

IHR AUFENTHALT IN DER KLINIK PERMANENCE

KOMPETENZ, DIE VERTRAUEN SCHAFFT.

INHALT

BITTE DIE ANÄSTHESIEUNTERLAGEN, DIE CHECKLISTEN UND DIE FRAGEBÖGEN AUSGEFÜLLT ZUM EINTRITTSSTERMIN MITBRINGEN.

ANÄSTHESIEFORMULARE ZUM MITBRINGEN

<input checked="" type="checkbox"/> ANÄSTHESIEFRAGEBOGEN (bitte ausfüllen)	2
<input checked="" type="checkbox"/> ANÄSTHESIEAUFKLÄRUNG UND -EINWILLIGUNG	2

INFORMATIONEN FÜR IHREN AUFENTHALT

VOR DEM EINTRITT	6
EINTRITT UND EINGRIFF	8
AUFENTHALT UND DIENSTLEISTUNGEN	10
PFLEGELEITBILD	11
DER AUSTRITT	14
<input checked="" type="checkbox"/> CHECKLISTE EINTRITT	16
<input checked="" type="checkbox"/> CHECKLISTE AUSTRITT	17

HABEN SIE WEITERE FRAGEN?

WEITERFÜHRENDE INFORMATIONEN

DAS DÜRFEN SIE VON UNS ERWARTEN	20
VERSICHERUNGSDECKUNG, RECHNUNG UND DEPOT	22
PATIENTENVERFÜGUNG	23
BERATUNGSANGEBOT	24
QUALITÄT	24
PHYSIOTHERAPIE	25
UNSER ENGAGEMENT FÜR DEN SPORT	25
UNSERE FACHGEBIETE	26
WEITERE KLINIKEN UND PRAXISZENTREN	27
KONTAKTE UND ÖFFNUNGSZEITEN KLINIK PERMANENCE	31





LIEBE PATIENTIN, LIEBER PATIENT

Im Namen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Klinik Permanence begrüße ich Sie herzlich und danke Ihnen, dass Sie sich für unsere Klinik entschieden haben.

Wir tun alles dafür, dass Sie schnell wieder gesund sind und sich bei der Genesung rundum wohlfühlen.

Bei uns finden Sie optimale Voraussetzungen für eine kompetente und persönliche Behandlung durch hochstehende Medizin und Pflege: renommierte und erfahrene Fachärzte, moderne Technologie und individuelle Betreuung. Eine hervorragende Hotellerie und die familiäre Atmosphäre runden Ihren Klinikaufenthalt ab.

Diese Wegleitung soll Sie bei der Vorbereitung für Ihren Aufenthalt unterstützen. Sie enthält wichtige Informationen für stationäre Patienten. Sollten Sie dennoch Fragen haben, zögern Sie bitte nicht, sich an unsere Patientenaufnahme unter der Telefonnummer 031 990 44 19 zu wenden.

Ich danke Ihnen für das entgegengebrachte Vertrauen und wünsche Ihnen einen angenehmen Aufenthalt und baldige Genesung.

DANIEL FREIBURGHUS
Direktor Klinik Permanence

P.S.: Bitte bringen Sie den beigelegten Anästhesiefragebogen ausgefüllt zu Ihrem Eintrittstermin mit. Damit helfen Sie uns, Ihren Aufenthalt so angenehm wie möglich zu gestalten. Den Anästhesiefragebogen finden Sie in der Lasche auf der ersten Umschlagseite.

INFORMATIONEN FÜR IHREN AUFENTHALT

In diesem Kapitel finden Sie Informationen zum Ablauf Ihrer Untersuchung oder Ihrer Operation.

VOR DEM EINTRITT

Für alle organisatorischen Fragen steht Ihnen die Patientenaufnahme unter der Telefonnummer 031 990 44 19 zur Verfügung. Unter der gleichen Nummer können Sie am Vortag Ihres Eintritts ab 14 Uhr die genaue Eintrittszeit anfragen. Fällt Ihr Eintritt auf einen Montag, bitten wir Sie, sich am Freitag ebenfalls ab 14 Uhr nach der Eintrittszeit zu erkundigen.

Upgrade

Gerne erstellen wir Ihnen eine persönliche, auf Sie und Ihre Bedürfnisse abgestimmte Offerte für ein Upgrade für Ihren Spitalaufenthalt. Die Offerte hilft Ihnen bei der Entscheidung, ob Sie ein Upgrade vornehmen möchten oder nicht. Unsere Patientenaufnahme hilft Ihnen gerne unter 031 990 44 18 weiter.

Eintrittsformular und Kostengutsprache

Bitte senden Sie uns das Eintrittsformular schnellstmöglich zu, damit wir rechtzeitig eine Kostengutsprache anfragen können. Wichtig sind sowohl die Angaben zu Ihrer Kranken- und/oder Unfallversicherung als auch zur Versicherungsdeckung (allgemein, allgemein ganze CH, halbprivat oder privat). Wir empfehlen Ihnen, den Spitaleintritt Ihrer Kranken- und/oder Unfallversicherung direkt zu melden, um im Voraus zu klären, welche Kosten übernommen werden. Weitere Informationen hierzu finden Sie auf Seite 22.

Anästhesie

Damit die Anästhesie für Sie so sicher und angenehm wie möglich verläuft, sind Informationen über Ihren Gesundheitszustand für uns entscheidend. Wir bitten Sie daher, das Formular in der ersten Umschlagseite gewissenhaft und vollständig auszufüllen und es bei der Anästhesiesprechstunde mitzubringen. Zudem sind wir Ihnen sehr dankbar, wenn Sie auch weitere medizinische Unterlagen wie Laborbefunde, Hausarztberichte usw. mitbringen. In der ersten Umschlagseite finden Sie auch das Aufklärungs- und Einwilligungsf formular zur Anästhesie. Nachdem Ihr Anästhesiearzt

das für Sie optimale Narkoseverfahren und auch mögliche Risiken und Nebenwirkungen mit Ihnen besprochen hat, wird es Ihnen zur Unterschrift vorgelegt.

Falls Sie erst am Operationstag in die Klinik eintreten, bitten wir Sie, vorgängig unsere Anästhesiesprechstunde zu besuchen. Bitte vereinbaren Sie telefonisch einen Termin mit unserer Rezeption 031 990 41 11. Die Sprechstunde soll frühestens 14 Tage und spätestens einen Tag vor der Operation stattfinden.

Persönliche Vorbereitung

Auf Seite 16 finden Sie eine Checkliste mit wichtigen Informationen, die Ihnen die Vorbereitung auf den bevorstehenden Aufenthalt erleichtern. Informieren Sie bitte Ihren behandelnden Arzt unverzüglich bei Erkrankungen der oberen Luftwege oder anderen fiebrigen Erkrankungen.

Persönliche Gegenstände und Wertsachen

Wir bitten Sie, keine Wertgegenstände wie Schmuck und grössere Geldbeträge in die Klinik mitzunehmen. Für diese übernimmt die Klinik keine Haftung. Der Schrank in Ihrem Zimmer enthält ein abschliessbares Fach für Ihre persönlichen Gegenstände oder kleinere Geldbeträge. An der Rezeption können Sie gegen eine Quittung persönliche Gegenstände im Safe deponieren.

Medikamente

Um Ihre Sicherheit im Hinblick auf Ihre Medikation während des stationären Aufenthalts bestmöglich zu gewährleisten, bitten wir Sie, Ihren aktuellen Medikationsplan und Ihre aktuellen Medikamente in der Originalpackung für eine Bestandsaufnahme mitzubringen. Bereits vorbereitete Medikamentenboxen (abgefüllte Tabletten) sind nicht geeignet.

Spezialbedürfnisse

Wir bitten Sie, uns mitzuteilen, falls Sie spezielle Bedürfnisse haben – beispielsweise ein extralanges Bett benötigen – oder organisatorische Fragen haben. Die zuständigen Personen erreichen Sie unter der Telefonnummer 031 990 44 19 oder per E-Mail info.permanence@hirslanden.ch.

Es liegt mir am Herzen, dass sich die Patienten in der Klinik Permanence wohlfühlen. Deshalb bin ich persönlich für Ihre Anliegen da.

Susana Maria Pereira Da Costa
Mitarbeiterin Guest Relations



EINTRITT UND EINGRIFF

Beim Eintritt in die Klinik melden Sie sich bitte an der Rezeption. Aus organisatorischen Gründen kann es vorkommen, dass Sie in der Tagesklinik oder auf der Überwachungsstation eintreten. In diesem Fall können Sie Ihr Zimmer nach dem Eingriff beziehen. Die Termine für medizinische Abklärungen werden schon vor Ihrem Eintritt festgelegt. Bitte beachten Sie, dass wir als Akutspital einer generellen Aufnahmepflicht für Notfälle unterliegen und deshalb Termine bei Wahl- eingriffen nicht immer garantieren können. Bei Wahl- eingriffen geniessen Privat- und Halbprivat- versicherte bei der Vergabe von Eintritts- und OP-Zeiten erste Priorität.

