

tilak

Universitätskliniken
LKH Innsbruck



MEDIZINISCHE UNIVERSITÄT
INNSBRUCK
UNIVERSITÄTSKLINIKEN

PatientInnen-Information

2015



Impressum

Herausgeber:

A. ö. Landeskrankenhaus – Universitätskliniken Innsbruck
Aktualisierte Ausgabe Feber 2015

Herstellung: Druck-Management LKI
+43 50 504-220 89, dtp.service@tilak.at

Grafische Gestaltung:
Günther Hofer, hofergrafik, Innsbruck

Titelbild: www.bauinfo24.at, renderwerk.at

Bilder: Abteilung PR und Kommunikation der TILAK GmbH, istockphoto.com, IVB Innsbruck

Sehr geehrte Patientin, sehr geehrter Patient!

Wir heißen Sie herzlich willkommen und wünschen Ihnen einen angenehmen und erfolgreichen Aufenthalt in unserem Haus. Sie als Patientin / als Patienten begrüßen zu dürfen, werten wir als Ausdruck Ihres Vertrauens. Unsere MitarbeiterInnen sind bemüht, mit Engagement und Sachverstand das Bestmögliche für Sie zu tun.

Die vorliegende Informationsbroschüre enthält wichtige Hinweise für den Aufenthalt in unserem Haus.

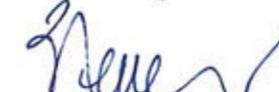
Für besondere Fragen, Wünsche, Anregungen oder Beschwerden stehen Ihnen alle unsere MitarbeiterInnen gerne zur Verfügung.



Alexandra Kofler



Franz Mannsberger



Peter Steiner

Die Kollegiale Führung



Dr.ⁱⁿ **Alexandra Kofler**, MSc.
Ärztliche Direktorin
aerztliche.direktion@tilak.at
+43 50 504-244 01



DGuKP Dipl. KH-Bw.
Franz Mannsberger, MBA
Pflegedirektor
pflagedirektion-lki@tilak.at
+43 50 504-222 30



Prof. DDDr. **Peter Steiner**
Kaufmännischer Direktor
kaufmaennische-direktion.lki@tilak.at
+43 50 504-286 43

So erreichen Sie uns telefonisch

Österreichweit aus dem Festnetz zum Ortstarif unter der Telefonnummer 050 504-0; aus dem Ausland unter der Telefonnummer +43 50 504-0.

Lageplan

Im folgenden Text werden diese Nummern – z. B. 1 – bei den Ortsangaben angeführt. Ein Stadtplan (mit eingezeichneten Parkgaragen) ist auf der Außenseite des Umschlages hinten ersichtlich.

P+R Anlieferungsparkplätze für private PatientInnen-Transporte mit barrierefreiem Zugang

i Portiere

Ein- / Ausfahrt Schöpfstraße / Fritz-Pregl-Straße
+43 50 504-222 77 rund um die Uhr

1 Medizin-Zentrum Anichstraße (MZA)

+43 50 504-271 22 rund um die Uhr

2 Gebäude Innere Medizin

+43 50 504-232 55
Montag bis Freitag 8.00 bis 16.00 Uhr

3 Frauen-Kopfklint-Gebäude

+43 50 504-240 65
Montag bis Freitag 7.00 bis 20.00 Uhr,
an Samstagen, Sonntagen und Feiertagen
7.30 bis 19.00 Uhr

5 Kinder-Herz-Zentrum

+43 50 504-236 00 rund um die Uhr

8 Chirurgie-Gebäude

Haupteingang, +43 50 504-223 05 rund um die Uhr
Unfallchirurgie im Chirurgie-Gebäude
+43 50 504-228 25 rund um die Uhr

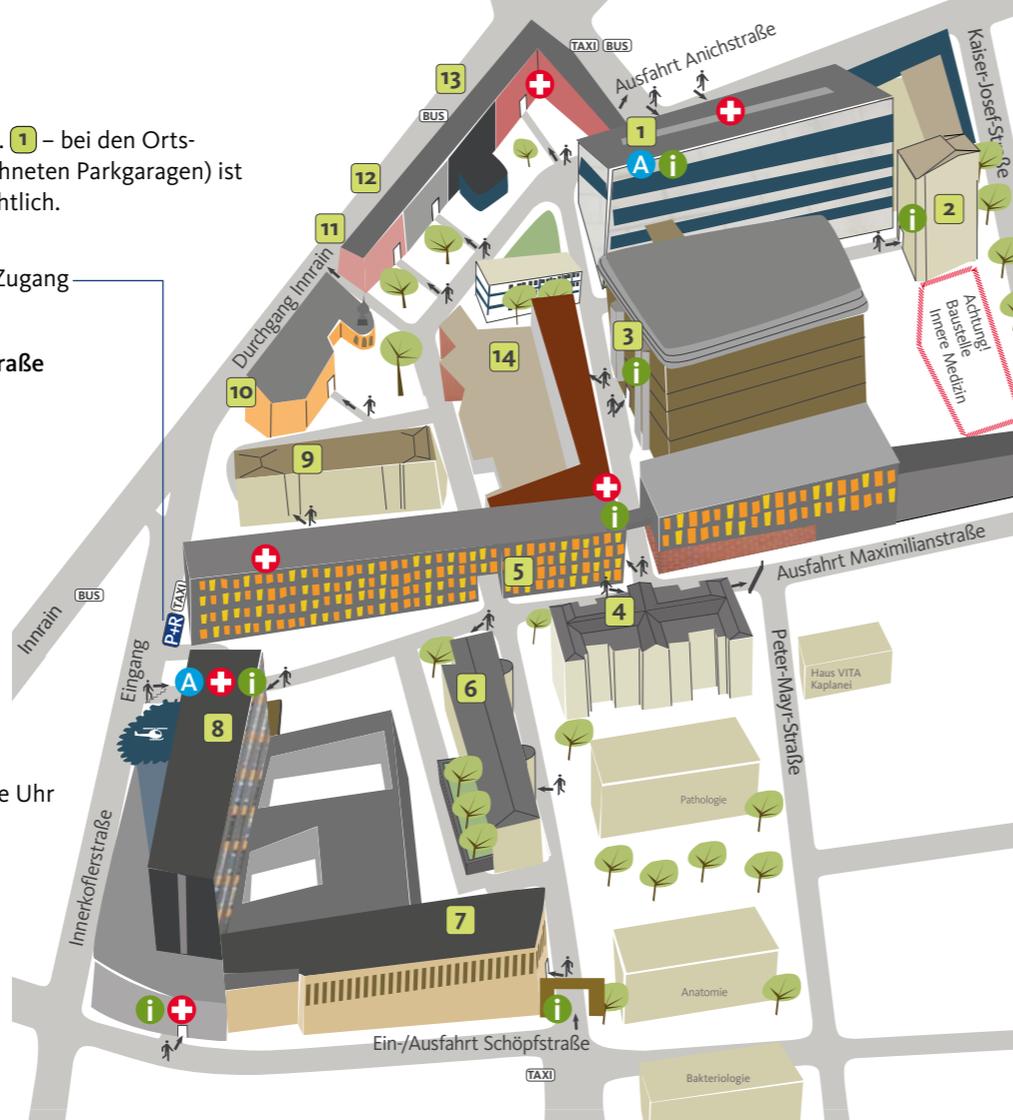
A An- und Abmeldung

1 Medizin-Zentrum Anichstraße (MZA)

+43 50 504-220 44

8 Chirurgie-Gebäude

+43 50 504-244 81



Worüber wir Sie in dieser Broschüre informieren

Mit einem Klick kommen Sie direkt auf die gewünschte Seite!

Ihre Anreise	4	Ihre Besuche	20
Öffentliche Verkehrsmittel Notfälle Verkehrssituation am Areal Parkmöglichkeiten Baumaßnahmen		Wichtig auf der Station	21
Ihr erster Tag	6	Abfalltrennung Alkoholverzicht Rauchverbot, RaucherInnenberatung Reinigung	
Für die Anmeldung Was Sie beim Aufenthalt brauchen werden Bringen Sie folgende persönlichen Dinge mit An- und Abmeldestellen Sonderklasse Anfragen Lotsendienst		Nahversorgung	22
Ihre Rechte und Pflichten	8	Postservice Imbisse, Getränke Bank Blumengeschäft Friseursalon Externer Fußpflegeservice Lebensmittel, Zeitschriften	
Ihr Geld	9	Ihre Sorgen	24
Allgemeine Klasse Sonderklasse Was bedeutet »Selbstzahler«? Kranken- transporte Begleitpersonen von Kindern		Sozialberatung Psychiatrische / psychologische / psychotherapeutische Behandlung und Beratung Psychoonkologische Beratung Psychotherapeu- tische Hilfe Psychotraumatologie und Traumatherapie Mal- und Gestaltungs- therapie Seelsorge Gottesdienste PatientInnenreffpunkt Besuchsdienst Vereine und Selbsthilfegruppen	
Ihre Sicherheit	10	Für unsere kleinen PatientInnen	28
Geben Sie Dieben keine Chance! Depot und Tresore Fundsachen Verlust Brandschutz und Sicherheit		Schule Kindergarten Rote Nasen - Clowndoktors Ihr Kind begleiten	
Sicher = Sicher	12	Ihr letzter Tag im Krankenhaus	30
Der Mensch im Zentrum	14	Betreuung zu Hause Medikamente Krankmeldung Entlassungsformular, persönliche Abmeldung Begleichung der Gebühren Abschließende Checkliste	
Medizinische Versorgung Chronischer Schmerz Pfliegerische Versorgung Psychologisch-psychotherapeutische Versorgung Behelfe		Was Sie sonst noch wissen sollten	32
Telefon, TV, Internet	16	Besuchen Sie uns im Netz TILAK-TV SKY für alle PatientInnen DolmetscherInnen Medizinische Forschung	
PatientInnen-Servicekarte Kassenautomaten: Geld aufbuchen, Dienste an- und abmelden Telefon, TV und Internet		Ihre Meinung ist uns wichtig!	34
Ihre Mahlzeit	18	Anliegen, Wünsche, Fragen, Beschwerden Unser Fragebogen Tiroler Patientenvertretung	
Ihr Essen Der Speiseplan Das Konzept Spez. Ernährungstherapie Allergien			

Ihre Anreise

Öffentliche Verkehrsmittel

Das A.ö. Landeskrankenhaus – Universitätskliniken Innsbruck kann bequem mit öffentlichen Verkehrsmitteln (Bus, Straßenbahn) oder zu Fuß (vom Hauptbahnhof in ca. 15 Minuten und vom Westbahnhof in ca. 10 Minuten) erreicht werden. Für detaillierte und immer aktuelle Fahrplanauskünfte empfehlen wir die Homepage der Innsbrucker Verkehrsbetriebe: www.ivb.at.

Ein Klick führt Sie direkt zur IVB-Seite!

Notfälle

In **Notfällen** können PatientInnen zur Notfallaufnahme des Medizin-Zentrums Anichstraße **1** bzw. der Unfallchirurgie **8** in der Schöpfstraße fahren. **Kindernotfälle** können zum Eingang des Kinder-Herz-Zentrums **5** gebracht werden. Allgemeinchirurgische Notfälle können in die Allgemeinchirurgische Ambulanz im Chirurgiegebäude **8** über den Haupteingang Nord gebracht werden. HNO-Notfälle werden rund um die Uhr im HNO-Gebäude **13** versorgt.

