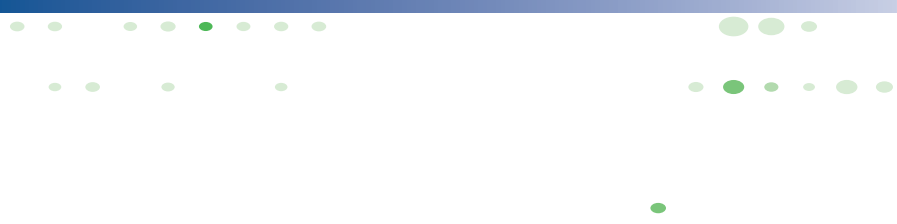


Herzlich willkommen



Erlenbach • Wegleitung für Patientinnen und Patienten



Herzlich willkommen	3
Allgemeine Informationen	4
Der Eintritt	7
Die Wahl des Zimmers	9
Der Aufenthalt	10
Ihre Rechte und Pflichten	18
Der Austritt	22

Herzlich willkommen

*Personenbezeichnungen
beziehen sich immer
auf beide Geschlechter.*

In der Spital STS AG Erlenbach werden Patienten aufgenommen, die die Spital-Infrastruktur mit speziellen Einrichtungen nicht mehr benötigen, aber weiterhin für eine bestimmte Zeit komplexer pflegerischer Betreuung und Therapien zur Wiedererlangung Ihrer Selbständigkeit bedürfen, die nicht durch die Spitex-Dienste gewährleistet sind.

Ziel des Aufenthaltes in der Postakut-Pflege ist es, wieder in die gewohnte Umgebung zurückkehren zu können und – falls dies nicht möglich ist – mit Ihnen und Ihren Angehörigen zusammen das weitere Vorgehen zu planen.

Diese Begleitung soll Ihnen helfen, sich in unserer Klinik zurechtzufinden und Ihnen die notwendigen Informationen zum Klinikaufenthalt vermitteln.

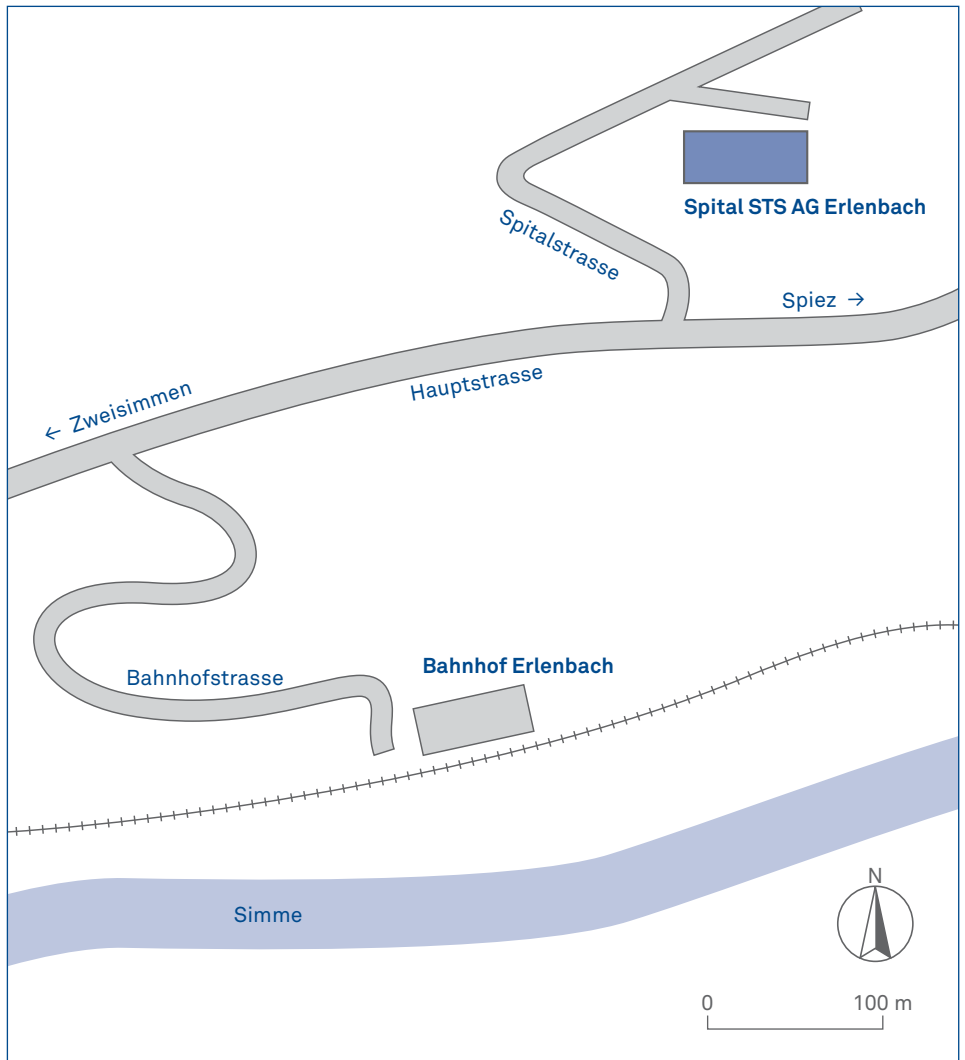
Wir wünschen Ihnen einen möglichst angenehmen Aufenthalt und gute Genesung.

