



*Ihre Gesundheit liegt
uns am Herzen –
Alles Wissenswerte zu
Ihrem Spitalaufenthalt.*

SPITAL**USTER**

Herzlich willkommen

Liebe Patientin, lieber Patient

Herzlich willkommen im Spital Uster! Danke, dass Sie sich entschieden haben, uns Ihr Vertrauen zu schenken.

Wir möchten, dass Sie sich vom ersten Moment an gut bei uns aufgehoben fühlen. Mit dieser Broschüre wollen wir Ihnen und Ihren Angehörigen helfen, den Spitalaufenthalt vorzubereiten und sich bei uns zurechtzufinden. Dazu haben wir dem Alphabet nach aufgelistet, was Sie interessieren könnte. Weitere Informationen finden Sie auf unserer Homepage unter www.spitaluster.ch/aufenthalt. Zögern Sie aber nicht, mit uns Kontakt aufzunehmen, wenn noch Fragen offen sind.

Wir versprechen Ihnen: Wir setzen alles daran, Ihnen die optimale Behandlung zukommen zu lassen und den Spitalaufenthalt für Sie so angenehm wie möglich zu gestalten. Sie werden bei uns bestens betreut – und das rund um die Uhr.

Wir wünschen Ihnen alles Gute.

Ihr Spital Uster

Checkliste für Ihren Spitalaufenthalt

Vor dem Spitaleintritt

- Versicherungsdeckung abklären
- Anmeldeformular ausfüllen und an uns zurückschicken
- Kontaktadresse bei Ihren Angehörigen hinterlegen
- Soll Ihre Post oder Zeitung nachgeschickt werden? Nachsendung veranlassen

Eintrittsdokumente

- Personalausweis (Pass/ID)
- Versicherungsausweis (Krankenkassenkarte)
- Ausländische Staatsangehörige zusätzlich den Ausländerausweis

Bitte mitbringen

- Toilettenartikel (Handtücher, Duschtuch und Waschlappen erhalten Sie von uns)
- Unterwäsche
- Kleider
- Pyjama oder Nachthemd
- Morgenrock, Bademantel oder Trainer (Bademantel für Privatpatienten vorhanden)
- Hausschuhe
- Taschentücher
- Bücher/Zeitschriften
- Handy-Aufladekabel

Bargeld, Kreditkarten

- Möglichst wenig Bargeld
- Wertgegenstände zu Hause lassen (es wird keine Haftung übernommen)
- Wir akzeptieren alle gängigen Kreditkarten, Maestrokarte und Postcard sowie TWINT.

Medizinische Unterlagen

(sofern vorhanden)

- Blutgruppenkarte, Allergiepass oder andere medizinische Ausweise
- Medikamente, die Sie zurzeit einnehmen (Originalpackung)
- Röntgenbilder



Wissenswertes von A bis Z

A *Anmeldung*

Wir bitten Sie, das Anmeldeformular möglichst rasch ausgefüllt an uns zurückzuschicken. Falls Sie eine Behandlung in der privaten oder halbprivaten Abteilung wünschen, retournieren Sie bitte die unterzeichnete hellblaue Patientenerklärung.

Arztvisiten

Die Arztvisiten finden in der Regel vormittags statt. Bitte haben Sie Verständnis, dass sich das Ärzteteam nicht immer an die vorgegebenen Zeiten halten kann. Arztvisiten können in einzelnen Fällen auch während der Besuchszeiten erfolgen.

Austrittsgespräch

Sie sollen das Spital mit einem sicheren Gefühl verlassen können. Ihre behandelnde Ärztin wird Sie am Vortag oder am Austrittstag über das weitere Vorgehen informieren und darüber, was Sie im Alltag eventuell beachten müssen. Die zuständige Pflegefachperson führt mit Ihnen ein Austrittsgespräch. Zögern Sie nicht, all Ihre Fragen zu stellen!

Austrittszeitpunkt

Der Austritt erfolgt in der Regel bis 10.00 Uhr, bei Privat- und Halbprivatversicherten bis 12.00 Uhr. Bitte melden Sie sich bei der für Sie zuständigen Pflegefachperson ab, damit diese den Austritt veranlassen kann.

Austrittspapiere

Vor dem Spitalaustritt erhalten Sie einen schriftlichen Kurz-Austrittsbericht für Ihren Hausarzt. Benötigen Sie nach Ihrem Spitalaufenthalt Medikamente, bekommen Sie dafür ein ärztliches Rezept. Bitte informieren Sie uns frühzeitig, falls Sie ein Arbeitsunfähigkeitszeugnis benötigen.



