



# Informationsmappe

## HERZLICH WILLKOMMEN

Liebe Eltern und Besucher,

das Altonaer Kinderkrankenhaus zählt mit rund 16.000 stationären sowie teilstationären und insgesamt 45.000 ambulanten Patienten zu den größten Kinderkliniken Deutschlands.

Mit dieser Informationsmappe wollen wir Ihnen die Orientierung in unserem Haus erleichtern sowie einen kurzen Überblick und nähere Informationen über das Krankenhaus und die Stationen geben.

Wir sind bemüht, Ihnen und Ihrem Kind den notwendigen Aufenthalt so angenehm wie möglich zu gestalten.

Für Kritik und Anregungen sind wir jederzeit dankbar, bitte sprechen Sie uns gern an. Zusätzlich können Sie unser Lob- und Beschwerdeformular nutzen oder unser Beschwerdemanagement direkt kontaktieren. Die Kontaktdaten finden Sie auf Seite 5.

Wir wünschen Ihnen einen angenehmen und Gesundheit bringenden Aufenthalt.

Ihre Altonaer Kinderkrankenhaus gGmbH



Christiane Dienhold

Geschäftsführerin



Prof. Dr. Philippe Stock

Ärztlicher Direktor



Ibrahim Bölad

Pflegedirektor

## Inhaltsverzeichnis

1. Stationsinformationen	Seite 4-6
2. Speisenversorgung	Seite 6
3. Allgemeine Informationen	Seite 7-9
4. Der AKK Umgebungsplan	Seite 10
5. Hausordnung	Seite 11

## 1. Stationsinformationen Kinderintensivstation

### Abpumpen der Muttermilch

Abpumpen können Sie am Bett ihres Kindes. Die Flaschen und Pumpsets werden Ihnen vom Personal ausgehändigt. Die Milchflaschen beschriften Sie bitte mit Namen, Datum und Uhrzeit und geben sie einer Pflegekraft. Bei Bedarf frieren wir die Milch ein.

Ein Termin mit der Stillberaterin kann über das Pflegepersonal vereinbart werden.

### Allgemeine Verhaltensregeln auf der Kinderintensivstation

Bitte schalten Ihr Handy aus und desinfizieren sich bei Betreten des Zimmers die Hände.

Wir ermöglichen Ihnen gerne, 24 Stunden am Tag bei Ihrem Kind bleiben zu können. Allerdings möchten wir Sie bitten, die Besucherzahl auf zwei Personen gleichzeitig zu beschränken. Bitte halten Sie sich im Zimmer des Kindes oder im Aufenthaltsraum auf.

Sollte Ihr Kind in einem Zweibettzimmer liegen, möchten wir Sie darum bitten, die Privatsphäre des anderen Patienten zu achten.

### Ärzte

Die Stationsärzte arbeiten im 3-Schicht-System, so dass immer ein Arzt auf der Station ist. Der Oberarzt ist Montag - Freitag von 08.00 – 16.30 Uhr auf Station.

### Ärztgesprächszeiten

Wir bemühen uns, Ihre Fragen zeitnah zu beantworten, besonders geeignet sind 11.00 - 12.00 Uhr; 14.00 - 15.00 Uhr und ab 17.00 Uhr.

### Aufenthaltsraum

Der Aufenthaltsraum befindet sich oben auf der Station, sowie ein WC. Zugang zur Station erhalten Sie, indem Sie klingeln. Bitte hinterlassen Sie das Zimmer aufgeräumt.

### Elternmitaufnahme

Es besteht die Möglichkeit, dass sie ein Appartement im Ronald McDonald Haus beziehen können. Bitte sprechen Sie uns an, wir reservieren Ihnen gern ein Appartement. Aufgrund hoher Auslastung kann es sein, dass in seltenen Fällen eine Wartezeit besteht.

In den Patientenzimmern der Intensivstation ist eine Elternmitaufnahme nicht möglich.

**Im Bereich der Intensivstation gibt es zwei Patientenzimmer für IMC Patienten. Diese sind Patienten vorbehalten, die keine Intensivtherapie, aber noch besondere Überwachung benötigen. Hier ist es möglich, dass eine Begleitperson in einem Beistellbett mit aufgenommen werden kann.**

### **Elterntoilette/-dusche**

Die Elterntoilette/-dusche befindet sich neben dem Elternzimmer im hinteren Bereich der Station.

