



Приветливая улыбка

Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей клиники Нюрнберг

Правила внутреннего распорядка и права клиники

Для чего необходимы правила внутреннего распорядка?

Приветливость, уважительное отношение к людям и предметам, внимательное отношение к потребностям других людей, соблюдение порядка необходимых лечебных процедур: Для многих это естественно, но к сожалению не для всех.

Сфера действий правил внутреннего распорядка

Правила внутреннего распорядка распространяются на всех пациентов и сотрудников клиники Нюрнберг. Для посетителей и прочих лиц они также являются обязательными во время нахождения на территории больницы. Правила внутреннего распорядка являются частью общих положений и условий договора больницы (AVB).

Права клиники

- Мы оставляем за собой право выписать пациента из больницы, которые нарушили правила внутреннего распорядка в ущерб безопасности других лиц, порядку оказания медицинских услуг или надлежащей работе учреждения. В особо серьезных случаях может быть выдан запрет на посещение больницы.
- Сопровождающие лица, посетители и другие лица также могут быть выдворены из клиники Нюрнберг за неоднократные или грубые нарушения. В особо серьезных случаях может быть выдан запрет на посещение больницы.

Прочее: С целью удобочитаемости мы отказались от совместного употребления женской и мужской языковой формы. Тем не менее все положения имеют одинаковую силу для лиц мужского и женского пола.

Impressum:

Herausgeber: Klinikum Nürnberg, Prof.-Ernst-Nathan-Str. 1, 90419 Nürnberg | V.i.S.d.P.: Bernd Sieglar
Illustration & Gestaltung: Jo Meyer | Druck: duedruckerei.de | Auflage: 5.000, Mai 2017
www.klinikum-nuernberg.de

Жалобы, благодарности и предложения Обращайтесь к нам!

Ваш комфорт и удовлетворение важны для нас. Чтобы гарантировать их, мы просим вас незамедлительно обращаться к нам в случае спорных ситуаций, недостатков, а также при недоразумениях и исправлениях.

При необходимости обращайтесь в отдел Beschwerdemanagement или отдел Patientenvertretung / Patientenführsprecher.

● Отдел Beschwerdemanagement

Клиника Нюрнберг Норд,
Корпус 47, 2 этаж, кабинет 387,
Тел. (0911) 398-3773,
E-мэйл: beschwerdemanagement@klinikum-nuernberg.de

● Отдел Patientenvertretung / Patientenführsprecher

в Клинике Норд,
Понедельник и пятница с 9:00 до 11:00,
Среда с 14:00 до 16:00
а также по записи,
Корпус 1, новое здание, первый этаж, кабинет 1,
Тел. (0911) 398-2701

в Клинике Зюд,
Понедельник и пятница с 10:00 до 12:00
Среда с 14:00 до 16:00
а также по записи,
крыло А, первый этаж, кабинет 021,
Тел. (0911) 398-5099



Места для парковки Где оставить автомобиль?

В городе нелегко найти парковочные места. Чтобы предоставить места для парковки как можно большому количеству посещаемых, клиника Нюрнберг расширила свою парковку и ввела систему оплаты.



Информацию о местах для парковки в Клинике Нюрнберг, а также об их оплате Вы найдете здесь www.klinikum-nuernberg.de -> [Parkplätze und Parkgebühren](#).

... коротко о главном:

- Больница предоставляет платные парковочные места.
- При выезде в течение первых 30 минут оплата не взимается.
- Для лиц с ограниченными физическими возможностями (при наличии удостоверения) предоставляются места для стоянки автомобиля без взимания оплаты в обоих подразделениях больниц.

... Залоговые кресла-каталки

- Для транспортировки пациентов (а также сумок и чемоданов) предоставляются залоговые кресла: **в Клинике Норд**, в корпусах 10, 14, 17 и 19 **в Клинике Зюд** в паркинге на уровнях 1 и 3, в подземном гараже центра сердечно-сосудистых заболеваний (Herz-Gefäß-Zentrum), а также возле лифтов для посетителей на первом этаже главного корпуса А



Меры безопасности и защиты Основы больничной санитарии и гигиены

Санитария и гигиена в больнице имеют первостепенное значение. В зависимости от отделения (обычное отделение, диагностики или реанимации), а так же риск заражения применяются различные стандарты. Наряду с общими санитарными нормами и правилами представители медицинского персонала могут указать на необходимость соблюдения прочих санитарно-гигиенических мер особого характера.

