zum externen Transportdienst oder den Kosten haben, wenden Sie sich bitte an die Mitarbeitenden der Pflege.

Medikamente und Unterlagen

Falls Sie für die weitere Behandlung Medikamente benötigen, ist es wichtig, diese korrekt einzunehmen.

- Ich habe eine Medikamentenkarte und ein Rezept erhalten und bin über die Einnahme informiert.
- Die beim Eintritt abgegebenen Unterlagen und Medikamente habe ich zurückerhalten.

Beim Austritt werden Medikamente nur in Ausnahmefällen mitgegeben.

Bei Unsicherheiten wenden Sie sich bitte an Ihre behandelnde Ärztin/ Ihren behandelnden Arzt oder das Pflegepersonal.

Wertsachen

- Habe ich alle meine Wertgegenstände eingepackt?

Meine Fragen zum Austritt

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____



Qualität und Sicherheit

Ihre Meinung ist uns wichtig

Wir streben eine hohe Betreuungs- und Behandlungsqualität an. Wo können wir uns verbessern? Geben Sie uns Rückmeldung zu Ihrem Spitalaufenthalt und füllen Sie den Fragebogen «Ihre Meinung interessiert uns» aus. Vielen Dank für Ihr wertvolles Feedback!

Rückmeldungen/Kritik/Beschwerden

Für Kritik, Beschwerden oder Anregungen wenden Sie sich bitte direkt an die Ärztin oder den Arzt, an die Pflegefachperson oder an die Stationsleitung. Es ist uns wichtig, Ihr Anliegen persönlich mit Ihnen zu besprechen. Ist eine Klärung nicht möglich, können Sie sich an die Betriebsleitung, die Qualitätsbeauftragte (Telefon intern 81 07) oder an die Ombudsstelle (ombudsstelle@insel.ch, +41 31 632 85 85) wenden.

Patientensicherheit

Ihre Sicherheit während des Spitalaufenthalts hat absolute Priorität. Dazu gehört eine zuverlässige Identifikation. Wir bitten Sie deshalb, das Patientenarmband, das Sie beim Spitaleintritt erhalten haben, während des gesamten Aufenthalts zu tragen.

Wichtig! Bitte melden Sie sich bei den Pflegenden ab, wenn Sie die Station verlassen. Das Spitalareal darf aus versicherungstechnischen Gründen nur mit ausdrücklicher Erlaubnis der Ärztin oder des Arztes verlassen werden.

Wertsachen

Sie haben die Möglichkeit, Ihren Garderobenschrank abzuschliessen oder Wertsachen am Empfang im Tresor abzugeben. Das Spital Tiefenau lehnt jede Haftung für verlorene Wertsachen ab.

Zimmer (Hotelkomfort)

Buchen Sie bei uns das Angebot des VVG-Hotelleriekomforts und profitieren Sie von folgenden Leistungen:

Spitalaufenthalt in einem 1-Bett-Zimmer, falls Sie halbprivat versichert sind.
Spitalaufenthalt in einem 1-Bett- oder 2-Bett-Zimmer, falls Sie allgemein versichert sind.

Gegen entsprechenden Aufpreis können wir Ihnen – sofern verfügbar – diesen Zusatzkomfort für die gesamte Dauer Ihres Spitalaufenthaltes anbieten.



Pflege und Sozialbereich

Pflege

Die Mitarbeitenden der Pflege sind dem Pflegeleitbild verpflichtet und umsorgen Sie professionell. Unser Pflegepersonal erklärt Ihnen gerne Ihren Tagesablauf. Bei Fragen stehen Ihnen unsere Pflegefachpersonen gerne zur Verfügung.

Die Betreuung auf der Station wird rund um die Uhr durch ein kompetentes und eingespieltes Team von Ärztinnen und Ärzten sowie Pflegefachpersonen sichergestellt.

Sozialdienst / Case-Management

Falls Sie oder Ihre Angehörigen während des Spitalaufenthaltes Informationen oder Unterstützung im Kontakt mit Behörden, Versicherungen oder Fachstellen benötigen, wenden Sie sich bitte telefonisch an den Sozialdienst/Case-Management (Hauptnummer 031 308 87 09). Der Sozialdienst / Das Case-Management steht Ihnen für Fragen rund um die Spitalaustrittsplanung sowie bei psychosozialen und familiären Fragestellungen gerne zur Verfügung.