Ohne Umsteigen, ohne Stress anreisen

Verwenden Sie bei der Anreise möglichst öffentliche Verkehrsmittel.

Foto: IVB

Verkehrssituation am Areal

Durch die laufenden Bauaktivitäten am Klinikareal kann es zu Einschränkungen kommen. Wir bitten um Ihr Verständnis.

Verzichten Sie auf Ihren Privat-PKW!

Auf Grund der Knappheit an Parkplätzen ist es empfehlenswert, auf die Benützung von **Privat-PKWs** für Fahrten in die Klinik ganz zu **verzichten**.

Am gesamten Klinikareal stehen Behindertenparkplätze zur Verfügung. Bitte beachten Sie die weiße Bodenmarkierung!

Gesperrte Teilbereiche, Einbahnregelungen

Unsere langfristigen Bau- und Sanierungsarbeiten am Klinikareal führen zu häufigen Verkehrsbeeinträchtigungen. So kann es zu Sperrungen von Teilstrecken und geänderten Einbahnregelungen kommen. Die jeweils aktuellen Maßnahmen entnehmen Sie bitte der entsprechenden Beschilderung vor Ort.

Parkmöglichkeiten

Parken innerhalb der Klinik / PatientInnen-Begleitung

Falls Sie von einer / einem Angehörigen / Bekannten in die Klinik gebracht werden, beachten Sie bitte, dass das Halten und Parken innerhalb des Klinikareals ausschließlich auf blau markierten Plätzen für maximal 30 Minuten erlaubt ist.

Achtung: Außerhalb der blau markierten Flächen abgestellte (parkende oder haltende) Fahrzeuge werden kostenpflichtig abgeschleppt.

Bitte haben Sie dafür Verständnis, dass wir uns gezwungen sehen, bei

- ▶ Überschreitung der Ausfahrtszeit und
 - ▶ Nichtauslegung einer Einfahrtsgenehmigung
- eine Besitzstörungs- / Unterlassungsklage einzubringen.

Mit Ihrer Einfahrt akzeptieren Sie, dass Sie im Falle eines Zuwiderhandelns abgeschleppt werden, und erklären sich dazu bereit, die hierdurch entstandenen Kosten (Abschlepp- und Verwaltungskosten) in ihrer Gesamtheit zu tragen.

Parken außerhalb der Klinik

Das Parken außerhalb des Klinikgeländes ist in Kurzparkzonen sowie öffentlichen Parkgaragen möglich, jedoch gebührenpflichtig.

An der Westseite des neuen Kinder-Herz-Zentrums, in der Innerkoflerstraße, stehen seit April 2014 zwei P+R-Parkplätze zur Verfügung. Dabei handelt es sich um Anlieferungsparkplätze für private PatientInnen-Transporte mit barrierefreiem Zugang. Das Stehenlassen von PKWs ist für maximal 15 Minuten erlaubt.

Langzeitparken mit Chip-Coins

Sollten Sie einen längeren Aufenthalt in unserem Haus planen und mit dem eigenen PKW anreisen, so empfehlen wir die Benützung eines Langzeitparkplatzes. Langzeitparkplätze stehen in der **Parken Innsbruck Garage** (früher West-Garage) am Beselepark neben dem Westfriedhof (Einfahrt Innerkoflerstraße) zur Verfügung. Chip-Coins können bei allen Portieren entwertet werden.

Damit erhalten Sie folgende **Sondertarife:**

- ▶ minutengenaue Abrechnung: € 0,039
- ▶ max. Tagsatz: € 10,40 für den ersten Tag
- ▶ jeder weitere Tag: € 6,20
- ▶ Monatskarte: € 118,00

Unsere Baumaßnahmen

Mit unseren Neubauten und Sanierungen der Altbauten sind wir laufend darum bemüht, die Bedingungen für Sie und unsere MitarbeiterInnen auf den letzten medizinischen wie technischen Stand zu bringen. Wir bitten um Verständnis für Baulärm und sonstige Belastungen, die durch diese Bauaktivitäten entstehen.

Immungeschwächten PatientInnen wird abhängig vom jeweiligen gesundheitlichen Status und jeweiligem ärztlichen Hinweis empfohlen, einen Mund-Nasenschutz zu tragen und über baustellenfreie Zonen in die Behandlungseinheit zu gehen. Generell wird empfohlen, Baustellenbereiche zu meiden.

Ihr erster Tag

Für die Anmeldung

Falls Sie von einer österreichischen Sozialversicherung vertreten werden, bringen Sie Ihre **e-Card** mit. Falls Sie für einen stationären Krankenhausaufenthalt am A.ö. Landeskrankenhaus - Universitätskliniken Innsbruck zusätzlich versichert sind, dann ersuchen wir um Bekanntgabe Ihrer Polizzenummer.

Bei einem geplanten stationären Aufenthalt übergibt Ihnen im Regelfall die aufnehmende Station am Aufnahmetag das Formular für Ihre administrative Anmeldung. Füllen Sie das Formular aus und nehmen Sie dieses zur Anmeldestelle mit.

Bitte geben Sie bei der administrativen Anmeldung Ihre E-Mail-Adresse bekannt. Das eröffnet uns eine weitere Möglichkeit, im Bedarfsfall mit Ihnen rasch in Kontakt zu treten.

Um eine vollständige Anmeldung sicher zu stellen, ersuchen wir Sie, am Tag der Aufnahme selbst zur Anmeldung zu gehen oder eine Angehörige/einen Angehörigen damit zu beauftragen. Die Ausnahme sind natürlich Notfallaufnahmen.

Foto: bilderbox

Was Sie für Ihren und während Ihres Klinikaufenthaltes benötigen

- ▶ **Ihre Medikamente** (DiabetikerInnen: Insuline) bzw. die Liste der Medikamente, die Sie derzeit einnehmen, oder deren Verpackungen.
- ▶ **Ihren Allergie-, Implantat- und /oder Coagulantien-Ausweis.**
- ▶ **Ihre Befunde** und aktuelle **Röntgenbilder** von Ihrer Hausärztin / Ihrem Hausarzt oder von Ihrer Fachärztin / Ihrem Facharzt.
- ▶ **Bargeld** bzw. eine Bankomatkarte für die **PatientInnen-Servicekarte**, Ihren persönlichen Gebrauch und zur Begleichung des Kostenbeitrages.

Bringen Sie folgende persönliche Dinge mit

- ▶ Nachthemd / Pyjama / Unterwäsche
- ▶ Morgenmantel, Hausschuhe
- ▶ bequeme Kleidung (z. B. Trainingsanzug)
- ▶ Hygieneartikel (Zahnreinigung, Hautpflege, etc.)
- ▶ Lesestoff

An- und Abmeldestellen

Mit den **Versicherungsunterlagen** und dem Formular für die administrative Anmeldung gehen Sie bitte zur **Patienten-Anmeldung:**

Medizin-Zentrum Anichstraße (MZA) 1

Montag bis Donnerstag
von 7.15 bis 16.00 Uhr,
Freitag von 7.15 bis 15.45 Uhr

Chirurgie-Gebäude 8

Montag bis Donnerstag
von 7.15 bis 16.00 Uhr,
Freitag von 7.15 bis 12.15 Uhr

Wochenenddienst

Zentral im Medizin-Zentrum Anichstraße (MZA) 1
Samstag, Sonn- und Feiertag
von 8.00 bis 12.00 Uhr.

Sonderklasse

In der Sonderklasse bieten wir zusätzliche Leistungen, wie erweiterte Besuchszeiten, ein Zimmer mit erhöhtem Komfort, eine Tiroler Tageszeitung zum Frühstück (mit Ausnahme von Intensiv- und Aufwachstationen) sowie eine erweiterte Menüauswahl (sofern keine Diät verordnet ist). Sollten Sie eine Diätberatung wünschen, geben Sie den MitarbeiterInnen auf der Station Bescheid.

Auf Grund des Altbestandes an Gebäuden kann der Komfort des Zimmers eingeschränkt sein, wir arbeiten aber laufend an der Sanierung der Räumlichkeiten.

Gegen Aufpreis (50,00 Euro pro Kalendertag, Gebühr 2015) bekommen Sie auf Wunsch **nach Verfügbarkeit** auch ein Einzelzimmer. Die Verfügbarkeit wird von der Stationsleitung tagesgerecht und situationsbezogen beurteilt, kurzfristige Änderungen sind somit möglich.

Anfragen

Fragen, welche die administrative stationäre Anmeldung betreffen, beantwortet das Patientenservice unter Tel. +43 50 504-220 44.

Für Ihre Anliegen **nach** bereits erfolgter **Rechnungsstellung** wenden Sie sich bitte an Tel. +43 50 504-220 58.

Lotsendienst

Sollten Sie Hilfe bei der Orientierung am Gelände benötigen, stehen Ihnen unsere ehrenamtlichen LotsInnen von Montag bis Freitag zwischen 8 und 11 Uhr zur Verfügung. Sie helfen Ihnen, auf die Station zu kommen.

Sie erkennen die LotsInnen an ihrer Weste mit der Aufschrift „Kliniklotse“ und können sie entweder persönlich ansprechen oder Sie können sich an einen unserer Portiere wenden.

Ihre Rechte und Pflichten

Ihre Rechte

- ▶ Fachgerechte medizinische **Behandlung**, qualifizierte Pflege und rücksichtsvolle Betreuung
- ▶ **Aufklärung** und umfassende Information über Krankheit, Diagnostik, Therapie, krankheitstypische Risiken und allfällige therapeutische Alternativen in einer für Sie verständlichen und schonungsvollen Art
- ▶ **Ablehnung** der Behandlung nach Aufklärung über mögliche Gefahren
- ▶ Möglichkeit der **psychologischen / psychotherapeutischen / sozial-beraterischen Betreuung**
- ▶ **Besuchs-** und Kontaktmöglichkeit
- ▶ Einsicht in die **Krankengeschichte**
- ▶ **Datenschutz** und Verschwiegenheit des Personals
- ▶ Ausreichende Wahrung der **Privatsphäre**.

Ihre Pflichten

- ▶ **Anwesenheit** bei Visite und Therapie
- ▶ **Gegenseitige Rücksichtnahme und respektvoller Umgang gegenüber Mitpatientinnen und Mitpatienten.** Es wird gebeten, lärmendes und störendes Verhalten zu unterlassen.
- ▶ **Schonender Umgang** mit unserer Einrichtung und dem Klinikeigentum
- ▶ **Informieren** des Stationspersonals, wenn Sie die Station verlassen
- ▶ Verlassen des Klinikgeländes während eines stationären Aufenthaltes nur nach Rücksprache mit der behandelnden Ärztin / dem behandelnden Arzt und nach Unterzeichnung einer Erklärung (**Revers**)
- ▶ **Bezahlen** der Gebühren bei der Entlassung
- ▶ Einhalten der **Hausordnung**, wie im Internet unter www.tilak.at zu finden und als Link abrufbar oder als Aushang auf jeder Station zu finden.

