

Yangın koruması, çöp, kaçış yolları

## Eşyaları da iyi kullanmak

Etrafınızdaki bir çok eşya hastanenin ihtiyacı üzerine özel olarak hazırlanmıştır, yani 'kelepir' değildir. Şartlara bağlı olarak yeniden satın almak çok masraflı ve başka bir harcamadan kesinti yapılmasına neden oluyor.

Klinikum Nürnberg'e ait eşyaları dikkatli ve özenli bir şekilde kullanın.

- Yasalar gereği hasara sebep olan kişi, açtığı hasardan sorumludur.
- Yerlere çöp ve sigara izmaritleri atmayın.
- Çevrenizi koruyun: Çöplerinizi ayırın.
- Kaçış, kurtarma ve nakliye yollarını bloke etmeyin.
- Yangına karşı korunma açısından lütfen mum yakmayınız.
- Kişisel elektrikli ev cihazlarının (örn. ısıtma cihazları, su ısıtıcısı, klima cihazları) kullanımına izin verilmemektedir. Kişisel cihazların (tırış makinesi, saç kurutma makinesi vs.) kullanımına yalnızca vücut bakımı için gereklyse izin verilmektedir.
- Personel odaları ve istinat noktaları yalnızca Klinikum Nürnberg çalışanları tarafından kullanılabilir.



Ticari etkinlik

## İzin olmadan mümkün değildir

- Her tür ticari veya parti siyaseti içeren etkinlik için Klinikum Nürnberg'in kurumsal iletişim departmanından izin verilmesi gerekmektedir. Aynı şey duvar ilanları için de geçerlidir.
- Tüm Klinikum Nürnberg arazisinde ve park yeri de dahil olmak üzere broşür, el ilanlarının dağıtılması, dilenmek, ticaret yapmaya çalışmak veya reklam etkinlikleri kesinlikle yasaktır.

Güvenlik ve koruma önlemleri

## Klinik hijyeninin vazgeçilmezi

Hastanede hijyen önemli bir rol oynamaktadır. Bulunduğu servise (normal servis, tedavi servisi, yoğun bakım) ve enfeksiyon riskine bağlı olarak çeşitli standartlar geçerlidir. Genel hijyen kurallarının yanı sıra, bakım personelinin size diğer özel hijyen önlemleri hakkında ek bilgiler vermesi gerekebilir.

Lütfen hijyen talimatlarına harfi harfine uyunuz.

... normal serviste

- Hasta olarak ayakkabılarınızla ve sokakta giydiğiniz kıyafetlerinizle yatağınıza oturmayın veya uzanmayın (ve diğer boş olan yataklar da dahil olmak üzere)
- Ziyaretçi olarak hiçbir yatağın üzerine oturmayın veya uzanmayın.
- Ellerinizi odaya girmeden önce ve odadan çıktıktan sonra dezenfekte edin.



... izole zorunluluğu olan hastalarda

- Diğerlerini bakterilerden korumak ve bazı hastalar için izolasyon önlemleri alınmıştır. Eğer bu durum sizi ilgilendiriyorsa, bakım personeli önlemlerin neden ve nasıl alınacağı konusunda size bilgi verecektir.
- Ziyaretçiler, ziyaretlerinden önce hijyen önlemleri hakkında bilgilendirilirler. Bu yüzden odaya girmeden önce, bakım istinat noktasına kayıt yaptırın.
- Mutfağı kullanırsanız, lütfen gereken davranış kurallarına uyun (eke göz atın).

Köpeklerin ve diğer ev hayvanlarının getirilmesi kesinlikle yasaktır.

Otoparklar

## Arabamı nereye park edebilirim?

Şehir merkezinde otoparkların sayısı oldukça kısıtlıdır. Olabildiğince çok kişiye park hizmeti sunabilmek için Klinikum Nürnberg park yeri kapasitesini genişletmiş ve ücretli park sistemini yürürlüğe sokmuştur.



Klinikum Nürnberg otopark ve park ücretleri hakkında bilgi için aşağıdaki linki ziyaret edin [www.klinikum-nuernberg.de](http://www.klinikum-nuernberg.de) -> otopark ve park ücretleri.

... kısaca en önemlisi:

- Kliniğe ait park yerleri ücrete tabiidir.
- Otoparkın ilk 30 dakikası ücretsizdir.
- Özel kimlik sahibi olan engelli kişiler için her iki konumda ücretsiz park etme imkanı bulunmaktadır.