Falls Sie den vereinbarten Termin nicht wahrnehmen können, bitte wir Sie, sich mindestens 24 Stunden vorher bei uns abzumelden. Bei kurzfristigerer Abmeldung oder Nichteinhalten des Termins behalten wir uns vor, Ihnen eine Unkostenpauschale in Rechnung zu stellen. Die Kosten für versäumte Termine werden von den Krankenversicherungen nicht übernommen.

Vor der Untersuchung oder der Operation

Vor dem Eingriff bespricht der behandelnde Arzt mit Ihnen den Ablauf. Zudem bespricht der Narkosearzt mit Ihnen, welches Narkoseverfahren für Sie das Beste ist. Wenn immer möglich, werden Ihre Wünsche berücksichtigt.

Die Pflegefachpersonen informieren Sie rechtzeitig über zusätzliche Vorbereitungen. Bitte beachten Sie zur persönlichen Vorbereitung des Eingriffs folgende Punkte:

- In der Regel müssen Sie vor dem Eingriff nüchtern sein. Das heisst, dass Sie bis sechs Stunden vor dem Eintritt leichte Kost und bis zwei Stunden vor dem Eintritt klare Flüssigkeit (z.B. Wasser, Tee, jedoch keine Milchprodukte) zu sich nehmen dürfen; anschliessend sollten Sie weder trinken noch essen. Bei Fragen stehen Ihnen unsere Anästhesieärzte gerne zur Verfügung.
- Duschen Sie sich und verwenden Sie anschliessend kein Make-up und keine Körperpflegeprodukte (Hautlotion).
- Tragen Sie keine Ohr- und Fingerringe, Haarspangen, Halsketten, sonstigen Schmuck oder Piercings.
- Die Pflegefachperson informiert Sie, falls vor der Untersuchung oder Operation das Entfernen von vorhandenen Zahn- und Teilprothesen, Kontaktlinsen und Hörgeräten notwendig ist.

- Bei Operationen an Hand, Arm, Fuss oder Bein entfernen Sie bitte allfälligen Nagellack.
- Je nach Art des Eingriffs ist eine Rasur des Operationsgebietes nötig.

Die Patientensicherheit geniesst bei uns eine hohe Priorität. Um diese im gesamten Behandlungsprozess sicherzustellen, führen wir bei allen operativen Behandlungen einen Patientensicherheitscheck durch.

Zur Vorbereitung der Anästhesie erhalten Sie vor dem Eingriff von Ihrer Pflegefachperson Ihre verordneten Medikamente. Sobald Sie diese eingenommen haben, sollten Sie Ihr Bett nicht mehr alleine verlassen.

Die Untersuchung oder die Operation

Im Untersuchungsbereich übernimmt das Untersuchungsteam Ihre weitere Betreuung und informiert Sie über die einzelnen Phasen des Eingriffs. Bei einer Operation bringen Sie die Pflegefachpersonen in Ihrem Bett in den Operationstrakt. Dort nimmt Sie der Anästhesist in Empfang. Die Anästhesiemethoden werden optimal auf Ihren Gesundheitszustand sowie die Art und Dauer des Eingriffs abgestimmt. Es bestehen folgende Anästhesiearten:

Allgemeinanästhesie (Vollnarkose)

Das Bewusstsein und das Schmerzempfinden werden im ganzen Körper vorübergehend mithilfe verschiedener Medikamente ausgeschaltet. Eine Allgemein- anästhesie kann für Eingriffe an allen Körperregionen angewandt werden.

Regionalanästhesie (Teilnarkose)

Bei vielen Operationen besteht die Möglichkeit, nur den von der Operation betroffenen Teil des Körpers durch ein Lokalanästhetikum (Medikament zur örtlichen Betäubung) schmerzunempfindlich zu machen. Die Nerven werden dabei am Rücken in der Nähe des Rückenmarks oder etwas weiter entfernt an den Armen oder Beinen vorübergehend betäubt. Verschiedene Verfahren der Regionalanästhesie stehen Ihnen zur Verfügung:

Bei der **Spinal- und der Periduralanästhesie**, die am Rücken durchgeführt werden, wird der ganze untere Körperbereich vorübergehend schmerzunempfindlich.

Für Operationen an der Schulter können die Nervenbündel am Hals mit einem sogenannten **Interscalenusblock** unempfindlich gemacht werden.

Bei einer **axillären Plexusblockade** werden die für den Arm und die Hand zuständigen Nerven in der Achselhöhle blockiert.

Mit einem **Ischiasblock** oder einem **femoropoplitealen Block** wird ein Bein unterhalb des Knies schmerzunempfindlich für den Eingriff.

Die sogenannte **intravenöse Regionalanästhesie** bringt Schmerzfreiheit für kleinere Eingriffe an den Händen. Bei diesem Verfahren wird das Lokalanästhetikum direkt in die Blutbahnen des Arms gespritzt, der vorher mit einer Manschette abgebunden worden ist.

Bei allen Formen von Regionalanästhesie können Sie während der Operation wach bleiben, Musik über Kopfhörer genießen oder ein Medikament zur Entspannung einnehmen. Die Klinik Permanence stellt Ihnen eine Musikauswahl zur Verfügung. Eigene Geräte und Musikwünsche können nicht berücksichtigt werden. Je nach Eingriff und wenn Sie es wünschen, können Sie den Untersuchungs- oder Operationsverlauf auf einem Bildschirm mitverfolgen. Während des gesamten Eingriffs sorgt das Operationsteam für Ihre Sicherheit und Ihr Wohlergehen.

Nach der Untersuchung oder der Operation

Nach einer Voll- oder Regionalanästhesie betreut Sie ein speziell ausgebildetes Fachteam auf der Überwachungsstation. Rund um die Uhr wird Ihr Gesundheitszustand mithilfe moderner Technologie überwacht. Ihr Anästhesearzt ist in den ersten Stunden für Ihr Wohlbefinden verantwortlich und entscheidet mit Ihrem behandelnden Arzt, zu welchem Zeitpunkt Sie auf die Normalabteilung verlegt werden können. Bitte beachten Sie, dass Sie auf den Überwachungsstationen nicht Ihrem Versicherungsstatus entsprechend liegen können. Nach gewissen Eingriffen oder Untersuchungen in Lokalanästhesie werden Sie direkt in Ihr Zimmer zurückverlegt.

Der behandelnde Arzt informiert Sie so bald als möglich über den Verlauf des Eingriffs. Ihre nächsten Angehörigen können sich jederzeit telefonisch nach Ihrem Befinden erkundigen.

Schmerzen nach der Operation

Gegen Schmerzen gibt es heute gut wirksame Behandlungsmethoden. Neben verschiedenen Medikamenten, die Sie schlucken können oder als Spritzenpräparate erhalten, verwenden wir bei Bedarf auch spezielle Schmerzkatheter zur direkten Schmerzbehandlung. In täglichen Visiten kontrolliert das Team den Therapieerfolg.



AUFENTHALT UND DIENSTLEISTUNGEN

Ärztliche Betreuung

Unsere Belegärzte sind alles erfahrene Fachärzte, die Ihnen eine optimale medizinische Betreuung garantieren. Damit können Sie den behandelnden Arzt Ihres Vertrauens frei wählen. Die Belegärzte führen diagnostische und therapeutische Eingriffe und Behandlungen in der Klinik durch. Daneben sind sie in ihrer eigenen Praxis tätig, jedoch über die Klinik erreichbar. Ausserdem ist zu jeder Tages- und Nachtzeit ein Notfallarzt anwesend. Ein Operations- und Anästhesie-Team hat ebenfalls rund um die Uhr Bereitschaftsdienst.

Ihr behandelnder Arzt besucht Sie in der Regel täglich, steht für Fragen zur Verfügung und bespricht mit Ihnen und den Pflegeteams die weitere medizinische Betreuung. Die Visitenzeiten sind nicht festgelegt.

Pflege

Als Patient stehen Sie im Zentrum unseres Handelns. Unsere Pflegefachpersonen gehen auf Ihre individuellen Bedürfnisse ein und setzen alles daran, Sie sowohl fachlich als auch menschlich optimal zu betreuen. Privatversicherten steht wenn immer möglich während des ganzen Aufenthalts die gleiche diplomierte Pflegefachperson zur Verfügung.

