



# Wegweiser

Informationen für stationäre Patientinnen,  
Patienten und ihre Angehörigen



Bild: panthermedia.net | Yuri Arcurs

## Liebe Patientin, lieber Patient,

der Vorstand des Universitätsklinikums Würzburg begrüßt Sie herzlich in unserem Haus. Zu Ihrer Behandlung begeben Sie sich in die Hände unserer Ärzt\*innen, Pflegekräfte und anderer beteiligter Mitarbeiter\*innen. Insgesamt arbeiten über 7.300 Mitarbeiter\*innen zum Wohl unserer Patientinnen und Patienten professionell, kompetent und zuverlässig. Die Begegnung in einem Klima – geprägt von Offenheit und Vertrauen – ist dabei von besonderer Bedeutung.

Die vorliegende Broschüre möchte einen Beitrag leisten, indem sie Ihnen unser Klinikum mit seinen Einrichtungen und Abläufen vorstellt.

Wir betrachten es als unsere oberste und wichtigste Aufgabe, Sie nach den neuesten Erkenntnissen und Methoden der modernen Medizin zu behandeln.

Dies geschieht immer vor dem Hintergrund der individuellen Bedürfnisse unserer Patientinnen und Patienten.

Ziel unseres fachlich hervorragend ausgebildeten und erfahrenen Personals ist es dabei, unseren Patientinnen und Patienten den Aufenthalt so angenehm wie möglich zu gestalten und Ihnen dabei zu helfen, rasch wieder gesund zu werden.

Für Ihre Genesung wünschen wir Ihnen alles Gute und danken Ihnen für Ihr Vertrauen in unser Klinikum.



PD Dr. Tim von Oertzen  
Ärztlicher Direktor



Philip Rieger  
Kaufmann. Direktor



Marcus Huppertz  
Pflegedirektor



Prof. Dr. Matthias Frosch  
Dekan

## Inhaltsverzeichnis

### A

Allgemeine Vertragsbedingungen (AVB) . . . . .	6
Alkohol . . . . .	6
Ambulantes Operieren . . . . .	6
Ambulante Patienten . . . . .	6
Anfahrt/Anreise . . . . .	6
Aufklärung . . . . .	6
Aufnahme, stationär . . . . .	7
Aufnahmeuntersuchung . . . . .	8
Ausländische Patienten/ International Patients . . . . .	8
Automaten . . . . .	8

### B

Bargeldlose Bezahlung. . . . .	8
Bankomaten/EC-Automaten/ Bargeld . . . . .	9
Begleitpersonen bei Kindern . . . . .	10
Beschwerden. . . . .	10
Besuchszeiten . . . . .	11
Blumen . . . . .	11
Bücher. . . . .	11

### C

Cafeteria . . . . .	12
---------------------	----

### D

Datenschutz . . . . .	12
Diätberatung/Diätküche . . . . .	13

### E

Entlassung . . . . .	13
Essen . . . . .	13

### F

Fernsehen und Radio . . . . .	13
Fundsachen . . . . .	14

### G

Grüne Damen und Herren. . . . .	14
---------------------------------	----

### I

Internetzugang . . . . .	14
--------------------------	----

### L

Lehre und Ausbildung . . . . .	14
Leitbild . . . . .	14
Lob/Beschwerden/Anregungen	15

### M

Mitaufnahme von Angehörigen . . . . .	15
Mitpatient*innen. . . . .	15
Mobiltelefone . . . . .	15

### N

Notfall/Notruf. . . . .	15
-------------------------	----

### P

Parken . . . . .	16
Parkgebühren . . . . .	16
Patientenbus (Shuttle-Bus) . . . . .	16
Patientenfürsprecher*in . . . . .	16
Patientenhotline . . . . .	16
Patientenverfügung. . . . .	17
Pflege . . . . .	17
Post . . . . .	17

## Q

Qualitätsmanagement/Qualitätssicherung/Patientensicherheit . . . . .	18
--	----

## R

Rauchen . . . . .	18
-------------------	----

## S

Schweigepflicht . . . . .	18
Seelsorge . . . . .	18
Selbsthilfegruppen/Selbsthilfefreundliches Krankenhaus. . . . .	19
Sozialdienst und Pflegeberatung . . . . .	20
Studierenden-Unterricht . . . . .	20

## T

Telefon im Zimmer . . . . .	20
Telefonkartenautomaten . . . . .	21
Telefonzellen . . . . .	21
Tiere . . . . .	21

## V

Visite . . . . .	22
------------------	----

## W

Wahlleistungen . . . . .	22
Wertsachen . . . . .	22

## Z

Zuzahlung für stationäre Patient*innen. . . . .	22
---	----

## Allgemeine Vertragsbedingungen (AVB)

Die Allgemeinen Vertragsbedingungen (AVB) für das Universitätsklinikum Würzburg liegen in den Patientenaufnahmen aus und sind bei Bedarf gesondert erhältlich – auch im Internet ([www.ukw.de/allgemeines/allgemeine-vertragsbedingungen](http://www.ukw.de/allgemeines/allgemeine-vertragsbedingungen)).

