



Alexianer

ALEXIANER KREFELD GMBH

KRANKENHAUS MARIA-HILF

Akademisches Lehrkrankenhaus der
Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf

PATIENTENKOMPASS

Informationen rund um den
stationären Aufenthalt von A bis Z



BEACHTEN SIE AUCH DAS ANGEBOT
DER BESONDEREN WAHLEISTUNG



Tipps und Fakten von A bis Z – damit Sie Bescheid wissen

Von der Anmeldung bis zur Entlassung möchten wir sicherstellen, dass Sie sich gut betreut fühlen und genau wissen, was Sie bei uns erwartet und was wir Ihnen bieten.

Sehr geehrte Patientinnen und Patienten,

Sie haben sich uns anvertraut, damit wir Sie bestmöglich behandeln können. Wir wissen, dass auch das praktische „Drumherum“ im Krankenhaus für die Genesung wichtig ist. Deshalb möchten wir Sie mit dem **Patientenkompass** über alles Wissenswerte rund um Ihren Aufenthalt bei uns informieren, damit Sie sich schnell zurechtfinden. Scheuen Sie sich darüber hinaus nicht, uns anzusprechen.

Ihre Krankenhausleitung

////// **AMBULANTER PFLEGEDIENST ST. AUGUSTIN**

Der Ambulante Pflegedienst St. Augustin ist ein qualitativ hochwertiges Leistungsangebot der Alexianer Krefeld GmbH. Es umfasst die häusliche Krankenpflege, Grund- und Behandlungspflege, hauswirtschaftliche Versorgung bis hin zur psychiatrischen Krankenpflege.

Sollten Sie spezielle Fragen haben, erreichen Sie den Ambulanten Pflegedienst St. Augustin telefonisch unter der Nummer: 334-7682.

Weitere Informationen finden Sie auf unserer [Internetseite](#).

////// **APOTHEKE**

Die Apotheker*innen unseres Hauses führen bei einer Vielzahl von Patient*innen eine sogenannte „Medikationsanalyse“ durch. Dies ist eine detaillierte Überprüfung Ihrer Medikamente auf Risiken, Wechsel- oder Nebenwirkungen. Durch diese Arbeit werden unsere Ärzt*innen zusätzlich bei ihren Entscheidungen unterstützt, die wirksamste und risikoärmste Therapie zu finden. Außerdem ist das Fachpersonal unserer Krankenhausapotheke regelmäßig auf den Stationen präsent um vor Ort Patient*innen und Personal zu beraten. So können alle Anfragen zur richtigen Verabreichung von Arzneimitteln direkt beantwortet werden. Sollten Sie darüber hinaus Fragen zu Ihrer Medikation haben, sprechen Sie das Pflegepersonal an und lassen sich gerne ein persönliches Gespräch mit den Apotheker*innen des Krankenhauses vermitteln.

Informationen zur Krankenhausapotheke finden Sie auf unserer [Internetseite](#).

////// **AUFNAHME**

Ohne Formalitäten geht es leider auch bei uns nicht. Deshalb benötigen die Kolleg*innen der Patientenverwaltung im „Service Point“ von Ihnen den Einweisungsschein und einige Angaben zu Ihrer Person und zu Ihrem Aufenthalt.

Die Patientenverwaltung für die Somatik („Service-Point“) befindet sich im Bereich der Eingangshalle MH (Dießemer Bruch 81). Die Patientenverwaltung für die Psychiatrie befindet sich im Erdgeschoss unweit der Eingangshalle AL (Oberdießemer Straße 136).

Öffnungszeiten: Montag bis Donnerstag 7.30 bis 16.00 Uhr.

Die vertraglichen Beziehungen zwischen Ihnen und unserem Haus richten sich nach den Allgemeinen Vertragsbedingungen (AVB). Bitte fragen Sie in der Patientenverwaltung nach Bedarf auch nach dem Informationsblatt zum Pflegekostentarif. Neben der Regelleistung können Sie auch Wahlleistungen, die gesondert berechnet werden, mit dem Krankenhaus schriftlich vereinbaren.

Zu diesen Wahlleistungen zählen sowohl die Wahlarztbehandlung als auch die Unterbringung in einem Ein- oder Zweibettzimmer. Weitere Informationen finden Sie auf unserer [Internetseite](#).

////// **AUFZÜGE**

Unsere modernen Aufzüge reduzieren die Wartezeiten für Sie und die Besucher*innen auf ein Minimum. Bitte haben Sie jedoch Verständnis, wenn es insbesondere bei den Hauptaufzügen (zwischen Haus MH 1 und MH 2) trotz moderner Steuerung einmal zu kurzen Wartezeiten kommt. Wir bitten Sie, dort alternativ zum Bettenaufzug den Personenaufzug zu nutzen. Die Tür öffnet sich hier zwar nicht automatisch, aus unserer Erfahrung ist der Personenaufzug aber in der Regel weniger frequentiert und Sie kommen schneller an Ihr Ziel.

Die Notruftaste im jeweiligen Aufzug ist mit einer Glocke gekennzeichnet. Bitte betätigen Sie diese Taste wirklich nur im Notfall.

////// **BEGLEITPERSONEN**

Ist die Aufnahme einer Begleitperson aus medizinischen Gründen erforderlich und räumlich möglich, ist die zusätzliche Unterbringung für Sie kostenlos. Sofern Kapazitäten frei sind, kann auch eines der Appartements im Personalwohnhaus gemietet werden.

