

| | | | |
|---|------------------------------------|-----------------------|---|
|  | | Dokumentnummer: 59001 | Krankenhaus Martha-Maria München Qualitätsmanagement |
| | Hausordnung | | |
| | MUC-Geltungsbereich: alle Bereiche | Version: 003/09.2024 | Seite 1 von 6 |

Liebe Patientin, lieber Patient,

die Geschäftsführung begrüßt Sie herzlich im Krankenhaus Martha-Maria und wünscht Ihnen baldige Genesung.

In unserem Hause werden täglich über 100 Patientinnen und Patienten stationär behandelt. Um Ihnen allen eine möglichst optimale Behandlung zukommen zu lassen, ist es wichtig, dass bestimmte Richtlinien beachtet und eingehalten werden.

Die Pflege und Behandlung kranker Menschen, verbunden mit dem Aufenthalt in der für sie fremden Umgebung, setzt auch ein entsprechendes Verhalten und gegenseitige Rücksichtnahme der Patienten selbst, ihrer Besucher und der sie behandelnden und betreuenden Personen voraus.

Diesem Ziel dient die Hausordnung. Sie gilt für alle sich im Krankenhausbereich aufhaltenden Personen. Den Beschäftigten und Auszubildenden des Krankenhauses wird die Hausordnung bei Vertragsabschluss zur Kenntnis gegeben. Sie kann bei den Stationsleitungen, am Empfang sowie für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei deren Vorgesetzten eingesehen werden.

Bei einer nachhaltigen Störung des Betriebsablaufes oder bei groben Verstößen gegen die Hausordnung sind die Geschäftsführung und die Leitungen der Kliniken und Abteilungen, bzw. deren Vertreter berechtigt, Personen aus den Bereichen zu verweisen und mit einem Hausverbot zu belegen, um den ungehinderten Fortgang des Betriebes zu gewährleisten und andere Patienten und Besucher zu schützen.

1. Geltungsbereich

Mit Abschluss des Behandlungsvertrages erkennen Sie die Allgemeinen Vertragsbedingungen (AVB) sowie die von der Geschäftsführung erlassene Hausordnung an. Auch für Besucherinnen und Besucher sowie sonstige Personen, die sich im Krankenhausbereich aufhalten, ist unsere Hausordnung verbindlich.

Den Anordnungen des Klinikpersonals ist Folge zu leisten. Besondere Vorkommnisse sind der Klinikleitung zu melden.

2. Aufenthalt der Patientinnen und Patienten

Anwesenheit im Krankenzimmer

Wir bitten Sie, sich während der ärztlichen Visiten, zur Ausführung von Behandlungsmaßnahmen und zu den Mahlzeiten in Ihrem Patientenzimmer aufzuhalten. Bei Verlassen der Station ist es erforderlich, sich bei dem zuständigen Pflegepersonal abzumelden.

Einhaltung der Ruhezeiten und Nachtruhe

In einem Krankenhaus ist erhöhte Rücksichtnahme geboten. Vor allem schwerkranke Patientinnen und Patienten benötigen Ruhe und ausreichend Schlaf. Dies kann nur durch die Einhaltung der Ruhezeiten gewährleistet werden.

| | | | |
|-------|-----------------------------|------------------|------------------|
| | Erstellung/Überarbeitung | Prüfung | Freigabe |
| am | 14.05.2024/09.09.2024 | 10.09.2024 | 10.09.2024 |
| durch | Paul, Tatjana/Paul, Tatjana | Schubnell, Petra | Schubnell, Petra |

| | | | |
|---|------------------------------------|-----------------------|---|
|  MARTHA MARIA <small>Unternehmen Menschlichkeit</small> | | Dokumentnummer: 59001 | Krankenhaus Martha-Maria München Qualitätsmanagement |
| | Hausordnung | | |
| | MUC-Geltungsbereich: alle Bereiche | Version: 003/09.2024 | Seite 2 von 6 |

Von 12:00 bis 14:00 Uhr und von 19:00 bis 6:00 Uhr ist daher Ruhezeit für die Patientinnen und Patienten. Die Nachtruhe beginnt allgemein um 22:00 Uhr. Die Einhaltung der täglichen Mittagsruhe und einer ungestörten Nachtruhe tragen zum Genesungsprozess bei. Während der Ruhezeiten bitten wir Sie, auf Besuch zu verzichten.