## Alkohol

Alkohol und Medikamente vertragen sich nur in den seltensten Fällen. Wir bitten Sie deshalb, während Ihres Klinikaufenthaltes ganz auf den Genuss von Alkohol zu verzichten.

## Ambulantes Operieren

Operative Eingriffe, die keinen stationären Krankenhausaufenthalt erfordern, können am Universitätsklinikum Würzburg auch ambulant vorgenommen werden. Informationen dazu erhalten Sie von der jeweiligen Poliklinik/Ambulanz, die Sie telefonisch über unsere Telefonzentrale (Telefon: 0931 / 201-0) erreichen können.

## Ambulante Patienten

Für die ambulante Aufnahme benötigen Sie möglichst einen Überweisungsschein Ihres/r behandelnden Arztes/Ärztin und Ihre gültige Versichertenkarte. Falls bereits Befunde oder Röntgenbilder Ihres Haus-/Facharztes vorliegen, bringen Sie diese bitte ebenfalls mit. Vor Ort melden Sie sich bitte in der entsprechenden Poliklinik/Ambulanz. Telefonisch können Sie die einzelnen Kliniken über unsere Telefonzentrale (Telefon: 0931/201-0) erreichen, um vorab einen Termin zu vereinbaren.

## Anfahrt/Anreise



## Aufklärung

Ihre behandelnden Ärzt\*innen sind verpflichtet, Ihnen über Bedeutung, Tragweite, Chancen und Risiken von Behandlungen, Untersuchungsverfahren, Operationen und Wirkungen von Medikamenten Auskunft zu geben. Weiterhin dürfen nach den gesetzlichen Bestimmungen – außer im Notfall – keine Eingriffe ohne Ihr Einverständnis oder das Ihres gesetzlichen Vertreters vorgenommen werden. Vor sämtlichen Operationen und Eingriffen müssen Sie daher nach entsprechender Aufklärung Ihre Einwilligung erteilen und dies mit Ihrer Unterschrift bestätigen.



### Aufnahme, stationär

Für Ihre stationäre Aufnahme benötigen wir folgende Unterlagen:

- ▷ **Einweisungsschein** von Ihrem/r einweisenden Arzt/Ärztin
- ▷ **Gültige Versicherungskarte** oder sonstiger Nachweis über Bestehen einer Mitgliedschaft in einer Krankenkasse
- ▷ Bei Privatpatient\*innen:  
Informieren Sie sich bitte im Vorfeld über die Leistungen Ihrer Privatkasse (Chefarztbehandlung und Zimmerzuschläge). Wenn Sie zusätzlich eine Versicherungskarte haben, bringen Sie diese ebenfalls zur Aufnahme mit.
- ▷ Sollte für die Kostenübernahme ein Sozialhilfeträger zuständig sein, muss eine schriftliche Kostenübernahmeerklärung vor der stationären Aufnahme vorgelegt werden.
- ▷ Vorauszahlung: Können Sie keinen Kostenträger benennen, ist eine entsprechende Vorauszahlung vor Beginn der Behandlung zu leisten.
- ▷ Gültigen Personalausweis oder Reisepass
- ▷ Vorhandene Behandlungsunterlagen (wie z. B. Röntgenbilder, CT, MRT, Impfpass, Allergiepass, Blutverdünnungs-, Schrittmacher-, Diabetespass, nuklearmedizinische Vorbefunde etc.)
- ▷ Ärztliche Befunde vorausgegangener Untersuchungen
- ▷ Übersicht oder Beipackzettel derjenigen Medikamente, die Sie regelmäßig einnehmen

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Patientenaufnahmestellen besprechen mit Ihnen alle Formalitäten für die Aufnahme. Ihre erfassten Daten werden selbstverständlich gemäß Datenschutzgesetz streng vertraulich behandelt.

Der DRG-Entgelttarif für das Universitätsklinikum Würzburg liegt in den Patientenaufnahmestellen zur Einsichtnahme aus. Auf Wunsch erhalten Sie gerne ein Exemplar ausgehändigt.

### **Aufnahmeuntersuchung**

Der/Die zuständige Arzt/Ärztin fragt Sie in einem persönlichen Gespräch nach Vorerkrankungen und eventuellen früheren Operationen. Ziel dieser Untersuchung ist es, Hintergründe Ihrer Krankheit kenntlich zu machen und Beschwerden richtig einzuordnen, um anschließend gezielte Untersuchungs- und Therapieschritte einleiten zu können.

Für das behandelnde ärztliche Personal ist es sehr wichtig, möglichst genaue Auskünfte z. B. über Voruntersuchungen von Ihnen zu erhalten, um die Therapie optimal gestalten zu können. Eigene Arzneimittel sollten nicht ohne Rücksprache mit dem/der aufnehmenden Arzt/Ärztin eingenommen werden. Denn nur so lassen sich Unverträglichkeiten mit den von uns verordneten Medikamenten ausschließen. Bitte bringen Sie dazu Medikamentenlisten oder Beipackzettel (nicht die Medikamente selbst) der Medikamente mit, die Sie regelmäßig einnehmen.

