



BENVENUTO

**La sua degenza dalla A alla Z**

## La sua degenza dalla A alla Z

<b>Benvenuto</b>	<b>5</b>	<b>I / K / M</b>	<b>15</b>
<b>Traduzioni</b>	<b>6</b>	Informazioni / Accettazione, Internet, Kaffi Box, Medico	
<b>Prima dell'ingresso</b>	<b>7</b>	<b>O</b>	<b>16</b>
<b>Ingresso / dimissione</b>	<b>8</b>	Misure di rianimazione, Oggetti di valore, Orari di visita, Opzioni di pagamento	
<b>A</b>	<b>9</b>	<b>O / P</b>	<b>18</b>
Accompagnatori, Acquisizioni audio e immagini, Albero / Stanze di degenza / Stanze famiglia		Ospedale senza fumo, Parcheggi, Parrucchiere / Estetica / Manicure	
<b>A</b>	<b>10</b>	<b>P</b>	<b>19</b>
Animali domestici, Apprezzamenti / Suggerimenti / Sicurezza dei pazienti, Assenza, Assistenza spirituale ospedaliera		Pasti, Podologia, Posta, Prestazioni supplementari per assicurati con copertura semiprivata e privata	
<b>B / C</b>	<b>11</b>	<b>P / R</b>	<b>20</b>
Braccialetto identificativo, Cassetta postale		Prodotti per l'igiene personale, Radio / TV, Reclami, Ricerca	
<b>C / D</b>	<b>12</b>	<b>R / S</b>	<b>21</b>
Care Team, Conteggio spese, Come arrivare / Mezzi di trasporto pubblico, Cure e controlli post-ricovero, Dati dei pazienti		Ristorante / Chiosco, Ristorazione 24 ore su 24, Servizio di volontariato IDEM – Im Dienste eines Mitmenschen	
<b>D / F</b>	<b>13</b>	<b>S</b>	<b>22</b>
Deposito cauzionale, Farmacia, Fiori, Funzioni religiose		Servizio sociale ospedaliero, Segreto del paziente e protezione dei dati, Smalto per unghie / Piercing / Monili, Sistema di chiamata e ricerca	
<b>G / I</b>	<b>14</b>	<b>S / T</b>	<b>23</b>
Garanzia di qualità, Giornali, Guest Relation Service, Informazioni		Stazioni di ricarica elettrica, Telefono, Telefono cellulare	
		<b>Walenstadt</b>	<b>24</b>
		<b>Informazioni particolari</b>	

# Planimetria Coira



Direzione:  
Landquart, Zurigo,  
San Bernardino

Masanserstrasse

Kreuzgasse

Loëstrasse

Scalärstrasse

Arlibonstrasse

Arlibonstrasse

Lürlibadstrasse

Sede  
principale

Sede  
Kreuzspital

Sede  
Fontana

\* Pronto soccorso

+ Pronto soccorso Frauenklinik  
(FON)

i Entrata principale/Informazioni

🚏 Fermata dell'autobus

🅑 Parcheggio sotterraneo

🅑 Parcheggi visitatori

🅑 Parcheggi personale

K Kreuzspital

F Fontana

V Villa Rosa

SH Schwesternhaus

PL Personal Landhaus

A Stabile A

B Stabile B

C Stabile C

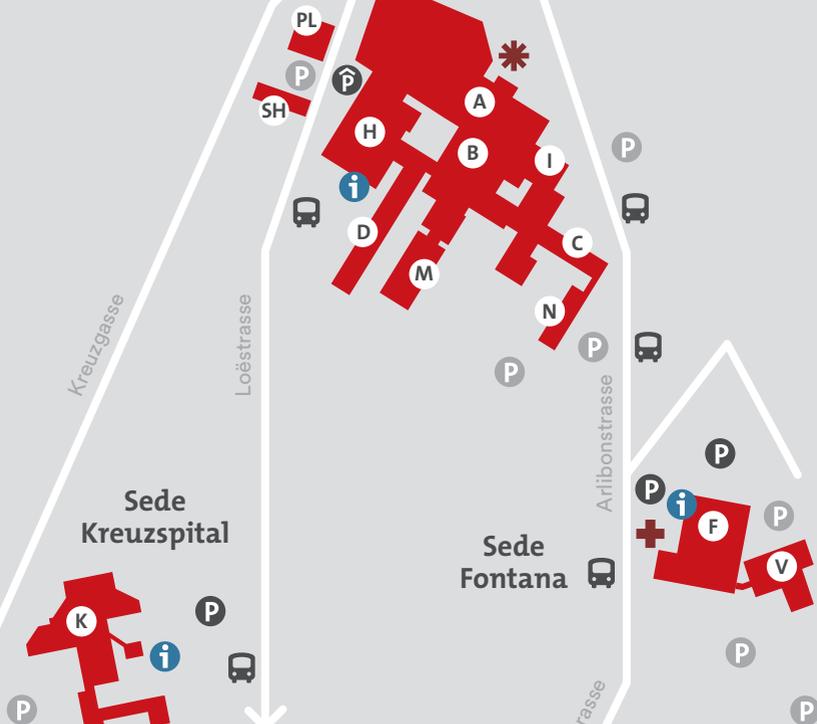
D Stabile D

H Stabile H

I Stabile I

M Stabile M

N Stabile N



# Planimetria Walenstadt



 Pronto soccorso

 Entrata principale/Informazioni

 Fermata dell'autobus

 Stazione

 Parcheggio visitatori

 Parcheggio personale

 Ala A

 Ala B

 Ala C

 Ristorante

Direzione:  
Autostrada A3,  
Sargans, Coira,  
Zurigo

# Benvenuto al Kantonsspital Graubünden

Con queste informazioni sull'ospedale desideriamo informarla sui principali aspetti organizzativi durante la sua degenza in modo da aiutarla a rendere quanto più agevole possibile la sua degenza presso la nostra struttura.