### **Entlassung**

Die Entlassung erfolgt nach Erhalt des Arztbriefes. Eine Bescheinigung für den Arbeitgeber/Schule erhalten Sie auf Nachfrage beim Pflegepersonal.

### **Fenster**

Aus Sicherheitsgründen sind unsere Fenster grundsätzlich verschlossen. Wir bitten um Ihr Verständnis, dass das Öffnen lediglich möglich ist, sofern im Zimmer alle Kinder begleitet sind und deren Begleitpersonen ein entsprechendes Dokument zum Haftungsausschluss unterschrieben haben.

### **Lob- und Beschwerdemanagement**

Gern nehmen wir uns die Zeit für ein persönliches Gespräch mit Ihnen. Bitte vereinbaren Sie hierzu einen Termin telefonisch oder per E-Mail.

Telefon: 040 88908 - 777/-775

E-Mail: [feedback@kinderkrankenhaus.net](mailto:feedback@kinderkrankenhaus.net)

Nutzen Sie bitte auch unsere Tablets oder unseren [Fragebogen](#), um eine Rückmeldung zu geben!

### **Monitorüberwachung**

Ihr Kind wird von einem Monitor überwacht, der mit einer Zentralüberwachung bei unserem Stützpunkt verbunden ist. So können wir alle Parameter und Alarme sehen und auch dann entsprechend reagieren, wenn wir nicht im Zimmer sind.

### **Nutzung der sanitären Anlagen in den Patientenzimmern**

Bitte beachten Sie, dass die Nutzung der sanitären Anlagen in den Patientenzimmern ausschließlich den Patienten vorbehalten ist.

### **Patienten mit ansteckenden Krankheiten**

Bitte halten Sie sich an die Anweisungen des Personals, um Ansteckungen zu vermeiden.





### **3. Allgemeine Informationen**

#### **Behindertengerechtes WC**

Ein behindertengerechtes WC befindet sich im Erdgeschoss im Bereich der Eingangshalle.

#### **Besuchszeiten**

Für Eltern sind Besuche jederzeit möglich.

Weitere Besucher werden gebeten, sich nicht während der Ruhezeiten zwischen 12:00 und 14:00 Uhr und ab 19:00 Uhr in der Nähe der Patientenzimmer aufzuhalten. Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass sich nicht mehr als zwei Besucher (inklusive Eltern) gleichzeitig pro Kind im Patientenzimmer aufhalten sollten. Auf der Intensivstation gelten spezielle Regelungen.

#### **Dienstzeiten des Pflegepersonals**

Frühdienst 06:00 – 14:12 Uhr

Spätdienst 13:22 – 21:34 Uhr

Nachtdienst 21:15 – 06:30 Uhr

#### **Dolmetscher**

Bei Bedarf wenden Sie sich bitte an das Stationspersonal.

#### **EC-Automat**

Auf dem Gelände des AKK befindet sich kein EC-Automat. Bargeld können Sie an der nah gelegenen Tankstelle (Behringstraße 112, 22763 Hamburg) erhalten.

#### **Fernseher**

Fernseher stehen Ihnen kostenfrei in jedem Patientenzimmer zur Verfügung. Die Fernbedienungen finden Sie in den Zimmern.

Bitte schalten Sie den Fernseher während der Ruhezeiten sowie Visiten aus und nehmen Sie Rücksicht auf Mitpatienten.

#### **Information in der Eingangshalle**

Öffnungszeiten 07:45 – 23:00 Uhr

#### **Internet**

Für unsere Patienten, Besucher und deren Begleitpersonen bieten wir einen kostenfreien WLAN-Zugang an. Sie können das WLAN „AKK\_freeWiFi“ ohne Voucher kostenlos nutzen.

### **Klinikclowns**

Einmal in der Woche unterhalten die Klinikclowns die Kinder auf den Stationen. Die Vorstellung findet im Spielzimmer oder bei Bedarf im Patientenzimmer statt. Die genauen Uhrzeiten entnehmen Sie bitte dem Aushang im Spielzimmer.

