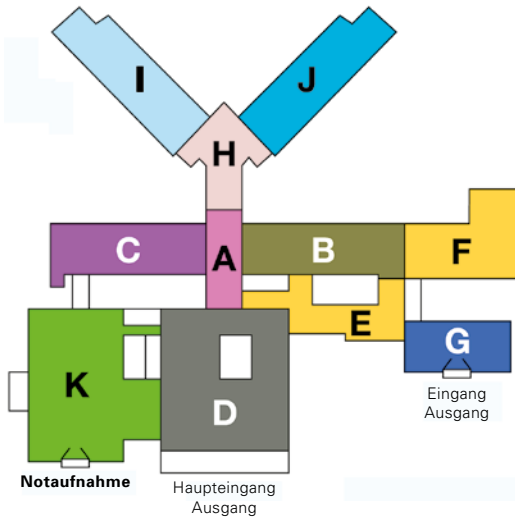




Florence-Nightingale-  
Krankenhaus  
der Kaiserswerther Diakonie

## Gebäudeübersicht



## Florence-Nightingale-Krankenhaus

Akademisches Lehrkrankenhaus  
der Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf  
Kreuzbergstraße 79  
40489 Düsseldorf

Fon 0211.409 0

Fax 0211.409 2584

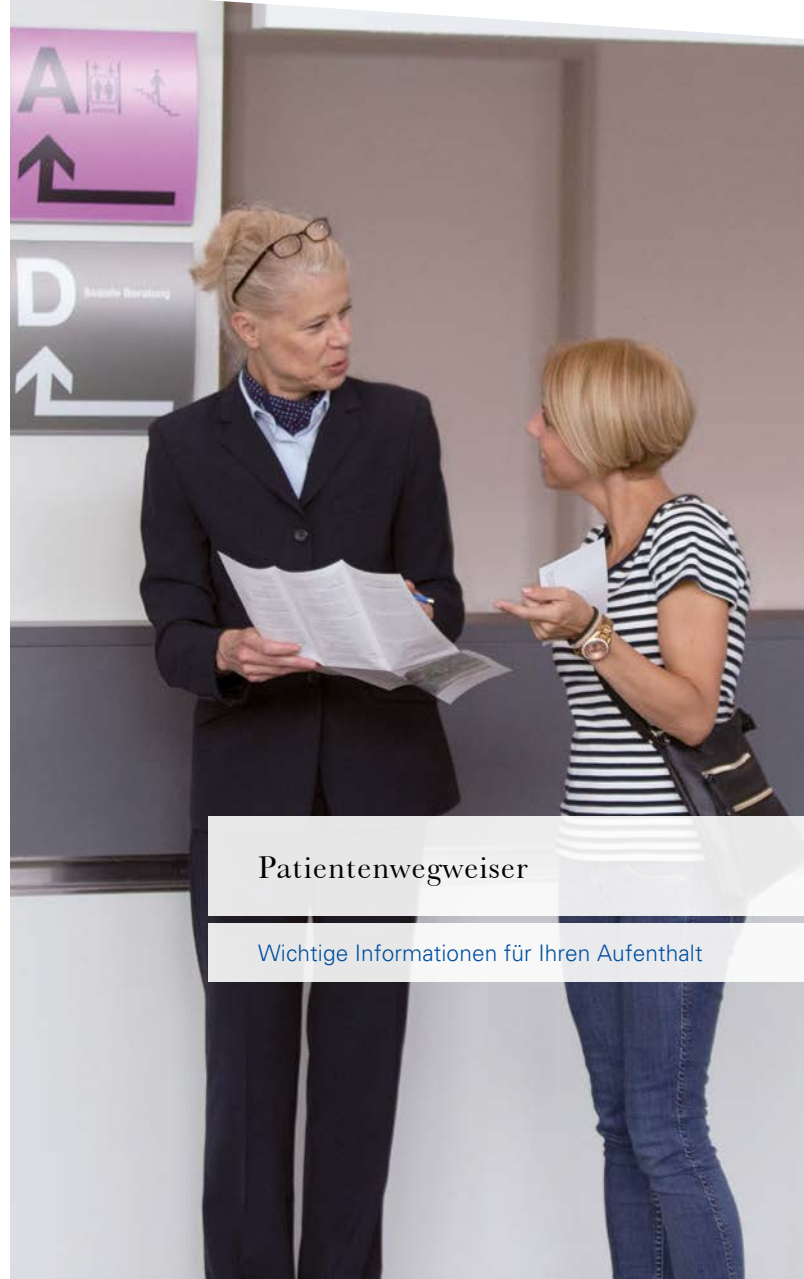
info@kaiserswerther-diakonie.de

[www.florence-nightingale-krankenhaus.de](http://www.florence-nightingale-krankenhaus.de)

Das Florence-Nightingale-Krankenhaus ist eine Einrichtung  
der Kaiserswerther Diakonie.

