

**UNIKLINIK  
RWTHAACHEN**



 **UNIKLINIK KOMPASS**

# UNIKLINIKKOMPASS

für Patientinnen und Patienten der Uniklinik RWTH Aachen

Im Sinne einer besseren Lesbarkeit wird in dieser Broschüre davon abgesehen, bei Fehlen einer geschlechtsneutralen Formulierung alle weiteren Formen anzuführen. Die nachfolgend gewählten männlichen Formulierungen gelten uneingeschränkt auch für die weiteren Geschlechter.





# Inhalt

## Herzlich willkommen

- Über uns
- Leitbild
- Qualität
- Kliniken, Institute & Zentren
- Standort Franziskus

## Vor dem Krankenhausaufenthalt

- Tipps für das Arztgespräch
- Kontakt mit der Krankenversicherung
- Checkliste Dokumente
- Checkliste Kofferpacken

## Aufenthalt vor Ort

- Anreise – Ihr Weg zu uns
- Der erste Tag: die Anmeldung
- Auf der Station
- Same Day Surgery
- Unterstützende Dienste
- Wahlleistungsangebote
- Telefon & Multimedia
- Entlassungsgespräch

## Wissenswertes

- Ihre Meinung
- Auf dem Laufenden bleiben
- Digitale Patientenakademie
- Ihre Notizen







links:  
Prof. Dr. med.  
Thomas H. Ittel,  
Ärztlicher Direktor

rechts:  
Dr. Elbo Kraemer,  
Kaufmännischer  
Direktor



links:  
Kathrin Zednik,  
Pflegedirektorin

rechts:  
Univ.-Prof. Dr. rer. nat.  
Stefan Uhlig,  
Dekan der  
Medizinischen  
Fakultät

## **LIEBE PATIENTIN, LIEBER PATIENT,**

im Namen aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter begrüßen wir Sie herzlich in der Uniklinik RWTH Aachen. Wenn ein Klinikaufenthalt bevorsteht, ist man mit vielen Fragen konfrontiert: Was muss ich vorab alles regeln und was soll ich mitnehmen? Wie finde ich mich zurecht? Wo erhalte ich Unterstützung? Wie geht es nach dem Klinikaufenthalt mit mir weiter? Wir wollen Ihnen helfen, Antworten auf diese und weitere Fragen zu finden.

Natürlich wissen wir, dass ein Hotelaufenthalt erfreulicher ist als ein Krankenhausaufenthalt. Dennoch liegt es uns am Herzen, dass Sie sich bei uns nicht nur als Patient, sondern auch als Gast wohl und gut aufgehoben fühlen. Damit Sie schnellstmöglich wieder gesund werden, sorgen wir dafür, dass Sie nicht nur medizinisch auf höchstem Niveau behandelt, sondern auch individuell bestmöglich betreut werden.

Dieser UniklinikKompass soll Sie dabei unterstützen, sich auf die Zeit im Krankenhaus vorzubereiten. Der Leitfaden enthält wichtige Informationen, Hinweise, nützliche Kontakte, Wissenswertes und Checklisten. Wir möchten Ihnen damit eine kleine Navigationshilfe, eine erste Übersicht über unsere Angebote, eine Art Orientierungshilfe sowie einige Regeln für das Zusammenleben auf der Station an die Hand geben.

Bitte sprechen Sie mit uns, wenn Sie Sorgen, Zweifel, Ängste oder weitere Fragen haben. Wir werden versuchen, Ihnen nach besten Kräften zu helfen.

Wir wünschen Ihnen einen guten Aufenthalt. Werden Sie schnell wieder gesund – wir helfen Ihnen dabei!

Ihre Uniklinik-Leitung

# Herzlich willkommen

## ÜBER UNS

Die Uniklinik RWTH Aachen zählt zu den größten Arbeitgebern in Aachen und befindet sich in einem der größten Krankenhausgebäude Europas. Rund 9.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in 36 Fachkliniken und 33 Instituten kümmern sich hier um das Wohl der Patientinnen und Patienten.

Die Uniklinik RWTH Aachen deckt nicht nur das gesamte medizinische Spektrum ab, sondern bietet zugleich patientenorientierte Medizin und Pflege, Lehre sowie Forschung auf internationalem Niveau. Die Bündelung von Krankenversorgung, Forschung und Lehre in einem Zentralgebäude ist zudem beste Voraussetzung für einen intensiven interdisziplinären Austausch und eine enge klinische und wissenschaftliche Vernetzung. Auf diese Weise fördern wir das Verstehen von Krankheit, entwickeln daraus seit Jahrzehnten erfolgreich Fortschritte in Diagnostik und Therapie und schaffen damit Innovationen von überregionaler Bedeutung.



Die Aachener Uniklinik verfügt über eine Nutzfläche von mehr als **130.000 Quadratmetern**.



Die Uniklinik versorgt rund **50.000 stationäre und 200.000 ambulante Fälle** pro Jahr.



**240 mal 130 Meter** misst das Hauptgebäude der Uniklinik.

**1971** begannen die Bauarbeiten für das Gebäude in der Pauwelsstraße. **1985** wurde es eingeweiht.







## LEITBILD – VISION, MISSION & WERTE

Die Uniklinik RWTH Aachen hat eine eindeutige Position, klare Ziele und stringente Wertvorstellungen. Wir fordern und fördern diese im Umgang mit unseren Patientinnen und Patienten sowie Mitarbeitenden konsequent ein. Sie sind Teil unseres Selbstverständnisses.



### WER WIR SIND

**Wir heilen.** Als universitärer Maximalversorger bieten wir an der Uniklinik RWTH Aachen Spitzenmedizin mit menschlichem Gesicht. Die Bündelung von Krankenversorgung, Forschung und Lehre unter einem Dach ermöglicht uns einen intensiven interdisziplinären Austausch und eine enge klinische und wissenschaftliche Vernetzung.

**Wir forschen.** Wir fördern das Verstehen von Krankheit, entwickeln daraus Fortschritte in Diagnostik und Therapie und schaffen damit Innovationen von überregionaler Bedeutung.

**Wir lehren.** Wir sorgen für kompetenten Nachwuchs in Medizin und Pflege. Als größter Arbeitgeber der Region bilden wir aus und weiter und wollen die Fähigkeiten und den Wissensstand der Menschen, die bei uns arbeiten und uns somit anvertraut sind, stetig verbessern.



### WAS UNS ANTREIBT

**Wir stehen kranken Menschen zur Seite.** Maßstab unseres Handelns sind menschliche Zuwendung, Wertschätzung und Verbindlichkeit. So tragen wir alle mit unseren Aufgaben als Teil des Ganzen zum Erfolg bei.

**Wir entwickeln die Medizin von morgen.** Kooperation und interdisziplinäre Zusammenarbeit sind unser Motor für medizinischen und wissenschaftlichen Fortschritt. In allen Berufsgruppen bauen wir gemeinsam unsere fachlichen Kompetenzen aus.

**Wir denken nachhaltig.** Wir handeln wirtschaftlich und investieren in unsere Mitarbeitenden und unsere Uniklinik, denn so können wir unseren Auftrag dauerhaft erfüllen. Weil wir gut und besser als unsere Wettbewerber sein wollen, unterstützen wir wissenschaftliche Spitzenleistungen und fördern konsequent den Nachwuchs sowie lebenslanges Lernen.



## WOHIN WIR WOLLEN

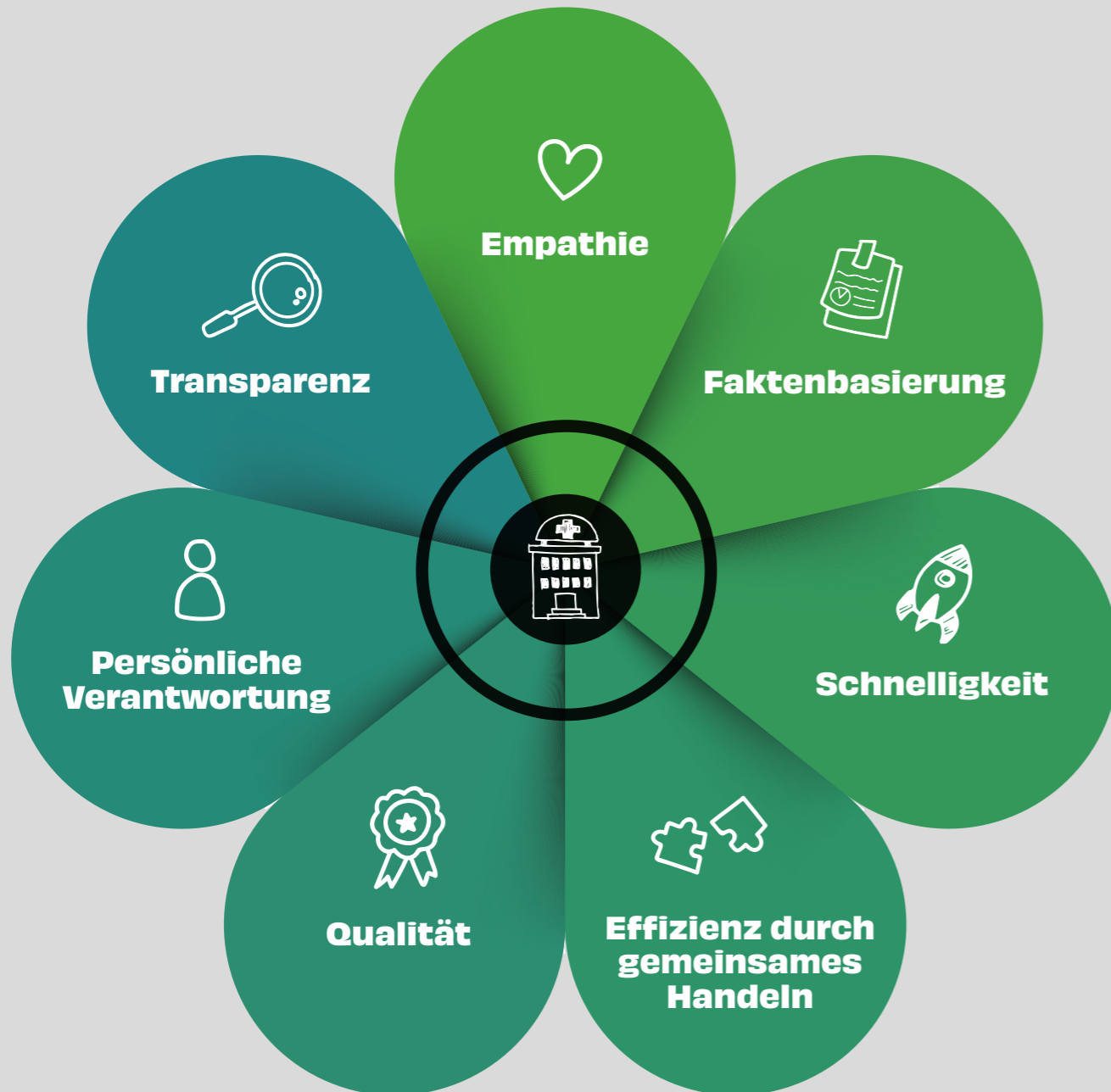
**Wir wollen ein internationaler Schrittmacher für moderne, ganzheitliche Medizin sein – jetzt und in Zukunft.** Durch das Weitergeben von Innovation und Wissen bieten wir unseren Patienten eine Versorgung auf Basis modernster Diagnostik- und Therapieverfahren und nach höchsten Qualitätsstandards. Im Zentrum unseres Denkens und Handelns, im Umgang miteinander und mit unseren Patienten steht für uns immer der Dienst am Menschen.