Wenn Sie nicht möchten, dass die Klinikclowns Ihr Kind besuchen, teilen Sie uns dies bitte mit.

### **Klinikschnule**

Für Kinder, die voraussichtlich länger als eine Woche stationär bleiben, kann auf Elternwunsch Unterricht erfolgen. Der Unterricht findet in der Klinikschnule statt, kann aber auch am Bett angeboten werden. Bitte wenden Sie sich an das Stationspersonal.

### **Patientenaufnahme**

Die Patientenaufnahme befindet sich direkt in der großen Empfangshalle beim Haupteingang. Bei Ankunft im Altonaer Kinderkrankenhaus melden Sie sich bitte zuerst dort an. Hier werden die Daten Ihres Kindes aufgenommen, dafür wird die Versicherungskarte und die Einweisung bzw. Überweisung Ihres Arztes benötigt.

### **Patientenklengel**

Bitte beachten Sie, dass die Patientenklengel eine "Notfallklengel" ist.

### **Rauchen**

Aus Sicherheitsgründen besteht ein allgemeines Rauchverbot innerhalb des Gebäudes. Rauchen auf dem Gelände ist nur an ausgewiesenen Plätzen gestattet.

### **Raum der Stille**

Mit dem Raum der Stille möchten wir Ihnen einen Rückzugsort möglichst fern vom Krankenhaustrubel bieten. Er befindet sich im Untergeschoss des Lufthafengebäudes (LH-1.16). Er ist in der Zeit von 7:00-20:00 Uhr für Sie geöffnet.

### **Ronald McDonald Haus mit Oase**

Auf dem Gelände des Altonaer Kinderkrankenhauses befindet sich ein Ronald McDonald Haus mit Oase. Diese Einrichtung bietet Ihnen und Ihrem Kind einen zusätzlichen Rückzugsraum mit zahlreichen Spiel-Angeboten. Sie finden das Ronald McDonald Haus mit Oase im ersten Obergeschoss über der Cafeteria.

Zusätzlich bietet das Haus eine Übernachtungsmöglichkeit für Eltern und Geschwisterkinder, die aufgrund der Belegungszahlen nicht auf Station aufgenommen werden können. Bitte informieren Sie sich hier: [www.mcdonalds-kinderhilfe.org/hamburg-altona](http://www.mcdonalds-kinderhilfe.org/hamburg-altona)

Ansprechpartnerinnen im Ronald McDonald Haus sind Frau Nadine Reede und Frau Laura Ritzmann.

Telefon: (040) 851 50 580

Öffnungszeiten der Oase: Montag bis Freitag von 09:00 bis 13:00 Uhr und 14:00 bis 17:00 Uhr



### Seelsorge

Ist ein Aufenthalt im Krankenhaus notwendig, gibt es für alle Beteiligten häufig viele Fragen und auch Unsicherheiten. Es kann hilfreich sein, Eindrücke und Sorgen zu teilen. Unsere Krankenhauseelsorgerin Astrid Sievers hat ein offenes Ohr für Patienten und Angehörige, unabhängig davon, ob jemand einer Kirche/Religion angehört oder nicht. In Krisensituationen und auch in Situationen, die den regulären Krankenhausalltag betreffen, unterstützt die Krankenhauseelsorge gerne.

Astrid Sievers ist in der Regel erreichbar:

Montag bis Donnerstag von 09:00 bis 16:00 Uhr und nach Absprache

Telefon: 040 88908- 582 (ggf. bitte auf den AB sprechen)

E-Mail: [seelsorge@kinderkrankenhaus.net](mailto:seelsorge@kinderkrankenhaus.net)

### Sozialdienst

Bitte vereinbaren Sie bei Bedarf einen Termin über das Pflegepersonal.

### Stationssekretärinnen

Vormittags befindet sich eine Stationssekretärin auf der Station. Von ihr werden z.B. die Patientenaufnahmen und die Entlassungen koordiniert und das Telefon bedient. Die Stationssekretärin finden sie i. d. R. im Stationszimmer.

### Steckdosen

Alle Steckdosen auf der Station sind mit einem **nicht** sichtbaren Kinderschutz ausgestattet.

