

**Willkommen in der Uniklinik Balgrist
Informationen für stationäre Patienten**



uniklinik
KOMPETENZ IN BEWEGUNG *balgrist*



Universität Zürich

Inhalt

Herzlich willkommen in der Uniklinik Balgrist	4
Unser Leistungsangebot	7
Vorbereitungen	8
Klinikaufenthalt von A–Z	10
Lage und Erreichbarkeit	18
Vorschläge an die Direktion	20

Herzlich willkommen in der Uniklinik Balgrist

Wir freuen uns, Sie demnächst in der Uniklinik Balgrist begrüßen zu dürfen. Wir setzen alles daran, Sie optimal zu betreuen, um Ihren Aufenthalt bei uns so angenehm wie möglich zu gestalten. Diese Broschüre soll Sie mit unserer Klinik besser vertraut machen und Ihnen für Ihren Aufenthalt relevante Informationen vermitteln.

Spezialisiertes Kompetenzzentrum. Die Uniklinik Balgrist ist ein weltweit führendes, hoch spezialisiertes Kompetenzzentrum für die Abklärung, Behandlung und Nachbetreuung aller Schädigungen des Bewegungsapparates. Ihr international anerkanntes Renommé verdankt die Klinik der einzigartigen Kombination von spitzenmedizinischen Leistungen: Ein fein abgestimmtes, interdisziplinäres Netzwerk vereint die medizinischen Fachbereiche Orthopädie, Paraplegiologie, Radiologie, Anästhesiologie sowie Rheumatologie und Physikalische Medizin unter einem Dach. Die Uniklinik Balgrist wurde als erstes Universitätsspital der Schweiz ISO-zertifiziert.

Pflegerische Fachkompetenz und ein breites Therapieangebot werden ergänzt durch soziale und psychologische Betreuung, Rechtsberatung, berufliche Eingliederungsmassnahmen, Wohnüberbrückung und weitere Serviceleistungen. Eine moderne Infrastruktur, die herrliche Lage sowie die gute Erreichbarkeit runden die Vorzüge unseres Hauses ab.

Im Zentrum all unserer Bemühungen stehen Sie als Patient. Deshalb sind alle unsere Aktivitäten darauf ausgerichtet, Ihnen grösstmögliche Unterstützung zukommen zu lassen und damit zu Ihrem Wohlbefinden beizutragen.

Pionier und Taktgeber. Die Uniklinik Balgrist entwickelte sich aus der 1912 gegründeten «Anstalt Balgrist», die zu den europäischen Pionieren der orthopädischen Chirurgie zählte. Ziel der Anstalt war es, körperlich behinderte Kinder zu behandeln und bis zu deren Eingliederung ins Erwerbsleben zu begleiten – notfalls sogar unentgeltlich.

Heute wie damals wird die Klinik vom Schweizerischen Verein Balgrist getragen. In Anerkennung ihrer herausragenden Leistungen erhielt die Klinik 1945

den Status «Orthopädische Universitätsklinik Zürich». Der ärztliche Direktor der Uniklinik Balgrist ist seither auch Inhaber des Lehrstuhls für Orthopädie der Universität Zürich. Darüber hinaus sind zahlreiche unserer Ärzte als Professoren und Lehrbeauftragte in Forschung und Lehre tätig.

Von diesem Austausch zwischen Lehre, Forschung und klinischem Betrieb profitieren Sie als Patient unmittelbar. Die Anwendung modernster Verfahren und neuester Technologien durch höchst qualifizierte Fachkräfte ist garantiert.

An schönster Lage. Auf einer Anhöhe über der Stadt Zürich gelegen, bietet die Uniklinik Balgrist einen herrlichen Blick auf den Zürichsee und die Alpen. Die hauseigene Gartenanlage ermöglicht es Ihnen, sich zu entspannen und durchzuatmen. Zudem ist unsere Klinik vom Stadtzentrum und Flughafen schnell und einfach mit den öffentlichen Verkehrsmitteln oder dem Privatauto zu erreichen.

Fragen oder Unklarheiten? Sollten Sie nach der Durchsicht dieser Broschüre noch Fragen haben, stehen wir Ihnen unter der Telefonnummer 044 386 11 11 jederzeit sehr gerne zur Verfügung.