Ihr Team der Spital STS AG Erlenbach

Allgemeine Informationen

- Öffentliche Verkehrsmittel** Mit dem Zug bis Haltestelle Erlenbach; zu Fuss zirka zehn Minuten zur Klinik ab Bahnstation. Es ist ein Abholdienst von der Bahnstation organisiert, bitte über die Telefonnummer 033 681 88 88 anfordern; es freut uns, Sie abholen zu dürfen!
Abholdienst von Montag bis Freitag, 8.00–17.00 Uhr
Parkplätze für Besucher sind bei der Klinik vorhanden.
- Orientierung** Die Beschilderung am Eingang und auf den Stockwerken der Klinik weist Ihnen den (richtigen) Weg zu den verschiedenen Abteilungen. Auch die Mitarbeiterinnen am Empfang oder das zuständige Pflegefachpersonal geben Ihnen gerne weitere Auskünfte.
- Öffnungszeiten des Haupteingangs** Montag bis Sonntag, 6.30–22.00 Uhr
Übrige Zeiten: Klingel beim Haupteingang

Situationsplan





Der Eintritt

Aufnahme Ihre Bezugsperson, respektive die in der Spital STS AG Erlenbach für Eintritte verantwortliche Person, teilt Ihnen das genaue Eintritts- oder Übertrittsdatum mit. Nach Ankunft in der Spital STS AG Erlenbach bitten wir Sie, sich beim Empfang zu melden zur Aufnahme der notwendigen Patientendaten.

Was können Sie mitbringen? Unsere räumlichen Möglichkeiten sind begrenzt. Wir sind Ihnen dankbar, wenn Sie nur das Nötigste für Ihren Klinikaufenthalt mitnehmen: Toilettenartikel, Unterwäsche, Pyjama oder Nachthemd, Morgenrock oder Trainer, Hausschuhe und gutes Schuhwerk, evtl. Turnschuhe, Socken, eigene Hilfsmittel wie Brille, Hörgeräte und allenfalls eigene Gehhilfen oder den Rollstuhl. Bei uns dürfen/sollen Patienten vorwiegend normale Alltagskleidung tragen und nicht nur Pyjama und Trainer, darum pflegeleichte Alltagskleidung wie Hosen, Pulli, T-Shirt usw. mitnehmen. Bringen Sie bitte auch die von Ihnen regelmässig eingenommenen Medikamente mit und, falls vorhanden, die Medikamentendosierungskarte, den Allergiepass, die Antikoagulationskarte und das Blutzuckerkontrollbüchlein.

Wertsachen/Bargeld Nehmen Sie nach Möglichkeit keine Wertsachen und nur wenig Bargeld mit. Für den Verlust von Wertsachen jeglicher Art übernimmt die Klinik keine Haftung. In Ausnahmefällen können Sie Wertsachen zur sicheren Verwahrung abgeben. Melden Sie sich dazu am Empfang. Öffnungszeiten: Montag bis Freitag, 8.00 – 17.00 Uhr

Parkplätze Gratis-Parkplätze für Besucher sind vorhanden.



