

tirol kliniken
universitätskliniken
innsbruck

MEDIZINISCHE UNIVERSITÄT
INNSBRUCK

2019
PatientInnen-Information

KAISER MAXIMILIAN GEDENKJAHR

Impressum

Herausgeber:
A. ö. Landeskrankenhaus – Universitätskliniken Innsbruck
Aktualisierte Ausgabe März 2019

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

Grafische Gestaltung: hofergrafik°, Innsbruck

Titelbild: istockphoto.com

Bilder: Abteilung PR und Kommunikation, Tirol Kliniken 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
lki.aedion@tirol-kliniken.at
+43 50 504-244 01



Dipl. KH-Bw. **Franz Mannsberger**, MBA, DGKP
Pflegedirektor
lki.pdion@tirol-kliniken.at
+43 50 504-222 30



Prof. DDDr. **Peter Steiner**
Kaufmännischer Direktor
lki.kdion@tirol-kliniken.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

P+R Anlieferungsparkplätze

für private PatientInnen-Transporte mit barrierefreiem Zugang

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 **Innere Medizin-Gebäude**
+43 50 504-232 55
Montag bis Freitag 7.00 bis 16.00 Uhr

3 **Frauen-Kopfklinik-Gebäude**
+43 50 504-240 65
Montag bis Freitag 6.30 bis 20.00 Uhr,
an Samstagen, Sonntagen und Feiertagen
7.00 bis 19.00 Uhr

5 **Kinder- und Herzzentrum**
+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

Notfallaufnahmen



Die Gebäude-Nummern - z.B. 1 - werden bei den Ortsangaben angeführt!

Worüber wir Sie in dieser Broschüre informieren

Mit einem Klick kommen Sie direkt auf die gewünschte Seite!

Ihre Anreise 4
Verkehrssituation am Areal | Öffentliche Verkehrsmittel | Parkmöglichkeiten | Notfälle

Ihr erster Tag 6
Für die Anmeldung | Was Sie für Ihren Klinikaufenthalt benötigen | Bringen Sie folgende persönlichen Dinge mit | An- und Abmeldestellen | Anfragen | Sonderklasse | Lotsendienst | Mitgebrachte Geräte

Ihre Rechte und Pflichten 8

Ihr Geld 9
Allgemeine Klasse | Sonderklasse | Was bedeutet »SelbstzahlerIn«? | Krankentransporte | Begleitpersonen von Erwachsenen/ Kindern

Ihre Sicherheit 10
Geben Sie Dieben keine Chance! | Verlust | Brandschutz und Sicherheit | Fundsachen | Unsere Baumaßnahmen | Depot und Tresore

Sicher = Sicher 12
Ihre Informationen sind wesentlich | Eigene Medikamente | Nadelabwurfbehälter | PatientInnen-Identifikationsband | Infektionsverhütung | OP-Markierung

Der Mensch im Zentrum 14
Medizinische Versorgung | Chronischer Schmerz | Familiäre Pflege | Pflegerische Versorgung | Psychologisch-psychotherapeutische Versorgung | Behelfe

Telefonieren, Fernsehen und Internet 16
PatientInnen-Servicekarte | Kassenautomaten: Geld aufbuchen, Dienste an- und abmelden | Telefon, TV und Internet

Ihre Mahlzeiten 18
Ihr Essen | Der Speiseplan | Das Konzept | Spez. Ernährungstherapie | Allergien

Ihre Besuche 20
Besuchszeiten | Besuchsdienst

Wichtig auf der Station 21
Rauchverbot, RaucherInnenberatung | Alkoholverzicht | Abfalltrennung | Reinigung

Nahversorgung 22
Postservice | Cafés, Imbisse, Getränke | Banken | Blumen | Externer Fußpflegeservice | Friseursalon | Lebensmittel, Zeitschriften

Ihre Sorgen 24
Sozialberatung | Psychiatrische/ psychologische/ psychotherapeutische Konsiliar- und Liaisondienste zur Behandlung und Beratung | Psychoonkologische Konsiliar- und Liaisondienste | Psychotherapeutische Hilfe | Psychotraumatologie und Traumatherapie | Mal- und Gestaltungstherapie | Seelsorge | Besuchsdienst | Palliative Care | Selbsthilfe

Für unsere kleinen PatientInnen 28
Schule | Kindergarten | Rote Nasen Clowndoctors | Spielplatz | Ihr Kind begleiten

Ihr letzter Tag im Krankenhaus 30
Betreuung und Pflege zu Hause | Medikamente | Krankmeldung | Entlassungsformular, persönliche Abmeldung | Begleichung der Gebühren | Abschließende Checkliste

Was Sie sonst noch wissen sollten 32
Besuchen Sie uns im Netz | DolmetscherInnen | Klinik-TV | Film- und Fotografierverbot | SKY | Medizinische Forschung | EU DSGVO | Patientenverfügung | Vorsorgevollmacht | ELGA

Ihre Meinung ist uns wichtig! 34
Anliegen, Wünsche, Fragen, Beschwerden | Unser Fragebogen | Tiroler Patientenvertretung



Verwenden Sie bei der Anreise möglichst öffentliche Verkehrsmittel!