### **Ausländische Patienten/International Patients**



### **Automaten**

In verschiedenen Kliniken finden Sie Automaten, aus denen Sie sich jederzeit mit Getränken, kleinen Speisen und Kosmetikartikeln versorgen können.

### **Bargeldlose Bezahlung**

EC- und Kreditkartenzahlungen (Visacard, Eurocard) sind an folgenden Orten im Universitätsklinikum möglich:

- ▷ Kassenautomat im Haus D2
- ▷ Kassenautomat im ZOM, neben stationärer Patientenaufnahme
- ▷ International Office im Haus D2



- ▷ Notaufnahme CNA ZOM|ZIM
- ▷ Stationäre Aufnahme der Frauenklinik (Haus C15)
- ▷ Stationäre Aufnahme der HNO- und Augenklinik (Haus B2)
- ▷ Geldannahmestelle des Zentrums für Zahn-, Mund- und Kiefergesundheit/Nebengebäude (Bereich G)

### Bankomaten/EC-Automaten/Bargeld

Ein Geldautomat zum Abheben von Bargeld steht Ihnen im Eingangsbereich (in der Nähe der Pforte) des Zentrums für Operative Medizin (Haus A1.0) sowie in der Kopfklinik (Haus B2.1) im Stockwerk über der Pforte B2 HNO-/Augen-/Strahlenklinik zur Verfügung. Im Haus D2 (EG) in der Nähe der Kinder- sowie der Hautklinik kann unter anderem mit einer EC-Karte bezahlt werden.

Ort	Kaltgetränke	Heißgetränke	Süßwaren/Imbiss	Hygieneartikel	Flaschenrücknahme
Zentrum Operative Medizin (Haus A1/A2)	•	•	•	•	•
Klinikcafé (Haus D25)	•				•
Kopfklinik (Haus B1/B2)	•	•	•	•	•
Zentrum für Psychische Gesundheit (Bereich F)	•	•	•		
Frauenklinik (Haus C15)	•	•	•	•	•
Kinderklinik (Haus D31)	•				
CCC Tumorzentrum (Haus C16))		•			
Zentrum für Zahn-, Mund-und Kiefergesundheit (Bereich G))	•	•	•		•
Frühdiagnosezentrum (Haus C5)	•				

Bücherautomat Zentrum Operative Medizin (Nähe Cafeteria)  
 Briefmarkenautomat ZOM (siehe Post)



### **Begleitpersonen bei Kindern**

Eine aus medizinischen Gründen notwendige und vom zuständigen Oberarzt/ Oberärztin des Universitätsklinikums bescheinigte Mitaufnahme einer Begleitperson zählt bei Kindern bis zur Vollendung des 6. Lebensjahres zu den allgemeinen Krankenhausleistungen. Bei älteren Kindern besteht die Möglichkeit, die Aufnahme eines Angehörigen als Wahlleistung zu beantragen.

### **Beschwerden**

Das Beschwerdemanagement des Klinikums, unter der Verantwortlichkeit des Ärztlichen Direktors, steht Ihnen sehr gerne zur Verfügung:

- ▷ Telefonische Rückmeldung

    Patiententelefon: 0931 / 201-59999 (direkt persönlich oder Anrufbeantworter)

- ▷ Rückmeldung per E-Mail: [beschwerde@ukw.de](mailto:beschwerde@ukw.de)

- ▷ Unser/e Patientenfürsprecher\*in

    Neben dem Beschwerdemanagement stehen Ihnen zusätzlich zwei unabhängige ehrenamtliche Patientenfürsprecher\*in als Ansprechpartner zur Seite.

    Kontakt: [patientenfuesprecher@ukw.de](mailto:patientenfuesprecher@ukw.de)

- ▷ Herr Fischer, Telefon 0931 / 201-55078, Mo von 09.00 bis 12.00 Uhr

- ▷ Frau Paul, Telefon 0931 / 201-55078, Mi von 09.00 bis 12.00 Uhr

(außerhalb dieser Zeiten ist ein Anrufbeantworter geschaltet)

Unabhängig davon haben Sie die Möglichkeit, Ihr Anliegen schriftlich vorzubringen.

Trotz unseres ständigen Bestrebens um Ihr Wohl kann es vorkommen, dass Sie im Rahmen Ihres Aufenthaltes im Universitätsklinikum Würzburg mit irgendeiner Angelegenheit, einer Person oder einer Situation nicht immer vollends zufrieden sind. Nehmen Sie Kontakt mit uns auf, wir freuen uns über positive, aber auch negative Kritik und kümmern uns um Ihre Belange und die Lösung von Problemen.

