

Unsere Hausordnung

**Bestimmungen für Patientinnen
und Patienten, Beschäftigte sowie
Besucherinnen und Besucher**

Ein freundliches Lächeln hilft allen



Warum Höflichkeit und gegenseitiger Respekt im Krankenhaus helfen, und warum es Regeln braucht, damit allen geholfen ist:

In einem Krankenhaus treffen Menschen aufeinander, die sich sonst vielleicht nur aus der Ferne sehen. Menschen aller sozialen Schichten, aus allen Kulturen und Ländern dieser Welt, alt und jung, Männer, Frauen und Kinder, stille Menschen und Extrovertierte ...

Sie erleben im Krankenhaus häufig Stunden der Sorge und der Anspannung. Ein Mensch ist krank. Welche Therapie braucht er? Wird er wieder gesund? In dieser Situation begegnen Patienten und Angehörige professionellen Behandlungsteams.

Aufgabe der Ärztinnen und Ärzte sowie der Pflegenden ist es, eine gute Versorgung zu bieten. Hierbei treffen sie manchmal auf starke Emotionen. In diesem Spannungsfeld können leicht Missverständnisse entstehen. Doch ein Ziel ist allen gemeinsam: Sie wollen das Beste für die Patientin und den Patienten und deren Gesundheit.

Um dies zielstrebig und zeitnah zu erreichen, gibt es in Krankenhäusern klare Strukturen und Behandlungsabläufe. Diese tragen wesentlich zur Sicherung einer qualitativ hochwertigen Krankenversorgung bei. Manche Regeln mögen nicht immer mit den individuellen Ansichten der Betroffenen übereinstimmen. Doch ihre Einhaltung ist nicht nur ein wichtiger Beitrag für eine gute medizinische Versorgung, sondern erleichtert auch das Miteinander auf Zeit im Krankenhaus.

Ein freundlicher und respektvoller Umgang öffnet die Türen füreinander und hilft Missverständnissen vorzubeugen – auch im Krankenhaus. Ein freundliches Lächeln hilft immer.

Ihr Behandlungsteam des Klinikums Nürnberg



Besuchszeiten und Nachtruhe

Krank zu sein ist anstrengend. Der Körper braucht viel Kraft für den Genesungsprozess. Doch auch Besuche sind wichtig: Sie helfen der Patientin und dem Patienten, die Tage im Krankenhaus zu meistern. Deshalb freuen wir uns, wenn Sie von Angehörigen und Freunden besucht werden.

Denken Sie aber bitte daran, dass

... nicht jeder Zeitpunkt für den Besuch gleich günstig ist. Tagsüber stehen häufig Untersuchungen und medizinische oder pflegerische Maßnahmen an. Auch die Ruhezeiten dürfen nicht zu kurz kommen. Deshalb gibt es auf jeder Station festgelegte Besuchszeiten.

- Bitte fragen Sie auf der Station nach der für Ihre Station gültigen Besuchszeit. Sollten Sie nur außerhalb dieser Besuchszeiten kommen können, besprechen Sie dies bitte mit den Pflegekräften der Station.
- Während der Besuchszeit können medizinische und pflegerische Maßnahmen notwendig sein. Bitte verlassen Sie während dieser Maßnahmen das Zimmer.
- Kinder und Jugendliche sind als Besuch willkommen, Kinder unter 14 Jahren sollten jedoch in Begleitung Erwachsener sein.
- Abends nach 19.00 Uhr und nachts sind Besuche nicht erwünscht. Es gilt die Nachtruhe.

... eine Patientin oder ein Patient meistens nicht allein im Zimmer ist. In der Regel wird das Zimmer mit einem Bettnachbarn geteilt, der ebenso krank und ruhebedürftig ist und Besuch empfängt.