Auch außerhalb der Ruhezeiten sollte jeder unnötige Lärm vermieden werden.

Angemessene Kleidung

Denken Sie bitte daran, wenn Sie sich außerhalb des Zimmers aufhalten, angemessene Überkleidung, zum Beispiel einen Trainingsanzug oder Bademantel, zu tragen.

Betriebs- und Wirtschaftsräume

Betriebs- und Wirtschaftsräume dürfen nur vom befugten Krankenhauspersonal betreten werden. Die entsprechenden Hinweisschilder sind zu beachten. Meiden Sie den unberechtigten Aufenthalt in diesen Zonen, da dort häufig bestimmte Sicherheitsvorschriften einzuhalten sind.

Verlassen des Krankenhausgeländes

Wenn Sie das Krankenhausgelände vorübergehend verlassen wollen, benötigen Sie in jedem Fall die Genehmigung der behandelnden Ärztin/des behandelnden Arztes. Sollten Sie sich eigenmächtig vom Krankenhausgelände entfernen, haften wir nicht für die entstehenden Folgen.

3. Verhalten

Einhaltung ärztlicher und pflegerischer Anordnungen

Der Erfolg einer Behandlung ist auch abhängig von Ihrer Bereitschaft zur Mitarbeit; demnach tragen Sie ein gewisses Maß an Mitverantwortung. Bitte halten Sie bestimmte Anordnungen und Weisungen seitens der Ärztinnen und Ärzte oder des Pflegepersonals zum Wohle Ihrer Gesundheit ein.

Fremde Patientenzimmer oder Stationen sind von den Patienten nur mit Einverständnis der zuständigen Pflegekraft aufzusuchen. Während der ärztlichen Visiten, der Behandlungszeiten und der Mahlzeiten besteht Anwesenheitspflicht im eigenen Zimmer.

Rücksicht auf Schwerkranke

Im Krankenhaus Martha-Maria werden Patientinnen und Patienten mit unterschiedlichsten Krankheiten behandelt. Teilweise handelt es sich um Krankheiten, die den Allgemeinzustand stark beeinträchtigen. Bei der Zimmerbelegung achten wir darauf, dass die Patientinnen und Patienten vom Krankheitsbild her möglichst zueinander passen. Trotzdem kommt es auch vor, dass Schwerkranke mit mobileren Patientinnen und Patienten das Zimmer teilen. In solchen Fällen bitten wir um gegenseitige Rücksichtnahme.

Hygiene

Wo viele Menschen auf begrenztem Raum miteinander leben, ist die Beachtung bestimmter hygienischer Grundsätze selbstverständlich. Bitte denken Sie bei der Benutzung der verschiedenen Einrichtungen (Sanitär-, Aufenthaltsräume usw.) daran, den Ort möglichst so zu verlassen, wie Sie ihn vorzufinden wünschen.

| | | | |
|-------|-----------------------------|------------------|------------------|
| | Erstellung/Überarbeitung | Prüfung | Freigabe |
| am | 14.05.2024/09.09.2024 | 10.09.2024 | 10.09.2024 |
| durch | Paul, Tatjana/Paul, Tatjana | Schubnell, Petra | Schubnell, Petra |

| | | | |
|---|------------------------------------|-----------------------|---|
|  MARTHA MARIA <small>Unternehmen Menschlichkeit</small> | | Dokumentnummer: 59001 | Krankenhaus Martha-Maria München Qualitätsmanagement |
| | Hausordnung | | |
| | MUC-Geltungsbereich: alle Bereiche | Version: 003/09.2024 | Seite 3 von 6 |

Ordnung und Sauberkeit

Die Wahrung von Ruhe, Ordnung und Sauberkeit ist selbstverständliche Pflicht während des Aufenthaltes im gesamten Krankenhausbereich. So dürfen z. B. Papier, Speisereste, Flaschen und sonstige Abfälle nicht auf den Boden oder aus den Fenstern bzw. von den Balkonen geworfen werden. Jeder unnötige Lärm ist zu vermeiden. Dies gilt nicht nur in den Krankenstationen, sondern auch in den Aufenthaltsräumen und den Außenanlagen. Auf die Einhaltung von Unfallverhütungs- und Hygienevorschriften wird hingewiesen.

Jeder im Krankenhaus hat auf etwaige Unfallgefahren zu achten. Bitte melden Sie Unfallrisiken direkt der Station oder Rezeption.

