

Wegleitung für Patientinnen und Patienten Herzlich willkommen im Inselspital



Inhaltsverzeichnis

- 4 Anreise und Parkplätze
- 5 Patienten-Onlineaufnahme
- 5 Patientenaufnahme vor Ort am Eintrittstag
- 6 Kostendeckung
- 6 Zimmerkategorie / Versicherungsklasse
- 8 Patientensicherheit
- 9 Rechte und Pflichten
- 11 Umgang mit Aggression und Gewalt
- 12 Qualitätssicherung und Forschung
- 13 Pflege und ärztliche Betreuung
- 15 Telefonieren, TV und Radio, Internet
- 15 Patientengastronomie
- 16 Rauchfreies Inselspital
- 16 Restaurants
- 18 Besuche
- 20 Freiwillige und Mobiler Kiosk
- 20 Sozial- und Austrittsberatung
- 20 Postzustellung
- 21 Geldautomaten
- 21 Kiosk / Blumen / Coiffeur
- 22 Patienten-Ombudsstelle
- 22 Ethikstelle
- 23 Seelsorge
- 23 Gottesdienste
- 23 Kapellen und Räume der Stille
- 24 Austrittsvorbereitung
- 24 Abrechnung / Unterstützungsfonds
- 25 Das Inselspital – Auftrag
- 26 Ihre Meinung ist uns wichtig
- 27 Wichtige Telefonnummern im Inselspital

Auf der letzten Seite finden Sie ein Beilageblatt zum Abtrennen mit Checkliste zur Vorbereitung Ihres Aufenthalts und einem Plan des Inselspital-Areals.

Auf der Rückseite finden Sie das Versionsdatum dieser Ausgabe. Sollte das Datum älter als 1 Jahr sein, prüfen Sie bitte die aktuellste Version, die Sie im Internet unter www.insel.ch, Rubrik «Patienten und Besucher» / «Informationsbroschüre für Patienten» finden.



i Information

Sehr geehrte Patientin, sehr geehrter Patient

Wir möchten Ihren Aufenthalt bei uns so angenehm wie möglich gestalten. Unsere obersten Ziele sind eine optimale medizinische und pflegerische Betreuung, menschliche Anteilnahme, Ihre Zufriedenheit sowie das Wahren Ihrer Würde, Ihrer Entscheidungsfreiheit und Ihrer Persönlichkeit.

Mit dieser Broschüre möchten wir Ihnen und Ihren Angehörigen helfen, den Spitalaufenthalt vorzubereiten und sich bei uns zurechtzufinden. Mit Fragen können Sie sich jederzeit an das Pflegefachpersonal und die Ärzte* wenden. Diese Mitarbeitenden können Ihnen gegebenenfalls auch helfen, den richtigen Ansprechpartner im Inselspital zu finden. Wir sind bestrebt, unser Bestes zu leisten.

Sollten Sie dennoch Anlass zu Reklamationen haben, wenden Sie sich bitte an die Klinikleitung oder an unsere Ombudsstelle.

Wir wünschen Ihnen einen möglichst angenehmen Aufenthalt und alles Gute.

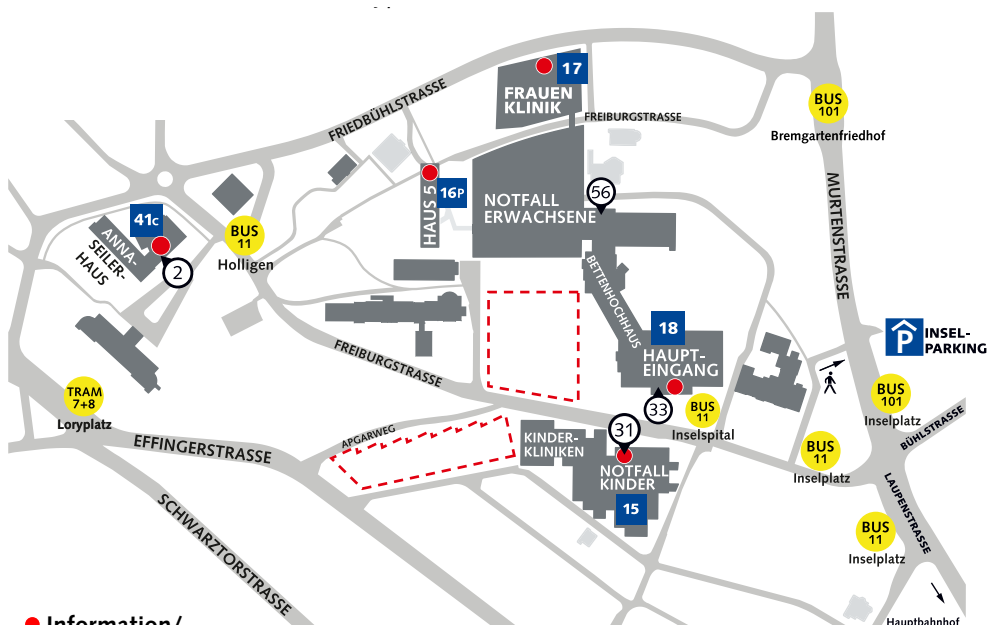
Holger Baumann
Vorsitzender Geschäftsleitung

* Der Lesbarkeit halber verzichten wir auf das Nennen beider Geschlechtsformen. Selbstverständlich sind, wo gegeben, stets beide angesprochen.

