

قواعد النظام الداخلي لمبنى المستشفى والقانون الناظم للمستشفى

## لماذا نحتاج إلى قواعد نظام داخلي لمبنى المستشفى؟

اللطف، والتعامل المحترم مع الناس والأشياء، وإيلاء الاهتمام لاحتياجات الآخرين، واحترام سير عمليات العلاج الضرورية: بالنسبة لمعظم الناس، تتدرج تلك الأمور في خانة البديهيات. ولكن للأسف ليس بالنسبة للجميع.

### نطاق سريان قواعد النظام الداخلي للمبنى

تسري قواعد النظام الداخلي على جميع المرضى والعاملين في مستشفى نورنبيرغ. وتُعتبر هذه القواعد ملزمة للزوار والأشخاص الآخرين بمجرد دخولهم إلى أرض المشفى. قواعد النظام الداخلي هي جزء من الأحكام والشروط العامة للمستشفى (AVB).

### قانون المبنى

نحتفظ بالحق في استبعاد المرضى من المعالجة في العيادات الداخلية والذين يقومون بانتهاكات جسيمة ضد قواعد النظام الداخلي للمستشفى، أو الذين يعرضون سلامة وأمن الآخرين، أو يشوشون على واجبات الرعاية أو على سير العمليات العلاجية في المستشفى. في الحالات الجسيمة، يمكن فرض حظر دخول للمستشفى على الشخص المرتكب.

يمكن أيضًا استبعاد الأشخاص المرافقين والزوار والأشخاص الآخرين من قبل إدارة مستشفى نورنبيرغ في حال تكرار الانتهاكات. في الحالات الجسيمة، يمكن فرض حظر دخول للمستشفى على الشخص المرتكب.

**وبالمناسبة:** لأسباب تتعلق بسهولة القراءة سيتم الاستغناء عن استخدام أدوات التخاطب المذكورة والمؤنثة. في الوقت نفسه سيتم مخاطبة الرجال والنساء على قدم المساواة.

للشكاوى، والمديح، والاقتراحات التحسينية

## تحدث إلينا!

راحتكم ورضاكم من أولويات اهتماماتنا. من أجل ضمان راحتكم ورضاكم ولأجل تصحيح الأخطاء أو تجنبها، نطلب إليكم مراجعتنا بخصوص الإشكالات ومواضع الخلل. كثيرٌ من الأمور يمكن حلها بسرعة من خلال الحوار.

**يُرَجَى الاتصال بنا ومراجعتنا عند الحاجة لدى إدارة الشكاوي أو لدى ممثلية المرضى أو الناطق باسم المرضى.**

### ● إدارة الشكاوى:

مستشفى نورنبيرغ الشمالي،  
المبنى رقم 47، الطابق الثاني، الغرفة 387،  
رقم هاتف: 398-3773 (0911)،

البريد الإلكتروني: [beschwerdemanagement@klinikum-nuernberg.de](mailto:beschwerdemanagement@klinikum-nuernberg.de)

### ● ممثلية المرضى/الناطق باسم المرضى

#### Klinkum Nord

الاثنين والجمعة من الساعة 9:00 حتى الساعة 11:00  
الأربعاء، من الساعة 14:00 حتى الساعة 16:00  
وبناءً على موعد مسبق،

المبنى رقم 1، البناء الجديد، الطابق الأرضي، غرفة رقم 1،  
رقم هاتف: 398-2701 (0911)،

#### Klinkum Süd

الاثنين والجمعة من الساعة 10:00 حتى الساعة 12:00  
الأربعاء، من الساعة 14:00 حتى الساعة 16:00  
وبناءً على موعد مسبق،

جزء المبنى A، الطابق الأرضي، غرفة رقم 021،  
رقم هاتف: 398-5099 (0911)



أماكن ركن السيارات

## أين سأذهب بالسيارة؟

أماكن ركن السيارات في المدينة نادرةٌ وقليلة. من أجل أن نتمكن من توفير مكان لركن السيارة لأكثر عدد من الأشخاص، فقد قام مستشفى نورنبيرغ بتوسيع قدراته الاستيعابية في توفير أماكن لركن السيارات وقام بإدخال نظام ركن السيارات المدفوع الثمن.