Grundsätzlich richtet sich das Pflegeteam nach folgendem Tagesablauf:

Ab 7 Uhr	Wecken durch zuständige Pflegefachperson. Blutdruck-, Puls- und Temperaturkontrolle, evtl. Gewichtskontrolle, verordnete Blutentnahmen
Ab 7.30 Uhr	Frühstück, Tageszeitungen, Tee
Ab 11.30 Uhr	Mittagessen
Ab 14.30 Uhr	Pflegevisite am Patientenbett
Ab 17.30 Uhr	Abendessen

Zwischen diesen Fixzeiten werden Untersuchungen, Therapien und die individuelle Pflege nach Absprache mit den zuständigen Pflegefachpersonen durchgeführt. Damit die individuellen Bedürfnisse von Privatpatienten berücksichtigt und längere Wartezeiten vermieden werden können, gestaltet das Pflegeteam deren Tagesablauf flexibel. Über ärztlich verordnete Therapien (je nach Art in Ihrem Zimmer oder in der Physiotherapie) informiert Sie Ihre zuständige Pflegefachperson.

Während 24 Stunden am Tag ist immer eine Pflegefachperson für Sie zuständig. Die Pflege ist in drei Arbeitsschichten organisiert:

7-16 Uhr	Frühschicht
14.30-23 Uhr	Spätschicht
22.30-7.15 Uhr	Nachtschicht

Das Klinikareal dürfen Sie nur auf eigene Verantwortung und nach vorheriger Absprache mit dem behandelnden Arzt verlassen.



PFLEGELEITBILD

Unser Pflorgeteam richtet sich nach dem Pflegeleitbild der Berner Hirslanden-Kliniken. Es beinhaltet folgende zentrale Leitsätze:

Der Mensch im Mittelpunkt unseres Handelns

Unsere Pflege basiert auf Vertrauen und Wertschätzung. Wir beziehen alle uns zur Verfügung stehenden Ressourcen mit ein, um den Patienten eine optimale Behandlung zukommen zu lassen. Die individuellen Bedürfnisse und Vorlieben von Patienten und deren Angehörigen berücksichtigen wir so weit wie möglich.

Professionelle und effiziente Pflege

Wir arbeiten in respektvoller Zusammenarbeit mit allen beteiligten Berufsgruppen und leben eine offene und direkte Gesprächskultur. Den Pflegeprozess setzen wir gezielt im Arbeitsalltag um und unterstützen dadurch eine effiziente Behandlung. Auf regelmässige Weiterbildung legen wir grossen Wert. Zudem bilden wir laufend neue Fachkräfte für die Zukunft aus.

Patientensicherheit

Durch die gewissenhafte Anwendung von relevanten Schemen, Checklisten und Kontrollen gewährleisten wir die Patientensicherheit. Die Patientenumgebung gestalten wir nach neusten Sicherheitserkenntnissen und nutzen aktuelle Techniken und Materialien. Der Behandlungsprozess wird anhand neuer Erkenntnisse in der Pflege laufend optimiert.

Bestmögliche Pflegequalität

Mit dem Bezugspflegesystem ermöglichen wir eine hohe Kontinuität in der Patientenbetreuung. Wir halten uns an Pflegerichtlinien, Handlungsanweisungen und Konzepte, die durch die Pflegefachentwicklung regelmässig aktualisiert werden. Durch laufende Qualitätserhebungen garantieren wir die bestmögliche Pflegequalität.

Hotellerie

Guest Relations

Unsere Guest-Relations-Mitarbeitenden heissen Sie willkommen und begleiten Sie auf Ihr Zimmer. Als privatversicherter Patient geniessen Sie einen besonderen Service, indem sich die Guest-Relations-Mitarbeitenden während des Klinikaufenthalts um Ihre Anliegen und Wünsche kümmern.

Zimmer

Unsere Einbett- und Zweibettzimmer für Privat- und Halbprivatversicherte sind mit WC und Dusche ausgestattet. Für Grundversicherte stehen Zwei- oder Vierbettzimmer zur Verfügung, das WC und die Dusche befinden sich hier auf dem Korridor. Das Bett lässt sich elektrisch verstellen (Gesamthöhe, Höhe von Kopf- und Fussteil) und kann bei Bedarf verlängert werden. Frotteewäsche stellen wir Ihnen zur Verfügung. Auf Wunsch erhalten Sie auf der Bettenabteilung einen Haartrockner. Privatversicherte finden einen Morgenmantel und Pantoffeln im Schrank.

Radio/TV

Mit dem Fernsehgerät in Ihrem Zimmer empfangen Sie eine grosse Auswahl an Radio- und Fernsehprogrammen. Stellen Sie bitte den Radio- oder Fernsehton aus Rücksicht auf die Mitpatienten immer auf Zimmerlautstärke ein. Kopfhörer erhalten Sie beim Eintritt.

Privat und halbprivat versicherte Patienten geniessen das TV-Angebot kostenlos. Allgemeinversicherte bezahlen einen Unkostenbeitrag von 8 CHF/Tag, max. 50 CHF pro Aufenthalt.

Telefon

Bei Eintritt wird Ihnen eine Direktwahlnummer zum Telefon in Ihrem Zimmer zugewiesen. Damit sind Sie über die Direktwahlnummer Ihres Zimmers erreichbar. Mobiltelefone sind in einzelnen Bereichen nicht erlaubt. Bitte beachten Sie die Hinweisschilder.

Internet

In der Klinik Permanence haben Sie eine kostenlose Internetverbindung, entweder kabellos (WLAN) oder kabelgebunden. Alle Patientenzimmer verfügen über einen Highspeed-Internetanschluss. Ein Anschlusskabel und weitere Informationen erhalten Sie von den Guest-Relations-Mitarbeitenden oder an der Rezeption. Auf Anfrage stellen wir privat versicherten Patienten einen Laptop zur Verfügung.

Post

Briefe, Faxe, Pakete und Blumen bringen wir so rasch wie möglich auf Ihr Zimmer. Ihre Post können Sie bei Ihrer Pflegefachperson oder an der Rezeption abgeben. An die Klinik versandte oder an Sie gerichtete E-Mails leiten wir Ihnen weiter.

Tageszeitungen

Privat versicherte Patienten haben eine freie Auswahl des Zeitungsangebots. Halbprivatversicherte Patienten wählen kostenlos zwischen «Der Bund» und «Berner Zeitung». Am Sonntag erhalten Sie die «Sonntags-Zeitung». Für Patienten mit einer Grundversicherung sind die Zeitungen kostenpflichtig.

Verlassen der Abteilung

Bitte informieren Sie Ihre Pflegefachperson, falls Sie die Abteilung verlassen möchten. Das Klinikareal dürfen Sie nur auf eigene Verantwortung und nach vorheriger Absprache mit Ihrem Arzt und den Pflegefachpersonen verlassen.

Rauchen

Bitte beachten Sie, dass die ganze Klinik rauchfrei ist. Bei Nichtbeachten wird die spezielle Zimmerreinigung in Rechnung gestellt. Das Rauchen ist nur auf der Dachterrasse im 3. OG gestattet.

Brandschutz

Zu Ihrer Sicherheit haben wir die gesamte Klinik mit einer automatischen Brandschutzanlage und gut gekennzeichneten Fluchtwegen ausgestattet.

Gastronomie

Menüwahl

Unsere abwechslungsreichen Menüs werden täglich frisch zubereitet, sind saisonal und basieren auf den neusten Erkenntnissen der Ernährungsberatung. Auf Wunsch oder auf ärztliche Verordnung erhalten Sie leichte Kost, Vollkost oder vegetarische Menüs. Zusätzlich zu den Tagesmenüs bieten wir Ihnen ein vielseitiges Angebot an À-la-carte-Speisen.

Die Room-Service-Mitarbeitenden beraten Sie gerne bei der Menüwahl. Sie nehmen Ihre Bestellung täglich auf. Bei Ernährungsfragen steht Ihnen unsere Ernährungsberatung zur Verfügung. Bitte wenden Sie sich an den Room-Service oder an die Pflegefachperson.

Cafeteria

Öffnungszeiten:

Montag bis Samstag von 7.30 bis 20.30 Uhr

Sonntag von 10 bis 18.30 Uhr

Patienten und Gäste werden gerne bedient. Die Cafeteria wird gleichzeitig auch von unserem Personal genutzt. Bitte tragen Sie während des Aufenthalts

in der Cafeteria einen Trainingsanzug oder einen Morgenmantel. Besuche im Spitalhemd sind nicht gestattet.

Room-Service

Die Room-Service-Mitarbeitenden besuchen Sie im Zimmer und nehmen gerne Ihre Essens- und Getränke-wünsche auf. Sie können den Room-Service auch telefonisch kontaktieren. Sie erreichen den Room-Service Montag bis Freitag von 7.30 bis 19.30 Uhr, Samstag/Sonntag von 8 bis 13 Uhr und von 15.30 bis 18 Uhr.