Con la fusione dei tre ospedali acuti sulla piazza ospedaliera di Coira nel 2006, il Kantonsspital Graubünden è diventato l'ospedale centrale della Svizzera sudorientale. Con l'integrazione dello Spital Walenstadt, a partire dal 2023 per ogni disciplina specialistica adesso offriamo la gamma completa di trattamenti di un moderno centro ospedaliero in quattro sedi: sede principale, sede Kreuzspital, sede Fontana, sede Walenstadt.

Siamo consapevoli che una degenza ospedaliera comporta un cambiamento significativo nella vita quotidiana, sia per lei come paziente che per i suoi familiari. Per questo motivo è molto importante per noi rendere il più piacevole possibile la sua degenza, compatibilmente con le circostanze. Come ogni persona, anche ogni malattia e ogni infortunio ha una propria storia individuale, per questo per noi è fondamentale poterle offrire un trattamento specifico e personalizzato. Tutte le nostre aree di competenza collaborano su base interdisciplinare e sono al suo servizio con la loro gamma completa di prestazioni. Oltre ai servizi medici, sono disponibili numerosi punti di consulenza per le richieste e i temi più svariati.

Nelle pagine seguenti troverà le informazioni più importanti sul suo ingresso e la sua degenza, sull'assistenza e la cura, sul servizio nelle stanze, sugli orari di visita, sulla gastronomia e i pasti e su altri servizi fino alla procedura di dimissione.

Naturalmente, nonostante queste informazioni di base, nel corso della sua degenza potranno sempre sorgere le domande più diverse. Non esiti a rivolgersi fiducioso alle persone che la assistono. Per migliorare continuamente, abbiamo bisogno delle sue critiche e, naturalmente, ci fanno anche piacere gli apprezzamenti. Solo così potremo non solo mantenere gli standard raggiunti finora, ma anche migliorarli di continuo, a beneficio e vantaggio dei nostri pazienti.

In questo senso al suo servizio

Hugo Keune, Presidente della Direzione

## Traduzioni

Per facilitare la comunicazione le offriamo i servizi di traduzione. I costi sono a carico del Kantonsspital Graubünden. In caso di necessità, si rivolga al personale assistenziale.

- IT** Parla italiano? L'ospedale le mette a disposizione un servizio di traduzione. Si rivolga al personale.
- RG** Discurreis Vus rumantsch? Il spital porscha in servetsch da translaziun. As annunziai per plaschair tar il personal.
- FR** Vous parlez français? L'hôpital met à votre disposition un service d'interprétariat. Merci de vous adresser au personnel.
- EN** Do you speak english? The hospital provides interpreting services. If you need translation, don't hesitate to ask hospital staff.
- PRT** Fala Português? O hospital disponibiliza de um serviço de tradução. Entre em contato com um(a) funcionário(a).
- ALB** A flisni shqip? Spitali ju mundeson juve nje sherbim perkthys. Kontaktoni me personalin.
- BIH / HRV / SRB** Pricate li bosanski / hrvatski / srpski? Bolnica Vam pruza uslugu prevodioca. / Obratite se osoblju bolnice.
- KU** Zimanê te kurmancîye? Di nexweşxaneyê karûbarek wergerandinê heye. Hûn dikarin ji vê xizmetê sud wergirin bo wergerandinê bi karmendan re têkilî daynin.
- TUR** Türkçe mi konuşuyorsunuz? Hastanemiz size tercümanlık hizmeti sunuyor. Bunun için personele yönelin.
- ERI / ETH** // ትግርኛ ትዘረጉ ዶ? እዚ ሆስፒታል ናይ ምትርጓም ኣገልግሎት ይቕርብ እዩ። ናብ እቶም ኣባላት ተወስኑ።//
- AR** هل تتكلم باللغة العربية ؟ المستشفى يضع خدمة الترجمة تحت تصرفكم وفي خدمتكم، للاستفادة يرجى التوجه الى الموظف المختص.
- LKA** நீங்கள் தமிழ் மொழி பேசுபவரா? இந்த வைத்தியசாலை உங்களுக்காக வாய்வு ஒரு மொழிபெயர்ப்பு சேவையை ஏற்பாடு செய்து தருகின்றது. ஊழியர்களிடம் தொடர்பு கொள்ளுங்கள்

## Prima dell'ingresso

### Per l'ingresso porti con sé:

- camicia da notte / pigiama / tuta da ginnastica
- pantofole
- biancheria intima
- cavo di ricarica
- prodotti per l'igiene personale
- mezzi ausiliari personali (occhiali, apparecchi acustici, bastoni da passeggio ecc.)
- ev. occorrente per scrivere
- ev. letture
- ev. taccuino
- ev. accappatoio
- se disponibili: tessera del gruppo sanguigno e vaccinale, passaporto delle allergie, tessera diabetici e libretto terapia anticoagulante, medicinali che sta assumendo (nella confezione originale) e l'elenco dei medicinali che assume attualmente
- tessera assicurativa della sua cassa malati
- direttive del paziente (se disponibili)
- per interventi al seno, un reggiseno comodo e senza ferretti (Centro di senologia)
- per i parti, il libretto di famiglia (cittadina CH, coniugata) o il certificato di stato civile (cittadina CH). Le pazienti straniere sono invitate ad avere con sé il passaporto e il libretto per stranieri nonché il certificato di matrimonio (coniugata) o il certificato di nascita (nubile).

