

**Inhalt**

**Kapitel 1 – Häufige Fragen ..... 2**

    Telefon, Fernsehen, Radio und Internet ..... 2

    Patientenarmbänder, Orientierung ..... 4

    Kasse ..... 5

    Tresor, Schließfach, Wertsachen ..... 5

**Kapitel 2 – Beratung ..... 5**

    Entlassmanagement / Sozialdienst ..... 5

    Entlassung ..... 6

    Patienteninformation zum Entlassmanagement nach § 39 Abs. 1a SGB V ..... 7

    Patientenfürsprecherin ..... 8

    Seelsorge ..... 8

**Kapitel 3 - Service ..... 9**

    Speisen und Getränke ..... 9

    Cafeteria ..... 10

    Dienstleistungen: Maniküre / Pediküre / Friseur ..... 10

    Anliegen und Beschwerden ..... 10

**Kapitel 4 - Informationen ..... 11**

    Mitgebrachte private elektrische Geräte ..... 11

    Patientenverfügung ..... 12

    Merkblatt zur Qualitätssicherung im Gesundheitswesen ..... 13

    Merkblatt zum Schmerzmanagement ..... 14

**Kapitel 5 – Auf einen Blick ..... 15**

    Administrative Aufnahme ..... 15

    Besucher ..... 15

    Rauchen ..... 15

    Eigene Arzneimittel ..... 15

    Eigene Kleidung ..... 15

    Blumen, Tiere ..... 15

    Sicherheit ..... 15

    Sonstiges ..... 15

    Hausordnung ..... 15

**Für Ihre Notizen ..... 16**

**Anlagen:**

    1 Zuzahlungsregelungen für gesetzlich Versicherte

    2 Allgemeine Vertragsbedingungen

    3 Patienteninformation zum Datenschutz

    4 DRG- Entgelttarif

    5 Hausordnung

## Kapitel 1 – Häufige Fragen

### Telefon, Fernsehen, Radio und Internet

Fernsehgerät, Telefon und Radio können Sie über die am Bett vorhandene Multifunktionsanlage benutzen. Jedem Patienten steht ein eigenes Fernsehgerät zur Verfügung. Kopfhörer können Sie gegen 1,50 € am Empfang kaufen.

#### Preisübersicht:

Zeitraum	TV	Telefon	Gesamtgebühr / Tag
1. bis 30. Tag ab Erwerb der HIMED-Karte	1,80 €	1,00 €	2,80 €
Ab dem 31. Tag seit Erwerb der HIMED-Karte	1,20 €	0,80 €	2,00 €
Ab dem 61. Tag seit Erwerb der HIMED-Karte	kostenfrei	kostenfrei	kostenfrei

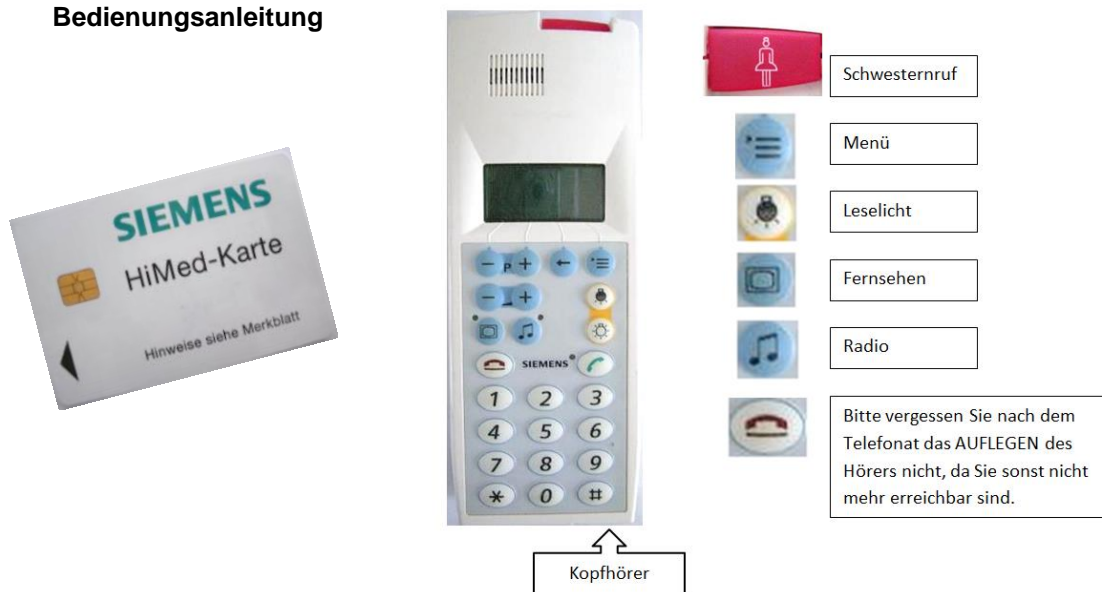
#### Erwerb des Guthabens

Um Telefon und / oder Fernsehen in Ihrem Zimmer nutzen zu können, benötigen Sie eine aufgeladene HIMED-Karte. Diese Karte erhalten Sie gegen eine Mindestgebühr von 20,00 € (davon sind 10,00 € Pfand) am Automaten im Foyer. Dort können Sie die Karte auch nachladen. Achten Sie auf Ihre HIMED-Karte wie auf Bargeld.

Bitte beachten Sie:

- Der Kassenautomat nimmt nur Geldscheine an.
- Die Mindestzahlung beträgt 20,00 €.
- Der Tagespreis wird automatisch abgebucht.
- Jede Gebühreneinheit für das Telefon kostet 0,05 €. Die Taktung richtet sich nach Uhrzeit, Netz und Anrufziel.
- Die Rückzahlung des Pfands und des Restguthabens erfolgt in Münzen.

#### Bedienungsanleitung



### **An- und Abmeldung, Unterbrechung der Dienste**

Es kann wahlweise nur das Telefon, nur Fernsehen oder beides angemeldet werden. Die Nutzung kann unterbrochen werden, ggf. auch für jeden der Dienste separat. Alle Funktionen werden über das Multifunktionsgerät am Bett gesteuert.