Room-Service Bettenabteilung

1. Stock: Telefon 551

Room-Service Bettenabteilung

2. Stock: Telefon 552

Kiosk

In unserer Cafeteria können Sie Zeitungen und Zeitschriften sowie kleinere Geschenkartikel kaufen.



Besucher

Anfahrt und Besucherparkplätze

Auf der Rückseite finden Sie eine Wegbeschreibung und Informationen zu unseren Besucherparkplätzen.

Besucherunterkunft

Aus Platzgründen ist die Übernachtung von Besucherinnen und Besuchern im Klappbett nur im Einzelzimmer möglich. Dies setzt eine Privatversicherung oder für Halbprivat- und Allgemeinversicherte ein Upgrade voraus. Für Angehörige von Privatversicherten oder Patienten mit Upgrade ist die Übernachtung kostenlos (exkl. Frühstück). Bei Kindern und Jugendlichen bis und mit dem 16. Lebensjahr kann ein Elternteil gratis im gleichen Zimmer übernachten (exkl. Frühstück).

AUSTRITT

Zeitpunkt des Austritts

Das Austrittsdatum wird in Absprache mit Ihrem Arzt und den Pflegefachpersonen festgelegt. Bitte geben Sie das Zimmer bis 10 Uhr frei, damit wir es für neu eintretende Patienten bereit machen können. Privatversicherte Patienten haben die Möglichkeit, das Zimmer zu einem späteren Zeitpunkt zu verlassen. Den Austrittszeitpunkt besprechen Sie bitte mit der Pflege und dem Guest-Relations-Team.

Abmeldung

Wir bitten Sie, sich bei Ihrer Pflegefachperson abzumelden und die Austrittsmeldung an der Rezeption abzugeben.

Kur- und Rehabilitationsaufenthalt, Spitex

Eine Nachbetreuung sollten Sie frühzeitig mit Ihrem Arzt besprechen und organisieren. Auf Wunsch unterstützt Sie unsere Sozialberatung bei der Planung der Zeit nach Ihrem Klinikaufenthalt. Weitere Informationen finden Sie auf Seite 24.

Besucherverpflegung

Ihre Besucher sind auch über die Mittagszeit oder am Abend herzlich willkommen. Sie haben die Wahl zwischen unterschiedlichen Tagesmenüs sowie weiteren reichhaltigen Verpflegungs- und Getränkeangeboten. Bitte wenden Sie sich an den Room-Service.

Besuchszeiten

In der Klinik Permanence gelten folgende Besuchszeiten: 10–20.30 Uhr

Blumen und Pflanzen

Bitte beachten Sie, dass auf der Bettenabteilung aus hygienischen Gründen keine Topfpflanzen und Blumengestecke erlaubt sind.

Medikamentenabgabe und Hilfsmittel

Ihr Arzt oder Ihre Pflegefachperson informieren Sie vor dem Austritt über Medikamente, die Sie einnehmen müssen. Falls Sie nach dem Eingriff Hilfsmittel benötigen (z.B. Gehstöcke, WC-Aufsatz usw.), werden diese durch die Klinik organisiert. Wenn Sie bereits Gehstöcke besitzen, bitten wir Sie, diese mitzubringen.

Ihre Meinung ist uns wichtig

Bei allem, was wir tun, orientieren wir uns am Wohl unserer Patienten – bei der ärztlichen Betreuung und der Pflege genauso wie in der Hotellerie und der Gastronomie. Wie gut uns das gelingt, kann niemand besser beurteilen als unsere Patienten selbst.

Die gesamte Privatklinikgruppe Hirslanden arbeitet mit dem spezialisierten Unternehmen Press Ganey zusammen, und Sie erhalten nach Ihrem Aufenthalt per E-Mail oder auf dem Postweg einen Rückmeldungsbogen. Wir danken Ihnen für die Unterstützung.



**Für unsere Patienten bereiten wir
täglich frische und abwechslungsreiche
Menüs zu. Schliesslich geht Gesundheit
auch durch den Magen.**

JÜRIG GERBER
Teamleiter Küche

CHECKLISTE EINTRITT

VOR DEM SPITALEINTRITT ERLEDIGEN

- Eintrittsformular an die Klinik senden
- Anästhesiefragebogen (erste Umschlagseite) ausfüllen und in die Anästhesiesprechstunde mitbringen
- Abklärung Kostenübernahme bei Kranken- und/oder Unfallversicherung
- Einzahlung des Depots (bei fehlender Kostengutsprache)
- Wertsachen und Schmuck zu Hause an einem sicheren Ort verwahren
- Post und Zeitungen umadressieren oder zurückbehalten lassen
- Kontaktadresse hinterlegen, Hauswart, Nachbar, Verwandte und Arbeitgeber informieren
- Wohnungskontrolle, Briefkasten leeren, Pflanzen giessen und Schlüssel deponieren
- Fahrt zur Klinik organisieren

IN DIE KLINIK MITBRINGEN

Medikamente

- Ärztlich verordnete Medikamente in Originalverpackung
- Medikamentenkarte

Dokumente (falls vorhanden)

- Diese Broschüre mit ausgefülltem Anästhesiefragebogen (siehe erste Umschlagseite)
- Röntgenbilder und Untersuchungsbefund
- Laborbefunde
- Blutgruppenausweis
- Blutverdünnungsausweis (Quick-Karte)
- EKG
- Ausweis für Endocarditisprophylaxe
- Diabeteskontrollheft
- Ernährungs- und Diätpläne
- Allergiepass
- Impfausweis
- Patientenverfügung

Persönliches

- Lektüre, Lesebrille
- Mobiltelefon mit Ladegerät
- Kleingeld
- Agenda mit Adressen und Telefonnummern

Bei grösseren orthopädischen Eingriffen (z.B. Hüft- oder Knieprothesen)

- Bequeme Schuhe mit festem Halt und möglichst niedrigem Absatz (z.B. Turnschuhe)
- Kurze Turnhose, T-Shirt
- Bequeme Trainerhosen
- Gehstöcke (falls vorhanden)

CHECKLISTE AUSTRITT

Wir möchten Ihnen eine schnelle Rückkehr in den Alltag ermöglichen. Nutzen Sie die Gelegenheit, vor Ihrem Austritt den Fachpersonen in der Klinik alle nötigen Fragen zu stellen.

Mögliche Fragen an den behandelnden Arzt

- Wann ist mein Austritt vorgesehen?
- Findet vorher noch eine Arztvisite statt?
- Habe ich ein Arztzeugnis?
- Wann ist der nächste Arzttermin vorgesehen?

- Benötige ich zu Hause Hilfsmittel wie Gehstöcke, Schiene, Armschlinge usw.?
- Wie lange muss ich diese benutzen?
- Kann ich sie beim Duschen ablegen?
- Welche Aktivitäten und Bewegungen sind erlaubt, welche zu vermeiden?
- Wann und wo werden die Fäden/Klammern entfernt?

- Welche Medikamente muss ich einnehmen?
- Wann, wie und wie lange muss ich die verordneten Medikamente einnehmen?
- Welche Nebenwirkungen können auftreten?
- Kann ich meine eigenen Medikamente weiterhin einnehmen?
- Was muss ich bei der Ernährung beachten?

- Erhalte ich eine Physiotherapieverordnung?

Mögliche Fragen an die Pflegefachperson

- Wie und wann muss ich meinen Verband wechseln?
- Wie kann ich Thrombosen vorbeugen?
- Wie kann ich Gefahrensignale erkennen und vermeiden?
- Benötige ich Unterstützung für die Zeit nach dem Spitalaufenthalt (z.B. Spitex/Mahlzeitendienst)?

Mögliche Fragen an den Physiotherapeuten

- Welche Bewegungen sind erlaubt?
- Welche Übungen sollte ich zu Hause machen?

WEITERE FRAGEN

Im Mittelpunkt unseres Handelns steht der Mensch. Respekt, Vertrauen, Wertschätzung und Professionalität prägen unseren Alltag.

Daniel Schwaar
Bereichsleiter Pflege und perioperative Dienste



**Dank Innovation, offener Kommunikation
und wirtschaftlichem Denken erfährt der
Patient eine für ihn optimale Behandlung.**

Claudine Jungo
Bereichsleiterin
Unternehmensentwicklung



WEITERFÜHRENDE INFORMATIONEN

DAS DÜRFEN SIE VON UNS ERWARTEN

Ein Klinikaufenthalt ist ein besonderes Ereignis, das wir Ihnen so angenehm wie möglich gestalten wollen. Um Ihren Ansprüchen gerecht zu werden, halten wir höchste Maßstäbe bei Qualität, Sicherheit und Komfort ein. Wir setzen alles daran, dass Sie sich bei uns gut aufgehoben fühlen.