Ihr Geld

Allgemeine Klasse

Die Behandlungskosten sozialversicherter PatientInnen werden mit der jeweiligen Sozialversicherung abgerechnet. Auf Ausnahmen weisen die Patientenverrechnung / unsere ÄrztInnen hin.

In jedem Fall müssen Sie selbst den **Kostenbeitrag** von 11,74 Euro (Gebühr 2015) pro Kalendertag bezahlen oder im Falle der Mitversicherung 20,00 Euro (Gebühr 2015) pro Kalendertag, max. 28 Tage im Kalenderjahr. Die Einhebung dieses Kostenbeitrages ist per Gesetz vorgeschrieben.

Sonderklasse

Auch hier verrechnen wir die Behandlungskosten sozialversicherter PatientInnen der jeweiligen Sozialversicherung. In der Sonderklasse können Sie die Leistungen Ihrer **PKV** (Private Krankenversicherung) für stationäre Aufenthalte in Anspruch nehmen. Erkundigen Sie sich bitte vorher bei der PKV über die Höhe einer möglichen Kostenübernahme. Zahlt Ihre PKV nicht, dann muss Ihnen das Krankenhaus 128,19 € pro Kalendertag als

Sonderklassezuschlag (Gebühr 2015, ohne Aufzahlung bei evt. Einzelzimmer, siehe Seite 7) in Rechnung stellen.

Zusätzlich können die KlinikdirektorInnen **Honorarnoten** stellen. Über Inhalt und Höhe dieser Kosten informieren Sie sich bitte beim Chefsekretariat der jeweiligen Klinikdirektorin / des jeweiligen Klinikdirektors.

Welche zusätzlichen Leistungen Sie als Sonderklasse-PatientIn erhalten, lesen Sie auf Seite 7.

Was bedeutet »Selbstzahler«?

Alle anfallenden Kosten müssen von Ihnen selbst bezahlt werden.

Allgemeine Klasse

Behandlungskosten, die sich aus den Diagnosen und Leistungen nach dem System der Leistungsorientierten Krankenanstaltenfinanzierung (LKF) ergeben.

Sonderklasse

Behandlungskosten (gleich wie Allgemeine Klasse), Sonderklassezuschlag, ärztliche Honorarnoten.

Krankentransporte

Für die Inanspruchnahme eines Rettungs- oder Krankentransportdienstes ist von den PatientInnen ein Entgelt zu entrichten. Die Entscheidung über eine eventuelle Refundierung der Krankentransportkosten obliegt dem jeweiligen Sozialversicherungsträger.

Begleitpersonen von Kindern

Begleitpersonen von Kindern wird **nach Möglichkeit** die gemeinsame Unterbringung in einem Eltern-Kind-Zimmer (mit oder ohne Verpflegung) angeboten. Die Gebühren für Begleitpersonen von PatientInnen ab dem vollendeten 6. Lebensjahr belaufen sich pro Tag (Gebühr 2015):

- ▶ Übernachtung mit Frühstück 27,60 €
- ▶ Mittagessen 7,20 €
- ▶ Abendessen 5,40 €

Mehr Informationen zur Begleitung von Kindern finden Sie auf Seite 29.

Ihre Sicherheit

Geben Sie Dieben keine Chance!

- ▶ Nicht benötigtes Geld und Wertsachen geben Sie bitte Ihren Angehörigen zur Verwahrung mit (Bankomat-Standorte siehe Seite 23).
- ▶ Lassen Sie keine persönlichen oder wertvollen Gegenstände, Geldtaschen, Kreditkarten, PatientInnen-Servicekarte, Handys oder Schmuck unbeaufsichtigt liegen oder in der Morgenmanteltasche, wenn dieser abgelegt wird.
- ▶ Nutzen Sie für Ihre Wertsachen den Kleintresor in Ihrem Zimmer.
- ▶ Bitte achten Sie bei einer **Transferierung / Verlegung** auf Ihr Eigentum. Die MitarbeiterInnen auf der Station werden Ihnen gerne behilflich sein.
- ▶ Melden Sie den MitarbeiterInnen auf der Station, wenn Ihnen Unregelmäßigkeiten auffallen oder BesucherInnen / PatientInnen / sonstige Personen sich auffällig verhalten.
- ▶ Wenn Sie Opfer eines Diebstahls geworden sind, melden Sie dies bitte

sofort den MitarbeiterInnen auf der Station. Sie erhalten dort ein Formular für die Diebstahlsanzeige, welches Sie auf der Station ausfüllen können. Das Formular wird anschließend von der Station an die zuständige Polizeidienststelle und an das hausinterne Security-Management gefaxt.

- ▶ Alle notwendigen Schritte und Maßnahmen werden automatisch nach Einlagen der Diebstahlsanzeige von den zuständigen Stellen (Polizei und Security-Management) ergriffen. Drei Mitarbeiter des Security-Teams stehend dafür „rund um die Uhr“ zur Verfügung. Sie erreichen diese telefonisch unter der 24-Stunden-Hotline: **+43 50 504-222 77.**

Depot und Tresore

Das Krankenhaus kann bei Verlust von Bargeld und Wertgegenständen keine Haftung übernehmen, wenn Sie Ihre **Wertgegenstände, Schmuck und Geld** nicht sicher deponiert haben.

Im Großteil der Zimmer gibt es pro PatientIn jeweils einen **Kleintresor**. Für die erstmalige Bedienung wenden Sie sich bitte an unsere StationsmitarbeiterInnen. Bedienungsanleitungen liegen ebenfalls in den Tresoren auf.

Die im Zimmertresor deponierten Gegenstände sind bis zu einem Wert von 726 Euro (Tarif 2015) versichert, sofern der Tresor ordnungsgemäß geschlossen und versperrt wurde.

Darüber hinaus reichende Werte können bei der **Kassa** im Erdgeschoß vom **Medizin-Zentrum Anichstraße (MZA)** ¹ deponiert werden:

- ▶ Montag bis Donnerstag von 7.15 bis 16.00 Uhr,
- ▶ Freitag von 7.15 bis 12.15 Uhr.

Fundsachen

- ▶ Erstanlaufstelle: Portiere im MZA-, Chirurgie- und Kinder-Herz-Zentrum-Gebäude
- ▶ Auskünfte und Verwahrung: Fundbüro / Inventarabteilung Tel. +43 50 504-221 32, Verwaltungsgebäude ¹⁴, 1.St., Zi.-Nr. 6

Verlust

Bitte melden Sie einen Verlust direkt den MitarbeiterInnen auf der Station. Sie erhalten ein Formular für die Verlustmeldung, welches Sie auf der Station ausfüllen sollen. Das Formular wird anschließend an die zuständigen Abteilungen gefaxt.

Brandschutz und Sicherheit

Wir investieren permanent in die Sicherheit unserer PatientInnen. So überwachen mehr als 17.000 Rauchmelder jeden Raum innerhalb unseres Areals. Sie alarmieren bei Branderkennung automatisch die **internen Journaldienste** (rund um die Uhr in Einsatzbereitschaft) und die **Berufsfeuerwehr**.

Im Ernstfall können die laufend geschulten PflegemitarbeiterInnen auf 1.800 Handfeuerlöscher sowie über 700 Wandhydranten zurück greifen.

Bitte befolgen Sie dennoch im Notfall einige wichtige Grundregeln:

- ▶ **Melden Sie verdächtige Wahrnehmungen wie Rauchentwicklung, Gas- oder Brandgeruch sofort den MitarbeiterInnen auf der Station.**

- ▶ **Bewahren Sie** bei einem Brandalarm **Ruhe**, folgen Sie den Anweisungen der geschulten MitarbeiterInnen bzw. der Lösch- und Hilfsmannschaft.
- ▶ **Benutzen Sie** im Brandfall **keine Aufzüge!**

Bitte beachten Sie, dass zu Ihrer eigenen Sicherheit **Kerzen** und **offenes Feuer** – auch während der Advent- und Weihnachtszeit – im gesamten **Krankenhausbereich** verboten sind.

Wussten Sie, dass ...

... 3 Journaldienste 365 Tage im Jahr, rund um die Uhr, zur Gewährleistung sicherheitstechnischer Belange sowie als Ersteingreiftruppe im Alarmfall am LKI-Areal im Einsatz stehen?

... jährlich über 600 MitarbeiterInnen aller Berufssparten in der Handhabung von Löscheinrichtungen sowie der Alarm- und Notfallorganisation aus- bzw. weitergebildet werden?

... auf Grund der ausgereiften Einsatzorganisation bereits 3 Minuten nach Alarmauslösung die ersten Einsatzkräfte in jedem Bereich des LKI vor Ort anwesend und einsatzbereit sind?



Sicher = Sicher

**Wir tun alles uns Mögliche für Ihre Sicherheit.
Bitte leisten auch Sie Ihren Beitrag dazu!**

Ihre Informationen sind wesentlich!

Es ist sehr wichtig, dass Sie alle Ihre derzeitigen Beschwerden bekannt geben – auch wenn diese nicht mit der Erkrankung in Zusammenhang stehen, wegen der Sie in Behandlung sind. Informieren Sie bitte auch über Diäten, Nahrungsergänzungsmittel und pflanzliche sowie homöopathische Arzneimittel, falls Sie solche anwenden.

Eigene Medikamente nur nach Rücksprache mit der Ärztin/ dem Arzt

Verordnete Medikamente bekommen Sie von unseren Pflegepersonen. Mitgebrachte Medikamente dürfen nur nach Rücksprache mit unseren ÄrztInnen eingenommen werden.

Nadelabwurfbehälter: Sichere Entsorgung spitzer Gegenstände

Spritzen in Abfallsäcken oder Müllbehältern sind eine Gefahr für unsere MitarbeiterInnen. Für die Entsorgung spitzer Gegenstände sind durchstichfeste Nadelabwurfbehälter vorgesehen. Wenn Sie sich Insulin, Heparin oder andere Medikamente selbst verabreichen, so wenden Sie sich wegen der fachgerechten Entsorgung der Spritzen bitte an unser Pflegepersonal.

Das PatientInnen-Identifikationsband

Um Verwechslungen vorzubeugen bitten wir Sie, während Ihres gesamten stationären Aufenthaltes ein PatientInnen-Identifikationsband zu tragen. Es kann öfter vorkommen, dass Sie nach Ihrem Namen oder Geburtsda-

tum gefragt werden. Bitte haben Sie dafür Verständnis – es geschieht zu Ihrer Sicherheit. Wenn Sie Sorge haben, dass eine Verwechslung vorliegen könnte, zögern Sie nicht, unsere MitarbeiterInnen anzusprechen.

Ihr Beitrag zur Infektionsverhütung

Händehygiene schützt vor Keimübertragung und fördert den Heilungsprozess. Deshalb desinfizieren sich unsere MitarbeiterInnen vor und nach PatientInnenkontakt die Hände. Waschen auch Sie sich regelmäßig die Hände und benutzen Sie die Desinfektionsmittelspender, wenn Sie das Zimmer betreten oder verlassen. Dafür pumpen Sie drei Mal und verreiben die Flüssigkeit sorgfältig. Erklären Sie auch Ihren BesucherInnen wie wichtig Händehygiene ist. Bei Fragen oder Bedenken, die Hygienemaßnahmen betreffend, wenden Sie sich bitte an unsere MitarbeiterInnen.