////// **BEHANDLUNG UND PFLEGE**

Mit der Aufnahme in unser Krankenhaus haben Sie Ihr Vertrauen zu unserer Einrichtung, den Ärzt*innen und dem Pflegepersonal bekundet. Jetzt geht es darum, Ihren

verständlichen Wunsch nach Besserung und Heilung Ihrer Krankheit zu erfüllen. Eine wichtige Voraussetzung hierfür ist Ihre Bereitschaft, bei den erforderlichen Maßnahmen zur Erkennung und Behandlung Ihrer Erkrankung nach besten Kräften mitzuarbeiten. Während Ihres stationären Aufenthalts in unserem Krankenhaus legen wir großen Wert auf den Aufbau einer persönlichen Atmosphäre zwischen Ihnen als Patient*in, Ihren Angehörigen und allen an Ihrer Behandlung und Pflege beteiligten Berufsgruppen. Bitte haben Sie aber Verständnis, dass manche Dinge im Krankenhaus routinemäßig ablaufen müssen.

In einem ausführlichen, mit Fragebögen gestützten Gespräch bekommen Sie eine Vorstellung von den angeordneten Maßnahmen, Eingriffen, der Wirkung von Medikamenten und den Heilungschancen. Somit haben Sie eine solide Entscheidungsgrundlage für Ihre Zustimmung zu allen erforderlichen Maßnahmen.

////// **BESUCH**

Besuche bringen Abwechslung in Ihren Krankenhausalltag. Dabei ist jedoch zu bedenken, dass Sie und Ihre Mitpatient*innen auch die zur Genesung nötige Ruhe brauchen. Zu viel Besuch kann da schnell störend wirken. Besuche sollten möglichst außerhalb der Diagnostik- und Therapiezeiten stattfinden, ansonsten in Absprache mit dem Behandlungsteam.

Wir bitten Sie und Ihre Besucher*innen, die allgemeine Ruhezeit von 13.00 bis 14.00 Uhr und nach 20.00 Uhr einzuhalten. Besuche sollten möglichst in der Zeit von 14.30 bis 19.30 Uhr erfolgen. Dies gilt nicht für die nächsten Angehörigen von Kindern.

////// **BESUCH INTENSIVSTATION**

Unsere Intensivstation wurde von der Stiftung Pflege e.V. als besonders angehörigengenehmigt anerkannt. Daher gibt es insbesondere auf dieser Station keine vorgeschriebenen Besuchszeiten. Die individuelle Besuchszeit sollten Ihre Angehörigen aber mit der zuständigen Pflegekraft besprechen. Um Sie und Ihre Mitpatient*innen nicht zu überfordern, sind nur zwei Besucher*innen zur gleichen Zeit erlaubt.

////// **BETTENSTEUERUNG**

Ihr Bett bietet verschiedene Möglichkeiten der Steuerung, damit Sie leicht die für Sie bequemste und für die Genesung optimale Liege- oder Sitzposition erreichen. Fragen Sie das Stationspersonal, falls Sie hier Unterstützung benötigen.



**DIE BESONDERE WAHLEISTUNG
DER STATIONEN M3 UND M4**

////// **BILDSCHIRM AM BETT**

Der Bildschirm an Ihrem Bett auf den Stationen M3 oder M4 vereinigt zahlreiche Funktionen, die Ihnen die Kommu-

nikation erleichtern, den Service leicht abrufbar machen und vielfältige Unterhaltungsmöglichkeiten bieten:

- » Pflegeruf
- » Serviceruf
- » Fernsehen, neben den üblichen Sendern auch einige Spartenprogramme und der eigene Klinik-Info-Kanal
- » Radio
- » Telefon
- » Internet
- » Unterhaltungsspiele
- » Zeitschriften und Magazine („sharemagazines“)

Um diese Funktionen nutzen zu können, erhalten Sie von der Patientenverwaltung bzw. vom Pflegedienst eine spezielle Karte, die Sie in den Kartenschlitz am Bildschirm einführen. Sofort danach stehen Ihnen alle Funktionen zur Verfügung.

Der Bildschirm reagiert auf Berührung. Tippen Sie einfach mit dem Finger auf die dort abgebildeten „Tasten“, um die gewünschte Funktion zu wählen.

Bitte nutzen Sie für Servicefragen, wie zum Beispiel Essen-, Getränkebestellungen die Serviceruftaste. Der Pflegeruf ist ausschließlich für Medizin und Pflege vorgesehen.

Die Pflegeruftaste befindet sich unten mittig am Rand des Bildschirms; bitte nicht mit der An-/Aus-Taste verwechseln!

Ein wichtiger Hinweis: Behandeln Sie die Karte für den Bildschirm wie Bargeld. Nehmen Sie sie zum Beispiel beim Verlassen des Zimmers mit oder legen Sie sie in Ihren Tresor.

//// BLUMEN

Blumen sind immer ein willkommenes Mitbringsel. Allerdings sollte hierbei auf allzu große Sträuße verzichtet werden. Topfpflanzen dürfen aus hygienischen Gründen im Krankenzimmer nicht aufgestellt werden.

//// BÜCHEREI

Sie oder Ihre Angehörigen haben die Möglichkeit, die Patientenbibliothek in der Klinik für Psychische Gesundheit (Haus AL 1, Erdgeschoss) zu besuchen. Sie ist montags und donnerstags von 14.00 bis 17.00 Uhr geöffnet. Darüber hinaus sprechen Sie gerne die „Blauen Damen“ an, falls Sie einen Bücherwunsch haben (siehe auch unter [Krankenhaushilfe](#)).

