Im Notfall …

… sind wir 24 Stunden für Sie da

Patienteninformation

Eine Initiative Ihrer Wiesbadener Krankenhäuser

ASKLEPIOS Paulinen Klinik Wiesbaden

Helios

St. Josefs Hospital

Liebe Patientinnen und Patienten, liebe Angehörige,

wenn einmal ein Notfall eintritt, ist es wichtig zu wissen, wie man sich richtig verhält und an wen man sich wenden muss. In dieser Broschüre haben wir alles Wissenswerte zum Thema „Notfall" für Sie zusammengestellt.

Wo bekomme ich die beste medizinische Hilfe? Muss ich ins Krankenhaus oder gehe ich besser zum Hausarzt? Diese Fragen stellen sich viele Menschen, spätestens wenn wirklich ungeplante ärztliche Hilfe benötigt wird.

Wir – die Krankenhäuser in Wiesbaden – verzeichnen insgesamt, dass unsere Hilfe in den Notaufnahmen von vielen Menschen in Anspruch genommen wird. Viele Bürgerinnen und Bürger sind unsicher, an wen sie sich wenden sollen.

Wann ist man eigentlich ein Notfall-Patient? Was erwartet Patienten und Angehörige in der Notaufnahme eines Krankenhauses? Wie funktioniert der Ablauf hier und warum können Wartezeiten entstehen? Diese Broschüre soll Ihnen Antworten auf diese Fragen bieten.

Die professionelle Notfallversorgung von Patienten mit Erkrankungen oder Verletzungen jeglicher Art und Ursache ist eine unserer Hauptaufgaben.

Seien Sie sicher: Wir geben in Wiesbaden gemeinsam unser Bestes, damit Sie rund um die Uhr medizinisch gut aufgehoben und versorgt sind.

Bleiben Sie gesund!

Ihre Wiesbadener Krankenhäuser

Konzept und Text:
Susanne Schiering-Rosch, M.A.,
Leiterin Unternehmenskommunikation

Gestaltung:
Evelyne Werner, Dipl. Des., M.A.,
Unternehmenskommunikation

© St. Josefs-Hospital Wiesbaden GmbH
www.joho.de

ASKLEPIOS Paulinen Klinik Wiesbaden

Helios

St. Josefs-Hospital

Was tun im Notfall? / Wer hilft mir?

Grundsätzlich stehen rund um die Uhr drei medizinische Leistungsbereiche zur Verfügung:

- *Der Rettungsdienst / Notarzt*
- *Die Hausärztinnen und Hausärzte mit dem vertragsärztlichen Bereitschaftsdienst der Haus- und Fachärzte*
- *Die Zentralen Notaufnahmen der 3 Wiesbadener Krankenhäuser*

Besonders wichtig ist es, möglicherweise lebensbedrohliche Situationen zu erkennen, bei denen ausschließlich der sofortige **Notruf 112** zum Rettungsdienst richtig ist, um innerhalb weniger Minuten an jedem Ort notfallmedizinische Hilfe zu erhalten und einen sicheren Transport in eine Klinik zu gewährleisten.

Wichtige Symptome zum sofortigen Notruf sind:

- *Bewusstseinsverlust oder Bewusstseinstrübung*
- *Akute Atemnot*
- *Akuter, neu aufgetretener Brustschmerz*
- *Akute Lähmungen*
- *Schwere Verletzungen*

Auf gar keinen Fall sollten Patienten mit möglicherweise lebensbedrohlichen Symptomen auf eigene Faust ohne den Rettungsdienst in eine Notaufnahme kommen, da sich der Zustand bereits auf dem Weg kritisch verschlechtern könnte.

Wer hilft mir?

Ihr Hausarzt:

Wenn Sie krank sind, es sich aber nicht um einen lebensbedrohlichen Notfall handelt, ist Ihr Hausarzt für Sie da.

Notfall = 112

Ärztlicher Bereitschaftsdienst: Tel. 116 117

Wenn Sie Ihren Hausarzt nicht erreichen, erfahren Sie über die neue, bundesweit einheitliche und kostenlose Rufnummer des ärztlichen Bereitschaftsdienstes, welcher Arzt Ihnen weiterhilft – ohne Vorwahl, egal, ob Sie vom Festnetz oder Handy aus telefonieren. Je nach Art der Erkrankung wird mit mobilen Patienten vereinbart, zu einer Untersuchung in eine Ärztliche Bereitschaftsdienst-Zentrale zu fahren. Sind Sie krankheitsbedingt nicht mobil oder

Ärztlicher Bereitschaftsdienst = 116 117

hat die ÄBD-Zentrale geschlossen, wird veranlasst, dass ein Arzt Sie zu Hause aufsucht. So haben Sie die Gewissheit, jederzeit ärztlich versorgt zu werden.