OP-Markierung bei geplanter Operation

In den meisten Fällen wird vor der Operation die zu operierende Seite bzw. Stelle mit einem wasserfesten Stift markiert. Bei Unklarheiten zögern Sie bitte nicht, unsere ÄrztInnen darauf anzusprechen. Sollte die Markierung nur mehr schwach zu sehen sein, informieren Sie unsere MitarbeiterInnen für eine erneute Markierung.

**Das A.ö. Landeskrankenhaus –
Universitätskliniken Innsbruck
ist Mitglied der Österreichischen
Plattform Patientensicherheit!**



Sturzvermeidung

Durch Ihre Erkrankung oder Operation kann sich das Sturzrisiko erhöhen. Bitte nehmen Sie rutschfeste Hausschuhe von zu Hause mit und tragen Sie diese im Krankenhaus.

Wenn Sie in der Nacht aufstehen, schalten Sie immer das Licht ein!

Achten Sie auf nasse Böden!

Fragen Sie nach Unterstützung, wenn Sie sich beim Gehen oder Aufstehen unsicher fühlen!

Machen Sie uns aufmerksam, wenn Sie Unfallsrisiken entdecken oder wenn Ihnen Hilfsmittel fehlen!

Der Mensch im Zentrum



Medizinische Versorgung

Täglich erfolgt eine ärztliche Visite. Sagen Sie bitte der Ärztin/dem Arzt, wie es Ihnen geht, was Sie sich wünschen, was Ihnen unklar ist oder wovor Sie Angst haben. Zögern Sie bitte nicht, **Fragen zu stellen**.

Notieren Sie sich Ihre Fragen, damit Sie bei der Visite oder anderen Gesprächen nicht darauf vergessen.

Chronischer Schmerz

Wenn Sie unter lang andauernden starken Schmerzen leiden, können Sie über die Stationsärztin/den Stationsarzt den **Schmerzdienst** der Univ.-Klinik für Anästhesie und Intensivmedizin in Anspruch nehmen.

Pflegerische Versorgung

Unsere MitarbeiterInnen der Pflege **betreuen** Sie nach dem letzten Stand pflegewissenschaftlicher Erkenntnisse und sind verantwortlich für die Organisation des Stationsalltages. Darüber hinaus vermitteln sie auch Kontakte zu anderen Institutionen und Einrichtungen sowie SozialarbeiterInnen. **Für die individuelle Abstimmung und Organisation eines erforderlichen Betreuungs- und Pflegebedarfes nach dem Krankenhausaufenthalt beraten Sie spezielle Pflegefachkräfte** („Entlassungsmanagement Pflege“).

So gut dies möglich ist, versuchen die MitarbeiterInnen der Pflege auf Ihre **individuellen Bedürfnisse** einzugehen. In besonders akuten Situationen auf der Station kann es vorkommen, dass die PflegemitarbeiterInnen nicht sofort zur Verfügung stehen. Haben Sie bitte Verständnis dafür.

Psychologisch-psychotherapeutische Versorgung

Im Rahmen des Krankheits- und Therapieverlaufes gibt es immer wieder belastende Momente, für deren Bewältigung eine psychologisch-psychotherapeutische Unterstützung hilfreich ist, die Sie gerne anfordern können.

Beachten Sie dazu unsere Informationen, welche Sie auf den Seiten 24 bis 27 dieser Broschüre finden.

Behelfe

Vereinzelt überlassen wir den PatientInnen **leihweise** Behelfe oder Geräte. Bitte informieren Sie sich auf der jeweiligen Station darüber. Die Rückgabe wird schriftlich vereinbart.

Schutzhinweis für immun-geschwächte PatientInnen

Wenn Ihnen Ihre Ärztin/Ihr Arzt empfiehlt, zum eigenen Schutz beim Verlassen der Station einen Mund-Nasenschutz zu tragen, dann nehmen Sie das bitte in Ihrem eigenen Interesse sehr ernst!

Durch die laufenden Bauaktivitäten, die eine ständige Erneuerung im Sinne unserer PatientInnen darstellen, können wir die Baustaubentwicklung leider nicht immer gering halten.

Verwenden Sie auf Ihrem Weg zu notwendigen Therapien, soweit es nur möglich ist, das unterirdische Gangsystem (UIG) – hier wird weitestgehend für Staubreduktion gesorgt.

Telefonieren, Fernsehen und Internet

PatientInnen-Servicekarte



Diese Servicekarte ermöglicht Ihnen den Zugang zu den gebührenpflichtigen Diensten Telefon, TV und Internet.

Sie erhalten die Karte bei der Patienten-Anmeldung im Chirurgie- und im MZA-Gebäude, außerhalb der Öffnungszeiten auch bei allen Portieren.

Kassenautomaten: Geld aufbuchen, Dienste an- und abmelden

Bei jedem der Kassenautomaten können Sie auf Ihre Karte Geld aufbuchen sowie Dienste an- bzw. abmelden. Bitte buchen

Sie mindestens zehn Euro auf. Eine Kaution von vier Euro bleibt bis zur Rückgabe der Karte gesperrt. Die Dienste für Telefon und Fernseher sind grundsätzlich aktiviert. Für Änderungen der Dienste stecken Sie bitte die Karte erneut ein. Folgen Sie den Anleitungen des Automaten. Nach jeder Aktion wird ein Ticket ausgedruckt.

Um einen Internetzugang via WLAN/LAN anzumelden, gehen Sie folgendermaßen vor:

- ▶ Dienste WLAN/LAN auswählen und mit JA bestätigen.
- ▶ Daraufhin wird ein Beleg gedruckt.

Am unteren Rand des Beleges sind Ihre LOGIN-Daten und das Passwort ersichtlich.

Bitte beachten Sie bei der Eingabe der Daten im Zimmer, dass die angeführten Sonderzeichen mitangegeben werden müssen.

Standorte der Kassenautomaten:

- ▶ MZA (Medizin-Zentrum Anichstraße) **1**
Im Parterre und im 4. Stock
- ▶ Frauen-Kopfkl. Gebäude **3**
Neben der Portiersloge
- ▶ Hautklinik-Gebäude **4**
Im Eingangsbereich
- ▶ Kinder-Herz-Zentrum **5**
Neben der Portiersloge
- ▶ Chirurgie-Gebäude **8**
Im Erdgeschoß bei der Patientenaufnahme und in der Lifthalle im 7. Stock

Mehr zu Telefon, TV und Internet

Alle weiteren Informationen zu Telefon, TV und Internet erhalten Sie in unserer Broschüre „Bedienungsanleitung für Telefon, TV und Internet“, welche in Ihrem Nachtkästchen liegen sollte. Ansonsten fragen Sie bitte das Stationspersonal danach.

Hier erfahren Sie, wie die Fernsteuerung funktioniert, welche Programme Sie empfangen können, wie Sie in unserem Krankenhaus angerufen werden können, wie Sie unser WLAN nutzen können und vieles mehr.

Die Inbetriebnahme von technischen Geräten (Mobiltelefon, Musik- oder Fernsehgerät) darf nur so erfolgen, dass andere PatientInnen in keinsten Weise gestört werden. Zu beachten ist insbesondere das, in bestimmten Bereichen des Krankenhauses bestehende, Verbot der Benützung von Mobiltelefonen.



Ihre Mahlzeit

Ihr Essen

Wir planen das tägliche Speisenangebot gewissenhaft und versorgen Sie mit gesunder und ausgewogener Kost. Durch die richtige Auswahl, Berechnung und Zubereitung von Nahrungsmitteln ist es möglich, Ihren Genesungsprozess positiv zu beeinflussen. Dabei berücksichtigen wir unterschiedlichste Ernährungsgewohnheiten ebenso wie gesundheitliche Einschränkungen mit dem Ziel, eine hohe Akzeptanz zu erreichen.

Die Speisen werden aus nahe liegenden Gründen **eher mild gehalten**. Wurde Ihnen eine Diät verordnet, so ist diese mit der Diätologin abgesprochen und wird von der Küche entsprechend zubereitet. Bitte halten Sie sich an diese Vorgabe, sie ist ein wichtiger Teil Ihrer Behandlung! Geben Sie jedenfalls Ihre Diäterfordernisse bei der Aufnahme bekannt.

Der Speiseplan

Die Küche erstellt einen Wochenplan, aus dem Sie Ihr persönliches Menü auswählen können. So haben Sie die Wahl zwischen drei verschiedenen Menüs, von denen Sie auch einzelne Menügänge (Suppe, Salat, Hauptspeise, Dessert) bestellen können. Durch einfaches Ankreuzen auf dem Speiseplan können Sie somit Ihr individuelles Tagesmenü zusammen stellen. Weiters bieten wir täglich außerhalb des Speiseplanes auch eine Salatplatte, eine Käseplatte und eine gemischte Platte an. Wir bitten Sie um Verständnis, dass aus organisatorischen Gründen alle PatientInnen **am Aufnahmetag** leichte Vollkost bekommen bzw. dass nicht alle Menüs durchgehend zu jedem Zeitpunkt vorrätig sind. Verschiedene Teesorten, Säfte und Wasser erhalten Sie direkt auf der Station.

In den Aufenthaltsbereichen steht Ihnen zusätzlich ein Buffet von Obst, Joghurt und Mineralwasser zur freien Entnahme zur Verfügung.

Das Konzept

Patientensicherheit und Hygiene stehen in unserem Krankenhaus an oberster Stelle. Danach muss sich auch die Krankenhausküche richten. Das **Cook & Chill-Kochverfahren** verhindert die Vermehrung krankmachender Keime zuverlässig. In Krankenhäusern ist das von entscheidender Bedeutung, da das Immunsystem vieler PatientInnen geschwächt ist. Daher arbeitet die Krankenhausküche des A.ö. Landeskrankenhauses - Universitätskliniken Innsbruck seit mehr als 10 Jahren mit dem Cook & Chill-Kochverfahren.

Beim Cook & Chill werden die warmen Speisebestandteile auf herkömmliche Weise zubereitet und gegart und anschließend innerhalb von 90 Minuten auf ca. 3° C gekühlt, wobei diese gekühlten Speisen dann bedenkenlos einige Stunden gelagert werden können. Erst unmittelbar vor der Ausgabe werden die Speisen auf Verzehrtemperatur erwärmt (Regenerierung). Somit ist sicher gestellt, dass der hygienisch

bedenkliche Temperaturbereich zwischen 10 und 40° C schnell durchschritten wird. Beim herkömmlichen „Kochen und Warmhalten“ wäre eine sichere und hygienische Speisenversorgung in einem Großkrankenhaus nicht zu gewährleisten.