Die Wahl des Zimmers

Die Spital STS AG Erlenbach offeriert Ihnen für den stationären Aufenthalt folgende Möglichkeiten:

- 3er-Zimmer (allgemein)
- 2er-Zimmer (halbprivat)
- 1er-Zimmer (privat)

Wir sind bestrebt, Ihnen das Zimmer entsprechend Ihrer Versicherungsklasse oder auch entsprechend Ihrem Wunsch zu ermöglichen, bitten Sie aber um Verständnis, falls dies nicht möglich ist!

Es besteht die Möglichkeit, dass in bestimmten Situationen die Angehörigen in der Spital STS AG Erlenbach übernachten können.

Der Aufenthalt

Es ist uns ein grosses Anliegen, Ihren Aufenthalt so angenehm wie möglich zu gestalten. Ihre Betreuung wird durch ein Team von Ärzten, Pflegefachleuten, Lernenden, Pflegeassistenten und Pflegehilfen rund um die Uhr sichergestellt. Auf den Namensschildern der Mitarbeitenden ist auch deren Funktion vermerkt.

Allen Mitarbeitenden ist es wichtig, dass Sie sich bei uns wohl fühlen.

Pflege, Betreuung und Austrittsvorbereitungen

Das Pflege-, Physiotherapie- und Ärzte-Team unterstützt Sie bei der Wiedererlangung der Selbständigkeit in den alltäglichen Aktivitäten, die für eine Rückkehr in eine gewohnte häusliche Umgebung erforderlich sind (z. B. Körperpflege, Treppensteigen, Ernährung, Medikamenteneinnahme, Wundbehandlung und andere weiterführende therapeutische Massnahmen).

Zur Steigerung Ihres Wohlbefindens bieten wir Ihnen nach Wunsch Wickel, Kompressen, Bäder und Aromatherapien an. Wir (d. h. das Pflegefachpersonal, der Coach und die Ärzte) suchen gemeinsam mit Ihnen nach gezielten Lösungen in den Bereichen, in denen Sie auch nach dem Aufenthalt in unserer Klinik noch Unterstützung benötigen werden und organisieren z. B. Spitex, Haushalthilfe, Mahlzeitendienst, Telealarm usw. Wir beraten und unterstützen Sie bei Unsicherheiten und Befürchtungen bezüglich Ihrer Zukunftsgestaltung. Bei Versicherungsfragen oder beim Planen von Anschlusslösungen nach dem Klinikaufenthalt steht Ihnen eine spezialisierte Fachperson (Coach) zur Verfügung.

Physiotherapie Das Physiotherapie-Team begleitet Sie auf dem Weg zur Genesung und orientiert sich bei der Behandlung an Ihren Beschwerden und Funktions- bzw. Aktivitätseinschränkungen. Voraussetzungen dafür sind eine gezielte Befundaufnahme, ein gemeinsam definiertes Therapieziel sowie eine fortwährende Überprüfung der Behandlungsmassnahmen. Zu unserer Infrastruktur gehören ein Ambulatorium mit Einzelbehandlungsplätzen, ein Therapiebad sowie eine Medizinische Trainingstherapie (MTT). Während Ihres Aufenthaltes haben Sie in unserer MTT unter dem Motto «fit für hei» die Möglichkeit, ein auf Sie abgestimmtes, dem Wundheilungsprozess entsprechendes Koordinations-, Kräftigungs- und Ausdauertraining zu absolvieren. Das geschieht in Absprache mit den Ärzten und der zuständigen Physiotherapeutin.

Arztvisite Die Arztvisite findet zwei Mal pro Woche und beim Eintritt und Austritt statt. Das Ärzteteam ist zusammengesetzt durch einen während der Werkzeuge von 8.00 – 17.00 Uhr anwesenden Assistenzarzt, einen während spezieller Zeiten anwesenden internistischen Oberarzt und einem leitenden Arzt mit chirurgischer Spezialausbildung. Es findet wöchentlich eine interdisziplinäre Klinikvisite statt, an der Sie über den Krankheits-, bzw. Heilungsverlauf, die geplanten Untersuchungen, die Untersuchungsergebnisse und die Diagnosen vollumfänglich informiert werden und das weitere Vorgehen mit Ihnen besprochen wird. Nachts und an Feiertagen sowie an Wochenenden ist ein Pikettdienst in Zusammenarbeit mit den Ärzten der Spital STS AG Thun organisiert. Zusätzlich können jederzeit Spezialärzte der Spital STS AG Thun beigezogen werden.