Beim erstmaligen Stecken der HIMED-Karte am Multifunktionsgerät müssen zunächst die gewünschten Dienste (Fernsehen und / oder Telefon) angemeldet werden:

#### **Anmelden**

Menü → Dienste → Anmelden TV **oder** Anmelden Tel **oder** Anmelden TV+Tel → OK

Bei kurzfristiger Abwesenheit vom Bett (z.B. Spaziergang) bitte nur die Karte ziehen und sicher verwahren.

**Bei Unterbrechung der Nutzung (z.B. wegen Verlegung in den OP oder zur Intensivstation) bitte die angemeldeten Dienste abmelden. Die Wiederanmeldung erfolgt dann wie oben unter Anmelden beschrieben.**

#### **Abmelden**

Menü → Dienste → Abmelden → OK

Eine Abmeldung muss bis spätestens 24:00 Uhr am Vortag erfolgen. Ansonsten wird für den Folgetag der Tagespreis für die zuletzt angemeldeten Dienste abgerechnet.

### **Dienste ändern (Ummelden, Unterbrechen)**

Wenn Sie Dienste ändern wollen (z.B. einen Dienst hinzubuchen oder abwählen oder statt beider Dienste nur noch einen Dienst nutzen), brauchen Sie vorher keine extra Abmeldung vornehmen. Lassen Sie die Karte im Multifunktionsgerät stecken. Melden Sie sich einfach neu an – wie oben beschrieben. Geben Sie bei der Anmeldung die neue Kombination gewünschter Dienste ein (nur TV / nur Telefon / TV und Telefon). Ab dem Folgetag wird die Ummeldung wirksam.

**Empfehlung: Nur bei Entlassung (Ende der Nutzung aller Dienste) bitte die Karte am Automaten zurückgeben und Restguthaben auszahlen lassen.**

### **Rabatte**

Mögliche **Rabatte** entnehmen Sie bitte der Preisübersicht. Maßgeblich für die Berechnung des Inkrafttretens eines Rabatts ist das Datum, zu dem die HIMED-Karte erworben wird. Abmeldungen während des Aufenthalts oder Ummeldungen beanspruchter Dienste führen nicht zum Ende eines bestehenden Rabatts oder zu einer Neuberechnung der Laufzeit bis zum Inkrafttreten eines Rabatts, solange die Karte nicht endgültig am Automaten zurückgegeben wird.

**Die Zeiträume mehrerer Aufenthalte können bei der Berechnung eines Rabatts nicht zusammengezählt werden.**

**Bitte beachten Sie: Mit Rückgabe der Karte am Automaten endet der Zeitraum für einen gewährten Rabatt. Es endet auch die Berechnungsbasis bis zum Erreichen eines Rabatts. Bei Erwerb einer neuen Karte muss also zunächst wieder der normale Preis bezahlt werden. Bei geplanten Unterbrechungen (z.B. wegen einer geplanten OP oder einer Untersuchung im DHZB) sollte daher die Nutzung der Dienste am Multifunktionsgerät abgemeldet, nicht aber die Karte am Automaten zurückgegeben werden.**

### **Abfrage des Kontostands**

Ihren aktuellen Kontostand erfahren Sie wie folgt: Menü → Kontostand → Guthaben

### **Telefonieren**

Sie können das Multifunktionsgerät wie ein Telefon benutzen, falls Sie diesen Dienst gewählt haben. Wenn Sie die HIMED-Karte zum ersten Mal in Ihr Multifunktionsgerät einstecken, dauert es ca. zwei Minuten, bis die Verbindungen innerhalb des Gesamtsystems hergestellt sind. Danach können Sie telefonieren. Vor jedem Telefonat nach außen bitte die "0" wählen, dann die Rufnummer eingeben und danach die grüne Wahltaste drücken.

Bitte vergessen Sie nach jedem Telefonat das **Auflegen** des Hörers nicht, da Sie sonst nicht mehr erreichbar sind.

Wenn das Guthaben auf der Karte einen Tagespreis unterschreitet, können Sie über diesen Apparat nur noch die Dienstnummern innerhalb des Paulinenkrankenhauses erreichen. Sie können dann nicht mehr selbst nach außen telefonieren. Von außen eingehende Anrufe können auch nicht mehr auf das Telefon im Zimmer weitergeleitet werden.

### **Entlassung**

Vor der Entlassung geben Sie die Karte bitte am Automaten zurück und lassen Sie sich das Restguthaben auszahlen. Das Pfand wird nur bei Rückgabe der Karte erstattet. Bei Verlust oder Diebstahl wird kein Ersatz vom Paulinenkrankenhaus übernommen.

### **Zugang zum Internet für Patienten und Gäste des Paulinenkrankenhauses**

Das Paulinenkrankenhaus stellt für Patienten und Gäste einen Zugang zum Internet bereit. Dieser Zugang ist in großen Teilen des Hauptgebäudes und des Gästehauses sowie in einigen Bereichen der Außenanlagen verfügbar. Nachdem das WLAN-Netz „LAN1“ ausgewählt wurde, steht der Internetzugang kostenfrei zur Verfügung. Es ist keine Passworteingabe erforderlich.

## **Patientenarmbänder, Orientierung**

### **Zu Ihrer Sicherheit: Patientenarmbänder**

Bei Ihrer Aufnahme erhalten Sie ein Patientenarmband. Dieses Utensil dient der sicheren Identifizierung in jeder Situation Ihres Aufenthaltes, z.B. bei Blutentnahmen, bei Untersuchungen oder Eingriffen. Die Nutzung des Patientenarmbandes ist selbstverständlich freiwillig. Durch das Tragen des Armbandes helfen Sie, mögliche Verwechslungsrisiken auszuschließen. Bitte dokumentieren Sie Ihre Zustimmung zum Tragen des Armbandes im Aufnahmevertrag.

### **Zu Ihrer Orientierung: Farben**

Schlüsselarmbänder, Schränke und Handtuchhaken in den Waschecken sind farblich gekennzeichnet.

Beispiel: Ein blaues Schlüsselarmband gehört zum Schrank mit der blauen Markierung. In der Waschecke wählen Sie bitte die blauen Handtuchhaken.

