

Achtung: SOPs haben Informationscharakter.

Sie können sich ändern und unsere SOPs sind auf das USZ ausgelegt. Deren Anwendung liegt in der Verantwortung der jeweiligen Institution. Das USZ lehnt jede Haftung, soweit gesetzlich zulässig, ab.

Paola Massarotto, MScN, Leiterin Projekte und Prozesse, fachführende Pflegeexpertin Institut für Intensivmedizin, USZ; paola.massarotto@usz.ch

Institut für Intensivmedizin, Medizinbereich AIO

# Angehörigeninformation

## Intensivstation Name

Telefon: +41 xx xxx xx xx, Email: intensivmedizin@usz.ch

## Sehr geehrte Angehörige Sehr geehrter Angehöriger

Ihre Angehörige oder Ihr Angehöriger liegt als Patient oder Patientin bei uns auf der Intensivstation. Aufgrund der aktuellen Coronavirus-Pandemie besteht am Universitätsspital Zürich ein Besuchsverbot. Es ist uns deshalb ein grosses Anliegen, dass Sie jederzeit bestens informiert und Ihre Fragen geklärt sind. Dafür erhalten Sie von uns folgende Informationen.

### Ansprechperson für telefonische Angehörigeninformation

Wir bitten Sie, innerhalb der Familie eine Ansprechperson zu definieren und uns die entsprechende Telefonnummer mitzuteilen. Damit der Informationsfluss gut und effizient funktioniert, gibt es **pro Patient oder Patientin nur EINE Ansprechperson, die von uns angerufen wird**. Die Ansprechperson wird gebeten, die telefonisch erhaltenen Informationen den weiteren Angehörigen weiterzugeben.

### Informationsablauf

- Sie werden von uns zweimal täglich telefonisch informiert:  
Vormittags zwischen **08:30 – 11:00 Uhr** durch die zuständige Pflegefachperson,  
Nachmittags zwischen **15:00 – 18:00 Uhr** durch den zuständigen Arzt / die zuständige Ärztin.
- Es besteht die Möglichkeit eines **Videoanrufes**, so dass Sie Ihre Angehörige oder Ihren Angehörigen sehen können. Voraussetzung dafür ist, dass das Programm **Skype** auf Ihrem Gerät installiert ist.
- Die Dauer der Telefonate soll sich auf 5-10 Minuten beschränken.
- Sollte es zu einer akuten Verschlechterung des Zustandes Ihrer oder Ihres Angehörigen kommen oder es um andere wichtige Informationen gehen, melden wir uns jederzeit bei Ihnen.
- Bei sehr dringenden Fragen können Sie sich zwischen den geplanten Telefonaten bei uns melden. Seien Sie sich jedoch bitte bewusst, dass unsere personellen Ressourcen in der momentanen Situation sehr stark ausgelastet sind, und wir uns auf die Behandlung der Patienten fokussieren müssen.

### Weitere Informationen/Angebote

- Wenn Sie gerne ein Entlastungsgespräch oder ein Ritual in Anspruch nehmen möchten oder sonst ein Anliegen haben, können Sie während 24 Stunden die **Seelsorge USZ** anrufen:  
Von 08:00 – 17:00 Uhr: **+41 79 739 99 43** oder **+41 79 852 71 92**.  
Von 17:00 – 08:00 Uhr und an Wochenenden verbindet die Telefonzentrale (+41 44 255 11 11) auf die diensthabenden Seelsorger oder Seelsorgerinnen.
- Das **Care Team** bietet Ihnen rund um die Uhr telefonisch oder im direkten Kontakt die Möglichkeit, Ihren Sorgen und Nöten Gehör zu verleihen und über Ihre sonstigen Anliegen zu sprechen.  
Das Care Team ist über die 24-Stunden-Hotline **+41 44 255 46 66** erreichbar.
- Bei nicht medizinischen Fragen, die Finanzen, Versicherungen, rechtliche Aspekte oder Betreuungsangebote betreffen, melden Sie sich bitte direkt beim **Sozialdienst** unter der Telefonnummer **+41 44 255 22 12**.

Wir wissen, dass Sie sich in einer besonderen und sehr belastenden Situation befinden. Wir versuchen, Ihnen und Ihren Angehörigen in dieser schwierigen Zeit mit all unseren Möglichkeiten zu helfen.

Wir bitten Sie um Verständnis, dass angesichts dieser besonderen Lage für unsere ganze Gesellschaft und das Gesundheitssystem einige Abläufe jetzt anders sind. Wir sind auf Ihre Mithilfe angewiesen, damit wir die Patientenversorgung und Kommunikation mit Ihnen weiter so gut wie möglich aufrechterhalten können.

Wir freuen uns auf eine gute Zusammenarbeit mit Ihnen und danken Ihnen für Ihre Bemühungen.

### Ihr Behandlungsteam der Intensivstation