//// CAFETERIA

Das „Café am Park“ mit Zugang von der Eingangshalle MH hat folgende Öffnungszeiten:

- » Montag bis Freitag 7.00 bis 17.00 Uhr
- » Samstag und Sonntag 9.00 bis 17.00 Uhr

Es erwartet Sie und Ihren Besuch eine reichhaltige Speisenauswahl, zum Beispiel ein Frühstücksbüfett von 7.00 bis 10.30 Uhr, täglich wechselnde warme Mahlzeiten, kleinere Snacks und ein vielfältiges Kuchenbüfett. Außerdem finden Sie eine nützliche Auswahl an Artikeln des täglichen Bedarfs.

Zusätzlich stehen Ihnen Snack- und Getränkeautomaten zur Verfügung, die auch außerhalb der Cafeteria-Öffnungszeiten den kleinen Hunger oder Durst stillen helfen. Sie finden die Automaten in der Eingangshalle direkt am Eingang sowie in der Notaufnahme und im Facharztzentrum.

////// **DIABETESBERATUNG**

Das Team der Diabetesberater*innen ist für die Diabeseinstellung und Versorgung verantwortlich. Gerne können die Diätassistent*innen bei Fragen zur Ernährung hinzu gezogen werden.

Unterstützung im Umgang mit Ihrer Diabeteserkrankung sowie einer Insulintherapie erhalten Sie durch unsere Diabetesberater*innen. Dieses Angebot richtet sich auch an Angehörige. Darüber hinaus werden Sie von unseren Diätassistent*innen in der richtigen Ernährung geschult. Bitte melden Sie sich im Bedarfsfall beim behandelnden Arzt oder beim Pflegepersonal.

////// **DIÄTEN**

Sollte der Arzt, die Ärztin für Sie eine Diät verordnet haben, bitten wir Sie in Ihrem eigenen Interesse, sich daran zu halten. Unsere Diätassistent*innen sind Ihnen gerne behilflich. Bereits unser Verpflegungssystem unterstützt Sie bei der Einhaltung der Diät. Bei Fragen sprechen Sie

das Pflegepersonal an und lassen Sie einen Beratungstermin vereinbaren. Hat Ihr behandelnder Arzt eine Ernährungsberatung verordnet, so vereinbart das Pflegepersonal einen Termin mit einer Diätassistentin. Sie wird mit Ihnen einen sinnvollen Ernährungsplan zusammenstellen. Wenn Besucher Nahrungsmittel und Getränke mitbringen, so fragen Sie bitte Ihren Arzt, Ihre Ärztin, ob der Verzehr dieser Ergänzungen in Ihren Diätplan passt.

Falls eine spezielle Diät verordnet ist, können Sie dennoch täglich – im Rahmen der Diät – zwischen verschiedenen Komponenten wählen.

//// EMPFANG

Der Haupteingang des Krankenhauses Maria-Hilf ist an der Adresse Dießemer Bruch 81. Der dortige Empfang ist rund um die Uhr besetzt.

Der Nebeneingang an der Oberdießemer Straße 136 ist montags bis freitags von 7.00 bis 17.30 Uhr geöffnet.

//// ENTLASSUNG

Wenn Sie gesundheitlich wieder soweit sind, dass eine weitere stationäre Behandlung im Krankenhaus nicht mehr notwendig ist, ordnet der Arzt, die Ärztin die Entlassung an. Die Entlassungsmitteilung wird Ihrer Kranken-

kasse von der Verwaltung zugeschickt, vom Arzt erhalten Sie einen Bericht für Ihren Hausarzt, Ihre Hausärztin. Bitte melden Sie sich am Tag Ihrer Entlassung in der Patientenverwaltung („Service- Point“) ab und begleichen Sie – soweit noch nicht geschehen – Ihre Zuzahlung und Ihre Telefongebühren bar oder – noch besser – mit ec-Karte.

Weil es für die Ihnen nachfolgenden Patient*innen wichtig ist, verlassen Sie bitte Ihr Zimmer an Ihrem Entlasstag bis spätestens 10.00 Uhr. Besprechen Sie das bitte im Bedarfsfall rechtzeitig mit Ihren Angehörigen.

////// ERNÄHRUNG

Das Stationspersonal erfragt täglich die Menüwünsche für Mittagessen, Frühstück und Abendessen. Beachten Sie bitte, dass es stationsspezifische Besonderheiten geben kann.

Wahlkost: Wenn keine spezielle Diät verordnet ist, können Sie beim Mittagessen zwischen verschiedenen Gerichten wählen. Auch beim Frühstück und Abendessen haben Sie verschiedene Komponenten zur Wahl. Für die Bedürfnisse zum Beispiel von Vegetarier*innen oder Menschen anderer Religionsgemeinschaften bzw. mit anderem kulturellen Hintergrund bieten wir abgestimmte Kost an.



**DIE BESONDERE WAHLEISTUNG
DER STATIONEN M3 UND M4**

In Ihrer Menükarte auf den Stationen M3 und M4, haben Sie die Wahl zwischen einer Vielzahl von Gerichten. Bitte äußern Sie auch darüber hinaus Ihre Wünsche! Das Servicepersonal wird Ihnen gerne behilflich sein.



**DIE BESONDERE WAHLEISTUNG
DER STATION A4**

Im Wahlleistungsbereich der Station A4 im ersten Obergeschoss können Sie bei allen Mahlzeiten direkt vom reichhaltig bestücktem Büfett auswählen. Der Menüplan hängt auf der Station aus und kann dort jederzeit angesehen werden.