# Ingresso / dimissione

## Ingresso

Il nostro obiettivo è prenderci cura individualmente di lei come paziente affidato e fornirle un'assistenza competente e completa.

Per rendere il più piacevole possibile fin da subito la sua degenza ospedaliera, il nostro personale specializzato è sempre a disposizione per fornirle le informazioni necessarie. I direttori di reparto sono i principali responsabili dell'area infermieristica e assisten-

ziale. Per l'assistenza non medica, sono a sua disposizione i collaboratori del Room-Service. Diamo grande importanza a una collaborazione costruttiva. Non esiti a rivolgersi a noi.

## Accettazione pazienti

Salvo diverse comunicazioni, all'ingresso si annunci all'accettazione pazienti.

Sede principale	Nell'atrio dell'entrata al piano terra (Stabile H)
Sede Kreuzspital	All'accettazione
Sede Fontana	Nell'atrio di fronte all'accettazione / al chiosco
Sede Walenstadt	All'accettazione nell'atrio dell'entrata

Per la registrazione è necessaria la sua tessera assicurativa. I pazienti provenienti dall'estero devono disporre della/e tessera/e assicurativa/e della/e loro assicurazione/i sanitaria/e (tessere di assicurazione europea e/o tessera di assicurazione privata o complementare). Porti con sé anche la carta di identità, il passaporto o il libretto per stranieri.

Al momento dell'ingresso porti con sé i medicinali che assume attualmente nella confezione originale. Se disponibile, porti anche la lista dei medicinali che assume attualmente.

Al momento dell'ingresso le sarà consegnata una tessera telefonica personale / tessera HiMed.

## Dimissione

Quando è fissata la data di dimissione, per motivi organizzativi, le chiediamo di programmare l'uscita per le ore 10:00.

Al momento della dimissione può acquistare i medicinali di nuova prescrizione direttamente presso la farmacia pubblica all'entrata principale della sede principale, la Loë Apotheke. Naturalmente può procurarsi i medicinali anche in altre farmacie o presso il suo medico di famiglia.

## Accompagnatori (solo a Coira)

I pernottamenti degli accompagnatori nella Personalhaus costano CHF 45 a notte – per periodi superiori a dieci giorni si applica una tariffa speciale. I pernottamenti degli accompagnatori nella stanza singola costano CHF 65 a notte, inclusa colazione. Il pernottamento degli accompagnatori delle future mamme in sala parto è gratuito (solo ostetricia Frauenklinik Fontana, senza stanza famiglia).

## Acquisizioni audio e immagini

È vietato acquisire audio e immagini di collaboratori, pazienti e visitatori senza il loro consenso esplicito e documentato.

## Albergo / Stanze di degenza / Stanze famiglia

Al fine di organizzare nel migliore dei modi la sua degenza, per l'assegnazione delle stanze consideriamo sempre, se possibile, criteri sia di carattere medico che assistenziale, la sua situazione assicurativa e lo spazio disponibile. Disponiamo di stanze singole, a due, tre e quattro letti.

Se la disponibilità dei posti lo consente, con una maggiorazione può optare per una stanza singola o a due letti. Non è possibile effettuare una prenotazione. Nel Reparto Puerperio della Frauenklinik Fontana sono inoltre disponibili stanze famiglia e stanze famiglia Premium.

### Maggiorazione per Albergo

#### Per assicurati con copertura generale

Stanza singola	CHF 270 / notte
Stanza a due letti	CHF 190 / notte

#### Per assicurati con copertura semiprivata

Stanza singola CHF 190 / notte

### Maggiorazione per stanza famiglia e stanza famiglia Premium (Sede Fontana)

#### Stanza famiglia

Assicurati con copertura generale	CHF 270 / notte (incl. colazione per il partner e pass per il parcheggio)
Assicurati con copertura semiprivata	CHF 190 / notte (incl. colazione per il partner e pass per il parcheggio)
Assicurati con copertura privata	senza maggiorazione

**Stanza famiglia Premium**

Assicurati con copertura generale	CHF 375 / notte (incl. colazione per il partner e pass per il parcheggio)
Assicurati con copertura semiprivata	CHF 320 / notte (incl. colazione per il partner e pass per il parcheggio)
Assicurati con copertura privata	senza maggiorazione

Il supplemento per la stanza famiglia o la stanza famiglia Premium viene addebitato a notte. Questa maggiorazione deve essere pagata autonomamente e di norma non può essere richiesta la restituzione alla cassa malati (in base al modello d'assicurazione).

I prezzi indicati sono senza garanzia. Si applica il tariffario attuale del Kantonsspital Graubünden.

**Animali domestici**

Per motivi di allergia e igiene, gli animali domestici non sono ammessi in ospedale. Durante la sua degenza, il Tierheim und Tierhotel Arche di Coira si prenderà cura dei suoi amati animali: +41 81 353 19 29.

**Apprezzamenti / Suggerimenti / Sicurezza dei pazienti**

Ci aiuti a migliorare continuamente lo standard qualitativo della nostra assistenza ai pazienti. La sua opinione, i suoi suggerimenti e le sue osservazioni ci supportano in questo senso. Può fornirceli a voce o in forma scritta. Il questionario per il paziente le sarà consegnato durante la sua degenza.

**Sicurezza dei pazienti, evitare gli errori – Contribuisca!**

In caso di domande, incertezze o dubbi riguardanti il trattamento, l'assistenza o i medicinali, non esiti a rivolgersi allo specialista che la segue.