... Pfandrollstühle

- Hastaların (ve ayrıca çanta veya bavul) sürülebilmesi için depozitolu tekerlekli sandalyeler hizmete sunulmuştur:
- Klinikum Nord 10, 14, 17 ve 19 no'lu binalarda
- Klinikum Süd 1. ve 3. kattaki otoparkta, kalp damar merkezinin garajında ve ayrıca A ana binasının giriş katındaki ziyaretçi asansörlerinin yanında



Şikayet, övgü veya iyileştirme önerileri

## Bizimle konuş!

Sıhhatiniz ve memnuniyetiniz bizim için çok önemli. Bunu sağlayabilmek ve hatalarımızı düzeltebilmek yahut önleyebilmek için bir anlaşmazlık ve yetersizlik halinde lütfen bizimle derhal iletişime geçin. Birçok şey konuşularak halledilebilir.

Gerektiği takdirde lütfen şikayet yönetimi veya hasta temsilciliği ya da hasta mümessili departmanımıza başvurunuz.

- **Şikayet yönetimi:**  
Klinikum Nürnberg Nord,  
47 no'lu bina, 2. kat, oda 387,  
Tel. (0911) 398-3773,  
E-posta: [beschwerdemanagement@klinikum-nuernberg.de](mailto:beschwerdemanagement@klinikum-nuernberg.de)
- **Hasta temsilciliği/hasta mümessili**  
**Klinikum Nord,**  
Pazartesi ve Cuma saat 9:00 ve 11:00 arası,  
Çarşamba 14:00 ve 16:00 arası  
ve randevu ile  
1 no'lu bina, yeni yapı, giriş katı, 1. oda,  
Tel. (0911) 398-2701  
**Klinikum Süd,**  
Pazartesi ve Cuma saat 10:00 ve 12:00 arası  
Çarşamba saat 14:00 ve 16:00 arası  
ve randevu ile  
A Blok, giriş katı, oda 021  
Tel. (0911) 398-5099



İç yönetmelik ve yetki

## Neden iç yönetmeliğe ihtiyaç duyulur?

Nezaket, insanlara ve çevreye saygılı davranmak, diğerlerinin ihtiyaçlarını değerlendirmek, tedavi akışında gerekli noktalara dikkat etmek: Birçok insan için bunlar kendiliğinden olması gerekenlerdir. Ne yazık ki herkes için değil.

İç yönetmeliğin geçerli olduğu alanlar

İç yönetmeliğin tüzüğü Klinikum Nürnberg'in tüm hastaları ve çalışanları için geçerlidir. Hastane alanına ayak basan tüm ziyaretçi ve diğer kişiler için de bu kurallar bağlayıcıdır. Hastanenin genel sözleşme şartları (AVB) iç yönetmeliğin temel bileşenlerini oluşturur.

İç yetkiler

- Yataklı hastalarımızın ağırlıklı olarak iç yönetmeliğin gereklerini yerine getirmemeleri, diğerlerinin güvenliği tehlikeye atmaları, kurumun bakım görevini veya gerektiği gibi işleyişini engellemeleri durumunda, bu kişileri uzaklaştırma hakkını saklı tutarız. Ağır vakalarda giriş yasağı verilebilir.
- Refakatçi, ziyaretçi ve diğer kişilerin tekrarlanan veya ağır ihlalleri söz konusu olduğu takdirde Klinikum Nürnberg'den uzaklaştırılırlar. Ağır vakalarda giriş yasağı verilebilir.

**Ayrıca:** Okunurluğun daha kolay olması nedeniyle, eril ve dişil dil kullanımından kaçınılmıştır. Bununla birlikte erkeklere ve kadınlara eşit derecede hitap edilmiştir.

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)



## Dostça bir gülüş

Klinikum Nürnberg'in hasta ve ziyaretçiler için geçerli olan yönetmeliği

## Dostça bir gülüş çoğu zaman, daha çok ...

**Hastanelerde karşılıklı saygı ve nezaket neden işimize yarar ve herkese yardım edilebilmesi için neden kurallara ihtiyaç duyulur.**

Hastanede insanlar, belki sadece uzaktan gördükleri insanlarla karşılaşır. Her türlü sosyal sınıftan, kültürden ve ülkeden, genci, yaşlısı, erkeği, kadını ve çocuğu, içe dönüğü, dışa dönüğü...

Hastanede saatler genelde endişe ve gerginlik içinde geçer: Çünkü bir insan hastadır. Ne tür bir tedaviye ihtiyaç duyar? Tekrar sağlığına kavuşacak mıdır? Yalnızca hasta değil, hasta yakınları da endişelidir. Yakınları hastaya 'yardımcı' olamadıkları için kendilerini sıklıkla çaresiz hissederler.