Anmerkung: Zu Gunsten der einfacheren Lesbarkeit wird jeweils nur die männliche Form verwendet, die weibliche Form ist jedoch immer mit eingeschlossen.



Unser Leistungsangebot

Orthopädie

- Schulter und Ellbogen
- Hand
- Wirbelsäule
- Hüfte und Becken
- Knie
- Fuss und Sprunggelenk
- Kinderorthopädie
- Knochen- und Weichteiltumoren
- Technische Orthopädie
- Notfallversorgung

Paraplegiologie

- Akutversorgung und Rehabilitation bei Rückenmarkschädigung
- Ambulatorium für Querschnittgelähmte
- Neurologie
- Neuro-Urologie
- Therapien und Beratungen

Weitere Medizinische Kompetenzzentren

- Rheumatologie und Physikalische Medizin
- Radiologie
- Anästhesiologie
- Innere Medizin und Medizinische Dienste
- Chiropraktik

Pflegerische, therapeutische und allgemeine Betreuung

- Pflegedienst
- Aufwachraum und Intensivstation
- Wundsprechstunde
- Gipszimmer
- Physiotherapie
- Ergotherapie
- Aktivierungstherapie
- Ernährungsberatung
- Sozialdienst
- Psychologischer Dienst
- Seelsorge
- Beratung und Training zur beruflichen Wiedereingliederung
- Wohnheim für Mobilitätsbehinderte
- Hotellerie

Balgrist Tec AG

- Orthopädie-Technik
- Orthopädie-Schuhtechnik
- Balgrist Tec Shop

Universitäre Leistungen

- Lehre
- Forschung
- Entwicklung

Vorbereitungen

Eintrittstermin. Wann genau wir Sie erwarten, entnehmen Sie Ihrem Aufgebotschreiben. Wir bitten Sie, die Ihnen zugeschickten Dokumente zuhause auszufüllen und mitzubringen. Bitte melden Sie sich gleich nach Ihrer Ankunft beim Empfang. Ihr pünktliches Erscheinen ermöglicht uns einen reibungslosen Klinikbetrieb.

Medizinische Unterlagen. Sofern verfügbar, bringen Sie bitte ärztliche Zeugnisse, Berichte, Röntgenbilder, Blutgruppenkarte, Impfausweis (evtl. Allergieausweis) mit.

Medikamente. Bitte nehmen Sie von sämtlichen Medikamenten, die Sie regelmäßig zuhause einnehmen, genügend mit.

Versichertenkarte. Um Ihren Aufenthalt auch in administrativer Hinsicht optimal abwickeln zu können, bitten wir Sie, die Versichertenkarte Ihrer Krankenkasse am Eintrittstag mitzubringen.

Persönliche Effekten. Für einen angenehmen Aufenthalt in unserem Hause benötigen Sie: Toilettenartikel, Trainingsanzug, evtl. Morgenmantel, Haus- und Turnschuhe, Badebekleidung für Wassertherapie (besonders für Schulter- und Rheumarehabilitation).

Wir empfehlen Ihnen, Wertsachen – insbesondere Schmuck und teure Uhren – zuhause zu lassen. Für Diebstahl oder Verlust übernimmt die Uniklinik Balgrist keine Haftung.

Rooming-in. Falls während Ihres Klinikaufenthaltes Angehörige bei Ihnen übernachten möchten, bieten wir die Möglichkeit eines Rooming-in. Auskunft über Verfügbarkeit und Preise gibt Ihnen gerne die stationäre Patientenaufnahme: Tel. 044 386 30 35.

Upgrade. Wenn Sie allgemein oder halbprivat versichert sind, während Ihres Aufenthaltes jedoch von mehr Komfort und freier Arztwahl profitieren möchten, bieten wir Ihnen die Möglichkeit eines Upgrades in die Privatabteilung an. Wir bitten Sie, sich mit Ihrem Anliegen vor Ihrem Eintritt mit der stationären Patientenaufnahme (Tel. 044 386 30 35) in Verbindung zu setzen: Wir werden Sie gerne umfassend über Möglichkeiten, Vorgehen und Kosten eines Upgrades informieren und alle dafür notwendigen Vorkehrungen treffen.