يمكنكم إيجاد معلومات بخصوص أماكن ركن السيارات ورسوم استخدامها على الموقع التالي:

[www.klinikum-nuernberg.de](http://www.klinikum-nuernberg.de) -> [Parkplätze und Parkgebühren](#)

... أهم النقاط في لمحة مختصرة:

- أماكن ركن السيارات الخاصة بالمستشفى تُكلف رسومًا.
- ركن السيارة لمدة لا تتجاوز 30 دقيقة معفية من الرسوم.
- بالنسبة للأشخاص المعاقين الذين بحوزتهم وثائق هوية تثبت إعاقته، يتم تخصيص أماكن خاصة لهم لركن السيارات مجانًا.

... كراسي العجلات مقابل رهن مالي

- من أجل اقتياد المرضى (مع الحقائب أو المحافظ)، تم تخصيص كراسي عجلات مقابل رهن مالي:

في Klinkum Nord في المباني رقم 10 و14 و17 و19

في Klinkum Süd في مرآب السيارات في الطابقين رقمي 1 و3، وفي المرآب الأرضي لمركز الأوعية الدموية وكذلك لدى مساعد الزوار في الطابق الأرضي لله الرئيسي A



تدابير الأمن والحماية

## النظافة الصحية في المستشفى

تلعب مسألة النظافة الصحية دورًا مهمًا للغاية. تُطبق معايير مختلفة تبعًا للمنطقة المعنية من المستشفى وتبعًا لمخاطر انتقال العدوى (الجناح الطبية العادية، جناح العناية المركزة). بالإضافة إلى قواعد النظافة الصحية العادية، سيقوم طاقم التمريض بلفت نظركم إلى تدابير خاصة إلزامية تتعلق بالنظافة الصحية.

### يُرَجَى الالتزام بقواعد النظافة الصحية بصرامة.

... في الجناح العادية

- لا تجلس أو تستلقي باعتبارك مريضًا على سريرك مرتديًا الأحذية والألبسة المخصصة للسير في الشارع (الشيء نفسه يسري أيضًا على الأسرة الأخرى الخالية).
- كزائر، لا يُسمح لك بالجلوس أو الاستلقاء على أي سرير أبدًا.
- قم بتعقيم يديك رجاءً قبل دخولك إلى الغرفة وبعد مغادرتها.



... في حالة المرضى الموجودين في العزل الطبي

- لحماية الآخرين من الجراثيم، تسري بالنسبة لبعض المرضى إجراءات خاصة بالعزل. إذا كنت من الذين تنطبق عليهم إجراءات العزل الطبية، فسوف يتم إعلامك من قبل أفراد الطاقم التمريضي حول تفاصيل تلك الإجراءات وكيفية تنفيذها.
- سيتم إحاطة الزوار قبل الزيارات بتعليمات تتعلق بتدابير النظافة الصحية. لذا يُرجى إعلام نقطة الدعم التمريضية، قبل دخولك إلى الغرفة.
- عند استعمالك للمطبخ الصغير (المخصص للشاي والقهوة) يُرجى الالتزام بقواعد السلوك الضرورية (انظر إلى الإعلان الملصق).

إن جلب الكلاب أو الحيوانات الأليفة الأخرى ممنوعٌ منعًا باتًا.

الحماية من الحرائق، والنفائات، وطرق الهروب والنجاة

## التعامل الجيد - أيضًا مع الأغراض

العديد من الأشياء حولكم مُصنّعة خصيصًا من أجل احتياجات المستشفى وليست «بضاعة رخيصة». يُكلف الحصول على هذه الأغراض مجددًا الكثير من الأموال تحت ظروف معينة، وهي غير متوفرة في مكان آخر.