Bu tarz belirsiz durumlarda, hastalar ve yakınları profesyonel tedavi ekipleri tarafından karşılanır. Doktorların ve hasta bakıcılarının görevi iyi bir tedavi sunmaktır. Burada bazen güçlü hislerle karşı karşıya kalıyorlar: Örneğin korku, endişe, sinir, bazen anlayışsızlık ve öfke. Bu gergin ortamda yanlış anlaşımaların meydana gelmesi çok kolaydır.

Ancak herkesin ortak bir amacı vardır: Hastalar ve onların sağlığı için en iyisi arzu edilmektedir. Bu hedefe zamanında ulaşabilmek için hastanelerde kesin düzenlemeler ve tedavi süreçleri bulunmaktadır. Kaliteli tedavi hizmeti verebilmek için bu kurallar büyük önem taşımaktadırlar.

Bazı kurallar her zaman hastaların, ziyaretçilerin ve çalışanların kişisel görüşleri ile örtüşmeyebilir. Ancak bu kurallara uymak tıbbi tedaviye katkı sağlamanın yanı sıra hastanede küçük dünyada 'beraber' yaşamayı kolaylaştırır.

Dostça ve saygılı bir davranış tüm kapıları açar ve hastanede de yanlış anlaşımaların önlenmesinde yardımcı olur. Dostça bir gülüş her zaman işleri kolaylaştırır.

*Klinikum Nürnberg tedavi ekibiniz*

Ziyaret saatleri ve gece istirahati

## İstirahat etmek hastalar için ziyaretler kadar önemlidir.

Hasta olmak zordur. Vücut iyileşme sürecinde enerjiye ihtiyaç duyar. Tabii ki ziyaretler de önemlidir: Hastalara hastanede sürelerini daha kolay geçirmelerini sağlar. Bu yüzden hastalarımızın, arkadaşları ve yakınları tarafından ziyaret edilmelerinden memnuniyet duyarız.

### Fakat lütfen göz önünde bulundurun ki ...

*... her zaman ziyaret için uygun bir zaman değildir.*

*Gün içerisinde hastalar genellikle tıbbi tahlil ve tedavilere tabii tutulmaktadır. İstirahat süreleri çok kısa olmamalıdır.*

*Bu yüzden her serviste önceden belirlenmiş ziyaret saatleri bulunmaktadır.*

- Lütfen bulunduğunuz servise, o servis için geçerli olan ziyaret saatlerini sorunuz. Yalnız bu ziyaret saatleri dışında ziyarete gelebiliyorsanız, o bölümün bakım personeli ile görüşünüz.
- Ziyaret edeceğinize süre esnasında uygulanması gereken tedavi veya bakım önlemleri olabilir. Bu uygulamalar yapılırken lütfen odayı terk edin.
- Çocukların ve gençlerin ziyaret etmelerinde bir sakınca bulunmamaktadır, ancak 14 yaşının altındaki çocukların yanında mutlaka bir yetişkin bulunmalıdır.
- Akşam saat 19:00'dan sonra ve geceleri ziyaretçi kabul edilmemektedir. Bu saatten itibaren gece istirahati başlar.

*... 'sizin' hastanız genelde odasında yalnız değildir.*

*Genellikle odasını, sizin de hastanız gibi hasta, istirahate ihtiyaç duyan ve ziyaretçisi olan başka bir hasta ile paylaşmaktadır.*

- Lütfen diğer hastaları da düşünün. Onları rahatsız etmeyin!
- Yalnızca küçük gruplar halinde ziyarete gelin: Normal servislerde maksimum dört, yoğun bakım ve izole odalara en fazla iki ziyaretçi kabul edilmektedir. Lütfen aranızda kimin ne zaman gelmek istediğini kararlaştırın.
- Diğer hastalara bir şeyden rahatsız olduklarında veya istirahate ihtiyaç duyduklarında konuşma şansı verin.

Hastaların yatışı

## Kişisel tedavi, düzenlenmiş gün akışı

Klinikum Nürnberg'de kapsamlı bir teşhis ve bunun üzerine kurulmuş kişisel bir tedavi programı alırız. Genelde bunun için bir sıra tahlil ve tıbbi bakım önlemlerinden geçmeniz gerekmektedir. Bu esnada hastalarımızı yalnızca bir 'vaka' olarak görmeyiz. Size insan olarak da iyi davranılmadığını hissetmeniz gerekir.