Klinikaufenthalt von A–Z

Abwesenheiten. Sollten Sie tagsüber oder über das Wochenende die Klinik verlassen wollen, benötigen Sie die Genehmigung eines Arztes. Informieren Sie anschliessend die Pflegefachperson/en über die Dauer Ihrer Abwesenheit. Die Klinik lehnt die Haftung bei Abwesenheiten jeglicher Art strikte ab.

Anästhesie. Die Anästhesie-Ärzte werden Sie über die verschiedenen Möglichkeiten der Lokal-, Regional- und Vollnarkose sowie der Schmerztherapie ausführlich informieren. Zögern Sie nicht, offene Fragen mit unseren Spezialisten zu klären.

Anregungen. Bei Unklarheiten, Anregungen oder Reklamationen wenden Sie sich bitte direkt an den behandelnden Arzt, die Pflegefachperson oder den Therapeuten. Ihre Zufriedenheit ist uns ein grosses Anliegen.

Austritt. Der Zeitpunkt Ihres Austritts wird in Absprache mit dem behandelnden Arzt festgelegt. Dieser bespricht mit Ihnen Ort/e und Termin/e der Nachbehandlung/en und orientiert auch den zuweisenden Arzt darüber. Der Arzt informiert Sie zudem über die Einnahme der verordneten Medikamente. Das Pflegefachpersonal steht Ihnen für weitere Fragen zu Ihrem Austritt gerne zur Verfügung.

Der Austritt findet in der Regel bis 09.30 Uhr statt. Bitte melden Sie sich bei der zuständigen Pflegefachperson ab und retournieren Sie Ihre Chipkarte am Empfang. Ein allfälliger Restbetrag wird Ihnen ausbezahlt.

Balgrist Tec AG. Unsere 40 Mitarbeitenden sorgen für eine fachkundige Beratung und technisch hoch stehende Herstellung von massgefertigten orthopädischen Hilfsmitteln. Ein Schwerpunkt der Balgrist Tec AG sind Fussversorgungen wie Einlagen, Gesundheitsschuhe, Sprunggelenkbandagen und Orthopädische Schuhe. Zudem bietet der Balgrist Tec Shop ein breites Angebot an Sanitäts- und Hygieneartikeln, therapeutischen Hilfsmitteln zur Rehabilitation und diversen Alltagshilfen.

balgrist
KOMPETENZ IN BEWEGUNG **tec**

Bitte beachten Sie, dass Gehstöcke nicht in Miete abgegeben werden. Diese können im Balgrist Tec Shop gekauft werden. Den Balgrist Tec Shop erreichen Sie unter der Telefonnummer 044 386 58 05. Die Öffnungszeiten sind wie folgt:

Montag bis Donnerstag: 09.00 Uhr – 17.30 Uhr

Freitag: 09.00 Uhr – 17.00 Uhr

Ausserhalb dieser Zeiten besteht ein beschränktes Angebot an Gehstöcken, welches am Empfang beim Haupteingang bezogen werden kann.

Bancomat. Ein per Rollstuhl zugänglicher Bancomat steht auf dem Areal der Uniklinik Balgrist, gleich gegenüber der Tramhaltestelle «Balgrist».

Besucherverpflegung. Ihre Besuche sind uns auch über die Mittagszeit und am Abend herzlich willkommen. Angehörigen und Gästen bieten wir gegen Bezahlung das gleiche Angebot wie unseren Patienten an, welches auf Wunsch auch im Zimmer serviert werden kann.

Besuchszeiten. Besuche auf der allgemeinen und halbprivaten Abteilung sind täglich von 10.00 Uhr bis 20.00 Uhr möglich, in der Privatabteilung rund um die Uhr. Eltern können ihre Kinder jederzeit besuchen. Wir bitten Sie und Ihre Besucher um Verständnis dafür, dass auch während der Besuchszeit Arzt- und Pflegevisiten stattfinden und Behandlungen erfolgen. Bitte nehmen Sie in Mehrbettzimmern Rücksicht auf Ihre Mitpatienten.