**Assenza**

Informi gentilmente il personale assistenziale se lascia la stanza o il reparto in modo che possiamo sempre raggiungerla.

**Assistenza spirituale ospedaliera**

Il team dell'assistenza spirituale del Kantonsspital Graubünden sarà lieto di accompagnarla durante la sua degenza ospedaliera.

- Gli assistenti spirituali ospedalieri sono teologi delle chiese nazionali evangelica e cattolica con una qualifica aggiuntiva per l'assistenza spirituale ospedaliera e sono aperti alla varietà di spiritualità e interpretazioni della vita.

- L'assistenza spirituale ospedaliera offre un dialogo aperto, indipendentemente dalla sua confessione religiosa e concezione del mondo e la sostiene in ciò che le fa bene.
- Su richiesta il team fornisce il rituale secondo la situazione di vita specifica (rituale di commiato, benedizione, preghiera, comunione agli ammalati e simili).
- L'assistenza spirituale ospedaliera è a disposizione anche dei suoi familiari.

I pazienti hanno il diritto di rifiutare l'offerta di assistenza spirituale in qualsiasi momento. Il team di assistenza spirituale ospedaliera può essere contattato tramite il personale assistenziale e a Coira direttamente al numero +41 81 256 68 14, 24 ore su 24.

## **Braccialetto identificativo**

La sua sicurezza ci sta a cuore dal momento in cui entra in ospedale e per tutta la durata della sua permanenza. In caso di degenza, ingresso al pronto soccorso e intervento / operazione ambulatoriale ogni paziente riceve un braccialetto identificativo. Su questo braccialetto sono riportati esclusivamente i suoi dati anagrafici (cognome, nome, data di nascita e età, sesso e numero caso). Il braccialetto identificativo è volutamente stampato in piccolo e non può essere letto a normale distanza da altri pazienti o terze persone.

Per l'intera durata del trattamento, per tutelare la sua sicurezza, le verranno chiesti ripetutamente cognome, nome e data di nascita. In particolare in occasione di:

- operazioni / interventi
- somministrazioni di medicinali
- prelievi di sangue
- trasfusioni di sangue ed emoderivati

### **Materiale del braccialetto identificativo**

Il braccialetto identificativo è realizzato in materiale plastico che non irrita la pelle. È resistente all'acqua e ai disinfettanti. Se il braccialetto si sporca o si stacca, informi immediatamente il personale assistenziale, che provvederà a dargliene subito uno nuovo.

### **Diritto di opposizione**

Il paziente ha il diritto di rifiutare il braccialetto identificativo.

Il rifiuto sarà riportato nella sua documentazione. In caso di domande si rivolga immediatamente al personale assistenziale.

## **Cassetta postale (pubblica)**

Sede principale: davanti all'entrata principale Sedi Kreuzspital, Fontana e Walenstadt: presso il centralino telefonico o all'accettazione

## Care Team

Il nostro Care Team è a disposizione delle persone che si trovano in situazioni di stress psicologico. È costituito da specialisti per l'assistenza psicologica che offrono il primo soccorso in questo ambito. Se necessario, il team addetto al trattamento fa intervenire il Care Team.

## Conteggio spese

Qualora dopo la sua dimissione dovesse avere domande in merito alla fattura del paziente, contatti i collaboratori della contabilità pazienti: +41 81 256 73 00.

## Come arrivare / Mezzi di trasporto pubblico

### Sede principale e Sede Kreuzspital

Linea bus 4 dalla stazione (ogni 10 minuti)

### Sede Fontana

Linea bus 2 dalla stazione (ogni 15 minuti)

### Sede Walenstadt

A circa 500 metri dalla stazione di Walenstadt (5-7 minuti a piedi)

## Cure e controlli post-ricovero

Prima di lasciare l'ospedale informi sempre il suo medico e il personale assistenziale in merito alle cure e trattamenti post-ricovero, i controlli o altre prescrizioni particolari che dovrà osservare dopo la sua degenza ospedaliera.

Il medico le rilascerà una ricetta per poter acquistare in farmacia i medicinali eventualmente necessari.

## Dati dei pazienti

La legislazione del Canton Grigioni e San Gallo prevede il consenso del paziente quando i dati dei pazienti vengono divulgati ai medici che si occupano della terapia preventiva e del follow-up. Questo significa che il Kantonsspital Graubünden non invierà ai medici che seguono i trattamenti preliminari o successivi né ai medici di famiglia i referti relativi ai pazienti che non rilasciano il loro consenso. Al momento dell'ingresso ogni paziente viene invitato a esprimere il proprio parere in tal senso, firma il modulo di consenso e barra con una crocetta SI o NO.

Per qualsiasi domanda sui dati dei pazienti, contatti l'accettazione pazienti al numero +41 81 256 67 15.

## Deposito cauzionale

Per poter gestire al meglio la sua degenza sotto l'aspetto amministrativo, nei seguenti casi all'ingresso riscuotiamo un deposito cauzionale:

- pazienti senza cassa malati
- cittadini UE senza tessera assicurativa / Modello E111
- cittadini UE con assicurazione complementare e senza garanzia di assunzione spese della loro assicurazione
- cittadini di stati terzi (stati non UE e EFTA)
- pazienti privi di comprovata copertura assicurativa sufficiente

Per informazioni sull'ammontare di questo deposito contatti il reparto contabilità pazienti al numero +41 81 256 73 00.

## Farmacia

Presso la Loë Apotheke della sede principale è possibile utilizzare direttamente una ricetta prescritta alla dimissione. Qui è disponibile un'ampia gamma di medicinali con obbligo di prescrizione e da banco, prodotti per l'aromaterapia, materiali per la medicazione e prodotti per l'igiene.