[www.kaiserswerther-diakonie.de](http://www.kaiserswerther-diakonie.de)

© Florence-Nightingale-Krankenhaus // Stand 01.20 // Fotos: Frank Eischner; Bettina Engel-Albustin; DragonImages-fotolia.com // Design: liniezwei GbR



Patientenwegweiser

Wichtige Informationen für Ihren Aufenthalt



## Herzlich willkommen

### Liebe Patientinnen, liebe Patienten,

Ihre Gesundheit und Ihr Wohlergehen sind unser oberstes Ziel. Wir möchten Ihren Aufenthalt bei uns so angenehm wie möglich gestalten. Damit Sie sich gut und zügig im Krankenhaus zurechtfinden, haben wir hier die wichtigsten Informationen für Sie und Ihre Angehörigen zusammengestellt.

Wir wünschen Ihnen einen angenehmen Aufenthalt und baldige Genesung.

### Ihre Krankenhausleitung

Dr. Holger Stiller

*Vorstand,  
Krankenhausdirektor*

Prof. Dr. Jutta Liebau

*Ärztliche Direktorin,  
Chefärztin der Klinik für Plastische  
und Ästhetische Chirurgie*

Sebastian Dorgerloh

*Pflegedirektor*

Stefan Rehr

*Verwaltungsdirektor*

## A–Z

05	<b>Ansprechpartner Pflege</b>	18	<b>Parkgelände</b>
06	<b>Aufnahme</b>	19	<b>Patientenarmband</b>
07	<b>Automatenraum</b>	20	<b>Patienteneigentum</b>
07	<b>Besuche</b>	20	<b>Patientenfürsprecher</b>
07	<b>Bistro</b>	21	<b>Physiotherapie</b>
08	<b>Briefkasten</b>	22	<b>Rauchen</b>
08	<b>Bücherei</b>	23	<b>Seelsorge</b>
09	<b>Cafeteria</b>	24	<b>Snacks</b>
10	<b>Datenschutz</b>	24	<b>Soziale Beratung</b>
10	<b>Eigenbeteiligung</b>	24	<b>Spielplatz</b>
11	<b>Empfang</b>	25	<b>Taxi</b>
11	<b>Entlassung</b>	25	<b>Telefon und TV</b>
11	<b>Familiäre Pflege</b>	26	<b>Unterkünfte für Angehörige</b>
12	<b>Geldautomat</b>	26	<b>Verpflegung</b>
12	<b>Getränke und Snacks</b>	27	<b>Wertgegenstände</b>
12	<b>Gottesdienste</b>		
13	<b>Grüne Damen</b>		
14	<b>Hausdamen</b>		
14	<b>Internet</b>		
15	<b>Kapelle</b>		
15	<b>Kiosk</b>		
15	<b>Lob und Anregungen</b>		
16	<b>Medikamente</b>		
16	<b>Mobiltelefon</b>		
17	<b>Parken</b>		



---

### **Ansprechpartner Pflege**

Um Sie pflegerisch gut zu versorgen, möchten wir Ihnen eine verantwortliche Pflegefachperson zur Seite stellen, die Ihren persönlichen Pflegebedarf ermittelt und die gesamte pflegerische Behandlung koordiniert. Deshalb führen wir in den stationären Pflegebereichen die sogenannte Bezugspflege (Primary Nursing) ein.

Für Sie bedeutet dies, dass sich Ihnen in vielen Bereichen eine pflegerische Bezugsperson vorstellen wird, die während des stationären Aufenthaltes Ihre zentrale Ansprechpartnerin bzw. Ihr Ansprechpartner in der Pflege ist. Ihre pflegerische Bezugsperson führt mit Ihnen das pflegerische Aufnahmegespräch, ermittelt auf diese Weise Ihren persönlichen Pflegebedarf und informiert Sie über die pflegerische Versorgung in unserem Krankenhaus. Um eine erfolgreiche Behandlung sicherzustellen, arbeitet sie als Bindeglied zwischen Ihnen und dem therapeutischen Team. Darüber hinaus organisiert sie Ihre Verlegung oder Entlassung und bindet bei Bedarf weitere Teammitglieder wie z. B. die Familiäre Pflege oder die Soziale Beratung ein. Ist Ihre pflegerische Bezugsperson nicht im Haus, kümmert sich die stellvertretende Bezugsperson darum, dass die mit Ihnen vereinbarte Pflege weitergeführt wird.

### **Ihre pflegerische Bezugsperson ist:**

---

---



## A–B

---

### Aufnahme

Zu Beginn Ihres Aufenthaltes im Florence-Nightingale-Krankenhaus müssen einige Formalitäten erledigt werden. Unser Team der Patientenverwaltung hilft Ihnen gerne dabei. Bitte bringen Sie zur Anmeldung folgende Unterlagen mit:

- Ihre Krankenversichertenkarte
- die Einweisung Ihres behandelnden Arztes oder den Überweisungsschein bei ambulanter Operation
- evtl. Befreiungsausweis (Eigenanteil)

Im Vorfeld haben Sie bereits einen Termin mit der Fachklinik zur stationären Aufnahme vereinbart. Am Tag der Aufnahme melden Sie sich bitte zuerst in der Patientenverwaltung, die sich direkt neben der Eingangshalle befindet. Die Mitarbeiter am Empfang weisen Ihnen gerne den Weg dorthin. In der Patientenverwaltung ziehen Sie bitte ein Ticket und warten, bis Ihre Nummer aufgerufen wird. Wir werden alles dafür tun, die Wartezeit so kurz wie möglich zu halten. Nach der Erfassung der Personalien erhalten Sie Ihre Unterlagen und Informationen und werden anschließend zur Station weitergeleitet.