### **Besuchszeiten**

Wir freuen uns mit Ihnen, unseren Patientinnen und Patienten, wenn Sie Besuch bekommen. Zuviel Besuch oder Besuch zu ungünstigen Zeiten, z. B. während der Mahlzeiten und der Ruhezeiten, kann allerdings für einzelne Patient\*innen, Mitpatient\*innen oder auch für die Besucher\*innen belastend sein. Personen, in deren näherem Umfeld ansteckende Krankheiten aufgetreten sind, bitten wir, von Krankenbesuchen Abstand zu nehmen. Ebenso dürfen Kinder und Jugendliche unter 14 Jahren nicht ohne Begleitung von Erwachsenen zu Besuch kommen. Haben Sie Verständnis dafür, dass Intensivstationen nur nach Rücksprache mit dem Stationspersonal besucht werden dürfen. Bitte verlassen Sie als Patient\*in die Station nur nach Rücksprache mit der Stationsleitung, da Untersuchungen und therapeutische Maßnahmen Ihre Anwesenheit erfordern können.

### **Blumen**

Blumenvasen stehen auf jeder Station zur Verfügung. Topfpflanzen sind in den Patientenzimmern aus hygienischen Gründen nicht erlaubt.

### **Bücher**

Im Zentrum Operative Medizin (Nähe Cafeteria) befindet sich ein Bücherautomat („Les-O-Mat“) mit einem Angebot an unterhaltsamer Belletristik, spannenden Krimis und attraktiven Geschenkbüchern.

▷ siehe auch »Automaten«



## C

### **Cafeteria**

Das Angebot umfasst verschiedene Kaltgetränke und Kaffeespezialitäten, Eis, Süßigkeiten, Zeitschriften und Zeitungen sowie täglich frische Backwaren, kalte und warme Zwischenverpflegung, z. B. diverse belegte Brötchen, frische Salate und täglich wechselnde Mittagessen.

### **Cafeteria Kopfklinikum**

Mo bis Fr: 07.30 – 14.30 Uhr; Sa/So/Feiertag: 11.00 – 15.00 Uhr

### **Cafeteria „Insel“ ZOM | ZIM**

Mo bis Fr: 07.30 – 14.30 Uhr; Sa/So/Feiertag: 07.30 – 16.30 Uhr

### **Kaffeebar** – Eingang ZIM (Ebene 0);

11.00 – 18.00 Uhr (Sa/So/Feiertag geschlossen)

### **Klinikcafé** (Haus D25 neben Personalspeiseraum)

Mo bis Fr: 07.30 – 17.00 (Sa/So/Feiertag geschlossen)

## D

### **Datenschutz**

Das Universitätsklinikum Würzburg behandelt Ihre personenbezogenen Daten entsprechend der datenschutzrechtlichen Vorgaben streng vertraulich. Selbstverständlich dürfen Sie Ihre Patientenakte vor Ort einsehen bzw. kostenpflichtig Kopien anfordern.

## Diätberatung/Diätküche

Sollten Sie bereits vor Ihrem Klinikaufenthalt eine Diätkost verordnet bekommen haben, bitten wir Sie, uns dies mitzuteilen. Wenn Sie eine Diät zu therapeutischen Maßnahmen während Ihres stationären Klinikaufenthalts einhalten müssen, bieten wir Ihnen die Möglichkeit, sich von qualifiziertem Personal beraten zu lassen.

## Entlassung



E

## Essen

Unsere Küche bietet Ihnen abwechslungsreiche und schmackhafte Gerichte mit zahlreichen Wahlmöglichkeiten. Die Verpflegungsassistent\*innen kommen täglich zu Ihnen in das Patientenzimmer und nehmen Ihre Menüwünsche entgegen. Auch bei von Ihrem/r behandelnden Arzt/Ärztin verordneter spezieller Diätkost haben Sie – allerdings begrenzt – Auswahlmöglichkeiten. Wenn Sie Lebensmittelunverträglichkeiten haben, aus religiösen oder ethischen Gründen auf bestimmte Nahrungsmittel verzichten möchten, informieren Sie bitte das Pflgeteam. Nähere Informationen entnehmen Sie bitte der auf Station ausliegenden Patienteninformations-Broschüre zur Speiserversorgung.

▷ siehe auch: »Cafeteria«

## Fernsehen und Radio

Unsere Patientenzimmer sind mit Rundfunk- bzw. Fernsehgeräten ausgestattet. Für die kostenpflichtige Nutzung benötigen Sie eine Chipkarte, die an einem der Telefonkartenautomaten erhältlich ist und dort auch aufgeladen werden kann. Die Bedienungshinweise und Senderlisten liegen in den Zimmern bzw. auf Station aus. Die Bedienung erfolgt über das Multimedia-Terminal bzw. das an jedem Patientenbett vorhandene Telefon. Für die Tonübertragung benötigen Sie Kopfhörer (mit 3,5 mm), die Sie auch in den stationären Aufnahmestellen käuflich erwerben können.

F

## Fundsachen

Falls Sie auf Station etwas verloren haben, wenden Sie sich bitte an die dortigen Mitarbeiter\*innen. Etwaige Fundstücke auf dem Gelände des Universitätsklinikums geben Sie bitte bei der nächsten Pforte ab, die diese dann zur Weiterleitung an das zentrale Fundbüro übernimmt.