Spezielle Ernährungstherapie

Die DiätologInnen sind Anlaufstelle für alle ernährungsmedizinischen Fragen im Einsatzbereich aller Universitätskliniken (z. B. Innere Medizin, Kinder- und Jugendheilkunde, Nephrologie, Stoffwechselsprechstunde). Das Aufgabengebiet umfasst im Speziellen:

- ▶ Zusammenarbeit mit Ärztinnen / Ärzten und PflegemitarbeiterInnen
- ▶ Ernährungsmedizinische Beratung / Schulung stationärer PatientInnen
- ▶ Betreuung / Beratung von PatientInnen, die über Sonden oder über Infusionen ernährt werden

- ▶ Betreuung / Beratung von onkologischen PatientInnen
- ▶ Berechnungen von Ernährungsprotokollen
- ▶ Planung einer Ernährungstherapie lt. definierten Kostformen
- ▶ Erhebung des Ernährungszustandes zur Erfassung mangelernährter PatientInnen (u.a. durch Visiten, Einsatz von speziellen Fragebögen zur Erfassung von Mangelernährung, Durchführung spezieller Messungen zur Bestimmung der Körperzusammensetzung)

Allergien / Unverträglichkeiten

Sollten Sie Fragen zu den verarbeiteten Lebensmitteln in Bezug auf deren Inhaltsstoffe, welche Allergien und /oder Unverträglichkeiten auslösen können, haben, so wenden Sie sich bitte an das zuständige Fachpersonal.

Wussten Sie, dass ...

... in der Zentralküche ungefähr 140 MitarbeiterInnen mit dem Einkauf, der Zubereitung, dem Ausspeisen, dem Service im Speisesaal und der Reinigung beschäftigt sind?

... die Zentralküche des LKI ein beliebter Lehrlingsausbildungsplatz ist? Derzeit stehen mehrere Lehrlinge in Ausbildung.



Ihre Besuche

Besuchszeiten

Unsere allgemeinen Besuchszeiten dauern von 11.00 bis 19.00 Uhr. Manche Stationen/ Abteilungen haben davon abweichende Besuchszeiten, welche Sie bitte von den MitarbeiterInnen auf der Station erfragen.

Krankenbesuche und der Aufenthalt im Krankenhaus sollen nur während der festgesetzten Besuchszeiten erfolgen. Besuche außerhalb der Besuchszeiten sind in Ausnahmefällen nach Vereinbarung mit der Abteilungsleiterin/ dem Abteilungsleiter oder der diensthabenden Ärztin/ dem diensthabenden Arzt möglich. Wenn es der Gesundheitszustand unserer PatientInnen erfordert oder diese es anregen, kann eine Besuchsbeschränkung oder ein gänzlich Besuchsverbot ausgesprochen werden.

Wenn Ihnen Besuche unangenehm sind, haben Sie die Möglichkeit, diese abweisen zu lassen.

Die Anzahl der BesucherInnen pro PatientIn kann begrenzt werden.

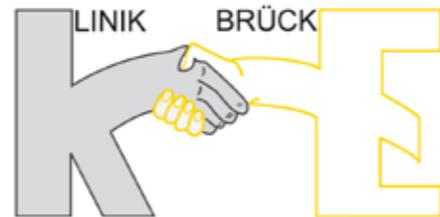
Nehmen Sie und Ihre BesucherInnen bitte Rücksicht auf Ihre MitpatientInnen.

Besuchsdienst

Der ehrenamtliche Besuchsdienst der Klinikbrücke bringt Abwechslung in den Klinikalltag.

Sie erreichen den Verein »Klinikbrücke« unter der Telefonnummer +43 50 504-285 41.

Weitere Informationen dazu finden Sie auf der Seite 27.



Wichtig auf der Station

Abfalltrennung

Abfallvermeidung und -verwertung sind uns ein Anliegen. Wertstoffe, Speisereste, gefährliche und nicht gefährliche Abfälle werden getrennt erfasst.

Unsere MitarbeiterInnen vor Ort geben Ihnen gerne Auskunft über die Möglichkeiten zur Abfalltrennung. Unterstützen Sie uns, indem Sie Papier, Verpackungen und Glas getrennt bereit stellen.

Wir bedanken uns für Ihre Mitarbeit!

Alkoholverzicht

Im Sinne Ihrer eigenen Gesundheit ersuchen wir Sie, auf alkoholische Getränke ganz zu verzichten. Wenn Sie Medikamente einnehmen müssen und alkoholische Getränke zu sich nehmen, kann dies zu ernststen Komplikationen führen, für welche wir keine Verantwortung übernehmen.

Rauchverbot, RaucherInnenberatung

Im Krankenhaus besteht aus gesundheitlichen Überlegungen und zum Schutz aller unserer PatientInnen **striktes Rauchverbot**. Dieses Rauchverbot gilt in allen Gebäuden gemäß Tabakgesetz BGBl. I Nr. 431/1995 i.d.g.F.

Eine Ausnahme besteht für die Pizzeria im Chirurgie-Gebäude, in der ein separater Raucherbereich zur Verfügung steht.

Wenn Sie Ihren Aufenthalt in unserem Haus dazu nutzen wollen, sich vom Rauchen zu befreien, steht Ihnen unsere RaucherInnenberatung gerne zur Seite. Terminvergabe: Montag bis Freitag von 9.00 bis 17.00 Uhr unter Telefon +43 50 504-236 55.

Reinigung

Die Ausführung erfolgt vorwiegend durch externe Firmen, wobei pro Zimmer und pro Bereich jeweils nur ein Reinigungstuch und Wischmopp verwendet wird.

Die gebrauchten Wischtücher und Mopps werden nach den Richtlinien des dezentralen Aufbereitungsverfahrens gewaschen und mit frischer Desinfektionslösung – gemäß den Hygienerichtlinien – neu aufbereitet.

Den Reinigungskübel mit Wasser zum Auswringen der Putztücher – wie er im herkömmlichen Sinne Verwendung findet – gibt es nicht.

Wussten Sie, dass ...

im Jahr 2014 am A.ö. Landeskrankenhaus – Universitätskliniken Innsbruck 211.160 kg Kartonagen, 245.360 kg Papier und 123.900 kg Glas gesammelt und einer Wiederverwertung zugeführt wurden?

Nahversorgung

Mit einem breiten Angebot an Dienstleistungen wollen wir dazu beitragen, dass Sie sich bei uns wohl fühlen.

Postservice

Über die **klinikerne** Poststelle

- ▶ A. ö. Landeskrankenhaus – Universitätskliniken Innsbruck A-6020 Innsbruck • Anichstraße 35 Tel. +43 50 504-222 80

wird Ihnen die Möglichkeit geboten, während Ihres Klinikaufenthaltes sich die Post zustellen zu lassen. Dazu benötigen wir die Angabe Ihres Namens, der Klinik und der Station, auf der Sie untergebracht sind. Wenn Sie selbst Post abschicken wollen, geben Sie diese ausreichend frankiert auf Ihrer Station oder beim Portier ab. **Briefmarken** erhalten Sie in den Kiosken im Frauen- und Kopfklinik-Gebäude **3** sowie im Chirurgie-Gebäude **8**. Briefkästen befinden sich beim Nordeingang (Anichstraße) und vor dem Haupteingang des Chirurgie-Gebäudes **8**.

Imbisse, Getränke

Folgende Cafés finden Sie bei uns:

- ▶ im **Medizin-Zentrum Anichstraße (MZA)** **1**
Erdgeschoß, NichtraucherInnen-Café
Montag bis Freitag 8.00 bis 17.00 Uhr
Samstag, Sonn- und Feiertag
13.00 bis 17.00 Uhr
- ▶ im **Frauen- und Kopfklinik-Gebäude** **3**
Erdgeschoß, NichtraucherInnen-Café
Montag bis Freitag 8.00 bis 17.00 Uhr
Samstag, Sonn- und Feiertag
13.00 bis 17.00 Uhr
ganztägig warme Speisen
- ▶ im **Kinder-Herz-Zentrum** **5**
Erdgeschoß, NichtraucherInnen-Café
Montag bis Freitag 7.00 bis 18.30 Uhr
Samstag, Sonn- und Feiertag
10.00 bis 18.00 Uhr
- ▶ im **Chirurgie-Gebäude** **8**
Erdgeschoß, NichtraucherInnen- und RaucherInnen-Café,
Montag bis Freitag 8.00 bis 21.00 Uhr
Samstag, Sonn- und Feiertag
10.00 bis 21.00 Uhr

- ▶ bei der **Südeinfahrt**
Fritz-Pregl-Str./ Schöpfstraße
Bäckerei täglich 6.30 bis 18.00 Uhr

Bank

Es befindet sich eine Geschäftsstelle der Hypo Tirol Bank sowie eine Hypo-SB-Zone am Klinik-Areal.

Öffnungszeiten Geschäftsstelle:

Montag bis Donnerstag
7.45 bis 16.00 Uhr
Freitag 7.45 bis 15.00 Uhr

Öffnungszeiten Hypo SB-Zone
im Chirurgie-Gebäude:
tgl. von 0.00 bis 24.00 Uhr

Sie können die Hypo Tirol Bank bei Bedarf unter der Telefonnummer 050 700-7100 kontaktieren.

Vor und im Foyer der Geschäftsstelle befinden sich **Bankomaten**, ebenso wie in der Eingangshalle des Chirurgie-Gebäudes **8** und des MZA-Gebäudes **1**.

Wir möchten Sie darauf hinweisen, dass es zu Namens-, Öffnungszeiten- und / oder Telefonnummernänderungen kommen kann. Bei Fragen wenden Sie sich bitte an das Stationspersonal.

Blumengeschäft

- ▶ vor dem **Medizin-Zentrum Anichstraße (MZA)** **1**
Sonntag bis Freitag
12.00 bis 17.00 Uhr
telefonische Bestellung
und Lieferung möglich
+43 664 514 12 28

Friseursalon

- ▶ im **Frauen- und Kopfklinik-Gebäude** **3**
Tel. +43 512 58 86 77
Dienstag bis Freitag
8.00 bis 17.00 Uhr
Samstag 8.00 bis 14.00 Uhr;
auch Perückenberatung und -verkauf
sowie Haarverlängerung

Externer Fußpflegeservice

Wenden Sie sich diesbezüglich bitte an das Stationspersonal.

Lebensmittel, Zeitschriften

- ▶ im **Medizin-Zentrum Anichstraße (MZA)** **1**
Montag bis Freitag
8.00 bis 17.00 Uhr
Samstag, Sonn- und Feiertag
13.00 bis 17.00 Uhr
- ▶ im **Frauen- und Kopfklinik-Gebäude** **3**
Montag bis Freitag
8.00 bis 17.00 Uhr
Samstag, Sonn- und Feiertag
13.30 bis 16.30 Uhr
- ▶ im **Chirurgie-Gebäude** **8**
Montag bis Freitag
7.30 bis 18.00 Uhr
Samstag, Sonn- und Feiertag
11.00 bis 16.30 Uhr
- ▶ im **Verwaltungsgebäude** **14**
Montag bis Freitag
7.00 bis 19.00 Uhr
Samstag 8.00 bis 18.00 Uhr
Sonn- und Feiertag
8.00 bis 17.00 Uhr
- ▶ bei der **Südeinfahrt**
Fritz-Pregl-Str./ Schöpfstraße
Bäckerei täglich 6.30 bis 18.00 Uhr

Ihre Sorgen

Sie haben sich als PatientIn bei uns in medizinische Behandlung begeben. Wir lassen Sie aber auch mit Ihren Anliegen und Problemen, die über den Bereich körperlicher Erkrankungen hinausgehen, nicht allein.