Seelsorge

Sollten Sie den Besuch einer Seelsorgerin oder eines Seelsorgers wünschen, wird das Pflegepersonal gerne einen Termin für Sie vereinbaren. Wenn Sie während längerer Zeit hospitalisiert sind, fragt eine Spitalseelsorgerin oder ein Spitalseelsorger Sie an, ob Sie ein Gespräch wünschen:

Annemarie Jungen, ev.-ref.
Tel. 079 728 78 33

Johannes Maier, röm.-kath.
Tel. 031 300 70 25 / 079 790 53 14

Katharina Mauerhofer, ev.-ref.
031 762 00 33/ 076 405 18 41

Freiwilligenengagement

Die Freiwilligen helfen Ihnen, sich im Spital zurechtzufinden und begleiten Sie z. B. zu Untersuchungen. Darüber hinaus möchten die Freiwilligen Ihnen etwas Abwechslung in den Spitalalltag bringen: mit Vorlesen, Spielen, Zuhören, Spazieren. Abgerundet wird das Angebot durch den mobilen Kiosk und den Bücherservice bis zu Ihrem Bett.



Wissenswertes A-Z

Coiffeur

Im Parterre des Westbaus befindet sich ein Coiffeursalon, der jeweils Montag bis Freitag von 09.00 bis 17.00 Uhr geöffnet ist. Anmeldungen direkt unter der Nummer 031 308 81 55.

Post/Adresse

Ein Briefkasten befindet sich beim Haupteingang. Briefmarken sind an der Kasse der Cafeteria erhältlich. Ihre persönliche Post wird Ihnen ins Zimmer gebracht. Adresse während Ihres Aufenthaltes:

Tiefenaustrasse 112, 3004 Bern

Radio/TV

Zu jedem Bett gehört ein Multimediaterminal, welches programmierte Radio- und TV-Sender übermittelt. Das Telefon ist in dieses Gerät integriert. Die Benutzung des Telefons wird Ihnen in Rechnung gestellt.

Rauchen

Grundsätzlich ist das Rauchen im Spital nicht erlaubt. Ausserhalb des Spitalgebäudes ist das Rauchen in den offiziellen speziell dafür gekennzeichneten Bereichen (Dachterrasse Spitalgebäude, Platz vis a vis Verwaltungsgebäude) erlaubt.

Sind Sie Raucherin oder Raucher und möchten mit dem Rauchen aufhören? Wir helfen Ihnen dabei. Anmeldungen nimmt das Sekretariat Pneumologie unter der Telefonnummer 031 308 87 11 oder 031 308 87 17 gern entgegen.

Shuttlebus

Ab der RBS-Station Tiefenau fährt regelmässig, abgestimmt auf den RBS-Fahrplan, montags bis freitags (nicht an Feiertagen) ein spitaleigener Shuttlebus vor den Haupteingang des Spitals und retour (alle 15 min).

WLAN/Telefon

Sie können bei uns WLAN und Telefon benutzen. Das WLAN ist für Sie kostenlos (siehe Anleitung am Ende der Mappe).



Therapien & Beratungen

Diabetesberatung

Bei Diabetesfragen steht Ihnen eine Diabetesberaterin zur Verfügung. Die Anmeldung erfolgt auf ärztliche Verordnung.

Ergotherapie

Die Ergotherapie unterstützt Sie beim Erhalt, der Wiedererlangung und Erhöhung der Selbständigkeit in der Verrichtung Ihres Alltags.