Eigene Medikamente Von zu Hause mitgebrachte eigene Medikamente sollten Sie nur in Absprache mit den Ärzten und nach Information des zuständigen Pflegefachpersonals einnehmen.

Mahlzeiten Unsere Klinik verfügt über ein vielseitiges Verpflegungsangebot. Die Küche bietet Ihnen abwechslungsreiche und reichhaltige Mahlzeiten an, achtet auf gesunde Ernährung und verwendet möglichst einheimische Produkte. Für spezielle Diäten steht uns ein Diätkoch zur Verfügung, Patienten können bei Bedarf auch eine Ernährungsberatung beanspruchen. Falls Sie keine spezielle Diät verordnet bekommen, können Sie anstelle des Tagesmenüs Ihre Speisen mit Hilfe der Menükarte zusammenstellen. Ihre Besucher haben die Möglichkeit, zusammen mit Ihren Angehörigen zu essen. Das Menu kann beim Pflegefachpersonal bestellt und beim Empfang bezahlt werden. Auch steht das Personalrestaurant den Besuchern während der Öffnungszeiten von 9.00–10.00 Uhr und von 11.30–12.30 Uhr zur Verfügung.

Besuchszeiten Ihre Angehörigen, Freunde und Bekannten sind uns willkommen. Wir freuen uns, wenn sie zu Ihrem Wohlbefinden beitragen. Die täglichen Besuchszeiten dauern auf den Abteilungen von 11.00–20.00 Uhr. Während der Behandlung bitten wir Ihren Besuch, vor dem Zimmer zu warten. Bitte nehmen Sie während der Besuchszeiten in Mehrbettzimmern auf die Bedürfnisse Ihrer Mitpatientinnen und -patienten Rücksicht. Auf Ihren Wunsch können die Besuchsmöglichkeiten, soweit dies aus ärztlicher, pflegerischer und betrieblicher Hinsicht erforderlich und möglich ist, auch eingeschränkt, aufgehoben oder erweitert werden.

Auskunft für Angehörige Unsere Ärzte und das Pflegefachpersonal sind gerne bereit, auch Ihre Angehörigen über Ihren Gesundheitszustand zu informieren. Solche Gespräche setzen jedoch Ihr Einverständnis voraus und finden, wenn immer möglich, gemeinsam mit Ihnen statt. Bitte bestimmen Sie innerhalb Ihrer Familie eine Person als Hauptansprechpartner, welche die von uns übermittelten Informationen im Familienkreis weiterleitet. Gesprächstermine vereinbaren Sie am besten mit der zuständigen Pflegefachperson.

Telefon In Ihrem Zimmer steht Ihnen ein Telefon zur Verfügung. Die Bedienung wird Ihnen durch das Pflegepersonal erklärt. Beim Eintritt erhalten Sie eine Karte, mit der Sie direkte Gespräche mit Teilnehmern ausserhalb der Klinik führen können. Sie können direkt angerufen werden, wenn der Anrufer die Nummer Ihrer Telefonkarte wählt. Die zentral registrierten Taxen müssen beim Klinikaustritt bei der Kartenrückgabe am Empfang beglichen werden.

Post Die Post wird täglich verteilt. Haben Sie Post zum Versand, wird diese von unserem Personal weitergeleitet, oder Sie können sie selbst in den Briefkasten vor dem Haupteingang werfen. Briefmarken können am Empfang gekauft werden.

Radio/Fernsehen In jedem Patientenzimmer steht ein Radio mit Kopfhörer zur Verfügung. In den Aufenthaltsräumen befindet sich ein Fernsehapparat. Auf Wunsch stellen wir Privat- und Halbprivatpatienten einen Fernsehapparat ins Zimmer.

