

Guida per i/le pazienti



Gentile paziente, Le diamo il benvenuto alla REHAB Basel



Il nostro team si impegna a mettere a disposizione tutte le sue capacità e competenze per assicurareLe un trattamento e una riabilitazione completa, con l'intento di raggiungere insieme Lei e ai Suoi familiari la maggiore autonomia e di ottimizzare la Sua qualità di vita.

Per la Sua degenza presso la Rehab vogliamo offrirLe la migliore ospitalità.

All'interno di questa guida potrà trovare tutte le informazioni, le avvertenze principali e le regole relative al Suo ricovero, affinché il Suo soggiorno, il soggiorno degli/delle altri/e pazienti e le nostre attività possano svolger si senza inconvenienti.

Rimaniamo sempre a Sua disposizione per eventuali domande. Ulteriori informazioni su REHAB Basel sono disponibili sul nostro sito web www.rehab.ch.

Il team REHAB

Indice analitico

Assicurazione sanitaria	8
Balconi	9
Bancomat	6
Bistrot	5
Biancheria e servizio lavanderia	4
Cambio di indirizzo	8
Cani	9
Commenti	10
Congedo per il fine settimana	8
Dimissione	11
Documentazione video e fotografica	8
Fiori e piante	9
Fumo, alcol, stupefacenti	9
Giornali	8
Hotel nelle vicinanze	8
Immagini e foto	9
Indumenti e ausili speciali	4
Ingresso	3
Numeri di telefono REHAB importanti	6
Oggetti di valore	4
Orari dei pasti	5
Orari delle terapie	5
Orari di riposo	5
Orari di visita	4
Parcheggi	4
Posta personale	6
Ricerca	8
Sondaggio sulla soddisfazione	10
Telefono	6
Televisori, elettrodomestici e internet	6
Toilette per visitatori/visitatrici	5
Uscite e vacanze	8
Vitto e bevande	5



Ingresso

Il Suo medico ha richiesto per Lei il ricovero presso la REHAB Basel. La data prevista per il Suo ricovero Le sarà comunicata. All'arrivo in clinica si presenti all'ufficio Amministrazione pazienti tra le ore 10.00 e le ore 11.00, per la registrazione e il controllo dei Suoi dati personali. Le ricordiamo di portare con sé la tessera della Sua assicurazione sanitaria. Successivamente La accompagneremo in reparto. Qualora il/la paziente non fosse in grado di spiegare o chiarire le questioni amministrative, ci rivolgeremo ai familiari o al curatore.

Indumenti e ausili speciali

Per il Suo ricovero la preghiamo di portare con sé quanto segue:

- Pigiama o camicia da notte
- Tuta da ginnastica
- T-shirt
- Scarpe comode, scarpe da ginnastica
- Normale abbigliamento per uscite e attività terapeutiche nel tempo libero
- Costume da bagno
- Biancheria intima
- Occorrente per l'igiene personale, compreso il set per unghie
- Farmaci e piani terapeutici personali per 1-2 giorni
- Ausili speciali, quali sedia a rotelle, tavola di trasferimento, respiratore personale ecc.

Per motivi igienici non è consentito l'uso di coperte, cuscini, o altri oggetti personali nel letto del/della paziente.

Biancheria e servizio lavanderia

Può far lavare la Sua biancheria personale dai Suoi familiari a casa, oppure optare per il servizio lavanderia REHAB, disponibile a pagamento. Al Suo ingresso nella clinica REHAB un/a nostro/a collaboratore/collaboratrice della lavanderia La contatterà per chiarire tutti i dettagli.

Le ricordiamo che per motivi igienici non sono consentiti il lavaggio e l'asciugatura della biancheria in reparto.

Oggetti di valore

Nella Sua camera ha a disposizione un cassetto dotato di serratura (tranne nell'IMCU). Può richiedere la chiave alla reception a fronte del pagamento di una cauzione di CHF 80. La invitiamo a non portare con sé oggetti di valore, somme di denaro cospicue o capi d'abbigliamento e accessori costosi. Decliniamo ogni responsabilità per lo smarrimento o il furto di oggetti di valore.

Parcheggi

I parcheggi davanti alla REHAB Basel sono in numero limitato e riservati a soste brevi. Per la durata del ricovero, La preghiamo di parcheggiare presso il campo sportivo di Pfaffenhof, che dispone di un numero sufficiente di parcheggi gratuiti per disabili. Per qualsiasi domanda può rivolgersi alla reception.