La Loë Apotheke può essere contattata al numero +41 81 521 90 00 e all'indirizzo e-mail info@loe-apotheke.ch. Anche qui riceverà una consulenza e un'assistenza professionale completa sui suoi medicinali.

I medicinali prescritti al momento della dimissione possono essere acquistati in qualsiasi farmacia o dal proprio medico di famiglia.

## Fiori

Portare fiori quando si effettua una visita è molto popolare. I fiori vengono curati o dai collaboratori del Room-Service o dal personale assistenziale. Le piante in vaso (comprese le orchidee) sono considerate portatrici di germi e pertanto non sono ammesse. I fiori possono essere acquistati nella sede principale presso il Kaffi Box.

## Funzioni religiose

La domenica a Coira si tengono funzioni religiose evangeliche-riformate e cattolico-romane. Gli orari sono riportati nel calendario delle funzioni religiose. Su richiesta potrà essere accompagnato alla funzione religiosa e riportato in stanza. La cappella della sede Kreuzspital e la sala del silenzio nella sede principale sono sempre a sua disposizione come luogo di riflessione. Se durante la sua degenza desidera avere una Bibbia, si rivolga ai collaboratori del Room-Service. Nella sede Walenstadt si tiene una funzione

religiosa romana-cattolica una volta al mese. Per informazioni in merito si rivolga al personale dell'assistenza spirituale e al team assistenziale.

## Garanzia di qualità

Le informazioni sulla sua storia clinica possono aiutare a comprendere meglio i successi e gli insuccessi nella prevenzione oltre che in merito all'individuazione e al trattamento delle malattie (ad esempio il cancro). A tal fine vengono raccolti e valutati dati (tra l'altro in registri). Tutte le persone coinvolte osservano le norme vigenti in materia di protezione dei dati.

## Giornali



Per leggere gratuitamente i giornali Samedia che desidera, può scansionare il QR-Code qui a fianco.

A tale scopo è necessario essere connessi alla rete KSGR-WLAN (ksgr\_pubnet).

## Guest Relation Service (solo a Coira)

Con il nostro Guest Relation Service, quale paziente con assicurazione complementare riceverà un servizio personale. Le dedicheremo tutto il tempo necessario per ascoltare i suoi desideri, le sue domande e le sue esigenze e faremo del nostro meglio per rendere il più piacevole possibile la sua degenza presso la nostra struttura. Verrà contattato dal nostro Guest Relation Management già prima del suo ingresso in ospedale. Tutte le domande ed esigenze individuali saranno pertanto chiarite. Durante la sua degenza, il nostro Guest Relation Management si occuperà con sensibilità, empatia e discrezione del suo benessere per tutte le sue esigenze e richieste non mediche.

## Informazioni

Al fine proteggere la sua privacy, le informazioni possono essere rilasciate a terzi e familiari solo con il suo consenso. Questo vale anche per le richieste telefoniche.

### Informazioni sullo stato di salute ai familiari

Il medico di reparto responsabile sarà lieto di rispondere alle domande dei suoi familiari sulle diagnosi e le successive procedure da seguire dal lunedì al venerdì.

Nel fine settimana, i medici di turno non possono fornire informazioni così dettagliate ai suoi familiari.

## Informazioni / Accettazione

Lo sportello Accettazione / Informazioni è aperto per lei e suoi familiari tutti i giorni.

### Sede principale

Lunedì – venerdì 07:00 – 20:00

Sabato – domenica 08:00 – 20:00

### Sede Kreuzspital

Lunedì – venerdì 07:00 – 18:00

### Sede Fontana

Lunedì – venerdì 07:00 – 20:00

Sabato – domenica 08:00 – 20:00

### Sede Walenstadt

Lunedì – venerdì 07:00 – 20:00

Sabato – domenica 09:00 – 12:00 e 14:00 – 19.30

## Internet

Parallelamente all'accesso a Internet tramite il terminale multimediale, è a sua disposizione un accesso tramite WLAN per un massimo di cinque dispositivi mobili (smartphone, notebook e tablet). L'accesso a Internet è gratuito. I dati di accesso si trovano sul terminale multimediale. Anche gli ospiti e i visitatori possono registrarsi e accedere gratuitamente.

Il nome della rete WLAN è: ksgr\_pubnet

## Kaffi Box

Nell'atrio all'entrata della sede principale trova il nostro Kaffi Box. Al bar quadrato i baristi si dedicano con passione alla cultura del caffè. Oltre a diverse specialità di caffè, si trovano anche snack e dolci selezionati – da gustare sul posto o portare via.

## Medico

I pazienti assicurati con copertura generale hanno anche la possibilità di farsi curare dal primario. I prezzi per questo servizio sono stabiliti sulla base di un preventivo e dipendono dall'entità delle prestazioni.

## Misure di rianimazione in caso di arresto cardiocircolatorio inatteso

In generale, in caso di arresto cardiocircolatorio inatteso avvenuto in ospedale, vengono avviate il più rapidamente possibile tutte le misure necessarie per risolvere la condizione di pericolo di vita (misure di rianimazione), salvo diversamente ed espressamente concordato con lei. Se non è d'accordo con le misure di rianimazione, se ha domande al riguardo o desidera parlarne in maniera più approfondita, ne informi il medico curante al suo ingresso in ospedale.

## Oggetti di valore

La invitiamo a lasciare a casa i suoi oggetti di valore, se possibile. Nella sua stanza è a disposizione una cassetta di sicurezza personale. Può anche depositare i suoi oggetti di valore nella cassaforte presso la sede principale o presso la sede Fontana. Non ci assumiamo alcuna responsabilità per lo smarrimento, il furto o il danneggiamento di oggetti di valore.