Sozialberatung

Bei sozialen, finanziellen und persönlichen Problemen stehen Ihnen diplomierte SozialarbeiterInnen beratend zur Seite. Sie informieren über soziale **Unterstützungsmöglichkeiten** und Einrichtungen und beraten Sie bei persönlichen Problemen, in arbeitsrechtlichen und finanziellen Belangen (z. B. Kranken- und Pflegegeld, Pensionsantrag, berufliche Freistellung von Angehörigen, Mindestsicherung). Sie helfen bei der Organisation der Entlassung und von verschiedenen **Nachbetreuungsmaßnahmen** (Hauskrankenpflege, Rehabilitation), bei der Vermittlung von Beratungsstellen und Selbsthilfegruppen und bei **Behördenangelegenheiten**.

Bitte wenden Sie sich an die MitarbeiterInnen auf der Station oder direkt an die Sozialberatung der jeweiligen Klinik.

- ▶ Univ.-Kliniken für Chirurgie: +43 50 504-801 94, -809 42, -828 05
- ▶ Univ.-Klinik für Dermatologie und Venerologie: +43 50 504-814 92
- ▶ Univ.-Kliniken für Frauenheilkunde: +43 50 504-814 65
- ▶ Univ.-Kliniken für Innere Medizin/ MKG: +43 50 504-820 34, -815 97
- ▶ Univ.-Kliniken für Kinder- und Jugendheilkunde: +43 50 504-236 06
- ▶ Univ.-Klinik für Medizinische Psychologie: +43 50 504-261 22
- ▶ Univ.-Klinik für Neurologie: +43 50 504-249 80 oder -238 97
- ▶ Univ.-Klinik für Kinder- und Jugendpsychiatrie: +43 50 504-831 80
- ▶ Univ.-Klinik für Allgemeine Psychiatrie und Sozialpsychiatrie: +43 50 504-236 24 oder -237 03
- ▶ Univ.-Klinik für Allg. Psychiatrie und Sozialpsychiatrie – Sprechstunde für Abhängigkeitserkrankungen: +43 50 504-247 80 oder -247 58

- ▶ Univ.-Klinik für Allgemeine Psychiatrie und Sozialpsychiatrie, Therapie- und Gesundheitszentrum Mutters, Alkohol- und Medikamentenentwöhnung: +43 50 504-490 23
- ▶ Univ.-Klinik für Strahlentherapie – Radioonkologie: +43 50 504-284 63
- ▶ Univ.-Kliniken für HNO/HSS/Neurochirurgie: +43 50 504-824 89

Psychiatrische / psychologische / psychotherapeutische Behandlung und Beratung

Bei stationären Krankenhausaufenthalten kann es zu psychischen Belastungen im Rahmen von körperlichen Erkrankungen kommen. Körperliche und psychische Erkrankungen können unabhängig voneinander vorliegen oder sich gegenseitig beeinflussen.

Unser Betreuungsangebot richtet sich an PatientInnen ...

... bei denen neben einer körperlichen Erkrankung auch eine psychische Belastung oder Erkrankung (z. B. Depression, Angsterkrankung, Demenz, Abhängigkeitserkrankung etc.) besteht. ... die nach besonders belastenden Ereignissen (z. B. Diagnose einer schwe-

ren lebensbedrohlichen Erkrankung, Verlust eines nahestehenden Menschen, Erleben von Unfällen, Suizidversuch, lange stationäre Aufenthalte, Behandlungen mit schweren Nebenwirkungen) Unterstützung benötigen.

... die an Symptomen leiden, die nur durch eine rein körperliche Erkrankung nicht erklärt werden können.

Derartige Belastungen können mit psychiatrischer, klinisch-psychologischer oder psychotherapeutischer Unterstützung besser bewältigt werden.

Die Behandlung und Beratung von PatientInnen und deren Angehörigen in enger Zusammenarbeit mit dem gesamten Behandlungsteam sind unsere Kernaufgaben.

Falls Sie selbst oder Ihre Angehörigen eine derartige Unterstützung wünschen, wenden Sie sich bitte an Ihre behandelnde Ärztin bzw. Ihren behandelnden Arzt, direkt an das Stationsteam oder an eine der nachfolgenden Einrichtungen:

Psychoonkologische Beratung

Im Rahmen des Krankheits- und Therapieverlaufes jeder Krebserkrankung gibt

es besonders belastende Momente, für deren Bewältigung eine psychologisch-psychotherapeutische Unterstützung hilfreich sein kann.

Die Psychoonkologie widmet sich den psychischen, familiären und sozialen Belastungsfaktoren, die im Rahmen der Tumorerkrankung auftreten können und bietet vielschichtige Hilfestellungen (beratendes Gespräch, Information, betreuende Begleitung im Krankheits- bzw. Therapieverlauf, Entspannungsübungen, psychotherapeutische, klinisch-psychologische Behandlung, gezielte medikamentöse Behandlung, Vermittlung psychoonkologischer / psychotherapeutischer Weiterbetreuung).

- ▶ Psychoonkologische Sprechstunde und Psychoonkologischer Konsiliardienst Univ.-Klinik für Biologische Psychiatrie Frauen-Kopfkl.-Gebäude **3**, Eingangsbereich rechts; Terminvereinbarung Montag bis Freitag von 9.00 – 11.00 Uhr unter Tel. +43 50 504 236 91.
- ▶ Psychoonkologie-Sprechstunde Univ.-Klinik für Medizinische Psychologie, Schöpfstraße 23a; telefonische Terminvereinbarung erbeten unter Tel. +43 50 504-261 17.

Psychotherapeutische Hilfe

Erwachsenenberatung

Kontaktnummer für Erwachsene und deren Angehörige:

- ▶ Psychotherapeutische Sprechstunde Univ.-Klinik für Medizinische Psychologie:
Tel. +43 50 504-261 17
Schöpfstraße 23a, Parterre;
Terminvereinbarung: Montag bis Freitag von 8.30 bis 11.30 Uhr
- ▶ Psychotherapeutische Sprechstunde Univ.-Klinik für Allgemeine Psychiatrie und Sozialpsychiatrie:
Tel. +43 50 504-236 55.

Kinder- und Jugendberatung

Kontaktnummer für Kinder, Jugendliche und deren Angehörige:

- ▶ Psychotherapeutische Sprechstunde Univ.-Klinik für Kinder- und Jugendpsychiatrie: Tel. +43 50 504-235 02.

Psychotraumatologie und Traumatherapie

Manche Menschen müssen in ihrem Leben sehr belastende Erlebnisse verarbeiten. Dabei handelt es sich um bedrohliche oder erschütternde Ereignisse, die nahezu jeden Menschen schwer belasten, wie beispielsweise selbst Opfer von Gewalt zu werden, der dramatische Tod eines nahe stehenden Menschen oder das Erleben einer Naturkatastrophe.

Die Psychotraumatologie widmet sich Menschen, die solche oder ähnliche schwer belastende Situationen erlebt haben. Das Angebot umfasst eine ambulante traumaspezifische psychotherapeutische und medikamentöse Behandlung, eine zielgerichtete Vermittlung einer traumaspezifischen Weiterbehandlung sowie eine sozialarbeiterische Beratung.

Psychotraumatologie und Traumatherapie an der Univ.-Klinik für Medizinische Psychologie
Tel. +43 50 504-261 17
Schöpfstraße 23 a, Parterre;
Terminvereinbarung: Montag bis Freitag von 8.30 Uhr bis 11.30 Uhr

Mal- und Gestaltungstherapie

Sich schöpferisch zu erleben ist eine mögliche Kraftquelle und kann zur Krankheitsbewältigung beitragen.

Kontaktaufnahme über die entsprechenden Abteilungen für PatientInnen folgender Bereiche:

- ▶ Univ.-Kliniken für Kinder- und Jugendheilkunde:
 - Hämatologisch-Onkologische Station: Therapeutin Anne-Marie Klimbacher
 - Stationen A und B: Therapeutin Christina Ullrich
- ▶ Univ.-Klinik für Kinder- und Jugendpsychiatrie: Therapeutin Barbara Oberhofer
- ▶ Univ.-Klinik für Strahlentherapie – Radioonkologie: Therapeutin Barbara Vogt-Fux
- ▶ Univ.-Klinik für Gynäkologie und Geburtshilfe: Therapeutin Margit Riedmann.

Seelsorge

Die katholische und evangelische Krankenhausseelsorge ist rund um die Uhr zu erreichen. Wenn Sie den Wunsch haben mit einem / einer der SeelsorgerInnen zu sprechen, kommen diese zu Ihnen. Die MitarbeiterInnen auf der Station sind gerne bereit, Ihre Wünsche und Nachrichten an die Seelsorge weiter zu leiten. Es werden auch Beichtgespräche, Krankensalbungen, Taufen und Verabschiedungen angeboten. Auf Anfrage werden auch andere Konfessionen und Religionen vermittelt.

Von Montag bis Freitag zwischen 8.00 und 12.00 Uhr ist das Büro der Kaplanei / Klinikseelsorge (im Parterre des Hauses VITA, Peter-Mayr-Straße 1b) besetzt und unter Tel. +43 50 504-222 85 erreichbar.

Gottesdienste

In der »Kreuzkapelle« im Medizin-Zentrum Anichstraße (MZA) **1**, in der »Weißen Kapelle« im Gebäude der Frauen- und Kopfklinik **3**, in der »Nikolaus-Kapelle« im Kinder-Herz-Zentrum **5** und im Andachtsraum des Chirur-

gie-Gebäudes **8** sowie auf einigen Stationen werden Gottesdienste gefeiert.

Bitte entnehmen Sie Zeit und Ort der Gottesdienste aus dem Informationsblatt der Klinikseelsorge (Anschlag auf den Stationen und in den Schaukästen vor den Kapellen), oder fragen Sie die PflegemitarbeiterInnen.

PatientInnentreffpunkt

Der PatientInnentreffpunkt »Klinik-Oase« bietet allen PatientInnen die Möglichkeit zu Gespräch und Unterhaltung bei Kaffee und Kuchen:

- ▶ Im Wintergarten des Psychiatriegebäudes **6**
Jeden Freitag von 14.00 bis 15.30 Uhr (außer in den Ferienzeiten).

Besuchsdienst

Wenn Sie Lust auf etwas Abwechslung im Krankenhausalltag haben, kontaktieren Sie den ehrenamtlichen Besuchsdienst des Vereins Klinikbrücke. Die Ehrenamtlichen begleiten Sie während

Ihres Krankenhausaufenthaltes – hören zu, lesen vor, machen kleine Einkäufe oder gehen mit Ihnen spazieren. Sie sind einfach für Sie da!

Die Ehrenamtlichen sind vorwiegend Montag- bis Freitagvormittag auf den Stationen unterwegs. Sie erkennen sie an den gelben Ausweisen. Außerdem ist es möglich, sie über das Pflegepersonal oder direkt über das Büro der Klinikbrücke rufen zu lassen:

Tel. +43 50 504-285 41

Montag bis Freitag von 8.00 bis 14.00 Uhr
www.klinikbruecke.at

Vereine und Selbsthilfegruppen

Informationen erhalten Sie beim **Dachverband** der Selbsthilfegruppen und -vereine im Gesundheits- und Sozialbereich, Innrain 43, 6020 Innsbruck, Parterre, Tel. +43 512 57 71 98
www.selbsthilfe-tirol.at
dachverband@selbsthilfe-tirol.at

Klick!