### Still- und Laktationsberatung

Bitte vereinbaren Sie bei Bedarf einen Termin über das Pflegepersonal. Das AKK bietet regelmäßige Sprechstunden an.

### Übergabezeiten des Pflegepersonals

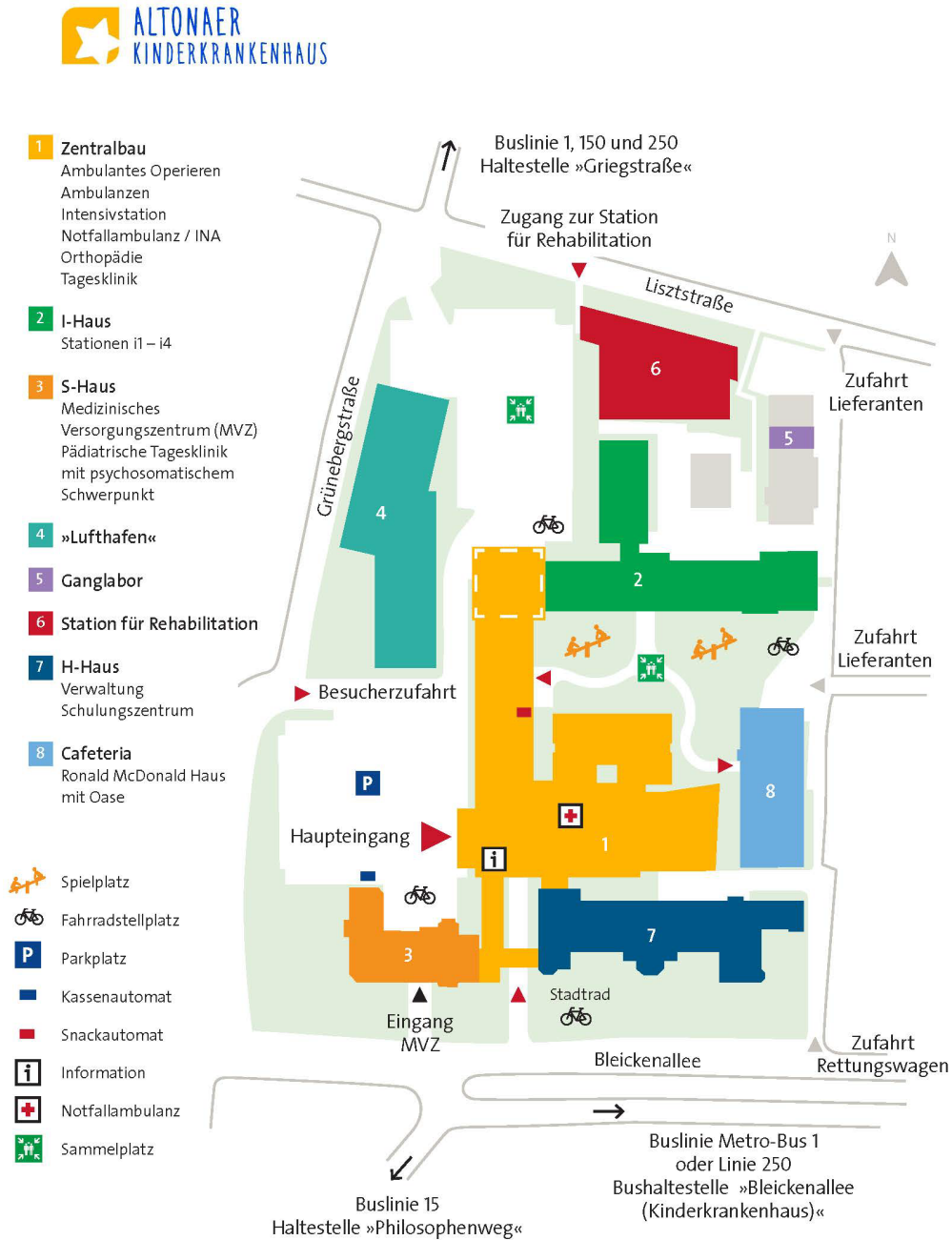
Übergaben bei Schichtwechsel finden von 6:00 – 6:30 Uhr, 13:22 – 14:00 Uhr und 21:15 – 21:34 Uhr statt.