## Orari di visita

### Sede principale

Assicurati con copertura privata	orari di visita flessibili
Assicurati con copertura semiprivata	10:00 – 20:00
Assicurati con copertura generale	13:00 – 20:00
Reparto di terapia intensiva	previo accordo
Terapia intensiva pediatrica	previo accordo

### Sede Fontana

Stanze singole / stanze famiglia	07:00 – 23:00
Stanze a più letti	16:00 – 20:00 (partner / persona di riferimento: 10:00 – 20:00)
Spazi pubblici	10:00 – 20:00 (giardino, spazio di incontro)
Palliative Care	previo accordo

### Sede Walenstadt

Assicurati con copertura privata	orari di visita flessibili
Assicurati con copertura semiprivata	10:00 – 20:00
Assicurati con copertura generale	13:00 – 20:00

## Opzioni di pagamento

In tutte le sedi è possibile pagare in contanti, con carta di credito (incl. Postfinance), carta Maestro e Twint. Inoltre, nell'atrio della sede principale è presente un bancomat per il prelievo di contante.



## Ospedale senza fumo (divieto di fumo in ospedale)

L'area del Kantonsspital Graubünden è senza fumo. È consentito fumare e utilizzare prodotti elettronici esclusivamente nelle aree per fumatori. Per ulteriori informazioni si rivolga ai collaboratori del Room-Service. I pazienti ricoverati che durante la degenza non possono o non vogliono più fumare, qualora ne facciano richiesta, riceveranno una consulenza gratuita per smettere di fumare o una terapia sostitutiva della nicotina. Qualora fosse interessato, si rivolga al personale assistenziale.

## Parcheggi

Presso la sede principale è a disposizione un parcheggio multipiano a pagamento sulla Loëstrasse (20 minuti gratuiti). Al livello U4 del parcheggio multipiano sono disponibili quattro stazioni di ricarica elettrica per auto.

Quando si portano o prelevano pazienti: utilizzare il livello U1 del parcheggio, dove è possibile sostare gratuitamente per 20 minuti. È possibile effettuare brevissime operazioni di carico o scarico nel piazzale dell'ospedale, nell'area appositamente contrassegnata.

Sedie a rotelle per pazienti con difficoltà di deambulazione sono disponibili su tutti i livelli del parcheggio vicino agli ascensori e nel vestibolo dell'entrata principale.

Non è consentito accedere in auto al piazzale dell'ospedale. Per i veicoli di dimensioni molto grandi è disponibile un numero limitato di posti auto nel piazzale antistante l'entrata del parcheggio multipiano.

Presso le sedi Fontana, Kreuzspital e Walenstadt sono disponibili parcheggi a pagamento. Le aree di carico e scarico e i parcheggi per disabili si trovano direttamente davanti all'entrata principale.

Direttamente all'entrata principale della Frauenklinik Fontana, il parcheggio cicogna è a disposizione dei futuri genitori. Il parcheggio è contrassegnato da apposita segnaletica orizzontale, cartelli e diciture. È possibile parcheggiare per un massimo di 60 minuti. Tenere presente che anche altri futuri genitori potrebbero avere bisogno del parcheggio. Per questo motivo le chiediamo, non appena la futura mamma sarà assistita a dovere in sala parto, di spostare l'auto nel parcheggio adiacente.

## Parrucchiere / Cosmesi / Manicure (solo a Coira)

Un team di professionisti della bellezza per la cura dei capelli, la cosmesi, il naildesign e le parrucche è sua disposizione. Può contattare il team al numero +41 81 256 68 28. I collaboratori del Room-Service e il personale assistenziale sono lieti di fornirle ulteriori informazioni.

**Importante:** è necessario fissare un appuntamento.

HOB House of Beauty: [www.hob.ch](http://www.hob.ch)

## Pasti

La nostra carta le offre una panoramica del menu settimanale attuale e dell'ampia offerta à-la-carte. I collaboratori del Room-Service (solo a Coira) la aiuteranno a comporre la colazione, il pranzo e la cena. Comunichi le sue allergie. Se il suo medico non le ha prescritto una dieta speciale, può scegliere tra tutte le proposte.

I pasti vengono serviti nei seguenti orari:

### Sedi Coira

Colazione	ca. 07:15 – 08:00
Pranzo	ca. 11:15 – 12:00
Cena	ca. 17:15 – 18:00

### Colazione a buffet per le puerpere (Frauenklinik Fontana)

Ogni Giorno	07:30 – 10:00
-------------	---------------

### Sede Walenstadt

Colazione	ca. 07.15 – 08.00
Pranzo	ca. 11.15 – 12.00
Cena	ca. 17.15 – 18.00

## Podologia (cura delle patologie del piede, solo a Coira)

Su richiesta è a sua disposizione una podologa (podologa dipl. SSS). I collaboratori del Room-Service e il personale assistenziale saranno lieti di fissarle un appuntamento.

## Posta

La posta in arrivo le verrà recapitata in stanza dal lunedì al venerdì. Le lettere e i pacchi in uscita saranno consegnati all'ufficio postale dai collaboratori del Room-Service (a Walenstadt dal personale assistenziale).

## Prestazioni supplementari per assicurati con copertura semiprivata e privata

Può trovare queste informazioni sul nostro sito web: [www.ksgr.ch/zusatzversicherte](http://www.ksgr.ch/zusatzversicherte)

## Prodotti per l'igiene

I prodotti per l'igiene personale devono essere portati da casa. In caso di mancanza o esaurimento dei prodotti, può trovarne dei nuovi a Coira alla Loë Apotheke presso la sede principale oppure può ordinare a pagamento una piccola selezione di prodotti per l'igiene tramite i collaboratori del Room-Service.