Foto: IVB

Ihre Anreise

Verkehrssituation am Areal

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

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 oder des VVT - Verkehrsverbund Tirol GesmbH - www.vvt.at.

Ein Klick führt Sie direkt zur IVB- oder VVT-Seite!

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 gekennzeichneten Plätzen für maximal 30 Minuten erlaubt ist.

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

Achtung: Außerhalb der gekennzeichneten 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.

P+R-Parkplätze
An der Westseite des Kinder- und Herzzentrums 5 (Innerkoflerstraße), an der Ostseite des Inneren Medizin-Gebäudes 2 (Kaiser-Josef-Straße) und vor der Notfallaufnahme Unfallchirurgie 8 (Schöpfstraße) stehen sogenannte „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 zehn 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 und an der Hauptkasse des Patientenservice im MZA-Gebäude 1 entwertet werden.

Damit erhalten Sie folgende **Sondertarife:**
- minutengenaue Abrechung: € 0,040
- max. Tagsatz: € 12,00 für den ersten Tag
- jeder weitere Tag: € 6,50

Die angeführten Tarife sind bis einschließlich Juni 2019 gültig.

Notfälle

In **Notfällen** können PatientInnen zur Notfallaufnahme des Medizin-Zentrums Anichstraße 1 bzw. der Unfallchirurgie 8 in der Schöpfstraße fahren. **Kindernotfälle** können über die Zufahrt in der Innerkoflerstraße zum Notfalleingang auf der Nordseite des Kinder- und Herzzentrums 5 gebracht werden. Allgemeinchirurgische Notfälle können in die Allgemeinchirurgische Ambulanz im Chirurgie-Gebäude 8 über den Haupteingang Nord gebracht werden.

HNO-Notfälle werden rund um die Uhr im HNO-Gebäude 13 versorgt.

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



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.

© SVC

Ihr erster Tag

Für die Anmeldung

Falls Sie von einer österreichischen Sozialversicherung vertreten werden, bringen Sie Ihre **e-card** mit. Jedenfalls sind Sie angehalten, einen amtlichen Lichtbildausweis vorzuweisen. Falls Sie für einen stationären Krankenhausaufenthalt am A.ö. Landeskrankenhaus - Universitätskliniken Innsbruck zusatzversichert sind, dann ersuchen wir um Bekanntgabe Ihrer Polizzennummer.

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.

Was Sie für Ihren Klinikaufenthalt benötigen

- **Ihre Medikamente** (DiabetikerInnen: Insuline) bzw. eine Liste mit den Medikamenten, welche Sie derzeit einnehmen, oder deren Verpackungen. Einen Medikationsplan können Sie sich auf der Homepage der Tirol Kliniken GmbH downloaden.
- **Ihren Allergie-, Implantat- und / oder Koagulantien-Ausweis.**
- **Ihre Befunde** und aktuelle **Röntgenbilder** von Ihrer Allgemeinmedizinerin/ Ihrem Allgemeinmediziner 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 15.30 Uhr,
Freitag von 7.15 bis 12.15 Uhr

Chirurgie-Gebäude 8
Montag bis Donnerstag
von 7.15 bis 15.30 Uhr,
Freitag von 7.15 bis 12.15 Uhr

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 das Patientenservice unter der Tel. +43 50 504-220 58.

Sonderklasse

In der Sonderklasse bieten wir zusätzliche Leistungen, wie erweiterte Besuchszeiten, ein Zimmer mit erhöhtem Komfort, kostenloses TV, kostenlose WLAN-Benützung, eine Tiroler Tageszeitung zum Frühstück (mit Ausnahme von Intensiv- und Aufwachstationen) sowie ein spezielles Zusatzangebot (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 (€ 61,87* pro Kalendertag) bekommen Sie auf Wunsch **nach Verfügbarkeit** auch ein Einzelzimmer. Die Verfügbarkeit wird von der Stationsleitung tagesgerecht und situationsbezogen beurteilt, kurzfristige Änderungen sind somit möglich.

Lotsendienst

Sollten Sie Hilfe bei der Orientierung am Gelände benötigen, stehen Ihnen unsere ehrenamtlichen LotsInnen von Montag bis Freitag zwischen 8.00 und 11.00 Uhr zur Verfügung. Sie helfen Ihnen, zur Ambulanz oder auf die Station zu finden.

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

tirol kliniken
KLINIKLOTSE

Mitgebrachte Geräte

Eigene mitgebrachte Geräte oder Medizinprodukte (z.B. Blutdruckmessgerät) melden Sie bitte dem Stationspersonal. Diese müssen in technisch einwandfreiem Zustand sein.
Die Tirol Kliniken GmbH kann dafür keine Haftung übernehmen.



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
- **Ablage** Ihrer Patientenverfügung oder Vorsorgevollmacht in der Krankenakte
- Einsicht in die **Krankengeschichte**
- **Einhaltung** der Bestimmungen der EU Datenschutz-Grundverordnung im Zusammenhang mit der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten
- **Datenschutz** und Verschwiegenheit des Personals
- Ausreichende Wahrung der **Privatsphäre**
- Möglichkeit der **psychologischen / psychotherapeutischen / sozialberaterischen Betreuung**
- **Besuchs**- und Kontaktmöglichkeit

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.tirol-kliniken.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 und/oder unsere ÄrztInnen hin.