Мы просим вас строго соблюдать требования санитарной гигиены.

... в обычном отделении

- Как пациент: Пожалуйста не садитесь или ложитесь, на свою или чужую кровать, в обуви или уличной одежде.
- Как посетитель: Пожалуйста не садитесь и не ложитесь на кровать.
- Перед тем как войти или выйти из палаты пожалуйста, продезинфицируйте ваши руки.



... для пациентов в изоляторе

- Для защиты остальных лиц от микробов к некоторым пациентам применяются особые меры изоляции. Если данное правило применимо и к вам, то обслуживающий персонал предоставит вам всю информацию о принимаемых мерах.
- Мы просим ваших гостей перед приходом к вам пройти инструктаж на тему санитарно-гигиенических мер. За информацией мы просим вас обратиться в справочно-консультационный пункт.
- При пользовании кухни просим соблюдать установленные правила поведения (см. информацию).

Категорически запрещается приводить с собой собак и прочих домашних животных.

Пожарная безопасность, мусор и отходы, пути эвакуации

Бережное отношение к предметам

Многие окружающие вас предметы были специально изготовлены для использования в больницах. Повторное приобретение может быть очень дорогим, что может привести к урезанию средств, которое можно использовать для других нужд.

Мы просим вас бережно и осмотрительно обращаться с имуществом клиники Нюрнберг.

- Виновное лицо несет ответственность за причиненный им ущерб.
- Просим не бросать мусор и окурки на землю.
- Будьте экологически сознательными: Сортируйте отходы.
- Не загромождайте пути эвакуации, а также аварийно-спасательные и транспортные пути.
- Мы просим вас не зажигать свечи.
- Запрещено приносить с собой и использовать бытовые приборы (например: обогревательные приборы, электрочайники, вентиляторы); допускается использование средств для личной гигиены (например: электробритва и фен).
- Служебные помещения предназначены только для сотрудников клиники Нюрнберг.



Коммерческая деятельность

Без согласия не допускается

- Какая либо коммерческая или партийно-политическая деятельность не может осуществляться без разрешения, департамента корпоративной коммуникаций.
- Распространение проспектов и листовок, а также попрошайничество, предложение товаров или проведение рекламных акций запрещено, на всей территории клиники Нюрнберг, включая места стоянки.

Приветливая улыбка порою важнее ...

Почему в больнице важна вежливость и взаимное уважение, и почему для того чтобы всем помочь нужны правила.

В больнице встречаются разные люди, которые смотрят друг на друга только издали. Люди всех стран, разных обществ и культур всего мира, старых и молодых, мужчины, женщины и дети, уравновешенных и экстравертивных людей....

Зачастую они пересекаются в минуты волнения и напряжения: Близкий им человек - болен. Какое лечение ему необходимо? Поправится ли он? Этими вопросами обеспокоен не только сам пациент, но и его близкие. Они чувствуют себя беспомощными, так как не в состоянии „помочь“ близкому человеку.

В этой для многих неопределенной ситуации, пациенты и их близкие встречаются с профессиональным медицинским персоналом. Задача для врачей и обслуживающего персонала является оказание качественной медицинской помощи. И порою им приходится иметь дело с эмоциями: Страх, беспокойство, злость, непонимание и гнев. В такой напряженной обстановке часто возникают недопонимания.

Но ведь цель у всех общая: Все желают самого лучшего для пациента и его здоровья. Для целенаправленного и скорейшего достижения данной цели, в больнице существуют четкие структуры и лечебные процедуры. Им отводится важная роль в обеспечении высококачественного ухода за пациентами.

Некоторые из правил не всегда могут совпадать с личными мнениями пациентов, посетителей или сотрудников клиники. Однако их соблюдение является не просто важным этапом в оказании качественной медицинской помощи, но и также облегчает временное сосуществование в том микромире под названием „Больница“.