### Kasse

Die Kasse befindet sich im Erdgeschoss im Verwaltungstrakt und ist zu folgenden Zeiten geöffnet:  
Montag bis Freitag von 09:00 Uhr bis 11:30 Uhr und von 12:30 Uhr bis 14:00 Uhr

Als Zahlungsmittel werden Bargeld, EC-Karte und Kreditkarten akzeptiert.

### Tresor, Schließfach, Wertsachen

Für Ihre mitgebrachten Wertgegenstände befindet sich in jedem Patientenschrank ein Schließfach. Den Schlüssel dazu nehmen Sie bitte für die Zeit Ihres Aufenthaltes an sich.

**Wir weisen darauf hin, dass dieses Schließfach nicht als Safe gilt. Für eventuelle Verluste aus diesem Schließfach kann keine Haftung übernommen werden.**

Wertsachen, die Sie nicht im Schließfach unterbringen wollen, können Sie bei den Mitarbeitern am Empfang gegen Quittung in einem Tresor einschließen lassen. Die Abholung (ausschließlich mit der Quittung) ist jederzeit möglich, da der Empfang rund um die Uhr besetzt ist. Nähere Auskunft darüber erhalten Sie von unseren Mitarbeitern.

Schmuck, größere Mengen Bargeld und andere Wertsachen sollten Sie möglichst Ihren Angehörigen mitgeben. Bei Ihrer Entlassung vergessen Sie bitte nicht, Ihr Eigentum aus dem Schließfach zu nehmen und den Schlüssel zurückzugeben.

## Kapitel 2 – Beratung

### Entlassmanagement / Sozialdienst

Der Sozialdienst des Paulinenkrankenhauses steht den Patienten als Ansprechpartner zur Vermittlung in ambulante und stationäre Rehabilitationseinrichtungen zur Verfügung. Die Mitarbeiterinnen klären allgemeine sozialrechtliche Fragen im Sinne der Patienten und leisten auf Anfrage Sozialberatung oder persönliche Beratung für Patienten und Angehörige. Darüber hinaus werden Betreuungsangelegenheiten wie häusliche Krankenpflege, orthopädische Hilfsmittel, Heimunterbringung, Suchtberatung, evtl. auch nötige Kontakte mit Ämtern und Behörden u.a. von den Mitarbeiterinnen organisiert. Um Rehabilitationsmaßnahmen einzuleiten, nimmt der Sozialdienst **in der Regel am Werktag nach der Aufnahme** im Paulinenkrankenhaus selbständig Kontakt mit Ihnen oder Ihren Angehörigen bzw. mit Ihrem Betreuer auf.

**Wichtig!** Das Entlassmanagement im PKH ist nach gesetzlichen Bestimmungen organisiert. Sie erhalten hierzu alle notwendigen Informationen (siehe auch: Informationsblatt zum Entlassmanagement in dieser Mappe). Außerdem benötigen wir Ihr schriftliches Einverständnis zur Durchführung des Entlassmanagements. Dieses wird bei Abschluss des Behandlungsvertrages erbeten. Ohne Ihr Einverständnis sind wir nicht berechtigt, notwendige Informationen zur Gewährleistung einer sicheren Weiterbehandlung auszutauschen.

Die Zimmer des Sozialdienstes befinden sich direkt neben der Aufnahme im Foyer. Kontaktmöglichkeiten:

- persönliche Ansprache einer Sozialarbeiterin.
- Telefon: Sollte keine Sozialarbeiterin persönlich erreichbar sein, kann eine Nachricht auf dem Anrufbeantworter hinterlassen werden.
- Information eines Arztes oder einer Pflegekraft.
- Information eines Mitarbeiters am Empfang.

<b>Zimmer 104</b> <b>Telefon 30008-134</b> <b>Fax 30008-458</b>	<b>Zimmer 105</b> <b>Telefon 30008-122</b> <b>Fax 30008-459</b>
---	---

## Entlassung

Ihr Arzt wird mit Ihnen gemeinsam den geeigneten Entlassungstermin und das Entlassungsziel abstimmen. Wenn Sie direkt in eine Rehabilitationseinrichtung, in eine stationäre Pflegeeinrichtung oder in ein anderes Krankenhaus verlegt werden, brauchen Sie sich um den Transport nicht zu kümmern. Es ist allerdings auch möglich, dass Sie nicht direkt in eine nachbetreuende Einrichtung verlegt werden, sondern zunächst nach Hause gehen.

**Bitte beachten Sie:** die Heimfahrt nach Hause gehört nicht zu den Krankenhausleistungen, die nach SGB V von der Krankenkasse übernommen werden. Die Mitarbeiter sind Ihnen bei der Organisation des Transports gern behilflich. Die Kosten müssen Sie jedoch selbst tragen. Auch bei einer Transportverordnung müssen Sie zunächst in Vorleistung gehen und die Fahrtkosten dann direkt mit Ihrer Krankenkasse abrechnen. Bedenken Sie dies bitte schon während des Aufenthalts in der Klinik und halten Sie die nötigen Mittel bereit.

**Bei Entlassung nach Hause oder Verlegung in die Rehabilitation mit einem Krankentransport können maximal zwei Gepäckstücke und notwendige Mobilitätshilfen (z.B. Rollator) mitgenommen werden. Bitte lassen Sie vor der Entlassung weitere Gepäckstücke abholen. Diese können nach Ihrer Entlassung im Krankenhaus nicht länger verwahrt werden. Für den Transport überzähliger Gepäckstücke kann das Krankenhaus nicht garantieren.**

Bitte beachten Sie auch dies: Die Entlassungsterminierung erfolgt nach klinischen Stabilitätskriterien. Nicht immer sind Patienten bereits am Entlassungstag vollständig mobil und können sich selbständig zuhause versorgen. Bitte treffen Sie die nötigen Vorkehrungen. Die Mitarbeiterinnen des Sozialdienstes sind gern behilflich. Eine Verlängerung des Klinikaufenthaltes bei ungeklärter häuslicher Versorgungssituation ist grundsätzlich nur möglich, wenn eine medizinische Indikation für einen stationären Aufenthalt gegeben ist.