- Bücherausleih** Sie haben die Möglichkeit, Bücher auszuleihen. Bitte informieren Sie sich diesbezüglich beim zuständigen Pflegepersonal.
- Alkoholische Getränke** Alkohol verändert oder beeinträchtigt die Wirkung vieler Medikamente. Der Konsum alkoholischer Getränke ist nur mit dem Einverständnis Ihrer Ärzte erlaubt.
- Das Spital STS AG Erlenbach ist eine rauchfreie Zone** Rauchen ist nur draussen (Innenhof) erlaubt. Wir weisen Sie darauf hin, dass es aufgrund feuerpolizeilicher Auflagen nicht erlaubt ist, auf den Balkonen oder in anderen Räumen zu rauchen.
- Austritts-Planung** Ihr zuständiger Coach oder Ihre Pflegefachperson übernimmt die Austrittsplanung und organisiert für Sie bei Bedarf die Spitex, den Mahlzeitendienst oder unterstützt Sie bei der Suche nach einem Pflegeplatz.
- Spitalseelsorge** Wenn Sie ein Gespräch mit einem Seelsorger wünschen, teilen Sie dies bitte dem Pflegepersonal mit. Über Gottesdienste und andere Anlässe werden Sie auf Wunsch informiert.
- Ausgang** Aus versicherungstechnischen und rechtlichen Gründen dürfen Sie die Klinik nur mit der ausdrücklichen Erlaubnis Ihrer behandelnden Ärzte oder des Pflegepersonals verlassen. Bevor Sie die Station verlassen, melden Sie sich bitte im Stationsbüro ab. Für eine angemessene Bekleidung ausserhalb Ihres Zimmers sind wir Ihnen dankbar (Morgenrock oder Trainingsanzug).

- Cafeteria** Am Nachmittag steht Ihnen und Ihren Besuchern das Tea Room des angrenzenden Altersheims Lindenmatte zur Verfügung. Es werden Getränke, verschiedene kalte Snacks, Patisserie sowie Süßigkeiten angeboten. Öffnungszeiten: 13.30–16.30 Uhr.
Ausserhalb der Öffnungszeiten können Sie sich am Getränke- und Snack-Automaten in der Eingangshalle bedienen.
- Geschenke** Leider ist der Platz für Blumen sehr beschränkt. Wir bitten die Besucher aus hygienischen Gründen keine Topfpflanzen mitzubringen.
- Zimmer für Besucher und Angehörige** Im Personalhaus der Spital STS AG Erlenbach gibt es die Möglichkeit, Zimmer für Angehörige zu mieten. Bitte setzen Sie sich mit der Leitung Hotellerie der Spital STS AG Erlenbach in Verbindung.
- Wäscherei** In unserer hauseigenen Wäscherei werden bei Bedarf auch private Kleidungsstücke gewaschen. Fragen Sie Ihr Pflegepersonal betreffend der Preise.
- Coiffeur/Fusspflege** Sie können einen Coiffeur-Termin, resp. einen Termin bei einer speziell ausgebildeten Fusspflegerin vereinbaren. Bitte fragen Sie diesbezüglich Ihre zuständige Pflegefachperson.



Ihre Rechte und Pflichten

Während Ihrer Hospitalisation haben Sie eine Reihe von Rechten und Pflichten. Diese sind im kantonalen Gesundheitsgesetz und in der Patientenverordnung geregelt. Auf Wunsch können Sie die Patientenverordnung bei der Patientenaufnahme kostenlos beziehen und das Gesundheitsgesetz bei der Direktion einsehen.

Wir machen Sie auf die wichtigsten Punkte aufmerksam:

Sorgfältige Behandlung und Betreuung

Sie haben Anspruch auf eine Behandlung nach anerkannten medizinischen Grundlagen und auf eine sorgfältige Betreuung. Die Mitarbeitenden erfüllen, soweit es aus ärztlicher, pflegerischer und betrieblicher Hinsicht möglich ist, gerne Ihre Wünsche.

Information und Aufklärung

Sie haben das Recht zu wissen, wer Sie behandelt und betreut. Das Sie betreuende ärztliche und pflegerische Personal stellt sich Ihnen mit Namen und Funktion vor. Alle Mitarbeitenden tragen ein entsprechendes Namensschild.