Приветливый и уважительный подход открывает двери к окружающим и помогает избежать взаимного недопонимания – в том числе и в больнице. Приветливая улыбка всесильна.

Ваш медицинский персонал клиники Нюрнберг

Время посещений и ночной покой

Покой важен для пациентов, равно как и встречи с родными и близкими.

Быть больным утомительно. Процесс выздоровления требует от организма много сил. Но и посещения близких и друзей также важны: Они помогают пациентам справиться с больничными буднями. Мы рады приветствовать близких и друзей наших пациентов.

Но просим не забывать о том, что

... не каждое время удобно для посещения.

В течение дня пациентам приходится проходить через многочисленные осмотры и медицинские процедуры. Также не следует пренебрегать покоем. Для этого в каждом отделении установлены свои часы посещения.



- Чтобы уточнить время посещения пациентов, мы просим вас обратиться в отделение, где лежит ваш близкий или друг.
- Может оказаться, что медицинская процедура должна пройти именно в тот момент, когда вы в гостях у пациента. Мы просим вас покинуть палату на время проведения процедуры.
- Мы приветствуем посещение детей и подростков, однако детей до 14 лет должны сопровождаться взрослыми.
- Посещения после 19 часов нежелательны. Это время для ночного покоя.

... „Ваш“ близкий или друг как правило находится в палате не один. Чаще всего он делит палату с соседом по койке, который, как и ваш близкий, также нуждается в покое, и также принимает гостей.

- Просим вас принимать во внимание присутствие другого пациента. Не нарушайте его покой!
- Приходите навещать небольшими группами. В обычных отделениях допускается посещение группами не более четырех человек, в отделении реанимации или в изоляторах – не более двух. Мы просим вас заранее обсудить время посещения.
- Позвольте другому пациенту дать вам знать, если ему что – то доставляет дискомфорт или просто необходим покой.

Пребывание пациентов в клинике

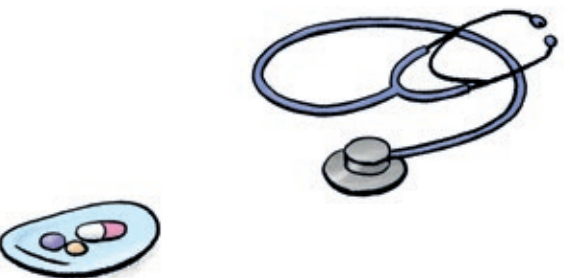
Индивидуальное лечение – структурированный режим дня

В клинике Нюрнберг вас ожидает комплексная диагностика и последующая по ее результатам индивидуальная терапия. Для этой цели как правило, предусмотрен ряд обследований, а также медицинских процедур. При этом мы не рассматриваем наших пациентов просто как „случай“. Мы хотим, чтобы вы на себе ощутили добрый человеческий уход.

Но просим не забывать о том, что

... больница остается больницей. Обследования, визиты и процедуры, приемы пищи и консультации с врачами и медицинским персоналом делают ваш режим дня в отделении структурированным.

- Для того чтобы обеспечить вам беспрепятственный процесс лечения, просим вас соблюдать назначенный вам план обследований и терапевтических процедур. Медицинский персонал сообщит вам о предстоящих назначениях. В это время вы должны находиться в своей палате / отделении.
- Если вы собираетесь покинуть отделение, непременно сообщите об этом обслуживающему медицинскому персоналу. Территорию клиники Нюрнберг вы можете покинуть только на ваш страх и риск, даже с разрешением врача.
- Покидая отделение, наденьте на себя как минимум халат или другую удобную одежду.
- Если вы не уверены, можно ли вам ненадолго покинуть отделение, или у вас есть вопросы, касающиеся режима дня, обращайтесь к сотрудникам отделения. Они охотно вам помогут.



Медицина и уход

Больница — это место где встречаются люди со всех уголков земли.

Пациенты клиники Нюрнберг могут являться представителями самых различных культур. Многие сотрудники больницы также разной национальности. У каждого человека есть личные ожидания от пребывания и лечения в больнице. Наши сотрудники с уважением относятся ко всем нашим пациентам – независимо от их происхождения, пола, религии или возраста.