Cafeteria und Kiosk. Die Cafeteria in der Eingangshalle mit der Terrasse im Gartenbereich wird als Treffpunkt in unserer Klinik sehr geschätzt. Sie wird auch von Passanten gerne besucht. Deshalb bitten wir Sie, sich dort angemessen bekleidet aufzuhalten. Der Kiosk führt ein breites Sortiment an Zeitungen und Zeitschriften sowie ein kleines Angebot an Geschenkartikeln.

Cafeteria und Kiosk sind zu folgenden Zeiten geöffnet:

Montag bis Freitag: 07.30 Uhr – 19.30 Uhr

Samstag und Sonntag: 09.00 Uhr – 19.30 Uhr

Coiffeur. Bei Bedarf geben wir Ihnen gerne die Telefonnummer eines Coiffeurs bekannt, der in die Klinik kommt.

Ernährungsberatung. Auf ärztliche Verordnung hin bereiten wir auch Diätmahlzeiten zu. Für Ernährungsfragen im Zusammenhang mit Ihrer Diät stehen Ihnen unsere Ernährungsberaterinnen gerne zur Verfügung.

Fax und E-Mail. Eingehende Faxe an die Nummer 044 386 11 09 sowie E-Mail-Nachrichten an info@balgrist.ch mit dem Vermerk Ihres Namens werden von Montag bis Freitag umgehend an Sie weitergeleitet. Es besteht zudem die Möglichkeit, Faxe gegen Gebühr versenden zu lassen.

Fusspflege. Auf Wunsch können Sie Ihre Füsse medizinisch und kosmetisch pflegen lassen. Bei Bedarf geben wir Ihnen gerne die Telefonnummer einer Fachperson bekannt, die in die Klinik kommt.

Gastronomie. Unser Küchenteam bietet Ihnen eine ausgewogene und nach modernen Grundsätzen zusammengestellte Ernährung. Sie können aus drei Menüs sowie à la carte-Speisen wählen (letztere zum Teil mit Aufpreis für allgemein und halbprivat versicherte Patienten). Die Mahlzeiten werden wie folgt serviert:

Frühstück:	07.30 Uhr – 08.00 Uhr
Mittagessen:	11.30 Uhr – 12.00 Uhr
Abendessen:	17.30 Uhr – 18.00 Uhr

Lehrtätigkeit. Die Uniklinik Balgrist ist eine Universitätsklinik und damit eine Lehrstätte der Universität Zürich. Ohne anderweitige Anordnung Ihrerseits kann Ihr Krankheitsfall im Beisein von Medizinstudierenden diskutiert werden. Die Studierenden unterstehen der ärztlichen Schweigepflicht.

Medizin. Unsere Ärzte sind hochqualifizierte Spezialisten, die Sie über die Behandlung umfassend aufklären und Ihre Fragen gerne beantworten.

Nachtruhe. Bitte respektieren Sie die Nachtruhe von 22.00 Uhr bis 06.00 Uhr, insbesondere auch beim Gebrauch des Mobiltelefons.

Patienten-Chipkarte. Am Eintrittstag erhalten Sie eine Chipkarte, mit der Sie verschiedene Dienstleistungen (z. B. Telefonate, Konsumationen Cafeteria) während Ihres Klinikaufenthaltes bezahlen können. Beim Haupteingang befindet sich ein Ladegerät, wo Sie diese Chipkarte jederzeit – entweder mit Bargeld oder per EC-Karte / Postcard – selbstständig aufladen können. Das Restguthaben auf der Karte wird Ihnen beim Klinikaustritt rückerstattet.

Bei Fragen steht Ihnen das Pflegepersonal oder der Empfang gerne zur Verfügung.

Pflege. Das Pflegefachpersonal der Uniklinik Balgrist bietet Ihnen eine umfassende Pflege und Betreuung rund um die Uhr. Dabei orientieren wir uns an Ihren Bedürfnissen – Ihre Zufriedenheit ist uns wichtig. Wir unterstützen Sie in Ihrem Genesungsprozess mit dem Ziel, eine bestmögliche Heilung und Selbständigkeit zu erlangen.

