

Willkommen im Inselspital

Wichtige Informationen für Patientinnen und Patienten
zur Vorbereitung des Spitalaufenthaltes



Inhaltsverzeichnis

Vor Ihrem Aufenthalt

- Ihre Anmeldung 4
- Wer bezahlt Ihren Spitalaufenthalt?
Informationen zur Kostensicherung 6
- Wichtige Dokumente für die Abrechnung
Ihrer Behandlung 8
- Wissenswertes vor Ihrem Aufenthalt 9

Während Ihres Aufenthaltes

- Medizinische Versorgung und Pflege 10
- Besuche 12
- Ihre Sicherheit 13
- Mediennutzung im Spital 14
- Patienten-Hotellerie 16
- Wissenswertes von A bis Z 18
- Ethik und Seelsorge 20
- Die Insel baut für Sie 22
- Austrittsvorbereitung 23
- Ihre Meinung zählt 23

Rechtliche Informationen 24

Kontakte 27

Zur Vorbereitung
Ihres Aufenthaltes
finden Sie auf der
letzten Seite eine
abtrennbare **Checkliste**.



Kontakte

| | | |
|---|------------------|--|
| Telefonzentrale | +41 31 632 21 11 | |
| Patientenmanagement und Patientenaufnahme ASH | | |
| Hauptinformation | +41 31 632 28 12 | patientenmanagement.bhh@insel.ch |
| Patientenmanagement und Patientenaufnahme Kinderkliniken | | |
| Info Kinderkliniken | +41 31 632 91 21 | patientenmanagement.kikli@insel.ch |
| Patientenmanagement und Patientenaufnahme Frauenklinik | | |
| Empfang Frauenklinik | +41 31 632 10 10 | patientenmanagement.fkl@insel.ch |
| Patientenmanagement | | |
| Ausserkantonale Patienten | +41 31 632 08 44 | patientenmanagement.ak@insel.ch |
| Patientenmanagement | | |
| Insel International Center | +41 31 632 44 33 | iic@insel.ch |
| Sozial- und Austrittsberatung | +41 31 632 91 71 | sozialberatung@insel.ch |
| Ombudsstelle Inselspital | +41 31 632 85 85 | ombudsstelle@insel.ch |
| Ombudsstelle für das Spitalwesen des Kantons Bern | +41 32 331 24 24 | info@ombudsstelle-spitalwesen.ch |
| Ethikstelle | +41 31 632 19 56 | |
| Diebstahlmeldungen (operative Sicherheit) | +41 31 632 83 00 | |
| Fundgegenstände | +41 31 632 66 66 | |
| Kasse | +41 31 632 83 38 | |

Willkommen im InseSpital

Sehr geehrte Patientin,
sehr geehrter Patient,
liebe Eltern und Angehörige

Ihre Gesundheit ist ein hohes Gut. Im InseSpital erwarten Sie eine exzellente medizinische Versorgung und eine einfühlsame Betreuung. Neben der professionellen Pflege stehen Respekt und Menschlichkeit im Zentrum unseres Tuns. Denn uns ist bewusst, dass ein Aufenthalt im Spital oft mit Ängsten und Sorgen verbunden ist.

Umso mehr danken wir Ihnen für Ihr Vertrauen. Wir setzen alles daran, Ihnen den Aufenthalt so angenehm wie möglich zu machen. Diese Broschüre soll Ihnen helfen, sich bestmöglich vorzubereiten und sich bei

uns zurechtzufinden. Danke, dass Sie diese Informationsschrift aufmerksam durchlesen und sich bei Fragen frühzeitig an uns wenden. Telefonnummern und Mailadressen finden Sie am Ende der Broschüre.

Wir wünschen Ihnen alles Gute und eine schnelle Genesung!

InseSpital
Universitätsspital Bern

Ihre Anmeldung

Um Ihren Eintritt bei uns optimal vorbereiten zu können, bitten wir Sie, sich bereits vor dem Spitaleintritt anzumelden. Folgende Möglichkeiten stehen Ihnen zur Verfügung:

Online-Anmeldung

Melden Sie sich bequem von zu Hause aus an unter



www.inselgruppe.ch/check-in

Dazu benötigen Sie Ihre Versichertenkarte und unser Aufgebot. Bitte melden Sie sich mindestens 24 Stunden vor Ihrem Eintritt an, damit uns genügend Zeit für die Bearbeitung bleibt.

Anmeldung per Post

Für die Anmeldung per Post nutzen Sie den beigelegten Anmeldebogen «**Wir schenken Ihnen Zeit**». Senden Sie uns diesen bis spätestens drei Tage vor Ihrem Eintrittstermin im Rückantwortcouvert zu.

Falls Sie keine dieser Möglichkeiten nutzen, melden Sie sich am Eintrittstag an unseren Empfangsstellen im Anna-Seiler-Haus (Haupteingang), in der Frauenklinik, im Wilhelm-Fabry-Haus oder in der Kinderklinik. Die Informationen dazu finden Sie im Terminaufgebot der Klinik. Planen Sie für die administrative Aufnahme vor Ort bitte rund 30 Minuten ein.