In jedem Fall müssen Sie selbst den **Kostenbeitrag** von € 12,37* pro Kalendertag bezahlen oder im Falle der Mitversicherung € 22,70* pro Kalendertag, max. 28 Tage im Kalenderjahr. Die Einhebung dieses Kostenbeitrages ist per Gesetz vorgeschrieben. **Personen, die das 18. Lebensjahr noch nicht vollendet haben, sind von der Kostenbeitragspflicht ausgenommen!**

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 € 132,19* pro Kalendertag als **Sonderklassezuschlag**, ohne Aufzahlung bei evt. Einzelzimmer, in Rechnung stellen.

PatientInnen der Sonderklasse kann von den KlinikdirektorInnen (bzw. InstitutsvorständInnen etc.) zusätzlich zu den schon angeführten Gebühren noch ein Arzthonorar verrechnet werden, dessen Höhe von den betreffenden KlinikdirektorInnen (bzw. InstitutsvorständInnen etc.) mit Ihnen jedoch noch gesondert vereinbart werden muss. Bitte sprechen Sie diesen Punkt gleich zu Beginn Ihres Sonderklasseaufenthaltes bei Ihren behandelnden ÄrztInnen an.

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

Was bedeutet »SelbstzahlerIn«?

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 Erwachsenen/ Kindern

Die Mitaufnahme von Angehörigen oder sonstigen Bezugspersonen als Begleitperson ist nur möglich, wenn ausreichende räumliche Ressourcen zur Verfügung stehen.

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

- Übernachtung mit Frühstück € 29,20*
- Mittagessen € 7,60*
- Abendessen € 5,70*



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 Securitymanagement gefaxt.
- Alle notwendigen Schritte und Maßnahmen werden automatisch nach Einlangen der Diebstahlsanzeige von den zuständigen Stellen (Polizei und Securitymanagement) ergriffen. Drei Mitarbeiter des Securityteams stehen dafür „rund um die Uhr“ zur Verfügung. Sie erreichen diese telefonisch unter der 24-Stunden-Hotline:

  +43 50 504-222 77.

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 18.000 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.

Fundsachen

- Erstanlaufstellen:
  Portiere im Chirurgie- 8,
  Frauen- und Kopfklinik- 3 und
  Innere Medizin- 2-Gebäude.
  Im Medizin-Zentrum Anichstraße 1
  und Kinder- und Herzzentrum 5
- Auskünfte:
  Portier Einfahrt
  Fritz-Pregl-Straße/ Schöpfstraße,
  Tel. **+43 50 504-222 77**
- Fundbüro/ Sicherheitsdienst
  Container Nord 15, 1. St., Zi.-Nr. 002,
  Tel. **+43 50 504-811 85**

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.

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 in den Tresoren auf.

Die im Zimmertresor deponierten Gegenstände sind bis zu einem Wert von 726 Euro (Tarif 2019) versichert, sofern der Tresor ordnungsgemäß geschlossen und versperrt wurde.

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

- Montag bis Freitag von 8.00 bis 12.15 Uhr.



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 Geburts-

datum 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

Ein wichtiger Teil der Infektionsvermeidung ist die Händehygiene. Dies gilt für Angehörige, PatientInnen und das Personal gleichermaßen. Um aktiv mitzuwirken sollten Sie darauf achten, sich regelmäßig die Hände zu waschen oder zu desinfizieren. Wenn Sie beobachten, dass das medizinische Personal die Händehygiene vergessen hat, sprechen Sie die MitarbeiterInnen an. Erinnern Sie bitte auch Ihre Angehörigen und Freunde daran, wenn sie zu Besuch kommen. Zur Händehygiene können Sie Ihre Hände waschen oder, noch effektiver, eine Händedesinfektion durchführen. Wir empfehlen Ihnen die Händedesinfektion insbesondere nach einem Toilettenbesuch, vor dem Essen, nach dem Schnäuzen, Husten oder Niesen, vor dem Betreten und beim Verlassen von Stationen sowie bei Durchfall und Erbrechen. In besonderen Situationen kann es auch vorkommen, dass Ihnen das Personal zu einer Händedesinfektion raten wird. Desinfektionsmittelspender finden Sie in Ihrem Zimmer oder im Eingangsbereich der Abteilungen.

Bei Fragen oder Anregungen zur Krankenhaushygiene wenden Sie sich bitte an das Personal.

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!

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 Unfallrisiken 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.

Familiäre Pflege

Am A.ö. Landeskrankenhaus - Universitätskliniken Innsbruck finden regelmäßig Schulungen für pflegende Angehörige statt. In den Schulungen werden wichtige Informationen und praktische Anleitungen für die Pflege zu Hause vermittelt.

Termine und Anmeldungen erfahren Sie im Sekretariat der Pflegedirektion (Telefonnummer +43 50 504-222 31).