Haben Sie Fragen zur Ernährung oder ist Ihnen eine Ernährungsberatung empfohlen worden? Dann wenden Sie sich bitte an Ihren behandelnden Arzt oder die Pflege, die den Kontakt zur Ernährungsberatung für ein Gespräch herstellt. Unsere qualifizierten Diätassistent*innen stehen Ihnen als kompetente Ansprechpartner in allen Ernährungsfragen gerne zur Verfügung und helfen Ihnen bei Fragen zu einer ausgewogenen oder adäquaten Ernährung. Sie helfen beim Kostaufbau nach Operationen, geben Tipps zum Abnehmen oder begleiten Sie individuell mit Empfehlungen bei ernährungstherapeutischen Aspekten (Weiteres finden Sie unter [Diäten](#)).

//// ETHIKKOMITEE

Das Ethikkomitee (KEK) ist ein von den Behandlern, Therapeut*innen und Pflegenden der Patient*innen unabhängiges Komitee. Es besteht aus Kolleg*innen verschiedener Fachdisziplinen und Berufsgruppen, zum Beispiel Ärzt*innen, Fachpflegepersonen und Mitarbeiter*innen aus dem Sozialdienst.

Die Mitarbeitenden, die Patient*innen selber oder ihre Angehörigen können das KEK bei Bedarf hinzuziehen und erhalten dann eine Empfehlung zur weiteren Behandlung aus ethischen Gesichtspunkten.

Wenn Sie sich eingehender über die Arbeit und die Aufgabenstellungen des Ethikkomitees informieren möchten, finden Sie auf unserer [Internetseite](#) ausführliche Informationen.

//// FERNSEHEN

Unsere Patientenzimmer oder Stationsaufenthaltsräume sind mit speziellen Fernsehgeräten ausgestattet. Das ermöglicht Ihnen den sicheren und komfortablen Empfang von zahlreichen Programmen. Störungen melden Sie bitte dem Pflegepersonal.

Aus Gründen des Brand- und Unfallschutzes müssen Sie auf eigene oder geliehene Fernsehgeräte verzichten. Aber

das wird Ihnen sicher nicht schwerfallen. Informieren Sie sich bitte auf Ihrer Station über die Möglichkeiten der Fernsehunterhaltung und die jeweils gültigen Nutzungsbedingungen.



**DIE BESONDERE WAHLEISTUNG
DER STATIONEN M3 UND M4**

Die Patientenzimmer der Stationen M3 und M4 sind mit Multimedia-Bildschirmen am Bett ausgestattet, über die Sie leicht und ohne Ihren Bettnachbarn zu stören, zahlreiche Programme, einschließlich spezieller Spartenprogramme, zum Beispiel Sky-TV, empfangen können. Im Ein-Bett-Zimmer steht Ihnen außerdem ein großer Flachbildfernseher an der gegenüberliegenden Wand zur Verfügung. (Weiteres finden Sie unter [Bildschirm am Bett](#)).

////// GELD WECHSELN

Geld wechseln können Sie im Café am Park. Denken Sie aber bitte daran, nicht unnötig viel Bargeld oder überhaupt Wertgegenstände ins Krankenhaus mitzubringen.



**DIE BESONDERE WAHLEISTUNG
DER STATIONEN M3 UND M4**

////// GETRÄNKESERVICE

Neben der Versorgung durch die Verpflegungsassistent*innen steht Ihnen auf den Stationen M3 und M4 auch ein Wasserbrunnen zur Verfügung, wo Sie sich

jederzeit kostenlos bedienen können. Außerdem haben Sie die Möglichkeit, unsere Kaffee- Lounge im Eingangsbereich der Station zu nutzen. An der Maschine können Sie sich selbst einen Kaffee, Cappuccino, Latte Macchiato, heiße Schokolade oder einen Tee zubereiten. Sowohl in der Minibar im Patientenzimmer als auch im Kühlschrank der Café Lounge stehen Ihnen verschiedene Säfte zur Verfügung.



**DIE BESONDERE WAHLEISTUNG
DER STATION A 4**

Zu Ihrer Verpflegung mit Getränken stehen im Wahlleistungsbereich der Station A4 zwei Trinkwasserspender mit kaltem sowie heißem Wasser, ein Automat für Kaffeespezialitäten und ein Saftautomat für Sie zur Verfügung.

////// INFORMATION

Auf Ihrer Station, in der Eingangshalle und in den Aufenthaltsbereichen finden Sie verschiedene Flyer/Broschüren zu bestimmten Themen. Sogenannte QR-Code-Karten der Alexianer Krefeld GmbH sind für weitergehende Informationen mit der Website verlinkt. So soll im Sinne der Umwelt möglichst wenig Papier verbraucht werden. Auf diese Weise haben Sie stets die aktuelle Fassung gezielter Information direkt auf Ihrem Mobilgerät.

////// KRANKENHAUSHILFE „BLAUE DAMEN“

Auch unsere ehrenamtlichen Blauen Damen und Herren vom Patienten-Besuchsdienst – zu erkennen an ihren hellblauen Kitteln mit dem Sonnenemblem – stehen Ihnen in der Somatik gerne betreuend zur Seite. Zu der persönlichen Betreuung gehören unter anderem Gespräche am Krankenbett sowie Besorgungen innerhalb des Hauses. Fragen Sie unser Pflegepersonal, wenn Sie mehr darüber erfahren möchten oder deren Besuch wünschen.