Haben Sie noch Fragen zur Anmeldung?

Schreiben Sie uns eine E-Mail. Die Mailadresse der zuständigen Aufnahmestelle finden Sie am Ende dieser Broschüre.

HINWEIS

Eine Anmeldung ist nicht notwendig, wenn Sie in den letzten sechs Monaten



- Ihre Anmeldung an einer Patientenaufnahme der Insel Gruppe abgeschlossen haben,
- ein Anmeldeformular geschickt haben,
- sich online angemeldet haben.



Wer bezahlt Ihren Spitalaufenthalt?

Informationen zur Kostensicherung

Sie sollen sich im Spital auf Ihre Genesung konzentrieren können. Lesen Sie deshalb die folgenden Informationen sorgfältig durch und klären Sie vor Ihrem Spitaleintritt, wo und wie Sie versichert sind.

KOSTENDECKUNG FÜR PATIENTINNEN UND PATIENTEN MIT EINER SCHWEIZER KRANKENVERSICHERUNG

(Kranken-, Invaliden-, Unfall- oder Militärversicherung)

Gerne informieren wir Sie, dass Sie gemäss Sozialversicherungsgesetz im Spital zur Mitwirkung verpflichtet sind. Bei falschen oder ungenügenden Angaben, Nichteinreichen der Unfallmeldung, Unterlassen der Anmeldung bei der Invalidenversicherung etc. haften

Sie persönlich für die ungedeckten Kosten der Behandlungen oder des Spitalaufenthaltes. Sie sind ausserdem verpflichtet, bei jedem Leistungsbezug die nationale Versichertenkarte vorzuweisen.

Allgemeine Abteilung

Das Insspital überprüft in einem Online-Verfahren die Gültigkeit Ihrer Versichertenkarte und damit auch, ob die Kosten Ihres Spitalaufenthaltes gedeckt sind.

Halbprivat- oder Privatabteilung

Wenn Sie privat oder halbprivat versichert sind, holt das Insspital die benötigte Kostengutsprache direkt bei Ihrem Versicherer ein und geht von Ihrem Einverständnis aus. Sollten Sie damit

nicht einverstanden sein, melden Sie dies bitte bei der Patientenaufnahme. Für die Behandlung in der halbprivaten oder privaten Abteilung benötigen wir am Eintrittstag das unterzeichnete «**Spitaleintrittsformular**». Ein Musterformular erhalten Sie zusammen mit dem Terminaufgebot.

Wir bitten Sie, uns über Karenzfristen oder Versicherungsvorbehalte vor dem Spitaleintritt in Kenntnis zu setzen. Als Karenzfrist wird die Zeit (ab Vertragsbeginn) bezeichnet, während der Sie noch keinen Anspruch auf Versicherungsleistungen haben. Die Dauer der Karenzfrist und die betroffenen Leistungen variieren.

Behandlungskosten, die Ihre Versicherung nicht übernimmt, werden Ihnen persönlich in Rechnung gestellt. Sie erhalten in diesem Fall einen Behandlungsvertrag und werden aufgefordert, beim Spitaleintritt Vorkasse zu leisten.

Privatauslagen

Kosten für privat in Anspruch genommene Dienstleistungen – beispielsweise Telefonate oder Mahlzeiten für Besucherinnen und Besucher – werden Ihnen direkt verrechnet, sofern diese tariflich nicht in die Spitalleistungen eingeschlossen sind.

PATIENTINNEN UND PATIENTEN MIT WOHNSTZ AUSSERHALB DES KANTONS BERN

Ihre Kosten für die allgemeine Abteilung sind gedeckt, wenn

- Sie im Raum Bern einen Notfall hatten, oder
- über eine Spitalzusatzversicherung für die ganze Schweiz verfügen oder
- das Kantonsarztamt Ihres Wohnkantons eine Kostengutsprache zum Referenztarif der Insel Gruppe AG erteilt hat.

In anderen Fällen informiert Sie das Patientenmanagement gerne darüber, wie Sie die Kosten als Privatperson übernehmen können.

INTERNATIONALE PATIENTINNEN UND PATIENTEN

Das Insel International Center betreut administrativ alle Patientinnen und Patienten, die nicht in der Schweiz krankenversichert sind oder über eine ausländische Zusatzversicherung verfügen, ausserdem alle Diplomatinen und Diplomaten mit einer eidgenössischen Legitimationskarte, unabhängig davon, wo diese versichert sind.

Informationen zum
Insel International Center
finden Sie unter
www.iic.insel.ch



Wichtige Dokumente für die Abrechnung Ihrer Behandlung

Unfall

Vergessen Sie nicht, bei einem Unfall den Unfallversicherer und Ihren Arbeitgeber zu informieren. Bitte bringen Sie den Unfallschein mit, damit wir die Leistungen direkt der zuständigen Unfallversicherung melden können; diese benötigt zwingend die Unfallnummer.