Pflegerische Versorgung

Memory Nurse
Speziell ausgebildete Pflegepersonen stehen Ihnen selbst oder Ihren Angehörigen für die Beratung bei kognitiven Beeinträchtigungen z.B. auf Grund einer Demenz zur Verfügung.

Sie können einen Termin für eine individuelle Pflegeberatung mit einer Memory Nurse vereinbaren. Dabei erhalten Sie oder Ihre Angehörigen Informationen und Beratung. Dazu zählen unter anderem Hilfestellungen für den Umgang mit schwierigen Situationen sowie Gestaltungsmöglichkeiten für Aktivierung, Sicherheit und Orientierung im häuslichen Umfeld.

Wenn Sie eine Pflegeberatung durch eine Memory Nurse wünschen, wenden Sie sich an das Pflegepersonal der Abteilung.

So gut dies möglich ist, versuchen die MitarbeiterInnen der Pflege auf Ihre **individuellen Bedürfnisse** einzugehen. In Notfällen und bei Arbeitsspitzen müssen unsere PflegemitarbeiterInnen die Anforderungen in der Reihenfolge der Dringlichkeit abarbeiten. Dabei kann es vorkommen, dass sie für weniger dringliche Anforderungen nicht sofort zur Verfügung stehen. Haben Sie bitte Verständnis dafür!

Entlassungsmanagement Pflege
Für die individuelle Abstimmung und Organisation eines erforderlichen Betreuungs- und Pflegebedarfes nach dem Krankenhausaufenthalt beraten Sie spezielle Pflegefachkräfte („Entlassungsmanagement Pflege“).



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 25 bis 26 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 immungeschwächte PatientInnen

Wenn Ihnen Ihre Ärztin / Ihr Arzt empfiehlt, zum eigenen Schutz beim Verlassen der Station einen Mund-Nasen-Schutz 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

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 5 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.



SIEMENS HiMed
Kassenautomat

#33515

Haus:	LKH Innsbruck
Standort:	FKK
Datum:	2015-12-31
Uhrzeit:	08:35:21
Name:	Mustermann, Hans
P.Nr:	
Guthaben:	-5,00 €
Pfand:	5,00 €

Diensteübersicht:

Telefon	Beantragt
WLAN/LAN Internet	Beantragt
Fernsehen	Beantragt

Wichtiger Hinweis:
WLAN-Zugangsdaten sorgfältig aufbewahren und nicht an Dritte weitergeben.

Login	must1246
Passwort	rys-raw-xd

W-LAN Netz SSID

tk-patienten-internet

und Internet

Standorte der Kassenautomaten:

- MZA (Medizin-Zentrum Anichstraße) 1
  Im Parterre und im 4. Stock
- Frauen-Kopfklinik-Gebäude 3
  Neben der Portiersloge
- Hautklinik-Gebäude 4
  Im Eingangsbereich
- Kinder- und Herzzentrum 5
  Neben der Portiersloge und bei der blauen Aufzugsgruppe im 3. Stock
- 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 keinster Weise gestört werden. Zu beachten ist insbesondere das, in bestimmten Bereichen des Krankenhauses bestehende, Verbot der Benützung von Mobiltelefonen!



Wussten Sie, dass ...

... unsere Zentralküche neben dem A.ö. Landeskrankenhaus - Universitätskliniken Innsbruck auch noch drei Kindergärten mit 150 Kindern beliefert und dass täglich mehr als 5.000 Mahlzeiten zubereitet werden? Es wird besonders darauf geachtet, qualitativ hochwertige und regionale Produkte einzukaufen!

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

Ihre Mahlzeiten

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 Diaetologin abgesprochen und wird von der Küche entsprechend zubereitet. Bitte halten Sie sich an die Vorgaben der Ernährungsmedizin. Diese sind ein wichtiger Teil Ihrer Behandlung! Geben Sie jedenfalls Ihre Diäterfordernisse sowie allfällige Nahrungsmittelunverträglichkeiten bzw. Allergien bei der Aufnahme bekannt.

Der Speiseplan

Die Küche erstellt einen Wochenplan, anhand dessen Sie Ihr persönliches Menü für die Folgetage auswählen können. Dabei können Sie auch einzelne Menügänge (Suppe, Salat, Hauptspeise, Dessert) durch einfaches Ankreuzen auf dem Speiseplan bestellen. Wir bitten Sie um Verständnis, dass wir Ihnen am Aufnahmetag keine Wahlmöglichkeiten bieten können. Auch können wir nicht alle Menüs durchgehend zu jedem Zeitpunkt vorrätig halten. Verschiedene Teesorten, Säfte und Wasser erhalten Sie direkt auf der Station.

In den Aufenthaltsbereichen steht PatientInnen zusätzlich eine Auswahl von Obst, Jogurt und Mineralwasser zur freien Entnahme zur Verfügung. Beachten Sie, dass das Angebotene nur Ihnen zur Verfügung steht und nicht Ihren BesucherInnen!

Das Konzept

PatientInnensicherheit 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 fast 20 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 DiaetologInnen 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.



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 gänzliches 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.