In dieser Zeit steht Ihnen nicht immer Ihre zuständige Pflegekraft zur Verfügung. Sie finden jedoch immer einen Ansprechpartner auf der Station.

### Wertgegenstände

Bitte lassen Sie keine Wertgegenstände in den Zimmern liegen. Das Krankenhaus übernimmt keine Haftung für beschädigte oder abhanden gekommene Gegenstände.

## 4. Der AKK Umgebungsplan



## 5. Hausordnung

Hamburg, den 11.04.2023

### Hausordnung des Altonaer Kinderkrankenhauses

Durch diese Hausordnung sollen Sicherheit und Ordnung im Interesse aller Personen, die sich auf dem Gelände und in den Gebäuden des Altonaer Kinderkrankenhauses (AKK) sowie auf den bzw. in den vom AKK angemieteten Flächen und Gebäuden aufhalten, gewährleistet und Beeinträchtigungen der Krankenversorgung sowie Störungen des Krankenhausbetriebes verhindert werden.

#### 1) Allgemeine Verhaltensregeln

- Es besteht die allgemeine Pflicht, aufeinander Rücksicht zu nehmen. Jede Beeinträchtigung der Krankenversorgung oder Störung des Betriebes ist zu unterlassen.
- Patient:innen und mitaufgenommene Begleitpersonen halten sich bitte zu den Visiten-, Essens- und Behandlungszeiten in ihrem Zimmer auf. Bei Verlassen der Station ist die pflegerische Stations- bzw. Schichtleitung zu informieren. Das Krankenhaushausgelände darf nur nach ärztlicher Genehmigung verlassen werden. Achten Sie bitte auf geeignete Kleidung und Schuhwerk, wenn Sie Ihr Zimmer verlassen.
- Es dürfen nur die von den Ärzt:innen oder auf ärztliche Anweisung durch das medizinische Personal verabreichten Heil- und Arzneimittel angewendet bzw. eingenommen werden.
- Die Verpflegung der Patient:innen und mitaufgenommenen Begleitpersonen richtet sich nach dem Speiseplan oder nach besonderer ärztlicher Verordnung (spezielle Kostformen).

#### 2) Patient:innenbesuche & Ruhezeiten

- Im Interesse aller Patient:innen, mitaufgenommenen Begleitpersonen sowie Besucher:innen ist im gesamten Klinikbereich jeglicher Lärm zu vermeiden.
- Stimmen Sie bitte im Familien- und Freundeskreis die jeweiligen Besuchszeiten ab, da mehr als zwei Personen (Besucher:in und/oder Begleitperson) pro Patient gleichzeitig in den Patient:innenzimmern unangemessen sind.
- Die Besuchszeit ist auf den peripheren Stationen in der Regel von 8.00 bis 20.00 Uhr. Sonderregelungen, insb. in den Intensivbereichen, bedürfen der ausdrücklichen Zustimmung der ärztlichen oder pflegerischen Stations- oder Schichtleitung.
- Vor Betreten der Klinik und nach Verlassen des Patient:innenzimmers desinfizieren Sie bitte sorgfältig Ihre Hände. Desinfektionsspender befinden sich auf dem Flur der Stationen und in den Patient:innenzimmern sowie im Eingangsbereich der Klinik.
- Besonders gekennzeichnete Bereiche/Zimmer dürfen nur nach Anmeldung beim Pflegepersonal betreten werden. In Infektionsbereichen sind Besuche nur nach vorheriger Anmeldung und ärztlicher Erlaubnis gestattet. Die jeweils vorgeschriebenen Sicherheitsmaßnahmen bei isolierten Patient:innen sind zwingend einzuhalten. Besuche bei Patient:innen mit übertragbaren Krankheiten sind nur unter Wahrung besonderer Vorkehrungen gestattet. Nicht erlaubt sind Besuche durch Personen, die an übertragbaren Krankheiten leiden oder in deren Haushalt Personen mit solchen Krankheiten wohnen.
- Topfpflanzen sind in Patient:innenzimmern nicht erlaubt.
- Auf das Ruhebedürfnis der Patient:innen ist besondere Rücksicht zu nehmen. Die allgemeine Nachtruhe beginnt um 20.00 Uhr und endet um 06.00 Uhr morgens. Die festgesetzten Ruhezeiten sind nicht zuletzt aus therapeutischen Gründen zwingend einzuhalten.

