

Liebe Patientinnen, liebe Patienten,

wir begrüßen Sie herzlich bei uns in unserer (interdisziplinären) Zentralen Notaufnahme (ZNA) im Cellitinnen-Krankenhaus Maria-Hilf in Bergheim.

Ein medizinischer Notfall kommt immer unerwartet und ist oft mit viel Stress verbunden. Deshalb möchten wir Ihnen mit diesem Flyer wichtige Informationen an die Hand geben, damit Sie sich bei Ihrem Besuch bei uns gut zurechtfinden und sich bestmöglich versorgt fühlen.

Auch möchten wir Ihnen hiermit erklären, warum es schon mal länger dauern kann. Denn in eine Notaufnahme kommen meistens Menschen, die Schmerzen oder medizinische Probleme haben. Diese zu versorgen ist unsere Aufgabe, der wir uns kompetent annehmen.

Die Arbeit in unserer ZNA ist stets zeitkritisch und kann auch zu längeren Wartezeiten führen. Wir möchten gemeinsam mit Ihnen auch in einer stressigen Gesamtsituation ein freundliches und respektvolles Miteinander leben. Für Lob oder Kritik stehen wir jederzeit zur Verfügung. Wenden Sie sich gerne direkt vor Ort an uns oder per E-Mail an:
beschwerdemanagement.kh-mariahilf@cellitinnen.de

Herzliche Grüße

Ihr Team der ZNA

Kontakt

Cellitinnen-Krankenhaus Maria-Hilf

Klosterstraße 2
50126 Bergheim

Tel 02271 87-0
Fax 0221 87-121
info.kh-mariahilf@cellitinnen.de
www.maria-hilf-krankenhaus.de



Wichtige Rufnummern

Ärztlicher Notdienst

Sie sind krank am Abend, Wochenende oder an einem Feiertag? Und Sie können nicht bis zur nächsten Sprechzeit einer Praxis warten? Dann helfen Ihnen auch Haus- und Fachärzte in Bereitschaftspraxen:
www.patienten.kvno.de/service/notdienst

Hausärztlicher Notdienst: 116 117

Notdienstpraxis Bergheim

am Cellitinnen-Krankenhaus Maria-Hilf
Zeppelinstraße 25, 50126 Bergheim

Öffnungszeiten:

Montag, Dienstag, Donnerstag: 19 Uhr bis 7 Uhr
Mittwoch, Freitag: 13 Uhr bis 7 Uhr
Samstag, Sonntag, gesetzl. Feiertage, 24.12., 31.12., 1.1. und Rosenmontag: 7 Uhr bis 7 Uhr

Giftnotrufzentrale: 0228/19240

Apothekennotdienst: 0800/0022833

Telefonseelsorge: 0800/1110111 oder 116 123



Zentrale Notaufnahme (ZNA)

Patienteninformation

Unsere Abläufe

- 1. Anmeldung:** Administrative Aufnahme durch Ihre Krankenversichertenkarte und persönlichen Daten
- 2. Triage:** Erstkontakt zur Pflege zur Erst- und Dringlichkeitseinstufung mit Hilfe des „Manchester Triage Systems“ (MTS) und Erhebung der Vitalparameter sowie ggf. Blutabnahme
- 3. Untersuchung:** Ärztliche Untersuchung sowie ggf. weiterführende Diagnostik (Sonographie, Röntgen etc.)

Jeder dieser Abschnitte kann Wartezeiten nach sich ziehen. Sie sind in unserem System erfasst und werden nicht vergessen. Wir bitten um Ihr Verständnis, dass es uns nicht immer möglich ist Sie zeitnah zu behandeln.

WICHTIG: Sollten Sie sich entscheiden, die ZNA zu verlassen, bitten wir Sie sich an der Anmeldung abzumelden.

Sollten sich Ihre Beschwerden im Laufe der Wartezeit verschlimmern, melden Sie sich bitte erneut an der Anmeldung.
In jedem Untersuchungszimmer befindet sich eine Klingel, über die der Patient ebenfalls im Fall der Fälle auf sich aufmerksam machen kann.

Wartezeiten

Unsere Wartezeiten hängen von verschiedenen Faktoren ab: Triage, Patientenaufkommen und notwendige Diagnostik.

- **Triage:** In der Triage werden die Patienten nach medizinischen Kriterien in „sofort“ bis „nicht dringend“ eingeteilt, woraus sich die Behandlungsreihenfolge ergibt.



Einordnung nach dem Manchester Triage System

- **Patientenaufkommen:** Die Anzahl der zu behandelnden Patienten ist nicht immer ersichtlich, da laufend mit dem Rettungswagen weitere Patienten eingeliefert werden. Die tatsächliche Patientenzahl wird somit nicht durch die sich im Wartezimmer befindlichen Patienten widerspiegelt.
- **Diagnostik:** Wenn Sie als Patient eine weiterführende Diagnostik benötigen, beispielweise eine Röntgenaufnahme, können hier ebenfalls Wartezeiten entstehen, welche durch uns nicht beeinflussbar sind.

Darüber hinaus sind in der ZNA Ärztinnen und Ärzte aus verschiedenen Fachabteilungen tätig, sodass möglicherweise Patientinnen und Patienten anderer Fachabteilungen VOR Ihnen in den Untersuchungsbereich gebeten werden, obwohl sie NACH Ihnen in der Notaufnahme eingetroffen sind. Wir bitten hierfür um Ihr Verständnis!

Information für Angehörige

Angehörige sind bei uns immer willkommen. Zu Beginn wird der Patient – außer es handelt sich um eine hilfsbedürftige Person oder ein Kind – alleine hereingerufen. Im weiteren Verlauf kann der Angehörige gerne dabei sein.

Nach 20:30 Uhr ist aus Sicherheitsgründen nur eine Begleitperson zugelassen. Wir bitten um Verständnis.

Ein sicheres Aufbewahren von Gepäck und Wertgegenständen ist uns in der ZNA nicht möglich. Wir übernehmen keine Haftung beim Verlustfall. Wir bitten diese erst nach Aufnahme auf die Station mitzubringen.

Weitere Informationen

Toiletten befinden sich auf dem Flur gegenüber der Cafeteria. Vor der Cafeteria stehen zudem **Snack- und Getränkeautomaten** zur Verfügung.

Das WLAN „Patienteninternet“ steht Ihnen kostenfrei zur Verfügung.

Das Erstellen von **Bild- und Videoaufnahmen** ist im gesamten Krankenhaus **untersagt**.