### Öffnungszeiten:

**Mo bis Do: 07.00 – 16.00 Uhr und Fr: 07.00 – 13.30 Uhr**

Während dieser Zeiten ist das Fundbüro telefonisch unter:

**0931 / 201-55462 bzw. 201-55537** erreichbar.

## G

### Grüne Damen und Herren



## I

### Internetzugang

Das Universitätsklinikum Würzburg bietet seinen Patient\*innen als Service die Internet-Nutzung über WLAN an (BayernWLAN).

Ein Internetzugang ist auch über Multimedia-Terminals am Patientenbett möglich. Zur Nutzung des Patienten-Internets benötigen Sie eine Klinik-Telefonkarte sowie Ihre individuellen Zugangsdaten, welche Sie als Beleg am Telefonkartenselbstbedienungsautomaten erhalten. Die Kosten für die Internet-Nutzung betragen 2,00 €/Tag (Flatrate). Die Gebühr wird nur für die Tage berechnet, an denen das Internet tatsächlich genutzt wird.

## L

### Lehre und Ausbildung

In Zusammenarbeit mit der Medizinischen Fakultät der Universität Würzburg, den akademischen Lehrkrankenhäusern und den Berufsfachschulen bieten wir ein optimales Umfeld und Angebot für Lernende und Lehrende: Forschungsergebnisse und neueste Erkenntnisse der modernen Medizin und Pflege werden im Sinne der Patientenorientierung professionell gelehrt und systematisch weitergegeben.

### Leitbild

Unsere Motivation und Orientierung sollen sich in einem Leitbild widerspiegeln. Die darin formulierten Thesen stellen die Grundlagen dazu dar und benennen die Werte und Prinzipien, die auch den zukünftigen Erfolg unseres Klinikums maßgeblich prägen sollen.

## Lob/Beschwerden/Anregungen

▷ siehe »Beschwerden«

## Mitaufnahme von Angehörigen

Sprechen Sie deswegen mit der zuständigen Stationsärztin, bzw. mit dem zuständigen Stationsarzt. Diese/r wird klären, ob die Aufnahme einer Begleitperson aus medizinischen Gründen zwingend notwendig ist oder eine Wahlleistung vorliegt.

## Mitpatient\*innen

Da das Bedürfnis nach Ruhe und Alleinsein von Mensch zu Mensch verschieden ist, mag Ihnen der eine Zimmernachbar zu viel, der andere zu wenig Aufmerksamkeit schenken. In jedem Fall haben Sie mit Ihren Bettnachbarn jedoch Ansprechpartner\*innen, die Ihre Sorgen und Freuden mit Ihnen teilen. Sollte es mit den Mitpatient\*innen einmal Probleme geben oder Ihnen eine Situation besonders unangenehm sein, wenden Sie sich bitte vertrauensvoll an den/die behandelnde/n Arzt/Ärztin oder die Stationsleitung, die gerne behilflich sind, etwaige Missverständnisse zu klären.

## Mobiltelefone

Außer in sensiblen, besonders gekennzeichneten Bereichen wie z. B. MRT, Katheter-Labor, können Sie bei uns generell Ihr Handy einsetzen. Vermeiden Sie jedoch die Nähe von medizintechnischen Geräten (Mindestabstand 1 m) und bedenken Sie, dass sich Ihre Mitmenschen durch lautes Telefonieren gestört fühlen könnten.

▷ siehe auch »Telefonieren/Telefonchip«

## Notfall/Notruf

Wenn Sie einen Notfall oder einen Brandfall bemerken, informieren Sie bitte umgehend das Stationspersonal. Im Brandfall bewahren Sie bitte Ruhe und befolgen die Anweisungen des Stationspersonals. Im gesamten Universitätsklinikum stehen zur Brandbekämpfung Feuermelder, Feuerlöscher etc. zur Verfügung. Baulicher, technischer und organisatorischer Brandschutz sorgen für die Sicherheit unserer Patient\*innen und Mitarbeiter\*innen. Sie können zudem über jedes Telefon im Universitätsklinikum die Feuerwehr erreichen (Tel. 112).

M

N

## Parken

Aufgrund der zumeist angespannten Parksituation im gesamten Bereich des Universitätsklinikums empfehlen wir, die öffentlichen Verkehrsmittel zu benutzen. Sollten Sie dennoch mit dem eigenen PKW anfahren, steht Ihnen aus Richtung „Am Schwarzenberg“ der kostenpflichtige Parkplatz A/B mit kostenlosem Shuttle-Bus zur Verfügung.

Im C/D-Bereich des Klinikums stehen Ihnen weitere bewirtschaftete Parkplätze zur Verfügung: Zur Erleichterung kann der Parkplatzsuchende hier bereits vor der Zufahrt in die einzelnen Parkbereiche über ein Verkehrsleitsystem einsehen, ob und wo noch freie Stellflächen vorhanden sind.

Bitte benutzen Sie nur die gekennzeichneten und ausgewiesenen Parkflächen in den einzelnen Bereichen des Universitätsklinikums, da Fahrzeuge auf nicht gekennzeichneten Parkflächen kostenpflichtig abgeschleppt werden müssen.