Bei Entlassung nach Hause werden wir während Ihres Aufenthaltes den Bedarf an Arzneimitteln, Heil- und Hilfsmitteln und ggf. häuslicher Krankenpflege ermitteln und notwendige Verordnungen ausstellen. Bei Bedarf kann der Arzt zur Überbrückung auch ein Attest über Arbeitsunfähigkeit ausstellen. Bei Verordnungen gilt der Grundsatz der Erforderlichkeit. Das heißt: Verordnungen im Rahmen des Entlassmanagements von Krankenhäusern dürfen nur dann vorgenommen werden, wenn die Versorgung des Patienten im Anschluss an die Krankenhausbehandlung mit den im Einzelfall betreffenden verordnungsfähigen Leistungen nicht auf eine andere – wirtschaftlichere – Art und Weise sichergestellt werden kann. Davon ist beispielsweise dann auszugehen, wenn der Patient selbst in der Lage ist, im Anschluss an seine Entlassung aus der Krankenhausbehandlung rechtzeitig einen niedergelassenen Vertragsarzt aufzusuchen und sich von diesem die notwendigen Leistungen verordnen zu lassen.

Verordnungen (Arzneimittel, Heil- und Hilfsmittel, Häusliche Krankenpflege) und Bescheinigungen (Arbeitsunfähigkeit) dürfen im Rahmen des Entlassmanagements von Krankenhäusern bis zu 7 Kalendertagen ausgestellt werden. Rezepte werden daher entsprechend gesetzlicher Vorschrift für die Packungsgröße N1 ausgestellt.

Sie sind innerhalb von 3 Werktagen einzulösen, wobei der Entlassungstag als erster Tag zählt. Aus Gründen der Wirtschaftlichkeit oder wenn ein Rezept nicht unmittelbar im Anschluss an die Entlassung eingelöst werden kann, erfolgt ausnahmsweise auch eine Mitgabe benötigter Medikamente für den zu überbrückenden Zeitraum, maximal jedoch ein Wochenende bzw. den darauffolgenden Feiertag.

Zusammen mit dem Arztbrief wird Ihnen ein Medikationsplan ausgehändigt. Der Medikationsplan enthält eine Telefonnummer, unter der Sie anrufen können, falls nach der Entlassung auftretende Fragen zu klären sind.

Bei direkter Verlegung in eine AHB oder sonstige weiterbehandelnde Einrichtung wird dort Ihre Versorgung sichergestellt. Wir werden alle hierzu erforderlichen Informationen rechtzeitig übermitteln. Wir informieren Sie über den Kontakt zu einem ärztlichen Ansprechpartner, der Ihnen nach der Entlassung bei offenen Fragen behilflich sein wird.

Weitere Informationen erhalten Sie bei unserem kooperierenden Sozialdienst.



## **Patienteninformation zum Entlassmanagement nach § 39 Abs. 1a SGB V**

### ***Worum geht es beim Entlassmanagement?***

Nach Abschluss der Krankenhausbehandlung erfolgt die Entlassung der Patienten aus dem Krankenhaus. In bestimmten Fällen ist jedoch nach Abschluss der Krankenhausbehandlung noch weitere Unterstützung erforderlich, um das Behandlungsergebnis zu sichern. Eine entsprechende Anschlussversorgung kann beispielsweise eine medizinische oder pflegerische Versorgung umfassen, die ambulant oder in stationären Einrichtungen der Rehabilitation oder Pflege erfolgt. Aber auch z. B. Terminvereinbarungen mit Ärzten, Physiotherapeuten, Pflegediensten oder Selbsthilfegruppen sowie die Unterstützung bei der Beantragung von Leistungen bei der Kranken- oder Pflegekasse können von dieser Anschlussversorgung umfasst sein.

Das Krankenhaus ist gesetzlich dazu verpflichtet, die Entlassung der Patienten aus dem Krankenhaus vorzubereiten. Das Ziel des Entlassmanagements ist es, eine lückenlose Anschlussversorgung der Patienten zu organisieren. Dazu stellt das Krankenhaus fest, ob und welche medizinischen oder pflegerischen Maßnahmen im Anschluss an die Krankenhausbehandlung erforderlich sind und leitet diese Maßnahmen bereits während des stationären Aufenthaltes ein. Ist es für die unmittelbare Anschlussversorgung nach dem Krankenhausaufenthalt erforderlich, können in erforderlichem Umfang Arzneimittel, Heil- und Hilfsmittel, Soziotherapie und Häusliche Krankenpflege verordnet oder die Arbeitsunfähigkeit festgestellt werden.

Die Patienten werden über alle Maßnahmen des Entlassmanagements durch das Krankenhaus informiert und beraten. Alle geplanten Maßnahmen werden mit ihnen abgestimmt. Wenn die Patienten es wünschen, werden ihre Angehörigen oder Bezugspersonen zu den Informationen und Beratungen hinzugezogen.

### ***Warum bedarf es einer Einwilligungserklärung?***

Das Gesetz schreibt vor, dass für die Durchführung eines Entlassmanagements und die Unterstützung durch die Kranken- bzw. Pflegekasse hierbei die Einwilligung der Patienten in schriftlicher Form vorliegen muss.

Im Rahmen des Entlassmanagements kann es erforderlich werden, dass das Krankenhaus Kontakt z.B. zu Ärzten, Heilmittelerbringern (z.B. Physiotherapeuten oder Ergotherapeuten) oder Lieferanten von Hilfsmitteln und/oder zu der Kranken- oder Pflegekasse der Patienten aufnehmen muss. Dann kann es notwendig sein, die Patientendaten zu diesem Zweck an diese Beteiligten zu übermitteln. Dies setzt jedoch die schriftliche Einwilligung der Patienten voraus. Diese erfolgt mittels der im Behandlungsvertrag eingefügten Einwilligungserklärung, mit der die Patienten ihre Zustimmung zum Entlassmanagement und der damit verbundenen Datenübermittlung ebenso erklären können wie zur Unterstützung des Entlassmanagements durch die Kranken- bzw. Pflegekasse sowie der damit verbundenen Datenübermittlung.

### ***Entlassmanagement durch Beauftragte außerhalb des Krankenhauses***

Krankenhäuser können Aufgaben des Entlassmanagements an niedergelassene Ärzte bzw. Einrichtungen oder ermächtigte Ärzte bzw. Einrichtungen übertragen. Diese Möglichkeit hat der Gesetzgeber vorgesehen. Im Paulinenkrankenhaus ist das kooperierende Pflegewerk (Pflege Managed Care GmbH) mit verschiedenen Aufgaben im Entlassmanagement betraut. Die Patienten werden hierüber gesondert informiert und um die diesbezügliche Einwilligung gebeten.