#### 3) Fotografieren, Filmen, Medien (Hamburgisches Krankenhausgesetz (HmbKHG), Bundesdatenschutzgesetz (BDSG), Hamburgisches Datenschutzgesetz (HmbDSGG), § 201a Strafgesetzbuch (StGB))

- Die Klinik ist kein öffentlicher, sondern ein geschützter und ein beschützter Raum. Es gelten die besonderen rechtlichen Bestimmungen des Landeskrankenhausesgesetzes, datenschutzrechtliche Bestimmungen sowie § 201a StGB (Verletzung des höchstpersönlichen Lebensbereichs). Es ist grundsätzlich verboten, Patient:innen oder Mitarbeiter:innen ohne vorherige Zustimmung zu fotografieren oder zu filmen. Für Patient:inneninterviews und Aufnahmen auf dem gesamten Klinikgelände ist im Vorwege eine Genehmigung der Geschäftsführung einzuholen.
- Foto-, Ton- oder Videoaufnahmen, die für gewerbliche, kommerzielle Zwecke oder zur Veröffentlichung bestimmt sind, sind nur nach vorheriger Genehmigung durch die Geschäftsführung gestattet. Entsprechende Anfragen sind an die Unternehmenskommunikation zu richten. Dies gilt auch für Aufnahmen durch Patient:innen oder deren Angehörige.
- Fotografieren und Filmen ist nur Patient:innen und deren Angehörigen ausschließlich zu privaten und persönlichen Zwecken erlaubt. Dabei dürfen jedoch keine anderen Personen, insbesondere Patient:innen, gefilmt oder fotografiert werden.
- Journalist:innen ist aus den genannten Gründen das unangemeldete Aufsuchen der Klinik, des Klinikgeländes sowie von Klinikpatient:innen zum Zweck der Recherche oder Berichterstattung ohne vorherige Genehmigung durch die Geschäftsführung nicht gestattet. Journalist:innen, die sich im Rahmen ihrer Tätigkeit auf dem Klinikgelände an eine:n Patient:in, Besucher:in oder Mitarbeiter:in wenden, müssen sich zudem vorher als Journalist:in zu erkennen geben.

#### 4) Sicherheit

- Das Eigentum des AKK ist vor Beschädigungen und Verlust zu schützen. Die Anlagen und Einrichtungen sind schonend und pfleglich zu behandeln. Bauliche Veränderungen oder eigenhändige Reparaturen sind untersagt. Patient:innen und Besucher:innen ist das Umstellen oder Auswechseln von Einrichtungsgegenständen nicht gestattet. Gleiches

gilt für die Bedienung von Behandlungsgeräten.

- Feuer, brennende Gegenstände oder Elektrogeräte, die nicht zur Klinik gehören, oder Waffen sind im Geltungsbereich dieser Hausordnung untersagt. Ausgenommen sind Geräte, die der Körperpflege dienen, wie z. B. Rasierapparat oder Föhn. Die Benutzung von Ton- und Bildwiedergabegeräten (Unterhaltungselektronik) ist dann gestattet, wenn sie mit einem Kopfhörer betrieben werden und das Ruhebedürfnis anderer im Zimmer liegender Patient:innen und mitaufgenommener Begleitpersonen berücksichtigt wird.
- Das Betreten von fremden Patient:innenzimmern ist verboten. Der Aufenthalt ist nur in den frei zugänglichen Bereichen oder mit Genehmigung des Personals gestattet. Der Zutritt zu Betriebs- und Wirtschaftsräumen oder -flächen sowie entsprechend gekennzeichneten Räumen und Flächen ist untersagt.
- Das Betreten der Rasen- und Grünflächen ist mit Ausnahme der dafür vorgesehenen Flächen untersagt.
- Gäste, die keine Angehörigen besuchen und das Klinikgelände nicht aus privatem Anlass aufsuchen, müssen sich vorher unter Bekanntgabe der Gründe beim zuständigen Direktorat und der betroffenen Station bzw. Abteilung anmelden.
- Betrunkene sowie unter Drogeneinfluss (BTM) stehenden Personen ist das Betreten der Klinik verboten, es sei denn, sie suchen die Klinik zum Zweck ihrer eigenen unabhängigen Behandlung auf.
- Bei Feuergefahr und sonstigen Notständen ist den vom Krankenhauspersonal getroffenen Anordnungen unbedingt Folge zu leisten.