## WIE WIR UNSERE ZIELE ERREICHEN

**Um unsere Ziele zu erreichen, definieren wir feste Standards.** Wir fordern diese im Umgang untereinander und mit unseren Patienten ein und fördern diejenigen, die sie im Arbeitsalltag unter Beweis stellen.





## LEITBILD – UNSERE KERNWERTE



### EMPATHIE

Wir stellen unser Denken und Handeln auf unser Gegenüber ein und erwägen, was unser Tun für andere bedeutet – für unsere Kolleginnen und Kollegen und unsere Patienten.



### QUALITÄT

Wir wollen Qualität in Struktur, Prozess und Ergebnis und sind offen für Kritik.



### PERSÖNLICHE VERANTWORTUNG

Wir delegieren unsere persönliche Verantwortung nicht und stehen zu unseren Entscheidungen. Jede Führungskraft entscheidet und handelt stets als Vorbild.



### FAKTENBASIERUNG

Wir verständigen uns auf der Basis objektiver Sachverhalte.



### SCHNELLIGKEIT

Wir treiben die Entwicklungen, statt von ihnen getrieben zu werden.



### TRANSPARENZ

Unser Handeln ist nachvollziehbar. Durch Informationsaustausch auf allen Ebenen erfahren wir unsere Arbeit als Teil des Ganzen.



### EFFIZIENZ DURCH GEMEINSAMES HANDELN

Wir erreichen unsere Ziele gemeinsam und unterstützen uns auf dem Weg dorthin.





## QUALITÄT

Das Qualitäts- und Risikomanagement stellt einen wichtigen Teil der Arbeit an der Uniklinik RWTH Aachen dar. Neben der Verpflichtung gegenüber den Patienten unterliegt unser Qualitätsmanagement einer Vielzahl von Ansprüchen. Hierzu gehören gesetzliche Anforderungen, Projekte von Verbänden und Initiativen sowie insbesondere Aktivitäten und Maßnahmen, die auf die stetige Verbesserung der Patientenversorgung in unserem Haus zielen. Verschiedene Instrumente dienen der fortlaufenden Überprüfung des Qualitätsniveaus unserer Leistungen. Dazu gehören unter anderem die Ermittlung der Patientenzufriedenheit und die regelmäßige Überprüfung der Prozess- und Ergebnisqualität durch interne und externe Qualitäts- und Risiko-Audits.

Im Folgenden stellen wir Ihnen unsere verschiedenen Qualitätsdimensionen vor:

- › Patientensicherheit
- › Krankenhaushygiene
- › Qualitätsdaten und -sicherung
- › Zertifizierungen

## PATIENTENSICHERHEIT

Im Mittelpunkt jeder qualitätsorientierten Gesundheitsversorgung steht die Sicherheit des Patienten. Sie ist daher ein wichtiger Bereich unseres Qualitätsmanagements. Im Rahmen des klinischen Risikomanagements arbeiten wir ständig daran, die Patientensicherheit zu verbessern. Hierzu gehört beispielsweise der langjährig etablierte Einsatz der OP-Checkliste. Zudem können Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Meldesysteme nutzen, mit denen Fehler erfasst und beseitigt werden können, wie zum Beispiel das sogenannte CIRS (Critical Incident Reporting System).

### Critical Incident Reporting System

Ein Critical Incident Reporting System ist ein Berichtssystem zur anonymisierten Meldung von Fehlern, kritischen Ereignissen oder Beinahe-Schäden. Das System ist vollständig anonym und sicher. Das CIRS ermöglicht gegenseitiges Lernen aus Fehlern und kritischen Ereignissen, ohne Rückschlüsse auf die beteiligten Personen oder Institutionen.



## KRANKENHAUSHYGIENE

Die Uniklinik RWTH Aachen verfügt über einen eigenständigen Zentralbereich für Krankenhaushygiene und Infektiologie, der im Haus die Hygienestandards festlegt und die Einhaltung überwacht sowie das Haus hinsichtlich krankenhaushygienischer Fragestellungen berät. Dazu gehören neben der Erstellung von Handlungsempfehlungen und hygienischen Standards die Schulung, Weiterbildung und Beratung des medizinischen Personals sowie die Kontrolle von Arbeits- und Funktionsabläufen in den Einrichtungen.



**AKTION Saubere Hände:** Für die erfolgreiche Optimierung der Händehygiene haben wir von der „AKTION Saubere Hände“ bereits mehrfach das Goldene Siegel und damit die bestmögliche Auszeichnung erhalten.



## QUALITÄTSDATEN UND -SICHERUNG

Verschiedene Indikatoren geben Auskunft über die Qualität in der Uniklinik RWTH Aachen und helfen uns, sie langfristig zu sichern. Hier finden Sie weiterführende Daten zur Qualität in unserem Hause.

### Qualitätsberichte

Seit 2005 sind Krankenhäuser gesetzlich dazu verpflichtet, in Qualitätsberichten über ihre Arbeit zu informieren. Qualitätsberichte geben einen Überblick über die Strukturen und Leistungen der Krankenhäuser. Zum Beispiel enthalten sie Angaben zum Diagnose- und Behandlungsspektrum, zur Häufigkeit einer Behandlung, zur Personalausstattung und Anzahl der Komplikationen sowie zur Barrierefreiheit. Einen Einblick in die Qualitätsberichte der Uniklinik RWTH Aachen erhalten Sie auf unserer Homepage: [www.ukaachen.de](http://www.ukaachen.de)

### Einrichtungübergreifende Qualitätssicherung (EQS)

Gesetzliche Grundlage der Externen Qualitätssicherung, die zunehmend einrichtungs- und sektorübergreifend betrieben wird, sind die Bestimmungen nach §137, §135 und §112 im Sozialgesetzbuch V. Die Bestimmungen gelten für alle Akutkrankenhäuser und ihre Ausführung wird vom gemeinsamen Bundesausschuss regelmäßig aktualisiert. Ziel der EQS ist es, bestimmte Krankenhausleistungen mit Hilfe geeigneter Qualitätsindikatoren vergleichbar zu machen. Zielgröße ist dabei stets der Nutzen für den Patienten. Zu diesem Zweck werden bestimmte Leistungsbereiche vom gemeinsamen Bundesausschuss festgelegt, für die alle deutschen Krankenhäuser definierte qualitätsrelevante Daten erheben.



Die Auswertung der Daten erfolgt durch zentrale, unabhängige Institutionen. Auffällige Ergebnisse sind sofort Anlass, gezielte Verbesserungen einzuleiten. Der Vorteil von EQS besteht ferner darin, dass mit diesen Daten eine Vergleichbarkeit zwischen Krankenhäusern hergestellt wird. Allerdings wird hier noch nicht hinreichend berücksichtigt, dass die Patienten an Universitätskliniken häufig kränker und ihre Krankheitsbilder komplexer sind als anderswo.

### Initiative Qualitätsmedizin (IQM)

In der Initiative Qualitätsmedizin engagieren sich Krankenhäuser aus Deutschland und der Schweiz freiwillig für mehr medizinische Qualität bei der Behandlung ihrer Patienten. Ihr Ziel ist, vorhandenes Verbesserungspotenzial in der Medizin sichtbar zu machen und zum Wohle der Patienten durch aktives Fehlermanagement zu heben. Dafür stellt IQM den medizinischen Fachexperten aus den teilnehmenden Krankenhäusern innovative und anwenderfreundliche Instrumente zur Verfügung.

Als Mitglied der Initiative verpflichtet sich die Uniklinik RWTH Aachen drei Grundsätze anzuwenden: Qualitätsmessung mit Routinedaten, Veröffentlichung der Ergebnisse und die Durchführung von Peer-Review-Verfahren. In aktuell 329 Krankenhäusern aus Deutschland, Österreich und der Schweiz versorgen die IQM-Mitglieder jährlich rund fünf Millionen Patienten stationär. In Deutschland liegt ihr Anteil an der stationären Patientenversorgung bei rund 22 Prozent, in der Schweiz bei 19 Prozent und in Österreich bei 13 Prozent.



### Qualitätsmessung mit Routinedaten

Das deutsche Fallpauschalensystem bietet die Möglichkeit, weitreichende Qualitätsinformationen aus den Abrechnungsdaten der Kliniken abzuleiten: Jede Leistung im Krankenhaus wird im Zuge der Abrechnung kodiert und in sogenannten ICD (International Classification of Diseases) bzw. OPS (Operationen-und Prozedurenschlüssel) abgebildet. Diese Routinedaten werden von den Kostenträgern überprüft, erfassen jeden behandelten Patienten und sind kurzfristig verfügbar.

### Qualitätspartnerschaft

Seit 2016 besteht zwischen der Uniklinik RWTH Aachen und dem Verband der Privaten Krankenversicherung (PKV) eine Qualitätspartnerschaft. Grundlage hierfür sind sowohl hochwertige Angebote für Privat- und Wahlleistungspatienten bei Unterbringung und Service als auch überdurchschnittliche Ergebnisse in der gesetzlich verpflichtenden externen Qualitätssicherung (EQS).

### ZERTIFIZIERUNGEN

Eine Zertifizierung im Qualitätsmanagement beweist, dass eine Einrichtung den qualitativen Anforderungen einer bestimmten Norm entspricht. Auf der Homepage finden Sie eine Übersicht über die Zertifizierungen in der Uniklinik RWTH Aachen.



### LOB- UND BESCHWERDEMANAGEMENT

Die individuellen Erfahrungen unserer Patienten während ihres Aufenthalts und ihrer Behandlung sind für uns sehr wichtig. Das Lob- und Beschwerdemanagement liefert dafür gemeinsam mit regelmäßigen Patientenbefragungen wichtige Erkenntnisse.

Mehr zum Lob- und Beschwerdemanagement lesen Sie auf Seite 71.