B *Besuchszeiten*

Allgemeine Abteilung: 14.00–20.00 Uhr

Private und halbprivate Abteilung: 10.00–20.00 Uhr

Intensivstation: 12.00–20.00 Uhr

Wochenbettabteilung: 14.00–20.00 Uhr



Besuchsdienst

Möchten Sie von einem Mitglied unseres Freiwilligen-Teams besucht werden? Dann informieren Sie bitte das Pflegeteam.

Brandschutz

Wegen der grossen Brandgefahr bitten wir Sie, keine Kerzen anzuzünden. Im Brandfall verhalten Sie sich bitte ruhig und folgen den Anweisungen der Mitarbeitenden und der Feuerwehr.

C *Chipkarte*

Für das Begleichen von Hotellerie-Leistungen sowie für die Bezahlung am Kiosk, im Blumenladen oder im Restaurant erhalten Sie eine persönliche Chipkarte. Vergessen Sie bitte nicht, die Chipkarte beim Austritt an der Reception zurückzugeben und Ihre Abrechnung entgegenzunehmen.

D *Datenschutz*

Alle Mitarbeitenden im Spital Uster unterstehen einer gesetzlichen Schweigepflicht. Grundsätzlich gehen wir aber davon aus, dass Sie damit einverstanden sind, wenn wir gegenüber nahen Angehörigen Auskunft erteilen. Ohne Ihre anderslautende Erklärung informieren wir auch den zuweisenden und den nachbehandelnden Arzt ausserhalb des Spitals und ggf. die nachbehandelnde Pflegeinstitution über die notwendigen medizinischen Sachverhalte.

E *Eintritt*

Melden Sie sich bei der Reception an. Denken Sie bitte daran, alle Dokumente (siehe Checkliste auf Seite 3) mitzubringen.

F *Fundsachen*

Sollten Sie Wertgegenstände vermissen, fragen Sie an der Reception nach. Dort werden alle Fundgegenstände einen Monat lang aufbewahrt. Anschliessend werden sie dem Fundbüro der Stadt Uster übergeben.

G *Gäste*

Gerne dürfen Ihre Gäste auch zum Mittag- oder Abendessen bleiben. Für sie gibt es ein spezielles Menü-Angebot. Wir bitten Sie jedoch, nicht zu viele Gäste auf einmal zu empfangen.

Gottesdienst

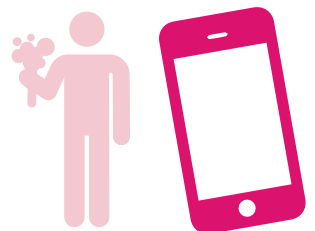
Alle 14 Tage findet sonntags um 10.00 Uhr ein ökumenischer Gottesdienst statt. Zu dieser Feier im Forum des Spitals sind Patientinnen und Patienten, Angehörige, Gemeindemitglieder und Gäste herzlich eingeladen.

H *Hausschuhe*

Bitte bringen Sie Hausschuhe (Finken) für Ihren Aufenthalt mit.

Hotellerie

Damit es Ihnen während Ihres Aufenthalts kulinarisch an nichts fehlt, beantworten unsere Hotellerie-Mitarbeitenden Ihre Fragen zur Verpflegung und bestellen das Essen für Sie und Ihre Gäste.



I Identifikationsarmband

Um Verwechslungen zu vermeiden, erhalten Sie beim Eintritt ein Patientenidentifikationsarmband für die gesamte Zeit Ihres Aufenthalts. Bitte kontrollieren Sie den Text auf dem Armband genau und melden Sie Fehler umgehend dem Pflorgeteam.

Internetzugang

Das Spital Uster stellt allen Patienten und Besuchern kostenlos einen WLAN-Zugang zur Verfügung. Die Registrierung erfolgt über Ihre persönliche Mobilfunknummer.

K Kleidung

Damit Sie sich während Ihres Aufenthalts wohlfühlen, nehmen Sie bitte Ihre persönlichen Kleider wie Pyjama oder Nachthemd, Morgenrock oder Trainingsanzug, Hausschuhe und Ihre Toilettenartikel mit. Handtücher und Waschlappen erhalten Sie von uns. Für Privatversicherte sind Bademäntel vorhanden.