Rauchen

Rauchen ist gesundheitsschädlich und kann bei Patienten den Therapieerfolg gefährden. Deshalb ist mit Rücksichtnahme auf alle Patienten das Rauchen nicht gestattet. In allen Außenanlagen des Krankenhauses besteht grundsätzlich Rauchverbot, außer in den gekennzeichneten Bereichen.

Alkohol und Cannabis

Der Genuss von Alkohol und Cannabis bedarf der vorherigen Erlaubnis der behandelnden Ärztin/ des behandelnden Arztes. Für alle im Hause tätigen Personen besteht absolutes Alkohol- und Cannabis-Verbot.

Rundfunk und Fernsehen

Die Benutzung von Rundfunk und Fernseher ist kostenlos. Der Einsatz eigener Geräte ist auf Grund gesetzlicher Bestimmungen nicht gestattet. Wenn die Mitpatientin / der Mitpatient einverstanden ist, können Sie das Fernsehgerät auch während der Ruhezeit nutzen. Gegebenenfalls ist das Pflegepersonal berechtigt, für die Ruhezeiten eine Regelung zu treffen. Bitte haben Sie hierfür Verständnis.

Wertsachendepot

Für Wertsachen übernimmt das Krankenhaus keine Haftung. Um sich gegen den Verlust von Geld und sonstigen Wertsachen zu schützen, empfehlen wir Ihnen, diese Dinge in Ihrem Safe zu deponieren.

Seelsorgerische Betreuung

Im Krankenhaus Martha-Maria ist uns die seelsorgerliche Betreuung ein wichtiges Anliegen. Auf Wunsch kann jede Patientin und jeder Patient Seelsorge in Anspruch nehmen. Wir bitten Sie, auf die religiösen Wünsche und Empfindungen gegenseitig Rücksicht zu nehmen.

4. Krankenhaus-Einrichtung

Bitte behandeln Sie alle Einrichtungsgegenstände sorgsam. Vermeiden Sie das Umstellen oder Auswechseln von Einrichtungsgegenständen. Behandlungsgeräte dürfen keinesfalls von Patientinnen und Patienten oder deren Angehörige bedient werden. Schuldhaftige Beschädigungen verpflichten zum Schadenersatz. Mit Verbrauchsmaterial ist sparsam umzugehen. Reparaturversuche sind untersagt. Bei Schäden oder Funktionsstörungen im Haus ist das Hauspersonal zu verständigen.

| | | | |
|-------|-----------------------------|------------------|------------------|
| | Erstellung/Überarbeitung | Prüfung | Freigabe |
| am | 14.05.2024/09.09.2024 | 10.09.2024 | 10.09.2024 |
| durch | Paul, Tatjana/Paul, Tatjana | Schubnell, Petra | Schubnell, Petra |

| | | | |
|---|------------------------------------|-----------------------|---|
|  MARTHA MARIA <small>Unternehmen Menschlichkeit</small> | | Dokumentnummer: 59001 | Krankenhaus Martha-Maria München Qualitätsmanagement |
| | Hausordnung | | |
| | MUC-Geltungsbereich: alle Bereiche | Version: 003/09.2024 | Seite 4 von 6 |

5. Heil- und Arzneimittel

Alle für Sie notwendigen Arzneimittel verordnet die behandelnde Ärztin/der behandelnde Arzt. Die Verabreichung geschieht auf ärztliche Weisung durch das Pflegepersonal.

Bitte nehmen Sie keine anderen Medikamente oder Heilmittel ohne vorherige Rücksprache mit Ihrer zuständigen Ärztin/Ihrem zuständigen Arzt ein.

6. Besuche

Ruhezeiten sind von 12:00 bis 14:00 Uhr und ab 20:00 Uhr.

Wir bitten Sie, Rücksicht auf Mitpatienten zu nehmen und in dieser Zeit möglichst keinen Besuch zu empfangen. Natürlich kann in Ausnahmefällen eine besondere Vereinbarung getroffen werden.

Im Interesse unserer Patientinnen und Patienten bitten wir darum, dass

- Angehörige, die an übertragbaren Krankheiten leiden oder in deren Hausgemeinschaft solche Krankheiten umgehen, und
- Personen, die unter Alkohol – oder Cannabis-Einfluss stehen, von Besuchen absehen.