Klinikbrücke

Wichtig auf der Station

Rauchverbot, RaucherInnenberatung

Am Areal des A.ö. Landeskrankenhauses – Univ.-Kliniken Innsbruck besteht aus gesundheitlichen Überlegungen und zum Schutz aller unserer PatientInnen **striktes Rauchverbot**. Dieses Rauchverbot gilt in allen Gebäuden und Außenanlagen gemäß Tabakgesetz BGBl. I Nr. 431/1995 i.d.g.F. Eine Ausnahme bilden gekennzeichnete Raucherbereiche.



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 der Telefonnummer **+43 50 504-236 55**.

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 ernsten Komplikationen führen, für welche wir keine Verantwortung übernehmen.

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!

Reinigung

Die Ausführung erfolgt vorwiegend durch externe Firmen. Die Putztücher sind bei der Anlieferung bereits mit Reinigungsmittel getränkt. Um eine Keimverschleppung zu vermeiden, wird jedes Putztuch immer nur in einem Zimmer verwendet. Für Sanitärboden, Waschbecken und PatientInnen-Zimmer werden verschiedene Wischtücher verwendet.

Die gebrauchten Wischtücher und Mopps werden nach den Richtlinien des dezentralen Aufbereitungsverfahrens gewaschen und mit frischer Reinigungs- und 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 2018 am A.ö. Landeskrankenhaus – Universitätskliniken Innsbruck 216.800 kg Kartonagen, 209.600 kg Altpapier und 117.800 kg Altglas 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 **klinikinterne** Poststelle

- A. ö. Landeskrankenhaus – Universitätskliniken Innsbruck
  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. Die nächstgelegene Möglichkeit Briefmarken zu kaufen besteht am Kiosk bei der Universitätsbibliothek am Innrain. Briefkästen befinden sich beim Nordeingang (Anichstraße) und vor dem Haupteingang des Chirurgie-Gebäudes 8.

Cafés, Imbisse, Getränke

Folgende Cafés finden Sie bei uns:

- im **Medizin-Zentrum Anichstraße (MZA)** 1, **Café MEDIKUSS**
  Erdgeschoß, NichtraucherInnen-Café
  Montag bis Freitag 8.00 bis 17.00 Uhr
  Sonn- und Feiertag 13.00 bis 17.00 Uhr,
  tgl. frische, hausgemachte Strudel und Kuchen, von April bis September Garten geöffnet;
- 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 16.30 Uhr, ganztägig warme Speisen, hausgemachte Strudel und Kuchen;
- im **Kinder- und Herzzentrum** 5
  Erdgeschoß, NichtraucherInnen-Café
  Montag bis Freitag 7.00 bis 18.30 Uhr
  Samstag, Sonn- und Feiertag
  10.00 bis 18.00 Uhr;
- bei der **Südeinfahrt, ZVG-Gebäude** 7
  Fritz-Pregl-Str./ Schöpfstraße
  Bäckerei-Café tgl. 6.30 bis 18.00 Uhr.
  Frühstück, Bäcker-Snacks, Kaffee & Kuchen;

Banken

Sowohl die Hypo Tirol Bank als auch die Tiroler Sparkasse bieten ihre Dienste am Klinikareal an.

Hypo Tirol Bank
Öffnungszeiten Geschäftsstelle:
Mo bis Do 7.45 bis 16.00 Uhr
Freitag 7.45 bis 15.00 Uhr
Für eine persönliche Beratung können Sie gerne Ihren Wunschtermin vereinbaren - gerne auch außerhalb der Öffnungszeiten.

Eine Hypo SB-Zone finden Sie im Parterre des Chirurgie-Gebäudes 8.
Mo bis So 00.00 bis 24.00 Uhr.
Persönlich für Sie vor Ort:
Mi 10.00 bis 14.00 Uhr.

Telefonisch erreichen Sie die MitarbeiterInnen der Hypo Tirol Bank während der Geschäftszeiten unter der Telefonnummer +43 50 700-7100.

Tiroler Sparkasse
Sie finden die Tiroler Sparkasse im Parterre des Kinder- und Herzzentrums 5.
Persönlich für Sie vor Ort:
Mo bis Fr 11.30 bis 13.30 Uhr.

Die SB-Zone mit Bankomat ist für Sie rund um die Uhr zugänglich.

Bankomatstandorte
Vor und im Foyer der Hypo-Geschäftsstelle
Eingangshalle Chirurgie-Gebäude 8
Eingangshalle MZA-Gebäude 1
Eingangshalle Kinder- und Herzzentrum 5
Eingangshalle Innere Medizin-Gebäude 2

Blumen

- **ASTORIA**
  KERAMIK & FLORALES
  6020 Innsbruck · Anichstraße 38
  (gegenüber Medizin-Zentrum Anichstraße (MZA) 1)
  Montag bis Freitag 8.30 bis 18.00 Uhr
  Samstag 8.30 bis 14.00 Uhr
  Telefon 0512 589 438

- im Spar-Geschäft
  fertige Blumenarrangements
  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

Externer Fußpflegeservice

Wenden Sie sich diesbezüglich an das Stationspersonal.