## Radio /TV

È disponibile una vasta scelta di canali televisivi e programmi radiofonici in qualità digitale. Attraverso il canale informativo interno è possibile scoprire informazioni utili e interessanti sulla nostra struttura.

Le stazioni radiofoniche e i canali televisivi svizzeri sono disponibili gratuitamente. Per i pazienti assicurati con copertura generale, gli altri canali TV sono a pagamento e i costi sono addebitati tramite la tessera telefonica (CHF 5 / 24 h fino a un massimo di CHF 50 per degenza).

Nelle stanze a più letti la invitiamo a utilizzare le cuffie per non disturbare gli altri pazienti. In caso di domande sul funzionamento ecc., i collaboratori del Room-Service e il personale assistenziale saranno lieti di fornirle indicazioni.

## Reclami

Se la sua degenza in ospedale dovesse dare luogo a un reclamo, si rivolga allo specialista di riferimento, annoti la cosa sul questionario o compili il modulo di reclamo che troverà presso la cassetta postale in tutti gli ingressi principali.

## Ricerca

### Riutilizzo dei suoi dati per la ricerca

Le informazioni sulla sua storia clinica possono aiutare a comprendere meglio i successi e gli insuccessi nella prevenzione, individuazione e trattamento delle malattie. È possibile che la sua cartella clinica venga valutata scientificamente in un secondo momento da collaboratori del Kantonsspital Graubünden.

Il riutilizzo dei suoi dati così come la loro trasmissione a terzi avverrà sempre in forma criptata e nel rispetto di tutte le norme vigenti in materia di protezione dei dati. Se tuttavia non desidera che i suoi dati siano riutilizzati, informi il suo medico.

### Riutilizzo del suo materiale biologico per la ricerca

Le informazioni derivanti dall'utilizzo di materiale biologico (per esempio sangue o campioni di tessuto da lei prelevati) possono aiutare a comprendere meglio i successi e gli insuccessi nella prevenzione, individuazione e trattamento delle malattie. È possibile

che il materiale biologico in eccesso venga valutato scientificamente in un secondo momento da collaboratori del Kantonsspital Graubünden. Prima di essere processato, il materiale biologico viene reso anonimo, ossia i risultati ottenuti non possono più essere ricondotti o associati a una persona specifica. Il materiale biologico può anche essere trasmesso a terzi. Se tuttavia non desidera che i suoi campioni siano riutilizzati, informi il suo medico.

## Ristorante / Chiosco

Il Kantonsspital Graubünden dispone in tutte le quattro sedi di una vasta proposta di possibilità di ristorazione, aperte a tutti i nostri pazienti e ospiti esterni.

Presso la sede principale è possibile lasciarsi deliziare ogni giorno dalle fresche prelibatezze culinarie nel nostro Ristorante H o gustare una delle tantissime specialità di caffè nel Kaffi Box.

Nel Kreuzspital, luogo di incontro e ristoro è il Ristorante Tavulin, con la sua terrazza giardino, mentre presso la sede Fontana vi attende il Ristorante Salute, anch'esso con fantastiche proposte e un'invitante terrazza.

E presso la sede Walenstadt è possibile gustare ogni giorno menu, bevande e spuntini freschi nel nostro Ristorante Viva con posti a sedere all'aperto nell'accogliente parco dell'ospedale.

Per lei, i suoi familiari e visitatori, all'entrata del Kreuzspital e nella sede Fontana è presente un chiosco aperto tutto il giorno per l'acquisto di giornali, riviste, dolciumi e altri spuntini o articoli. Presso la sede principale, piccoli spuntini e altri articoli sono disponibili anche nel Kaffi Box. A Walenstadt gli articoli da chiosco (dolciumi, riviste) sono in vendita presso il bar.

## Ristorazione 24 ore su 24

**Può trovare distributori automatici di bevande e snack qui:**

Sede principale	Stabile C: 12° piano e accanto al Pronto soccorso, vicino agli ascensori
Sede Kreuzspital	Ristorante Tavulin
Sede Fontana	Entrata principale
Sede Walenstadt	Sala vicina all'entrata principale

## Servizio di volontariato IDEM – Im Dienste eines Mitmenschen

I collaboratori volontari la aiutano a rendere più agevole la sua degenza in ospedale.

## Servizio sociale ospedaliero

Una degenza ospedaliera in seguito a malattia, incidente, parto o gravidanza può influire e ripercuotersi su molte sfere della vita. Oltre all'assistenza medica, si pongono anche questioni personali, finanziarie, legali e professionali. Per questo offriamo a lei, ai suoi familiari e alle persone di riferimento le seguenti opzioni di supporto:

- pianificazione e organizzazione del trasferimento a case di riposo e di cura, hospice, alloggi di emergenza o strutture abitative assistite
- organizzazione di offerte di sgravio, servizi pasto, sistemi di chiamata di emergenza, servizi volontari, servizi di assistenza (assistenza 24 ore su 24), mezzi ausiliari e servizi di trasporto
- informazioni e prestazioni di assistenza in natura per questioni di carattere assicurativo, finanziario e legale come prestazioni della cassa malati, assicurazione contro gli infortuni, assicurazioni sociali e indennità giornalieri
- collegamento in rete e collaborazione con autorità, agenzie specializzate e uffici esterni
- programmazione e organizzazione di una riabilitazione o soggiorno di cura

Non esiti a contattarci direttamente oppure comunicaci le sue necessità al personale assistenziale o medico.