- Nehmen Sie bitte Rücksicht auf die Mitpatientin oder den Mitpatienten. Stören Sie sie nicht!
- Kommen Sie nur in kleinen Gruppen zu Besuch: Auf der Normalstation ist die Besucherzahl auf maximal vier Personen begrenzt, auf der Intensivstation oder in Isolierzimmern auf höchstens zwei. Sprechen Sie sich bitte untereinander ab, wer wann kommen möchte.
- Geben Sie den anderen im Zimmer die Chance, sagen zu können, wenn etwas stört oder jemand Ruhe benötigt.



Aufenthalt von Patientinnen und Patienten

Individuelle Behandlung – strukturierter Tagesablauf

Im Klinikum Nürnberg erhalten Sie eine umfassende Diagnostik und eine darauf aufbauende individuelle Therapie. Dafür stehen in der Regel eine Reihe von Untersuchungen und medizinisch-pflegerischen Maßnahmen an. Dabei sehen wir Sie nicht einfach nur als „Fall“. Sie sollen sich auch menschlich gut betreut fühlen.

Denken Sie aber bitte daran, dass

... ein Krankenhaus ein Krankenhaus ist. Untersuchungen, Visiten und Behandlungen, Mahlzeiten und Gespräche mit Ärztinnen, Ärzten und Pflegenden strukturieren Ihren Tagesablauf auf der Station.

- Um einen reibungslosen Ablauf zu gewährleisten, halten Sie bitte die Termine für Ihre Untersuchungen und therapeutischen Maßnahmen ein. Die Pflegenden informieren Sie frühzeitig über Ihre anstehenden Termine. Bleiben Sie zu diesen Zeiten auf Ihrem Zimmer oder auf Ihrer Station.
- Melden Sie sich bei den Pflegenden ab, wenn Sie die Station verlassen wollen. Das Gelände des Klinikums Nürnberg verlassen Sie auch mit Zustimmung der Ärztin oder des Arztes stets auf eigene Gefahr.
- Wenn Sie die Station verlassen, ziehen Sie zumindest einen Morgenmantel oder andere bequeme Kleidung an.
- Wenn Sie unsicher sind, ob Sie die Station kurz verlassen dürfen oder Fragen zum Tagesablauf haben, wenden Sie sich an das Stationspersonal. Sie helfen Ihnen gerne weiter.



Aufenthalt von Patientinnen und Patienten

In der Notaufnahme

Ein Besuch in der Zentralen Notaufnahme ist oft mit Sorgen, Unsicherheit und vielen Fragen verbunden – für Patientinnen und Patienten ebenso wie für ihre Angehörigen. Wir möchten Sie in dieser Situation bestmöglich unterstützen und begleiten.

Damit wir alle Hilfesuchenden sicher, strukturiert und so schnell wie möglich versorgen können, bitten wir um Ihr Verständnis, **dass jede Patientin bzw. jeder Patient von maximal zwei Angehörigen** begleitet werden kann.

Unser interprofessionelles Team aus Ärztinnen, Ärzten und Pflegekräften setzt alles daran, Ihnen und Ihren Angehörigen mit fachlicher Kompetenz und menschlicher Zuwendung zur Seite zu stehen. Wir sind sehr bemüht, wichtige Informationen verständlich weiterzugeben und auf Ihre Anliegen einzugehen.

Bitte haben Sie Verständnis, dass zusätzliche Begleitpersonen die Abläufe in der Notaufnahme beeinträchtigen können und daher nur in begründeten Ausnahmefällen zugelassen werden.

Vielen Dank für Ihr Vertrauen und Ihr Verständnis.



Medizin und Pflege

Im Krankenhaus trifft sich die Welt

Die Patientinnen und Patienten des Klinikums Nürnberg kommen aus unterschiedlichen Kulturen dieser Welt. Auch unter den Beschäftigten des Klinikums sind zahlreiche Nationen vertreten. Jeder Mensch bringt seine ganz persönlichen Umgangsformen und persönlichen Erwartungen an den Aufenthalt und an seine Behandlung im Krankenhaus mit. Unsere Mitarbeitenden begegnen allen mit Respekt – unabhängig von ihrer Herkunft, ihrem Geschlecht, ihrer Religionszugehörigkeit oder ihrem Alter.