Anreise und Parkplätze

Für die Anreise mit öffentlichen Verkehrsmitteln (ÖV) benutzen Sie folgende Linien:

- Bus Linie 11: Haltestellen Inselplatz, Inselspital (Haupteingang BHH), Holligen (Anna-Seiler-Haus)
- Postauto Linie 101: Haltestelle Inselplatz, Bremgartenfriedhof (Frauenklinik)
- Tram Linie 7+8: Haltestelle Loryplatz



● Information/
Empfangsstelle

Bettenhochhaus Haupteingang
Freiburgstrasse 18, Eingang 33

Frauenklinik (Theodor-Kocher-Haus)
Friedbühlstrasse 17

Anna-Seiler-Haus
Freiburgstrasse 41c, Eingang 2

Haus 5
Freiburgstrasse 16P

INO/Notfall Erwachsene
Freiburgstrasse 16c, Eingang 56

Kinderkliniken
Freiburgstrasse 15, Eingang 31

Bushaltestellen Linie BUS 11

Tramhaltestellen Linien TRAM 7+8

Postautohaltestelle Linie BUS 101

Aktuelle Infos: www.insel.ch, Rubrik «Anreise».



Falls Sie mit dem Auto anreisen, können Sie im gebührenpflichtigen Insel-Parking, 800 Meter ab Autobahnausfahrt Nr. 35 «Bern-Forsthaus/Inselspital», parkieren. Die Parking-Gebühren finden Sie auf www.insel.ch, Rubrik «Anreise». Auf dem Spitalareal stehen keine Langzeitparkplätze zur Verfügung.

Für das Bringen oder Abholen von Patienten ist eine kleine Anzahl von Kurzzeitparkplätzen in der Nähe der Eingangsbereiche vorhanden. Bei einer Aufenthaltsdauer von mehr als einer Viertelstunde bitten wir Sie, Ihr Fahrzeug im Insel-Parking abzustellen.

Patienten-Onlineaufnahme

Unter www.insel.ch, Rubrik «Patienten und Besucher» können Sie die administrative Patientenaufnahme online durchführen. Die Onlineaufnahme ist immer möglich. Wir sind froh, wenn Sie dies mindestens 24 Stunden vor Eintritt tun, damit genug Zeit für die Bearbeitung bleibt. In der Regel können Sie am Eintrittstag direkt auf die Klinik/ Station eintreten.

Patientenaufnahme vor Ort am Eintrittstag

Falls Sie die Aufnahme vor Ort durchführen möchten, erwarten wir Sie an den Empfangsstellen des Bettenhochhauses bzw. des Haupteingangs, der Frauenklinik, des Anna-Seiler-Hauses oder der Kinderkliniken (siehe Plan Seite 4). Reservieren Sie ungefähr 30 Minuten für die Aufnahme vor Ort.

Kostendeckung

Kostendeckung für Patienten mit schweizerischer Krankenversicherung

Bitte klären Sie bei Ihrem Versicherer Vorbehalte, Ausschlüsse oder Karenzfristen Ihrer Kostendeckung und informieren uns über mögliche Einschränkungen vor dem Spitaleintritt. Das Inselhospital beantragt dementsprechend die Kostengutsprache direkt bei Ihrem Versicherer. Die durch Ihre Versicherung nicht gedeckten Kosten werden vollumfänglich an Sie weiterverrechnet, bei geplanten Behandlungen mit Vorkasse. Verlangen Sie dazu einen Kostenvoranschlag bei der behandelnden Klinik.

Vergessen Sie nicht, bei einem Unfall den Unfallversicherer und Ihren Arbeitgeber zu informieren. Liegt ein Geburtsgebrechen (GG) oder ein IV-erkanntes Krankheitsbild vor, so bringen Sie unbedingt die IV-Verfügung (-snummer) und/oder die GG-Nummer mit. Sie sind ausserdem gesetzlich verpflichtet bei jedem Leistungsbezug die nationale Versichertenkarte vorzuweisen.

Kostendeckung für Ausserkantonale Patientinnen und Patienten

Ihre Kosten für die allgemeine Abteilung sind gedeckt, wenn

- Sie im Raum Bern einen Notfall erleiden oder
- Sie über eine Spitalzusatzversicherung verfügen oder
- Ihr Wohnkanton (Kantonsarztamt) eine Kostengutsprache zum Referenztarif der Insel Gruppe AG erteilt hat.

Andernfalls informiert Sie das Stationssekretariat, wie Sie die Kosten als Privatperson übernehmen können (mit Kostenschätzung und Vorkasse).

Kostendeckung für alle Patienten ohne schweizerische Krankenversicherung

Das Patientenmanagement Insel International Center ist zuständig für alle Patienten die keine schweizerische Krankenversicherung haben oder über eine ausländische Zusatzversicherung verfügen. Das IIC kümmert sich auch um alle Diplomaten mit eidg. Legitimationsausweis, unabhängig davon wie sie versichert sind. Informationen zu den Dienstleistungen des Insel International Center finden Sie unter www.iic.insel.ch.

Zimmerkategorie/Versicherungs-kategorie

Sie erhalten nach Möglichkeit die Zimmerkategorie gemäss Ihrer Versicherungsdeckung oder Ihrem Wunsch. Wir bitten um Verständnis, wenn Engpässe eintreten. Ihre Versicherungs-kategorie gilt grundsätzlich für die Dauer der ganzen Hospitalisierung. Das Stationssekretariat informiert Sie über allfällige Möglichkeiten eines Wechsels der Zimmerkategorie («Upgrade») oder der Versicherungs-kategorie («Klassenwechsel»).





Patientensicherheit: Unsere Fragen an Sie!

Um Ihre Sicherheit während des Spitalaufenthaltes zu gewährleisten, haben wir am Inselspital unseren hohen Sicherheitsstandard weiter verbessert. So prüfen wir beispielsweise wiederholt die Angaben zu Ihrer Identität und geplanten Eingriffen oder Operationen, indem wir Sie nach Ihrer Identität oder auch nach den aktuell vorgesehenen Massnahmen befragen. Dieses Vorgehen anhand einer Sicherheitscheckliste ist anerkannt und auch von der Schweizer Stiftung für Patientensicherheit empfohlen.