### ***Es soll kein Entlassmanagement in Anspruch genommen werden?***

Wenn die Patienten kein Entlassmanagement wünschen und/oder die Kranken- bzw. Pflegekasse dabei nicht unterstützen soll, erteilen sie keine Einwilligung. Wird trotz bestehenden Bedarfs kein Entlassmanagement durchgeführt, kann dies dazu führen, dass Anschlussmaßnahmen möglicherweise nicht rechtzeitig eingeleitet werden oder beginnen. Bei Anträgen auf Leistungen der Kranken- bzw. Pflegekassen kann eine spätere Antragstellung zur Folge haben, dass der Leistungsanspruch erst zu einem späteren Zeitpunkt entsteht.

## **Die bereits erteilte Einwilligung soll widerrufen werden?**

Haben die Patienten bereits in die Durchführung des Entlassmanagements schriftlich eingewilligt, möchten die Einwilligung jedoch zurücknehmen, können sie diese jederzeit schriftlich widerrufen.

- Betrifft der Widerruf die Durchführung des Entlassmanagements insgesamt, erklären sie den vollständigen Widerruf gegenüber dem Krankenhaus.
- Betrifft der Widerruf ausschließlich die Einwilligung in die Unterstützung des Entlassmanagements durch die Kranken- bzw. Pflegekasse, so erklären sie den Widerruf schriftlich gegenüber der Kranken- bzw. Pflegekasse und dem Krankenhaus.

Je nach Widerruf kann trotz bestehenden Bedarfs kein Entlassmanagement durchgeführt werden oder dieses nicht durch die Kranken- bzw. Pflegekasse unterstützt werden. Dies kann dazu führen, dass Anschlussmaßnahmen möglicherweise nicht rechtzeitig eingeleitet werden oder beginnen. Bei Anträgen auf Leistungen der Kranken- oder Pflegekassen kann eine spätere Antragstellung zur Folge haben, dass ein Leistungsanspruch erst zu einem späteren Zeitpunkt entsteht.

Bei Rückfragen zum Entlassmanagement geben das Krankenhaus oder die Kranken- bzw. Pflegekasse gern weitere Auskünfte.

## **Patientenfürsprecherin**

Die Aufgabe unserer Patientenfürsprecherin (Frau Brigitte Lege) besteht gemäß Landeskrankenhausgesetz darin, allen Patienten dieses Hauses und ihren Angehörigen bei Fragen, Beschwerden oder sonstigen Anliegen mit Rat und Tat zur Verfügung zu stehen, um sie den Mitarbeitern und der Krankenhausleitung vorzutragen und sich für Belange der Patienten einzusetzen. Sie ist in dieser Funktion unabhängig, innerhalb des Krankenhauses nicht weisungsgebunden und unterliegt der Schweigepflicht.

Die Patientenfürsprecherin ist über die Rufnummer **0176 531 32 762** erreichbar. Das Pflegepersonal vermittelt gern den Kontakt. Schriftliche Nachrichten können auch im Briefkasten vor Raum 311 im Erdgeschoss hinterlegt werden. Selbstverständlich kommt sie bei Bedarf direkt ans Bett.



## **Seelsorge**

Pfarrer Ralf Daniels kommt regelmäßig montags ab 15:00 Uhr zu uns ins Haus. Er steht allen Patienten ohne Ansehen der Konfession für Gespräche zur Verfügung. Nicht nur in besonderen Situationen ist Seelsorge - für alle Konfessionen - kurzfristig vermittelbar.

Wenn Sie ein Gespräch, einen Besuch oder eine Begleitung wünschen, melden Sie sich bitte bei den Pflegekräften oder beim Empfang unter der Tel. 105. Die Kollegen kontaktieren einen Vertreter der gewünschten Konfession.

In dringenden Seelsorgefällen steht Ihnen die zuständige Friedensgemeinde Charlottenburg unter der Telefonnummer 030 / 308 108 11 zur Verfügung.



## **Speisen und Getränke**

### **Ihre Mahlzeiten**

Unser Speisenangebot entnehmen Sie bitte dem Wochenspeisenplan. Sie haben die Möglichkeit aus vier verschiedenen Mittagsmenüs zu wählen. Frühstück und Abendessen werden Ihnen auf einem Buffetwagen angeboten.

Patienten mit einer Sonderkostform werden entsprechend ihrer Diätverordnung gepflegt.

Die Erfassung Ihrer Essenswünsche wird von unseren Diätassistenten durchgeführt. Wir bitten Sie darum, rechtzeitig Ihre Speisen für die Folgetage auszuwählen.

Für Hinweise und Tipps ist Ihr Küchenteam dankbar.

Bitte nutzen Sie dazu die Servicetelefonnummer der Küche: 130

### **Getränke**

Zusätzlich zu den bei den Mahlzeiten verteilten Getränken können Sie jederzeit Kaffee und Tee an einem Automaten zubereiten. Solch ein Kaffee- und Teeautomat befindet sich auf dem Flur jeder Station.

Die verschiedenen Teesorten sind kostenlos. Für eine große Tasse Kaffee erheben wir einen Kostenbeitrag von 0,50 € (bitte passend). Trinkfertiges Wasser (mit und ohne Kohlensäure) wird über Automaten zur Verfügung gestellt. Darüber hinaus können Sie sich gern zusätzlich in unserer Cafeteria mit Speisen und Getränken versorgen. Lesen Sie dazu bitte die nächste Seite.

### **Diätassistentin**

Ihre Behandlung kann unter bestimmten Umständen die Einhaltung einer speziellen Kostform erfordern. Wenn Sie dazu Fragen haben, kommt unsere Ernährungsberaterin gern zu Ihnen auf die Station. Gesprächstermine können Sie durch die Pflegekräfte der Station organisieren lassen.

## Cafeteria

Die Cafeteria befindet sich im Foyer am Haupteingang. Außerhalb der Öffnungszeiten stehen Ihnen unsere Getränke- und Snackautomaten rund um die Uhr zur Verfügung.