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

Lebensmittel, Zeitschriften

- 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
  7.00 bis 17.30 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

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



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, -834 37
- Univ.-Klinik für Dermatologie, Venerologie und Allergologie: +43 50 504-814 92
- Univ.-Kliniken für Frauenheilkunde: +43 50 504-814 65, -827 26
- Univ.-Kliniken für Innere Medizin: +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 Psychiatrie I: +43 50 504-236 24 oder -237 03
- Univ.-Klinik für Psychiatrie I - Sprechstunde für Abhängigkeitserkrankungen: +43 50 504-247 80 oder -247 58
- Univ.-Klinik für Psychiatrie I - 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 / MKG / Neurochirugie: +43 50 504-824 89

Psychiatrische / psychologische / psychotherapeutische Konsiliar- und Liaisondienste zur 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 schweren 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 Konsiliar- und Liaisondienste

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).

- Psychiatrische / psychologische / psychotherapeutische Konsiliar-/ Liaisondienste/ Psychoonkol. Ambulanz Univ.-Klinik für Psychiatrie II Frauen-Kopfklinik-Gebäude 3, Eingangsbereich rechts; Tel. +43 50 504-236 91.
- Klinisch psychologische/ psychotherapeutische Konsiliar- und Liaisondienste Univ.-Klinik für Medizinische Psychologie, Speckbacherstraße 23, 2. Stock; telefonische Terminvereinbarung erbeten unter Tel. +43 50 504-261 17.
- Liaisondienste der Univ.-Klinik für Psychiatrie, Psychotherapie und Psychosomatik im Kindes- und Jugendalter für PatientInnen der div. Univ.-Kliniken für Pädiatrie; Kontaktaufnahme über das Pflegepersonal möglich.

Psychotherapeutische Hilfe

- Allgemeine Psychotherapeutische Ambulanz
  Univ.-Klinik für Med. Psychologie:
  Speckbacherstraße 23, 2. Stock;
  Terminvereinbarung:
  Montag – Freitag von 8.30 – 11.30 Uhr
  Tel. +43 50 504-261 17.
- Psychotherapeutische Sprechstunde
  Univ.-Klinik für Psychiatrie I:
  Tel. +43 50 504-236 55.
- Gesundheitspsychologische Beratungs- und Koordinationsstelle des Landes Tirol, Chirurgie-Gebäude 8, 11. Stock, Zi-Nr. 169; Tel. Anmeldung unter +43 660 866 00 74,
  Dienstag – Donnerstag von 13.00 – 15.00 Uhr, Beratungszeit Dienstag 8.00 – 12.00 Uhr.

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
  Speckbacherstraße 23, 2. Stock;
  Terminvereinbarung:
  Montag – Freitag von 8.00 – 11.30 Uhr
  Tel. +43 50 504-261 17.

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 Pädiatrie:
  - Hämatologisch-Onkologische Station
  - Kinderstationen A und B
- Univ.-Klinik für Strahlentherapie – Radioonkologie
- Univ.-Klinik für Gynäkologie und Geburtshilfe

Seelsorge

Die katholische und evangelische Krankenhausseelsorge ist rund um die Uhr erreichbar. Wenn Sie den Wunsch haben mit einer/ einem der SeelsorgerInnen zu sprechen, kommen diese gerne zu Ihnen. Die Station stellt den Kontakt her und leitet Ihre Wünsche und Nachrichten an die Seelsorge weiter. Die SeelsorgerInnen nehmen sich Zeit für Kommunionfeiern, Krankensalbungen, Beichtgespräche, Verabschiedungen und Taufen. Auf Wunsch wird der Kontakt zu SeelsorgerInnen anderer Konfessionen und Religionsgemeinschaften hergestellt.



Das Sekretariat der Kaplanei/ Klinikseelsorge ist Montag – Freitag von 8.00 – 12.00 Uhr geöffnet. Sie finden dieses im Parterre des Hauses VITA, Peter-Mayr-Straße 1b.
Die MitarbeiterInnen sind unter der Tel.-Nr. **+43 50 504-222 85** sowie per E-Mail lki.seelsorge@tirol-kliniken.at erreichbar.

Gottesdienste

Die Gottesdienste finden immer am Sonntag statt.

9.00 Uhr Weiße Kapelle, Frauen- und Kopfklinik-Gebäude 3 · Parterre.

10.15 Uhr Andachtsraum Chirurgie, Chirurgie-Gebäude 8 · 1. Untergeschoß.

19.15 Uhr Nikolauskapelle, Kinder- und Herzzentrum 5 · Parterre.

Aktuelle Informationen zu den Gottesdiensten finden Sie auf den Anschlagtafeln der Stationen und vor den Kapellen. Weitere Details entnehmen Sie dem Informationsfolder der Klinikseelsorge.

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 dem Button mit der Aufschrift „Ehrenamtlicher Besuchsdienst“.
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

Klinikbrücke

Palliative Care

Mit Palliative Care erfahren schwerkranke PatientInnen ein hohes Maß an Lebensqualität indem Beschwerden und Leiden bestmöglich gelindert werden. Bei fortgeschrittenen Erkrankungen können PatientInnen auch durch ein mobiles Palliativteam eine umfassende Beratung und Unterstützung erhalten und zudem begleitet das Palliativteam bei Sorgen und Ängsten rund um die Themen Sterben, Tod und Abschiednehmen.