Doch es gibt Regeln, die für alle gelten – egal, wer sie sind oder woher sie kommen.

- Wir möchten Sie bitten, während Ihres Aufenthaltes im Krankenhaus aus hygienischen Gründen auf das Händeschütteln oder auf Küsschen zur Begrüßung – wenn möglich – zu verzichten.
- Für Ihre Gesundheit arbeiten im Klinikum Nürnberg nicht nur der ärztliche Dienst und Pflegekräfte, sondern auch andere Berufsgruppen wie Medizinische Fachangestellte, Psychologen und Sozialpädagogen, Physio- und Ergotherapeuten, Techniker, Transport- und Reinigungskräfte. Bitte begegnen Sie allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern mit Respekt und folgen Sie ihren Anweisungen – unabhängig von deren Alter, Funktion, Rang oder Geschlecht.
- Im Klinikum Nürnberg arbeiten sowohl Männer als auch Frauen im ärztlichen Dienst und als Pflegenden. Daher ist es selbstverständlich, dass körperliche Untersuchungen und körperbezogene pflegerische Maßnahmen auch vom jeweilig anderen Geschlecht durchgeführt werden. Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass die Intimsphäre in einem Krankenhaus eine andere ist als zuhause.
- Wir im Klinikum Nürnberg sind dafür da, um Menschen zu helfen. Dabei ist uns ein gutes Miteinander wichtig. Bitte beachten Sie, dass wir Gewalt und aggressives Verhalten gegenüber Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, Patientinnen und Patienten sowie Besucherinnen und Besuchern in verbaler oder nonverbaler Form nicht dulden.



Wertsachen, Zahnersatz, Brillen

Geben Sie dem Diebstahl keine Chance

Ein Krankenhaus ist ein offenes Haus. Zwar sind Tag und Nacht Ärztinnen und Ärzte sowie Pflegende vor Ort, aber sie können nicht alles sehen, was auf der Station passiert.

Geben Sie dem Diebstahl erst gar keine Chance.

- Bringen Sie Wertgegenstände und größere Geldbeträge erst gar nicht mit ins Krankenhaus oder geben Sie diese Ihren Angehörigen mit nach Hause.
- Im Ausnahmefall können Sie Wertgegenstände im Schließfach der Verwaltung des Klinikums Nürnberg hinterlegen. Wenden Sie sich dazu bitte an die Pflegenden Ihrer Station. Die Abholung der Wertgegenstände ist nur zu den Geschäftszeiten (Mo. bis Do. von 6.00 bis 15.00 Uhr, Fr. von 6.00 bis 13.30 Uhr) durch den Patienten oder eine bevollmächtigte Person möglich.
- Für nicht hinterlegte Wertgegenstände übernimmt das Klinikum Nürnberg keine Haftung. Gleiches gilt für Heil- und Hilfsmittel (Zahnersatz, Brillen, Hörhilfen etc.), die ohne Verschulden der Beschäftigten des Klinikums Nürnberg abhandenkommen.



Nikotin, Alkohol und Cannabis

Unsere Empfehlung:

Keine Zigaretten, kein Alkohol

Unsere Entscheidung:

Kein Cannabis

Rauchen und der Genuss von alkoholischen Getränken wirken sich oft nachteilig auf den Genesungsprozess aus. Deshalb empfehlen wir Ihnen, für eine Weile auf Zigaretten und Alkohol zu verzichten.

Wenn Sie nicht auf Zigaretten, E-Zigaretten oder Alkohol verzichten wollen, beachten Sie bitte, dass

... das Rauchen von Zigaretten und E-Zigaretten nur im Außenbereich in speziell ausgewiesenen Raucherzonen erlaubt und der Genuss alkoholischer Getränke ausschließlich auf die Cafeteria beschränkt ist. Außerhalb dieser Bereiche gilt im gesamten Klinikum Nürnberg ein absolutes Rauch- und Alkoholverbot.