Wir freuen uns über Ihr Mitwirken.



Rechte und Pflichten

Diese Wegleitung will Sie über Ihre wichtigsten Rechte und Pflichten informieren. Grundlage dafür bilden u.a. das Gesundheitsgesetz (GesG; BSG 811.01), die Patientenrechtsverordnung (PatV; BSG 811.011) und das Schweizerische Zivilgesetzbuch (ZGB; SR 210). Die Gesetzestexte können im Internet abgerufen werden: www.sta.be.ch/belex/d bzw. www.admin.ch/bundesrecht

Informationen zum Transplantationsgesetz des Bundes erhalten Sie unter: www.transplantinfo.ch.

Sie haben Rechte

Jede Massnahme zur Behandlung oder Diagnose bedarf Ihrer Zustimmung (Artikel 40 GesG). Bei Notfällen wird eine Zustimmung vermutet, wenn keine gegenteilige Meinungsäusserung bekannt ist (Artikel 40 Abs. 2 GesG und Art. 379 ZGB). Die Fachperson klärt Sie vor Durchführung der Massnahme über Ihren Gesundheitszustand, die Diagnose, die notwendigen Massnahmen, deren Modalitäten, Zweck, Vor- und Nachteile, Risiken, Kosten sowie mögliche Behandlungsalternativen auf (Aufklärung, Artikel 39 GesG).

Sie können für den Fall Ihrer eigenen Urteilsunfähigkeit anordnen, welche Behandlungsmassnahmen Sie in einer bestimmten Situation wünschen oder verweigern (Patientenverfügung, Artikel 370 ZGB). Patientenverfügungen sind nur gültig, wenn sie schriftlich verfasst und von Ihnen datiert und unterzeichnet sind.

Ein Muster für eine schriftliche Patientenverfügung können Sie kostenlos bei der Ombudsstelle des Inselspitals, Telefon 031 632 85 85, beziehen.

Bei Urteilsunfähigen ist die gesetzliche Vertretung gemäss den Vorschriften des neuen Erwachsenenschutzrechts beizuziehen (Artikel 377 f. ZGB). Die Urteilsfähigkeit muss im Einzelfall aufgrund der Umstände beurteilt werden. Soweit möglich wird auch eine urteilsunfähige Person in die Entscheidungsfindung einbezogen.

Ihre Behandlung wird in der Krankengeschichte dokumentiert. Diese Unterlagen werden während mindestens zehn Jahren aufbewahrt (Art. 6 PatV). Sie haben das Recht, diese Akten einzusehen, sich diese erläutern zu lassen und eine Kopie zu verlangen (Artikel 39a GesG).

Die Fachperson ist gegenüber Drittpersonen verpflichtet, über alles, was ihr Patienten im Zusammenhang mit der Behandlung mitteilen und was sie dabei wahrnimmt, Stillschweigen zu bewahren (Berufsgeheimnis, Schweigepflicht, Artikel 27 GesG).

Eine Entnahme von Gewebe und Organen (Artikel 8 Transplantationsgesetz) erfolgt nur, wenn:

- der Patient vor seinem Tod einer Entnahme zugestimmt hat oder nachweislich eine Person seines Vertrauens bestimmt hat, die der Entnahme zustimmt (die nächsten Angehörigen werden gefragt, ob eine solche Disposition getroffen wurde); oder
- eine Erklärung der verstorbenen Person fehlt und die nächsten Angehörigen einer Entnahme zustimmen (die Angehörigen haben bei ihrer Entscheidung den mutmasslichen Willen der verstorbenen Person zu beachten).
- Sind keine nächsten Angehörigen vorhanden oder erreichbar, so erfolgt keine Entnahme.

Eine Obduktion (Artikel 35 GesG) wird nur durchgeführt, wenn die verstorbene Person oder an ihrer Stelle die nächsten Angehörigen oder eine ihr nahe stehende Person ausdrücklich eingewilligt haben. Zur Sicherung der Diagnose kann jedoch ein Organ entnommen werden, wenn die verstorbene Person oder an ihrer Stelle die nächsten Angehörigen oder eine ihr nahe stehende Person nichts anderes verfügt haben. Vorbehalten bleiben zudem die Vorschriften des Strafverfahrens sowie besondere Anordnungen der zuständigen Stelle der Gesundheits- und Fürsorgedirektion zur Sicherung der Diagnose.

Sie haben aber auch Pflichten (Artikel 16 PatV)

Die Patientinnen und Patienten haben nach Möglichkeit zu einem erfolgreichen Verlauf der Behandlung beizutragen. Sie haben insbesondere:

- den zuständigen Fachpersonen die für die Behandlung erforderlichen Auskünfte über bereits erfolgte oder vorgesehene Massnahmen zu erteilen
- die Hausregeln zu befolgen
- auf Mitpatientinnen und Mitpatienten sowie das Personal Rücksicht zu nehmen
- zu einer klaren Verständigung mit dem Personal beizutragen



Umgang mit Aggression und Gewalt

Das Personal des Inseospitals wird in seinem Alltag immer wieder mit verschiedenen Formen von Gewalt konfrontiert, sei es von Patientinnen und Patienten, deren Angehörigen oder Besuchern. Gewalt am Arbeitsplatz hat nachweislich einen negativen Einfluss auf das physische und psychische Wohlbefinden der Berufstätigen, was sich letztlich negativ auf die Arbeitsmotivation und -qualität und damit auf die Behandlungsqualität der Patienten auswirken kann.