### ÖFFNUNGSZEITEN

Montag bis Freitag 07:00 Uhr bis 17:00 Uhr  
Wochenende / Feiertag 07:00 Uhr bis 17:30 Uhr

### Unser Angebot in der Cafeteria

- Nationale und internationale Zeitungen
- Rätsel, Fernsehzeitungen, Zeitschriften
- Taschenbücher, kleine Geschenke
- Eis, Kaffee und Kuchen
- Hygieneartikel
- Süßwaren und Snacks
- Brot und Brötchen frisch aus unserem Ofen
- Imbiss, Frühstück und Mittag
- Heiße und kalte Getränke

### Mittagessen für mobile Patienten in der Cafeteria

Um unseren mobilen Patienten, insbesondere Patienten mit einem Herzunterstützungssystem bzw. gelistete Patienten den Aufenthalt so angenehm wie möglich zu gestalten, möchten wir sie gern in unserer Cafeteria willkommen heißen. Zum Mittag haben sie dort die Möglichkeit, neben den im Patientenspeiseplan angebotenen drei Menüs auch unser Themengericht oder ein Snackgericht zu wählen. Alle unsere Menüs enthalten eine täglich wechselnde Suppe und ein Dessert.

Bitte informieren Sie beim Bestellvorgang auf Ihrer Station die Diätassistenz, dass Sie Ihr Essen bei uns in der Cafeteria einnehmen möchten. Sie erhalten dann eine Menükarte, mit welcher wir Ihren Menüwunsch zubereiten können.

Wir begrüßen Sie in der **Zeit von 11:30 bis 14:00 Uhr.**

Gern gehen wir auf Ihre individuellen Wünsche ein. Wir freuen uns auf Ihren Besuch!

## Dienstleistungen: Maniküre / Pediküre / Friseur

Eine Maniküre / Pediküre oder die Friseurin können Sie über das Pflegepersonal bestellen. Sie kommen zu Ihnen ans Krankbett.

## Anliegen und Beschwerden

Wir nehmen Ihre Anliegen, Wünsche und Beschwerden sehr ernst. Wir sehen darin wertvolle Impulse, um unser Handeln zu hinterfragen und unsere Arbeitsabläufe zu verbessern. Als Anlagen sind dieser Informationsmappe ein Fragebogen und ein Dokumentationsbogen für Anliegen und Beschwerden beigelegt. Den Fragebogen können Sie in einen Briefkasten auf der Station werfen, die Auswertung erfolgt anonym. Mit dringenden Anliegen oder Beschwerden wenden Sie sich bitte an das leitende Stationspersonal. Darüber hinaus können Sie sich mit Ihren Anliegen auch an die Patientenfürsprecherin wenden.

## Kapitel 4 - Informationen

### Mitgebrachte private elektrische Geräte

Für das Mitbringen und Benutzen privater elektrischer Geräte im Paulinenkrankenhaus muss neben der CE-Kennzeichnung zusätzlich eines der folgenden Sicherheitssymbole, die am Typenschild des Gerätes zu erkennen sind, ausgewiesen sein:

Neben der **CE-Kennzeichnung** muss zusätzlich eine der folgenden Sicherheitssymbole, die am Typenschild des Gerätes zu erkennen sind, ausgewiesen sein:

- **GS** - Geprüfte Sicherheit
- **VDE** - Verband der Elektrotechnik, Elektronik und Informationstechnik
- **TÜV** - Technischer Überwachungsverein

### Zulässige elektrische Geräte

Folgende aufgelistete elektrische Geräte dürfen zum Klinikaufenthalt mitgebracht und im Patientenzimmer zweckbestimmt benutzt werden, falls sie die oben angesprochenen Merkmale erfüllen:

- Haartrockner
- Akkubetriebene Körperpflegeprodukte (z.B. Rasierapparate, Zahnpflegeprodukte)
- Ladegeräte und Netzteile für Laptops, Tablets, Handys / Smartphones, für Geräte der Unterhaltungselektronik
- Elektrisch betriebene Uhren, Taschenlampen, batteriegetriebene Leseleuchten

### Unzulässige elektrische Geräte

Weitere elektrische Geräte, insbesondere solche, die zweckbedingt Wärme abstrahlen, sind nicht gestattet. Hierzu gehören unter anderem:

- Heizkissen, -decken, -lüfter, Klimaanlage
- Heizlampen, Infrarotgeräte
- Kochgeräte, Wasserkocher oder Tauchsieder

## Patientenverfügung

(siehe auch: [www.patientenverfuegung.de](http://www.patientenverfuegung.de))

Bei einer Patientenverfügung handelt es sich um eine vorsorgliche Willenserklärung. Darin enthalten sind Festlegungen zu Behandlungsmaßnahmen in bestimmten Situationen. Diese können für konkrete medizinische Situationen eingefordert, eingeschränkt oder auch völlig abgelehnt werden. Die Patientenverfügung wird wirksam, wenn der Betroffene nicht mehr in der Lage ist, seine notwendige Zustimmung oder Ablehnung zu einer Behandlungsmaßnahme direkt zu erteilen. Eine Patientenverfügung muss schriftlich vorliegen, dies ist im Betreuungsrecht verankert.

Die Patientenverfügung muss sich auf die aktuell eingetretene Situation beziehen. Das Datum der letzten Unterschrift kann ein Kriterium dafür sein, muss aber nicht.

Nur wenn kein Einvernehmen zwischen Arzt / Ärztin und Bevollmächtigtem bzw. Betreuer über die Interpretation einer Patientenverfügung (bezogen auf die aktuelle Situation) erzielt werden kann, muss eine zu treffende Entscheidung dem Vormundschaftsgericht zur inhaltlichen Prüfung und Genehmigung vorgelegt werden.

Eine notarielle Beurkundung ist nicht erforderlich. Die Einwilligungsfähigkeit auf der fertigen Patientenverfügung sollte vielmehr durch einen Arzt des Vertrauens und ggf. eine medizinisch fachkundige Beratungsstelle o.ä. bezeugt sein (wenngleich auch dies keine Voraussetzung für die Wirksamkeit der Patientenverfügung darstellt).