Wenden Sie sich an die MitarbeiterInnen der Abteilung, wenn Sie eine Kontaktaufnahme mit dem Palliativteam wünschen.

Selbsthilfe

Informationen erhalten Sie bei der Selbsthilfe Tirol, Innrain 43/ Erdgeschoß, 6020 Innsbruck.
Tel. +43 512 57 71 98
E-Mail dachverband@selbsthilfe-tirol.at
Web www.selbsthilfe-tirol.at Klick!



Für unsere kleinen Pati

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 KHZ (Stationen A + B),
  Tel. +43 50 504-236 14
- Klasse KHZ (Stationen C, D + HNO),
  Tel. +43 50 504-252 64
- 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:

- Univ.-Kliniken für Pädiatrie:
  - Pädiatrie Station A,
    Tel. +43 50 504-235 47
  - Pädiatrie Station B,
    Tel. +43 50 504-235 43
  - Kinderonkologie,
    Tel. +43 50 504-235 25
- Kinder- und Jugendstation für Plastische, Orthopädische und Unfall-Chirurgie, Kinderstation C,
  Tel. +43 50 504-225 39
- Kinder- und Jugendstation für Allgemein- und Kieferchirurgie, Augenheilkunde und Urologie, Kinderstation D,
  Tel. +43 50 504-800 24

entInnen

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: Frau Christina Matuella,
Mobil +43 699 104 071 13,
E-Mail christina.matuella@rotenasen.at,
Web www.rotenasen.at

Klick!

Spielplatz

Unser Dachspielplatz - im 1. Stock auf der Nordseite des Kinder- und Herzzentrums 5 - ist im Sommer (Mai – September) von 8.00 bis 20.00 Uhr und im Winter (Oktober – April) von 9.00 bis 16.00 Uhr geöffnet.

Bitte beachten Sie:
Auch am Dachspielplatz besteht Rauchverbot!

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 finden Sie auf der Seite 9 dieser Broschüre.

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

- das **Ronald McDonald Kinderhilfe Haus** Innsbruck
  Innerkoflerstraße 24 / 4 / 1
  Telefon +43 512 571 276
  Mobil +43 664 614 44 64
  Telefax +43 512 571 276
  E-Mail Haus.Innsbruck@at.mcd.com
  Web www.naehehilftheilen.at

Klick!

- die Stiftung **Marienheim**
  mit dem Haus VITA
  Peter-Mayr-Straße 1b
  Telefon +43 512 520 30
  E-Mail office@marienheim.at
  Web www.marienheim.at

Klick!

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
Web www.innsbruck-tourismus.at

Klick!



Ihr letzter Tag im Krank

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 MitarbeiterInnen der Pflege, an die Mitarbeiterinnen des Entlassungsmanagements Pflege oder die MitarbeiterInnen der Sozialberatung (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 Apotheke 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 Allgemeinmedizinerin/ Ihren Allgemeinmediziner genau über Art und Verlauf Ihrer Behandlung. Sie/ Er hat die alleinige Befugnis, Sie krank zu schreiben.

enhaus

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** über 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

Vergessen Sie nicht, Ihre Wertsachen aus dem **Zimmertresor** zu nehmen und hinterlassen Sie den Tresor geöffnet!

Sollten Sie **Wertgegenstände** im Tresor der Hauptkasse 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 Kaution aus dem Kassenautomaten zu entnehmen (siehe Seite 17). Die Servicekarte verbleibt im Kassenautomaten.

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



Besuchen Sie uns im Netz

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

DolmetscherInnen

Falls Sie DolmetscherInnen für die Übersetzung des medizinischen Aufklärungsgespräches 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.

Klinik-TV

In allen PatientInnenzimmern finden Sie auf dem **TV-Programmplatz 1** den hauseigenen Informationssender der Tirol Kliniken GmbH.

Film- und Fotografierverbot

Jegliche Bild- und/ oder Tonaufzeichnungen z.B. mit Mobiltelefonen, Film- oder Fotokameras sind auf dem gesamten Areal sowie in den Gebäuden der Krankenanstalt grundsätzlich verboten.

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 Tirol Kliniken 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

sollten

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 personenbezogene 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.

EU Datenschutz-Grundverordnung

Das A.ö. Landeskrankenhaus - Univ.-Kliniken Innsbruck bzw. die Tirol Kliniken GmbH ist Verantwortlicher im Sinne der EU Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO).

Datenschutzbeauftragte bei der Tirol Kliniken GmbH sind Mag. Klaus Schindelwig sowie Dr.in Simone Schieferer. Sie erreichen diese postalisch unter „Datenschutzbeauftragte der Tirol Kliniken GmbH, Anichstraße 35, 6020 Innsbruck“ oder per E-Mail an datenschutzbeauftragte@tirol-kliniken.at.

Weitere Informationen zum Datenschutz bei der Tirol Kliniken GmbH finden Sie unter der Rubrik „Datenschutz“ auf der Website **www.tirol-kliniken.at**.