Das Inseospital duldet keine Aggression und Gewalt. Als Patient des Inseospitals haben Sie sich gegenüber anderen Personen, insbesondere gegenüber den Berufspersonen und Mitpatienten, respektvoll zu verhalten. Gleiches gilt für Ihre Begleitpersonen und Ihre Besucher.

Nicht geduldet werden:

- bedrohliche und/oder körperliche Angriffe jeder Art gegenüber dem am Spital tätigen Personal
- Gewaltanwendung gegenüber Sachen
- jede Art von verbalem und/oder körperlichem Verhalten, das bedrohend oder verletzend gegenüber Personen oder der Umgebung ist
- die Absicht, einer anderen Person mit physischer Kraft Schmerzen oder Verletzungen zuzufügen
- jedes unerwünschte, nicht erwiderte Verhalten sexueller Art sowie
- jede Form von rassistischem Verhalten.

Bedrohte Personen können intern unter Tel. 33 33 (extern: 031/632 33 33); Brand und Bedrohung, Hilfe anfordern. Das Inseospital behält sich vor, gegen Personen, die den oben genannten Verhaltensrichtlinien zuwider handeln, rechtliche Schritte einzuleiten.



Qualitätssicherung und Forschung

Das Inselspital hat den Auftrag, die Bevölkerung möglichst optimal zu behandeln und zu versorgen. Als Spital mit kantonalem Leistungsauftrag ist es in der Lage, zahlreiche ganz unterschiedliche und spezialisierte medizinische Leistungen rund um die Uhr zu erbringen. Das Inselspital Bern ist zudem auch Universitätsspital. Dies bedeutet, dass unsere medizinischen Leistungen laufend überprüft, modernisiert und verbessert werden, was wiederum Ihnen zugute kommt. Um diese Qualitätssicherungsmassnahmen zu ermöglichen und unsere Untersuchungs- und Behandlungsmassnahmen dem neuesten Stand des medizinischen Wissens anzupassen wird am Universitätsspital auch medizinische Forschung betrieben. Das so gewonnene Wissen dient zudem der Ausbildung junger Ärztinnen und Ärzte sowie der Weiterbildung unseres Personals.

Im Rahmen der Qualitätssicherung und Forschung sind wir möglicherweise auf Ihre Unterstützung angewiesen. Aus diesem Grund werden Sie eine Einwilligungserklärung für die biomedizinische Forschung und eine Informationsbroschüre dazu erhalten. Das Inselspital bittet Sie darin um Ihre Einwilligung, dass Ihr biologisches Material und/oder Ihre gesundheitsbezogenen Daten, die von Ihrer Behandlung stammen, für die biomedizinische Forschung genutzt werden dürfen. Die Auswertung dieser Daten erfolgt streng vertraulich und dient rein wissenschaftlichen Zielen. Ihre Einwilligung ist freiwillig und kann jederzeit ohne Angabe von Gründen widerrufen werden. Ihre diesbezüglich Entscheidung hat keinen Einfluss auf Ihre Betreuung in unserem Spital. Wir möchten Ihnen an dieser Stelle bestens danken, dass Sie die Ausbildung junger Ärztinnen und Ärzte sowie die der Pflege- und Therapieberufe unterstützen und mithelfen, eine optimale medizinische Versorgung sicherzustellen.



Pflege und ärztliche Betreuung

Das Pflegefachpersonal erklärt Ihnen bei der Aufnahme die Pflegefachmassnahmen sowie den Stationsbetrieb; die Ärztin oder der Arzt erläutert die Untersuchungen und Behandlungen. Fragen Sie jederzeit nach, auch mit notierten Fragen in der täglichen Visite.

Unser diplomiertes Personal bildet im Pflegefach sowie den medizin-technischen und -therapeutischen Berufen Nachwuchs aus. Unsere erfahrene Ärzteschaft beaufsichtigt die Praxisausbildung der fortgeschrittenen Medizinstudenten, welche unter professioneller Anleitung auch unsere Patienten untersuchen. Wir berücksichtigen dabei die physischen und psychischen Besonderheiten eines jeden Patienten. Vor jeder Untersuchung informiert der verantwortliche Arzt umfassend über den Ablauf.

Ihre Versicherung bezahlt nicht zwingend alle Medikamente und Behandlungen, welche wir als sinnvoll erachten. Sprechen Sie Ihren Arzt auf solche Nichtpflichtleistungen an, welche wir Ihnen direkt verrechnen müssen.

Im Rahmen unseres Forschungsauftrages führen wir Projekte durch, wenn die Ethikkommission dies bewilligt. Untersuchungen – und diesbezügliche Datenauswertungen – führen wir grundsätzlich nur mit dem Einverständnis der Patienten durch. Ärzte sind verpflichtet, ein detailliertes Aufklärungsgespräch mit den betroffenen Patienten zu führen.



Telefonieren, TV und Radio, Internet

Sie erhalten beim Eintritt eine persönliche Telefonnummer mitgeteilt. Damit tätigen Sie kostenpflichtige Anrufe vom Zimmer aus. Bitte lassen Sie sich auf diese Nummer anrufen. Die Versicherer übernehmen keine Telefonkosten.

- Hilfe beim Telefonieren: Fragen Sie die Telefonistin (Hörer abnehmen) oder Ihr Pflegefachpersonal.
- Telefonzeiten Zimmer: 07.00–22.00 Uhr (Einzelzimmer: durchgehend)
- Mobile Telefone: Beachten Sie unbedingt die Verbotszonen. Danke.
- Internetanschluss: Bitte verlangen Sie die Anleitung zum Wireless-Internet-Zugang beim Pflegefachpersonal.
- Radio/Fernsehen ist kostenlos. Sie finden die Bedienungsanleitung und den Kopfhörer in Ihrem Nachttisch.
- Hauptnummer Inselspital: 031 632 21 11
- Telefonatarife: Sie können diese über die Hauptnummer verlangen. Unser Administrativzuschlag pro Anruf ist moderat.