## Parkgebühren

- ▷ die Parkgebühr beträgt 1 Euro je angefangene Stunde
- ▷ der Tageshöchstsatz (0.00 – 24.00 Uhr) beträgt 6 Euro
- ▷ Wenn Sie innerhalb von 30 Minuten nach Einfahrt den Parkbereich wieder verlassen, entstehen Ihnen keine Parkgebühren (z. B. Holen und Bringen von Patienten). Diese 30-Minuten-Regelung gilt nicht für den Parkplatz A/B an der Oberdürrbacher Straße.

Für die ausgewiesenen Kurzzeitparkplätze am Kopfklinikum B1/B2 gelten Sonder-  
tarife. Parkmöglichkeiten im Bereich des Zentrums für Zahn-, Mund und Kiefer-  
gesundheit bieten sich in direkter Umgebung mit wenigen Minuten Fußweg bis  
zu den Kliniken. Parkmöglichkeiten im Bereich des Zentrums für Psychische  
Gesundheit sind nur sehr eingeschränkt verfügbar.

## Patientenbus (Shuttle-Bus)



## Patientenfürsprecher\*in

- ▷ siehe »Beschwerden«

## Patientenhotline

- ▷ siehe »Beschwerden«



## Patientenverfügung



### Pflege

Das persönliche Wohlergehen jedes einzelnen Patienten bzw. jeder Patientin steht im Vordergrund der pflegerischen Betreuung. Pflege und Versorgung liegen in den Händen des Pflegepersonals, das während Ihres Aufenthaltes rund um die Uhr als Bezugsperson und als Bindeglied zwischen dem ärztlichen Dienst und den anderen Berufsgruppen des therapeutischen Teams zur Verfügung steht. Unser Pflegekonzept ist auf eine individuell auf jede/n Patienten/in abgestimmte Betreuung ausgerichtet. Es richtet sich nach den vorhandenen Ressourcen und fördert diese im Rahmen der verschiedenen pflegerischen Tätigkeiten. Dies beinhaltet auch unterschiedliche Beratungs- und Schulungsangebote für unsere Patient\*innen und deren Angehörige. Unsere Auszubildenden, die in den Berufsfachschulen am Universitätsklinikum Würzburg eine hervorragende Ausbildung erhalten, unterstützen die Pflegekräfte vor Ort. Die große Anzahl an zusätzlich weitergebildetem Pflegepersonal und Pflegeexpert\*innen belegt unser ständiges Bestreben, die professionelle Ausrichtung der Pflege nach neuesten Erkenntnissen aus Pflegewissenschaft, Hygiene und Medizin zu gewährleisten.

### Post

Im Klinikcafé und in den Cafeterien haben Sie die Möglichkeit, Briefmarken zu erwerben. Außerdem finden Sie vor der stationären Aufnahme im Zentrum Operative Medizin (Ebene 0) einen Briefmarkenautomaten. Ein Briefkasten befindet sich neben der Hauptpforte. Anderenfalls besteht die Möglichkeit, Ihre Post zur Weiterleitung im Stationsstützpunkt abzugeben.

- ▷ Um eine problemlose Postzustellung an Patient\*innen auf Station zu gewährleisten, sollten Sie neben der Anschrift der Klinik auch den Namen Ihrer Station und/oder Ihre Zimmernummer angeben.
- ▷ Achten Sie bitte darauf, Ihre Angehörigen und Freund\*innen rechtzeitig über Ihren Entlassungstermin zu informieren, um unnötige Postrücksendungen an den Absender zu vermeiden.

## Q

### **Qualitätsmanagement/Qualitätssicherung/Patientensicherheit**

Im Mittelpunkt unserer Arbeit im Qualitätsmanagement steht die Sicherung der hervorragenden Qualität der Patientenbehandlung am UKW. Dazu wird das Gesamtklinikum seit 2013 nach dem KTO-Verfahren, das auf die speziellen Anforderungen in Krankenhäusern ausgelegt ist, zertifiziert. KTO steht hierbei für Kooperation, Transparenz und Qualität. Neben der Erfüllung der gesetzlich vorgegebenen Anforderungen liegt die Aufgabe des Qualitätsmanagements in der kontinuierlichen Erhöhung der Zufriedenheit von Patient\*innen und Beschäftigten durch die Optimierung der Abläufe der Patient\*innenversorgung. Hierzu werden vielfältige Methoden des klinischen Risikomanagements angewandt und regelmäßig Befragungen durchgeführt.

## R

### **Rauchen**

Zum 01.01.2008 wurde gesetzlich ein Rauchverbot in allen Einrichtungen des Gesundheitswesens erlassen. In allen Innenräumen des Universitätsklinikums ist daher das Rauchen untersagt (Ausnahme: Raucherraum Zentrum für Psychische Gesundheit – Station 4 West). Rauchen gefährdet die Gesundheit. Wir bitten Sie deshalb, während Ihres Klinikaufenthaltes ganz auf das Rauchen zu verzichten.

## S

### **Schweigepflicht**

Alle Mitarbeiter\*innen des Universitätsklinikums unterliegen der Schweigepflicht. Über Ihre Erkrankung und alles, was Sie ihnen anvertrauen, müssen sie gegenüber Dritten grundsätzlich Stillschweigen bewahren. Wenn Sie es wünschen, können Sie allerdings Ihre Ärztin/Ihren Arzt von ihrer/seiner Schweigepflicht entbinden, so dass sie/er den von Ihnen genannten Personen Auskunft erteilen darf.