### Öffnungszeiten

- Montag 6.45 – 16 Uhr
- Dienstag bis Donnerstag 6.45 – 15.30 Uhr
- Freitag 6.45 – 13 Uhr

### Kontakt

Fon 3702 (hausintern)  
Fon 0211.409 3702 (extern)

---

### Automatenraum

Direkt neben der Eingangshalle ist ein Automatenraum mit Geldautomat, Getränke- und Snackautomat, Telefonkartenautomat sowie Parkscheinautomat zu finden.

---

### Besuche

Die Besucher unserer Patienten sind uns herzlich willkommen. Bei uns gibt es keine streng einzuhaltenden Besuchszeiten. Bitte denken Sie jedoch daran, dass die Patienten für ihre Genesung Ruhe benötigen. Nachruhen sind daher dringend einzuhalten. Viele Patienten halten auch gern Mittagsruhe. Auf den Intensivstationen gelten besondere Regelungen. Die Regelbesuchszeit auf der Intensivstation für Erwachsene ist täglich zwischen 15 und 18 Uhr. Auf der Kinderintensivstation können Eltern jederzeit zu ihrem Kind.

---

### Bistro

Im Selbstbedienungsbistro in der Eingangshalle warten Kaffeespezialitäten, verschiedene Frühstücks- und Kuchenangebote sowie Snacks auf die Gäste. Zeitungen und Zeitschriften, Glückwunschkarten, Süßigkeiten, Eis, belegte Brötchen und viele andere Dinge sind hier ebenfalls erhältlich. Betreiber des Kiosks ist die fairDienst gGmbH der Kaiserwerther Diakonie. Sie unterstützt Menschen mit sozialen Benachteiligungen und individuellen Beeinträchtigungen bei der Integration in den ersten Arbeitsmarkt.

---

### Öffnungszeiten

- Montag bis Freitag 9 – 17 Uhr
  - Samstag und Sonntag 12 – 18 Uhr
-



## B–C

---

### Briefkasten

Für Briefe und Karten, die Sie verschicken möchten, finden Sie vor dem Gebäude E einen Briefkasten der Deutschen Post.

### Leerungszeiten

- Montag bis Freitag 16.45 Uhr
  - Samstag 11 Uhr
- 

### Bücherei

Mit einem Bestand von über 3.000 Medien bieten wir Patientinnen und Patienten sowie allen Mitarbeitenden des Florence-Nightingale-Krankenhauses eine gut sortierte, regelmäßig aktualisierte Auswahl an Büchern, Spielen, CDs und DVDs zur kostenlosen Ausleihe an.

### Unser Angebot umfasst:

- Romane, heitere Erzählungen, Biografien
- Krimis und Thriller
- Sachbücher zu unterschiedlichen Themen, z. B. Reisen, Kunst, Sport, Wissenschaft, Garten, Tiere
- Ratgeber zu Gesundheit und bei Krankheit
- Bücher für Mutter und Kind
- Kinder- und Jugendbücher, Spiele
- theologische und meditative Texte
- Bücher in 17 verschiedenen Sprachen, u. a. Englisch, Japanisch, Russisch
- Hörbücher, Musik-CDs, DVDs

Die Patientenbücherei ist neben der Eingangshalle des Florence-Nightingale-Krankenhauses zu finden. Dort können Sie in angenehmer Atmosphäre in unserem breiten Angebot stöbern und Abstand vom Klinikalltag gewinnen. Die ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen kommen einmal pro Woche mit einem vielfältig bestückten Bücherwagen auf die Station, direkt an das Patientenbett. Auf Wunsch besorgen wir Ihnen auch Bücher und Medien aus unserer Buchhandlung.

### Öffnungszeiten

- Montag bis Freitag 9 – 12 Uhr
- Dienstag und Donnerstag 15 – 17 Uhr

### Kontakt

Fon 2428 (hausintern) oder Fon 0211.409 2428 (extern)

---

### Cafeteria

Die Cafeteria der Kaiserswerther Diakonie mit dem Namen „Florence Inn“ befindet sich in einem Nebengebäude des Krankenhauses an der Geschwister-Aufricht-Straße. In angenehmer Atmosphäre können Sie aus einem großen Angebot an warmen und kalten Getränken, belegten Brötchen und Snacks, Kuchen und täglich wechselnden Gerichten auswählen. Dieses Angebot wird auch von externen Besuchern gerne in Anspruch genommen.

Genießen Sie in unserem Restaurant die Abwechslung zum Klinikalltag und verlassen Sie auch einmal Ihr Zimmer, wenn Ihr Arzt es Ihnen erlaubt. Treffen Sie Ihre Angehörigen,



## C–F

Freunde und Bekannten in unserem Restaurant. Die Cafeteria erreichen Sie sowohl durch einen Verbindungsgang auf der Ebene –1 als auch von außen über einen kurzen Fußweg. Beide Möglichkeiten sind ausgeschildert, folgen Sie der Beschilderung „Cafeteria“.