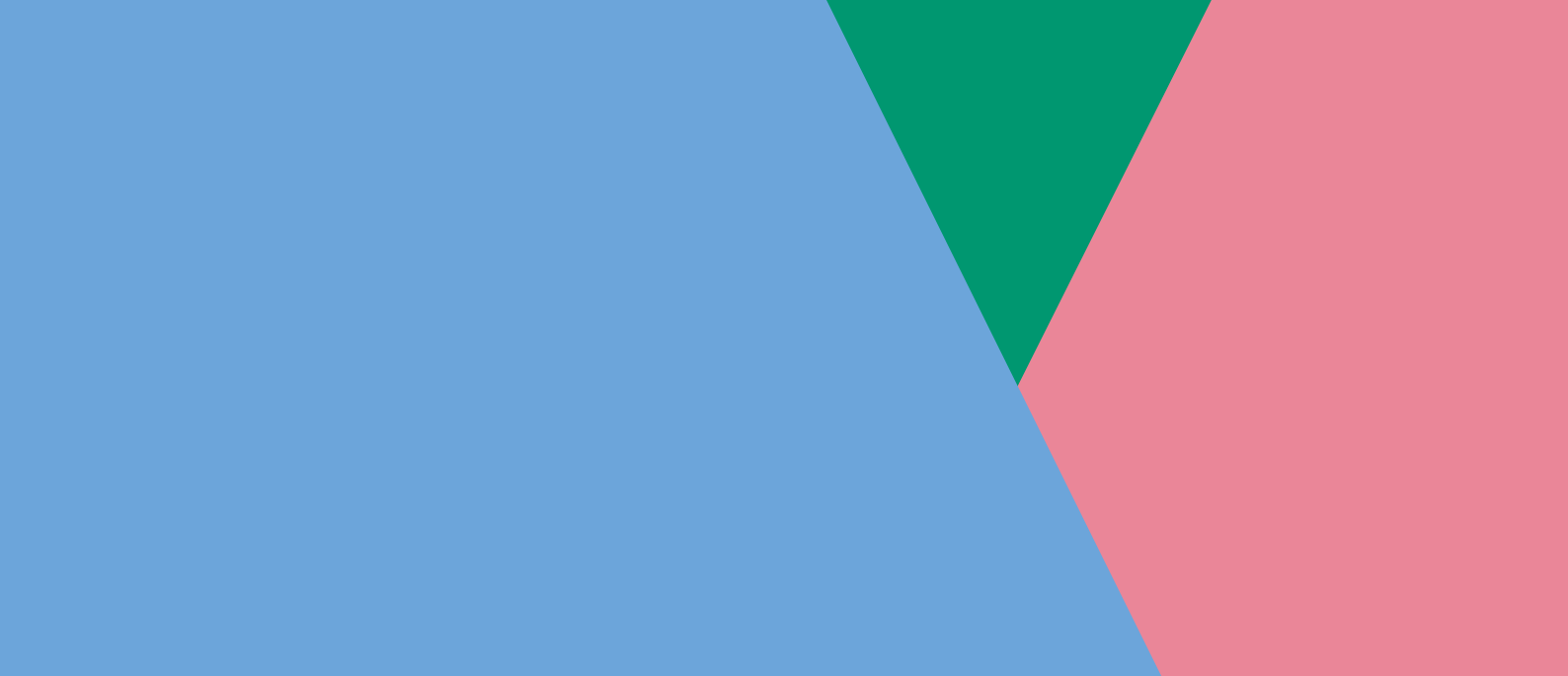
Ernährungsberatung

Spezielle Ernährungsformen werden entsprechend der ärztlichen Verordnung zusammengestellt. Das Team der Ernährungsberatung unterstützt Sie bei Ernährungsproblemen im Spital und bei Fragen für die Zeit nach dem Spitalaufenthalt. Wenn Sie eine Ernährungsberatung wünschen, besprechen Sie dies bitte mit Ihrer zuständigen Ärztin oder Ihrem zuständigen Arzt.

Logopädie

Die Logopädie umfasst Abklärung, Therapie und Beratung bei Sprach-, Sprech- und Stimmstörungen, Störungen des Redeflusses sowie Abklärung und Therapie bei Fazialispareesen (Gesichtsnervenlähmung) Die Logopädie erfolgt auf ärztliche Verordnung.

Physiotherapie



Die Funktionsfähigkeit des Bewegungsapparates kann durch Unfall, Unter-, Über- oder Fehlbelastungen, Veränderungen oder Erkrankungen am Bewegungsapparat, an Lungen, Herz-Kreislauf-System und Nerven eingeschränkt sein. Für die gezielte und individuelle Beratung und Funktionsverbesserung steht Ihnen das Team der Physiotherapie für stationäre und ambulante Behandlungen zur Verfügung. Die Anmeldung erfolgt auf ärztliche Verordnung, die Kosten sind damit durch die Krankenkasse gedeckt – oder Sie melden sich selbst an und sind Selbstzahler.

Wund- und Stomaberatung

Die Wund- und Stomaberatung richtet sich an Menschen mit chronischen Wunden oder einem künstlichen Darmausgang und umfasst die stationäre Betreuung und eine ambulante Nachsorge. Unsere Wund- und Stomaberaterinnen begleiten und betreuen betroffene Personen und ihr Umfeld beim Umgang mit der neuen Lebenssituation im Alltag.



WLAN

Sehr geehrte Patientin, sehr geehrter Patient
Sehr geehrte Besucherin, sehr geehrter Besucher

Die Insel Gruppe bietet allen Patientinnen und Patienten sowie Besuchenden kostenloses WLAN an. Die Authentisierung erfolgt alle 24 Stunden mittels SMS.