Rettungsdienst/ Notarzt/ Feuerwehr = 112

Rettungsdienst / Notarzt / Feuerwehr: Tel. 112

Diese drei Anlaufstellen erreichen Sie im Notfall unter einer einheitlichen Rufnummer. Sie gilt in ganz Europa, ist kostenfrei und ohne Vorwahl erreichbar. Dabei spielt es keine Rolle, ob Sie einen Festnetzanschluss oder ein Handy benutzen.

Die Notaufnahmen der Krankenhäuser:

- *Einweisung durch den Haus- oder Facharzt*
- *Einweisung durch den Rettungs- oder Notarztwagen*
- *Selbsteinweisung, d.h. Sie erreichen die Klinik selbstständig, ohne vorherigen Kontakt zu Arzt oder Rettungsdienst; bei Dringlichkeitseinstufung „GRÜN" oder „BLAU" Vermittlung an eine Partnerpraxis*

Wie läuft es in einer Zentralen Notaufnahme ab?

In der Zentralen Notaufnahme behandeln wir Sie so schnell wie möglich. Dafür sorgt unser hoch qualifiziertes Team rund um die Uhr. Allerdings müssen wir sicherstellen, dass die Reihenfolge der Behandlung der medizinischen Notwendigkeit entspricht.

Die Patienten-Ampel

Bei Ihrer Ankunft in der Notaufnahme schätzt deshalb eine speziell ausgebildete Pflegekraft die Dringlichkeit Ihrer Behandlung ein. Mit Hilfe eines „Ampelsystems" (Triage) wird die Behandlungsreihenfolge festgelegt. Diese, nach internationalen Regeln festgelegte Einschätzung, dient dazu, aus einer großen Zahl an Patienten möglichst schnell und sicher diejenigen zu finden, die aufgrund der Art und Schwere ihrer Erkrankung zuerst behandelt werden müssen. Wir bitten um Ihr Verständnis, wenn wir Patienten mit höherer Dringlichkeit vor Ihnen behandeln. Wenn Sie eini-

Wie läuft es in einer Zentralen Notaufnahme ab?

DIE PATIENTEN-AMPEL

SOFORT	SEHR DRINGEND	DRINGEND	NORMAL	NICHT DRINGEND

ge Zeit warten müssen, dann nur deshalb, weil es jemanden gibt, dem es schlechter geht als Ihnen. Selbst bei hohem Patientenaufkommen versuchen wir selbstverständlich, die Wartezeiten so kurz wie möglich zu halten. Auf der anderen Seite können medizinische Notfälle, auch bei scheinbar niedrigem Patientenaufkommen, sehr zeitintensiv sein und zu langen Wartezeiten führen.

Prinzipiell wird jeder Patient nach der Reihenfolge seines Eintreffens behandelt. Jedoch müssen wir flexibel auf die Zahl schwerkranker Patienten reagieren. Bestimmte Kriterien beeinflussen letztendlich die Reihenfolge einer Behandlung:

- *Art und Schwere der Erkrankung/der Verletzung (Dringlichkeitseinstufung)*
- *Allgemeinzustand des Patienten*
- *Freie Untersuchungskapazitäten*
- *Kapazitäten der Diagnostikeinrichtung (Röntgen, Labor, CT, MRT etc.)*

Was sollten Sie mitbringen?

Wenn möglich:

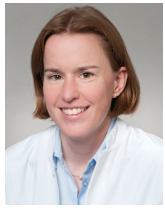
- *Einweisung des behandelnden Arztes*
- *Krankenkassen-Versicherungskarte bzw. Kostenübernahmeerklärung der Krankenkasse*
- *Personalausweis*
- *vorhandene Arztbriefe*
- *aktuelle Medikamentenliste*
- *Allergie-, Herzschrittmacher-, „Marcumar-", Mutter-, Implantat-Pass*
- *Röntgenbilder (Foto oder CD)*
- *Impfausweis*

***NEU** PARTNERPRAXEN:*
*Bei Einstufung „GRÜN" oder „BLAU" kann der Patient an eine **Partnerpraxis** des jeweiligen Krankenhauses vermittelt werden.*

Wie können Sie uns helfen?

Jeder Patient soll seine individuelle und bestmögliche Versorgung bekommen. Dazu gehört ein reibungsloser und ungestörter Arbeitsablauf. Als Patient oder Angehöriger können Sie uns helfen, indem Sie sich in den eingerichteten Wartezonen in der Notaufnahme aufhalten. Wir möchten die Intimsphäre eines jeden Patienten wahren. Patienten, die von einer Diagnostik zurück sind, nehmen wir im „Reißverschlussverfahren" wieder in den laufenden Notaufnahmebetrieb auf. Wie lange die Untersuchungen dauern, können wir leider nicht immer genau voraussagen.