DIE BESONDERE WAHLLLEISTUNG

////// KÜHLSCHRANK

In Ihrem Kühlschrank im Zimmer auf den Wahlleistungstationen können Sie Getränke, Obst und Anderes kühl halten. Bitte denken Sie daran, ihn bei der Entlassung wieder zu leeren.

////// LICHTRUF

Zu einer rundum guten Versorgung gehört auch, dass Sie jederzeit schnell und direkt den Kontakt zum Pflegepersonal herstellen können. Hierfür haben Sie ein modernes Bettbediengerät. Zur Auslösung des Lichtrufs betätigen Sie lediglich den roten Knopf am Gerät. Das Pflegepersonal wird so schnell wie möglich zu Ihnen kommen, je nach Situation kann es aber ein paar Minuten dauern.



**DIE BESONDERE WAHLELEISTUNG
DER STATIONEN M3 UND M4**

Auf den Stationen M3 und M4 haben Sie für den Lichtruf einen modernen Multimedia-Bildschirm (Weiteres erfahren Sie unter [Bildschirm am Bett](#)).

////// **LOB UND KRITIK**

Aus Tradition und aus unserem Selbstverständnis heraus war und ist es uns immer wichtig, Kritik und Anregungen von Patienten entgegenzunehmen und angemessen zu behandeln. Laut Gesetz muss jedes Krankenhaus eine Patientenbeschwerdestelle einrichten, für die eine unabhängige Person zuständig ist. Das Krankenhaus hat ihr gegenüber kein Weisungsrecht.

Sollten Sie also einmal eine Kritik oder Anregung vortragen wollen, dann haben Sie gleich mehrere Möglichkeiten bzw. Ansprechpartner*innen:

- » Stationsarzt/-ärztin oder Chefarzt/-ärztin der Klinik
- » Die zuständige Stationsleitung oder die Pflegedienstleitung
- » Die Patientenverwaltung oder die Geschäftsführung
- » Die Patientenbeschwerdestelle („Patientenfürsprecher*in“)

Sie erreichen die Patientenbeschwerdestelle jeweils donnerstags von 10.00 bis 11.00 Uhr telefonisch unter der Durchwahl 334-3360.

Außerhalb dieser Zeit können Sie eine schriftliche Mitteilung im Sekretariat der Geschäftsführung abgeben.

////// MEDIKAMENTE

Bitte nehmen Sie auf keinen Fall Medikamente ein, die nicht vom Arzt verordnet sind. Und sagen Sie es dem Arzt auch bitte, wenn Sie die Einnahme eines Medikaments vergessen haben (Weiteres finden Sie unter [Apotheke](#)).

////// PARK

Unser Park ist Treffpunkt und Ruhezone zugleich. Mit seinen gepflegten Wegen wird er besonders bei schönem Wetter von zahlreichen Patienten genutzt, um sich etwas Bewegung in frischer Luft zu verschaffen. Hier können Sie mit ärztlicher Zustimmung nach Herzenslust spazieren. Und die zahlreichen Bänke laden dabei zu beschaulichen Ruhepausen ein.

Bitte achten Sie jedoch darauf, dass auch die anderen Patienten und Besucher die Ruhe genießen möchten. Deshalb vermeiden Sie und Ihre Angehörigen bitte alles, was deren Ruhebedürfnis stören könnte, insbesondere das

Mitführen von Hunden und die Nutzung von lärmenden bzw. störenden Spiel- und Sportgeräten, wie zum Beispiel Drohnen, Musikanlagen und Ähnliches.

Achtung! Der Zugang zum Park vom Foyer MH wird abends um 22.00 Uhr geschlossen und erst am nächsten Morgen um 6.00 Uhr wieder geöffnet. Daran sollten Sie beim abendlichen Spaziergang unbedingt denken, damit Sie nicht unversehens ausgeschlossen werden. In diesem Falle klingeln Sie bitte an der parkseitigen Tür zum Foyer MH.

Bitte berücksichtigen Sie, dass der Zugang zur Parkklinik für seelische Gesundheit (Station A4) aufgrund einer Sonderregelung bereits um 20.00 Uhr geschlossen ist.

//// PATIENTENARMBAND

(gilt nicht für Patient*innen der Allgemeinpsychiatrie, Psychotraumatologie und Suchtmedizin)

Bei Ihrer Aufnahme erhalten Sie Ihr persönliches Patientenarmband. Das Armband ist Ihr „Ausweis“ bei uns im Krankenhaus. Bitte tragen Sie es während der gesamten Dauer Ihres Klinikaufenthalts. Es stellt sicher, dass es bei Ihrer Behandlung zu keiner Zeit zu Verwechslungen Ihrer Identität kommt. Das Patientenarmband enthält Ihren Namen, Ihr Geburtsdatum und Ihre persönliche Patientennummer. Falls Sie es verloren oder abgenommen haben, wenden Sie sich bitte zur Erneuerung an das Pflegepersonal.

////// PFLERGEÜBERLEITUNG

Unsere Pflegeüberleitung in der Somatik verbindet die stationäre mit der ambulanten Pflege. Bereits zu Beginn des Krankenhausaufenthalts erfasst die Fachkraft für Pflegeüberleitung die pflegerische Situation des Patienten. Dies geschieht, um nach der Entlassung aus dem Krankenhaus die Qualität der Pflege sicherzustellen. Die Pflegeüberleitung erstellt mit Ihnen und Ihren Angehörigen individuelle Hilfepläne und leitet bei Bedarf erforderliche Maßnahmen ein.