Kostengutsprache/Depot

Wir empfehlen Ihnen, frühzeitig Ihre Krankenkasse oder Versicherung über die bevorstehende Behandlung zu informieren. Falls Sie über eine Spitalzusatzversicherung verfügen, bitten wir Sie, diese zusätzlich zu kontaktieren. Werden die Kosten nicht oder nur teilweise übernommen, setzen wir uns mit Ihnen in Verbindung und informieren Sie über das weitere Vorgehen (Depotzahlung). Bei weiteren Fragen kontaktieren Sie bitte das Fallmanagement unter Tel. 044 911 10 19, E-Mail: fall@spitaluster.ch.

Kritik/Anregungen

Sollten Sie Anregungen oder Beanstandungen rund um unsere Dienstleistungen haben, so steht Ihnen unser Patientendienst unter Tel. 044 911 10 04/intern 10 04 oder per E-Mail an patientendienst@spitaluster.ch zur Verfügung.



L *Lektüre*

An der Reception werden Zeitungen und Zeitschriften verkauft. Ausserdem kommt regelmässig ein Mitglied des Freiwilligenteams mit dem Bücher- und Zeitschriftenwagen auf die Station.

M *Medikamente*

Bitte bringen Sie Medikamente, die Sie zurzeit einnehmen, bei Spital- eintritt in der Originalverpackung mit. Während Ihres Aufenthaltes bei uns sollten Sie ausschliesslich ärztlich verschriebene Medikamente einnehmen.

Mikromarkt und Blumenladen

All die kleinen Dinge, die den Spitalaufenthalt angenehmer machen, erhalten Sie im Mikromarkt im Eingangsbereich. Dort finden Sie sowohl ein reichhaltiges Food-Angebot, als auch diverse Non-Food-Artikel, und das 24/7. Blühendes fürs Zimmer oder auch schöne Pflanzen locken im «Blueme-Egge» gleich vis-à-vis.

N *Nachtruhe*

Zwischen 21.00 und 07.00 Uhr werden keine Telefongespräche durch- gestellt. Bitte respektieren Sie die Nachtruhe. Ihre Zimmernachbarin oder Ihr Zimmernachbar dankt Ihnen für die Rücksichtnahme.



O *Operation*

Am Vorabend der Operation sollten Sie zu Hause nur eine leichte Mahlzeit einnehmen. Es empfiehlt sich, vor dem Spitaleintritt zu duschen. Bitte entfernen Sie Nagellack oder künstliche Nägel, falls Sie an der Hand oder am Fuss operiert werden sowie ggf. Piercings im Mund- und Operationsbereich.

Wir bitten Sie, die Operationsstelle vorgängig nicht zu behandeln (bspw. Rasur). Die Vorbereitung hat fachgerecht und erst unmittelbar vor dem operativen Eingriff zu erfolgen. So wird das Risiko einer Wundinfektion reduziert.

P *Parkplatz*

Im Parkhaus (mit Einfahrt an der Feldhofstrasse) stehen gebührenpflichtige Parkplätze zur Verfügung. Diese befinden sich auf Parkdeck P0 und sind weiss markiert. Um Patientinnen und Patienten ins Spital zu bringen oder abzuholen, stehen vor dem Haupteingang Gratis-Kurzzeitparkplätze (max. 15 Minuten) zur Verfügung.

Patientenverfügung

Informieren Sie uns bitte beim Eintritt über eine allfällige Patientenverfügung oder spezielle Vertretungsrechte im Falle Ihrer Urteilsunfähigkeit.

Pedicure

Einen Termin für die Fusspflege können Sie direkt bei den Mitarbeitenden der Hotellerie reservieren.

Q *Qualitätsmanagement*

Die Behandlungs- und Betreuungsqualität wird im Spital Uster nach den Vorgaben des nationalen Vereins für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (ANQ) sowie der Initiative Qualitätsmedizin (IQM) überprüft. Weitere Informationen zu diesem Thema finden Sie auf unserer Internetseite www.spitaluster.ch/qualitaet.

R Rauchfreies Spital

Sämtliche Räume des Spitals Uster, auch die Eingangsbereiche, der Spitalpark und die Terrassen, sind rauchfrei. Der Gebrauch von E-Zigaretten ist ebenfalls nicht gestattet. Die Terrasse auf dem Geschoss A4 ist der einzige Ort im Spital, an dem geraucht werden darf.

Raum der Stille

Im Raum der Stille können Patienten sowie deren Angehörige innerlich auftanken, zu sich selbst kommen und neue Kraft sammeln. Er befindet sich im Geschoss U des Spitals und steht rund um die Uhr Menschen aller Religionen offen.