## KLINIKEN, INSTITUTE & ZENTREN

### KLINIKEN

#### Anästhesiologie

- AcuteCare InnovationHub

#### Augenheilkunde

#### Bildgebung, bildgestützte (Radio-)Therapie

- Neuroradiologie
- Radiologie
- Nuklearmedizin
- Radioonkologie & Strahlentherapie

#### Chirurgie

- Allgemein-, Viszeral- & Transplantationschirurgie
- Gefäßchirurgie
- Kinderherzchirurgie & Chirurgie angeborener Herzfehler
- Hals-, Nasen-, Ohren-Heilkunde, Kopf- und Hals-Chirurgie
- Mund-, Kiefer- & Gesichtschirurgie
- Neurochirurgie
- Orthopädie, Unfall- & Wiederherstellungschirurgie
- Plastische Chirurgie, Hand- & Verbrennungschirurgie
- Thoraxchirurgie

#### Dermatologie & Allergologie – Hautklinik

#### Franziskus

- Klinik für Dermatologie & Allergologie – Hautklinik
- Klinik für Diagnostische & Interventionelle Radiologie

- Klinik für Altersmedizin (Medizinische Klinik VI)
- Sektion Anästhesiologie
- Sektion Belegurologie 1
- Sektion Belegurologie 2
- Klinik für Orthopädie, Unfall- & Wiederherstellungschirurgie
- Sektion Gelenk- & Extremitätenchirurgie
- Klinik für Gefäßchirurgie

#### Frauenheilkunde & Geburtshilfe

- Gynäkologie & Geburtsmedizin

#### Hals-, Nasen-, Ohren-Heilkunde, Kopf- & Hals-Chirurgie

#### Innere Medizin

- Medizinische Klinik I: Kardiologie, Angiologie & Internistische Intensivmedizin
- Medizinische Klinik II: Nieren- & Hochdruckkrankheiten, rheumatologische & immunologische Erkrankungen
- Medizinische Klinik III: Gastroenterologie, Stoffwechselerkrankungen & Internistische Intensivmedizin
- Medizinische Klinik IV: Hämatologie, Onkologie, Hämostaseologie & Stammzelltransplantation
- Medizinische Klinik V: Pneumologie & Internistische Intensivmedizin
- Medizinische Klinik VI: Altersmedizin



Circa **9.000 Mitarbeitende** hat die Uniklinik RWTH Aachen.



Die Notaufnahme der Uniklinik ist mit mehr als **56.000 Patienten pro Jahr** eine sehr stark frequentierte Notaufnahme.

Rund **zwei Drittel der Beschäftigten** sind weiblich.



Benachbart zum Hauptgebäude liegt das **Versorgungsgebäude**. Dort arbeiten auf **19.000 Quadratmetern** Wäscherei, Küche, Krankenaktenarchiv, Zentralsterilisation, Warenlager, Apotheke, Abfallentsorgung, technische Zentrale und Werkstätten.



Die zentrale Operationsabteilung verfügt über **28 Operationssäle** und einen **Aufwachraum mit 18 Plätzen**.

Im Hauptgebäude gibt es rund **1.400 Betten** ...



... und circa **6.600 Räume**, darunter auch Hörsäle.

## Intensivmedizin

- Operative Intensivmedizin & Intermediate Care

## Kinder- & Jugendmedizin

- Kinder- & Jugendmedizin
- Psychiatrie, Psychosomatik & Psychotherapie des Kindes- und Jugendalters
- Kinderkardiologie & angeborene Herzfehler
- Phoniatrie, Pädaudiologie & Kommunikationsstörungen
- Kinderherzchirurgie & Chirurgie angeborener Herzfehler

## Neurologie

## Palliativmedizin

## Phoniatrie, Pädaudiologie & Kommunikationsstörungen

## Psychiatrie, Psychotherapie & Psychosomatik

- Psychiatrie, Psychotherapie & Psychosomatik
- Psychiatrie, Psychosomatik & Psychotherapie des Kindes- und Jugendalters

## Urologie

- Urologie & Kinderurologie

## Zahn-, Mund- & Kieferheilkunde

- Kieferorthopädie
- Mund-, Kiefer- & Gesichtschirurgie
- Zahnärztliche Prothetik & Biomaterialien, Zentrum für Implantologie
- Zahnerhaltung, Parodontologie & Präventive Zahnheilkunde

## INSTITUTE

### MIT AUFGABEN IN DER KRANKENVERSORGUNG

#### Arbeits-, Sozial- & Umweltmedizin

#### Hebammenwissenschaft

#### Humangenetik & Genommedizin

#### Medizinische Mikrobiologie

#### Neuropathologie

#### Pathologie

### OHNE AUFGABEN IN DER KRANKENVERSORGUNG

#### Aachener Institut für Rettungsmedizin & zivile Sicherheit (ARS)

#### Anatomische Institute

- Anatomie & Zellbiologie
- Molekulare & Zelluläre Anatomie
- Körperspende
- Neuroanatomie

#### Biochemische Institute

- Biochemie & Molekularbiologie
- Biochemie & Molekulare Immunologie
- Biochemie & Molekulare Zellbiologie

#### Biomedizinische Technologien

- Angewandte Medizintechnik
- Experimentelle Molekulare Bildgebung
- Stammzellbiologie
- Zell- & Molekularbiologie an Grenzflächen

#### Digitale Allgemeinmedizin

- Sektoin Lehre & Didaktik Allgemeinmedizin

#### Experimentelle Innere Medizin & Systembiologie

#### Geschichte, Theorie & Ethik der Medizin

#### Immunologie

#### Medizinische Informatik

#### Medizinische Psychologie & Medizinische Soziologie

#### Medizinische Statistik

#### Molekulare Herz-Kreislaufforschung (IMCAR)

#### Molekulare Medizin

#### Molekulare Pathobiochemie, Experimentelle Gentherapie & Klinische Chemie (IFMPEGKC)

#### Pharmakologische Institute

- Pharmakologie & Toxikologie
- Klinische Pharmakologie
- Molekulare Pharmakologie

#### Physiologie

#### Versuchstierkunde

#### JARA-Institute Brain structure-function relationships

#### JARA-Institute Molecular Neuroscience and Neuroimaging

#### Joint Research Center for Computational Biomedicine

#### Zell- & Tumorbologie



## ZENTREN & ZENTRALBEREICH

### INTERDISZIPLINÄRE ZENTREN

Aachener Comprehensive Allergy Center (ACAC)

Comprehensive Diagnostic Center Aachen (CDCA)

Epileptologiezentrum

Herzzentrum

Herz- & Nierenzentrum

Implantologisches Zentrum

Innovationszentrum Digitale Medizin (IZDM)

Krebszentrum – Centrum für Integrierte Onkologie  
– CIO Aachen

Laserzentrum

Lungenzentrum

Medizinisches Zentrum für Erwachsene mit  
geistiger Behinderung und/oder schweren  
Mehrfachbehinderungen

NeuroMuskuläres Zentrum

Neurovaskuläres Netzwerk Region Aachen (NVNAC)

Next-Generation Sequencing (NGS)

Shuntzentrum

Telemedizinzentrum Aachen

Transplantationszentrum

Wirbelsäulenzentrum

Zentrum für klinische Akut- & Notfallmedizin

Zentrum für Seltene Erkrankungen (ZSEA)

### ZENTRALBEREICHE

Apotheke

Labordiagnostisches Zentrum (LDZ)

Notaufnahme

Physiotherapie/Rehabilitation

- Physiotherapie am Standort Uniklinik
- Physiotherapie am Standort Franziskus

Transfusionsmedizin/Blutspendedienst

Zentralbereich für Krankenhaushygiene &  
Infektiologie

Zentrale Einrichtungen der Fakultät  
(Core Facilities)

### PFLEGEDIENST

Pflegedienst





## **STANDORT FRANZISKUS**

Seit dem 1. Januar 2020 ist das Franziskushospital ein Teil der Uniklinik RWTH Aachen. Das Franziskushospital als eigenständiges Krankenhaus, wie alle es kannten, gibt es seitdem nicht mehr. Das Gebäude, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und viele Leistungsangebote sind aber glücklicherweise erhalten geblieben. Auch den Namen hat man nicht komplett aufgegeben: „Uniklinik RWTH Aachen – Franziskus“ – so heißt das Gebäude am Morillengang.

### **KONTAKT & ANREISE**

Uniklinik RWTH Aachen  
Anstalt öffentlichen Rechts (AöR)

Franziskus  
Morillengang 27  
52074 Aachen

Tel.: 0241 7501-0  
franziskus@ukaachen.de

Am Standort Franziskus sind zahlreiche Fachkliniken und Sektionen beheimatet. Einige sind neu hinzugekommen, andere werden erfolgreich weitergeführt.

Nachstehend finden Sie eine Übersicht:

- › **Klinik für Dermatologie und Allergologie – Hautklinik**
- › **Klinik für Diagnostische und Interventionelle Radiologie**
- › **Klinik für Altersmedizin (Medizinische Klinik VI)**
- › **Sektion Anästhesiologie**
- › **Sektion Belegurologie 1**
- › **Sektion Belegurologie 2**
- › **Klinik für Orthopädie, Unfall- und Wiederherstellungschirurgie**
- › **Sektion Gelenk- und Extremitätenchirurgie**
- › **Klinik für Gefäßchirurgie**





## Vor dem Krankenhausaufenthalt

Vor einem Aufenthalt im Krankenhaus gibt es einige Fragen und Dinge, die man je nach geplanter Aufenthaltsdauer und der Länge der voraussichtlichen Genesungszeit sowie des persönlichen Gesundheitszustands abklären sollte. Hier im Vorfeld selbst aktiv zu werden, kann Ihnen helfen, gut vorbereitet von zu Hause loszukommen und später möglichst stressfrei zurückzukehren.



### Mobilität

Wie komme ich ins Krankenhaus und nach dem Krankenhausaufenthalt wieder nach Hause?



### Wohnung

Wer schaut in meiner Abwesenheit nach dem Rechten und kümmert sich um meine Wohnung? (Post, Haustiere, Pflanzen etc.)  
Werde ich nach dem Krankheitsaufenthalt in meiner Beweglichkeit eingeschränkt sein?  
Bin ich auf Hilfsmittel angewiesen wie Rollator, Rollstuhl o. ä.? Muss ich die Wohnung dahingehend anpassen?



### Unterstützung

Benötige ich nach meiner Entlassung Unterstützung? Wenn ja, wer unterstützt mich?

Wer sorgt sich um mein leibliches Wohl und wer hilft mir bei Besorgungen, im Haushalt o. ä.?

Werde ich nach der Behandlung möglicherweise auf einen ambulanten Pflegedienst angewiesen sein?





## TIPPS FÜR DAS ARZTGESPRÄCH

### Was Sie vor einem Gespräch tun können



- Schreiben Sie Ihre wichtigsten Fragen auf.
- Notieren Sie gegebenenfalls Ihre Beschwerden, wie sich diese äußern, wann sie auftreten und auch was Ihnen in diesem Fall Linderung verschafft.
- Nehmen Sie alle Medikamente, die Sie zur Zeit nehmen, in das Gespräch mit. Auch die Medikamente, die Sie nicht vom Arzt verschrieben bekommen, sondern rezeptfrei gekauft haben.
- Nehmen Sie gern eine Vertrauensperson (Familie, Freunde etc.) mit zu dem Termin.