Geburtsgebrechen

Liegt ein Geburtsgebrechen (GG) oder ein von der Invalidenversicherung (IV) anerkanntes Krankheitsbild vor, bringen Sie unbedingt die GG-Nummer und/oder die IV-Verfügung (bzw. die IV-Verfügungsnummer) mit. So können wir unsere Leistungen der zuständigen IV-Stelle direkt in Rechnung stellen und oder/allenfalls eine Anmeldung oder Nachmeldung bei der IV einleiten.

Rechnungen

Das Inselspital rechnet Leistungen, die es für Patientinnen und Patienten mit einer Schweizer Sozialversicherung erbringt, direkt mit den Versicherern ab (Tiers payant). Dazu benötigen wir Ihre Versichertenkarte.

Zur Prüfung der Gültigkeit Ihrer Karte sind wir auf Ihre Einwilligung angewiesen (Art. 15 Verordnung über die Versichertenkarte für die obligatorische Krankenversicherung). Sollten Sie damit nicht einverstanden sein, melden Sie sich bitte am Eintrittstag bei der Patientenaufnahme.

Für Leistungen, die nicht unter die Versicherungsdeckung fallen, erstellen wir eine separate Rechnung.

Wünschen Sie eine Rechnungskopie?

Dann melden Sie sich bitte bei der **Patientenaufnahme.**



Wissenswertes vor Ihrem Aufenthalt

Sozial- und Austrittsberatung

Sorgen Sie sich, wie Sie den Alltag nach dem Spitalaufenthalt mit gesundheitlichen Einschränkungen meistern sollen? Oder wie Sie die Nachsorge oder den Aufenthalt in der Rehabilitation organisieren sollen?

Unsere Sozial- und Austrittsberatung berät Sie bei voller Diskretion und in Koordination mit Ihrem Behandlungsteam in organisatorischen, finanziellen und sozialrechtlichen Fragen rund um Ihren Spitalaufenthalt und Austritt. Dazu gehören Themen wie Transport, Haushaltshilfe/Entlastung, Rehabilitation, Kur, Heimanmeldung oder (Wieder-)Eingliederung.

Wenden Sie sich an das Pflegepersonal oder direkt an die Sozialberatung.

Weitere Informationen finden Sie hier:
www.insel.ch/sozialberatung



Zimmerkategorie und Versicherungsklasse

Sie erhalten nach Möglichkeit eine Zimmerkategorie gemäss Ihrer Versicherungsdeckung. Gerne kommen wir Ihren Wünschen entgegen und ermöglichen Ihnen ein Upgrade Ihrer Zimmerkategorie. Bitte haben Sie Verständnis, dass dies nur im Rahmen der verfügbaren Möglichkeiten realisierbar ist.

Ihre Versicherungsklasse gilt grundsätzlich für die gesamte Dauer der

Hospitalisierung. Wenn Sie in eine höhere Zimmerkategorie (Upgrade) oder Versicherungsklasse (Klassenwechsel) wechseln möchten, wenden Sie sich bitte an das Stationssekretariat.

Wertgegenstände

Wir bitten Sie, nach Möglichkeit keinen Schmuck, keine Wertgegenstände oder grössere Geldbeträge ins Spital mitzubringen. Die Insel Gruppe kann grundsätzlich keine Haftung für einen Verlust übernehmen. Vielen Dank!

Mehr zum Thema
Eintritt finden
Sie online unter:



www.insel.ch/spitaleintritt

Medizinische Versorgung und Pflege

Liebe Patientin,
lieber Patient

Im Zentrum unseres Tuns stehen Sie. Ihre Gesundheit ist unser wichtigstes Anliegen. Unsere Ärztinnen und Ärzte, unsere Pflegefachpersonen und Therapeutinnen und Therapeuten sind deshalb jeden Tag aufs Neue motiviert, ihr Bestes zu geben.

Im Inselspital erwarten Sie eine exzellente medizinische Behandlung und eine einfühlsame Pflege. Erfahrenes Pflegefachpersonal und hochspezialisierte Ärztinnen und Ärzte aus insgesamt 40 Kliniken sind täglich rund um die Uhr für Sie da. Als Universitätsspital bieten wir Ihnen Zugang zu den neuesten Entwicklungen und Metho-

den in allen Fachgebieten der Medizin. Selbstverständlich befolgen wir die fachspezifischen Empfehlungen zur Patientensicherheit.

Im medizinischen Alltag darf die Menschlichkeit nicht fehlen. Dazu gehören eine wertschätzende Atmosphäre und ein respektvoller Umgang mit den Patientinnen und Patienten. Denn Ihre Genesung und Ihr Wohlbefinden liegen uns am Herzen.

