

Patienteninformation

Patientenservicecenter



Helios Klinikum Krefeld



Sehr geehrte Damen und Herren,

als offene Anlaufstelle steht Ihnen das Team unseres Patientenservicecenters jederzeit beratend zur Seite. Gerne beantworten wir Ihre Fragen rund um die Themen Pflege, Entlassung und Überleitung aus dem Krankenhaus.

Um die Fortsetzung der im Krankenhaus eingeleiteten Maßnahmen (z.B. Rehabilitation) sicherzustellen, bedarf es einer engen Abstimmung zwischen Klinik, Hausarzt und Pflegedienst. Gemeinsam mit Ihnen bereitet unser Krankenhaussozialdienst die Rückkehr in Ihre häusliche Umgebung oder die Verlegung in eine stationäre Einrichtung (Rehabilitationseinrichtung, Pflegeheim etc.) vor.

Gerne unterstützen wir Sie bei den Vorbereitungen und der Organisation einer lückenlosen Versorgung.



Heike Kremmers

Leiterin Patientenservicecenter

Telefon (02151) 32-10 703

heike.kremmers@helios-gesundheit.de

Information, Beratung und Vermittlung

Eng aufeinander abgestimmt, besprechen wir alle Behandlungs- und Pflegeprozesse vorab mit unseren Patienten und ihren Angehörigen.

Häusliche Pflege

- In Absprache mit den betreuenden Ärzten und dem Pflegepersonal helfen wir einzuschätzen, ob eine Versorgung daheim möglich ist und unter welchen Bedingungen diese realisiert werden kann.
- Wir vermitteln Ihnen Kontakte zu ambulanten Pflegediensten, die qualifiziert und geeignet sind, die Versorgung im Bereich der Grund- und Behandlungspflege sowie der Intensivpflege nach neusten Erkenntnissen sicherzustellen.
- Wir stellen die Versorgung mit Pflegemitteln sowie technischen Hilfsmitteln sicher und vermitteln auf Wunsch Kontakte zu weiteren Therapeuten.

Stationäre Pflege

- Im Hinblick auf eine stationäre Versorgung in einem Pflegeheim, einer Tageseinrichtung oder Kurzzeitpflege beraten wir umfassend.
- Auch zum Thema „betreutes Wohnen“ oder Hospizunterbringung informieren wir gerne.
- Wir helfen Maßnahmen zur Rehabilitation in Spezialkliniken oder Anschlussheilbehandlungen (AHB) einzuleiten.

Sonstige Unterstützung & Hilfen

- Wir vermitteln und beantragen Leistungen bei den Sozialversicherungsträgern – etwa den Pflegekassen.
- Wir informieren Sie über Themen wie Schwerbehindertenanträge, Pflegeleistungen, pflegebedingte Umbauten der Wohnung, Pflegekurse für Angehörige und Haushaltshilfen.
- Wir unterrichten Sie über externe Beratungsstellen und Hilfsangebote.



Öffnungszeiten Patientenservicecenter

Mo. bis Do.: 08:00 Uhr bis 16:00 Uhr

Fr.: 08:00 Uhr bis 14:30 Uhr

Und nach Vereinbarung

Ihr Kontakt zu uns:



Adele Baron-Breiert

Telefon (02151) 32-40 39

adele.baron-breiert@helios-gesundheit.de



Kerstin Guckes

Telefon (02151) 3245 49

kerstin.guckes@helios-gesundheit.de



Hans-Werner Himmelmann

Telefon (0 21 51) 32-451 03

hans-werner.himmelmann@helios-gesundheit.de



Maria Kaluza

Telefon (02151) 32-45 49

maria.kaluza@helios-gesundheit.de



Petra Lohrberg

Telefon (02151) 32-46 59

petra.lohrberg@helios-gesundheit.de



Stefanie Pressl

Telefon (02151) 32-101 80

stefanie.pressl@helios-gesundheit.de



Jessica Rautenberg

Telefon (02151) 32-44 71

jessica.rautenberg@helios-gesundheit.de



Kerstin Stein

Telefon (02151) 32-42 51

kerstin.stein@helios-gesundheit.de



Martina Vekens

Telefon (02151) 32-44 69

martina.vekens@helios-gesundheit.de



Fabienne Vekens

Telefon (02151) 32-49 48

fabienne.vekens@helios-gesundheit.de



Lisa Winkens

Telefon (02151) 32-2505

lisa.winkens@helios-gesundheit.de



Gülhan Yikar

Telefon (02151) 32-4358

guelhan.yikar@helios-gesundheit.de

Enterostoma-Therapie

- Versorgung, Beratung, Anleitung von Patienten und Angehörigen in der Stoma- und Inkontinenzversorgung
- Beratung vor und nach der Operation
- Anpassung des Stomaversorgungsmaterials in Abhängigkeit der jeweiligen individuellen medizinischen Besonderheiten



Kerstin Stein (Enterostomatherapeutin)

Telefon (02151) 32-42 51

kerstin.stein@helios-gesundheit.de

Sprechzeichen:

Montag und Donnerstag von 9 bis 14 Uhr

Patienten-Service-Hotline

Wir möchten, dass Sie sich während Ihres Aufenthaltes bei uns gut aufgehoben fühlen. Sollten Sie mit etwas unzufrieden sein, lassen Sie es uns bitte wissen. Gerne versuchen wir gemeinsam, zeitnah Abhilfe zu schaffen. Kostenlos über Ihr Zimmertelefon: 24 74.

Christian Ramrath

Leitung Patientenzufriedenheit

Telefon (02151) 32-24 74

christian.ramrath@helios-gesundheit.de

Pflegeberatung und -training

Familien, die sich für die häusliche Versorgung eines pflegebedürftigen Angehörigen entscheiden, bietet das PSC eine umfassende Unterstützung durch unsere Pflegetrainerinnen an.

Wir bieten Ihnen:

- ein individuelles Pflegetraining während und nach dem Krankenhausaufenthalt
- Familienberatungsgespräche, auch nach dem Klinikaufenthalt bei Ihnen zu Hause
- einen dreitägigen Pflegekurs
(je ca. drei Stunden)

Ihr Kontakt zu uns:



Tanja Claßen (Pflegetrainerin)

Telefon (02151) 32-101 65

tanja.classen@helios-gesundheit.de



Elsbeth Lüttges (Pflegetrainerin)

Telefon (02151) 32-45 25

elsbeth.luettgess@helios-gesundheit.de



Heike Thomaßen (Pflegetrainerin)

Telefon (02151) 32-47 64

heike.thomassen@helios-gesundheit.de

Beschwerdemanagement

Obwohl wir uns sehr bemühen, Ihnen und Ihren Wünschen gerecht zu werden, entstehen hin und wieder Situationen, die zu Unstimmigkeiten führen. Ihre Meinung und Kritik sind uns aber genauso wichtig wie Ihre Zufriedenheit. Entsprechend freuen wir uns über Ihre persönlichen Eindrücke und Anregungen ebenso wie über ein kleines Lob. Wir leiten alles umgehend an die entsprechenden Stellen weiter. Sollte es also Dinge geben, die Sie auf dem Herzen haben, zögern Sie bitte nicht uns anzusprechen! Vor Ort in Ihrem Krankenzimmer oder in unseren Räumlichkeiten unterstützen wir Sie gerne bei der Klärung von Unstimmigkeiten.

Telefon: (02151) 32-45 55

Telefax: (02151) 32-20 03

beschwerdestelle.krefeld@helios-gesundheit.de



Hans-Werner Himmelmann
Beschwerdemanager



Thomas Köppl
Beschwerdemanager



Helios Klinikum Krefeld

Das Patientenservicecenter befindet sich im Gebäude C1, Erdgeschoss.

Lutherplatz 40, 47805 Krefeld

Patientenservicecenter (zentral)

T (02151) 32-19 49, F (02151) 32-20 49

patientenservicecenter.krefeld@

helios-gesundheit.de

www.helios-gesundheit.de/krefeld

IMPRESSUM

Verleger: Helios Klinikum Krefeld GmbH, Lutherplatz 40, 47805 Krefeld

Druckerei: Flyeralarm GmbH, 97080 Würzburg

Fotos: Fotolia, iStock, Helios