### **Wir bieten Ihnen:**

- kalte und warme Speisen/Buffets
- frische Gerichte aus dem „Front-Cooking“
- kalte und warme Snacks
- Heiß- und Kaltgetränke
- regelmäßig wechselnde Aktionen
- Konferenzservice

### **Öffnungszeiten**

- Montag bis Freitag 7 – 15 Uhr
- Samstag und Sonntag 11 – 15 Uhr

### **Datenschutz**

Ihre Angaben und Untersuchungsergebnisse werden streng vertraulich behandelt. Die gespeicherten Daten unterliegen den Bestimmungen des Datenschutzes.

### **Eigenbeteiligung**

Mitglieder einer gesetzlichen Krankenversicherung sind verpflichtet, eine Eigenbeteiligung in Höhe von 10,- Euro für bis zu 28 Tage pro Kalenderjahr zu entrichten. Wir leiten diese Eigenbeteiligung an die Krankenkasse weiter. Wenn Sie uns einen Abbuchungsauftrag erteilen, können wir den

Betrag nach Ihrer Entlassung unbürokratisch von Ihrem Konto einziehen. Alternativ können Sie diesen auch direkt in bar, per EC-Karte mit PIN oder per Überweisung begleichen.

### **Empfang**

Unsere Mitarbeiter am Empfang helfen Ihnen gerne weiter, wenn Sie Fragen zur Orientierung im Haus haben oder wissen möchten, in welchem Zimmer Ihre Angehörigen oder Freunde zu finden sind, wenn Sie ein Taxi benötigen und bei vielen weiteren Fragen. Das Team steht Ihnen für Auskünfte in der Zeit von 6.30 bis 20.30 Uhr zur Verfügung.

### **Entlassung**

Den richtigen Zeitpunkt für Ihre Entlassung legt der behandelnde Arzt fest. Nur er kann entscheiden, wann der Heilungsprozess es erlaubt. Ein vorzeitiges Verlassen des Krankenhauses geschieht auf eigene Verantwortung und nur nach Abgabe einer schriftlichen Erklärung. In der Patientenaufnahme sollten eventuell hinterlegte Wertgegenstände und Geldbeträge wieder abgeholt werden. Der Restbetrag Ihrer Telefonkarte wird Ihnen am Telefonkartenautomat im Automatenraum neben der Eingangshalle ausgezahlt. Den Zuzahlungsbetrag entrichten Sie bitte in der Patientenverwaltung.

### **Familiale Pflege**

Die Familiäre Pflege berät pflegende Angehörige zu der aktuellen oder auch zu erwartenden Pflegesituation zu Hause. Vereinbaren Sie mit den Pflegetrainerinnen ein Erstberatungsgespräch. Bei Bedarf bieten wir Ihnen u. a. praktische Pflegetrainings oder auch Familienberatungsgespräche bereits im Krankenhaus, aber auch zu Hause an.



## F – G

### **Beratung für pflegende Angehörige**

Ulrike Kohlenbeck, Monika Murrau  
Fon 0162.2703 831

---

### **Geldautomat**

Direkt neben der Eingangshalle steht im Automatenraum u. a. ein Geldautomat bereit.

---

### **Getränke und Snacks**

Kleine Snacks und Getränke sind rund um die Uhr im Automatenraum direkt neben der Eingangshalle erhältlich.

---

### **Gottesdienste**

Die Krankenhauseelsorge lädt Sie herzlich zur Mitfeier der Gottesdienste oder zum stillen Verweilen in unserer Kapelle in Ebene 0 ein.

### **Evangelischer Gottesdienst**

Sonntag um 11 Uhr in der Mutterhauskirche

### **Heilige Messe**

letzter Montag des Monats 18.30 Uhr, sonst Montag 18.30 Uhr Wortgottesdienst, Florence-Nightingale-Krankenhaus, Gebäude H, Ebene 0, Theodor-Fliedner-Saal

### **Mittagsgebet der Kaiserswerther Schwesternschaft**

Donnerstag um 12.30 Uhr, Florence-Nightingale-Krankenhaus, Gebäude H, Ebene 0, Kapelle

---

---

### **Grüne Damen**

Patientinnen und Patienten während ihres Krankenhausaufenthaltes begleiten und ihnen Zeit schenken, das ist die Aufgabe der Grünen Damen. Montags bis freitags sind die ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen von 9 bis 12 Uhr im Florence-Nightingale-Krankenhaus für Sie da. Das Gespräch am Krankenbett und bei Begegnungen ist die wichtigste Aufgabe der Grünen Damen. Sie nehmen sich Zeit zum Zuhören und bieten dem Einzelnen die Möglichkeit, all das auszusprechen, was ihn bewegt. Der Dienst am Krankenbett kann neben Gesprächen auch im Handhalten oder nur durch stille Anwesenheit bestehen. Zusätzlich erledigen die Grünen Damen Aufgaben wie:

- private Besorgungen im Krankenhaus oder außerhalb (z. B. Zeitungen und Bücher, Getränke)
- Anmeldung des Telefons
- Versorgung der Patienten mit Wäsche und Pflegemitteln aus dem Fundus
- Begleitung unsicherer Patienten zu Untersuchungen
- Spaziergänge mit Patienten
- Spielen, Vorlesen, Basteln, Singen oder Musizieren mit kleinen Patienten

Das Motto der Grünen Damen lautet: „Wir nehmen uns Zeit, wir setzen uns ein – ehrenamtlich.“

Sie möchten das Team der Grünen Damen unterstützen? Lernen Sie uns kennen und erhalten Sie weitere Informationen bei der Pflegedirektion:



## G–L

### **Kontakt**

Miriam Kalinna

Fon 0211.409 2103

kalinna@kaiserswerther-diakonie.de

### **Hausdamen**

Für einen angenehmen Aufenthalt und eine gute Atmosphäre sorgen im Florence-Nightingale-Krankenhaus die zwei Hausdamen. Sie kümmern sich um Ihre Anliegen, sie beantworten gerne Ihre Fragen, stehen für Anregungen oder Kritik zur Verfügung und versuchen, Ihre Wünsche zu erfüllen. Sollten Sie etwas in Ihrem Zimmer vermissen, sei es Wäsche, Handtücher, ein zusätzliches Kopfkissen oder Ähnliches, sprechen Sie bitte die Hausdamen an. Haben Sie besondere Wünsche an die Küche, leiten sie diese gerne weiter. Durch Ihren Aufenthalt im Krankenhaus haben Sie möglicherweise einen wichtigen Termin, z. B. Hochzeitstag, Geburtstag, vergessen? Seien Sie unbesorgt: Unsere Hausdamen unterstützen Sie gerne bei der Besorgung von Theaterkarten, Büchern, Blumen und Confiserien nach Ihren Wünschen.

### **Internet**

In ausgewählten Aufenthaltsräumen und Patientenzimmern, die im Eingangsbereich mit dem free-WiFi-Symbol ausgewiesen sind, bieten wir Ihnen einen kostenfreien Zugang zum Internet über WLAN an. Mit Ihrem privaten Notebook oder einem WLAN-fähigen Telefon/Smartphone können Sie sich ganz einfach in das drahtlose Netz einwählen, ein Kennwort wird nicht benötigt.



### **So gehen Sie vor:**

1. Aktivieren Sie WLAN und verbinden Sie Ihr Notebook oder Telefon mit der SSID „Hotspot“.
2. Bestätigen Sie auf der Begrüßungsseite die Endnutzerbedingungen unseres Partners QSC AG.

### **Kapelle**

Unsere Kapelle steht allen Patienten und Besuchern jederzeit offen. Sie befindet sich im Florence-Nightingale-Krankenhaus, Gebäude H, Ebene 0.

### **Kiosk**

Informationen finden Sie auf Seite 7 unter dem Stichwort „Bistro“.

### **Lob und Anregungen**

Ein systematischer Umgang mit Lob und vor allem Kritik ist ein wichtiger Bestandteil unseres Qualitätsmanagements. Sie helfen uns mit Ihren Anregungen und Rückmeldungen, Schwachstellen und Probleme zu erkennen, und geben uns die Chance zur Verbesserung bei der Betreuung und Behandlung im Florence-Nightingale-Krankenhaus. Ein patientenorientiertes Beschwerdemanagement mit zügiger und transparenter Bearbeitung der Beschwerden ist uns sehr wichtig. Jeder Patient oder Angehörige hat die Möglichkeit, sein Anliegen an jeden Mitarbeitenden des Florence-Nightingale-Krankenhauses weiterzugeben. Dieser wird sich um Ihr Anliegen kümmern oder die zuständige Stelle einschalten. Falls Sie niemanden direkt ansprechen möchten, können Sie auch schriftlich mit uns Kontakt aufnehmen: Über den Flyer





## L–P

„Ihre Meinung ist uns wichtig“ können Sie uns mitteilen, womit Sie ganz besonders oder gar nicht zufrieden waren. Bitte werfen Sie den Flyer in die dafür vorgesehene Box in der Eingangshalle unseres Krankenhauses.

Alternativ können Sie uns eine E-Mail an [meinung@kaiserswerther-diakonie.de](mailto:meinung@kaiserswerther-diakonie.de) schicken oder einen Brief an Florence-Nightingale-Krankenhaus Qualitätsmanagement Kreuzbergstraße 79 40489 Düsseldorf

### Medikamente

Wenn Sie möglicherweise schon vor Ihrer stationären Aufnahme Medikamente eingenommen haben, ist es wichtig, den behandelnden Arzt über diese Präparate zu informieren. Nur so kann eine erfolgreiche Therapie stattfinden.

### Mobiltelefon

Im Florence-Nightingale-Krankenhaus ist das Telefonieren mit dem eigenen Handy gestattet.

### Parken

Für unsere Patienten und Besucher stehen auf dem Gelände der Kaiserswerther Diakonie in unmittelbarer Nähe zum Krankenhaus Parkplätze bereit.