Bei Fragen zur Pflegeüberleitung wenden Sie sich an das Pflegepersonal Ihrer Station oder an die Fachkraft für Pflegeüberleitung: Haus MH2, Etage 1, Zimmer 8, Telefon: 334-5265. Sprechzeiten nach telefonischer Vereinbarung: Montag bis Donnerstag 8.00 bis 16.00, Freitag 8.00 bis 13.30 Uhr.

////// PKW-PARKPLATZ /

ÖFFENTLICHER PERSONENNAHVERKEHR

Das Krankenhaus ist sehr gut mit öffentlichen Verkehrsmitteln zu erreichen. Mehrere Bus- und Straßenbahnlinien halten in der Nähe des Krankenhauses, die Buslinie 052 sogar direkt vor dem Eingang. Der Hauptbahnhof ist circa 20 Fußminuten entfernt.

Für Patient*innen oder Besucher*innen, die gezwungen sind, mit dem PKW anzureisen, bitten wir, die vom Dießemer Bruch (B 57) aus erreichbaren Parkplätze zu nutzen. Der Besucherparkplatz dort ist mit einem schrankenlosen Parkraum-Bewirtschaftungssystem ausgestattet. Dort wird Ihr Kennzeichen datenschutzkonform gescannt, sodass Sie beleglos an den Parkautomaten oder mit dem Smartphone bezahlen können.

Bitte beachten Sie, dass der kostenpflichtige Patienten- und Besucherparkplatz kein Dauerparkplatz ist. Sollte es unvermeidlich sein, den PKW über längere Zeit dort abzustellen, wenden Sie sich unbedingt wegen der möglichen Rabattierungen für Patient*innen und Angehörige an den Empfang.

Der Parkplatz ist zusätzlich mit Stellplätzen mit E-Ladestation ausgestattet. Dort dürfen nur Fahrzeuge parken, die geladen werden! Sobald der Ladevorgang abgeschlossen ist, muss der PKW umgeparkt werden.

////// **POST**

Eingehende Post wird Ihnen von unserem Stationspersonal ausgehändigt. Es hilft uns, wenn bei Ihrer Post in der Anschrift auch die Stationsnummer angegeben ist. Ausgehende Post können Sie in den Briefkasten am Haupteingang einwerfen. Bei Bedarf erledigt das auch

gerne das Stationspersonal für Sie. Der Briefkasten wird täglich geleert. Briefmarken bekommen Sie im Café am Park (Öffnungszeiten siehe unter [Cafeteria](#)).

////// QUALITÄT

„Gut mit Menschen umgehen“, das ist die Grundlage unserer Qualitätspolitik. Wir wollen unsere Arbeit und deren Ergebnisse ständig verbessern.

Das geht nur, wenn Sie uns mit Ihrer Meinung unterstützen. Bitte beurteilen Sie uns, nehmen Sie sich die Zeit, uns Hinweise zu geben. Dazu können Sie uns jederzeit formlos Ihre Anregungen weitergeben. Darüber hinaus werden Sie vielleicht mit einer weiteren Befragung von uns konfrontiert; während Ihres Aufenthalts hier, unter Umständen aber auch erst zu Hause. Auch dabei bitten wir um Ihre Unterstützung.

Per Scan des QR-Codes auf den Stationen oder hier über diesen Link ([Online-Befragung](#)) können Sie sich per Smartphone digital an unserer Befragung beteiligen. Bitte nutzen Sie die Gelegenheit uns besser zu machen oder uns in unserer Arbeit zu bestätigen.

Nur so können wir Ihnen umfassend gute Qualität, die Sie sich wünschen, bieten.

//// RAUCHEN UND ALKOHOL

Allein schon aus Rücksicht auf Ihre Mitpatient*innen, aber auch wegen der Brandgefahr ist Rauchen nur außerhalb der Gebäude des Krankenhauses erlaubt. An zentralen Standorten auf dem Gelände haben wir eigens Pavillons mit Sitzgelegenheiten aufgestellt. Bitte nutzen Sie die Pavillons und rauchen nicht direkt am Gebäude.

Auch Alkohol hat im Krankenhaus nichts zu suchen, auch nicht als gut gemeintes Besuchermitbringsel.

//// RAUM DER STILLE

Genesung und Gesundheit benötigen neben medizinischer und pflegerischer Versorgung häufig vor allem eines: Stille. Für viele Menschen ist es wichtig, auch während eines Krankenhausaufenthalts Rückzugsbereiche zu finden und gewohnte religiöse oder spirituelle Tätigkeiten ausüben zu können. Für eine buddhistische Patientin zum Beispiel kann das die tägliche Meditation sein, für einen muslimischen Patienten sein regelmäßiges Gebet. Andere Menschen suchen einfach einen Ort, um zur Ruhe zu kommen.

Möchten Sie den interreligiösen Raum der Stille nutzen, können Sie sich dorthin zurückziehen. Den Schlüssel erhalten Sie am Empfang des Krankenhauses. Der Schlüssel muss direkt nach Nutzung des Raumes wieder abgegeben werden. Bitte achten Sie unbedingt darauf, dass Sie vor Betreten des Raumes die Schuhe ausziehen.

//// ROLLSTÜHLE

Sollten Sie oder Ihre Angehörigen für den Weg zur Station einen Rollstuhl benötigen, stehen Ihnen diese in der Eingangshalle MH zur Verfügung. Für die Ausleihe tragen sich die Besucher*innen am Empfang in eine Liste ein und erhalten dann eine Plastikkarte, mit der der Rollstuhl von der Kette zu lösen ist.