Но при этом существуют правила, которые в равной мере распространяются, на каждого – независимо от того, кто он и откуда он прибыл!

- Во время вашего пребывания в больнице мы просим вас по возможности отказаться от рукопожатий или приветственных поцелуев – гигиена.
- Во благо вашего здоровья в клинике Нюрнберг трудятся не только врачи и медсестры, но и представители других профессиональных групп, например: Психологи, социальные педагоги, физио- и эрготерапевты, технические специалисты, транспортные рабочие и уборщики. Пожалуйста, относитесь ко всем сотрудникам с уважением и следуйте их указаниям – независимо от их возраста, должности, положения или пола.
- В клинике Нюрнберг функцию врачей и медсестер выполняют как мужчины, так и женщины. По этому разумеется, что физикальные обследования и сестринские манипуляции также проводятся специалистами соответствующего пола.
- Пожалуйста, отнеситесь с пониманием к тому, что внутренняя обстановка в больнице отличается от привычных домашних условий.

Ценные вещи, зубные протезы, очки и т.п.

Не дайте вора шанса

Больница — для всех открыта и несмотря на то, что врачи и медицинский персонал находятся в больнице круглые сутки, они не могут быть в курсе всего, что происходит в отделении.

Не дайте вора шанса

- Не берите с собой в больницу ценные вещи и крупные денежные суммы, либо передайте их своим близким, чтобы они отнесли их домой.
- В исключительных случаях вы можете сдать ценные вещи на хранение в сейф, расположенный в дирекции клиники Нюрнберг. Для этого Вам необходимо обратиться к медсестрам вашего отделения. Забрать ценные вещи можно только в служебные часы (Пн. - Пт. с 7:00 до 14:00). Это может сделать сам пациент, либо уполномоченное им лицо.
- Клиника Нюрнберг не несет ответственность за сохранность ваших ценных вещей. Также мы не несем ответственности за медицинские средства и вспомогательные препараты (зубные протезы, очки, слуховые аппараты и т.д.), которые были утеряны не по вине сотрудников клиники Нюрнберга.



Курение и алкоголь

Наша рекомендация: Нет сигаретам и алкоголю

Курение и употребление алкогольных напитков нередко оказывают пагубное влияние на процесс выздоровления. Поэтому мы рекомендуем Вам на некоторое время отказаться от сигарет и алкоголя.

Если Вы несмотря ни на что не желаете от них отказываться, имейте ввиду, что:

... курение разрешено только на открытом воздухе в специально отведенных для этого местах, а употребление алкогольных напитков ограничено исключительно в кафетерии. На всей остальной территории клиники Нюрнберг действует абсолютный запрет на курение и употребление спиртных напитков. Запрет также распространяется на курение электронных сигарет.

Мобильные телефоны и электронные устройства

Что одному в удовольствие, то другому страдания

Радиоприемники, ноутбуки, планшеты, MP3-плееры, игровые приставки или мобильные телефоны помогают скоротать дни и вечера. Но при этом далеко не факт, что, то что по душе Вам, по вкусу вашему соседу по палате.

Пожалуйста, не забывайте о том, что

... Вашему соседу также периодически необходим покой в палате. В таких случаях необходимо проявлять взаимоуважение. Ваш сосед будет вам благодарен.

- Старайтесь не шумно разговаривать по телефону или при общении.
- Используйте наушники.
- Отключайте Ваши устройства как минимум на время ночного покоя.

... использование электронных устройств запрещено или может быть запрещено в случае, если

- они причиняют дискомфорт соседу по палате
- из-за них страдает работа и качество технических устройств, например: из-за мобильного телефона

... кино-, фото- и видеосъемка, а также звукозапись

- сотрудников и пациентов клиники Нюрнберг запрещены, и, следовательно, также запрещено выкладывать данного материала в социальные сети, например: в Facebook или Instagram и в другие социальные сети. То же самое относится и к закрытым сетям.
- для публикации таких материалов необходимо предварительно получить разрешение от департамента корпоративных коммуникации.