### Was Sie während des Gesprächs beachten können

- Arbeiten Sie Ihren Fragenzettel ab.
- Hören Sie aufmerksam zu.
- Schreiben Sie die Antworten ruhig mit.
- Scheuen Sie sich nicht nachzufragen. Falls Sie etwas im Gespräch mit Ihrem Arzt nicht verstanden haben, trauen Sie sich unbedingt nachzufragen (z. B. einen Fachbegriff oder Alternativen zur vorgeschlagenen Behandlung).
- Bitten Sie um weiteres Informationsmaterial, wenn Sie nochmal zu Hause in Ruhe etwas nachlesen möchten.
- Fassen Sie am Ende noch einmal mit Ihren eigenen Worten zusammen, was Sie aus dem Arztgespräch verstanden haben. So lassen sich Missverständnisse vermeiden.

### Was Sie am Ende eines Arztgesprächs prüfen sollten

- ☑ Wurden alle Fragen Ihrer Checkliste beantwortet?
- ☑ Wissen Sie genau, was jetzt getan werden soll bzw. was Sie jetzt tun können?
- ☑ Sind Ihnen alle Vor- und Nachteile einer Ihnen vorgeschlagenen Diagnostik oder Therapie bekannt?
- ☑ Falls doch noch Fragen offen geblieben oder Dinge unklar sind, scheuen Sie sich nicht, um einen weiteren Termin zur Klärung dieser Sachverhalte zu bitten.



### Hilfestellungen für zusammenfassende Fragen

- » Habe ich Sie also richtig verstanden, dass ...?
- » Sie meinen also, dass ...
- » Ich möchte sicherstellen, dass ich Sie nicht falsch verstanden habe.
- » Wenn ich Sie richtig verstanden habe, meinen Sie ...
- » Mit anderen Worten ...
- » Das bedeutet für mich also ...
- » Zusammengefasst meinen Sie ...
- » Für mich ist es also wichtig, dass ...





## NÜTZLICHE FRAGEN FÜR IHR ARZTGESPRÄCH

### Mögliche Fragen zu einer Diagnose

- » Wie lautet der genaue Name meiner Erkrankung und was ist damit gemeint?
- » Wie sieht der Krankheitsverlauf vermutlich aus?
- » Muss ich Veränderungen in meinem Lebensstil vornehmen? Wenn ja, welche sind das?
- » Könnte es passieren, dass ein Familienmitglied die gleiche Erkrankung bekommen wird?
- » Werde ich zu Hause auf spezielle Hilfe für den Umgang mit meiner Erkrankung angewiesen sein?

### Mögliche Fragen vor Untersuchungen & bei individuellen Gesundheitsleistungen

- » Wofür genau ist die Untersuchung?
- » Wie läuft die Untersuchung ab?
- » Wird die Untersuchung schmerzhaft sein?
- » Wie zuverlässig ist die Untersuchung?
- » Ist die Untersuchung die einzige Möglichkeit, um eine mögliche Krankheit zu erkennen? Gibt es Alternativen?
- » Was sind die Vorteile und Risiken bei der Durchführung der Untersuchung?
- » Wie muss ich mich auf die Untersuchung vorbereiten?
- » Wie viel Zeit benötigt die Durchführung der Untersuchung?

- » Wann erhalte ich die Ergebnisse?
- » Was werden mir die Untersuchungsergebnisse sagen?
- » Was sind die nächsten Schritte nach der Untersuchung?
- » Sind weitere Untersuchungen notwendig?
- » Kann die Untersuchung unerwünschte Wirkungen haben?

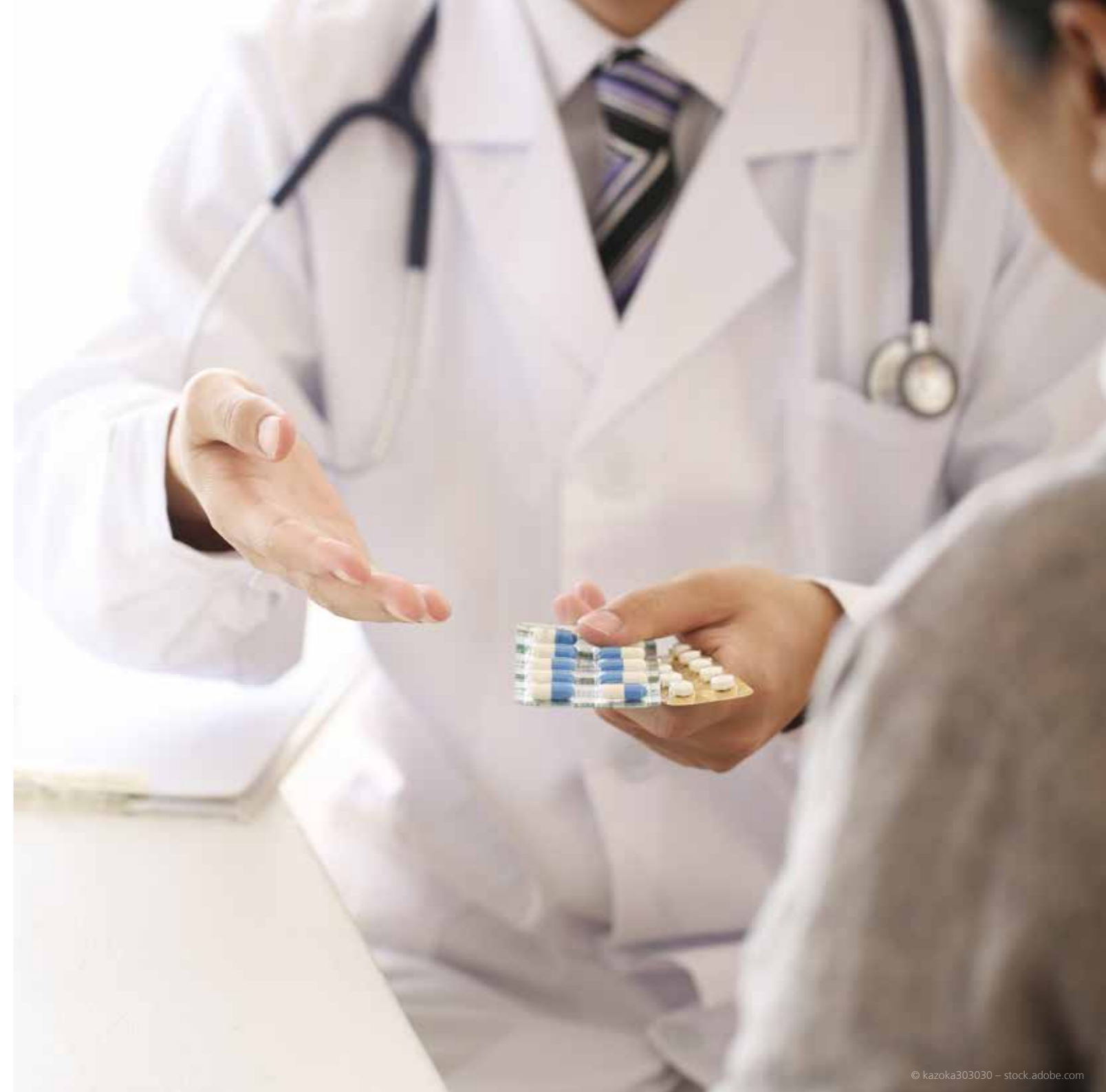
### Mögliche Fragen zur Behandlung

- » Welche Behandlungsmöglichkeiten gibt es allgemein?
- » Welche Behandlung ist für mich in meiner speziellen Situation besonders geeignet? Was empfehlen Sie mir?
- » Was sind die Vorteile und die Risiken bei dieser Behandlung?
- » Ist die Behandlung schmerzhaft? Wenn ja, wie kann man den Schmerz kontrollieren?
- » Was sind die zu erwartenden Ergebnisse der Behandlung?
- » Was passiert, wenn ich keine Behandlung durchführen lasse?
- » Was kann ich selber zu einer schnellen Genesung beitragen?
- » Welche weiteren Tipps können Sie mir zur Unterstützung und für weiterführende Informationen geben?

## Mögliche Fragen zu verordneten Medikamenten



- » Wie heißt das Medikament?
- » Wofür ist das Medikament genau?
- » Wie muss ich das Medikament einnehmen?
- » Wann sollte ich das Medikament einnehmen?
- » Wie viele Einheiten (Tropfen, Tabletten) sollte ich einnehmen?
- » Über welchen Zeitraum muss ich das Medikament einnehmen?
- » Wann fängt das Medikament an zu wirken?
- » Kann ich das Medikament absetzen, wenn ich mich besser fühle?
- » Kann ich eine Folgepackung des Medikaments erhalten?
- » Welche Nebenwirkungen gibt es bei der Einnahme des Medikaments?
- » Gibt es Medikamente, die mögliche Nebenwirkungen reduzieren?
- » Muss ich auf Aktivitäten aufgrund der Medikamenteneinnahme verzichten?
- » Sollte ich bestimmte Speisen oder Getränke vermeiden?
- » Muss ich Medikamente, die ich zurzeit einnehme, absetzen, wenn ich das neue Medikament einnehme?
- » Was sollte ich tun, wenn ich vergessen habe, das Medikament einzunehmen?
- » Was sollte ich tun, wenn ich versehentlich eine höhere Dosis eingenommen habe als verordnet wurde?
- » Gibt es Untersuchungen, die bei mir durchgeführt werden müssen, während ich das Medikament einnehme?








## KONTAKT MIT DER KRANKENVERSICHERUNG

Nachdem Sie mit Ihren behandelnden Ärzten festgelegt haben, welche Behandlungen durchgeführt werden sollen, gilt es, die anfallenden Kosten und die Kostenübernahme zu klären. Es ist sinnvoll, sich vorab über die entstehenden Kosten und mögliche Zusatzleistungen bei der eigenen Krankenkasse zu informieren. Falls Wahlleistungen wie Einzelzimmer oder Chefarztbehandlungen erwünscht sind, klären Sie bitte ebenfalls ab, ob Ihre Krankenkasse diese Leistungen übernimmt. Eine Kontaktaufnahme zu Ihrer Krankenkasse ist in jedem Falle sinnvoll, auch bei ambulanten Operationen.



<input checked="" type="checkbox"/> Ihre Versicherungsnummer (siehe Krankenversicherungskarte):	<input type="text"/>
<input checked="" type="checkbox"/> Ihr persönlicher Ansprechpartner bei der Krankenkasse:	<input type="text"/>
<input checked="" type="checkbox"/> Kontaktdaten wie Adresse und Telefonnummer der Krankenkasse:	<input type="text"/>

<input checked="" type="checkbox"/> Hat Ihre Krankenkasse Service-/Zusatzleistungen oder verfügen Sie über eine Zusatzversicherung?
<input checked="" type="checkbox"/> Was kostet die Behandlung für Sie? Müssen Sie selbst etwas dazu bezahlen?
<input checked="" type="checkbox"/> Übernimmt möglicherweise das Sozialamt Kosten für Sie?
<input checked="" type="checkbox"/> Für den Fall, dass Sie die Untersuchung selbst zahlen sollen: Bekommen Sie einen Kostenvoranschlag?