**يُرَجَى التعامل بعناية وحرص مع ممتلكات مستشفى نورنبيرغ.**

- يُعتبر المتسبب مسؤولاً عن التعويض عن الأضرار الحاصلة وفقًا للقوانين السارية.
- الرجاء عدم رمي القمامة أو أعقاب السجائر على أرضية المستشفى.
- يُرجى منكم التحلي بحس المحافظة على البيئة: قم بفصل النفائات.
- لا تقم بتعديل أو تغيير الطرق المخصصة للهروب، والنجاة والنقل.
- الرجاء عدم إشعال الشموع لأسباب تتعلق بمنع الحرائق.
- إن وصل الأجهزة الكهربائية المنزلية الخاصة (مثل أجهزة التدفئة، وغلاية الماء، والمكيفات) غير مسموح به؛ ويُسمح فقط باستعمال الأجهزة الخاصة المخصصة للنظافة الشخصية (مثل آلة الحلاقة، ومجفف الشعر).
- الغرف المخصصة للموظفين ونقاط الارتكاز مخصصة حصراً للعاملين في مستشفى نورنبيرغ.



النشاطات التجارية

## لا يُسمح بها من دون الحصول على موافقة

- تتطلب ممارسة أي نوع من النشاطات التجارية أو السياسية الحصول على موافقة قسم الاتصال المؤسسي لمستشفى نورنبيرغ. الشيء نفسه ينطبق على موضوع تعليق الملصقات.
- لا يُسمح بنشر وتوزيع الكتيبات والنشرات اليدوية ولا يُسمح أيضًا بالتسول، أو بعرض البضائع وبإقامة فعاليات ترويجية على كافة أقسام وأجزاء مستشفى نورنبيرغ بما فيها أماكن ركن السيارات.

### Impressum:

Herausgeber: Klinikum Nürnberg, Prof.-Ernst-Nathan-Str. 1, 90419 Nürnberg | V.i.S.d.P.: Bernd Siegler  
Illustration & Gestaltung: Jo Meyer | Druck: diedruckerei.de | Auflage: 5.000, Mai 2017  
[www.klinikum-nuernberg.de](http://www.klinikum-nuernberg.de)

الهواتف المحمولة والأجهزة الإلكترونية

## تُساعد البعض، وتُزعج الآخرين

أجهزة الراديو، وأجهزة الحاسوب المحمولة، والأجهزة اللوحية، وأجهزة تشغيل الموسيقى (إم بي ثري)، وأجهزة الألعاب أو الأجهزة الهاتفية المحمولة التي تشكل عاملاً للتسلية في النهار والليل. غير أن ما يُدخل السرور إلى قلب شخص ما، يمكن أن يتسبب بالإزعاج للشريك في الغرفة.

### يُرجى منكم أن تتذكروا، أن

... شريككم في الغرفة يحتاج أيضًا إلى الشعور بالراحة. لا بد هنا من إيلاء الاعتبار لشريككم في الغرفة. سوف يكون شريككم في الغرفة ممنمًا لذلك.

- يُرجى المحافظة على مستوى صوت المكالمات والمحادثات منخفضًا بحيث لا يُزعج الآخرين.
- يُرجى استخدام سماعات الأذنين.
- يُرجى إغلاق أجهزتك في أوقات السكون والراحة الليلية.

... يُحظر استعمال الأجهزة الإلكترونية أو يمكن أن يُحظر استعمالها، عندما

- يشعر شريك الغرفة بالانزعاج منها.

- عندما يُؤثر تشغيلها على سير عمل ونوعية تشغيل المعدات التقنية مثلًا من خلال الهاتف لجوال.

... التقاط مقاطع مصوِّرة، أو صوتية، أو فيلمية، أو صور،

- والتي يظهر بها موظفو ومرضى مستشفى نورنبيرغ أو يمكن سماعهم من خلالها ممنوع
- وبالتالي لا يُسمح بنشرها في الشبكات الاجتماعية مثل فيس بوك أو إنستغرام. الأمر نفسه يسري على الشبكات المغلقة.
- والمُخصصة للنشر لا بد من الحصول بشأنها على الموافقة المسبقة من قبل قسم الاتصالات الموسية.



الأغراض الثمينة، وأطقم الأسنان، والنظارات وغير ذلك

## لا تمنحوا اللصوص أي فرصة

المستشفى عبارة عن مبنى «مفتوح». صحيح أن الأطباء والمرمضين متواجدين فيه ليل نهار، لكنهم لا يستطيعون رؤية كل شيء يحدث في المحطة الطبية.