### **Seelsorge**

Wir Seelsorgerinnen und Seelsorger begrüßen Sie und wünschen Ihnen, dass Sie hier an Leib und Seele Hilfe erfahren.

Wir sind für Sie da. Wir bieten Ihnen an, Sie zu besuchen und mit Ihnen ins Gespräch zu kommen. Was sind Ihre Kraftquellen? Was gibt Ihnen Hoffnung?

Auf Ihren Wunsch hin beten wir mit Ihnen, segnen Sie, feiern die Kommunion bzw. das Abendmahl und spenden die Krankensalbung.

Sie können auch die Gottesdienste besuchen:

- ▷ Raum der Stille (ZOM) oder in der Kapelle (D23)
- ▷ Oder im TV (Kanal 34 und 35 kostenfrei)

Die Gottesdienstzeiten erfahren Sie über die Telefonansage 0931 / 201-53535 oder über den TV-Kanal 35 oder auf der Homepage [www.ukw.de/seelsorge](http://www.ukw.de/seelsorge)

Die Seelsorge ist Tag und Nacht über die Telefonzentrale erreichbar:

- ☎ innerhalb der Klinik: 12
  - ☎ außerhalb der Klinik: 0931 / 201-0
- oder über das Pflegepersonal.

### **Selbsthilfegruppen/Selbsthilfefreundliches Krankenhaus**

Wir arbeiten als selbsthilfefreundliches Uniklinikum sehr eng mit Selbsthilfe-Einrichtungen und -Beratungsstellen zusammen.

Alle Infos finden Sie unter: <https://www.ukw.de/patienten-besucher/selbsthilfe/>

Sie haben Fragen zu weiteren Angeboten? Folgende Kontakte helfen Ihnen, die passende Selbsthilfegruppe in Ihrer Region zu finden:

- ▷ Aktivbüro der Stadt Würzburg  
Telefon: 0931 / 37-3468  
E-Mail: [aktivbuero@stadt.wuerzburg.de](mailto:aktivbuero@stadt.wuerzburg.de)
- ▷ Selbsthilfekontaktstelle des Paritätischen Wohlfahrtsverbandes  
Telefon: 0931 / 35401-17  
E-Mail: [selbsthilfe-ufr@paritaet-bayern.de](mailto:selbsthilfe-ufr@paritaet-bayern.de)
- ▷ Externe Selbsthilfebeauftragte für das UKW  
Gabriele Nelkenstock  
Telefon: 0931 / 880-79447  
E-Mail: [selbsthilfe@ukw.de](mailto:selbsthilfe@ukw.de)



### **Sozialdienst und Pflegeberatung**

Bereits bei der Aufnahme an Ihre Entlassung zu denken, ist von entscheidender Bedeutung. Wenn Sie hohe gesundheitliche Risiken aufweisen, chronisch erkrankt sind oder weitere Pflege und Unterstützung im Anschluss an den Krankenhausaufenthalt benötigen, dann sind unsere Mitarbeiter\*innen des Sozialdienstes und der Pflegeberatung Ihre Ansprechpartner\*innen, die bereits bei der Aufnahme Ihre nachstationäre Versorgungssituation im Blick haben. Sie bieten Ihnen und Ihren Angehörigen während des stationären Aufenthalts eine zeitnahe und kostenfreie Beratung. Im persönlichen Gespräch mit Ihnen werden sie sich mit Ihrer individuellen Situation befassen. Ziel ist es, Sie nach dem stationären Aufenthalt mit einem individuellen Maßnahmenpaket in eine gesicherte Nachsorge zu entlassen. Ärzt\*innen und Pflegepersonal vermitteln Ihnen gerne ein Gespräch mit Mitarbeiter\*innen des Sozialdienstes bzw. der Pflegeberatung.

### **Studierenden-Unterricht**

Neben der Versorgung der Patientinnen und Patienten gehört die Ausbildung von Medizinstudierenden zu den Aufgaben der Medizinischen Fakultät und des Universitätsklinikums, wobei ein Teil der Ausbildung am Krankenbett stattfindet.

## **T**

### **Telefon im Zimmer**

Für die Benutzung der Telefonapparate im Zimmer benötigen Sie eine Pfandkarte bzw. Chipkarte, die an einem der Telefonkartenautomaten erhältlich ist und dort aufgeladen werden kann.