Fachkompetente Betreuung vor und nach der Operation, Schmerz- und Wundbehandlungen sowie die umfassenden Instruktionen der vielfältigen Rehabilitationsmöglichkeiten sind unsere Schwerpunkte. Der Aufbau einer vertrauensvollen Beziehung sowie die Stärkung vorhandener Möglichkeiten unter Miteinbezug der Angehörigen stehen für uns im Zentrum.

Post. Briefe, Pakete und Blumen bringen wir Ihnen nach Erhalt umgehend auf Ihr Zimmer. Ihre ausgehende Post können Sie dem Pflegefachpersonal oder direkt dem Empfang übergeben.

Ihre Postadresse bei uns lautet:

(Ihr Name)

c/o Uniklinik Balgrist

Forchstrasse 340

8008 Zürich

Psychologische Beratung. Unser psychologisches Fachpersonal steht Ihnen bei Bedarf gerne zur Verfügung, um allfällig aus Krankheit oder Behinderung entstandene Verunsicherung überwinden zu helfen.

Qualität. Als Universitätsklinik mit privater Trägerschaft sind wir höchsten Qualitäts- und Leistungsstandards verpflichtet. Kontinuierliche Qualitäts- und Effizienzsteigerung unserer Dienstleistungen tragen zu erstklassiger medizinischer Qualität, zufriedenen Patienten und positivem finanziellem Ergebnis bei.

Um unsere Servicequalität laufend überprüfen und wenn nötig verbessern zu können, stellen wir Patienten im Anschluss an den Klinikaufenthalt vereinzelt einen anonymen Fragebogen zu. Sollten auch Sie diese Umfrage erhalten, so bedanken wir uns bereits im Voraus für Ihre wertvolle Mitarbeit. Bitte beachten Sie zu diesem Thema auch beiliegenden «Brief an die Direktion».

Radio und Fernsehen. Alle unsere Zimmer sind mit Radio und Fernseher ausgestattet. Die Chipkarte dient auch zur Benützung des Radio-/TV-Geräts. Das Radiohören ist gratis. Für allgemein versicherte Patienten ist der TV-Empfang gebührenpflichtig (CHF 5.– / Tag); bei Langzeit-Aufenthalten gilt eine Sonderregelung.

Radiologie. Sollten Sie während Ihres Aufenthaltes diagnostische Untersuchungen benötigen, werden diese in unserer hochmodernen radiologischen Abteilung ausgeführt. Wir verfügen neben den konventionellen Röntgenapparaten über drei MRI- und eine CT-Anlage der neusten Generation.

Roomservice. Ausserhalb der Essenszeiten haben Sie die Möglichkeit, zwischen 09.30 Uhr und 18.00 Uhr Getränke und Snacks aus der Cafeteria aufs Zimmer bringen zu lassen (gegen Bezahlung).

Seelsorge. Unser Seelsorgeteam bietet Ihnen an, Sie und Ihre Angehörigen während Ihres Klinikaufenthalts zu begleiten – in Form von Gesprächen, Ritualen

und Gottesdiensten. Ausführliche Informationen zum Angebot des Seelsorgeteams erhalten Sie unter www.balgrist.ch oder telefonisch unter: 044 386 14 51.

Sozialberatung. Unser Sozialdienst informiert, berät und begleitet Sie und Ihre Angehörigen in sozialen und materiellen Belangen. Er koordiniert die Zusammenarbeit mit internen und externen Fachpersonen und Institutionen, die im Zusammenhang mit Ihrer Behandlung und Therapie wichtig sind. Nach bestimmten Eingriffen ist zur vollständigen Genesung oftmals eine Therapie notwendig, nicht selten in einer spezialisierten Kur- oder Rehabilitationsklinik. Sollte eine Nachbehandlung in einer entsprechenden Klinik vorgesehen sein, organisiert unser Sozialdienst Ihren Übertritt gerne. Die Uniklinik Balgrist pflegt eine enge Zusammenarbeit mit ausgewählten Kliniken.

Tabak- und Alkoholgenuss. Die Uniklinik Balgrist ist aus Sicherheits- und Gesundheitsgründen rauchfrei. Raucherzonen stehen im Freien zur Verfügung. Vor dem Haupteingang gilt Rauchverbot. Alkoholgenuss kann sich negativ auf Ihre Behandlung auswirken. Wir empfehlen Ihnen deshalb, während Ihres Klinik-Aufenthaltes auf Alkohol und Tabak zu verzichten.