Wir danken für Ihr Verständnis und Ihr Vertrauen in uns!



Dr. med. Agnes Hallier
Leitende Ärztin ZNA

St. Josefs-Hospital Wiesbaden
Beethovenstraße 20
65189 Wiesbaden
www.joho.de

Christiane Roth
Pflegerische Leitung ZNA

Tel.: 0611–177–1182
Mail: zna@joho.de

Dr. med. Nico Sartory
Komm. Klinikdirektor
Notfallmedizin (ZNA)
HELIOS Dr. Horst Schmidt Kliniken Wiesbaden
Ludwig-Erhard-Str. 100
65199 Wiesbaden
www.helios-hsk.de

Mathias Haag
Pflegerische Leitung ZNA

Tel.: 0611–43–2020
Mail: zna.hsk@helios-kliniken.de

Dr. med. Thorsten Müller
Leitender Arzt ZNA

Asklepios Paulinen Klinik Wiesbaden
Geisenheimer Str. 10
65197 Wiesbaden
www.asklepios.de/wiesbaden

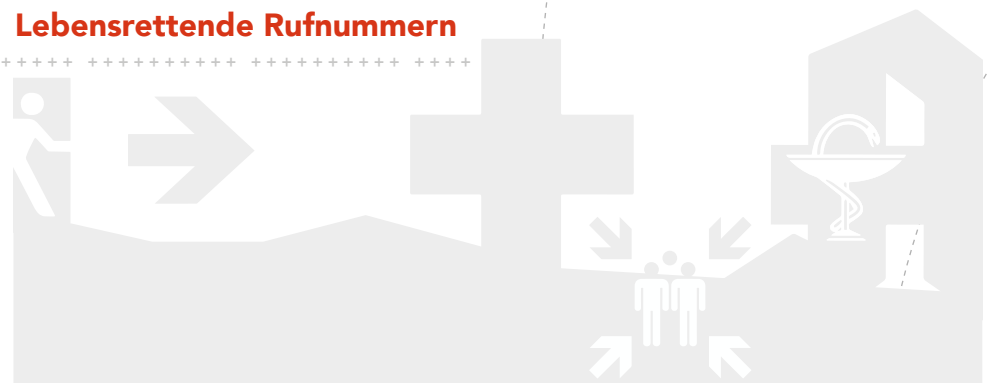
Harald Müller
Pflegerische Leitung ZNA

Tel.: 0611–847–2242
Mail: ambulanz1.wiesbaden@asklepios.com

Wichtige Rufnummern für Sie

Anlaufstelle / Adresse	Öffnungszeiten	Rufnummer
Ärztlicher Bereitschaftsdienst	Mo, Di, Do: 19:00–07:00 Uhr Mi, Fr: 14:00–07:00 Uhr Sa, So: 07:00–07:00 Uhr	**116 117**
Ärztlicher Bereitschaftsdienst Präsenzzeiten Geisenheimer Straße 10 65197 Wiesbaden	Mo, Di, Do: 20:00–23:00 Uhr Mi, Fr: 16:00–23:00 Uhr Sa, So: 08:00–23:00 Uhr	
Kinderärztlicher Notdienst HELIOS HSK Wiesbaden Ludwig-Erhard-Straße 100 65199 Wiesbaden	Mi, Fr: 16:00–20:00 Uhr Sa, So: 09:00–20:00 Uhr	**0611–46 10 20**
Zahnärztlicher Notdienst Praxis je nach Arzt bitte erfragen		**01805–60 70 11**
KV Hessen Terminvergabe	Mo–Do: 09:00–16:00 Uhr Fr: 09:00–14:00 Uhr	**069–400 5000–0**
Medikamenten-Notdienst		**0611–181 80**
Diensthabende Apotheke		**0800–002 28 33**
Behindertenfahrdienst DRK		**0611–46 87–255**
Telefonseelsorge		**0800–111 01 11**
Kinder- und Jugendtelefon		**0800–111 03 33**

Lebensrettende Rufnummern



Anlaufstelle	Rufnummer
Polizei-Notruf	110
Feuerwehr / Rettungsdienst / Notarzt	112
Giftnotruf	06131–19240
Notfallseelsorge	0611–419210
Notfall-Telefax für Gehörlose	112

Diese Angaben sind wichtig:

Wenn möglich:

- *Wo genau ist der Notfallort?*
- *Wie sind Sie telefonisch zu erreichen?*
- *Was ist genau passiert?*
- *Was ist das Problem / welche Beschwerden hat die Person?*

Beenden Sie das Gespräch erst, wenn die Mitarbeiter der Leitstelle Sie dazu auffordern. Folgen Sie den Anweisungen der Mitarbeiter der Leitstelle!

Stand: 03/2018; EDV-Nr.: 13876; © St. Josefs-Hospital Wiesbaden GmbH