Sie haben das Recht auf Aufklärung über Ihren Gesundheitszustand.

Sie haben das Recht, von Ihrem behandelnden Arzt über die vorgesehenen und geplanten Untersuchungen, Eingriffe, Behandlungen und Behandlungsmöglichkeiten, die damit verbundenen Vor- und Nachteile sowie allfällige Risiken informiert zu werden. In medizinischen Notfallsituationen wird der Arzt zuerst handeln und Ihnen die entsprechenden Informationen im Nachhinein geben. Bei vorübergehender oder dauernder Urteilsunfähigkeit des Patienten handeln wir nach bestem Wissen, unter Berücksichtigung Ihres mutmasslichen Willens.

Einsicht in die Krankengeschichte

Sie können von der behandelnden Ärztin oder dem behandelnden Arzt Einsicht in Ihre Krankengeschichte verlangen, wenn Ihnen die mündliche Aufklärung nicht genügt. Die Ärztin oder der Arzt wird Ihnen die Unterlagen erläutern. Gegen eine Gebühr können Sie auch Kopien der entsprechenden Unterlagen verlangen. Die Behandlungsdokumentationen werden mindestens zehn Jahre nach Abschluss der Behandlung aufbewahrt.

Selbstbestimmungsrecht

Medizinische Eingriffe, Untersuchungen und Behandlungen werden nicht gegen Ihren Willen vorgenommen. Wenn Sie das Spital entgegen dem ärztlichen Rat und nach erfolgter Aufklärung über Risiken und mögliche Folgen verlassen möchten, werden wir Sie auffordern, dies schriftlich zu bestätigen. Wenn Sie die Unterschrift verweigern, wird ein entsprechender Vermerk in die Behandlungsdokumentation aufgenommen.

Im Art. 35 des Gesundheitsgesetzes sind die einschlägigen Bestimmungen über Obduktion und Entnahme von Organen und Gewebe festgehalten. Ohne ausdrückliche Einwilligung des Patienten und/oder der Angehörigen ist eine Organentnahme nicht möglich. Eine Obduktion kann ebenfalls nur mit ausdrücklicher Einwilligung vorgenommen werden (Ausnahme: Verfügung durch einen Richter).

Schutz der Privatsphäre

Sie haben das Recht, sich vor unerwünschten Telefonanrufen oder Besuchern schützen zu lassen.

Schweigepflicht und Datenschutz

Das gesamte Spitalpersonal ist an das Berufsgeheimnis gebunden und untersteht der gesetzlichen Schweigepflicht. Wenn Sie nicht widersprechen, gehen wir davon aus, dass Sie damit einverstanden sind, dass wir auf die im Spital vorhandenen früheren Behandlungsdaten zurückgreifen dürfen. An Drittpersonen geben wir Informationen betreffend Ihres Spitalaufenthaltes nur gemäss den gesetzlichen Bestimmungen und gemäss dem spitalinternen Datenschutzreglement weiter.

Das interne Datenschutzreglement kann während den Bürozeiten bei der Direktion eingesehen werden. Bezüglich der Information gegenüber Ihren Angehörigen oder nahestehenden Bezugspersonen gehen wir von einer stillschweigenden Einwilligung Ihrerseits aus. Mit einer Vollmacht können Sie bestimmte Personen von dieser Berechtigung ausschliessen.

Ohne Ihren gegenteiligen Bericht an den Chefarzt werden wir Ihren einweisenden und nachbehandelnden Arzt über den Verlauf Ihrer Hospitalisation informieren. Ebenso werden wir auf Verlangen die gesetzlich vorgeschriebenen Auskünfte an die Vertrauensärzte Ihrer Versicherung erteilen. Betreffend Weitergabe von medizinischen Daten für die bundesamtlich verlangten statistischen Erhebungen verweisen wir auf die Auflagen des Bundesamtes für Statistik.

Ihre Meinung ist uns wichtig

Wir legen grossen Wert darauf, unsere Dienstleistungen kontinuierlich weiterzuentwickeln und zu verbessern. Sofern Sie mit Ihrer Behandlung, der Pflege oder anderen Dienstleistungen nicht zufrieden sind, haben Sie das Recht auf Beschwerde.