## Telefonkartenautomaten Haus Standort

- ▷ A1 Zentrum Operative Medizin, vor der stationären Aufnahme (Ebene 0)
- ▷ A2 Zentrum Operative Medizin, gegenüber den Aufzügen (Ebene 0)
- ▷ A3 Zentrum Innere Medizin, gegenüber den Aufzügen (Ebene 0)
- ▷ B1 Neurologische Klinik, neben der Pforte
- ▷ B2 Kopfklinikum, HNO, Augenklinik, Haupteingangsbereich
- ▷ C5 Kinderklinik, Haupteingangsbereich
- ▷ C6 EG Eingang West
- ▷ C15 Frauenklinik, Wartezone im UG
- ▷ D8 Dermatologie/Venerologie/Allergologie, EG neben Pforte West
- ▷ D31 Kinderklinik, Eingangsbereich nach der Pforte rechts
- ▷ F Zentrum für Psychische Gesundheit, Margarete-Höppel-Platz 1, Haupteingang links
- ▷ G Zentrum für Zahn-, Mund- und Kiefergesundheit, Pleicherwall 2, Haupteingangsbereich, Automatenraum

An den Automaten sowie in den einzelnen Patientenzimmern liegen für weitere Informationen ausführliche Bedienungsanleitungen für Sie bereit.

### Hinweis:

Bitte denken Sie daran, sich mit Ihrer auf der Telefonkarte aufgedruckten Durchwahlnummer bei der Telefonvermittlung des Universitätsklinikums registrieren zu lassen. Nur so kann die Vermittlung für Sie ankommende Gespräche problemlos weiterleiten. Geben Sie bitte Ihre auf der Telefonkarte angegebene Rufnummer auch an Ihre Angehörigen weiter!

▷ siehe auch »Mobiltelefone«

## Telefonzellen

Neben dem Telefon auf Ihrem Zimmer befinden sich in der ZIM A2 bei der Cafeteria auch ein Kartentelefon der Telekom.

## Tiere

Tiere jeglicher Art dürfen aus hygienischen Gründen nicht mit auf das Gelände des Universitätsklinikums gebracht werden. Ist das Mitführen eines Blindenhundes erforderlich, bitte im Vorfeld die jeweilige Klinik oder die Abteilung 3.3 Patientenservice/Medizincontrolling kontaktieren.

## V

### Visite

Bei der täglichen Visite verschaffen sich die behandelnden Ärztinnen und Ärzte ein Bild von Ihrem Gesundheitszustand und überprüfen dabei die Fortschritte der einzelnen Maßnahmen. Hier besteht für Sie die Möglichkeit, Fragen zu stellen und sich über den aktuellen Stand Ihres Krankheitsverlaufes zu informieren. Sie können jedoch auch Ihre behandelnden Ärzt\*innen um ein Gespräch bitten. Um den hohen Standard einer Universitätsklinik auch künftig gewährleisten zu können, findet am Universitätsklinikum Würzburg neben der Krankenversorgung auch Ausbildung und Lehre von Medizinstudierenden und Ärzt\*innen in Ausbildung statt. So kommt es vor, dass bei einer Visite manchmal mehrere Personen anwesend sind.

## W

### Wahlleistungen

Folgende zusätzliche Leistungen sind als Wahlleistung möglich: Privatärztliche Behandlung, Unterbringung in Ein- oder Zweibettzimmern, Unterbringung einer Begleitperson. Entsprechende Informationen erhalten Sie bei der stationären Aufnahmestelle. Bitte beachten Sie hierfür zusätzlich anfallende Kosten und klären Sie eine Kostenübernahme im Vorfeld ggf. mit Ihrer Krankenversicherung ab.

### Wertsachen

Wir empfehlen Ihnen, keine Wertgegenstände oder größere Geldbeträge mit ins Krankenhaus zu bringen. Das Universitätsklinikum haftet nur im Ausnahmefall für den Verlust. Weiterhin haftet das Universitätsklinikum regelmäßig nicht bei Diebstahl oder Schäden an Fahrzeugen, die auf dem Gelände des Universitätsklinikums abgestellt werden und Schäden, die von Personen verursacht werden, die nicht am Universitätsklinikum beschäftigt sind (z. B. Besucher\*innen oder sonstige betriebsfremde Personen).

## Z

### Zuzahlung für stationäre Patient\*innen

Für maximal 28 Tage im Kalenderjahr zahlen gesetzlich versicherte Patient\*innen, die das 18. Lebensjahr vollendet haben, einen gesetzlich vorgeschriebenen Eigenanteil in Höhe von 10 Euro pro Kalendertag an das Krankenhaus. Der vom Patienten bzw. Patientin gezahlte Zuzahlungsbetrag wird durch das Krankenhaus an die jeweilige gesetzliche Krankenversicherung weitergeleitet. Zu Fragen rund um eine Zuzahlungsbefreiung informiert Sie Ihre Krankenkasse.

## **Herausgeber**

Vorstand des Universitätsklinikums Würzburg

**Anschrift:** Universitätsklinikum Würzburg – Anstalt des öffentlichen Rechts  
Josef-Schneider-Straße 2 · 97080 Würzburg · [info@ukw.de](mailto:info@ukw.de) · [www.ukw.de](http://www.ukw.de)

## **Redaktion**

Susanne Just, Margot Rössler (Stabsstelle Kommunikation)

© Universitätsklinikum Würzburg · Stand: 09/2021

Bilder: Universitätsklinikum Würzburg (soweit nicht anders vermerkt)



# Gesundheit **im Fokus.**

Wegweisend in medizinischer Versorgung,  
Forschung und Lehre.