Orari di visita

Le visite sono consentite tutti i giorni dalle 13.30 alle 20.00. Per il reparto SAP sono previsti altri orari di visita. Anche durante gli orari dei pasti, dalle 11.30 alle 12.30 e dalle 17.30 alle 18.30 non è prevista l'apertura delle porte per le visite. Le terapie che si svolgono durante gli orari di visita hanno la precedenza. In questi casi, per proteggere la privacy dei/delle nostri/e pazienti, su richiesta del personale, le visitatrici e i visitatori saranno invitati a lasciare la camera durante le attività terapeutiche. Per eventuali domande La preghiamo di rivolgersi all'infermiere responsabile. Qualora la porta di accesso al reparto fosse chiusa, alla reception riceverà un badge personale per l'ingresso. Per il reparto di osservazione (IMCU) vige un regolamento speciale. Invitiamo pertanto le visitatrici e i visitatori a suonare il campanello e ad attendere

Orari dei pasti

Colazione: 07.30

Pranzo: 11.30

Cena: 17.30

Vitto e bevande

La REHAB Basel offre una cucina varia, sana e rispettosa delle stagionalità con ampie possibilità di scelta. Su richiesta sono disponibili prodotti privi di lattosio e glutine.

Ogni giorno può scegliere un piatto a base di carne o un menù vegetariano. Se le proposte del giorno non sono di Suo gradimento, potrà trovare un'alternativa nel nostro «piccolo menù». I pasti sono serviti dal nostro personale nella sala pranzo comune del reparto. Ai/alle pazienti che necessitano di riposo a letto i pasti vengono serviti in camera. Caffè, tè, acqua minerale e bibite sono disponibili gratuitamente. I familiari e i visitatori che desiderano consumare pasti o caffè insieme ai/alle pazienti sono invitati ad approfittare delle ottime offerte del nostro bistro.

Bistro

Il nostro bistro aperto al pubblico si trova all'ingresso. Gli orari di apertura e l'offerta sono affissi presso il bistro.

l'apertura della porta. Uscendo da un reparto di degenza chiuso, le visitatrici e i visitatori sono pregati di prestare attenzione affinché nessun paziente si allontani dal reparto senza accompagnamento.

Toilette per visitatori/visitatrici

Le toilette per visitatori si trovano al piano terra vicino al bistro e al 1° piano vicino agli ascensori e alla scala principale.

Orari delle terapie

Nell'ambito del processo di riabilitazione, si attua una collaborazione interprofessionale tra i diversi team terapeutici. Le unità e i contenuti terapeutici vengono prescritti dal servizio medico in base alla situazione clinica. Ogni paziente riceve un piano terapeutico personalizzato. Si ricorda che gli orari specificati sono indicativi. Ogni terapeuta termina solitamente la terapia prima dell'orario finale indicato nel piano terapeutico, per essere puntuale all'appuntamento successivo. Casi clinici speciali possono causare spostamenti di orario.

Orari di riposo

Riposo pomeridiano: 12.30–13.30

Riposo notturno: 22.30–6.30

Le fasi di riposo, utili ai/alle pazienti per rilassarsi, sono parte integrante del nostro programma riabilitativo e devono essere rispettate. La preghiamo, anche nel Suo interesse personale, di evitare qualsiasi tipo di rumore nelle camere. Le raccomandiamo inoltre di indossare le cuffie per ascoltare musica o per utilizzare altri contenuti media (radio, TV, Internet ecc.).

Telefono

Non ci sono limitazioni specifiche per l'utilizzo dei telefoni cellulari. Tuttavia, è importante che l'utilizzo avvenga nel rispetto delle altre persone, in particolare nei locali accessibili al pubblico o negli spazi destinati al riposo. Un utilizzo rispettoso del volume può contribuire al benessere di tutti.

Numeri di telefono REHAB importanti

Reception, accettazione +41 (0)61 325 00 00

Amministrazione

pazienti +41 (0)61 325 00 90

oppure +41 (0)61 325 00 93

Posta personale

La Sua posta personale viene consegnata in camera ogni giorno a partire dalle 11.30. Per la posta in uscita può utilizzare la cassetta delle lettere all'ingresso. I francobolli sono disponibili presso la reception.

Bancomat

Nella REHAB Basel non sono presenti sportelli bancomat. I bancomat pubblici più vicini si trovano a ca. 250 metri dalla clinica, nel foyer del Grand Casino di Basilea, in Flughafenstrasse 225 e nell'ospedale Felix-Platter in Burgfelderstrasse 101.