Es empfiehlt sich, Probleme sofort mit den Direktbetroffenen anzusprechen. Bitte wenden Sie sich direkt an eine Person Ihres Betreuungsteams. Bei der Suche nach Lösungen und zum Bearbeiten von Beschwerden stehen Ihnen aber auch die Qualitätsverantwortlichen der Klinik gerne zur Verfügung. Zögern Sie nicht, mit ihnen Kontakt aufzunehmen:

- Chirurgische Klinik und Frauenklinik:
Frau Carla Jordi, Telefon 033 226 29 11
- Medizinische Klinik:
Dr. med. Thomas Zehnder, Telefon 033 226 27 44

Mit einem vertraulichen Brief an die Direktion oder dem Patientenfragebogen haben Sie weitere Möglichkeiten, uns Ihre Anregungen mitzuteilen. Wir freuen uns über Ihr Lob und nehmen Ihre Kritik ernst!

Wir weisen an dieser Stelle zudem auf die unentgeltliche Ombudsstelle für das Spitalwesen des Kantons Bern hin. Hier können Sie allfällige Beanstandungen im Zusammenhang mit Ihrem Spitalaufenthalt an eine neutrale Stelle richten. Die Ombudsstelle ist wie folgt erreichbar:
Ombudsstelle für das Spitalwesen,
Schloss-Str. 1, 2560 Nidau, Telefon 032 331 24 24,
info@ombudsstelle-spitalwesen.ch

Pflichten Als Patient haben Sie auch einige Pflichten zu beachten. Für eine erfolgreiche Behandlung sind wir auf Ihre Mithilfe angewiesen. Insbesondere sollten Sie sich an die Weisungen des Personals halten, zu einer klaren gegenseitigen Information beitragen und die behandelnden Ärzte über bereits getroffene Massnahmen und Ihre Vorstellung zur Behandlung informieren. Wir bitten Sie, auch auf die Bedürfnisse Ihrer Mitpatientinnen und -patienten sowie des Personals Rücksicht zu nehmen und die Hausordnung zu respektieren.

Der Austritt

Die Austrittsplanung erfolgt frühzeitig, in Absprache mit Ihnen. Der genaue Austrittstermin wird durch Ihre Ärzte und das Betreuungsteam festgelegt. Die Austrittszeit ist in der Regel um 10.00 Uhr.

Sie werden von Ihrem Arzt über weitere Behandlungen, Medikamente und deren Nebenwirkungen informiert. Die nötigen Unterlagen werden Ihrem nachbehandelnden Arzt zugestellt.

Ihr Coach oder Ihre zuständige Pflegefachperson vereinbart mit Ihnen einen Termin für das Austrittsgespräch. Sie erhalten alle notwendigen Unterlagen und Informationen, die Termine für allfällige Nachbehandlungen, Ihre von zu Hause mitgebrachten Medikamente sowie auf Wunsch die neuen Austrittsmedikamente und eine Medikamentendosierungskarte. Beim Austrittsgespräch können Sie auch Fragen zur weiteren Behandlung stellen, Unklarheiten ausräumen und allenfalls auch Lob und Kritik äussern. Melden Sie sich im Stationsbüro beim zuständigen Pflegepersonal ab, bevor Sie nach Hause gehen.

Bitte denken Sie daran, Ihre Telefonkarte am Empfang abzugeben und gleichzeitig Ihre Telefonrechnung zu bezahlen. Falls Sie Wertsachen zur Verwahrung abgegeben haben, bitten wir Sie, diese während der Öffnungszeiten des Empfangs (Montag–Freitag, 8.00–17.00 Uhr) abzuholen. Für Telefonkarten, die nicht zurückgebracht werden, müssen wir eine Gebühr von CHF 50.– erheben.



Spital STS AG Thun



Spital STS AG Erlenbach

Spitalstrasse • CH-3762 Erlenbach
Tel +41 (0)33 681 88 88 • Fax +41 (0)33 681 88 90
info.erlenbach@spitalstsag.ch



Spital STS AG Zweisimmen



Spital STS AG Saanen



www.spitalstsag.ch