Die unten stehenden Tabellen vermitteln Ihnen einen Überblick über unsere Leistungen in Medizin, Pflege und Hotellerie für die verschiedenen Versicherungsklassen. Wählen Sie das Leistungspaket, das Ihren persönlichen Bedürfnissen während Ihres Aufenthalts am besten entspricht. Allgemein- und Halbprivatversicherte informieren wir gerne über die Möglichkeiten eines Upgrades.

Unsere Ärzte garantieren Patienten aller Versicherungsklassen eine medizinisch hochstehende Betreuung nach neuesten Behandlungsstandards. Zusatzversi-

cherte Patienten fordern wir explizit auf, Ansprüche und Wünsche vor dem Klinikaufenthalt mit dem behandelnden Arzt zu besprechen. Akut lebensbedrohliche Situationen werden immer – unabhängig von der Versicherungsklasse – prioritär behandelt.

Die wichtigsten Vorteile einer Spitalzusatzversicherung

- Umfassende Vorinformation zum Klinikaufenthalt
- Persönliche Behandlung durch den Arzt Ihres Vertrauens
- Prioritäre Terminvergabe und kurze Wartezeiten
- Persönliche und kontinuierliche Betreuung durch diplomiertes Pflegefachpersonal
- Zimmer mit Aussicht und Top-Infrastruktur
- Exklusive Hotellerieleistungen

ÄRZTLICHE UND PFLEGERISCHE LEISTUNGEN

	Privatversicherung	Halbprivatversicherung	Grundversicherung
Priorisierung von Wahleingriffen	Erste Priorität bei der Vergabe von Eintritts-, OP-Zeiten und Betten	Zweite Priorität bei der Vergabe von Eintritts-, OP-Zeiten und Betten	Je nach Kapazität und medizinischer Dringlichkeit
Visite und Betreuung durch Arzt	Tägliche Visite und Betreuung durch den behandelnden Facharzt, nach Möglichkeit mit anwesender Pflegefachperson, in der Akutphase mehrmals täglich	Tägliche Visite und Betreuung durch den behandelnden Facharzt, in der Akutphase mehrmals täglich	Tägliche Visite und Betreuung durch behandelnden Arzt oder Stellvertretung
Information Angehörige	Der Chirurg informiert die Angehörigen über den Verlauf der Operation persönlich.	Auf Wunsch informiert der Chirurg die Angehörigen über den Verlauf der Operation persönlich.	Die Angehörigen haben die Möglichkeit, sich beim Chirurgen oder dessen Vertretung über den Verlauf der Operation zu erkundigen
Betreuendes Personal	Betreuung wenn möglich kontinuierlich durch die gleiche diplomierte Pflegefachperson	Betreuung durch diplomiertes Pflegefachpersonal und/oder Pflegenden in Ausbildung	Betreuung durch diplomiertes Pflegefachpersonal und/oder Pflegenden in Ausbildung
Tagesablauf	Individueller Tagesablauf: Weckzeiten, Ruhezeiten, Vermeidung von Wartezeiten. Rücksichtnahme auf Terminwünsche bei Untersuchungen und Therapien	Wünsche im Tagesablauf werden nach Möglichkeit berücksichtigt.	Kein individueller Tagesablauf
Nichtkassenpflichtige Medikamente	Unterstützung bei der Kostengutsprache		

HOTELLERIE

	Privatversicherung	Halbprivatversicherung	Grundversicherung
Zimmer	Einzelzimmer mit Bad	Zweibettzimmer, Nasszelle für zwei Personen	Mehrbettzimmer, Nasszelle für mehrere Personen
TV/Radio	TV und Radio mit breiter Programmauswahl	TV und Radio mit breiter Programmauswahl	TV, Radio 8 CHF pro Tag, maximal 50 CHF pro Aufenthalt
Internet	WLAN-Gratisnutzung	WLAN-Gratisnutzung	WLAN-Gratisnutzung
Wäscheservice	Ja, mit kostenpflichtigem Abhol- und Bringservice	Ja, mit kostenpflichtigem Abhol- und Bringservice	Nein
Tageszeitung	Freie Auswahl im Rahmen des Klinikangebots	Regionale Tageszeitung, BZ, Bund oder 24 heures	Regionale Tageszeitung, BZ, Bund oder 24 heures, kostenpflichtig
Blumenservice	Tägliche Pflege der Schnittblumen	Pflege der Schnittblumen 3× pro Woche	Nein
Übernachtung eines Angehörigen im Patientenzimmer	Ja, kostenlos, exkl. Frühstück	Ja, kostenpflichtig und falls Patient im Einzelzimmer ist	Nein
Frotteewäsche-Wechsel	Auf Verlangen und täglich	Auf Verlangen und täglich	Auf Verlangen
Bademantel/Pantoffeln	Privé-Bademantel und Frotteepantoffeln stehen zur Verfügung	Leichter Bademantel auf Anfrage	Leichter Bademantel auf Anfrage, 10 CHF pro Aufenthalt
Pflegeprodukte	Hochwertige dermatologische Louis-Widmer-Pflegeprodukte	Hochwertige dermatologische Louis-Widmer-Pflegeprodukte	Standardduschgel auf Verlangen

GASTRONOMIE

	Privatversicherung	Halbprivatversicherung	Grundversicherung
Getränke	Mineralwasser und Tee in verbrauchsüblichen Mengen kostenlos. Softgetränke und Fruchtsäfte kostenlos.*	Mineralwasser und Tee in verbrauchsüblichen Mengen kostenlos. Softgetränke und Fruchtsäfte kostenlos.*	Mineralwasser und Tee in verbrauchsüblichen Mengen kostenlos. Softgetränke und Fruchtsäfte kostenpflichtig.
Kaffee/Tee	Kostenlos*. Auf Wunsch Nespresso-Kaffeemaschine und exklusives Teeangebot im Zimmer	Kostenlos*	Zu den Hauptmahlzeiten kostenlos*
Getränke für Besucher	Kostenlos* (Mineralwasser, Kaffee, Tee)	Kostenlos* (Mineralwasser, Kaffee, Tee)	Kostenpflichtig
Weinangebot/alkoholische Getränke	Kostenpflichtig	Kostenpflichtig	Kostenpflichtig
Frühstück	Freie Auswahl nach Angebot	Frühstück Standard oder Medium (weiteres Angebot mit Kostenbeteiligung)	Frühstück Standard, weiteres Angebot kostenpflichtig
Mittagessen/Abendessen	Freie Auswahl nach Angebot	Tagesmenü inbegriffen. À-la-Carte und Saisonspecial mit Kostenbeteiligung	Tagesmenü inbegriffen. À-la-Carte und Saisonspecial sind kostenpflichtig
Hauptmahlzeit für Besucher – Tagesmenü/À-la-Carte/Saisonspecial	Ja, kostenpflichtig. Zwei Gratis-Besucheressen pro Aufenthalt	Ja, kostenpflichtig. Ein Gratis-Besucheressen pro Aufenthalt	Ja, kostenpflichtig
Zwischenverpflegung	Ja	Ja, beschränktes Angebot	Ja, kostenpflichtig
Früchte	Auf Wunsch täglich frische Früchte im Zimmer	Auf Wunsch täglich frische Früchte im Zimmer	Nein
Cafeteria/Lounge	Zwei Gutscheine für je ein Getränk und Patisserie nach Wahl		

* Gilt nicht für Cafeteriaabzüge

GUEST RELATIONS

	Privatversicherung	Halbprivatversicherung	Grundversicherung
Besuch der Guest Relations	Ja	Ja	Nein
Heimfahrerservice	Limousinen-Service nach Hause (Perimeter 30 km Luftlinie) kostenlos	Taxi-Service nach Hause (Perimeter 10 km Luftlinie) kostenlos	Nein
Services	Auf Wunsch Terminkoordination von Coiffeur, Maniküre, Pediküre, Ernährungsberatung und Massagen in der Klinik Postservice Auf Wunsch Buchung von Hotelzimmern für Partner oder Angehörige	Auf Wunsch Terminkoordination von Coiffeur, Maniküre, Pediküre, Ernährungsberatung und Massagen in der Klinik	Nein
Coiffeur	Ein kostenloser Coiffeurbesuch (waschen, föhnen) pro Aufenthalt	Ein Coiffeurbesuch (waschen, föhnen) pro Aufenthalt mit Kostenbeteiligung	Nein
Patientengeschenk	Ja, Privé-Geschenk	Ja	Nein
Privé-Mitgliedschaft	Ja (ausschliesslich für Patienten mit Privatversicherung und Wohnsitz in der Schweiz)	Nein	Nein

VERSICHERUNGSDECKUNG, DEPOTLEISTUNG UND RECHNUNG

Die Notfallversorgung ist in der Klinik Permanence unabhängig von Ihrem Wohnkanton und Ihrem Versicherungsstatus in jedem Fall sichergestellt. Die Klinik Permanence nimmt Patienten aller Versicherungsklassen auf.