Für Besuche auf der Intensivabteilung gelten zusätzlich noch besondere Bedingungen:

- Kinder unter 14 Jahren dürfen zu Besuchen auf der Intensivstation nicht mitgenommen werden.

Auf Grund von hygienischen Bestimmungen

- ist das Mitbringen von Haustieren nicht gestattet.
- dürfen keine Topfpflanzen mitgebracht werden.
- sollten die Betten nicht als Sitzflächen verwendet werden.

In der Zeit von 20:00 Uhr – 06:00 Uhr sind die Zugänge über die Außentüren gesperrt. Der Zugang zum Krankenhaus ist in dem genannten Zeitfenster nur durch die Notaufnahme (Klingel) möglich.

7. Verkehr auf dem Krankenhausgelände

Das Krankenhaus Martha-Maria befindet sich am Stadtrand in ruhiger Lage. Das Gelände soll als verkehrsberuhigte Zone der Erholung und Entspannung unserer Patientinnen und Patienten dienen. Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass das Befahren der Krankenhauswege sowie das Parken vor den Krankenhauseingängen nicht gestattet ist. Nutzen Sie bitte unseren Parkplatz. In den Park- und Halteverbotszonen abgestellte Fahrzeuge werden kostenpflichtig abgeschleppt. Dies gilt auch für unberechtigt parkende Fahrzeuge.

Auf Fußgänger ist äußerste Rücksicht zu nehmen. Fahrräder sind grundsätzlich an den dafür vorgesehenen Stellplätzen abzustellen.

| | | | |
|-------|-----------------------------|------------------|------------------|
| | Erstellung/Überarbeitung | Prüfung | Freigabe |
| am | 14.05.2024/09.09.2024 | 10.09.2024 | 10.09.2024 |
| durch | Paul, Tatjana/Paul, Tatjana | Schubnell, Petra | Schubnell, Petra |

| | | | |
|---|--------------------|------------------------------------|---|
|  MARTHA MARIA <small>Unternehmen Menschlichkeit</small> | | Dokumentnummer: 59001 | Krankenhaus Martha-Maria München Qualitätsmanagement |
| | Hausordnung | MUC-Geltungsbereich: alle Bereiche | Version: 003/09.2024 |

8. Film- und Fotoaufnahmen

Professionelle Film-, Fernseh-, Ton-, Video- und Fotoaufnahmen, die zur Veröffentlichung bestimmt sind, bedürfen immer der vorherigen Erlaubnis der Kaufmännischen Leitung sowie der betreffenden Patientinnen und Patienten.

9. Telefonieren mit Mobiltelefonen

Mobile Telefone können die Funktion der hoch empfindlichen medizinischen Geräte beeinträchtigen. Zur Vermeidung von externen Störquellen beim Einsatz von Medizingeräten ist der Gebrauch von Mobiltelefonen in den Behandlungsbereichen des Krankenhauses untersagt. In den Patientenzimmern und den öffentlichen Bereichen ist die Nutzung von Mobiltelefonen gestattet. Bitte nehmen Sie bei Telefonaten in Patientenzimmern Rücksicht auf andere Patienten.

10. Verbot von Sammlungen sowie von gewerblicher und parteipolitischer Betätigung

Um unsere Patientinnen und Patienten vor Belästigungen zu schützen, gilt auf dem Gelände des Krankenhauses ein generelles Verbot für Werbung, Hausieren, Betteln, Sammlungen, Verteilung von Schriften sowie für die Abhaltung von parteipolitischen Aktionen.

11. Beschwerden und Anregungen

Die gesamte Mitarbeiterschaft im Krankenhaus Martha-Maria ist ständig bemüht, Ihnen den Aufenthalt so angenehm wie möglich zu gestalten. Wünsche, Anregungen und Kritikpunkte nehmen wir gerne entgegen. Sie geben uns damit die Gelegenheit, geeignete Maßnahmen für die Verbesserung unserer Patientenbetreuung zu ergreifen. Teilen Sie uns Ihre Anregungen mit.

Mit Ihrem Feedback tragen Sie dazu bei, dass wir noch mehr auf die Bedürfnisse unserer Patienten eingehen können und geben wichtige Impulse zur Verbesserung unserer Qualität. Natürlich freuen wir uns sehr, wenn Sie mit uns zufrieden waren, aber wir bitten Sie ausdrücklich, sich auch zu äußern, wenn dies einmal nicht der Fall gewesen sein sollte.