Patientengastronomie

Das gastronomische Wohl unserer Patienten und deren Begleitpersonen liegt uns sehr am Herzen. Unser ganzes Angebot besticht durch schmackhafte, gesunde und ausgewogene Mahlzeiten, welche Ihnen unser Küchenteam täglich frisch und mit viel Engagement zubereitet.

Das Pflegepersonal und die Gastronomie-Assistentinnen werden Sie beim Zusammenstellen Ihrer Mahlzeiten unterstützen und Ihre Wünsche entgegennehmen.

Das Team der Ernährungsberatung unterstützt Sie gerne bei Fragen zur Ernährung im Spital und zur Ernährung zu Hause. Wenn Sie eine Ernährungsberatung wünschen, besprechen Sie dies mit Ihrem zuständigen Arzt.

Wenn Sie ein spezielles Mahlzeitenangebot benötigen (Kosher, Vegan, Allergiker, etc.) melden Sie sich vor Eintritt bei der Patientengastronomie. Tel. 031 632 82 38

Rauchfreies InseleSpital

Das InseleSpital ist ein rauchfreies Spital. Rauchen ist im Freien nur erlaubt, wo gekennzeichnete Abfallkübel installiert sind. Entsorgen Sie Raucherwaren bitte ausschliesslich in den dort angebrachten Aschenbechern.

Restaurants

Die InseleGastronomie heisst Sie herzlich willkommen.
Folgende Restaurants freuen sich auf Ihren Besuch:



CENTRO
Café + Shop beim
Haupteingang

in der Eingangshalle des Bettenhochhauses, Geschoss A

Montag bis Freitag 07.00–20.00 Uhr
Samstag und Sonntag 09.30–17.30 Uhr



PANORAMA
Restaurant im
Bettenhochhaus

im Bettenhochhaus, Geschoss S1, mit Dachterrasse und schöner
Aussicht auf Stadt und Alpen

Montag bis Freitag 08.30–17.30 Uhr
Samstag und Sonntag geschlossen



GIARDINO
Restaurant im
Anna Seiler-Haus

Eingangshalle Anna-Seiler-Haus

Montag bis Freitag 07.45–17.00 Uhr
Samstag und Sonntag 11.00–16.00 Uhr



STELLA
Restaurant im
Wirtschaftsgebäude

im Wirtschaftsgebäude, Geschoss G

Montag bis Freitag 06.40–14.00 Uhr
Samstag und Sonntag 07.30–14.00 Uhr



SOLE
Restaurant in der
Kinderklinik

in der Kinderklinik, Untergeschoss U2

Montag bis Freitag
Samstag und Sonntag

07.30–16.00 Uhr
geschlossen



FIORI
Cafeteria / Snackeria im
Theodor-Kocher-Haus

im Theodor-Kocher-Haus

Montag bis Freitag
Samstag und Sonntag

07.15–18.00 Uhr
11.00–16.00 Uhr



LUNA
Restaurant im
Operationstrakt

im Bettenhochhaus, Geschoss F

Montag bis Freitag
Samstag und Sonntag

14.00–02.00 Uhr
14.00–02.00 Uhr

Die Öffnungszeiten der Restaurants können an allgemeinen Feiertagen von den oben stehenden Angaben abweichen. Zudem stehen auf dem Inselspitalareal Automaten mit Getränken und Snacks zur Verfügung.



Besuche

Ihre Besucher sind bei uns herzlich willkommen. Beim ersten Besuch melden sich Besucher mit Vorteil an der jeweiligen Informationsstelle. Wir möchten Sie darauf aufmerksam machen, dass Pflege und Therapien Vorrang haben. Bitte haben Sie Verständnis, wenn Ihr Besuch einmal warten muss.

Wir bitten Sie, die Besucherzahl in den Zimmern mit Rücksicht auf Ihre Mitpatienten zu beschränken. Bei zahlreichen Gästen eignen sich unsere Restaurants und Cafés besser für ein Treffen als Ihr Patientenzimmer.

Besuchszeiten

Mehrbettzimmer	13.00–20.00 Uhr
Einzelzimmer	10.00–21.00 Uhr
Frauenklinik Gynäkologie	10.00–21.00 Uhr
Frauenklinik Geburtshilfe	13.00–20.00 Uhr

Eltern von Patienten der Kinderkliniken dürfen rund um die Uhr bei Ihren Kindern bleiben.

Intensiv- und Überwachungsstationen

Zutritt haben nur die nächsten Angehörigen. Die Zeiten können mit dem Pflegefachpersonal persönlich vereinbart werden. Bitte bringen Sie aus Hygiene- und Platzgründen auf die Intensiv- und Überwachungsstationen keine Blumen mit.



Besucher-Kinderhort

Montag bis Freitag

13.30–16.30 Uhr, Geschoss A, Bettenhochhaus
(ab Frühjahr 2017)

Freiwillige betreuen gesunde Kinder von Besuchern und Patienten. Der Besuch ist kostenlos, eine Voranmeldung ist nicht nötig.

Übernachtungen Angehörige

Aktuelle Informationen zu Übernachtungsmöglichkeiten siehe:

www.insel.ch, Rubrik «Patienten und Besucher»/«Besucher und Angehörige»

Mitbringen von Hunden

Nach Möglichkeit lassen Ihre Besucher ihren Hund zu Hause. Sollte dies einmal nicht möglich sein, kann er für kurze Zeit an einem der speziell gekennzeichneten Liegeplätze am Haupteingang des Bettenhochhauses und dem Eingang der Kinderklinik angebunden werden.