## CHECKLISTE DOKUMENTE

Um Ihnen die Vorbereitung auf Ihren Aufenthalt in der Uniklinik RWTH Aachen zu erleichtern, haben wir Ihnen eine Liste zusammengestellt, was Sie mitbringen sollten. Neben alltäglichen Utensilien enthält die Checkliste eine Auflistung von Dokumenten, die für Ihre Behandlung und Ihren Aufenthalt wichtig sind. Damit möchten wir Ihnen eine Orientierung an die Hand geben, damit Sie nichts Wichtiges vergessen.

**Bitte bringen Sie mit:**

### **Unterlagen für die Aufnahme**

- Ihren Personalausweis
- Ihre Krankenversicherungskarte (eGK/Clinic-Card bzw. Kostenzusage)
- Einen Einweisungs-/Überweisungsschein des behandelnden niedergelassenen Arztes



### **Unterlagen für Ärzte & Pflegekräfte**

- Vorbefunde von Röntgen-, CT-Aufnahmen oder andere Bilder, Arztberichte
- Patientenverfügung/Vorsorgevollmacht (falls vorhanden)
- Medikamente in Originalverpackung (aktuelle Medikamentenliste mit Dosierungsangaben)
- Impfausweis
- Weitere medizinische Ausweise, zum Beispiel: Herzschrittmacherausweis, Marcumarpass, Allergiepass, Röntgenpass, Mutterpass, Diabetikerausweis, Organspendeausweis, Blutgruppenausweis
- Kontaktdaten der Angehörigen sowie des Hausarztes/der Pflegeeinrichtung
- Nachweis über Zusatzversicherung (wie Chefarztbehandlung, Einzelzimmer usw.)





## CHECKLISTE: ICH PACKE MEINEN KOFFER ...

Wenn Sie Ihre Tasche für den Krankenhausaufenthalt packen, sollten neben den Dokumenten folgende Dinge nicht fehlen.

Bitte bringen Sie mit:

### Körperpflege- & Hygieneartikel

- Handtücher, Waschlappen
- Seife, Duschgel, Creme, Deo
- Zahnbürste, -pasta, -becher, Mundwasser
- Shampoo, Kamm, Haarbürste
- Nagelschere, -feile
- Rasierer, Föhn



### Kleidung

- Schlafanzüge, Nachthemden
- Morgenmantel/bequeme Hauskleidung
- Haus-, Straßenschuhe
- Unterwäsche, (Stütz-)Strümpfe
- Kleidung für die Entlassung



### Sonstiges



- Brille
- Hörgerät
- Gehstock oder andere Gehhilfen
- Uhr/Wecker
- Bücher, Zeitschriften, Rätselhefte, Handy mit Kopfhörern, MP3-Player
- kleinere Geldbeträge für die gesetzliche Zuzahlung und eventuell Telefonkarte oder andere Leistungen

### Eigene Ergänzungen

---



---



---



---

### Bitte lassen Sie zu Hause:

- größere Bargeldbeträge & Sparbücher
- Schmuck
- Haustiere

# Zu Ihrem Aufenthalt vor Ort



## ANREISE – IHR WEG ZU UNS

Direkt am Dreiländereck Deutschland – Belgien – Niederlande liegt Aachen verkehrstechnisch günstig, an den europäischen Autobahn-Achsen nach Brüssel, Paris und Antwerpen. Neben dem Bahnverkehr profitiert Aachen von der Nähe zu den Flughäfen Düsseldorf, Köln, Maastricht-Aachen, Brüssel und Mönchengladbach.





## MIT DEM AUTO

Die Uniklinik RWTH Aachen liegt an der Pauwelsstraße 30 in 52074 Aachen.



### Von der A4 kommend:

- › Ausfahrt Aachen-Laurensberg abfahren
- › an der Gabelung rechts auf Kohlscheider Straße/L232 abbiegen
- › leicht rechts abbiegen, um auf L260 zu bleiben
- › rechts halten und Abzweigung rechts Richtung Uniklinik nehmen (Beschilderung beachten)

### Von der A544 kommend:

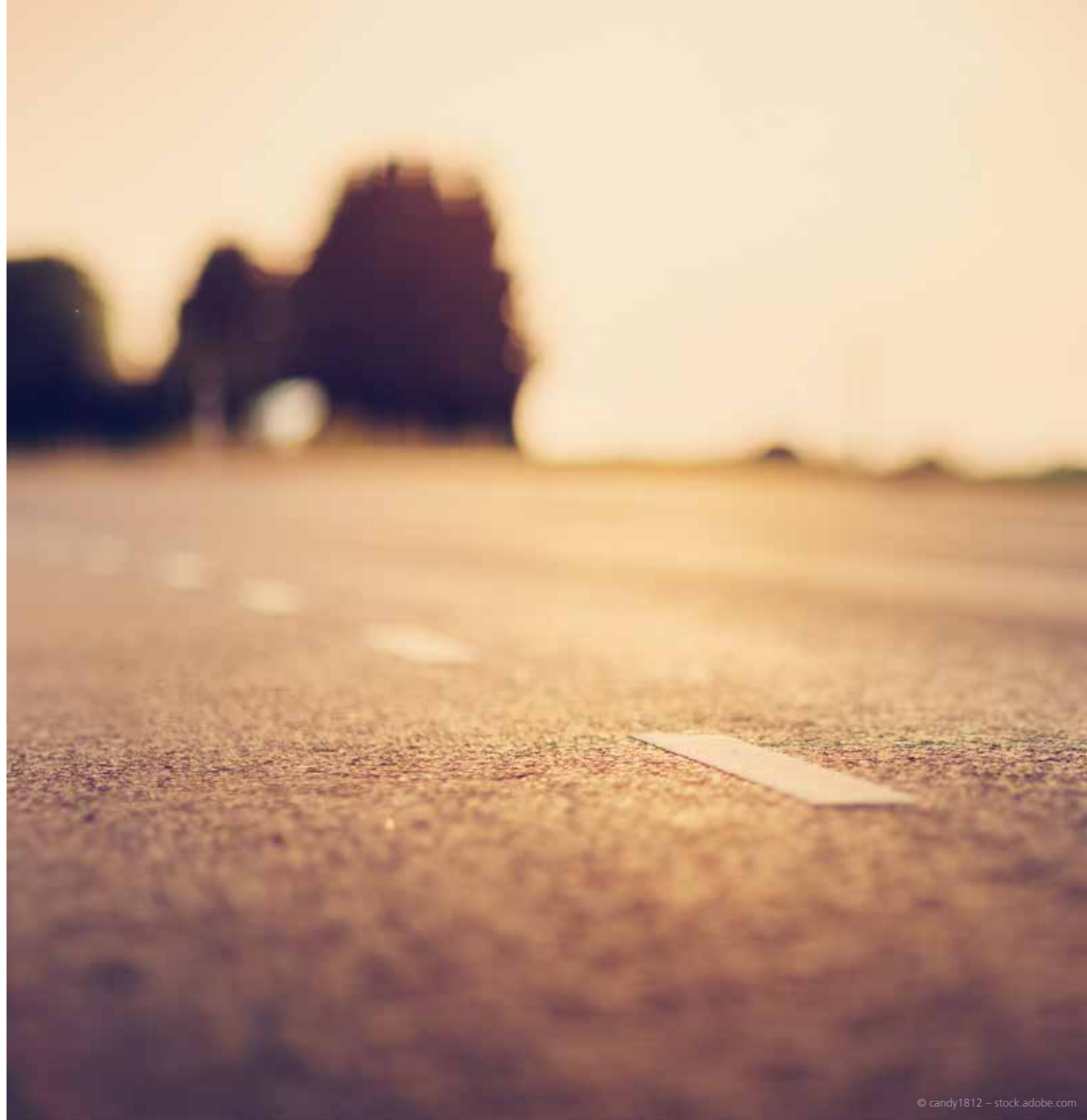
- › im Kreisverkehr zweite Ausfahrt (B1) nehmen
- › links abbiegen auf Jülicher Straße/B1/B264
- › rechts abbiegen auf Monheimsallee/B1a, weiter auf B1a
- › rechts abbiegen auf Bleiberger Straße
- › leicht rechts abbiegen auf Vaalser Straße/B1
- › rechts abbiegen auf Pariser Ring/L260
- › Ausfahrt Richtung Uniklinik
- › nach der Auffahrt der Beschilderung folgen

### Von der Eupener Straße (aus Belgien) kommend:

- › auf der Eupener Str. nach Nordwesten Richtung B57 starten
- › links abbiegen auf Luxemburger Ring/Sankt Vither Straße/L260
- › rechts abbiegen auf Lütticher Straße/B264
- › links abbiegen auf Amsterdamer Ring/L212
- › links abbiegen auf Vaalser Straße/B1
- › rechts abbiegen auf Pariser Ring/L260
- › Ausfahrt Richtung Uniklinik
- › nach der Auffahrt der Beschilderung folgen

### Von der Vaalser Straße (aus den Niederlanden) kommend:

- › auf Vaalser Str./B1 nach Osten Richtung Pariser Ring/L260 starten
- › Ausfahrt Richtung Uniklinik
- › nach der Auffahrt der Beschilderung folgen





Der Parkplatz befindet sich direkt gegenüber der Uniklinik RWTH Aachen und ist **rund um die Uhr geöffnet**.

Der Parkplatz vor der Uniklinik RWTH Aachen verfügt über insgesamt **2.228 Stellplätze**.



Neben **Parkplätzen für Menschen mit Behinderungen** gibt es eine **„Kiss & Ride“-Zone** sowie eine **Ladestation für Elektroautos**.



An den Kassensystemen können Sie Ihr Parkticket sowohl mit **Bargeld** als auch mit **EC-Karte** bezahlen.

## PARKMÖGLICHKEITEN

Vor unserem Haus stehen Ihnen gebührenpflichtige Parkplätze und ein Parkhaus zur Verfügung. Darüber hinaus befindet sich gegenüber dem Haupteingang ein Schwerbehindertenparkplatz. Auf den Parkplätzen gelten die Bestimmungen der Straßenverkehrsordnung. Einen Taxistand finden Sie neben dem Vorplatz unterhalb des Hubschrauberlandeplatzes. Bei längerem Aufenthalt können Sie auch die Dauerparkmöglichkeiten der APAG nutzen. Informationen dazu finden Sie auf der Homepage der APAG: [www.apag.de](http://www.apag.de)



## MIT DEM BUS

Auf der gegenüberliegenden Straßenseite des Aachener Hauptbahnhofs steigen Sie an der Bushaltestelle H2 in die Linie 3B oder an der Bushaltestelle H1 in die Linie 3A Richtung Uniklinik RWTH Aachen. Diese bringt Sie direkt vor das Portal Uniklinik RWTH Aachen. Andere Verbindungen erfordern ein Umsteigen. Fragen Sie beim Fahrer nach Alternativverbindungen.