Bitte beachten Sie:

Das Konsumieren von Cannabis ist in sämtlichen Räumlichkeiten sowie auf dem gesamten Innen- und Außengelände des Klinikums Nürnberg (auch in den ausgewiesenen Raucherbereichen) ausdrücklich untersagt.



Mobiltelefone und elektronische Geräte

Des einen Freud, des anderen Leid

Radios, Notebooks, Tablets, Spielekonsolen oder Mobiltelefone helfen, die Tage und Abende kurzweilig zu gestalten. Doch was den einen freut, gefällt der Zimmernachbarin und dem Zimmernachbarn deshalb noch lange nicht.

Denken Sie bitte daran, dass

... auch Ihre Mitbewohnerin oder Ihr Mitbewohner auf Zeit sich im Zimmer wohlfühlen soll. Hier ist gegenseitige Rücksichtnahme gefragt. Ihr Zimmernachbar wird es Ihnen danken.

- Achten Sie auf eine angemessene Lautstärke bei Telefonaten und Gesprächen.
- Benutzen Sie Kopfhörer.
- Stellen Sie Ihre Geräte spätestens zu Zeiten der Nachtruhe aus.

... der Betrieb elektronischer Geräte untersagt ist oder untersagt werden kann, wenn

- die Mitpatientin oder der Mitpatient sich gestört fühlt.

... Film-, Ton-, Video- und Fotoaufnahmen,

- auf denen Beschäftigte und Patientinnen und Patienten des Klinikums Nürnberg zu sehen oder zu hören sind, untersagt sind und
- folglich auch nicht in sozialen Netzwerken wie z. B. Instagram, Tiktok oder Facebook veröffentlicht werden dürfen. Dies gilt auch für geschlossene Netzwerke.
- die zur Veröffentlichung bestimmt sind, vorab von der Abteilung Unternehmenskommunikation und Marketing genehmigt werden müssen.

Brandschutz, Abfall und Rettungswege

Guter Umgang – auch mit Gegenständen

Viele der Dinge, die Sie umgeben, sind speziell für den Krankenhausbedarf hergestellt. Die Wiederanschaffung kostet unter Umständen viel Geld, das dann an anderer Stelle fehlt.

Bitte gehen Sie pfleglich und rücksichtsvoll mit dem Eigentum des Klinikums Nürnberg um.

- Die Verursacherin oder der Verursacher haftet nach den gesetzlichen Bestimmungen für den angerichteten Schaden.
 - Werfen Sie bitte keinen Abfall oder Zigarettenkippen auf den Boden. Seien Sie umweltbewusst: Trennen Sie Ihren Abfall.
 - Verstellen Sie Flucht-, Rettungs- und Transportwege nicht.
 - Bitte zünden Sie aus Brandschutzgründen keine Kerzen an. Der Umgang mit offenem Feuer ist grundsätzlich nicht zulässig. Die einzige Ausnahme stellt das Anzünden von Zigaretten in den Raucherbereichen dar.
 - Der Anschluss privater elektrischer Haushaltsgeräte (z. B. Heizgeräte, Wasserkocher, Toaster, Klimageräte) ist nicht erlaubt; gestattet ist lediglich die Benutzung privater Geräte, die der Körperpflege dienen (z. B. Rasierapparat, Föhn). Bitte betreiben Sie elektrische Haushaltsgeräte des Klinikums Nürnberg (Toaster, Mikrowelle oder sonstige elektronische Kochgeräte) ausschließlich unter Aufsicht in den dafür vorgesehenen Teeküchen.
 - Die allgemeinen Brandschutzvorschriften des Klinikums Nürnberg sind zu beachten.
 - Personalräume und Stützpunkte sind ausschließlich den Beschäftigten des Klinikums Nürnberg vorbehalten.
-

Kommerzielle Betätigung

Ohne Erlaubnis geht nichts

- Jegliche kommerzielle oder parteipolitische Betätigung bedarf der Erlaubnis der Abteilung für Unternehmenskommunikation und Marketing des Klinikums Nürnberg. Das Gleiche gilt für den Aushang von Plakaten.
- Das Verteilen von Prospekten und Handzetteln ist ebenso wie Betteln, das Anbieten von Waren oder Werbeveranstaltungen auf dem gesamten Gelände des Klinikums Nürnberg einschließlich der Parkplätze nicht erlaubt.