//// SEELSORGE

Unsere Krankenseelsorge macht Ihnen gerne ein Angebot zur Begegnung und Begleitung. Wenn Sie – oder auch Ihre Angehörigen – ein persönliches Gespräch, Kommunionfeier, Abendmahl, Krankensegnung oder Krankensalbung wünschen, steht Ihnen die Seelsorge gerne zur Verfügung:

Katholische Seelsorge:

Ulrich Hagens – Pastoralreferent –

Haus AL2a, 2. Etage, Telefon: 334-5680

Monika Wiedenau – Gemeindeferentin –

Haus AL2a, 2. Etage, Telefon: 334-7325

Evangelische Seelsorge:

Birgit Schnelle – Pastorin –

Haus AL2a, 2. Etage, Telefon: 334-7209

Hartmut Pleines – Pfarrer –

Haus AL2a, 2. Etage, Telefon: 334-7261

Auch das Pflegepersonal vermittelt gern den Kontakt zur Seelsorge.

Die Maria-Hilf-Kapelle befindet sich im Haus MH 1 auf der Etage 1A und die Alexianer-Kapelle im Haus AL 1 im Erdgeschoss. In ihnen finden Sie eine Atmosphäre der Ruhe und Geborgenheit.

Gottesdienste in der Maria-Hilf-Kapelle

- » Freitag um 12.45 Uhr Wochenendgebet
- » Dienstag, Mittwoch, Donnerstag und Samstag um 18 Uhr Abendmesse

Gottesdienste in der Alexianer-Kapelle

- » Sonntag 10.00 Uhr „in ökumenischer Weite“
- » in der Regel am 1., 3. und 5. Sonntag im Monat katholisch, am 2. und 4. Sonntag im Monat evangelisch

Genauere Informationen zu diesen und weiteren gottesdienstlichen Angeboten entnehmen Sie bitte unseren Aushängen vor der Kapelle oder auf Ihrer Station. Weitere Informationen finden Sie auch auf unserer [Internetseite](#).

//// SOMATIK UND PSYCHIATRIE

Die Somatik bezeichnet den Bereich der körperlichen Erkrankungen. Dieser Begriff kennzeichnet in dieser Information spezielle Angebote hierfür.

Die Psychiatrie ist das medizinische Fachgebiet, das sich mit der Diagnostik und Therapie von seelischen Erkran-

kungen befasst. Hier gibt es viele Besonderheiten, über die auf der jeweiligen Station informiert wird.

////// **SOZIALDIENST**

Unser Sozialdienst gibt fachliche Hilfen bei persönlichen und sozialen Problemen, die im Zusammenhang mit Krankheit, Unfall oder Behinderung auftreten. Er ergänzt damit die ärztliche und pflegerische Versorgung. Wenn Sie es wünschen, ermittelt der Sozialarbeiter, die Sozialarbeiterin gemeinsam mit Ihnen und Ihren Angehörigen die entstehenden Belastungen und versucht, diese aufzufangen und kooperativ zu lösen. Hierzu arbeitet der Sozialdienst mit den in Betracht kommenden Fachdiensten, auch außerhalb des Krankenhauses, zusammen.

Für die Somatik erreichen Sie die Sozialarbeiterin in Haus MH2, Etage 1, Zimmer 10, Telefon Leitung Soziale Dienste: 334-5265. Sprechzeiten nach telefonischer Terminvereinbarung: Montag bis Donnerstag 8.00 bis 16.00 Uhr, Freitag 8.00 bis 14.00 Uhr.

Für die Psychiatrie und Neurologie erfahren Sie Näheres zum Sozialdienst in speziellen Broschüren oder fragen Sie die Mitarbeitenden des Pflegedienstes.

////// STATIONSSPEZIFISCHE REGELUNGEN

Sollten Sie für Ihre Station zusätzliche Informationen erhalten haben, die speziell auf Ihre Erkrankung zugeschnitten sind, so sind die darin enthaltenen Regelungen in jedem Fall verbindlich für Sie. Ansonsten gelten die Regelungen hier im **Patientenkompass**.

////// STÖRUNGS- UND SCHADENSMELDUNGEN

Sollten Sie technische Störungen oder Beschädigungen feststellen, scheuen Sie sich bitte nicht, diese dem Pflegepersonal zu melden.

////// TAXI

Wenn Sie ein Taxi bestellen wollen, wenden Sie sich bitte an den Empfang.

////// TELEFON

Sie können auf unseren somatischen Stationen jederzeit mit einem eigenen Telefon am Bett bundesweit telefonieren. Über Ihre Durchwahlnummer sind Sie außerdem immer direkt erreichbar. Ihr Telefon können Sie ohne großen Aufwand entweder direkt bei der Aufnahme oder auch später anmelden. Die Formulare für Ihren Antrag bekommen Sie im Aufnahmebüro der Patientenverwaltung oder am Empfang. Hier erhalten Sie auch Informationen über

den Gebührentarif. Wenn Sie Ihren Antrag gestellt haben, erhalten Sie die Benutzungshinweise. Lesen Sie diese bitte aufmerksam durch. Spätere Unstimmigkeiten lassen sich so vermeiden.

Bei der Anmeldung eines Telefons sind 5 Euro als Multi-Mediapauschale zu entrichten. Während des gesamten Aufenthaltes können Sie so telefonieren und den Fernseher nutzen.