Eine weitere Ausstiegsmöglichkeit besteht am Westbahnhof mit Busanbindung der Linie 33 zur Uniklinik RWTH Aachen. Weitere Informationen finden Sie auch auf der Webseite der AVV: [www.avv.de](http://www.avv.de)







## DER ERSTE TAG: DIE ANMELDUNG

Bei einem geplanten Krankenhausaufenthalt erhalten Sie von uns vorab einen Aufnahmetermin mit allen wichtigen Informationen: Datum und Uhrzeit sowie Name und Lage der Station, auf der Sie aufgenommen werden. Bitte melden Sie sich zur vereinbarten Zeit direkt auf der Station an.

Bitte bringen Sie zur Aufnahme Ihren Einweisungsschein mit. Ihre Patientendaten erfassen wir teilweise über die elektronische Gesundheitskarte.

Der erste Weg in unsere Uniklinik wird Sie im Eingangsbereich zur Information führen. Von dort werden Sie weitergeleitet in unsere Patientenaufnahme. Hier schließen die Mitarbeitenden den Behandlungsvertrag und gegebenenfalls den Wahlleistungsvertrag mit Ihnen ab und erledigen alle notwendigen Aufnahmeformalitäten.

Sollte bei Ihnen eine Operation geplant sein, findet spätestens 24 Stunden vorher ein Aufklärungsgespräch mit einem Narkosearzt statt. Unser Team auf Station wird Sie darüber informieren, wo das Gespräch stattfindet.

### Bitte beachten Sie:

- ☑ Da eine rasche Genesung von Entspannung abhängig ist, hat jeder Patient in unserem Hause ein Recht auf Ruhe. Deshalb achten wir besonders darauf, den Geräuschpegel nach Möglichkeit niedrig zu halten.
- ☑ Innerhalb der gesamten Uniklinik RWTH Aachen herrscht **Rauchverbot**.
- ☑ Das Anfertigen von **Film- und Videoaufnahmen ist in der Uniklinik RWTH Aachen und ihren zugehörigen Einrichtungen untersagt**. Bitte helfen Sie uns, die Privatsphäre unserer Patientinnen und Patienten und aller im Hause tätigen Personen zu wahren.



## AUF DER STATION

Nachdem die administrative Aufnahme abgeschlossen ist, werden Sie auf Ihre Station weitergeleitet. Das für Sie zuständige Pflegepersonal begrüßt Sie in Ihrem Zimmer und erklärt Ihnen dann die Einrichtungen der Station.

Im Rahmen des folgenden Aufnahmegesprächs auf Station erhalten Sie Informationen über den Tagesablauf, über Ablauf und Zeiten der Visite und Mahlzeiten, sowie über die Ausstattung Ihres Zimmers.

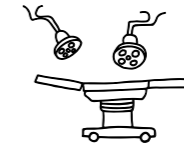
Auf den Webseiten unserer jeweiligen Fachbereiche finden Sie weitere Informationen zu Stationen, Abläufen und den zuständigen Ansprechpartnern.

### Freies WLAN

In der Uniklinik RWTH Aachen steht allen Besucherinnen und Besuchern sowie Patientinnen und Patienten auf den Etagen -2 bis 5 bis zu drei Stunden täglich kostenloses WLAN zur Verfügung.







## SAME DAY SURGERY

### STATIONÄRE AUFNAHME UND OPERATION AM GLEICHEN TAG

Kürzere Wege, geringere Wartezeiten und rechtzeitige Terminierung des operativen Eingriffs sind die wesentlichen Vorteile der Same Day Surgery (SDS). Die optimale Planung der Operation bringt nicht nur Vorteile für die Patienten, sie erleichtert auch den Arbeitsalltag des ärztlichen und pflegerischen Personals.

Während für die Ärzte und Pflegekräfte die Vorbereitungen und der operative Eingriff selbst zur Routine gehören, blicken die meisten Patienten ihrer Operation häufig ängstlich und nervös entgegen. Verzögerungen führen dann zu noch mehr Unsicherheit. Beispielsweise kann es sein, dass nicht sofort nach der Aufnahme ein freies Patientenbett oder ein freies Zimmer verfügbar sind, dann heißt es für den Patienten: Mit einem mulmigen Gefühl im Bauch auf die OP warten.

Die Same Day Surgery, also die stationäre Aufnahme der Patienten am gleichen Tag der Operation, ist ein bedeutsamer Schritt, um bei elektiven, also planbaren chirurgischen Eingriffen, durch eine optimale Planung der Abläufe mehr Sicherheit für die Patienten zu gewährleisten.



Die Patienten werden bei der SDS am Operationstag über die hierfür eigens eingerichteten Räumlichkeiten im Eingangsbereich der Uniklinik im Ambulanten Operationszentrum empfangen, vorbereitet und in den Zentral-OP „eingeschleust“. Lediglich die Prämedikation muss mindestens 48 Stunden vor dem Eingriff erfolgen, das wiederum garantiert die Vollständigkeit der Unterlagen.

### WAS IST ZUM TERMIN IN DER PRÄMEDIKATIONSAMBULANZ ZU BEACHTEN?

#### Papiere und Unterlagen:

- › Krankenkassenskarte und Einweisung (Clinic-Card bzw. Kostenzusage)
- › Adresse und Telefonnummer des Hausarztes und gegebenenfalls weiterer behandelnder Ärzte
- › Liste aktuell eingenommener Medikamente

#### Wenn vorhanden:

- › Allergiepass
- › Röntgenpass
- › Marcumarausweis
- › Schrittmacherausweis

#### Vorbefunde, falls vorhanden:

- › Arztbriefe und Befunde früherer Untersuchungen
- › Röntgenbilder und CD von Röntgenuntersuchungen

#### Labor

Wir bitten Sie zu beachten, dass wir zur Durchführung vieler Untersuchungen aktuelle Laborwerte benötigen. Diese Werte sollten nicht älter als eine Woche sein und das Blutbild, die Blutgerinnung und die Nierenwerte umfassen. Erfolgt die Laborentnahme erst bei uns, können sich die anberaumten Untersuchungen verzögern, bis die aktuellen Laborwerte vorliegen.



### SIE HABEN BEREITS EINEN TERMIN IN UNSEREM OPERATIONSZENTRUM?



Bitte erfragen Sie die genaue Einbestellungszeit am Tag vor der Operation zwischen 15:00 und 16:30 Uhr in der Leitstelle unter: 0241 80-85343.

### WAS IST ZUM OP-TERMIN MITZUBRINGEN?

#### Persönliche Sachen

Schlafanzug, Bademantel, Jogginganzug oder andere Hauskleidung, Unterwäsche, Hausschuhe und Straßenschuhe, im Winter auch eine Jacke oder Mantel sowie Hygieneartikel, Handtücher und Waschlappen sowie falls erforderlich, Behältnisse für Brille, Kontaktlinsen, Zahnprothesen oder Hörgeräte. Bitte denken Sie auch an Bargeld für die Telefonkarte und an Medikamente, die Sie zur Zeit einnehmen. Bringen Sie bitte keine Wertsachen mit, da die Uniklinik RWTH Aachen keine Haftung für Diebstahl oder Verlust übernehmen kann.

#### Das gilt es zu beachten

Sollte sich Ihr Gesundheitszustand vor dem Eingriff verändern, beispielsweise durch Fieber, Husten, Schnupfen oder Durchfall, informieren Sie uns bitte.

Bringen Sie bitte alle notwendigen Dokumente, z. B. Röntgenbilder, EKG oder Laborbefunde, am Tag des Eingriffs mit, da das Fehlen dieser Dokumente ggf. zur Absage des Eingriffs führen kann.

Bitte halten Sie sich vor dem Eingriff an die Anordnungen zur Einnahme von Medikamenten, die Ihnen Ihr Arzt anlässlich des Aufklärungsgesprächs gegeben hat.





## UNTERSTÜTZENDE DIENSTE

Eine Diagnose trifft den Erkrankten, dessen Familie und Freunde meist unerwartet. Plötzlich stehen alle Beteiligten vor einer neuen, vielleicht sogar beängstigenden Situation. Natürlich ergeben sich daraus unzählige Fragen:

- › Was ist das eigentlich für eine Krankheit?
- › Wie sehen die Unterstützungsmöglichkeiten aus?
- › Wer hilft mir und meinen Angehörigen, meine Krankheit seelisch zu bewältigen?
- › An wen kann ich mich wenden, wenn ich Hilfe brauche?
- › Wie läuft der Krankenhausaufenthalt ab und wie bewältige ich die Zeit nach dem Krankenhaus?

An diesem Punkt kommen die unterstützenden Dienste der Uniklinik RWTH Aachen ins Spiel. Wir stehen Ihnen und Ihren Angehörigen in allen Belangen rund um Ihre Krankheit mit Rat und Tat zur Seite.

- › [Klinikseelsorge](#)
- › [Case Management](#)
- › [Sozialdienst](#)
- › [Psychoonkologie](#)
- › [Familien-SCOUT](#)
- › [Familiale Pflege](#)

Detaillierte Informationen zu den jeweiligen unterstützenden Diensten finden Sie auf unserer Webseite: [www.ukaachen.de](http://www.ukaachen.de)



## WAHLEISTUNGSANGEBOTE

Sie haben grundsätzlich die Möglichkeit, Wahlleistungsangebote in unserem Hause zu nutzen. Wählen Sie die ärztliche Wahlleistung, werden Sie durch den Direktor der jeweiligen Klinik oder Sektion medizinisch behandelt und betreut. Nicht ärztliche Wahlleistungen sind die Unterbringung in einem 1- oder 2-Bettzimmer mit einer Vielzahl an Service- und Zusatzleistungen. Wenn Sie das Angebot in Anspruch nehmen möchten, empfehlen wir Ihnen, die Kostenübernahme oder eventuelle Erstattungsmöglichkeiten vorab mit Ihrer (privaten) Krankenversicherung oder Beihilfestelle zu klären. Diese Zimmer müssen bitte schriftlich auf den Behandlungsverträgen der jeweiligen Rezeptionen vereinbart werden. Ebenso ist es allen gesetzlich Versicherten möglich, diese Leistungen gegen Zusatzentgelt in Anspruch zu nehmen. Über die entstehenden Kosten informieren wir Sie gerne.