Kostendeckung durch Kranken- oder Unfallversicherung

Bitte überprüfen Sie, welche Kosten von der Kranken- oder Unfallversicherung übernommen werden, und lassen Sie sich im Zweifelsfall ausführlich beraten.

Stationäre Behandlung

Bei Grundversicherten mit Wohnsitz im Kanton Bern oder mit Zusatzversicherung «Allgemein ganze Schweiz» werden die Klinikleistungen sowie die Arzthonorare mit einer Fallkostenpauschale direkt mit der Krankenkasse oder dem Kanton abgerechnet. Bei Grundversicherten mit Wohnsitz in einem anderen Kanton übernehmen der Kanton und die Grundversicherung möglicherweise nur jene Kosten, die bei gleicher Behandlung in Ihrem Wohnkanton anfallen würden.

Besteht eine Zusatzversicherung für die private oder halbprivate Abteilung, übernimmt die Krankenversicherung die Mehrleistungen gemäss der abgeschlossenen Versicherungsdeckung (abzüglich Selbstbehalt/Franchise und persönlichen Auslagen).

Arzthonorare

Bei zusatzversicherten Patienten verrechnet der behandelnde Arzt die Arzthonorare separat. Deshalb kann die Klinik keine Auskunft zu Arzthonoraren geben. Bei der Grundversicherung ist die ärztliche Leistung in der Fallkostenpauschale enthalten.

Depot

Patienten ohne Kranken- und/oder Unfallversicherung, mit ungenügender Versicherungsdeckung oder mit einem nicht kassenpflichtigen Eingriff müssen vor Klinikeintritt eine Depotzahlung in der Höhe der vorgesehenen Behandlung leisten. Diese wird mit der Schlussrechnung verrechnet.



Rechnung

Für die obligatorische Grundversicherung wird die Rechnungsstellung gemäss den gesetzlichen Vorgaben nach Fallpreispauschalen (SwissDRG) erstellt und direkt an Ihre Krankenversicherung oder an den Wohnkanton weitergeleitet. Für Privat- oder Halbprivatversicherte wird eine separate Rechnung erstellt. Je nach Vereinbarung mit der Krankenversicherung erfolgt die Rechnungsstellung an die Kasse direkt oder an Sie. Für private Auslagen wie Besuchermahlzeiten oder Kosmetikartikel erhalten Sie in der Regel eine separate Rechnung.

Falls Sie den vereinbarten Termin nicht wahrnehmen können, bitte wir Sie, sich mindestens 24 Stunden vorher bei uns abzumelden. Bei kurzfristigerer Abmeldung oder Nichteinhalten des Termins behalten wir uns vor, Ihnen eine Unkostenpauschale in Rechnung zu stellen. Die Kosten für versäumte Termine werden von den Krankenversicherungen nicht übernommen.

Fragen zur Versicherungsdeckung oder zu Tarifen? Wir sind gerne für Sie da. Sie erreichen unsere Patientenadministration von Montag bis Donnerstag zwischen 8 und 17 Uhr und freitags von 8 bis 16 Uhr unter T 031 335 72 41.

PATIENTENVERFÜGUNG

Vorsorge für Unvorhergesehenes

Ein Spitalaufenthalt kann Anlass sein, sich vertieft mit den eigenen Lebenseinstellungen, Wertvorstellungen, Wünschen sowie Erwartungen und Hoffnungen in Bezug auf Gesundheit und Krankheit zu befassen.

Wenn Sie nicht mehr selbst bestimmen können

Wahrscheinlich haben Sie Ihre ganz eigenen Vorstellungen, wie Sie medizinisch behandelt werden

möchten, wenn Sie sich aufgrund einer Krankheit oder eines Unfalls plötzlich nicht mehr verständigen können. In solchen Situationen sorgt die Patientenverfügung dafür, dass Ihr persönlicher Wille dem Behandlungsteam bekannt ist und berücksichtigt werden kann. Sie haben zudem die Möglichkeit, in der Patientenverfügung eine oder zwei Personen anzugeben. Diese Personen vertreten Ihren Willen und entscheiden stellvertretend für Sie, wenn Sie nicht mehr ansprechbar sind. Deshalb ist es sehr wichtig, dass Sie die Patientenverfügung ausführlich mit Ihren Vertretungspersonen besprechen und ihnen Ihre persönlichen Wertvorstellungen und Wünsche darlegen.

Wir unterstützen Sie

Falls Sie sich dafür entscheiden sollten, eine Patientenverfügung jetzt oder auch später zu verfassen, stellen wir Ihnen gerne während Ihres Aufenthalts eine Vorlage zur Verfügung. Diese wurde von der Vereinigung der Schweizer Ärzte und der Schweizerischen Akademie der Medizinischen Wissenschaften erarbeitet.

Damit Widersprüche oder Missverständnisse vermieden werden können, ist es wichtig, den persönlichen Willen möglichst detailliert zu formulieren. Wir empfehlen Ihnen, sich beim Ausfüllen der Patientenverfügung von einer fachkundigen Person beraten zu lassen. Falls Sie eine solche Beratung wünschen, können Sie diese kostenlos während Ihres Spitalaufenthalts in Anspruch nehmen. Wenden Sie sich an die Rezeption oder an Ihre Pflegefachperson, um einen Termin mit der Pflegedienstleitung zu vereinbaren.

Wenn Sie bereits eine persönliche Patientenverfügung verfasst haben, nehmen Sie diese bitte mit in die Klinik und geben Sie sie Ihrer Pflegefachperson ab.

BERATUNGSANGEBOT

Sozialberatung

Die Anforderungen an einen reibungslosen Patientenaustritt sind in manchen Situationen sehr komplex und bedürfen unter Umständen eines speziellen Fachwissens, da die vielen Schnittstellen eine sehr gute, exakte Koordination benötigen:

- Organisieren einer Rehabilitation (nur auf ärztliche Verordnung möglich), eines Kuraufenthalts, einer Akut- oder Übergangspflege
- Abklären der Kostengutsprache für eine Rehabilitation oder für einen Kurbeitrag an den Kuraufenthalt
- Suche nach einer Alters- oder Pflegeinstitution

Der Sozialdienst ist jeweils montags und donnerstags am Vormittag in der Klinik Permanence vor Ort. Sie erreichen uns telefonisch unter folgender Telefonnummer 031 990 45 25 oder per E-Mail unter sozialdienst.permanence@hirslanden.ch.

Ernährungsberatung

Individuelle Betreuung und Beratung sind Voraussetzung, damit Sie Ihre vorgenommenen Ziele erreichen. Lernen Sie mit Unterstützung der Ernährungsberatung, Ihr Essverhalten dauerhaft umzustellen. Wenn die Ernährungsberatung ärztlich verordnet ist, übernimmt die Grundversicherung die Kosten.

Diabetesberatung

Die Erkenntnisse aus der Diabetesberatung ermöglichen Ihnen einen sicheren und unabhängigen Umgang mit der Diabeteskrankheit und -therapie. Es wird Ihnen leichter fallen, die Herausforderungen des Alltags zu meistern oder mit Ausnahmesituationen umzugehen. Wenn die Diabetesberatung ärztlich verordnet ist, übernimmt die Grundversicherung die Kosten.

Seelsorge

Erkrankungen und Spitalaufenthalte sind Einschnitte, die oft Anlass zum Innehalten und Nachdenken geben. Wir bieten allen Patientinnen und Patienten sowie deren Angehörigen, unabhängig von ihrer Religion, Glaubensrichtung und Weltanschauung, Zugang zu seelsorgerischen Leistungen. Wenden Sie sich an Ihre Pflegefachperson, sie wird Ihnen gerne behilflich sein, um einen Termin mit der Seelsorge zu vereinbaren.

Für weiterführende Informationen wenden Sie sich während des Spitalaufenthalts bitte an die zuständige Pflegefachperson.

QUALITÄT

Strategisches Qualitätsmanagement

Die Klinik Permanence leitet ihre Qualitätszielsetzungen von der Hirslanden-Unternehmensstrategie ab. Somit werden die verschiedenen Tätigkeiten und Projekte im Qualitätsmanagement in Einklang mit der Zielsetzung des gesamten Unternehmens koordiniert und überwacht. Die Direktion überprüft diese jährlich.