Das elektronische Patientendossier (EPD) in der Schweiz

Alle Anbieter und sämtliche Informationen rund um das elektronische Patientendossier (EPD) finden Sie auf www.patientendossier.ch. Dort erfahren Sie auch, wo Sie ein EPD eröffnen

können. Die Insel Gruppe ist angeschlossen an den EPD-Vertrauensraum und wird Ihre wesentlichen Behandlungsdokumente in Ihrem EPD ablegen, falls Sie ein solches eröffnet haben.

Mehr zu Thema EPD:



www.insel.ch/
elektronisches-patientendossier



Besuche

Ihre Angehörigen sind im Inselspital herzlich willkommen. Bitte nehmen Sie Rücksicht auf Ihre Mitpatientinnen und Mitpatienten, wenn Sie Besuch erhalten. Bei zahlreichen Gästen eignen sich auch unsere Cafés oder Restaurants als Treffpunkt. Vielen Dank für Ihr Verständnis!

Besuchszeiten

- **Mehrbettzimmer:**
13:00 bis 20:00 Uhr
- **Einzelzimmer:**
10:00 bis 21:00 Uhr



In einzelnen Kliniken kann es Abweichungen von diesen Besuchszeiten geben. Fragen Sie am besten das Stationspersonal.

Eltern von Patientinnen und Patienten der Kinderklinik dürfen rund um die Uhr bei ihren Kindern bleiben.

Intensiv- und Überwachungsstation

Zutritt haben nur die engsten Angehörigen. Die Zeiten können mit dem Pflegepersonal individuell vereinbart werden. Bitte bringen Sie auf die Intensiv- und Überwachungsstation aus Platz- und Hygienegründen keine Blumen mit.

Besucher-Kinderhort

Im Kinderhort betreut ein Team aus Freiwilligen gesunde Kinder von Besucherinnen und Besuchern. Die Betreuung ist kostenlos und eine Voranmeldung ist nicht nötig.

Standort: Geschoss A, neben dem Restaurant Piazza

Öffnungszeiten: Montag bis Freitag, 13:30 bis 16:30 Uhr

Die Informationen für Besucherinnen, Besucher und Angehörige finden Sie auch online unter

[www.insel.ch/
besucher-und-
angehoerige](http://www.insel.ch/besucher-und-angehoerige)



Ihre Sicherheit

Vertrauen basiert auch auf Sicherheit. Deshalb hat Ihre Sicherheit und jene unserer Mitarbeitenden höchste Priorität.

Das Insepspital duldet keine Form von Gewalt und Aggression, weder in körperlicher noch in sexueller oder verbaler Form.

Zu Ihrer eigenen Sicherheit bitten wir Sie, die Station nicht zu verlassen,

Sollten Sie während Ihres Aufenthaltes Opfer oder Zeuge von Gewalt werden, bitten wir Sie, dies unverzüglich Ihrem Stationspersonal zu melden oder unter **+41 31 632 33 33** (intern **33 33**) Hilfe anzufordern.



ohne dem Pflegepersonal Bescheid zu geben. Das Spitalareal dürfen Sie während Ihres Aufenthaltes aus versicherungstechnischen Gründen nur mit ausdrücklicher Erlaubnis einer Ärztin oder eines Arztes verlassen. Wollen Sie entgegen dem ausdrücklichen ärztlichen Rat aus dem Spital austreten, sind Sie zur Unterzeichnung einer Patientenerklärung verpflichtet.

Vielen Dank, dass Sie zu einem friedlichen und respektvollen Miteinander in unserem Spital beitragen!

Mediennutzung im Spital

Telefon

Sie erhalten bei Ihrem Eintritt eine persönliche Telefonnummer. Über diese Nummer können Sie Anrufe tätigen und selbst angerufen werden. Bitte beachten Sie, dass Sie die Telefonkosten selbst tragen müssen. Die Telefonatarife können Sie über die Hauptnummer des Inselspitals verlangen.

Telefonzeiten: 07:00 bis 22:00
(Einzelzimmer durchgehend)

Radio/TV

Radio und Fernsehen sind kostenlos. Sie finden die Bedienungsanleitung für die Geräte und die Kopfhörer in Ihrem Nachttisch.

Social Media

Folgen Sie uns auf unseren Social-Media-Kanälen, um umfassende Informa-

tionen über die Insel Gruppe zu erhalten und immer auf dem Laufenden zu sein. Wir freuen uns, wenn Sie sich mit uns vernetzen und Inhalte liken, kommentieren und teilen.

Wir bitten Sie, beim Einsatz von Social Media im Spital sorgfältig und zurückhaltend zu sein. Achten Sie bei eigenen Posts auf den Datenschutz, aber auch auf die Persönlichkeitsrechte anderer Patientinnen und Patienten, auf jene des Personals und auf ihre eigenen. Veröffentlichen Sie keine Fotos ohne Zustimmung der Abgebildeten. Achten Sie darauf, dass Sie keinesfalls Gesundheitsdaten veröffentlichen.