### ANGEBOTE IM ÜBERBLICK

- › Multimedia kostenlos (TV, Telefon inkl. EU-Flatrate und Internet) \*Nicht-EU-Länder und Anrufe ins Mobilfunknetz ausgenommen
- › Lesen und hören Sie über Ihr Endgerät beliebte Tageszeitungen und Magazine sowie E-Books und Hörbücher mit sharemagazines. Den Zugangscode erhalten Sie bei Ihrer Aufnahme.
- › 6 Sky-Sender
- › Sonderspeisen
- › Zwei Zwischensnacks pro Tag

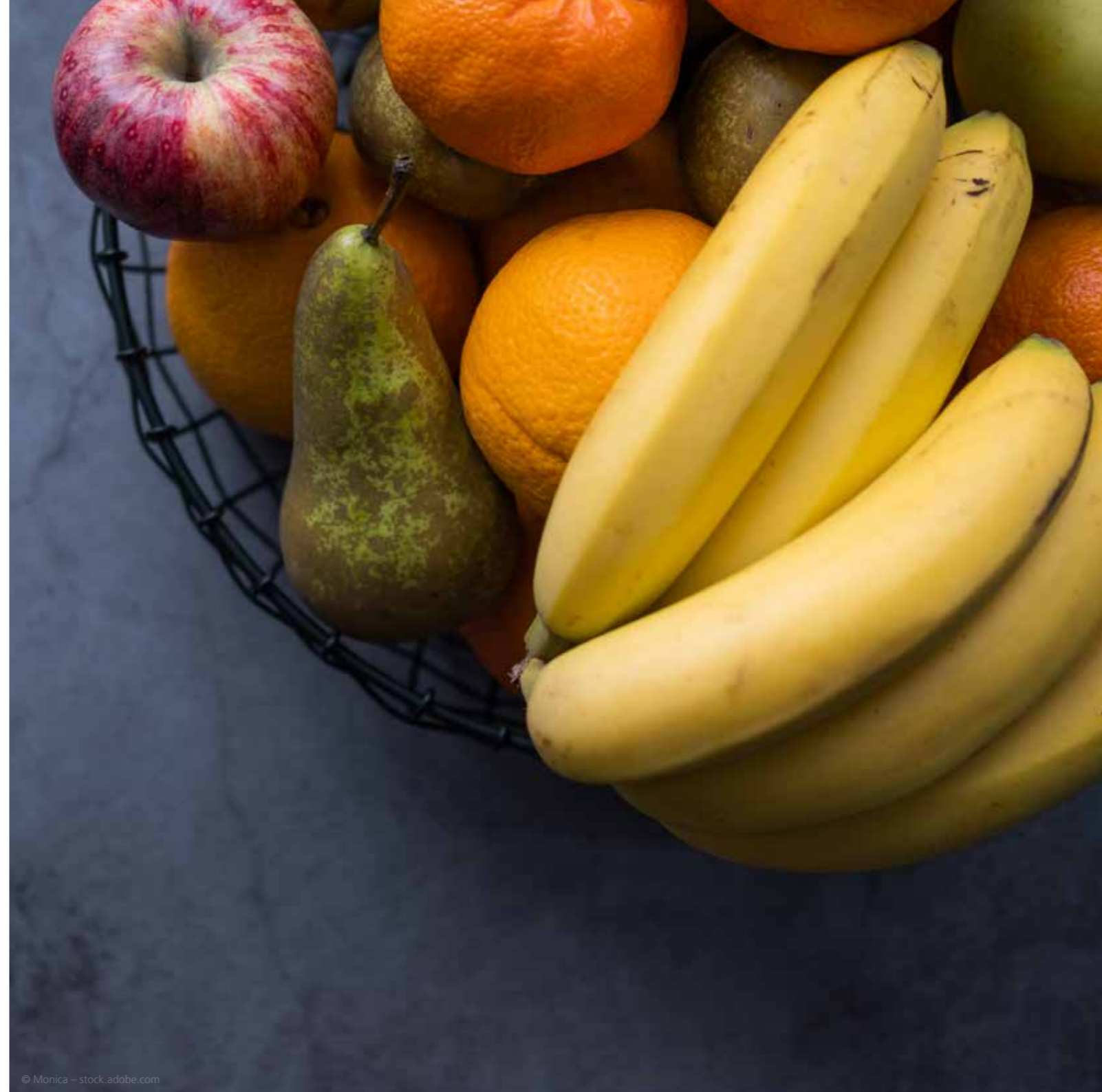
- › Übernachtungsset (Zahnbürste, Duschgel, Shampoo etc.)
- › Tageszeitung (montags bis samstags *Aachener Zeitung*)
- › Ein Gutschein à 5 Euro für Leseartikel beim Kiosk
- › Täglicher Gutschein zur Einlösung im Café Grün
- › Versorgung mit frischem Obst einmalig ab dem Folgetag der Aufnahme
- › Auf Wunsch täglicher Hand-, Badetuch- und Waschlhandschuhwechsel. Bitte sprechen Sie uns aktiv an, falls Sie dies wünschen.
- › Persönlicher Service/Wäscheservice

### DIE VERPFLEGUNG

Wir legen bei der Verpflegung ein besonderes Augenmerk auf die Verwendung von hochwertigen Produkten. Zusätzlich zu unserem üblichen Verpflegungsangebot haben Sie daher die Möglichkeit, aus einem Speisenangebot von über 15 Gerichten auszuwählen. Je nachdem, zu welcher Uhrzeit Sie aufgenommen werden (beispielsweise eine Stunde vor dem Mittagessen), kann Ihnen das erweiterte Speisenangebot aus organisatorischen Gründen gegebenenfalls nicht zur nächsten, sondern erst zur übernächsten Mahlzeit gereicht werden. Dies gilt für alle drei Mahlzeiten: Frühstück, Mittagessen, Abendbrot. Wir bitten um Verständnis.

### WEITERE INFORMATIONEN

Eine Übersicht über die Wahlleistungsangebote der Uniklinik und am Franziskus finden Sie online: [www.ukaachen.de/wahlleistungsangebote](http://www.ukaachen.de/wahlleistungsangebote)







## TELEFON & MULTIMEDIA

### TV & RADIO

Die Uniklinik RWTH Aachen stellt ein umfangreiches Angebot an öffentlich-rechtlichen und frei verfügbaren privaten TV- und Radiosendern zur Verfügung. Kopfhörer und Multimediakarten erhalten Sie bei der administrativen Aufnahme an der Rezeption.

### TELEFONIE & INTERNET

Während des Aufenthaltes wird Ihnen eine persönliche Telefonnummer zur Verfügung gestellt. Für die Nutzung des Telefons, um externe Teilnehmer anzurufen, wird eine sogenannte Flatrate berechnet. Mit Zahlung dieser Gebühr sind alle anfallenden Gebühren innerhalb Europas unabhängig von Anzahl, Dauer und gewählter Nummer abgedeckt. Die Flatrate gilt pro Kalendertag.

Zum Surfen im Internet und Nutzung elektronischer Dienste wie E-Mail und Chat bietet die Uniklinik RWTH Aachen diese Möglichkeit über das bettseitige Multimediagerät.



## **ENTLASSUNGSGESPRÄCH**

Zum Ende Ihres Aufenthaltes bereitet das Stationspersonal Ihre Entlassung vor. Zunächst wird Ihnen der Arztbrief für Ihren weiter behandelnden Hausarzt ausgehändigt. Bitte vergessen Sie nicht, eventuell hinterlegte Wertgegenstände wieder in Empfang zu nehmen. Wir bitten Sie, sich im Anschluss bei der Rezeption abzumelden. Dort werden auch Ihre Telefongebühren abgerechnet.

Über den Zeitraum der Entlassung entscheidet Ihr Arzt. Falls Sie die Klinik vorzeitig verlassen möchten, geschieht dies auf eigene Verantwortung. Dann können Sie unter Umständen nach Abgabe einer entsprechenden Erklärung die Klinik früher als vorgesehen verlassen.

### **ENTLASSMANAGEMENT**

Mit Ihrer Entlassung aus dem Krankenhaus geht die Zuständigkeit für die weitere Behandlung auf Ihren Hausarzt, einen niedergelassenen Facharzt oder eine Rehabilitationseinrichtung über. Damit es hierbei nicht zu Unterbrechungen in der medizinischen Versorgung, der Organisation von Maßnahmen oder des Informationsflusses kommt, betreiben wir für Sie aktives Entlassmanagement. Hierzu arbeiten je nach Bedarf verschiedene Berufsgruppen und Bereiche wie Ärzte, Pflegepersonal,

Case Management, Sozialdienst, Krankenhausapotheker und Verwaltung eng zusammen. Unsere Aktivitäten beginnen bereits bei Ihrer Aufnahme.

Bei Ihrer Aufnahme in die Uniklinik RWTH Aachen informieren Sie die Mitarbeitenden des Patiententmanagements über Maßnahmen und Leistungen des Entlassmanagements sowie dessen gesetzlichen Hintergrund. Um hier im weiteren Verlauf für Sie tätig werden zu können, bedarf es Ihrer schriftlichen Einwilligung sowohl zur Durchführung des Entlassmanagements als auch zur Einbindung Ihrer Kranken- oder Pflegekasse jeweils einschließlich des damit verbundenen Datentransfers.

Um Ihren konkreten Bedarf an Maßnahmen des Entlassmanagements zu ermitteln, führen Mitarbeitende aus Pflege, Case Management und Sozialdienst ein sogenanntes Assessment durch. Hierbei werden bestehende Versorgungsleistungen wie Pflegegrad, häusliche Krankenpflege, Vorhandensein von Hilfsmitteln (z. B. Gehhilfe) erfasst, Ihre körperliche Konstitution gewürdigt und der Unterstützungsbedarf eingeschätzt, der sich aus der geplanten medizinischen Behandlung ergibt. Je nach Behandlungsverlauf wird das Assessment aktualisiert und auf die jeweils aktuellen Gegebenheiten angepasst.

Alle erforderlichen Maßnahmen rund um Ihre Entlassung aus dem Krankenhaus werden in einem eigens eingerichteten Entlassplan in Ihrer elektronischen Patientenakte koordiniert und dokumentiert. Die organisatorischen Schritte, externe Ansprechpartner, Kostenzusagen und mehr werden hier hinterlegt. So wird sichergestellt, dass zum Zeitpunkt der Entlassung Ihr Übergang zum Hausarzt oder in die Reha-Klinik nahtlos funktioniert oder dass Sie unverzüglich zu Hause von einem ambulanten Pflegedienst versorgt werden, sofern hierfür Bedarf besteht. Ihren weiterbehandelnden Arzt informieren wir im Arztbrief zu Ihrem Behandlungsfall über den aktuellen Stand der Maßnahmen des Entlassmanagements; dieser Informationsaustausch kann zusätzlich vorab auch telefonisch erfolgen.





# Wissenswertes



## IHRE MEINUNG

### LOB- & BESCHWERDEMANAGEMENT

Patientenbeschwerden sind das andere Gesicht der Patientenzufriedenheit, weshalb wir viel in unser Beschwerdemanagement investieren. Beschwerden können schriftlich, telefonisch oder persönlich im Zentralen Beschwerdemanagement vorgebracht werden. Alternativ steht Ihnen das Call- & Service-Center rund um die Uhr an sieben Tagen in der Woche mit qualifizierten Mitarbeitenden zur Verfügung, die Ihre Beschwerden gerne aufnehmen und direkt klären oder an das Lob- und Beschwerdemanagement zur Bearbeitung weiterleiten. Dort wird jede Beschwerde bearbeitet und im Hinblick auf mögliches Verbesserungspotenzial analysiert. Jeder Beschwerdeführer erhält, unabhängig von der Art der Beschwerde, nach Abschluss der Beschwerdebearbeitung eine Rückmeldung.