Patientensicherheit

Wir nehmen an allen gesetzlich vorgegebenen Qualitätssicherungsverfahren teil und unterhalten eigene Verfahren, die weit über die gesetzlichen Anforderungen hinausgehen. Die Zielsetzungen konzentrieren sich vor allem auf die Optimierung der Prozessqualität, was die Patientensicherheit erhöht.

ISO-Zertifizierung

Alle Hirslanden-Kliniken haben als Grundlage für ein nachhaltiges Qualitätsmanagement die Zertifizierung ihrer Prozesse nach der ISO-Norm 9001:2015 erhalten. Die Einhaltung der Norm wird in allen Kliniken jährlich durch externe Audits verifiziert. Im Rahmen des Verbesserungsprozesses werden Arbeitsabläufe kontinuierlich überprüft und zahlreiche Ergebnisse unserer Dienstleistungen analysiert. Aus den so gewonnenen Erkenntnissen können neue Massnahmen gezielt abgeleitet und eingeführt werden, um die Patientenzufriedenheit und -sicherheit weiter zu erhöhen.

Ihre Meinung ist uns wichtig

Bei allem, was wir tun, orientieren wir uns am Wohl unserer Patienten – bei der ärztlichen Betreuung und der Pflege genauso wie in der Hotellerie und der Gastronomie. Wie gut uns das gelingt, kann niemand besser beurteilen als unsere Patienten selbst.

Die gesamte Privatklinikgruppe Hirslanden arbeitet mit dem spezialisierten Unternehmen Press Ganey zusammen, und Sie erhalten nach Ihrem Aufenthalt per E-Mail oder auf dem Postweg einen Rückmeldungsbogen. Wir danken Ihnen für die Unterstützung.

PHYSIOTHERAPIE

Die physiotherapeutische Behandlung ist ein wichtiger Baustein zur Genesung und Rehabilitation nach Krankheit oder Verletzung. Die Klinik Permanence arbeitet dazu mit dem Institut für Physiotherapie des Sportmedizinischen Zentrums Bern zusammen. Dabei legt sie Wert auf die fachliche Kompetenz und die persönliche Zuwendung zu den Patienten.

Spezialgebiete sind die Behandlung von akuten und chronischen Krankheitsbildern der Sportmedizin sowie die sportmedizinische Rehabilitation und Trainings-therapie. In der stationären Behandlung der Patienten ist die Physiotherapie in das Konzept zur raschen Genesung (Rapid Recovery) nach Prothesenversorgung am Knie- und Hüftgelenk eingebunden. Das Fachpersonal behandelt dabei Patienten zweimal täglich.

Einen besonderen Stellenwert hat die Behandlung durch die radiale Stosswellentherapie sowie das isokinetische Krafttraining einschliesslich der spezifischen Krafttestung. Spezifische Behandlungstechniken wie Manuelle Therapie, Osteopathie, Myofasziale Techniken, Triggerpunkttherapie, Dry Needling, Tape und Meditape, Lymphologische Therapie sind weitere Leistungsschwerpunkte und werden mit Sorgfalt und Können angewandt.

Die motivierten Physiotherapeuten arbeiten mit hoher Professionalität nach den neusten Erkenntnissen und Entwicklungen und stehen so den Patienten zur Erhaltung oder Wiederherstellung ihrer Gesundheit wirkungsvoll zur Seite.

UNSER ENGAGEMENT FÜR DEN SPORT

Hirslanden Bern unterstützt seit Jahren lokale und regionale Sportvereine. In erster Linie streben wir langfristige Engagements an, bei denen wir unsere Fachkompetenz als medizinischer Partner einbringen können.

Seit 2018 ist die Hirslanden Klinik Permanence Medical Partner des Floorball Köniz und des SC Bümpliz 78.

UNSERE FACHGEBIETE



Allgemeine Innere Medizin



Anästhesiologie



Angiologie



Chirurgie



Dermatologie und Venerologie



Gynäkologie



Hals-Nasen-Ohren-Krankheiten



Handchirurgie



Mund-, Kiefer- und Gesichtschirurgie



Neurochirurgie



Neurologie



Notfallmedizin



**Orthopädische Chirurgie und
Traumatologie des Bewegungsapparates**



**Plastische, Rekonstruktive und Ästhetische
Chirurgie**



Radiologie



Sportmedizin



Zahnmedizin

WEITERE KLINIKEN UND PRAXISZENTREN

Die Hirslanden Bern AG umfasst die Privatspitäler Klinik Beau-Site, Klinik Permanence und Salem-Spital sowie das Praxiszentrum am Bahnhof. Durch die enge Zusammenarbeit der Berner Standorte entstehen ein enormes Fachwissen und eine überdurchschnittliche Kompetenz.

Klinik Beau-Site

Die Klinik Beau-Site zeichnet sich durch (hoch-)spezialisierte medizinische Kompetenzen aus. Renommiertere Fachärzte, moderne Technologie, wie etwa die roboterassistierte Chirurgie, und die individuelle Betreuung ermöglichen eine erstklassige Medizin und Pflege. Komfort und eine hervorragende Hotellerie runden das Angebot ab.

Der Leistungsschwerpunkt der Klinik Beau-Site liegt auf der spezialisierten und hochspezialisierten Medizin. Die Klinik führt die zwei grössten nicht universitären Zentren ihrer Art im Mittelland: das HerzZentrum Bern sowie das Zentrum der Berner Viszeral Chirurgie. Sie ist zudem die grösste Schweizer Referenzklinik für Übergewichtschirurgie. Weitere wichtige Fachgebiete umfassen die Thoraxchirurgie, die Urologie und die Neu-

rochirurgie. Die 24 Stunden geöffnete Notfallstation ist auf die professionelle Aufnahme von Patienten mit akuten Herz-, Bauch-, Urologie- und Thoraxleiden spezialisiert.

Jährlich werden in der Klinik Beau-Site rund 6860 stationäre Patienten behandelt. Sie zählt 111 stationäre Betten, 12 anerkannte Intensivpflegebetten und 13 IMC-Betten. Ihre zentrale Lage in der Stadt Bern bietet einen herrlichen Ausblick auf das historische Stadtzentrum und die Alpen.

Klinik Beau-Site

Schänzlihalde 11
3013 Bern
T 031 335 33 33
F 031 335 37 72
klinik-beausite@hirslanden.ch



Salem-Spital

Das Salem-Spital zeichnet sich – ganz in der Fortführung der Tradition der Stiftung Diaconis – seit 1888 durch qualitativ hochstehende Medizin und Pflege aus. Moderne Technologie und Infrastruktur, die persönliche Betreuung sowie eine zeitgemässe Hotellerie ergänzen das medizinische Angebot. Die erhöhte Lage des Spitals bietet Patienten eine einmalige Aussicht auf das Alpenpanorama und die Berner Altstadt.

Der Leistungsschwerpunkt des Salem-Spitals liegt auf den Gebieten der Gynäkologie und Geburtshilfe, der orthopädischen Chirurgie und der Traumatologie des Bewegungsapparates sowie auf der Wirbelsäulenchirurgie.

Im 24 Stunden geöffneten Notfallzentrum ermöglicht ein kompetentes Team die schnelle und professionelle Versorgung von Patienten aller Versicherungsklassen.

Das Salem-Spital verfügt über 155 Betten. 168 Fachärzte und 663 Mitarbeitende behandeln jährlich rund 9260 stationäre Patienten. Die Maternité des Salem-Spitals zählt jährlich über 1100 Geburten.