Rechnung

Seit dem 1. Januar 2022 sind wir gesetzlich verpflichtet, unseren Patientinnen eine Rechnungskopie pro Behandlung resp. Aufenthalt zukommen zu lassen. Diese wird zusammen mit dem elektronischen Rechnungsversand ausgelöst und Ihnen entweder per Post oder E-Mail von unserem externen Dienstleister zugestellt. Bei weiteren Fragen wenden Sie sich bitte an das Fakturamanagement: 044 911 22 50 oder Mail: faktura@spitaluster.ch

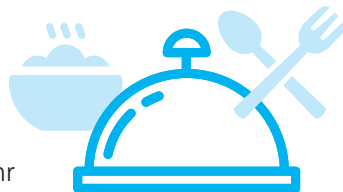
Restaurant

Unser Restaurant Aquarius lädt Sie im Geschoss U ein, sich verwöhnen zu lassen. Von 11.30 bis 13.30 Uhr lockt ein vielseitiges Angebot an warmen Speisen. Von 17.15 bis 18.30 Uhr haben Sie die Möglichkeit, Spezielles aus der kalten Küche, knackige Salate oder eine warme Suppe zu geniessen.

Öffnungszeiten:

Montag bis Freitag: 07.30–18.30 Uhr

Wochenende und Feiertage: 08.30–18.30 Uhr



Ausserhalb der Restaurant-Öffnungszeiten haben Sie die Möglichkeit, kalte und heisse Getränke sowie kleine Snacks am Automaten oder Kaffee an der Kaffeemaschine in der Empfangshalle zu beziehen.

Rücksichtnahme

Stellen Sie den Radio- oder Fernsehton bitte immer auf Zimmerlautstärke oder nutzen Sie Kopfhörer.

S Seelsorge

Im Spital Uster sind Vertreterinnen beider christlichen Kirchen tätig. Als Fachpersonen für Lebens- und Glaubensfragen sind sie offen für Ihre Anliegen und Fragen – unabhängig von Ihrer Glaubensrichtung. Wünschen Sie ein Gespräch oder einen Besuch? Gerne nehmen sie sich Zeit für Sie.

- Pfarrerin Christine Wyttenbach, evang.-ref.
Tel. 044 911 11 42/intern 11 42
- Theologin Ursula Mohr Stengel, röm.-kath.
Tel. 044 911 19 94/intern 19 94

Die Seelsorgerinnen können Sie auch jederzeit über das Pflegeteam rufen lassen.

Sexuelle und sexistische Belästigung

Das Spital Uster missbilligt jede Form von sexueller und sexistischer Belästigung. Darunter fällt jedes Verhalten mit sexuellem Bezug oder aufgrund der Geschlechtszugehörigkeit, das von einer Seite unerwünscht ist und das eine Person in ihrer Würde verletzt.

Sozialberatung

Ein Spitalaufenthalt ist immer eine aussergewöhnliche Situation – unabhängig davon, ob er geplant ist oder ob es sich um einen Notfall handelt. Die Sozialberatung betreut Sie während Ihres Spitalaufenthalts und berät Sie über Anschlussmöglichkeiten in Rehabilitationskliniken, Pflegeheimen oder für zu Hause.

- Chirurgische Klinik und Frauenklinik, Tel. intern 11 48
- Medizinische Klinik, Tel. intern 11 47

T *TV/Radio und Telefon*

TV/Radio und Telefon können Sie vom Bett aus bedienen – aus Rücksicht auf die Nachtruhe bitte in Mehrbettzimmern nur bis 21.00 Uhr. Die Benutzungsgebühr beträgt für Allgemeinversicherte pro Tag CHF 6. Für Zusatzversicherte ist diese kostenlos. (exkl. Telefongebühren)

Übernachten im Spital

In gewissen Situationen ist es wünschenswert oder ratsam, dass auch Angehörige die Nacht im Spital verbringen. Sollte dieses Bedürfnis bestehen, melden Sie sich bei den Mitarbeitenden der Hotellerie oder der Pflege.