Hier geht es zu unseren Social-Media-Kanälen:
www.inselgruppe.ch/socialmedia



Bewertungen

Wir legen grossen Wert auf einen respektvollen und sachlichen Umgangston. Sollten Sie unzufrieden sein oder Verbesserungsvorschläge haben, wenden Sie sich bitte an die Stationsleitung oder an die Ombudsstelle des Inselspitals. Deren Telefonnummer und Mailadresse finden Sie am Ende dieser Broschüre. Wenn Sie zufrieden sind, geben Sie Ihre Erfahrungen weiter. Über positive Bewertungen freuen wir uns!

Internet

Die Insel Gruppe bietet allen Patientinnen und Patienten sowie Besucherinnen und Besuchern kostenloses WLAN an.

Auf unserer Internetseite finden Sie die Kurzanleitung als PDF-Dokument oder als Video.

www.insel.ch ⇒ Patienten und Besucher ⇒ Beratung und Dienstleistungen ⇒ Kostenfreier Zugang zum Internet.

Hier Video zur WLAN-Nutzung anschauen:



<https://www.insel.ch/de/patienten-und-besucher/beratungen-und-dienstleistungen/wlan>

Falls Sie die Anleitung nach Ihrem Eintritt ins Spital benötigen, wenden Sie sich bitte ans Pflegepersonal. Sie drucken Ihnen diese gerne aus.

Mobilfunk-Empfang im neuen Anna-Seiler-Haus

Sollte die Netzabdeckung Ihres Mobil-Anbieters innerhalb des Anna-Seiler-Hauses unzureichend sein, nutzen Sie für Anrufe und Internet gerne unser kostenloses Gäste-WLAN «Public-Inselgruppe».



Patienten-Hotellerie

Wir legen nicht nur grössten Wert darauf, unsere Patientinnen und Patienten mit der besten medizinischen Pflege zu umsorgen, sondern bieten darüber hinaus vielfältige und ausgewogene Mahlzeiten an.

Mit viel Engagement und grossem Können kreieren wir ausgewogene und frisch zubereitete Speisen. So werden die Mahlzeiten zu Genussmomenten. Unser Angebot schafft kulinarische Erlebnisse auf den neuesten Erkenntnissen einer modernen und abwechslungsreichen Ernährung.

Dabei legen wir Wert auf Saisonalität, Marktfrische und verwenden hauptsächlich regionale Zutaten. Mit den verschiedenen Kostformen gehen wir

auf die unterschiedlichen Bedürfnisse aller Patienten ein und berücksichtigen die Aspekte Kultur und Religion. Gerne beraten wir Sie zu unserem vielfältigen Angebot.

Unsere Speisekarte finden Sie hier:



Volle Konzentration: 20 Mitarbeitende richten pro Mahlzeit rund 1,5 Stunden lang die Plateaus an. Dabei werden pro Service rund 800 Plateaus bestückt.



«Weil wir lieben was wir tun!»

Hotellerie
INSELGRUPPE





105

Wissenswertes von A bis Z

Barrierefreiheit

Die Insel Gruppe setzt sich für die uneingeschränkte Erreichbarkeit ihrer Spitäler ein. Dazu gehören Eingangsrampen, Aufzüge und gut beleuchtete Räumlichkeiten. An unseren Haupteingängen stehen zudem Rollstühle bereit. Das Inselspital ist mit den verschiedensten Verkehrsmitteln (Auto, Velo, ÖV) bequem erreichbar. Blindenleitlinien weisen Menschen mit Sehbeeinträchtigungen von der Haltestelle Inselspital (Linie 12) den Weg zum Haupteingang. Behindertenparkplätze befinden sich bei den Haupteingängen.

Blindenführ- und Therapiehunde/Assistenzhunde: Der Aufenthalt von Tieren innerhalb der Spitäler der Insel

Gruppe ist grundsätzlich nur in Ausnahmefällen erlaubt. Ausnahmen brauchen eine Bewilligung von der Spitalhygiene bzw. von der hygieneverantwortlichen Person. Damit Ihr Spitaleintritt reibungslos erfolgt, nehmen Sie bitte frühzeitig mit der behandelnden Klinik Kontakt auf. Telefonnummer oder E-Mail entnehmen Sie dem Terminaufgebot.

Begleitsdienst bei der Hauptinformation

Auf Wunsch weist Ihnen der Patientenbegleitsdienst der Freiwilligen den Weg in die behandelnde Klinik.

Coiffeur

Das Team von Coiffure Kaufmann verwöhnt Sie gerne. Sie finden Coiffure

Kaufmann in der Eingangshalle des Bettenhochhauses A rechts neben der Rolltreppe. Bitte sprechen Sie Ihre Termine mit dem Pflegepersonal ab. Auf Wunsch und Voranmeldungen ist auch eine Bedienung im Zimmer möglich.