Deshalb ist es für uns wichtig, zu erfahren, wenn wir Ihre Erwartungen nicht erfüllen konnten – auch schon während Ihres Aufenthalts. Zögern Sie nicht, mit uns Kontakt aufzunehmen, wenn unsere Behandlungsabläufe für Sie nicht rund laufen oder wenn Sie sich nicht optimal versorgt und aufgehoben fühlen. Wir nehmen jedes Ihrer Anliegen ernst.

Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nehmen Ihre Anregungen und Wünsche gern entgegen. Wie alle freuen wir uns aber auch, wenn Sie uns mitteilen, was Ihnen gefallen hat.

Unser persönlicher Kontaktservice für Ihr Feedback:

Sie können Ihre Anregung oder Beschwerde aber auch Ihr Lob z. B. in den Visiten ansprechen. Oftmals lässt sich ein bestehendes Problem schon auf Station klären oder ein/-e Mitarbeiter/-in vom Behandlungsteam gibt es für Sie an die geeignete Stelle weiter.

Nutzen Sie die Möglichkeit einer (anonymen) schriftlichen Rückmeldung:

| | | | |
|-------|-----------------------------|------------------|------------------|
| | Erstellung/Überarbeitung | Prüfung | Freigabe |
| am | 14.05.2024/09.09.2024 | 10.09.2024 | 10.09.2024 |
| durch | Paul, Tatjana/Paul, Tatjana | Schubnell, Petra | Schubnell, Petra |

| | | | |
|---|------------------------------------|-----------------------|---|
|  MARTHA MARIA <small>Unternehmen Menschlichkeit</small> | | Dokumentnummer: 59001 | Krankenhaus Martha-Maria München Qualitätsmanagement |
| | Hausordnung | | |
| | MUC-Geltungsbereich: alle Bereiche | Version: 003/09.2024 | Seite 6 von 6 |

Fragen Sie nach unserem Formular für Beschwerden, Anregungen und Wünschen. Dieses Formular können Sie auf den Stationen in den Briefkasten einwerfen.

Besonders freuen würden wir uns, wenn Sie unseren Patientenfragebogen, den Sie an Ihrem Aufnahmetag erhalten haben, ausfüllen. Nehmen Sie sich ein paar Minuten Zeit um die unterschiedlichen Aspekte unseres Hauses und Ihrer Behandlung zu bewerten. Diese Informationen sind wichtiger Bestandteil für die patientengerechte Gestaltung unseres Leistungsangebotes. Der ausgefüllte Bogen kann an das Pflegepersonal oder die Rezeption zurückgegeben oder in den Briefkasten auf der Station eingeworfen werden.

Alle eingegangenen Rückmeldungen werden individuell bearbeitet und an die betreffende Abteilung weitergeleitet. Oftmals können wir Ihnen umgehend bzw. noch während Ihres Aufenthaltes ein Feedback geben, wenn Sie es wünschen. Durch konstruktive Verbesserungsvorschläge unserer Patienten konnten wir schon viele gute Ideen in die Tat umsetzen. Dafür danken wir Ihnen!

Wenn Sie mit unserer Leistung und Ihrem Aufenthalt zufrieden waren, empfehlen Sie uns weiter – gerne auch im Internet unter www.klinikbewertungen.de.

12. Schlusswort

Liebe Patientin, lieber Patient,
wir hoffen, dass die Einhaltung dieser Hausordnung ohne allzu große Einschränkung Ihrer persönlichen Freiheit zu einem harmonischen Miteinander auf der Basis gegenseitiger Rücksichtnahme beiträgt.

Wir danken Ihnen für Ihr Verständnis und wünschen Ihnen einen angenehmen Aufenthalt.

Ihr
Krankenhaus Martha-Maria

Nürnberg/Halle/München, 14.05.2024



Harald Niebler
Geschäftsführer



Markus Füssel
Geschäftsführer

| | | | |
|-------|-----------------------------|------------------|------------------|
| | Erstellung/Überarbeitung | Prüfung | Freigabe |
| am | 14.05.2024/09.09.2024 | 10.09.2024 | 10.09.2024 |
| durch | Paul, Tatjana/Paul, Tatjana | Schubnell, Petra | Schubnell, Petra |