Hinweis

Damit eine sichere und gesetzeskonforme Nutzung des Internets gewährleistet ist, sind einige Internet-Kategorien im WLAN der Insel Gruppe gesperrt. Zudem wird aus juristischen Gründen der Nachvollziehbarkeit Ihre Mobiltelefonnummer gespeichert.

Voraussetzungen

Für den Internetzugang benötigen Sie ein persönliches Smartphone, Tablet oder ein Windows- oder Mac-basiertes Notebook/Laptop, mit welchem Sie eine WLAN-Verbindung herstellen können und einen Browser (Internet Explorer, Firefox, Safari, etc.). Zusätzlich benötigen Sie Ihr persönliches Handy, damit wir Ihnen den Zugangscode per SMS zustellen können.

Probleme/Fragen

Da dieser Dienst kostenlos angeboten wird, können wir Ihnen leider keine Hilfestellung bei Problemen/Fragen anbieten. Die Mitarbeitenden der Insel Gruppe können Ihnen weder mit der Hard- noch der Software helfen.

Haftungsausschluss (Disclaimer)

Die Insel Gruppe haftet nicht für die Geräte der Patientinnen und Patienten sowie der Besuchenden bei Diebstahl und/oder Zerstörung und für keinen Schaden, welcher aus der Nutzung des Internets entstehen kann (z. B. Virenbefall, unlautere Nutzung etc.).

Der Aufbau einer Internet-Verbindung wird am Beispiel eines iOS-Betriebssystems mit den folgenden **7 Schritten** dargestellt:

1

Wählen Sie das Icon «Einstellungen»



2

Wählen Sie den Punkt «WLAN»



3

Wählen Sie das WLAN «Public-INSELGRUPPE»



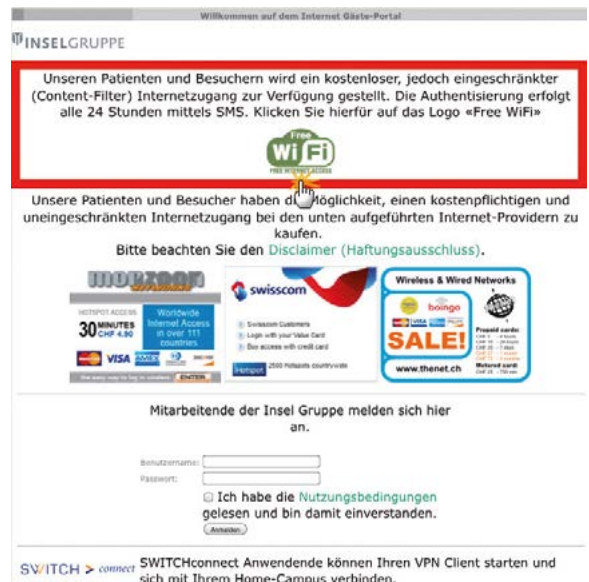
4

Starten Sie Safari oder einen anderen beliebigen Internet-Browser und geben Sie eine beliebige Internet-Adresse, z.B. www.google.ch ein.



5

Sie werden auf das Internet-Gästeportal umgeleitet. Klicken Sie auf das Logo «Free WiFi»



6

Geben Sie Ihre Mobiltelefonnummer ein, und setzen Sie das Kennzeichen im Kontrollkästchen «Ich habe die Nutzungsbedingungen gelesen...»

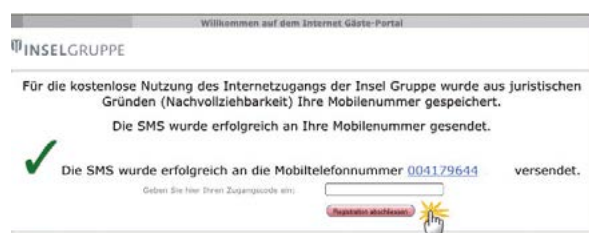
Bestätigen Sie Ihre Eingabe mit «Zugangscode anfordern»



7

Öffnen Sie die SMS auf Ihrem Mobiltelefon und übertragen Sie den Zugangscode in das dafür vorgesehene Feld.

Bestätigen Sie die Eingabe mit «Registrierung abschliessen»



Spital Tiefenau
Tiefenastrasse 112
3004 Bern
Telefon +41 31 308 81 11
www.spitaltiefenau.ch