Geldautomat

Im Geschoss A des Anna-Seiler-Hauses (vis-à-vis Restaurant Piazza) steht Ihnen rund um die Uhr ein Postomat der Schweizerischen Post zur Verfügung.

Mobiler Kiosk

Immer mittwochs sind Freiwillige mit dem «Insel-Lädeli» im Bettenhochhaus und im Anna-Seiler-Haus unterwegs. In diesem mobilen Kiosk können Sie Snacks, Zeitschriften und Körperpflegeartikel erwerben.

Rauchen

Das Insepsital ist ein rauchfreies Spital. Wenn Sie rauchen möchten, stehen Ihnen draussen gekennzeichnete Raucherbereiche zur Verfügung. Bitte entsorgen Sie Raucherwaren ausschliesslich in den dort angebrachten Aschenbechern.

Restauration Insel Campus

Unseren Gästen bieten wir in den sieben Restaurants auf dem Insel Campus ein reichhaltiges und vielfältiges Verpflegungsangebot. Im zentral gelegenen Shop «Piazza» (Anna-Seiler-Haus) finden Sie zudem ein ausgewähltes Sortiment an Geschenken, Snacks, Zeitschriften und Zeitungen. Unsere hilfsbereiten und freundlichen Mitarbeitenden in den Restaurants

setzen alles daran, dass Sie sich bei uns wohlfühlen. Regionalität und Frische im Angebot sowie eine hohe Servicebereitschaft stehen für uns immer im Mittelpunkt. Wir freuen uns auf Ihren Besuch.

Weitere Details zu Standorten, Öffnungszeiten und Angeboten finden Sie hier.



Ethik und Seelsorge

Ein Spitalaufenthalt unterbricht den gewohnten Alltag. Vielleicht werden Fragen wichtig, für die Sie bisher wenig Zeit hatten. Vielleicht löst die Krankheit Ängste aus oder Sie fühlen sich in Ihrer Situation alleine. Die Zeit im Spital kann auch eine Möglichkeit sein, sich neu zu orientieren. Das Insepsital bietet verschiedene Möglichkeiten, sich in dieser herausfordernden Situation helfen und begleiten zu lassen.

Ethikstelle

Die Ethikstelle steht Ihnen bei, wenn Sie nicht wissen, wie Sie für sich oder in zulässiger Vertretung für einen anderen Menschen entscheiden sollen. Sie hilft Ihnen, wenn Sie sich in Ihrer Entscheidung nicht ernst genommen fühlen. Gemeinsam mit Ihnen wird

eine sach- und menschengerechte Entscheidung gefällt. Die Beratung ist kostenlos. Die Telefonnummer finden Sie am Ende der Broschüre.

Seelsorge

Die Seelsorge am Insepsital steht Patientinnen und Patienten und Angehörigen aller religiöser und weltanschaulichen Überzeugungen für eine Begleitung offen.

Sie ist Bestandteil einer ganzheitlichen Behandlung, Pflege und Betreuung. Patientinnen und Patienten und Angehörige bestimmen den Inhalt und das Ziel der Gespräche. Gesprächsinhalte werden vertraulich behandelt.

Auf Wunsch gestaltet die Seelsorge Rituale am Krankenbett oder vermittelt

Kontakte zu Vertreterinnen und Vertretern unterschiedlicher Konfessionen und Religionen. Die Angebote der Seelsorge sind für Patientinnen und Patienten und Angehörige kostenlos.

In Notfallsituationen übernimmt die Seelsorge die Funktion eines internen Care Teams und leistet erste psychologische Nothilfe. Dabie richtet sie sich nach den Grundsätzen des Nationalen Netzwerkes für psychologische Nothilfe (NNPN).

Die Seelsorge ist über die der Zentrale des Insepsitals (T +41 31 632 21 11) an 7 Tagen pro Woche während 24 Stunden pro Tag erreichbar

Ort des Dankes und Räume der Stille

Das Inselspital hat verschiedene Orte geschaffen, an denen Sie ungestört beten, meditieren oder innehalten können. Seit 2019 gibt es auch den Ort des Dankes, der dazu einlädt, bewusst «Danke» zu sagen: für eine gelungene Operation, eine Organspende oder den Beistand, den man während des Spitalaufenthaltes erfahren hat.

- **Räume der Stille:**
 - Anna-Seiler-Haus Geschoss G
 - Kinderklinik (Geschoss A) und
 - Wilhelm-Fabry-Haus (Erdgeschoss)
- **Ort des Dankes:**
Inselpark,
hinter dem Inselheim

Weitere Informationen
finden Sie hier:
[www.insel.ch/
seelsorge](http://www.insel.ch/seelsorge)



Die Insel baut für Sie

Seit der Gründung der InselSpital-Stiftung 1354 hat sich unser Spital stetig weiterentwickelt und verändert. Nach den Erneuerungen in den Jahren 1880 und 1957/1970 ist mit der Inbetriebnahme des neuen Hauptgebäudes im September 2023 ein neuer Meilenstein gelungen. Die nötigen Erneuerungen auf unserem Campus kommen in erster Linie Ihnen zugute, liebe Patientinnen und Patienten. Sie sollen jetzt und in Zukunft im InselSpital von besser und modernster medizinischer Versorgung, kurzen Wegen und einem komfortablen Umfeld profitieren können.