Sedi Coira: [+41 81 256 66 10](tel:+41812566610) (Lunedì – venerdì 08:00 – 16:30)  
[sozialdienst@ksgr.ch](mailto:sozialdienst@ksgr.ch)

Sede Walenstadt: [+41 81 736 11 58](tel:+41817361158)  
[austrittsmanagement.walenstadt@ksgr.ch](mailto:austrittsmanagement.walenstadt@ksgr.ch)

## Segreto del paziente e protezione dei dati

Tutto il personale dell'ospedale è vincolato dal segreto professionale nei confronti di terzi non autorizzati. Sono considerate terze persone tutti coloro che non sono direttamente coinvolti nel trattamento del paziente. Ci atteniamo alle norme vigenti in materia di protezione dei dati.

## Smalto per unghie / Piercing / Monili

Lo smalto (ad eccezione delle unghie in gel), i piercing e i monili devono essere rimossi prima di un intervento.

## Sistema di chiamata e ricerca

Ogni centralina di chiamata dispone fondamentalmente di un tasto di chiamata per il personale assistenziale e uno per il Room-Service (ad eccezione del reparto di geriatria acuta / Palliative Care). I collaboratori del Room-Service possono essere raggiunti

in caso di bisogno anche telefonicamente o tramite il terminale multimediale. A Walenstadt il suo riferimento è il personale assistenziale.

## Stazioni di ricarica elettrica

Al livello U4 del parcheggio multipiano sulla Loëstrasse sono disponibili quattro stazioni di ricarica elettrica per auto. Stazioni di ricarica elettrica sono disponibili anche presso la Sede Walenstadt.

## Telefono

All'ingresso le viene consegnata una tessera personale con il suo numero telefonico (tessera HiMed). Con questa tessera sarà registrato elettronicamente e sarà attivato il suo telefono in camera.

Le nostre tariffe tengono in considerazione l'andamento dei prezzi. Alle tariffe usuali è applicata una maggiorazione del 50%. Per conoscere le tariffe attuali può domandare al Room-Service.

Per tutelare il riposo, non può ricevere telefonate tra le 21:00 e le 07:00.

Al momento della dimissione si ricordi di annullare la sua tessera HiMed in uno dei nostri apparecchi automatici. Questa operazione è possibile solo usando contanti. Annullando la tessera sarà automaticamente registrato nel nostro sistema come dimesso. A seconda del saldo, il credito le verrà rilasciato direttamente dall'apparecchio automatico.

### Punti per l'annullamento

Sede principale	Entrata principale / Medicina interna: Reparto C9 / Chirurgia: Reparto D5
Sede Kreuzspital	Entrata principale
Sede Fontana	Accettazione
Sede Walenstadt	Accettazione

## Telefono cellulare

Per rispetto nei confronti degli altri pazienti, il telefono cellulare non deve essere utilizzato durante gli orari di riposo né di notte. In generale, la invitiamo ad avere sempre riguardo degli altri pazienti quando usa il suo telefono cellulare in ospedale. Le ricordiamo che è severamente vietato filmare o fotografare altre persone (vedere pagina 22 Acquisizioni audio e immagini).

# Walenstadt – Informazioni particolari

Salvo diverse comunicazioni, al momento dell'ingresso si annunciano all'ufficio **accettazione pazienti** nell'atrio all'entrata.

La sede Walenstadt può essere raggiunta facilmente con i **mezzi di trasporto pubblico**. È situata a circa 500 metri dalla Stazione di Walenstadt (5-7 minuti a piedi).

Sono disponibili **parcheggi** a pagamento, le aree di carico e scarico e i parcheggi per disabili si trovano direttamente davanti all'ingresso principale. Sono disponibili **stazioni di ricarica elettrica**.

La **posta** in arrivo le verrà recapitata in stanza dal lunedì al venerdì. Il personale assistenziale sarà lieto di raccogliere le sue lettere e pacchi per portarli all'ufficio postale. La **cassetta postale** pubblica si trova presso il centralino telefonico o l'accettazione.

Una volta al mese si tiene una **funzione religiosa** romana-cattolica. Per informazioni in merito si rivolga al personale dell'assistenza spirituale e al team assistenziale.

## **Orari di apertura Accettazione / Informazioni:**

Lunedì – venerdì: 07:00 – 20:00

Sabato – domenica: 09:00 – 12:00 e 14:00 – 19.30

Presso la sede Walenstadt è possibile gustare ogni giorno menu, bevande e spuntini freschi nel nostro **Ristorante Viva** con posti a sedere all'aperto nell'accogliente parco dell'ospedale.

**Distributori automatici di bevande e snack** sono a disposizione nella sala vicino all'entrata principale.

Ogni centralina di chiamata dispone di un tasto di chiamata per il personale assistenziale.

È possibile contattare il **Servizio sociale ospedaliero** nella sede Walenstadt chiamando il numero +41 81 736 11 58 o scrivendo una mail a [walenstadt@ksgr.ch](mailto:walenstadt@ksgr.ch).

All'ingresso le viene consegnata una tessera personale con il suo numero telefonico (tessera HiMed). Con questa tessera sarà registrato elettronicamente e sarà attivato il suo **telefono** in camera. Al momento della dimissione si ricordi di annullare la sua tessera HiMed all'accettazione. Questa operazione è possibile solo usando contanti. Annullando la tessera sarà automaticamente registrato nel nostro sistema come dimesso. A seconda del saldo, il credito le verrà rilasciato direttamente dall'apparecchio automatico.