Sicherheits- und Schutzmaßnahmen

Das A & O der Klinikhygiene

Hygiene spielt im Krankenhaus eine herausragende Rolle. Dabei gelten je nach Bereich (Normalstation, Untersuchungsbereich, Intensivstation) und Infektionsrisiko unterschiedliche Standards. Neben den allgemeinen Hygieneregeln wird Sie das Pflegepersonal eventuell auf weitere speziell erforderliche Hygienemaßnahmen hinweisen.

Wenn Sie als Besucherin oder Besucher selbst erkrankt sind (z. B. Durchfall bzw. Erkältung), sollten Sie Ihren Besuch wenn möglich verschieben, um niemanden anzustecken. Wenn Sie als Patientin oder als Patient an einer Erkältung leiden, setzen Sie sich nach Möglichkeit im Umgang mit anderen Personen einen Mund-Nasen-Schutz auf, um niemanden anzustecken. Den Mund-Nasen-Schutz erhalten Sie vom Pflegepersonal.

Bitte halten Sie die Hygienevorgaben strikt ein.

... auf der Normalstation

- Setzen oder legen Sie sich als Patientin oder als Patient nicht mit Schuhen und Straßenkleidung auf Ihr Bett (und auch nicht auf ein anderes freies Bett).
- Setzen oder legen Sie sich als Besucherin oder als Besucher auf kein Bett.
- Desinfizieren Sie bitte vor dem Betreten und nach dem Verlassen des Zimmers Ihre Hände. Sie können dabei den Händedesinfektionsmittelspender am Ausgang des Zimmers benutzen.
- Wenn Sie die Teeküche benutzen, halten Sie bitte die erforderlichen Verhaltensregeln ein (siehe Aushang).
- Achten Sie bei mitgebrachten Speisen oder Getränken bitte darauf, dass diese nicht verfallen. Sie können diese in geschlossenen Behältern im Kühlschrank der Teeküche lagern. Bitte beschriften Sie Ihre Speisen oder Getränke mit Ihrem Namen.
- Waschen Sie sich nach dem Toilettengang die Hände.

... bei Isolationspflichtigen Patientinnen und Patienten

- Um andere vor Keimen zu schützen, gelten für manche Patientinnen und Patienten besondere Isolierungsmaßnahmen. Sollten Sie davon betroffen sein, werden Sie von Pflegekräften über das Warum und Wie der Maßnahmen informiert.
- Besucherinnen und Besucher erhalten vor Ihrem Besuch eine Einweisung in die Hygienemaßnahmen. Bitte melden Sie sich daher am Pflegestützpunkt an, bevor Sie das Zimmer betreten.

Das Mitbringen von Hunden oder anderen Haustieren ist strikt verboten. Ausnahmen für Assistenzhunde (Blindenführhunde, Servicehunde und Signalhunde) und Therapiebegleithunde sind unter Einhaltung der internen Bestimmungen möglich.



Parkplätze

Wohin mit dem Auto?

Parkplätze in der Stadt sind Mangelware. Das Klinikum Nürnberg verfügt sowohl am Campus Nord als auch am Campus Süd über Parkmöglichkeiten. Ziel ist, möglichst vielen Menschen einen Parkplatz zur Verfügung stellen zu können.