Die Bautätigkeit auf dem Areal kann sich auch während Ihres Aufenthaltes bemerkbar machen. Wir bitten um Verständnis für temporäre Einschränkungen.

Alles über unsere aktuellen Bauprojekte sowie Geschichten von unseren Baustellen finden Sie hier:

[www.inselgruppe.ch/
bauprojekte](http://www.inselgruppe.ch/bauprojekte)



Austrittsvorbereitung

Ihre Ärztin oder Ihr Arzt bestimmt mit Ihnen den Zeitpunkt Ihres Austritts und bespricht mögliche Nachbehandlungen und Therapiemaßnahmen. Auf Wunsch werden Sie bei der Wahl und Organisation von Nachsorgeeinrichtungen von der Sozial- und Austrittsberatung unterstützt. Das Pflegefachpersonal vermittelt Ihnen den Kontakt.

Notieren Sie sich vor dem Austrittsgespräch offene Fragen und lassen Sie sich besprochene Rezepturen verschreiben. Informieren Sie Ihre Angehörigen über den bevorstehenden Austritt und organisieren Sie einen Abholdienst.

Bitte melden Sie sich beim Pflegefachpersonal ab.



Ihre Meinung zählt

Es ist uns wichtig, dass Sie sich in der Insel Gruppe gut aufgehoben fühlen. Wir sind immer bemüht, Gutes zu bewahren und uns weiter zu verbessern. Mit einem Feedback zu Ihren Erfahrungen und Erlebnissen helfen Sie uns dabei.

Teilen Sie uns Ihre Meinung mit:

- **Feedback Fragebogen per Mail**
Danke, dass Sie uns erlauben, Ihnen den Feedback Fragebogen per Mail zu senden. Bei der Aufnahme werden Sie um Erlaubnis gebeten. Die Umfrage wird absolut vertraulich durchgeführt und ist freiwillig.

- **GooglemyBusiness**
- **Im direkten Gespräch** mit Ihrem Behandlungsteam

Bei ungelösten Problemen oder bei Beschwerden hilft Ihnen die Patienten-Ombudsstelle weiter. Telefonnummer und Mailadresse finden Sie am Ende dieser Broschüre. Vielen Dank!

Rechtliche Informationen

Gerne informieren wir Sie über Ihre Rechte und Pflichten als Patientin oder Patient.

Behandlung und Aufklärung

Ihr Aufenthalt im Spital dient der Abklärung und Behandlung Ihrer Erkrankung oder Verletzung. Sämtliche Massnahmen und Eingriffe setzen Ihre gültige Einwilligung voraus. Sind Eingriffe wie insbesondere Operationen geplant, werden Sie um Ihr schriftliches Einverständnis gebeten.

Ihre Ärztin oder Ihr Arzt informiert Sie in verständlicher Form über Ihren Gesundheitszustand und die Diagnose, den voraussichtlichen Verlauf, die geplanten Massnahmen und Eingriffe sowie deren allfällige Risiken und Ne-

benwirkungen. Auch werden Sie über Behandlungsalternativen informiert, sofern solche bestehen.

Für Informationen ökonomischer oder rechtlicher Natur kann Ihre Ärztin oder Ihr Arzt Sie an die jeweils zuständigen Personen weiterweisen.

Ist in Notfallsituationen eine Massnahme dringlich zu treffen und ist es nicht möglich, Sie oder Ihre vertretungsrechtliche Person vorgängig zu informieren, werden Sie so schnell als möglich nachträglich aufgeklärt.

Unsere Ärztinnen und Ärzte sind zwingend auf Ihre Unterstützung angewiesen. Für die korrekte Planung Ihrer Untersuchung oder Behandlung ist es unerlässlich, dass alle dafür notwendi-

gen Informationen und Auskünfte vorliegen. Bitte geben Sie unseren Ärztinnen und Ärzten alle Informationen, die Sie als relevant für die Behandlung erachten, und erteilen Sie Ihnen die erbetenen Auskünfte.

Ihre Behandlung wird in der Krankengeschichte dokumentiert. Die Dokumentation wird während mindestens zwanzig Jahren aufbewahrt. Sie haben das Recht, diese Unterlagen einzusehen, sich diese erläutern zu lassen und eine Kopie zu erhalten.

Patientenverfügung

Ihre Ärztin oder Ihr Arzt wird gegebenenfalls Ihren Willen zum Vorgehen bei unerwarteten, schwerwiegenden Ereignissen erfragen und sich nach einer Patientenverfügung erkundigen.