Televisori, elettrodomestici e internet

Siamo lieti di mettere un televisore a disposizione dei/delle pazienti. In situazioni particolari e a scopo delle finalità cliniche e terapeutiche, potrà essere necessario regolare o evitare del tutto l'utilizzo di TV, laptop, tablet o smartphone.

Per motivi di sicurezza, non è possibile utilizzare o portare alla REHAB Basel elettrodomestici privati, tra cui televisori, ventilatori, mixer, macchine per il caffè, bollitori o apparecchi elettrici simili.

Fanno eccezione i dispositivi ad accumulatore e batteria, come portatili, tablet o smartphone. L'accesso a Internet tramite la connessione WLAN è gratuito, previa registrazione. Per le relative istruzioni può rivolgersi alla reception.



Uscite e vacanze

Il medico responsabile del reparto può rilasciare un'autorizzazione per l'uscita fino alle ore 21.00. Eventuali eccezioni devono essere autorizzate dal primario della clinica. L'autorizzazione deve essere richiesta di persona entro le ore 12.00 del giorno di uscita. L'autorizzazione viene firmata in duplice copia: l'originale Le viene consegnato per l'uscita, mentre la copia viene conservata presso l'ufficio del reparto. Questa procedura è necessaria per garantirLe la copertura assicurativa anche fuori dal nostro centro. Le uscite con accompagnamento nell'ambito della terapia ricreativa e di altre terapie invece non necessitano di autorizzazione.

Congedo per il fine settimana

La permanenza in clinica durante i giorni festivi dipende dal Suo piano terapeutico e dalle terapie previste in queste giornate. Le informazioni in merito Le verranno comunicate tempestivamente.

Cambio di indirizzo o di assicurazione sanitaria

In caso di variazione del Suo indirizzo privato o della Sua assicurazione sanitaria durante il Suo soggiorno nella clinica REHAB Basel, La preghiamo di comunicarlo immediatamente (se possibile, prima della variazione) al nostro servizio di consulenza sociale o all'Amministrazione pazienti. In caso contrario, potrebbero esserci spese di soggiorno non coperte.

Hotel nelle vicinanze

Le visite di familiari, amici e conoscenti sono un diversivo importante e gradito per i/le pazienti. Consulti le informazioni sulle possibilità di pernottamento nelle vicinanze nella rubrica Pazienti e familiari del nostro sito web.

Giornali

Nella reception troverà diversi quotidiani forniti in prestito.

Documentazione video e fotografica

Per diversi motivi e per diverse finalità, è possibile che durante la Sua permanenza si rendano necessarie documentazioni video/audio e/o fotografiche. In tutti i casi Le verrà richiesto di fornire il Suo consenso e verrà informato/a tramite una dichiarazione di consenso conforme alle disposizioni in materia di protezione dei dati.

Ricerca

REHAB Basel partecipa a una serie di importanti studi scientifici. I Suoi dati medici in forma anonima sono molto utili a fini di ricerca. Naturalmente, la protezione dei Suoi dati personali viene sempre garantita. Sebbene siamo convinti di avere il Suo sostegno, Le facciamo presente che può esercitare un diritto di veto. In tal caso non potremo utilizzare i Suoi dati medici anonimizzati. Se desidera usufruire del diritto di veto, può rivolgersi all'Amministrazione pazienti:

Telefono +41 (0)61 325 00 90

E-mail: patadmin@rehab.ch

Immagini e foto

Per appendere foto personali o quadri nella sua camera, La preghiamo di utilizzare l'apposita lavagna magnetica, evitando l'uso di colla o di puntine da disegno. Per motivi di privacy è vietata la pubblicazione di foto di altri pazienti sui social network.

Fiori e piante

I fiori recisi sono ammessi. Invece, per motivi igienici, le piante interrato non sono ammesse. Nell'IMCU non sono purtroppo consentiti nemmeno i fiori recisi.

Balconi

Siamo lieti di offrirLe l'opportunità di utilizzare e godersi il balcone davanti alla Sua camera. A tutela della privacy di tutti/e i/le pazienti, La preghiamo tuttavia di evitare lunghe passeggiate sul balcone.

Cani

I cani d'accompagnamento e i cani per la pet therapy esterni, in servizio presso la clinica REHAB Basel, possono accedere all'atrio d'ingresso. Devono essere però identificabili come cani per la pet therapy o d'accompagnamento e legati a un supporto appositamente previsto direttamente davanti all'Amministrazione pazienti. Le visitatrici e i visitatori invece non possono portare all'interno i loro cani, ma devono legarli agli appositi ganci fuori dalla REHAB Basel. Per qualsiasi domanda può rivolgersi alla direzione del reparto.