Freiwillige und Mobiler Kiosk

Sie begegnen den Freiwilligen des Inselspitals an vielen Orten: Unter anderem beim Patientenbegleitedienst im Bettenhochhaus A, im Besucher-Kinderhort (siehe Kapitel «Besuche») und immer mittwochs im Bettenhochhaus mit dem «Insel-Lädeli» (Snacks/Zeitschriften/Artikel der Körperpflege).

Sozial- und Austrittsberatung

Wir beraten Sie mit voller Diskretion und in Koordination mit Ihrem Behandlungsteam in organisatorischen, finanziellen und sozialrechtlichen Fragen rund um Ihren Spitalaufenthalt und Ihre allfällige Überweisung in nachgelagerte Institutionen. Dazu gehören Themen wie Haushalthilfe/Entlastung, Rehabilitation, Kur, Heimanmeldung, (Wieder-)Eingliederung etc.

Wenden Sie sich an das Pflegefachpersonal oder direkt an:
Telefon 031 632 87 00

Sozialberatung der Frauen- und Kinderkliniken:
Telefon 031 632 91 71

Postzustellung

Die Postzustellung an die Kliniken erfolgt täglich. Das Pflegefachpersonal wird Ihnen Ihre Post ins Zimmer bringen. Bitte teilen Sie Ihren Angehörigen Ihre Anschrift mit:

Inselspital
Klinik/Abteilung ...
Vorname/Name
Stockwerk ...
3010 Bern

Falls Sie Post versenden möchten, können Sie diese in einem der Briefkästen auf jeder Etage einwerfen oder dem Pflegefachpersonal geben. Vergessen Sie bitte nicht, Ihre Post zu frankieren und mit Ihrem Absender zu versehen.



Geldautomaten

Im Eingangsbereich Bettenhochhaus sind rund um die Uhr ein Postomat der Schweizerischen Post und ein Bancomat der Berner Kantonalbank in Betrieb.

Shop beim Haupteingang/Blumen/Coiffeur

Im Eingangsbereich Bettenhochhaus finden Sie folgende Geschäfte:

Shop & Take-away Centro Snacks zum Mitnehmen und Produkte des täglichen Bedarfs

Blumeninsel (Telefon 031 382 35 15)

Coiffeur (Telefon 031 632 26 21 oder 031 381 23 03)

Bitte sprechen Sie Ihren Termin mit dem Pflegefachpersonal ab. Falls ein Besuch beim Coiffeur nicht möglich ist, werden Sie auf Wunsch und Voranmeldung im Zimmer bedient.

Die Öffnungszeiten sind unter www.insel.ch, Rubrik «Patienten und Besucher»/«Beratungen und Dienstleistungen» aufgeführt.



Patienten-Ombudsstelle

Es empfiehlt sich, Probleme möglichst sofort bei den Direktbetroffenen anzusprechen. Bei der Suche nach Lösungen und zur Bearbeitung von Beschwerden sowie für spitalbezogene Beratungen, steht Ihnen ausserdem gerne unsere interne Ombudsstelle professionell und unentgeltlich zur Verfügung. Zögern Sie nicht, mit ihr Kontakt aufzunehmen.

Telefon 031 632 85 85
Telefax 031 632 85 86

E-Mail: ombudsstelle@insel.ch
Inselspital, Patienten-Ombudsstelle, 3010 Bern

Ethikstelle

Wissen Sie nicht, wie Sie entscheiden sollen? Wird Ihre Entscheidung nicht ernst genommen? Müssen Sie stellvertretend entscheiden und sind unsicher?

In persönlich und ethisch schwierigen Situationen steht Ihnen die Ethikstelle unentgeltlich zur Verfügung. Sie ist unabhängig und trägt der ethischen Vielfalt Rechnung. Zusammen mit allen Beteiligten versucht sie, zu sach- und menschengerechten Entscheidungen beizutragen.

Telefon 031 632 19 56 oder 031 632 21 11

Seelsorge

Ein Spitalaufenthalt unterbricht den gewohnten Alltag. Vielleicht werden Fragen wichtig, für die Sie bisher wenig Zeit hatten, vielleicht löst die Krankheit Ängste aus, vielleicht fühlen Sie sich in Ihrer Situation alleine, vielleicht ist die Zeit im Spital eine Zeit, um sich neu zu orientieren.

Die Seelsorgerinnen und Seelsorger des Inselspitals bieten Ihnen an, mit Ihnen oder auch mit Ihren Angehörigen ein Stück Weg zu gehen – im Gespräch, im Dasein, in Gebet und Ritual. Sie tun dies in Achtung vor Ihrer weltanschaulichen und religiösen Überzeugung.

Sie und Ihre Angehörigen erreichen die Seelsorge, indem Sie der Pflegefachperson, dem Arzt oder der Ärztin mitteilen, dass Sie Kontakt mit der Seelsorge wünschen, oder sich über die Telefonzentrale des Inselspitals 031 632 21 11 mit dem Pikettdienst der Seelsorge verbinden lassen.

Gottesdienste und zwischenHalt

Das Seelsorgeteam des Inselspitals bietet am Mittwoch, 13.00 bis 13.30 Uhr ein vielfältiges Gottesdienstprogramm an:

- Jeweils am 1. Mittwoch im Monat findet in der katholischen Kapelle eine Eucharistiefeier statt.
- Am 2. und 4. Mittwoch im Monat feiern wir in einer der Kapellen ökumenische Gottesdienste.
- Am 3. (und 5.) Mittwoch im Monat sind Sie zum zwischenHalt – eine kurze Feier im Raum der Stille – eingeladen.