Telefon und Internet. Bei uns verfügen Sie über einen eigenen Telefon- und Internetanschluss. Über Ihre Direktwahlnummer sind Sie von 07.00 Uhr bis 22.00 Uhr, in Privatzimmer rund um die Uhr erreichbar. Die Gebühren für Telefongespräche werden von Ihrer Chipkarte abgebucht. Die Anleitung zur Benutzung des Telefon- und Internetanschlusses erhalten Sie mit Ihrer Chipkarte.

Therapien. Wir analysieren und fördern Ihre funktionelle Leistungsfähigkeit und Ihre Ressourcen individuell und bedürfnisgerecht. Die Uniklinik Balgrist verfügt über spezialisierte Therapeuten in den Bereichen Physiotherapie, Ergotherapie, Aktivierungstherapie und Gehhilfe. Wir bitten Sie, die für Sie reservierten Therapiezeiten einzuhalten bzw. im Verhinderungsfall die Therapeuten rechtzeitig zu informieren. Bei Unklarheiten wenden Sie sich bitte an das Pflegefachpersonal. Nach einem stationären Aufenthalt können ambulante Therapien in der Physio- und Ergotherapie unserer Klinik weitergeführt werden.



Wäscheservice. Wir reinigen auch Ihre private Wäsche. Dieser Service ist für Privatpatienten kostenlos, für allgemein und halbprivat versicherte Patienten gegen Bezahlung möglich.

Wundsprechstunde. Die Uniklinik Balgrist bietet eine von Wundexpertinnen (Pflegepersonen mit zertifizierter Ausbildung zur Wundmanagerin) geführte ambulante Wundsprechstunde an. In ihrer professionellen Tätigkeit werden die Wundexpertinnen vom ärztlichen Dienst unterstützt, ein regelmässiger, interdisziplinärer Austausch findet statt.

Lage und Erreichbarkeit

Mit den öffentlichen Verkehrsmitteln. Die Uniklinik Balgrist ist verkehrstechnisch gut erschlossen und schnell und einfach erreichbar.

Ab Zürich Hauptbahnhof mit dem Tram 11 Richtung Rehalp bis Haltestelle «Balgrist» (Fahrzeit ca. 20 Minuten).

Ab Bahnhof Stadelhofen mit der Forchbahn Richtung Esslingen oder mit dem Tram 11 Richtung Rehalp bis Haltestelle «Balgrist» (Fahrzeit ca. 10 Minuten).

Ab Zürich Flughafen mit den Zügen der SBB nach Zürich Hauptbahnhof oder Bahnhof Stadelhofen, dort umsteigen auf vorstehend erwähnte Tram- oder Bahnlinien und Weiterfahrt bis Haltestelle «Balgrist» (Fahrzeit ca. 40 Minuten).

Mit dem Auto. Besuchern und ambulanten Patienten stehen auf dem Klinikareal 98 Parkplätze inkl. 6 Behindertenparkplätze gegen eine Parkgebühr zur Verfügung. Stationären Patienten können wir leider keine Parkplätze anbieten.







Vorschläge an die Direktion

Herzlichen Dank, dass Sie sich für eine Behandlung in der Uniklinik Balgrist entschieden haben. Wir hoffen, dass Sie unsere Klinik nicht nur möglichst beschwerdefrei, sondern auch rundum zufrieden verlassen können.

Im Bestreben, die Qualität unserer Klinik laufend zu optimieren, sind uns Ihre Wünsche und Anregungen ein wichtiges Anliegen: Wenn Sie uns mitteilen, was Ihnen gefallen hat oder was wir besser machen können, sind wir Ihnen sehr dankbar.

Was haben Sie bei uns als angenehm und positiv empfunden?

Was haben Sie bei uns als unangenehm oder negativ empfunden?

Bitte wenden!

uniklinik
KOMPETENZ IN BEWEGUNG *balgrist*

Uniklinik Balgrist Forchstrasse 340 8008 Zürich
Tel +41 44 386 11 11 Fax +41 44 386 11 09 info@balgrist.ch www.balgrist.ch