Für unsere kleinen PatientInnen

Heilstättenschule

Bei einem längeren stationären Aufenthalt werden Kinder entweder am Krankenbett oder in einem der fünf Klassenräume unterrichtet. Speziell ausgebildete Lehrkräfte berücksichtigen die individuellen schulischen und gesundheitlichen Bedürfnisse der Kinder.

- ▶ Direktion,
Tel. +43 50 504-224 84
direktion@heilstaettenschule.tsn.at
www.heilstaettenschule.schulweb.at
- ▶ Klasse Kinderchirurgie,
Tel. +43 50 504-252 64
- ▶ Klasse C – Kinder- und Jugendpsychiatrie / Station B - KHZ,
Tel. +43 50 504-236 14, -822 27
- ▶ Klasse D – Kinder- und Jugendpsychiatrie / Station A,
Tel. +43 50 504-236 93
- ▶ Klasse E – Kinder- und Jugendpsychiatrie / Station A,
Tel. +43 50 504-236 92
- ▶ Klasse Onkologie,
Tel. +43 664 124 38 11

Kindergarten

Ausgebildete Kindergarten- und Sonderkindergartenpädagoginnen betreuen auf den verschiedensten Stationen der Kliniken kranke Kinder. Unter fachkundiger Leitung haben Kinder die Möglichkeit, einzeln oder in einer Gruppe den Klinikalltag zu bewältigen sowie ihre Erlebnisse zu verarbeiten. Sie werden auch im Umgang mit ihrer Krankheit unterstützt.

Dabei gehen die Pädagoginnen individuell und entwicklungsadäquat auf die Bedürfnisse der Kinder und deren Eltern ein. In Zusammenarbeit mit anderen Berufsgruppen bieten sie Spiel, Beratung und Begleitung an.

Stationen:

- ▶ Kinderstation der Urologie / Kiefer,
Tel. +43 50 504-248 71
- ▶ Allgemeinchirurgische Kinder- und Jugendstation 3 Nord,
Tel. +43 50 504-800 44

- ▶ Plastische-, Orthopädische- und Unfallchirurgie / Kinder 5 Nord,
Tel. +43 50 504-223 22
- ▶ Univ.-Klinik für Kinder- und Jugendpsychiatrie:
Psychotherapeutische Station,
Tel. +43 50 504-234 82
- ▶ Univ.-Kliniken für Kinder- und Jugendheilkunde:
 - Kinderonkologie,
Tel. +43 50 504-235 25
 - Station A, Tel. +43 50 504-235 47
 - Station B, Tel. +43 50 504-235 43
 - Kindergarten im Kinder-Herz-Zentrum
Tel. +43 50 504-236 14.

ROTE NASEN Clowndoctors

Die Clown-Teams machen »Visite« bei den kleinen PatientInnen am Krankenbett. Mit sensiblen Späßen, Zaubertricks, Musik und Fantasie bringen sie Fröhlichkeit und Abwechslung in den Krankenhausalltag.

Kontakt: Manfred Unterluggauer,
Tel. +43 699 122 760 08,
manfred.unterluggauer@rotenasen.at,
www.rotenasen.at

Ihr Kind begleiten

Begleitpersonen von Kindern wird **nach Möglichkeit** die gemeinsame Unterbringung in einem Eltern-Kind-Zimmer (mit oder ohne Verpflegung) angeboten.

Die Gebühren für Begleitpersonen von PatientInnen ab dem vollendeten 6. Lebensjahr belaufen sich pro Tag (Gebühr 2015):

- ▶ Übernachtung mit Frühstück: 27,60 €
- ▶ Mittagessen: 7,20€
- ▶ Abendessen: 5,40 €.

Begleitpersonen können im Speisesaal essen bzw. sich dort ihr Essen selber abholen (Auskünfte bei unseren StationsmitarbeiterInnen).

Weitere Unterbringungsmöglichkeiten für **Angehörige von kranken Kindern** bieten

- ▶ das **Ronald McDonald Kinderhilfe Haus** Innsbruck
Innerkoflerstraße 24 / 4 / 1
Telefon +43 512 57 12 76
Mobil +43 664 614 44 64
Telefax +43 512 57 12 76
E-Mail rmcc.innsbruck@at.mcd.com
Site www.naehehilftheilen.at
- ▶ die Stiftung **Marienheim** mit dem Haus VITA
Peter-Mayr-Straße 1b
Telefon +43 512 520 30-10
E-Mail marienheim@chello.at
Site www.marienheim.at

an. **Nach Möglichkeit** ist das **Haus VITA** auch für Angehörige erwachsener PatientInnen offen.

Für **Hotelauskünfte** wenden Sie sich an den Tourismusverband:
Telefon +43 512 598 50
Site www.innsbruck-tourismus.at



Ihr letzter Tag im Krankenhaus

Bevor Sie das Krankenhaus verlassen, werden Sie von Ihrer Ärztin / Ihrem Arzt und den MitarbeiterInnen der Pflege bzw. der Sozialberatung informiert, worauf Sie zu Hause achten müssen. Wenn **Nachuntersuchungen, Kontrollen** oder auch Therapien nötig sind, bekommen Sie dafür Termine. Scheuen Sie sich nicht, **Fragen zu stellen**. Die StationsmitarbeiterInnen helfen Ihnen auch, Ihren **Rücktransport** zu organisieren (Kosten siehe auch Seite 9).

Betreuung und Pflege zu Hause

Wenden Sie sich in diesen Angelegenheiten an unsere PflegemitarbeiterInnen, Mitarbeiterinnen des Entlassungsmanagements Pflege oder SozialarbeiterInnen (siehe auch Seite 14 und Seite 24).

Medikamente

Mit Ihrem Rezept können Sie die Medikamente, die Sie einnehmen sollen, in jeder **Apotheke** abholen.

Die nächst gelegene ist die »Apotheke zur Universität«, Innrain 47 (geöffnet Montag bis Freitag 8.00 bis 18.00 Uhr, Samstag 8.00 bis 12.00 Uhr).

Krankmeldung

Der **Arztbrief** informiert Ihre Hausärztin / Ihren Hausarzt genau über Art und Verlauf Ihrer Behandlung. Ihre Hausärztin / Ihr Hausarzt hat die alleinige Befugnis, Sie krank zu schreiben.

Entlassungsformular, persönliche Abmeldung

Bevor Sie nach Hause gehen, müssen Sie sich abmelden. Dazu erhalten Sie von Ihrer Station ein Entlassungsformular, das Sie bei der **Patienten-Abmeldung** (Abmeldestellen und -zeiten siehe Seite 7) abgeben. Um Missverständnisse und Unklarheiten zu vermeiden, ist es von großer Wichtigkeit, dass Sie sich **persönlich abmelden**.

Begleichung der Gebühren

Bei der Abmeldung berechnen unsere MitarbeiterInnen für Sie die Kostenbeiträge, den Sonderklasse- und Einzelzimmerzuschlag und vergleichbare Gebühren, die Sie **sofort** an unserer Kassa im MZA-Gebäude **1** oder im Chirurgie-Gebäude **8** begleichen müssen. Sie können mit **Bankomatkarte, Kreditkarte** oder auch **bar** bezahlen. Gleichzeitig stellen wir Ihnen eine **Bestätigung** für Ihren Krankenhausaufenthalt aus, die Sie für Ihre Arbeitgeberin / Ihren Arbeitgeber ohne Diagnose bekommen. Bitte teilen Sie unseren MitarbeiterInnen der Abmeldung / Kassa mit, wenn Sie für Ihre private Krankenversicherung eine Aufenthaltsbestätigung mit Diagnose benötigen.

Abschließende Checkliste

Sollten Sie **Wertgegenstände** bei uns deponiert haben, holen Sie diese bitte ab.

Bitte geben Sie **Ausgeliehenes** wie Zeitschriften etc. wieder zurück. Vergessen Sie nicht, **Telefon und TV abzumelden**, Guthaben und Kautions aus dem Kassensystem zu entnehmen (siehe Seite 16). Die Servicekarte verbleibt im Kassensystem.

Haben Sie bereits den **PatientInnen-Fragebogen** »Ihre Meinung ist uns wichtig!« abgegeben? Nähere Infos zum Fragebogen finden Sie auf der Seite 35 dieser Broschüre.

Was Sie sonst noch wissen sollten



Besuchen Sie uns im Netz

Im **Internet** unter www.tilak.at erhalten Sie weitere Informationen über Einrichtungen und Angebote des Hauses.

Bei einigen Wartezeiten auf Stationen, Ambulanzen und Sprechstunden finden Sie **Informationssäulen**, wo Sie Wissenswertes über die jeweilige Klinik erfahren.

DolmetscherInnen

Falls Sie DolmetscherInnen für die Übersetzung des medizinischen Aufklärungsgesprächs benötigen, bitten wir Sie, eine Person Ihres Vertrauens mit zu bringen. Wenn dies nicht möglich ist, geben Sie bitte den MitarbeiterInnen auf der Station Bescheid.

TILAK-TV

In allen PatientInnenzimmern und Ambulanzen finden Sie auf dem **TV-Programmplatz 1** den hauseigenen Informationssender der TILAK - Tiroler Landeskrankenhäuser GmbH.

SKY für alle PatientInnen

Seit Anfang des Jahres 2011 stehen allen unseren PatientInnen drei Kanäle des Pay-TV-Senders SKY zur freien Verfügung. Dieses Service ist kostenlos – es entstehen dadurch keine zusätzlichen TV-Gebühren! Konkret handelt es sich um die Kanäle SKY Cinema, SKY National Geographic Channel und SKY Disney XD Channel, wobei der Empfang des Cinema-Kanals auf allen Kinderstationen aus Gründen des Kinder- und Jugendschutzes deaktiviert ist.

Werfen Sie dazu auch einen Blick in unsere Bedienungsanleitung für Telefon, TV und Internet.

Medizinische Forschung

Medizin ohne Forschung bedeutet Stillstand in der Entwicklung. Die TILAK - Tiroler Landeskrankenhäuser GmbH ist bestrebt, die medizinische Forschung am A.ö. Landeskrankenhaus – Universitätskliniken Innsbruck zusammen mit der Medizinischen Universität Innsbruck und anderen Forschungseinrichtungen voran zu treiben, um auch in Zukunft die neuesten **wissenschaftlichen Erkenntnisse** zu **Ihrem Wohl** zum Einsatz bringen zu können.

Zur medizinischen Forschung wird (auch) **Restmaterial** von Körpersubstanzen (z. B. Probenreste wie Blut, Harn udgl.) benötigt und hierbei ist es uns ein Anliegen, dass Forschung mit medizinischen Restproben nur dann stattfindet, wenn Sie dem **zustimmen**.

Zum Schutz Ihrer Persönlichkeitsrechte werden **Personenangaben verschlüsselt**, d.h. alle personenbezogenen Daten werden durch eine Nummer ersetzt (pseudonymisiert = indirekt personenbe-

zogene Daten), sodass von dritter Seite auf legalem Weg (mit rechtlich zulässigen Mitteln) ein Rückschluss auf Ihre Person nicht mehr möglich ist.

Wird das Restmaterial an externe **Forschungseinrichtungen** weitergegeben, werden die Personenangaben **vollständig anonymisiert**. Das bedeutet, dass jeder Personenbezug gelöscht wird.