#### Kontakt

##### Zentrales Beschwerdemanagement

Tel.: 0241 80-80631 | [beschwerde@ukaachen.de](mailto:beschwerde@ukaachen.de)

#### Call- & Service-Center

Tel.: 0241 80-0 | [info@ukaachen.de](mailto:info@ukaachen.de)

### PATIENTENFÜRSPRECHER

Der Patientenführsprecher der Uniklinik RWTH Aachen nimmt sich Zeit für Sie und setzt sich für Ihre Belange ein. Seine ehrenamtliche Position ist neutral; er ist kein Mitarbeiter des Hauses. Nach Entgegennahme Ihres Anliegens stimmt der Patientenführsprecher mit Ihnen die weiteren Schritte ab. Diese können zum Beispiel die Vermittlung eines klärenden Gesprächs mit der behandelnden Fachklinik oder der Pflegedirektion sein. Gegebenenfalls kann auch die Weiterleitung an das Zentrale Beschwerdemanagement erfolgen. Außerdem ist es möglich, schriftliche Mitteilungen an ihn zu richten. Der dafür vorgesehene Briefkasten befindet sich in der Eingangsebene im Flur B, hinter der Rolltreppe rechts, zwischen Aufzug B4 und B5.

#### Kontakt

##### Patientenführsprecher

Tel.: 0241 80-89889

[patientenfuersprecher@ukaachen.de](mailto:patientenfuersprecher@ukaachen.de)



## AUF DEM LAUFENDEN BLEIBEN

### RUNDUM GUT INFORMIERT

Wenn Sie laufend über Neuigkeiten und aktuelle Therapiekonzepte aus unserem Haus informiert bleiben möchten, stehen Ihnen verschiedene Möglichkeiten zur Verfügung.

#### **apropos**

Das Gesundheitsmagazin **apropos** der Uniklinik RWTH Aachen bietet spannende Einblicke in die Themenwelten Gesundheit und Medizin, gibt Ihnen hilfreiche Tipps für verschiedene saisonale Begebenheiten und stellt interessante Persönlichkeiten sowie Wissenswertes aus der Region vor. Die **apropos** erscheint dreimal im Jahr als Printausgabe. Sie liegt unter anderem auch im Eingangsbereich der Uniklinik aus. Sie können das Magazin bei Interesse auch kostenlos abonnieren.

Alle Inhalte und viele zusätzliche Informationen und Videos finden Sie auch online auf dem Gesundheitsportal der Uniklinik RWTH Aachen. Hier finden Sie zudem das Anmeldeformular für das Abonnement. Wir laden Sie herzlich ein, zu sehen, wie facettenreich und zugleich spannend Medizin und Gesundheit sein können und was uns jeden Tag aufs Neue motiviert, unseren Beitrag für die Medizin von morgen zu leisten. Schauen Sie doch mal vorbei: [www.apropos-gesund.de](http://www.apropos-gesund.de)

#### **aachener FORSCHUNG**

Im Mittelteil der *apropos* ist das Wissenschaftsmagazin **aachener FORSCHUNG** integriert. Hier erfahren Sie in jeder Ausgabe auf 16 Seiten Beeindruckendes aus dem Bereich der Wissenschaft. Das Magazin erscheint gemeinsam mit der *apropos* dreimal im Jahr als Printausgabe. Alle Ausgaben finden Sie auch auf unserer Homepage unter: [www.ukaachen.de/medien](http://www.ukaachen.de/medien) Darüber hinaus können Sie die Inhalte sowie viele weitere Forschungsnews online auf dem Wissenschaftsblog einsehen: [www.ac-forscht.de](http://www.ac-forscht.de)

#### **Visite**

Der kostenlose Newsletter Visite erscheint mehrmals im Jahr. **Visite** lässt Experten aus dem Haus zu Wort kommen und gibt Ihnen einen Einblick in unsere modernen Diagnose- und Therapieverfahren. Alle Ausgaben des Newsletters finden Sie ebenfalls auf der Webseite: [www.ukaachen.de/medien/newsletter-visite](http://www.ukaachen.de/medien/newsletter-visite)



## Medizin im Dialog

Die Uniklinik RWTH Aachen bietet seit 2014 die Veranstaltungsreihe **Medizin im Dialog** an. Die Infoabende drehen sich rund ums Thema Gesundheit und setzen sich aus einem Vortrag und einer Frage- und Antwortrunde zwischen Zuschauern und Experten zusammen. Das Besondere: Interessierte haben bereits im Vorfeld die Möglichkeit, ihre Fragen per E-Mail oder postalisch an uns zu schicken. Die aktuellen Termine finden Sie in unserem Veranstaltungskalender auf unserer Webseite. Dort können Sie auch einen Veranstaltungshinweis für die **Medizin im Dialog** abonnieren.

[www.ukaachen.de/medien/medizin-im-dialog](http://www.ukaachen.de/medien/medizin-im-dialog)

## Social Media

Die Uniklinik RWTH Aachen ist im sozialen Netz bei **Facebook, Twitter, Instagram** und **YouTube** aktiv. Folgen Sie unseren offiziellen Kanälen und bleiben Sie tagesaktuell über alles auf dem Laufenden, was uns bewegt. Sie finden uns unter folgenden Nutzernamen:

 Facebook: Uniklinik RWTH Aachen

 Twitter: Uniklinik RWTH AC

 Instagram: Uniklinik RWTH Aachen

 YouTube: Uniklinik RWTH Aachen

 LinkedIn: Uniklinik RWTH Aachen

## Patientennewsletter apropos gesund

Die Welt der Medizin ist in einem so großen Haus immer reich an Entdeckungen, spannenden Geschichten und wichtigen Tipps rund um Ihre Gesundheit – um Patientinnen und Patienten sowie Interessierte stets auf dem Laufenden zu halten, verschickt die Uniklinik RWTH Aachen regelmäßig den **Newsletter apropos gesund**. Den Newsletter können Sie ganz einfach und kostenfrei abonnieren. Schreiben Sie uns eine E-Mail an [kommunikation@ukaachen.de](mailto:kommunikation@ukaachen.de) oder melden Sie sich online über unsere Website für den Newsletter an.

[www.ukaachen.de/newsletter](http://www.ukaachen.de/newsletter)

## Podcasts

Die Podcast-Reihe der Uniklinik RWTH Aachen blickt hinter die Kulissen der Uniklinik. Expertinnen und Experten verschiedener Fachrichtungen sprechen über aktuelle Gesundheitsthemen und geben Einblicke in ihre Arbeit. Hören Sie rein und erfahren Sie mehr über die spannenden Tätigkeitsfelder in einem Universitätsklinikum. Alle Folgen finden Sie auf unsere Homepage:

[www.ukaachen.de/medien/podcasts](http://www.ukaachen.de/medien/podcasts)



## Digital- und Printmedien

- » Gesundheitsmagazin apropos
- » Wissenschaftsmagazin aachener FORSCHUNG
- » Newsletter Visite
- » Patientennewsletter apropos gesund
- » Newsletter Stiftung Universitätsmedizin Aachen
- » Politikbrief



## Social Media

- » Facebook
- » Twitter
- » Instagram
- » YouTube
- » XING
- » LinkedIn



## Apps

- » Blutspende-App: BALU+





## Digitale Patientenakademie

FÜR JUNG & ALT



## DIGITALE PATIENTENAKADEMIE

**Verständliche Medizin ist die Voraussetzung für eigenverantwortliche Entscheidungen. Mit der neuen Digitalen Patientenakademie gibt die Uniklinik RWTH Aachen ihren Patientinnen und Patienten eine Plattform an die Hand die ihnen die Chance gibt, sich intensiv mit Gesundheitsthemen auseinanderzusetzen. Denn nur wer gut informiert ist, kann zum Mitgestalter seiner eigenen Gesundheit werden. In der Digitalen Patientenakademie, erreichbar über die Website der Uniklinik, geben Spitzenmedizinerinnen und -mediziner in Videos und Podcasts kompakte Überblicke zu wichtigen Krankheitsthemen. Das Angebot ist kostenlos.**

Besucherinnen und Besucher der Digitalen Patientenakademie der Uniklinik RWTH Aachen profitieren von transparenten und vor allem von laienverständlichen Gesundheitsinformationen. Die Uniklinik stellt damit nicht nur Präventionsmöglichkeiten, modernste Diagnose- und Behandlungsverfahren zu verschiedensten Krankheitsbildern dar, sie fördert das Medizinwissen im Allgemeinen. In der Digitalen Patientenakademie geben Spitzenmedizinerinnen und -mediziner in Videos und

Podcasts kompakte Überblicke zu wichtigen Krankheitsthemen. Kategorisiert in unterschiedlichen Themenwelten wie unter anderem „Ernährung & Bewegung“, „Psyche & Wohlbefinden“, „Familie & Kinder“ und „Vorsorge & Verantwortung“ sollen Gesundheitsinteressierte und Betroffene schnellstmöglich relevante, verlässliche und wissensbasierte Antworten auf ihre wichtigsten Fragen zu gesundheitsrelevanten Themen finden. Zudem hält die Plattform unter anderem nützliche Links zu Selbsthilfegruppen sowie ein Stichwortverzeichnis mit Erläuterungen medizinischer Fachbegriffe bereit. Aber auch an die kleinen Patientinnen und Patienten ist gedacht: In der integrierten Kinderakademie gibt es Spannendes zu entdecken. Mit Rätsel- und Ausmalbildern soll den Kindern spielerisch die Angst vor dem Krankenhaus genommen und an die Medizin herangeführt werden.

Die Digitale Patientenakademie ist ständig in Bewegung und wird regelmäßig aktualisiert und erweitert. Schauen Sie doch mal vorbei:

[www.ukaachen.de/Patientenakademie](http://www.ukaachen.de/Patientenakademie)





## IHRE NOTIZEN

### KONTAKTE

---

Name

Kontaktdaten

---

---

Name

Kontaktdaten

---

---

Name

Kontaktdaten

---

## KONTAKTE

---

Name

.....

Kontaktdaten

.....

---

Name

.....

Kontaktdaten

.....

---

Name

.....

Kontaktdaten

.....

## KONTAKTE

---

Name

.....

Kontaktdaten

.....

---

Name

.....

Kontaktdaten

.....

---

Name

.....

Kontaktdaten

.....



## TERMINE

Datum

Datum

Datum

Datum

Datum

## TERMINE

Datum

Datum

Datum

Datum

Datum

**NOTIZEN**

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---

**NOTIZEN**

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---







[www.ukaachen.de](http://www.ukaachen.de)