Patientenverfügung/ Vorsorgevollmacht

Wenn Sie daran denken, eine Patientenverfügung oder Vorsorgevollmacht zu errichten, dann wenden Sie sich bitte frühzeitig an einen Notar, eine Rechtsanwältin/ einen Rechtsanwalt oder an die Erwachsenenschutzvertretung (VertretungsNetz - www.vertretungsnetz.at).

ELGA

Die Standorte der **tirol kliniken** sind an die **El**ektronische **G**esundheits**A**kte (ELGA) angebunden.

Folgende Dokumente werden dabei derzeit bzw. künftig in ELGA bereitgestellt:

- Entlassungsbriefe
- Laborbefunde
- Befunde der bildgebenden Diagnostik (Radiologiebefunde)
- Medikationsdaten
- weitere Befunde

Detaillierte Informationen zur elektronischen Gesundheitsakte ELGA sowie Ihre eigene elektronische Gesundheitsakte finden Sie unter www.gesundheit.gv.at

Klick!

Allgemeine Informationen zu ELGA in unserem Haus finden Sie in Aushängen in den Eingangsbereichen bzw. unter www.tirol-kliniken.at

Klick!

Haben Sie Fragen darüber hinaus? Wir beantworten diese gerne, schreiben Sie uns: elga@tirol-kliniken.at



Ihre Meinung ist uns wi

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@tirol-kliniken.at

- Montag bis Donnerstag
  von 8.30 bis 12.00 Uhr
  und 13.00 bis 16.00 Uhr
- Freitag von 8.30 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.

Das Büro für Patientenanliegen nimmt Ihre Patientenverfügung oder Vorsorgevollmacht zur Ablage in Ihrer Krankenakte entgegen.

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 die Abteilung Patientenservice (siehe Seite 7).

chtig!

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, 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 – Universitätskliniken 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. **+43 512 508-7702** 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 Pfleglings die Einholung der Zustimmung nicht in Betracht, hat die Heranziehung zu Unterrichtszwecken zu unterbleiben, sofern ein diesbezüglicher Widerspruch des Pfleglings vorliegt (§ 44 KAKuG i.d.g.F.).

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

Ärztliche Direktion
Pflegedirektion
Kaufmännische Direktion

Stichwortverzeichnis

A

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

B

Banken 23
Bankomatkarte 6, 31
Bankomatstandorte 23
Bargeld 6, 11
Baumaßnahmen 11
Begleitpersonen von Erwachsenen/ Kindern 9
Begleitpersonen von Kindern 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 und Tresore 11
Diebstahl 10
DolmetscherInnen 32

E

e-Card 6
ELGA 33
Entlassung 8, 31, 35
Entlassungsmanagement Pflege ... 15, 30
Essen 18
EU Datenschutz-Grundverordnung .. 8, 33

F

Familiäre Pflege 14
Fernsehen 16, 17
Film- und Fotografierverbot 32
Fragebogen 31, 35
Fragen 30, 34
Friseursalon 23
Fundsachen 11
Fußpflegeservice 23

G

Gebühren 8, 16, 29, 31
Geschäfte 23
Gottesdienste 27

H

Heilstättenschule 28

I

Identifikationsband 12
Imbiss 22
Immungeschwächte Personen 15
Infektionsverhütung 13
Internet 17, 32
IVB-Linien 38

K

Kassenautomaten 16
Kindergarten 28
Kliniklotsen 7
Klinik-TV 32
Kosten 5, 7, 9, 29, 31
Krankentransporte 9
Krankmeldung 30

L

Lageplan 2, 38
Lebensmittel 19, 23
Lotsendienst 7

Mit einem Klick kommen Sie direkt auf die gewünschte Seite!

M

Mal- und Gestaltungstherapie 26
Medikamente 6, 21, 30
Medizinische Forschung 32
Memory Nurse 14

N

Nachbetreuung 24, 30
Notfallaufnahmen/ Notfälle 5

P

Parken/ P+R-Parkplätze 4
Palliative Care 27
Patientenverfügung 8, 33, 35
PatientInnen-Servicekarte 6, 10, 16
Pflichten 8
Psychiatrische / psychologische/ psychotherapeutische Behandlung und Beratung 25
Psychoonkologische Konsiliar-und Liaisondienste 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
Selbsthilfe 27
SelbstzahlerIn 9
Sicherheit 10, 11, 15
Sicher = Sicher 12
SKY 32
Sonderklasse 7, 9
Sozialberatung 24
Speiseplan 18
Spezielle Ernährungstherapie 19
Spielplatz 29

T

Taxistandplätze 2, 38
Telefon 16
Tiroler Patientenvertretung 35
Tresore 11
TV 16, 32

U

Unverträglichkeiten 19

V

Verkehrssituation am Areal 4
Verlust 10, 25
Verpflegung 18
Versicherungsunterlagen 7, 31
Vorsorgevollmacht 8, 33

W

Wertgegenstände 11, 31

Z

Zeitschriften 23, 31

PatientInnen-Hotline 34

** Die angeführten Gebühren gelten für das Jahr 2019.*



Stand IVB-Linienführung Feber 2019