### لا تمنحوا اللصوص أي فرصة على الإطلاق

- لا تجلبوا معكم منذ البداية أيًا من الأشياء الثمينة أو المبالغ المالية الكبيرة إلى المستشفى أو أعطوها إلى أقربائكم ليأخذوها معهم إلى البيت.
- في الحالات الاستثنائية يمكنكم إيداع الأشياء الثمينة في خزانة إدارة مستشفى نورنبيرغ. نرجو منكم التوجه بخصوص ذلك إلى الممرضين المتواجدين في المحطة الطبية. إن إحضار وجلب الأشياء الثمينة ممكن فقط في أوقات الدوام الرسمية (من الاثنين - الجمعة من الساعة 7:00 لغاية الساعة 14:00) من خلال المريض نفسه أو شخص مفوض من قبله.
- لا يتحمل مستشفى نورنبيرغ أية مسؤولية عن فقدان الأشياء الثمينة التي لم يتم إيداعها في الخزانة. الشيء نفسه ينطبق على وسائل العلاج أو المساعدة (طقم الأسنان، والنظارات، ووسائل المساعدة السمعية إلخ)، والتي تضيع دون ارتكاب خطأ من أحد العاملين في مستشفى نورنبيرغ.



### النيكوتين والكحول

## توصياتنا: لا للسجائر، لا للكحول

غالبًا ما يترتب على التدخين واستهلاك المشروبات الكحولية عواقب سلبية على عملية التعافي. لذلك فإننا نوصيكم بالتخلي لفترة زمنية عن تدخين السجائر وتعاطي الكحول.

**إذا كنتم لا تريدون التخلي عن استهلاكها، يُرجى منكم أخذ الأمور التالية في عين الاعتبار**
... يُسمح بالتدخين فقط في المنطقة الخارجية في الأماكن المخصصة للتدخين ويُسمح بتناول المشروبات الكحولية حصراً في الكافيتريا. في خارج هذه المناطق المخصصة للتدخين، لا يُسمح بالتدخين وتناول الكحول بتاتًا في جميع أماكن المستشفى. الشيء نفسه ينطبق أيضًا على السجائر الإلكترونية.

الرعاية الطبية والتمريضية

## في المستشفى، يلتقي العالم

يأتي مرضى في مستشفى نورنبيرغ من شتى الثقافات في العالم. كذلك يمثل موظفو المستشفى أممًا عديدة من شتى بقاع المعمورة. يجلب كل شخص معه سلوكياته وآماله الشخصية فيما يخص إقامته وعلاجه في المستشفى. يتعامل موظفونا مع جميع المرضى بالاحترام بغض النظر عن الأصل أو الجنس أو المعتقد الديني أو العمر.



### غير أنه توجد قواعد تسري على الجميع – بغض النظر عن ماهية الأشخاص أو المكان الذي يأتون منه!

- نرجو منكم خلال إقامتكم في المستشفى أن تتخلوا – قدر الإمكان – عن المصافحة بالأيدي أو عن التقبيل عند التحية وذلك لأسباب صحية.
- يعمل في المستشفى بغرض الحفاظ على صحتكم، ليس فقط الأطباء والمرمضون، بل أيضًا مجموعاتٌ مهنية أخرى مثل المساعدون الطبيون الاختصاصيون، وعلماء النفس والأخصائيون الاجتماعيون، وأخصائيو العلاج الطبيعي والعلاج الوظيفي، والموظفون الفنيون، وموظفو النقل والتنظيف. الرجاء التعامل مع جميع الموظفين والعاملين في المستشفى باحترام واتباع تعليماتهم بغض النظر عن العمر، أو الوظيفة، أو الرتبة أو الجنس.
- يعمل في مستشفى نورنبيرغ، كلٌ من الرجال والنساء كأطباء وممرضين. لذلك فإنه من البديهي، أن تُجرى الفحوصات الطبية والإجراءات التمريضية ذات الصلة أيضًا من أشخاص ينتمون إلى جنس آخر غير الذي ينتمي إليه المريض.
- يُرجى منكم التحلي بروح التقهم، نظرًا لأن إجراءات الخصوصية في المستشفى مختلفة عما هي عليه في بلدكم/موطنكم.