In den Zimmern kann via Radio-Kanal 29 die Übertragung der Gottesdienste (ausser zwischenHalt) mitgehört werden.

Kapellen und Räume der Stille

Die reformierte und die katholische Kapelle befinden sich im nördlichen Teil des Insel-spital-Areals. Sie sind den ganzen Tag offen. Die katholische Kapelle ist auch nachts vom Bettenhochhaus, Geschoss B, erreichbar. Bitte beachten Sie die Wegweiser. Die Wege zu Fuss oder im Rollstuhl sind separat signalisiert.

In der Kinderklinik (A 227) und im Anna-Seiler-Haus (EG 0) besteht auf dem Eingangsgeschoss je ein interreligiöser Raum der Stille. Diese sind Tag und Nacht offen und laden zum ungestörten Innehalten, Beten und Meditieren ein.



Austrittsvorbereitung

Ihr Arzt bestimmt mit Ihnen den Zeitpunkt des Austritts, eine mögliche Nachbehandlung und Therapiemassnahmen.

- Notieren Sie vor dem Gespräch offene Fragen und lassen Sie sich die besprochenen Rezepturen verschreiben,
- Informieren und organisieren Sie Ihre Angehörigen bzw. einen Abholdienst,
- Melden Sie sich beim Pflegefachpersonal ab.

Abrechnung/Unterstützungsfonds

Wir verrechnen die Leistungen, welche wir für Patienten mit Schweizer Sozialversicherung erbringen, direkt an die Versicherer. Falls Sie eine Rechnungskopie wünschen, melden Sie sich bitte bei Ihrer Patientenaufnahme. Für Leistungen, welche nicht unter die Versicherungsdeckung fallen, erstellen wir Ihnen eine separate Rechnung. Die Telefonnummer für Rechnungsauskünfte finden Sie am Schluss dieser Wegleitung.

Das Inselspital erfüllt die ihm vom Kanton Bern übertragene Aufgabe als Zentrums- und Universitätsspital. Von grosser Bedeutung sind die zahlreichen Vergabungen, die das Inselspital immer wieder entgegennehmen darf. Diese tragen auch dazu bei, dass das Inselspital seinen seit 1354 unveränderten Stiftungszweck weiterhin erfüllen kann. Auch führt das Inselspital diverse Fonds mit besonderer Zweckbindung, beispielsweise für die Unterstützung unbemittelter Patienten oder zur Förderung wissenschaftlicher Arbeiten. Wir sind für jeden Beitrag dankbar. Gerne erteilen wir Ihnen unter Telefon 031 632 38 60 Auskünfte.



Das Inselspital – Auftrag

Das Inselspital ist das Universitätsspital des Kantons Bern und übernimmt wichtige öffentliche Aufträge des Kantons. Es wird wirtschaftlich geführt und hat relativ grosse unternehmerische Freiheiten. Diese Autonomie wird durch den Inselvertrag zwischen dem Kanton Bern und der Inselspital-Stiftung und den jährlichen Leistungsvertrag eingeschränkt. Der Kanton Bern beauftragt das Inselspital mit der hoch spezialisierten medizinischen Versorgung der Bevölkerung und mit Leistungen in Lehre und Forschung zu Gunsten der Universität Bern. Er übergibt ihm wichtige Aufgaben in der Aus-, Weiter- und Fortbildung der Gesundheitsberufe. Dafür übernimmt er auch zu einem Teil die Finanzierung des Inselspitals mit öffentlichen Geldern.



Ihre Meinung ist uns wichtig!

Ihre Meinung hilft, Verbesserungen anzubringen oder Gutes zu bewahren. Verlangen Sie auf Ihrer Abteilung das dafür vorgesehene Formular.

Im Rahmen der inselspitalweiten Qualitätsentwicklung führen wir zusammen mit anderen Spitälern Qualitätsmessungen durch. Sie werden evtl. im Verlaufe Ihres Spitalaufenthaltes oder nach Spitalaustritt durch eine gezielte, streng vertrauliche Patientenzufriedenheitsbefragung an diesen Messungen beteiligt. Selbstverständlich ist Ihre Teilnahme freiwillig. Sollten Sie daran nicht interessiert sein, entstehen Ihnen dadurch keinerlei Nachteile.

Ergebnisse aus den Befragungen helfen uns, Ihre Bedürfnisse und Erfahrungen zu verstehen und die Qualität unserer Arbeit zu verbessern.

Wir danken für Ihre wertvolle Mitarbeit.



Wichtige Telefonnummern im Inselspital

Telefonzentrale	031 632 21 11
Patientenmanagement/-aufnahme/Hauptinformation BHH	031 632 28 12
Patientenmanagement/-aufnahme/-info Kinderkliniken	031 632 91 21
Patientenmanagement/Empfang Frauenklinik	031 632 10 10
Patientenmanagement Ausserkantonale Patienten	031 632 08 44
Patientenmanagement Insel International Center	031 632 44 33
Rechnungsauskünfte	031 632 28 43
Kasse	031 632 28 04
Fundbüro	031 632 66 66
Patienten-Ombudsstelle	031 632 85 85
Diebstahlmeldungen	031 632 83 33

Bitte reichen Sie allfällige Schadenmeldungen bei Ihrer Klinik ein.