Es kommt u.U. darauf an, was in der Patientenverfügung wie formuliert ist und ob medizinisch fachkundige Beratungshilfe in Anspruch genommen wurde. Oft ist ein einziges Wort (z.B. "wahrscheinlich" oder "mit Sicherheit", "dauerhaft" oder "irreversibel") entscheidend.

Die Schriftform beinhaltet Unterschrift und Datum. Weitere Formvorschriften spielen für die Praxistauglichkeit und Wirksamkeit keine Rolle.

Überprüfen und ändern Sie Ihre Patientenverfügung, wenn sich neue Gesichtspunkte und Einstellungsänderungen ergeben. Auch wenn die Patientenverfügung prinzipiell bis auf Widerruf gilt, sollten Sie etwa alle 2 Jahre eine Aktualisierung mit Datum und erneuter Unterschrift vornehmen.

Die Willenserklärung muss im Notfall schnell zur Kenntnis gelangen. Das Umfeld (Familie, Freunde, behandelnde Ärzte) sollten informiert sein. Außerdem ist eine Hinweiskarte sehr hilfreich. Ärzte müssen dem nachgehen, weil sie verpflichtet sind, den Patientenwillen zu ermitteln.

Die Verwahrung einer Patientenverfügung in einer gemeinnützigen bundesweiten Hinterlegungsstelle ist zu empfehlen, wenn Sie bei Bedarf im Notfall Unterstützung für sich und Ihre Angehörigen in Anspruch nehmen möchten oder wenn das Auffinden Ihres Originals sonst nicht gewährleistet ist.

**Sie werden bei uns im Paulinenkrankenhaus im Zuge der administrativen Aufnahme nach einer Patientenverfügung gefragt. Sollte eine solche Verfügung vorliegen, geben Sie dies bitte bekannt, damit Ihre Willenserklärung zu den Akten genommen werden kann.**

## Merkblatt zur Qualitätssicherung im Gesundheitswesen



**Gemeinsamer  
Bundesausschuss**

### **Ergänzende Patienteninformation zur Datenerhebung im Rahmen der bundesweiten Qualitätssicherung im Gesundheitswesen zum Verfahren Vermeidung nosokomialer Infektionen – postoperativer Wundinfektionen**

bei gesetzlich versicherten Patienten, die sich einer Operation in den Fachgebieten Chirurgie und Allgemeinchirurgie, Gefäßchirurgie, Viszeralchirurgie, Orthopädie und Unfallchirurgie, plastische Chirurgie, Gynäkologie und Geburtshilfe, Urologie oder Herzchirurgie unterziehen müssen.

Alle Krankenhäuser, Vertragsärzte und Krankenkassen sind gesetzlich verpflichtet, Behandlungsdaten ihrer Patientinnen und Patienten für die Qualitätssicherung zu Operationen in den oben genannten Fachgebieten an den Gemeinsamen Bundesausschuss (G-BA) und dessen Qualitätsinstitut zu übermitteln.

Die Krankenhäuser, Arztpraxen und Krankenkassen senden zu diesem Zweck ausgewählte Behandlungsdaten aus Ihrem Krankenhausaufenthalt zusammen mit Ihrer Krankenversicherungsnummer verschlüsselt über eine sogenannte Vertrauensstelle an das Qualitätsinstitut des G-BA. Die Vertrauensstelle wandelt dabei Ihre Krankenversicherungsnummer in ein Pseudonym um. Hierbei werden strengste Datenschutz- und Datensicherheitsmaßnahmen beachtet. Sie gewährleisten, dass anhand der Daten keine Rückschlüsse auf Sie persönlich als Patientin oder Patient gezogen werden können.

Behandlungsdaten, die erhoben werden, sind Informationen, wie z.B. Ihre Krankheitsgeschichte, die Art der Operation oder die Diagnose, die zu diesem Eingriff führte. Zusätzlich werden Daten Ihrer Krankenkasse verwendet, die den weiteren Verlauf bis zu einem Jahr nach Ihrer Operation zeigen.

Der G-BA hat dazu ein ausführliches Informationsblatt unter [www.g-ba.de](http://www.g-ba.de) veröffentlicht, das wir Ihnen auf Wunsch gerne aushändigen.

Stand: Februar 2017  
Herausgeber: Gemeinsamer Bundesausschuss (G-BA)  
E-Mail: [info@g-ba.de](mailto:info@g-ba.de)  
Internet: [www.g-ba.de](http://www.g-ba.de)

## Merkblatt zum Schmerzmanagement

### Gemeinsam gegen den Schmerz - Behandlung des postoperativen Akutschmerzes im Paulinenkrankenhaus

#### Sehr geehrte Patientin, sehr geehrter Patient!

Sie befinden sich momentan in einer besonderen Situation, die häufig mit Ängsten und Unsicherheit verbunden ist – und mit Schmerzen. Wer erwartet keine Schmerzen nach Operationen? Schmerzen beeinflussen die Lebensqualität und können sich negativ auf die Genesung auswirken. Jeder Mensch empfindet Schmerzen unterschiedlich. Deshalb bemühen wir uns im Paulinenkrankenhaus, Ihre Schmerzen rasch, individuell und bestmöglich zu behandeln. Unser Pflege- und Ärzteteam ist in allen Belangen der Schmerztherapie geschult und auf dem aktuellen Kenntnisstand der Medizin.

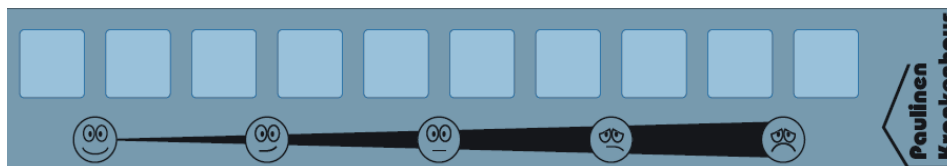
#### Vorteile einer umfassenden Schmerztherapie

- Schmerzlinderung und Wohlbefinden
- Erleichterung beim Gehen, Aufstehen und während der Mobilisation und somit
- Vermeidung von Komplikationen und
- Kürzerer Krankenhausaufenthalt
- Erleichterung bei pflegerischen Maßnahmen und Krankengymnastik
- Bessere Wundheilung

#### Schmerz kann man messen

Nach Ihrer Operation und in den Folgetagen möchten wir wissen, wie stark Sie Ihre Schmerzen empfinden, damit wir Sie ausreichend mit Schmerzmitteln versorgen können. Dazu zeigen wir Ihnen eine Schmerzskala, mit deren Hilfe Sie angeben können, wie stark Ihre Schmerzen sind. Diese Skala umfasst einen Bereich von 0 bis 10. Der Wert 0 steht für keinen und 10 für den stärksten vorstellbaren Schmerz.