Salem-Spital

Schänzlistrasse 39

3013 Bern

T 031 337 60 00

F 031 337 69 30

salem-spital@hirslanden.ch



Praxiszentrum am Bahnhof Bern

Das Praxiszentrum am Bahnhof gehört zu Hirsländen und ist eine Ärztepraxis an zentraler Lage im Bahnhof Bern mit zeitgemäßem Angebot für die ganze Familie. Auf 1100 Quadratmetern vereint es grundversorgende Ärzte, einen Walk-in-Notfall und Sprechstunden bei Spezialisten. Das Leistungsspektrum basiert auf vier Schwerpunkten:

- Die erweiterte medizinische Grundversorgung (Hausarztmedizin / Allgemeine Innere Medizin, Gynäkologie sowie Kinder- und Jugendmedizin)
- Ein 365 Tage im Jahr geöffneter Walk-in-Notfall für dringliche Sprechstunden ohne Voranmeldung
- Sprechstunden bei Spezialisten und Gesundheitsfachpersonen der drei Berner Hirsländen-Kliniken
- Eine Labor- und Röntgendiagnostik inklusive Mammografie-Screening (Vorsorge-Untersuchung für Brustkrebs)

Praxiszentrum am Bahnhof Bern

Parkterrasse 10 (beim Kurzparking)
3012 Bern
T 031 335 50 00
F 031 335 50 80
pzb.bern@hirsländen.ch
www.hirsländen.ch/pzbb

365 Tage im Jahr für Sie da.

Praxiszentrum Düdingen

Anfang 2016 eröffnete Hirsländen in Düdingen ein Praxiszentrum. Auf 1500 Quadratmetern bietet es der Bevölkerung aus dem Sensebezirk eine umfassende medizinische Versorgung. Das Leistungsangebot konzentriert sich auf folgende Schwerpunkte:

- Die erweiterte medizinische Grundversorgung (Hausarztmedizin / Allgemeine Innere Medizin)
- Sprechstunden bei Spezialisten und Gesundheitsfachpersonen
- Eine Labor- und Röntgendiagnostik inklusive Magnetresonanz- und Computertomografie

Praxiszentrum Düdingen

Bahnhofplatz 2a
3186 Düdingen
T 026 492 80 00
F 026 492 80 88
Radiologie-Anmeldungen:
T 026 492 80 80
praxiszentrum.duedingen@hirsländen.ch
www.hirsländen.ch/pzd

Öffnungszeiten

Montag bis Freitag, 7.30–12 und 13–17 Uhr

Patienten erhalten in den Hirsländen-Praxiszentren eine individuelle Betreuung durch einen Arzt ihres Vertrauens. Bei Bedarf werden Synergien mit den drei Berner Hirsländen-Kliniken genutzt. Die Anbindung an eine Spitalgruppe ermöglicht einen direkten Informationsfluss und eine kontinuierliche Behandlung.



KONTAKTE UND ÖFFNUNGSZEITEN KLINIK PERMANENCE

Klinik Permanence

Bümplizstrasse 83
3018 Bern
T 031 990 41 11
F 031 991 68 01
klinik-permanence@hirslanden.ch

Besuchszeiten Bettenabteilung:

10–20.30 Uhr

24-h-Notfallstation

T 031 990 41 11

Patientenaufnahme/Kostengutsprache

T 031 990 44 19
F 031 991 68 01
Montag bis Freitag, 8–17 Uhr

Öffentliche Verkehrsmittel

- Ab Hauptbahnhof Bern Tram Nr. 7, Richtung Bümpliz bis Haltestelle «Bümpliz Post»
- Ab Hauptbahnhof Bern Tram Nr. 8, Richtung Brünnen Westside bis Haltestelle «Bethlehem Säge»
- Mit dem Ortsbus Nr. 27 bis Haltestelle «Bümpliz Schloss»
- Ab Hauptbahnhof Bern mit der S-Bahn bis Bahnhof «Bümpliz Nord»

Patientenadministration

T 031 335 72 41

Rezeption

T 031 990 41 11

Radiologie

T 031 990 44 27

Physiotherapie Trautmann

T 031 990 03 05
www.physio-trautmann.ch

Cafeteria

T 031 990 44 61
Montag bis Freitag, 7.30–20.30 Uhr
Samstag/Sonntag, 10–18.30 Uhr

Besucherparkplätze

Auf dem Areal der Klinik Permanence stehen nur wenige Parkplätze für Besucher zur Verfügung. Kostenlose, aber zeitlich limitierte Parkplätze finden Sie im Quartier.

Institut für Radiologie der Klinik Permanence

Mühledorfstrasse 2
3018 Bern
T 031 990 00 80
F 031 990 00 89
radiologie2.permanence@hirslanden.ch
www.hirslanden.ch/radiologie-permanence

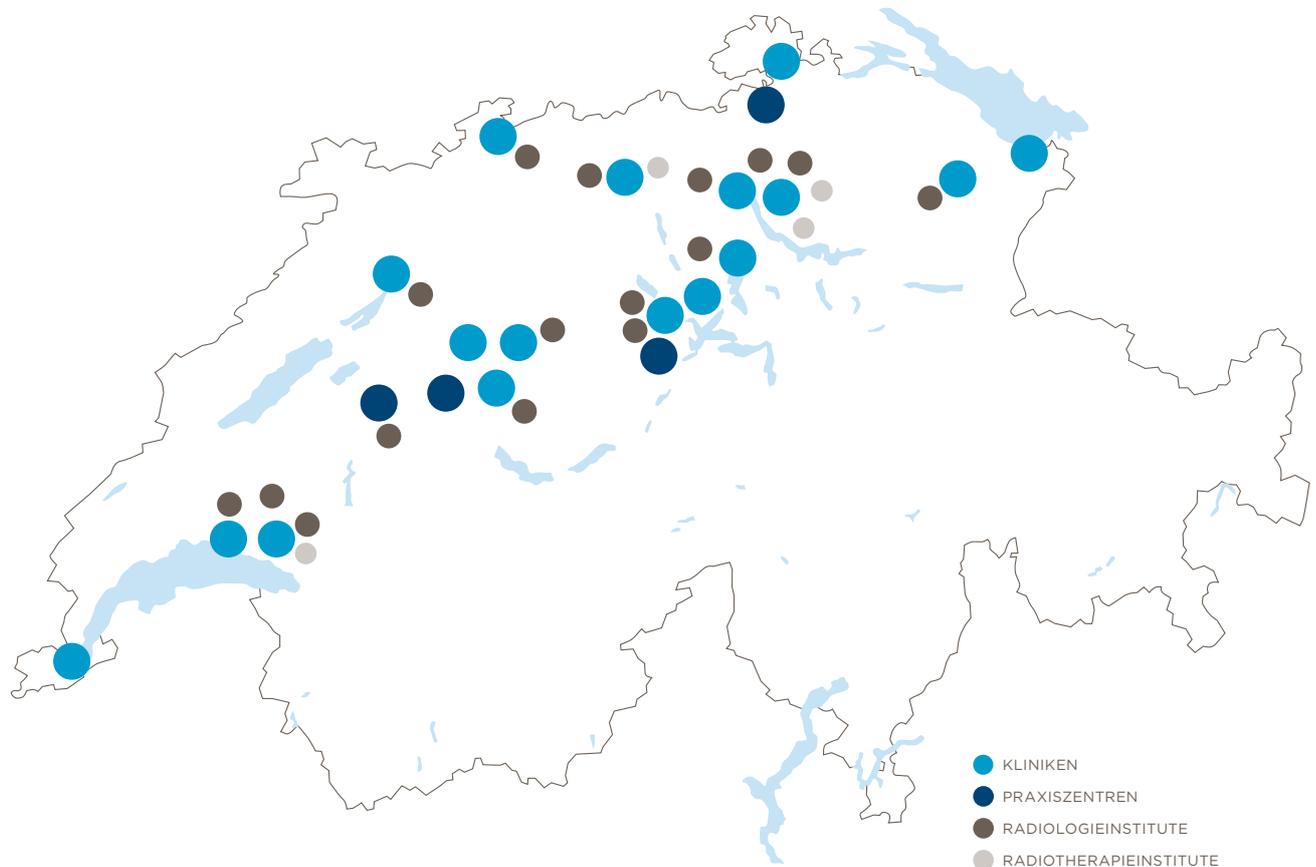
Öffnungszeiten

Montag bis Freitag, 8–18 Uhr

KOMPETENZ, DIE VERTRAUEN SCHAFFT.

IHRE GESUNDHEIT STEHT BEI UNS IM MITTELPUNKT. DAFÜR SETZEN WIR UNS TÄGLICH IN DEN 17 KLINIKEN, 4 AMBULANTEN PRAXISZENTREN, 16 RADIOLOGIE- UND 4 RADIOTHERAPIEINSTITUTEN SOWIE IN DEN AMBULANTEN CHIRURGIEZENTREN UND NOTFALLSTATIONEN EIN. AUCH IN IHRER REGION SIND WIR FÜR SIE DA: AARAU, BERN, BIEL, CHAM, DÜDINGEN, GENÈVE, HEIDEN, LAUSANNE, LUZERN, MEGGEN, MÜNCHENSTEIN, SCHAFFHAUSEN, ST.GALLEN, ZÜRICH.

DETAILS ZU DEN STANDORTEN FINDEN SIE AUF: WWW.HIRSLANDEN.CH/STANDORTE



BERATUNG UND INFORMATION
HIRSLANDEN HEALTHLINE 0848 333 999

RUND UM DIE UHR FÜR SIE DA

24-h-NOTFALLSTATION

T +41 31 990 41 11

KLINIK PERMANENCE

BÜMPLIZSTRASSE 83

3018 BERN

T +41 31 990 41 11

F +41 31 991 68 01

KLINIK-PERMANENCE@HIRSLANDEN.CH

WWW.HIRSLANDEN.CH/PERMANENCE