Mit einer Patientenverfügung können Sie im Voraus festlegen, welchen medizinischen Massnahmen Sie zustimmen und welche Sie ablehnen. Unsere Ärztinnen und Ärzte halten sich unter Vorbehalt der gesetzlichen Ausnahmen an die von Ihnen in einer Patientenverfügung getroffenen Entscheidungen.

Bitte informieren Sie Ihre Ärztin oder Ihren Arzt, wenn Sie eine Patientenverfügung verfasst haben, und nehmen Sie eine Kopie mit.

Sie haben die Möglichkeit, sich beim Verfassen einer Patientenverfügung unterstützen zu lassen. Formulare für eine Patientenverfügung können Sie kostenlos bei der Ombudsstelle des

Spitals, Tel. **+41 31 632 85 85**, beziehen. Die Patientenverfügung kann in den Spitälern der Insel Gruppe nur für die laufende Behandlung abgelegt werden. Eine dauerhafte oder vorsorgliche Hinterlegung ist nicht möglich.

Datenschutz und Berufsgeheimnis

Ihre Ärztin oder Ihr Arzt sowie das gesamte Spitalpersonal sind gestützt auf das Berufsgeheimnis verpflichtet, gegenüber Dritten Stillschweigen zu bewahren. Als Dritte gelten alle Personen, die nicht direkt an Ihrer Behandlung oder Administration beteiligt sind. Durch das Berufsgeheimnis sind alle Informationen geschützt, die das Spitalpersonal im Zusammenhang mit Ihrer Behandlung erhält.

Die Schweigepflicht gilt grundsätzlich auch gegenüber Ihren Angehörigen sowie gegenüber Freundinnen und Freunden. Bitte teilen Sie uns mit, wenn Sie die Weitergabe von Informationen an Angehörige oder Freundinnen und Freunde wünschen bzw. erlauben. Wenn Sie bei Untersuchungen oder Gesprächen von Personen begleitet werden bzw. deren Anwesenheit Sie dulden, gehen wir von Ihrem diesbezüglichen Einverständnis aus.

Forschungsauftrag

Als Universitätsspital hat das Inselsspital neben der Behandlung von Patientinnen und Patienten den Auftrag, medizinische Forschung zu betreiben und so einen wichtigen Beitrag zum

medizinischen Fortschritt zu leisten. Im Zusammenhang mit Ihrem Aufenthalt werden Sie daher um Ihre Einwilligung zur Weiterverwendung Ihrer Daten oder Ihres biologischen Materials zu Forschungszwecken gebeten (sog. General Consent). Bei einer solchen Weiterverwendung halten sich die Forscherinnen und Forscher strikt an die Vorgaben der Humanforschungsgesetzgebung und an interne Vorgaben.

Wir sind Ihnen sehr dankbar, wenn Sie Ihre Einwilligung für die Weiterverwendung zu Forschungszwecken erteilen. Eine Weigerung oder ein späterer Widerruf Ihrer Einwilligung wirkt sich in keiner Weise auf Ihre Behandlung aus.

Pflichten

Als Patientin oder Patient haben Sie während Ihres Aufenthaltes im Spital auch Pflichten. So bitten wir Sie insbesondere, die Hausregeln zu befolgen, Rücksicht auf Ihre Mitpatientinnen und Mitpatienten sowie auf das Personal zu nehmen und zu einer klaren Verständigung beizutragen.

Vorbereitung Ihres Aufenthalts: Ihre Checkliste

Vor dem Spitaleintritt erledigen:

- Melden Sie sich online unter **www.inselgruppe.ch/check-in** oder mit dem Anmeldebogen «**Wir schenken Ihnen Zeit**» an.
- Informieren Sie eine Kontaktperson über Ihren Aufenthalt.
- Lassen Sie sich von Ihrer Versicherung die Übernahme aller Kosten Ihres Aufenthalts bestätigen.

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 Adress-
daten/Mobiltelefon und Ladegerät
- 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 Anna-Seiler-Haus und der Infoschalter im Wilhelm-Fabry-Haus (nur Bargeld).

**Öffnungszeiten
Hauptkasse
beim Haupteingang
(Anna-Seiler-Haus)**

**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 12:** Haltestellen **Inselplatz**, **Inselspital** (Haupteingang Anna-Seiler-Haus), **Inselpark**
- **Postauto Linie 101:** Haltestelle **Inselplatz**
- **Tram Linie 7:** Haltestellen **Kaufmännischer Verband** und **Loryplatz**
- **Tram Linie 8:** Haltestellen **Kaufmännischer Verband** und **Loryplatz**
- **Bus Linie 17:** Haltestellen **Kaufmännischer Verband** (nur ab Bahnhof Bern) und **Loryplatz**

Aktuelle Informationen zur Anreise mit den ÖV, mit dem Auto und zu Parkiermöglichkeiten finden Sie hier:
www.insel.ch/anreise



Inselspital

Universitätsspital Bern

CH-3010 Bern

Tel. +41 31 632 21 11

www.insel.ch