Wenn Sie nach der Operation wieder auf Station sind, wird das Pflegepersonal Sie nach Ihren Schmerzen befragen und Sie bitten, Ihre Schmerzstärke auf dieser Skala selber einzuordnen. Damit wir eine geeignete schmerzlindernde Medikation in angemessener Dosierung verordnen können, sind Ihre Angaben zur Schmerzstärke wichtig. Selbstverständlich helfen wir Ihnen bei der Anwendung der Skala und stehen Ihnen für Fragen gern zur Verfügung.



#### Schmerztherapie

Welche Form der Schmerztherapie Sie nach der Operation erhalten, wird von unseren Ärzten mit Ihnen zusammen entschieden. Sie erfolgt in Form von Infusionen, solange sie noch nicht essen oder trinken dürfen, und später in Form von Tabletten oder Tropfen. Die Schmerzmedikation wird nach Vorgaben verabreicht, die auf Ihre persönlichen Besonderheiten, z.B. Allergien und die jeweilige Schmerzstärke, abgestimmt sind. Dies ermöglicht eine rasche Schmerzmittelgabe – ohne umständliches Nachfragen und Zeitverlust.

#### Physiotherapie

Zusätzlich zur medikamentösen Therapie bietet unsere kompetente Physiotherapie zusammen mit den Pflegekräften ebenfalls Methoden zur Schmerzlinderung. Dazu gehören z.B.: Wärme- und Kälteanwendungen, Massage, Manuelle Therapie und Krankengymnastik.



## Kapitel 5 – Auf einen Blick

### Administrative Aufnahme

Die administrative Aufnahme wird durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Aufnahmebüros beim Empfang vorgenommen. Sollten Sie am ersten Werktag nach Aufnahme noch keinen Aufnahmevertrag erhalten haben, bitten wir Sie, die betreuende Pflegekraft darüber zu informieren. Im Aufnahmeantrag bzw. in der Wahlleistungsvereinbarung wird auf die AVB (Allgemeine Vertragsbedingungen) verwiesen, die Teil Ihres Behandlungsvertrages sind. Bitte informieren Sie sich über diese wichtigen Regelungen.

### Besucher

Selbstverständlich können Sie Ihre Besucher tagsüber jederzeit empfangen. Im Interesse eines geordneten Ablaufs bitten wir, den Hinweisen unserer Mitarbeiter Folge zu leisten. Sie haben aber auch eine Alternative: Nutzen Sie mit Ihrem Besuch die Aufenthaltsräume der Station oder die Cafeteria im Foyer, wenn es Ihnen selbst möglich ist. Halten Sie deshalb ggf. Rücksprache mit Ihrem behandelnden Arzt.

### Rauchen

Das Rauchen in der Klinik ist nicht gestattet, im Außengelände nur im dafür vorgesehenen Bereich (Raucherpavillon). Wir danken für Ihre Kooperation.

### Eigene Arzneimittel

Nehmen Sie bitte nur die Arzneimittel ein, die Ihnen aufgrund einer ärztlichen Verordnung hier im Krankenhaus vom Pflegepersonal verabreicht werden. Wenn Sie vor Ihrem Krankenhausaufenthalt regelmäßig Medikamente einnehmen mussten, teilen Sie dies bitte Ihrem behandelnden Arzt mit. Dieser wird Vereinbarungen mit Ihnen treffen und das therapeutische Team darüber informieren.

### Eigene Kleidung

Wir freuen uns, wenn Sie in Ihrer eigenen Kleidung durch unser Haus gehen. Vergessen Sie deshalb nicht, ausreichend bequeme Bekleidung (Unterwäsche, Schlafanzüge oder Nachthemden, Trainingsanzug, Strümpfe und geeignete Schuhe) mitzubringen oder bringen zu lassen, damit es Ihnen möglich ist, sich auch außerhalb der Patientenzimmer zu bewegen. Ihre privaten Toilettenartikel und Pflegeprodukte sollten Sie ebenfalls zur Hand haben. Denken Sie daran, all diese Gegenstände bei Ihrer Entlassung mitzunehmen.

### Blumen, Tiere

Blumentöpfe mit Erdballen und die Mitnahme von Tieren sind aus hygienischen Gründen im Krankenhaus nicht erlaubt. Schnittblumen sind hygienisch unbedenklich. Falls bei Ihnen oder in Ihrer Umgebung besondere Hygienemaßnahmen nötig sind, werden Sie von unseren Mitarbeitern informiert. Auch unsere Hygienefachkraft gibt Ihnen gern detaillierte Auskünfte.

### Sicherheit

Ihre Sicherheit steht an erster Stelle. Sollte es dennoch einmal zu einem Störfall kommen, so bewahren Sie bitte Ruhe und folgen Sie unbedingt den Anweisungen des Personals, der Feuerwehr oder anderer autorisierter Fach- und Hilfskräfte. Die Fluchtwege sind auf den Fluchtplänen im Flurbereich ersichtlich. Offenes Feuer (auch Kerzenlicht) ist aus Gründen der Gefahrenabwehr im Krankenhaus nicht erlaubt.

### Sonstiges

Wir bitten alle Patienten, Besucher und Gäste, die Einrichtungen des Hauses pfleglich zu behandeln. Wir sind stets bemüht, eventuelle Einschränkungen gering zu halten. Wir werden Ihren Aufenthalt in unserem Haus so angenehm wie möglich gestalten. Sollten Sie sich aber trotzdem beeinträchtigt fühlen, so können Sie jeden Mitarbeiter direkt ansprechen.

### Hausordnung

Bitte beachten Sie auch die Hausordnung des Paulinenkrankenhauses in der Anlage dieser Mappe.