U *Upgrade*

Für mehr Ruhe, Privatsphäre und eine Behandlung durch unsere leitenden Fachärzte ist es möglich, sich in eine höhere Behandlungskategorie verlegen zu lassen. Die Zusatzkosten für ein Upgrade der Behandlungsklasse umfassen die Spitalzusatzleistungen pro Nacht und sind als Leistungspaket definiert. Es enthält Pflege, Behandlung und Therapie, Klinikinfrastruktur und Hotellerie sowie die Entgelte für die Arztwahl und die ärztlichen Zusatzleistungen. Bitte wenden Sie sich für weitere Auskünfte an das Fallmanagement: Tel. 044 911 10 19
E-Mail: fall@spitaluster.ch



V *Verlassen der Bettenstation*

Bitte verlassen Sie die Station nur in Absprache mit dem Pfllegeteam – und sei es auch nur, um kurz ins Restaurant zu gehen. Wenn Sie sich ausserhalb des Patientenzimmers aufhalten, bitten wir Sie, angemessene Kleidung zu tragen (Morgenmantel oder Trainingsanzug).

Verpflegung

Täglich stehen Ihnen drei Mittagsmenüs zur Auswahl. Sie haben auch die Möglichkeit, daraus ein eigenes Menü zusammenzustellen. Die genauen Angaben zu den Service-Zeiten finden Sie in Ihrem Zimmer.

W *Wertsachen/Bargeld*

Führen Sie möglichst wenig Bargeld und keinen Schmuck mit sich. Notfalls können Sie Ihre Wertsachen in einer abschliessbaren Schublade im Zimmer oder an der Reception gegen einen Empfangschein deponieren. Für verlorene, beschädigte oder entwendete Gegenstände können wir keine Haftung übernehmen. Wenn Sie Wertgegenstände vermissen, fragen Sie an der Reception nach.

Z *Zusatzleistungen*

Dank des Qualitätslabels HQuality® profitieren Zusatzversicherte von exklusiven Leistungspaketen. Wenn Sie keine Spitalzusatzversicherung abgeschlossen haben, können Sie gegen einen Aufpreis die Leitungspakete Advanced und Excellence in Anspruch nehmen (siehe «Upgrade»).

Haben Sie Fragen?

Unser Patienten-Check-In unterstützt Sie vor und während Ihres Spitalaufenthalts gern in allen administrativen oder organisatorischen Belangen.

Tel. 044 911 10 19

E-Mail: fall@spitaluster.ch

Montag bis Freitag: 08.00 – 17.00 Uhr

Weitere Kontaktadressen:

Reception (allgemeine Auskünfte)

Tel. 044 911 11 11/intern 11 11

E-Mail: info@spitaluster.ch

Fakturamanagement (Rechnungen)

Tel.: 044 911 22 60

E-Mail: faktura@spitaluster.ch

Patientendienst (Kritik, Anregungen)

Tel.: 044 911 10 04/intern 10 04

E-Mail: patientendienst@spitaluster.ch

Patientendisposition (Termine)

Tel. 044 911 14 62 (Chirurgie, Frauenklinik)

Tel. 044 911 11 40 (Medizin)

E-Mail: patientendisposition@spitaluster.ch

 Informationen rund um Ihren Spitalaufenthalt finden Sie auch auf unserer Webseite unter www.spitaluster.ch/aufenthalt



Ihre Meinung interessiert uns!

Es interessiert uns sehr, wie Sie den Spitalaufenthalt, die Sprechstunde oder Therapie bei uns erlebt haben. Denn Ihre Anregungen, Kritik und Ihr Lob helfen uns, unsere Leistungen stetig zu verbessern. Selbstverständlich behandeln wir alle Rückmeldungen vertraulich.

Wir freuen uns, wenn Sie unsere «Patientenumfrage» ausfüllen, sie an der Reception abgeben oder per Post an uns zurücksenden. Sie können den Fragebogen auch online ausfüllen: www.spitaluster.ch/meinung

Vielen Dank!



So finden Sie uns.

Öffentliche Verkehrsmittel

Zwischen dem Bahnhof Uster und dem Spital verkehren die Buslinien 812, 818, 827 und 830. Die Bushaltestelle «Uster, Spital» befindet sich unmittelbar vor dem Haupteingang. Das Spital Uster ist zu Fuss innerhalb von 10 Minuten vom Bahnhof Uster erreichbar.

Mit dem Auto

Die Autobahnausfahrt Uster Nord liegt nur wenige hundert Meter vom Spital entfernt.

Parkplätze

Im Parkhaus an der Feldhofstrasse stehen gebührenpflichtige Parkplätze zur Verfügung. Die Tarife finden Sie unter spitaluster.ch/parkhaus.

Spital Uster AG, Brunnenstrasse 42, Postfach, 8610 Uster
Tel. +41 44 911 11 11, info@spitaluster.ch, www.spitaluster.ch