Gesundheitsförderndes Krankenhaus
Mitglied des Schweizerischen Netzwerkes,
ein Netzwerk der Weltgesundheitsorganisation (WHO)

Vorbereitung Ihres Aufenthalts: Ihre Checkliste

Vor dem Spitaleintritt erledigen:

- Informieren Sie eine Kontaktperson über Ihren Aufenthalt.
- Lassen Sie die Poststelle Ihre Post zurückhalten oder nachsenden.
- Bestellen Sie Ihre Zeitung ab oder lassen Sie sich diese vom Verlag nachsenden.
- Lassen Sie sich von Ihrer Versicherung die Übernahme aller Kosten Ihres Aufenthalts bestätigen.
- Führen sie auf www.insel.ch die Onlineaufnahme durch oder senden Sie uns das Formular «Wir schenken Ihnen Zeit» ausgefüllt zurück

Für die Patientenaufnahme mitbringen:

- Versichertenkarte/Krankenversicherungsausweis/Police Ihrer Zusatzversicherung
- Ausweis (Pass/ID/Aufenthaltsbewilligung)
- Terminvereinbarung/Einladung der Klinik
- Wenn vorhanden: gültige IV-Verfügung oder Unfallschein

Für die Behandlung mitbringen:

- Medikamentenplan und Ihre Medikamente (ausreichend)
- Ausweise: Impfungen, Allergien, Blutverdünnung, Herzschrittmacher etc.
- Ihre Patientenverfügung(en)
- Weitere medizinische Unterlagen (Arztberichte, Befunde, Röntgenbilder, EKG etc.)
- Ernährungs- und Diätplan
- Gehhilfen oder vergleichbare Hilfsmittel

Für Sie persönlich mitbringen:

- Pyjama, Bademantel/Trainingsanzug, Unterwäsche
- Haus-/Turnschuhe mit gutem Halt
- Artikel der Körperpflege
- Ihre Agenda/Telefon- und Adressdaten
- Taschengeld oder Bankkarte für Kleinauslagen im Spital

Haftungsbeschränkung bei Wertgegenständen:

Das Inselspital lehnt die Haftung bei Verlust, Diebstahl oder Beschädigung von nicht deponiertem Bargeld oder Wertgegenständen ab. Bringen Sie bitte nur wenig Bargeld und keinen Schmuck etc. mit. Depotstellen im Ausnahmefall sind: Hauptkasse beim Haupteingang Bettenhochhaus und der Infoschalter im Anna-Seiler Haus (nur Bargeld).

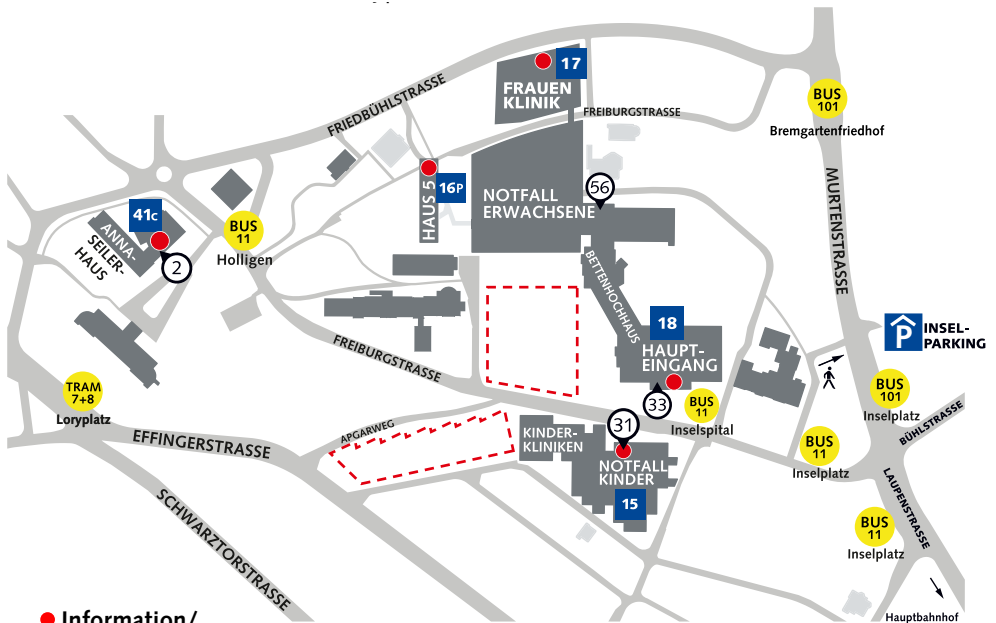
Öffnungszeiten Hauptkasse beim Haupteingang (Eingang 33, BHH, A 108):

Montag bis Freitag: 08.00 – 11.00 Uhr und 13.00 – 16.00 Uhr.

Anreise und Parkplätze

Für die Anreise mit öffentlichen Verkehrsmitteln (ÖV) benutzen Sie folgende Linien:

- Bus Linie 11: Haltestellen Inselplatz, Inselspital (Haupteingang BHH), Holligen (Anna-Seiler-Haus)
- Postauto Linie 101: Haltestelle Inselplatz, Bremgartenfriedhof (Frauenklinik)
- Tram Linie 7+8: Haltestelle Loryplatz



● Information/
Empfangsstelle

Bettenhochhaus Haupteingang
Freiburgstrasse **18**, Eingang **33**

Frauenklinik (Theodor-Kocher-Haus)
Friedbühlstrasse **17**

Anna-Seiler-Haus
Freiburgstrasse **41c**, Eingang **2**

Haus 5
Freiburgstrasse **16P**

INO/Notfall Erwachsene
Freiburgstrasse **16c**, Eingang **56**

Kinderkliniken
Freiburgstrasse **15**, Eingang **31**

Bushaltestellen Linie **BUS 11**

Tramhaltestellen Linien **TRAM 7+8**

Postautohaltestelle Linie **BUS 101**

Aktuelle Infos: www.insel.ch, Rubrik «Anreise».

Inselspital
Universitätsspital Bern
CH-3010 Bern
Tel. +41 (0)31 632 21 11
www.insel.ch