**DIE BESONDERE WAHLEISTUNG
DER STATIONEN M3 UND M4**

Das Telefon auf den Stationen M3 und M4 wird über den Bildschirm am Bett gesteuert (siehe auch die Rubrik [Bildschirm am Bett](#)). Über Ihre Durchwahlnummer sind Sie immer direkt erreichbar. Die Anmeldung des Telefons erfolgt über die Bildschirm-Chipkarte, die Sie bei der Aufnahme erhalten haben.

Anrufe ins deutsche Festnetz sind für Sie im Rahmen der Wahlleistung kostenlos, darüber hinaus entstehen allerdings Gebühren für Telefonate ins Mobilnetz und ins Ausland. Sollten hier Kosten für Sie entstehen, rechnen wir diese erst bei der Entlassung mit Ihnen ab.



DIE BESONDERE WAHLELEISTUNG

////// VERPFLEGEUNGSSERVICE DER WAHLELEISTUNGSSTATIONEN

Neben Pflege und Medizin möchten wir, dass Sie sich bei uns auch beim „Drumherum“ gut aufgehoben fühlen. Deshalb stehen Ihnen täglich in der Zeit zwischen 7.30 und 19.15 Uhr speziell ausgebildete Verpflegungsassistent*innen zur Verfügung, die für Ihr leibliches Wohl sorgen. Außerhalb dieser Zeiten kümmert sich das Pflegepersonal auch um den Service.



DIE BESONDERE WAHLELEISTUNG DER STATIONEN M3 UND M4

Auf den Stationen M3 und M4 bietet Ihnen unser Verpflegungsservice eine individuelle Auswahl an unterschiedlichen Komponenten. Zu jeder Mahlzeit befragt Sie eine unserer Servicemitarbeitenden, erkennbar an der schwarzen Bistro-Westе und den roten Verbindern, nach Ihren aktuellen Wünschen.

Der Büfettwagen für Frühstück und Abendessen kommt zu Ihnen an das Zimmer, für das Mittagessen können Sie aus einer reichhaltigen Speisekarte auswählen. Die Verpflegungsassistent*innen bereiten das Essen individuell vor und bringen es persönlich in das Zimmer.

Das Frühstück erhalten Sie ab 7.30 Uhr, das Mittagessen ab 12.00 Uhr und das Abendessen ab 16.30 Uhr. Benötigen Sie Unterstützung oder Hilfe bei Ihrer Mahlzeit, informieren Sie bitte unseren Pflegedienst per Pflegeruftaste unten am Bildschirm.



**DIE BESONDERE WAHLLLEISTUNG
DER STATION A 4**

Im Wahlleistungsbereich der Station A4 können Sie das Frühstück ab 7.30 Uhr, das Mittagessen ab 12.00 Uhr und das Abendessen ab 17.30 Uhr von einem Büfett auswählen. Weiteren Service erhalten Sie auf Anfrage.

////// WAHLLLEISTUNG 1- ODER 2-BETT-ZIMMER

Grundsätzlich haben Sie im Krankenhaus Maria-Hilf auch die Möglichkeit der Unterbringung in einem 1- oder 2-Bett-Zimmer. Hierbei fallen zusätzliche Kosten für Sie an. Informieren Sie sich bei Ihrem Pflegepersonal oder in der Patientenverwaltung. Die Wahlleistungsstationen in der Somatik sind die Stationen M3 und M4 (Parkklinik für körperliche Gesundheit). Der Wahlleistungsbereich der Station A 4 (Parkklinik für seelische Gesundheit) gehört zur Klinik für Psychische Gesundheit.

////// WERTSACHEN

Größere Geldbeträge, Schmuck und andere Wertsachen sollten nicht ins Krankenhaus mitgenommen werden, sondern bei Ihren Angehörigen zu Hause bleiben. Das Abhandenkommen von Wertsachen ist von jeglicher Haftung ausgeschlossen, auch wenn sie in Ausnahmefällen beim Pflegedienst auf der Station hinterlegt werden.

////// W-LAN

Sie haben die Möglichkeit kostenlos unser W-LAN-Netz zu nutzen. Dazu haben wir an zahlreichen Stellen – unter anderem auf den Stationen und in der Patientenaufnahme („Service-Point“) des Hauses Aufkleber platziert, über deren QR-Code man das Passwort für „Alexianer_Free_WiFi“ abrufen kann. Diesen QR-Code finden Sie auch auf der Karte für den Ihnen hier vorliegenden digitalen **Patientenkompass**.

////// ZUZAHLUNG

Wie Sie wissen, müssen Patient*innen aufgrund gesetzlicher Bestimmungen 10,00 Euro je Kalendertag, höchstens jedoch 280,00 Euro für die Aufenthalte im Krankenhaus innerhalb eines Kalenderjahres zuzahlen. Diesen Betrag ziehen wir im Auftrag Ihrer Krankenkasse ein und leiten ihn unverzüglich weiter. Wir bitten Sie, diese gesetzliche

Zuzahlung spätestens am Entlassungstag in der Patientenverwaltung zu leisten. Die Zahlung ist auch mit ec-Karte möglich. Sollten Sie keine Karte dabei haben bekommen Sie eine Rechnung über die Zuzahlung nach Hause geschickt.

ALEXIANER KREFELD GMBH

Krankenhaus Maria-Hilf

Dießemer Bruch 81 47805 Krefeld

Tel.: (02151) 334-0

info@alexianer-krefeld.de www.alexianer-krefeld.de