إقامة المرضى في المستشفى

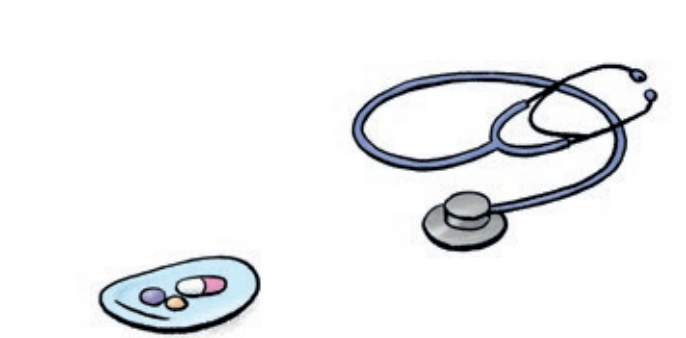
## العلاج الفردي - الروتين اليومي الفردي

ستحصلون في مستشفى نورنبيرغ على تشخيص شامل وعلاج فردي يستند إليه. توجد لأجل هذا مجموعة من الفحوصات والإجراءات الطبية والتمريضية. وفي هذا السياق لا ننظر إلى مرضانا على أنهم مجرد «حالة طبية». حيث ينبغي عليهم أن يشعروا بأنه تتم رعايتهم على نحو إنساني.

### لكن يُرجى منكم أن تتذكروا، أن

... في نهاية المطاف يبقى المستشفى هو المستشفى. تعتبر الفحوصات الطبية والزيارات والعلاجات ووجبات الطعام والمواعيد مع الأطباء والمرمضين جزءًا هيكليًا من الروتين اليومي في المحطة الطبية.

- من أجل ضمان سير عمل طبي سلس، يُرجى منكم الالتزام بالمواعيد المحددة لتنفيذ إجراءات الفحوصات والعلاجات الطبية. سيقوم أفراد الطاقم التمريضي بإعلامكم مسبقًا حول مواعيدكم الطبية القادمة. نرجو منكم أن تتواجدوا في أوقات تلك المواعيد في غرفكم أو في نطاق المحطة الطبية.
- يُرجى منكم إبلاغ أفراد الطاقم التمريضي عندما ترغبون في مغادرة المحطة الطبية. إن مغادرتكم لمقر مستشفى نورنبيرغ وملحقاته هو على مسؤوليتكم الشخصية، حتى لو تم ذلك بموافقة الطبيب.
- عندما تغادرون المحطة الطبية، عليكم على الأقل ارتداء الرداء الصباحي أو ملابس أخرى مريحة.
- إذا لم تكونوا متيقنين مما إذا كان يُسمح لكم بمغادرة المحطة الطبية لبرهة قصيرة، أو كانت لديكم أسئلة بخصوص الروتين اليومي، فقوموا بالتو جه باستفساراتكم إلى موظفي المحطة الطبية. سوف يقومون بمساعدتكم بكل سرور.



أوقات الزيارة والسكون الليلي

## الهدوء مهم بالنسبة للمرضى، وكذلك هي الزيارة

إنه لمن المرهق جدًا أن يكون المرء مريضًا. يحتاج الجسم إلى الكثير من القوة لكي يسترد عافيته. غير أن الزيارات مهمة أيضًا: إنها تساعد المرضى على التكيف لقضاء أيامهم في المستشفى. لذا فإنه يسعدنا أن يستقبل مرضانا الزيارات من أقربائهم وأصدقائهم.

### لكن يُرجى منكم أن تتذكروا، أن

... ليست كل الأوقات مواتية بالقدر نفسه للقيام بالزيارة. غالبًا ما يتم تخصيص أوقات النهار للمرضى لإجراء الفحوصات الطبية والتدابير التمريضية. كذلك فإن أوقات الراحة لا ينبغي إهمالها أيضًا. لذلك توجد في كل محطة طبية أوقاتٌ محددة للراحة.