Ihre Meinung ist uns wichtig!

Anliegen, Wünsche, Fragen, Beschwerden

Bitte sprechen Sie diese **möglichst** direkt bei den MitarbeiterInnen Ihrer behandelnden Station an.

Wenn Sie sich mit Ihrem Anliegen / Ihrer Beschwerde nicht an das Stationspersonal wenden möchten, bitten wir Sie, direkt das **Büro für Patientenanliegen** zu kontaktieren.

Diese Einrichtung ist eine zentrale und kostenlose Servicestelle für unsere PatientInnen und deren Angehörige oder Vertrauensperson.

Büro für Patientenanliegen
Frauen- und Kopfklinik-Gebäude 3,
Erdgeschoß,
lki.patientenanliegen@tilak.at

- ▶ Montag bis Donnerstag von 8.00 bis 16.00 Uhr
- ▶ Freitag von 8.00 bis 12.00 Uhr
- ▶ oder nach Vereinbarung.

Wenn Sie nicht persönlich vorsprechen können, erreichen Sie uns unter der **Telefonnummer +43 50 504-244 77**.

Sollten Sie mit dem Anrufbeantworter verbunden sein, bitten wir Sie, uns Ihren Namen und Ihre Telefonnummer zu hinterlassen. Wir rufen Sie bei nächster Gelegenheit, spätestens jedoch am nächsten Werktag, zurück.

Wenn Sie sich gerade in stationärer Behandlung befinden und die Station nicht verlassen können, kommen wir gerne zu Ihnen.

Wir freuen uns über Ihr Lob und haben für Ihre Anregungen ein offenes Ohr.

Bei Fragen zu Ihrer Rechnung wenden Sie sich bitte direkt an das Patientenservice (siehe Seite 7).

Unser Fragebogen

Wir sind bemüht, die Qualität unserer Versorgung ständig zu prüfen und gegebenenfalls zu verbessern. Sie erhalten von unseren Stations-MitarbeiterInnen spätestens am Tag Ihrer Entlassung einen **Fragebogen** (außer Augenklinik sowie Pädiatrie Stationen A und B: diese werden zugeschickt).

Bitte nehmen Sie sich Zeit und füllen Sie den Fragebogen vollständig aus. Wenn Sie uns auf Mängel aufmerksam machen wollen, ersuchen wir Sie um genaue Ortsangaben (Zimmernummer, etc.). Schreiben Sie nur auf den dafür vorgesehenen Linien, da Vermerke, die außerhalb stehen, nicht automatisch eingelesen werden können. Den ausgefüllten Fragebogen geben Sie bitte in den dafür vorgesehenen Briefkasten auf der Station oder bei der PatientInnen-Abmeldung.

Alle Fragebögen werden statistisch ausgewertet und monatlich in einem Bericht an die jeweilige Station gesendet.

Tiroler Patientenvertretung

Als weitere Einrichtung außerhalb des A.ö. Landeskrankenhauses – Universitätsklinik Innsbruck steht Ihnen die **Tiroler Patientenvertretung** zur Verfügung. Dies ist eine externe, weisungsfreie, unabhängige Einrichtung des Landes Tirol.

Sie finden das Büro der Tiroler Patientenvertretung in der Meraner Straße 5, 1. Stock, 6020 Innsbruck.

Für persönliche Vorsprachen bitte telefonische Terminvereinbarung: Tel. +43 512 508-7700 oder per E-Mail patientenvertretung@tirol.gv.at.

E-Mail an die Tiroler Patientenvertretung!

Hinweis:

Personen, die an Universitätskliniken oder an sonstigen Krankenanstalten, in denen klinischer Unterricht erteilt wird, behandelt werden, dürfen für Unterrichtszwecke herangezogen werden, soweit es ihrem Gesundheitszustand nicht abträglich ist und sie der Heranziehung zustimmen.

Kommt nach dem Gesundheitszustand des Pflégling die Einholung der Zustimmung nicht in Betracht, hat die Heranziehung zu Unterrichtszwecken zu unterbleiben, sofern ein diesbezüglicher Widerspruch des Pflégling vorliegt (§ 44 KAKuG, Fassung BGBl. I Nr. 155/2005).

Wir wünschen Ihnen einen angenehmen Aufenthalt in unserem Haus und alles Gute!

Ärztliche Direktion
Pflégledirektion
Kaufmännische Direktion

Stichwortverzeichnis

A

Abfalltrennung	21
Abmeldung	7, 31
Alkoholverzicht	21
Allergien	19
Allgemeine Klasse	9
Anfragen	7
Anmeldung	6, 16
Anregungen	34
Aufnahme	6

B

Bank	23
Bankomat	23, 31
Bargeld	6, 10
Baumaßnahmen	5
Begleitpersonen von Kindern	9, 29
Behelfe	15
Beschwerden	34
Besuchsdienst	20, 27
Besuchszeiten	20
Blumen	23
Brandschutz	11

C

Cafés	22
Checkliste	31
Chip-Coins	5
Chronischer Schmerz	14
Cook & Chill	19

D

Depot, Tresore	10
Diätologische Beratung	19
Diebstahl	10
DolmetscherInnen	32

E

e-Card	6
Entlassung	8, 35
Erwachsenenberatung	26
Essen	18

F

Fernsehen	16, 17
Forschung	33
Fragebogen	31, 35
Fragen	30, 34
Friseur	23
Fußpflegeservice	23

G

Gebühren	9, 16, 29, 31
Geschäfte	23
Gottesdienste	27

H

Heilbehelfe	15
Heilstättenschule	28

I

Identifikationsband	12
Internet	17, 32

K

Kassenautomaten	17
Kindergarten	28
Kinder- und Jugendberatung	26
Klinik-Oase	27
Kosten	5, 7, 9, 29, 31
Krankentransporte	9
Krankmeldung	30

L

Lageplan	2, 38
Lebensmittel	23
Leihbehelfe	15
Lotsendienst	7

M

Mal- und Gestaltungstherapie	26
Medikamente	6, 30
Medizinische Forschung	33

N

Nachbetreuung	24, 30
Notfallaufnahmen / Notfälle	4, 6

P

Parkmöglichkeiten	5
PatientInnen-Servicekarte	10, 16, 31
PatientInnentreffpunkt	27
Pflichten	8
Psychiatrische / psychologische / psychotherapeutische Behandlung und Beratung	25
Psychoonkologische Beratung	25
Psychotherapeutische Hilfe	26
Psychotraumatologie und Traumatherapie	26

R

Rauchen, Rauchverbot	21
RaucherInnenberatung	21
Rechte	8
Reinigung	21
ROTE NASEN Clowndoctors	29

S

Seelsorge	26
Sicherheit	10, 11, 15
Sicher = Sicher	12
Sonderklasse	7, 9
Sozialberatung	24
Speiseplan	18
Spezielle Ernährungstherapie	19
Stadtplan	38

T

Telefon	16
TILAK-TV	32
Tiroler Patientenvertretung	35
Tresore	10
TV	16

U

ÜbersetzerInnen	32
Unverträglichkeiten	19

V

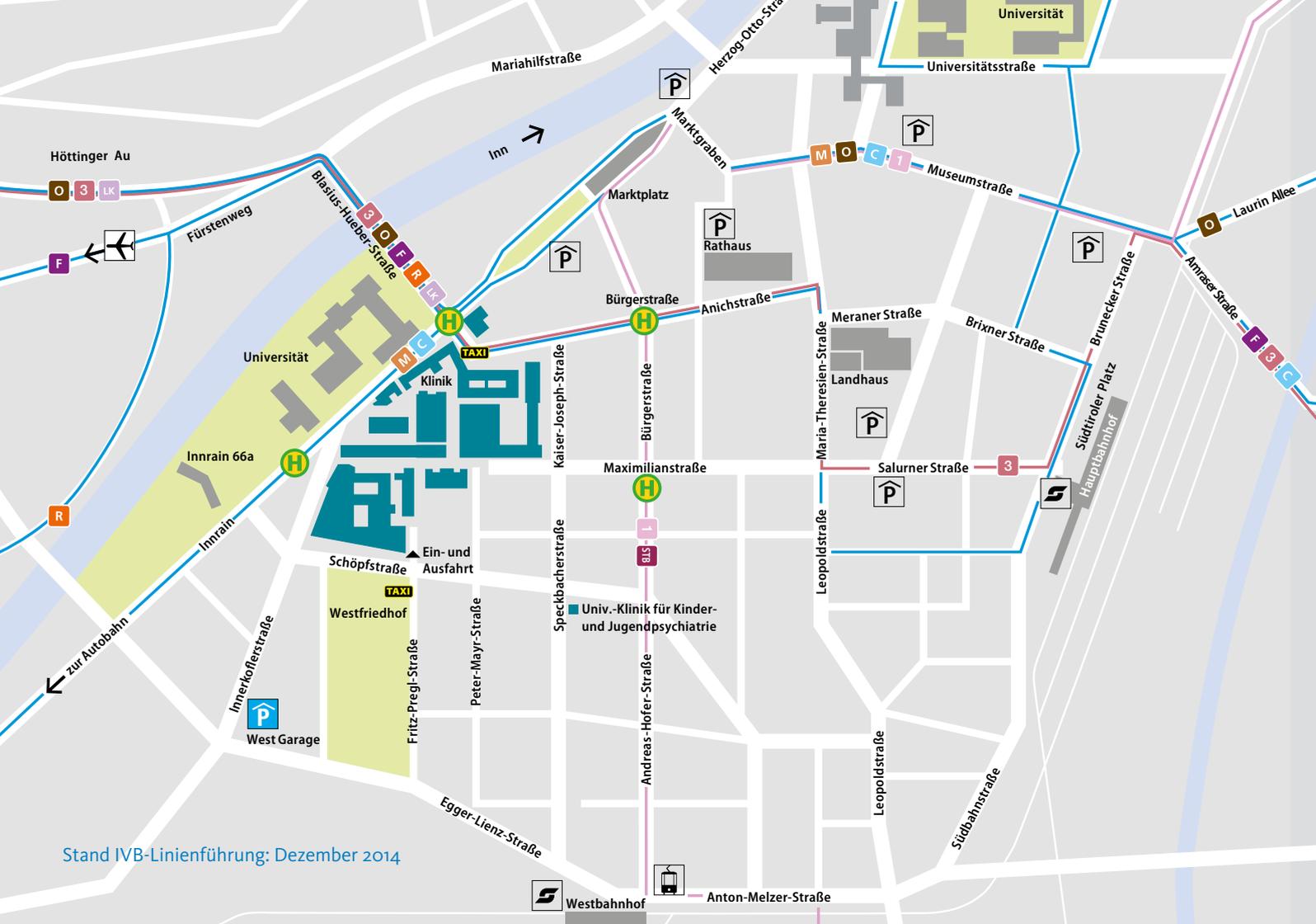
Vereine und Selbsthilfegruppen	27
Verkehrssituation am Areal	4
Verlust	11
Verpflegung	18
Versicherungsunterlagen	7, 31

W

Wertgegenstände	10
-----------------------	----

PatientInnen-Hotline	34
--	--------------------

Mit einem Klick
kommen Sie direkt auf
die gewünschte Seite!



Stand IVB-Linienführung: Dezember 2014