Fumo, alcol, stupefacenti

Fumo

Per ragioni di sicurezza e prevenzione antincendio, in tutto il centro REHAB Basel, compresi i cortili interni, le terrazze e i balconi, è severamente vietato fumare (anche le sigarette elettroniche). Nell'area esterna sono previste e indicate aree speciali destinate ai fumatori. Gli eventuali danni provocati dal fumo agli edifici, ai mobili, all'arredamento e ad altri materiali saranno addebitati alla persona responsabile. Il fumo in ospedale rappresenta un rischio elevato per la sicurezza. In linea di principio si applicano le norme generali di protezione antincendio. Se un allarme antincendio scatta a causa di un comportamento negligente, i costi dell'intervento dei vigili del fuoco (ca. CHF 800.-) sono a carico della persona responsabile.

Alcol, stupefacenti

Nell'area della clinica sono vietati il possesso e il consumo di bevande alcoliche e di stupefacenti. Anche il cortile d'ingresso fa parte della clinica.

Trasgressioni

In caso di trasgressione delle regole menzionate in questo paragrafo verrà effettuato un richiamo. In caso di reiterazione, il/la paziente verrà allontanato/a dalla clinica. Tutto il personale è tenuto a riferire immediatamente episodi di questo genere.

Commenti

Ci impegniamo al massimo per rendere il Suo soggiorno gradevole e privo di inconvenienti. Se tuttavia dovessero insorgere dei problemi, La preghiamo di parlarne apertamente con il personale competente. Se desidera farci pervenire un commento scritto (complimenti, critiche, suggerimenti), utilizzi il modulo che trova nella copertina posteriore di questo opuscolo o in tutti i reparti e alla reception, dove potrà anche consegnarlo. Può inoltre compilare il modulo online presente sul nostro sito:

www.rehab.ch → Pazienti e familiari
→ La Sua opinione

La direzione della divisione Gestione della qualità è a Sua disposizione:
 Telefono +41 (0)61 325 01 28
 E-mail: rueckmeldung@rehab.ch

Sondaggio sulla soddisfazione

Noi vogliamo migliorarci costantemente. Pertanto, la Sua opinione è per noi molto importante. A questo scopo, ogni mese svolgiamo con altre cliniche di riabilitazione sondaggi tra i/le pazienti. Può quindi accadere che dopo il ricovero l'istituto di ricerche di mercato DemoSCOPE La contatti e Le ponga alcune domande sulla sua permanenza presso la REHAB Basel. DemoSCOPE tratta i dati di contatto con la massima riservatezza e non li trasmette a terzi.

Le Sue risposte saranno anonimizzate, affinché né la REHAB Basel né chiunque altro possa risalire alla Sua persona. Se non desidera che i Suoi dati di contatto vengano trasmessi a DemoSCOPE, può rivolgersi all'Amministrazione pazienti:
 Telefono +41 (0)61 325 00 90
 E-mail: patadmin@rehab.ch

Dimissione

La Sua dimissione dalla REHAB Basel viene pianificata e preparata con cura dal nostro team, coinvolgendo tutti i soggetti interessati. La data di dimissione sarà concordata fra Lei e il Suo medico. Il giorno della dimissione non saranno effettuate terapie. La invitiamo a lasciare la camera entro le ore 10.00.

Qualora non potesse uscire prima, La preghiamo di trattenersi nell'area aperta al pubblico della REHAB Basel, di cui fa parte anche il bistrot con le sue allettanti offerte. Lei in quanto paziente e/o i Suoi familiari siete tenuti a organizzare il trasporto a casa o in qualsiasi altro luogo. I costi sono a Suo carico. Di norma, al momento della Sua dimissione Le verrà fissato un appuntamento per il primo controllo dal medico ambulatoriale presso REHAB. Se durante o dopo il Suo ricovero, il Suo indirizzo o il Suo medico dovesse cambiare, abbia cura di comunicarlo all'Amministrazione pazienti.

REHAB Basel
Klinik für Neurorehabilitation
und Paraplegiologie
Im Burgfelderhof 40
CH-4055 Basel

T +41 (0)61 325 00 00
rehab@rehab.ch
www.rehab.ch



Grafica: focus-grafik.ch | Foto: Christian Flierl, Basilea, Torben Weber, Rümelingen