Für längere Parkzeiten benutzen Sie bitte unseren

#### **Parkplatz P1**

Gebühren:

Kurzparker bis 45 Min. = kostenfrei

bis 60 Min. = 0,80 Euro

jede weiteren angefangenen 30 Min. = 0,80 Euro

maximale Tagesgebühr = 10,00 Euro

verlorenes Ticket = 25,00 Euro

Das Parkticket können Sie an den Bezahlautomaten auf dem Parkplatz und im Automatenraum direkt neben der Eingangshalle einlösen. Nach Bezahlung der Parkgebühr verbleiben 15 Minuten Ausfahrzeit.

#### ■ **Parkplatz P2**

Gebühren:

Kurzparker bis 30 Min. = 0,50 Euro

maximal 90 Min. = 1,50 Euro

#### ■ **Parkplätze für werdende Väter**

Neben den Parkplätzen für Kurzparker befinden sich sechs kostenfreie Parkplätze, die werdenden Vätern vorbehalten sind.



## P

### ■ Behindertenparkplätze

Direkt beim Haupteingang sind acht kostenfreie Behindertenparkplätze ausgewiesen.

### ■ Sonderkonditionen

Sonderkonditionen erhalten die Eltern der Patienten der Kinderintensivstation. Bitte melden Sie sich hierzu auf der jeweiligen Station.

### ■ Klinik für Psychiatrie und Psychotherapie

Die Patienten und Besucher der Klinik für Psychiatrie und Psychotherapie können auf dem Parkplatz P 9, Zeppenheimer Weg parken. Gebühren:

Kurzparker bis 45 Min. = kostenfrei

bis 60 Min. = 0,80 Euro

jede weiteren angefangenen 30 Min. = 0,80 Euro

maximale Tagesgebühr = 10,00 Euro

verlorenes Ticket = 25,00 Euro

### Parkgelände

Der großzügige Park rund um das Florence-Nightingale-Krankenhaus ermöglicht ausgedehnte Spaziergänge bis hin zum Kaiserswerther Rheinufer. Eine willkommene Abwechslung für Patientinnen und Patienten, die ihr Zimmer verlassen und hier Luft und Energie tanken möchten. Beim Spaziergang Richtung Alte Landstraße kommen Sie an weiteren Einrichtungen der Kaiserswerther Diakonie wie dem „Hotel Mutterhaus Düsseldorf“, dem „Laden EigenArt“ und der „Kaiserswerther Buchhandlung“ vorbei. Auch das in „Haus Tabea“ untergebrachte „Pflegermuseum Kaiserswerth“ und die

„Mutterhauskirche“ finden Sie inmitten des Parkgeländes sowie viele Bänke und schöne Plätze zum Verweilen. Erkunden Sie unseren Park und die historischen Gebäude.

### Patientenarmband

Um die Sicherheit während des stationären Krankenhausaufenthalts zu erhöhen, erhalten alle stationären Patientinnen und Patienten im Florence-Nightingale-Krankenhaus bei der Aufnahme ein persönliches Armband. Auf diesem sind Name, Vorname, Geburtsdatum, Geschlecht, Fallnummer bzw. Patientennummer als Klarschrift und Barcode enthalten. So ermöglicht das Armband Ärzten und Pflegepersonal, zu jedem Zeitpunkt – zum Beispiel auch unter Narkose – Patienten eindeutig zu identifizieren.

Das Risiko von Verwechslungen und deren Folgen wird damit deutlich minimiert. Tragen Sie daher das Armband während Ihres gesamten Aufenthaltes und informieren Sie unsere Mitarbeiter, falls es beschädigt wird. Um den Datenschutz zu gewährleisten, wird das Bändchen bei der Entlassung vernichtet oder auf Wunsch dem Patienten mitgegeben.



## P

---

### **Patienteneigentum**

Informationen finden Sie auf Seite 27 unter dem Stichwort „Wertgegenstände“.

---

### **Patientenfürsprecher**

Patientenfürsprecher arbeiten ehrenamtlich in Krankenhäusern. Sie sind vom Krankenhaus unabhängig und gehen den Anliegen der Patientinnen und Patienten nach. Grundlage für die Arbeit und die Aufgaben der Patientenfürsprecher bildet das Landeskrankenhausgesetz Nordrhein-Westfalen. Das Gesetz führt dazu aus: „Der Patientenfürsprecher prüft Anregungen und Beschwerden der Patienten und vertritt deren Anliegen. Er kann sich mit Einverständnis des betroffenen Patienten jederzeit und unmittelbar an die zuständigen Stellen wenden. Der Patientenfürsprecher hat alle Sachverhalte, die ihm in dieser Eigenschaft bekannt werden, vertraulich zu behandeln.“ Sie möchten den Patientenfürsprecher kontaktieren? Nutzen Sie den Briefkasten am Empfang. Auch nach Ihrer Entlassung können Sie sich noch an den Patientenfürsprecher wenden. Auf Wunsch wird Ihre Eingabe vertraulich behandelt.