#### 5) Genussmittel

- Der Konsum von Alkohol und anderweitig berauschender Mittel ist nicht gestattet.
- Das Rauchen (dies gilt auch für E-Zigaretten) ist nur außerhalb des Klinikgebäudes auf dem Klinikgelände nur in den extra gekennzeichneten Raucherbereichen gestattet.

#### 6) Hausierhandel & Verteilung von Produkten

- Das Anbieten von Dienstleistungen oder Waren sowie das Sammeln von Geld sind im Geltungsbereich dieser Hausordnung untersagt.
- Die Verteilung von Werbe- oder anderen Unterlagen sowie parteipolitische Betätigungen oder andere Veranstaltungen sind auf dem gesamten Klinikgelände verboten bzw. erst nach Genehmigung der Geschäftsführung gestattet.

#### 7) Diebstahl & Fundsachen

- Auf das persönliche Eigentum ist zu achten. Auf die grundsätzliche Haftungsbeschränkung wird in § 19 der Allgemeinen Vertragsbedingungen (AVB) hingewiesen.
- Das AKK haftet nicht für fremdes Verschulden (z. B. Diebstahl). Für eigenes Verschulden oder Verschulden der Mitarbeiter:innen haftet das AKK nur nach den gesetzlichen Bestimmungen, soweit diese nicht in zulässiger Weise durch die Allgemeinen Vertragsbedingungen eingeschränkt sind.
- Fundsachen sind umgehend am Service Point oder bei den Mitarbeiter:innen der Station abzugeben. Sie werden in der Regel nach sechs Monaten entsorgt.

#### 8) Tiere

- Tiere dürfen aus hygienischen Gründen nicht mitgebracht werden. Ausnahmen, insbesondere zu Therapiezwecken, bedürfen einer Genehmigung durch das Direktorium.
- Das Füttern von wilden und/oder freilaufenden Tieren, insbesondere Katzen und Vögel, ist im Geltungsbereich dieser Hausordnung untersagt.

#### 9) Verkehr & Parkraum

- Auf dem gesamten Gelände gilt die Straßenverkehrsordnung (StVO).
- Das Parken ist nur auf den dafür ausgewiesenen Flächen erlaubt.
- Falsch parkende Fahrzeuge und Fahrräder werden kostenpflichtig abgeschleppt.

#### 10) Hausverbot

- Die Mitarbeiter:innen des Hauses haben das Recht, aus gegebenem Anlass Haus- und Geländerverweise auszusprechen.
- Anlässe sind z. B. die Störung des Betriebsfriedens oder Verstöße gegen eine oder mehrere Bestimmungen dieser Hausordnung.

#### 11) Lob & Beschwerden

Für Beschwerden, aber auch Anregungen und Lob, steht Ihnen unser Lob- und Beschwerdemanagement zur Verfügung. Ihre Nachricht können Sie uns gerne per E-Mail an [feedback@kinderkrankenhaus.net](mailto:feedback@kinderkrankenhaus.net) oder telefonisch unter (040) 88908-777 übermitteln. Zudem erhalten Sie spätestens bei Entlassung die Möglichkeit, Lob, Kritik und Anregungen über ein mobiles Tablet zu übermitteln.

Vielen Dank und gute Besserung wünscht Ihnen  
das Altonaer Kinderkrankenhaus!

Aus medizinischen Gründen kann in Einzelfällen ausnahmsweise von der Hausordnung abgewichen werden. Hierbei entscheidet ausschließlich das Krankenhausdirektorium. Wenn Sie weitere Fragen haben, wenden Sie sich gerne an unsere Mitarbeiter:innen.