- يُرجى منكم السؤال لدى المحطة الطبية عن أوقات الزيارة الخاصة بكم إذا تعين عليكم المجيء في خارج أوقات الزيارة هذه، فعليكم التحدث بشأن هذا الموضوع مع طاقم التمريض في المحطة.
- يمكن في أثناء أوقات الزيارة أن تُصبح تدابير التدخل الطبية التمريضية ضرورية. لذا يُرجى منكم مغادرة الغرفة عند إجراء تلك التدابير الطبية.
- الأطفال والمراهقين هم موضع ترحيب كزوار، أما الأطفال تحت سن 14 عامًا فينبغي أن يكونوا برفقة أشخاص بالغين.
- في أوقات المساء بعد الساعة 19.00، لا يُح بذ استقبال الزوار. إذ تسر ي أوقات السكون الليلي.

... «مريضكم» لا يكون بمفرده في الغرفة غالبًا. كقاعدة عامة، يُشارك المريض الغرفة مع شخصٍ آخر (كل مريض في سريره)، وهذا الشخص هو مريضٌ أيضًا ويحتاج إلى الهدوء ويستقبل زياراتٍ أيضًا.

- يُرجى منكم إعارة الاهتمام والاعتبار تجاه المرضى الآخرين. لا تزعجهم!
- الرجاء حضوركم إلى الزيارة في مجموعاتٍ صغيرة: يُسمح بقدم أربعة أشخاص كحد أقصى إلى المحطة الطبية، وشخصين فقط إلى وحدة العناية المركزة أو إلى غرف العزل. الرجاء الاتفاق فيما بينكم حول من يرغب في الزيارة ومتى.
- أعطوا فرصة للمرضى الآخرين لقول فيما إذا كان هناك شيء يُزعجهم أو إذا كانوا يحتاجون إلى الهدوء.

## ابتساماة لطيفة يمكن أن تعني الكثير...

لماذا يمكن للكياسة والاحترام المتبادل أن يُساعدا، ولماذا يحتاج المرء إلى قواعد، يتم من خلالها مساعدة الجميع

يلتقي في المستشفى الناس بعضهم مع بعض، ربما يرون بعضهم البعض من بعيدٍ فقط. أناس من مختلف الطبقات الاجتماعية وجميع الثقافات والبلدان في هذا العالم، كبارٌ وصغار، نساءٌ وأطفال، أناسٌ هادئون ومنفتحون ...

يلتقي الناس بعضهم بعضًا في أغلب الأحيان في ساعات تسودها أجواءٌ من القلق والتوتر: شخصٌ ما مريض. أي علاج يحتاج إليه؟ هل سيتمائل للشفاء؟ ليس وحده المريض هو الذي يشعر بالقلق، بل أيضًا أقرباؤه. غالبًا ما يشعرون بالعجز لأنه ليس باستطاعتهم «مساعدة» قريبهم.

في هذه الحالات والأجواء التي تسودها مشاعر «عدم الاستقرار»، يلتقي المرضى وذوهم مع أطقم رعاية طبية محترفة. تتجلى مهام الأطباء والممرضين في تطبيق الرعاية الطبية على أكمل وجه. غالبًا ما يواجهون في معرض ذلك مشاعر قوية: المخاوف، والقلق، والغضب وأحيانًا أيضًا عدم الفهم والحنق. في هذا الحقل المليء بالتوتر يمكن أن تقع حالاتٌ من سوء الفهم البسيط.

غير أن الهدف في النهاية يبقى واحدًا للجميع: هم يريدون الأفضل للمريض ولحالته الصحية. من أجل الوصول إلى هذا الهدف المشترك في أقرب وقت مناسب، توجد في المستشفيات هياكل وبنى وإجراءات علاج واضحة. هذه البنى والهياكل تُساهم بشكلٍ أساسيٍّ في تأمين الرعاية الصحية عالية الجودة للمريض.

قد لا تتفق بعض تلك القواعد دومًا مع الآراء الفردية للمرضى والزوار أو الموظفين. لكن مراعاتها تشكل ليس فقط مساهمةً هامةً لأجل توفير الرعاية الطبية وحسب، بل من شأنها أيضًا أن تُسهل التعايش المؤقت في هذا العالم المُصعَّر المُسمى «مستشفى».

إن التعامل القائم على الود والاحترام المتبادلين من شأنه أن يفتح الأبواب على بعضنا البعض ويساعد على تجنب سوء الفهم – حتى في المستشفى. ابتساماة لطيفة من شأنها أن تُساعد دومًا.

مع تحيات فريق موظفي مستشفى نورنبيرغ