### **Kontakt**

[patientenfuersprecher@kaiserswerther-diakonie.de](mailto:patientenfuersprecher@kaiserswerther-diakonie.de)

---

---

### **Physiotherapie**

Mit der Physiotherapie unterstützen wir bei unterschiedlichsten Krankheitsbildern oder Beschwerden Ihren Genesungsprozess: zur Vorbeugung, als konservative Therapie oder zur Nachsorge nach einem operativen Eingriff. Stationär betreute Patienten profitieren von unserer engen Zusammenarbeit mit den unterschiedlichen Fachkliniken. Auf Basis der Verordnung des behandelnden Arztes und des medizinischen Befundes erstellen wir Ihren Therapieplan und stimmen diesen auf Ihre persönlichen Möglichkeiten und Bedürfnisse ab. Eine Kassenzulassung erlaubt uns, alle Patienten zu betreuen (gesetzlich oder Privatversicherte, Berufsgenossenschaft). Durch fachspezifische Weiterbildungen und Qualifikationen unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sichern wir eine hohe Behandlungsqualität. Patientinnen und Patienten sind auch ambulant bei uns herzlich willkommen, ob präventiv ohne Rezept oder mit Ihrem Physiotherapie-Rezept.





## P–S

### Unsere Therapieangebote im Überblick:

- allgemeine Krankengymnastik
- Atemtherapie
- Krankengymnastik auf neurophysiologischer Basis
- PNF (Propriozeptive neuromuskuläre Fazilitation = normales Bewegen und Kräftigen am ganzen Körper)
- manuelle Therapie
- Schlingentisch
- manuelle Lymphdrainage
- Massage und Wärmetherapie
- Kinesiotape

### Öffnungszeiten

- Montag bis Freitag 6.45 – 16.30 Uhr

### Kontakt

Fon 2333 (hausintern) oder Fon 0211.409 2333 (extern)

### Rauchen

Das Rauchen ist im gesamten Florence-Nightingale-Krankenhaus und auch im Eingangsbereich nicht gestattet. Im Außenbereich gibt es einen gekennzeichneten Pavillon, in dem das Rauchen erlaubt ist.

Ein Tipp: Das Florence-Nightingale-Krankenhaus unterstützt Raucher, die rauchfrei werden wollen und bietet dazu jeden Montag um 15 Uhr im Konferenzraum in der Eingangshalle einen kostenfreien Informationsvortrag an. Weitere Infos: [www.florence-nightingale-krankenhaus.de/rauchfrei-programm.html](http://www.florence-nightingale-krankenhaus.de/rauchfrei-programm.html)

### Seelsorge

Als Seelsorgerinnen und Seelsorger unseres Krankenhauses sind wir täglich im Haus unterwegs und kommen sehr regelmäßig auf alle Stationen. Durch unsere besondere Ausbildung und langjährige Erfahrung sind wir mit vielen Situationen von Krankheit und Krisen vertraut. Wir sehen unsere Aufgabe darin, offene Gesprächspartner zu sein für alle, denen wir begegnen, ihnen zuzuhören und ihre Freuden und Sorgen zu verstehen und zu teilen. Ausdrücklich möchten wir uns dafür die nötige Ruhe und Zeit nehmen. Viele Patientinnen und Patienten besuchen wir von uns aus. Doch bei der Größe des Hauses und dem in der Regel immer kürzer werdenden Aufenthalt im Krankenhaus schaffen wir es natürlich nicht, mit allen Patienten in Kontakt zu kommen. Daher die herzliche Einladung: Rufen Sie uns an oder schreiben Sie uns eine kurze Nachricht. Natürlich können Sie auch eine Schwester oder einen Pfleger Ihrer Station bitten, uns über Ihren Wunsch zu informieren.

Die Seelsorge ist ein Dienst der evangelischen und katholischen Kirche und findet im Rahmen von Eigenständigkeit und Verschwiegenheit statt. Wir evangelischen und katholischen Seelsorgerinnen und Seelsorger arbeiten eng miteinander zusammen und verstehen uns als Team. Gerne spenden wir Ihnen auch die Sakramente oder erbitten für Sie den Segen Gottes.

### Kontakt

Fon 2308 (hausintern) oder Fon 0211.409 2308 (extern)



## S – T

---

### **Snacks**

Kleine Snacks und Getränke sind rund um die Uhr im Automatenraum direkt neben der Eingangshalle erhältlich.

---

### **Soziale Beratung**

Eine Erkrankung wirft viele Fragen auf, oft auch solche, die nicht den rein medizinischen Bereich betreffen. Wir beantworten Ihre Fragen gern und informieren Sie und Ihre Angehörigen während Ihres Klinikaufenthaltes. Zu den Schwerpunkten unserer Beratung gehören:

- Beratung zur ambulanten/stationären Pflege
- Anschlussheilbehandlungen
- Unterstützung bei rechtlichen Fragen und Ansprüchen
- begleitende Hilfen
- Beratung und Begleitung bei einer onkologischen Erkrankung

Die Soziale Beratung erreichen Sie telefonisch oder über Ihre Ärzte und Pflegekräfte. Sie ist im Florence-Nightingale-Krankenhaus, Gebäude D, Ebene 0 zu finden.