Informationen zu Parkplätzen und Parkgebühren im Klinikum Nürnberg finden Sie unter [klinikum-nuernberg.de](https://www.klinikum-nuernberg.de) ➔ Patienten & Besucher ➔ Anfahrt & Lageplan

... das Wichtigste in Kürze

- Die klinikumseigenen Parkplätze sind gebührenpflichtig.
- Die Ausfahrt innerhalb der ersten 30 Minuten ist gebührenfrei.
- Für gehbehinderte Menschen mit Sonderausweis sind an beiden Standorten gebührenfreie Stellplätze ausgewiesen.
- Für das Verhalten auf den Verkehrsflächen der Einrichtungen des Klinikums Nürnberg gelten für alle Verkehrsteilnehmer die jeweiligen Park- und Verkehrsordnungen.

... Pfandrollstühle

- Damit Patientinnen und Patienten (sowie Taschen oder Koffer) gefahren werden können, stehen Pfandrollstühle bereit:
 - am Campus Nord in den Häusern 10, 14 und 17
 - am Campus Süd im Parkhaus auf den Ebenen 1 und 3, in der Tiefgarage des Herz-Gefäß-Zentrums sowie bei den Besucheraufzügen im Erdgeschoss des Haupthauses A



Lob und Kritik

Sprechen Sie mit uns!

Ihr Wohl und Ihre Zufriedenheit liegen uns am Herzen. Unsere Mitarbeitenden freuen sich über Lob. Wir bitten Sie aber auch, Konflikte und Unzulänglichkeiten sofort anzusprechen. Vieles lässt sich im Gespräch schnell klären.

Bitte wenden Sie sich bei Bedarf an das Lob- und Beschwerdemanagement oder an die Patientenvertretung.

- **Lob- und Beschwerdemanagement:**

Klinikum Nürnberg | Campus Nord
Haus 47, 2. Stock, Raum 388

☎ +49 (0) 911 398-3773

✉ feedback@klinikum-nuernberg.de

- **Patientenvertretung / Patientenfürsprecher**

Klinikum Nürnberg | Campus Nord

Montag und Freitag 9.00 bis 11.00 Uhr

Mittwoch 14.00 bis 16.00 Uhr

und nach Vereinbarung

Haus 1, Neubau, Erdgeschoss, Zimmer 1

☎ +49 (0) 911 398-2701

✉ patv@klinikum-nuernberg.de

Klinikum Nürnberg | Campus Süd

Montag und Freitag 10.00 bis 12.00 Uhr

Mittwoch 14.00 bis 16.00 Uhr

und nach Vereinbarung

Bauteil A, Erdgeschoss, Zimmer 021

☎ +49 (0) 911 398-5099

✉ patv@klinikum-nuernberg.de

Hausordnung und Hausrecht

Warum braucht es überhaupt eine Hausordnung?

Freundlichkeit, ein respektvoller Umgang mit Menschen und Dingen, Rücksichtnahme auf die Bedürfnisse anderer, Beachtung der notwendigen Behandlungsabläufe: Für die meisten Menschen ist dies alles selbstverständlich. Aber leider nicht für alle.

Geltungsbereich der Hausordnung

Die Bestimmungen der Hausordnung gelten für alle Patientinnen und Patienten sowie Mitarbeitende des Klinikums Nürnberg. Für Besucherinnen und Besucher und sonstige Personen ist sie mit dem Betreten des Krankenhausgeländes ebenfalls verbindlich. Die Hausordnung ist Bestandteil der Allgemeinen Vertragsbedingungen des Krankenhauses (AVB).

Hausrecht

- Wir behalten uns vor, Patientinnen und Patienten unter Berücksichtigung der aktuell bestehenden Behandlungsbedürftigkeit ggf. aus der stationären Behandlung in unserem Haus auszuschließen, wenn diese schwerwiegend gegen die Bestimmungen der Hausordnung verstoßen, die Sicherheit anderer, den Versorgungsauftrag oder den ordnungsgemäßen Ablauf des Betriebs stören. In schwerwiegenden Fällen kann ein Hausverbot erteilt werden.
- Auch Begleitpersonen, Besucherinnen und Besucher sowie andere Personen können bei wiederholten oder groben Verstößen aus dem Klinikum Nürnberg verwiesen werden. In schwerwiegenden Fällen kann ein Hausverbot erteilt werden.