---

### **Spielplatz**

Um den Genesungsprozess positiv zu beeinflussen und damit sich unsere kleinen Patienten nicht langweilen, haben wir vor unserer Kinderklinik einen Spielplatz eingerichtet. Besonders bei trockenem Wetter ist dies ein empfehlenswerter Aufenthaltsort für Kinder und Eltern, sofern der Gesundheitszustand der Kleinen es erlaubt, denn „frische Luft“ ist bekanntlich immer gut.

Der Kinderspielplatz ist direkt von der Klinik für Kinderheilkunde und von einzelnen Patientenzimmern aus zu erreichen.

---

### **Taxi**

Sollten Sie nach Ihrer Entlassung für Ihre Heimfahrt ein Taxi benötigen, wartet in der Regel ein Wagen vor dem Haupteingang. Es kann vorkommen, dass alle Taxen unterwegs sind. Dann bitten Sie einfach unsere Mitarbeiter des Empfangs, Ihnen für Ihre Heimfahrt ein Taxi zu bestellen. Wir weisen Sie darauf hin, dass Taxifahrten sowohl zum als auch vom Krankenhaus auf Ihre eigene Rechnung geschehen. Über aktuell gültige Erstattungsmöglichkeiten informiert Sie Ihre Krankenkasse.

---

### **Telefon und TV**

In den Patientenzimmern verfügt jedes Bett über einen eigenen Telefonanschluss. Die Zimmer sind mit Fernsehern ausgestattet. Für die Benutzung des Telefons und des Fernsehers benötigen Sie eine Chipkarte. Diese erhalten Sie am Empfang im Eingangsbereich. Von der Chipkarte werden die Tagesmiete und die Gebühren automatisch abgebucht. Bei Fragen zu den Gebühren oder dem Gebrauch der Geräte wenden Sie sich bitte an die Mitarbeiter des Empfangs.

---



## U – W

---

### **Unterkünfte für Angehörige**

Wenn Sie Angehörige begleiten möchten und eine weitere Anreise haben, empfehlen wir eine Übernachtung im nahe gelegenen Hotel MutterHaus Düsseldorf der Kaiserswerther Diakonie. Die geschichtliche Verwurzelung und die historische Architektur machen das grundlegend renovierte Haus mit modernsten technischen Standards im Hotel und Tagungsbereich unverwechselbar. 55 stilvoll eingerichtete Zimmer mit Dusche und WC bieten Behaglichkeit und Wohnqualität mit besonderem Charakter. Mitten in einem idyllischen Park gelegen, ermöglicht das MutterHaus Düsseldorf Ruhe und bietet ebenso eine schnelle Erreichbarkeit von Messe, Flughafen und Düsseldorfer Innenstadt. Entspannen und erholen können Sie sich auch bei einem Spaziergang durch den historischen Stadtteil Kaiserswerth.

### **Verpflegung**

Die Speisen im Florence-Nightingale-Krankenhaus werden auf jeder einzelnen Station frisch und individuell zubereitet. Sie haben die Möglichkeit, aus 15 verschiedenen Mittagsmenüs zu wählen. Für die Frühstücks- und Abendversorgung stehen auf den Stationen mobile Buffet-Wagen für Sie bereit, an denen Sie Ihr Frühstück und Ihr Abendessen selbst zusammenstellen können.

Für einen reibungslosen Ablauf und damit die medizinischen Belange berücksichtigt werden, kommt das Servicepersonal ab 7 Uhr auf die Station, um sich mit den Ärzten und Pflegenden abzusprechen. So ist sichergestellt, dass jeder Patient

individuell versorgt wird. Unsere Servicekräfte nehmen Ihre Wünsche gegen 10 Uhr des gleichen Tages entgegen und servieren Ihnen mittags Ihr individuell zubereitetes Menü. Bei speziellen Diäten steht eine eigene Stationsküche mit zwei geschulten Diätassistentinnen zur Verfügung, die Ihre Speisen individuell für Sie zubereiten.

Getränke wie Mineralwasser aus den sogenannten Sodajet-Geräten, Kaffee und Tee stehen auf den Stationen jederzeit bereit. Darüber hinaus erhalten Sie zu den Mahlzeiten warme Getränke. Des Weiteren haben Sie die Möglichkeit, sich in der Cafeteria und im Bistro in der Eingangshalle zusätzliche Wünsche zu erfüllen.

### **Wertgegenstände**

Grundsätzlich sollten Sie keine Wertgegenstände oder größere Mengen Bargeld mit ins Krankenhaus bringen, da wir hierfür keine Haftung übernehmen können. Falls Sie keine andere Möglichkeit haben, können Sie Ihre Wertsachen gegen Quittung im Tresor an der Patientenverwaltung hinterlegen. Bitte beachten Sie, dass eine Rückgabe der Wertsachen nur zu den Öffnungszeiten der Patientenverwaltung möglich ist.

### **Öffnungszeiten**

- Montag 6.45 – 16 Uhr
  - Dienstag bis Donnerstag 6.45 – 15.30 Uhr
  - Freitag 6.45 – 13 Uhr
-