### Fakat lütfen göz önünde bulundurun ki ...

*... bir hastane hastanedir. Tahliller, viziteler, tedaviler, yemekler ve doktorlarla veya hasta bakıcılarıyla yapılan görüşmeler bölümdeki gün akışımızı düzenler.*

- Sorunsuz bir akış sağlayabilmemiz için lütfen tahlil ve tıbbi bakım randevularınıza zamanında gidiniz. Bakım personeliniz sizi sıradaki randevularınız hakkında bilgilendireceklerdir. Bu süreler esnasında, lütfen servisinizde veya odanızda olunuz.
- Servisten ayrılırken bakım personelinin haberdar ediniz. Klinikum Nürnberg alanını doktorunuzun izni olmadan terk etmeniz, tamamen sizin sorumluluğunuzdur.
- Servisten ayrılırken, en azından sabahlık veya başka rahat bir kıyafet giyiniz.
- Servisten ayrılmaya izninizin olup olmadığından emin değilseniz, günlük akış planınızı isteyin veya servis personeline sorun. Size memnuniyetle yardımcı olacaklardır.

Tıp ve bakım

## Hastanede dünya birbiri ile tanışıyor

Klinikum Nürnberg hastaları dünyanın farklı kültürlerinden gelmektedir. Hastane çalışanları arasında da birçok farklı millet bulunmaktadır. Her insan kendi kişisel görgü kurallarıyla, hastanede tedavisi ve yatışıyla ilgili beklentileriyle gelir. Hastane çalışanlarımız tüm hastalarımıza milleti, cinsiyeti, dini ve yaşı göz önünde bulmaksızın saygı çerçevesinde davranırlar.



### Ancak kişinin kim olduğu veya nereden geldiğini gözetmeksizin herkes için uyulması gereken kurallar vardır.

- Hastanemizde konakladığımız sürece, hijyen açısından selamlaşmak için el sıkışmaktan veya öpüşmekten mümkün olduğunca kaçınmanızı rica ediyoruz.
- Sağlığımız için Klinikum Nürnberg'de doktorlar ve bakım personeli haricinde tıbbi uzmanlar, psikologlar, sosyal pedagoglar, fizyoterapistler, teknisyenler, temizlik ve taşıma hizmetlileri gibi farklı meslek grupları da görev yapmaktadır. Lütfen hastane çalışanlarına yaşları, işlevleri, vasıfları ve cinsiyetleri göz önünde bulundurulmaksızın, saygı ile yaklaşın ve verdikleri talimatlara uyun.
- Klinikum Nürnberg'de hem kadın hem de erkek doktorlarımız ve hasta bakıcılarımız bulunmaktadır. Bu yüzden fiziksel tahliller veya bakım önlemleri her iki cinsiyet tarafından da yürütülebilir.
- Lütfen hastanede özel yaşamın evdekinden farklı olabileceği konusunda anlayış gösteriniz.

Değerli eşyalar, protez diş, gözlükler vb.

## Hırsızlığa fırsat vermeyin

Bir hastane 'açık' bir evdir. Gece ve gündüz hasta bakıcıları ve doktorlar hastanede olsalar da, serviste olup biten her şeyi göremeyebilirler.

### Öncelikle hırsızlara fırsat vermeyin

- Değerli eşyalarınızı ve büyük meblağdaki paramızı hastaneye getirmeyin veya bunları eve geri götürmesi için bir yakınınıza verin.
- İstisnai durumlarda değerli eşyalarınızı Klinikum Nürnberg'in yönetimine ait olan kasalarında saklayabilirsiniz. Servisinizdeki bakım personelinin bu konu ile ilgili bilgi alabilirsiniz. Değerli eşyalarınız yalnızca çalışma saatleri (Pzt. – Cuma saat 7:00 – 14:00 arası) dahilinde hastalar veya vekaletnamesi olan kişiler tarafınca teslim alınabilir.
- Saklanmayan değerli eşyalar için Klinikum Nürnberg hiçbir sorumluluk üstlenmemektedir. Aynı şey Klinikum Nürnberg çalışanlarının sorumluluğunda olmayan destek araçları (protez diş, gözlükler ve duyma araçları vs.) için de geçerlidir.



Nikotin ve alkol

## Bizim tavsiyemiz: Ne sigara ne de alkol

Sigara ve içki kullanımının iyileşme sürecine genellikle negatif etkisi bulunmaktadır. Bu yüzden size bir süre alkol ve sigaradan uzak durmanızı tavsiye ediyoruz.

### Eğer uzak durmak istemiyorsanız, unutmayın...

*... sigara içmek yalnızca belirtilen alanlarda, alkollü içki kullanımı ise sadece kafeteryada mümkündür. Bu alanların dışındaki tüm Klinikum Nürnberg arazisinde alkol ve sigara yasağı bulunmaktadır. Bu kural elektronik sigaralar için de geçerlidir.*

Mobil telefonlar ve elektronik cihazlar

## Birinin sevinci, diğerinin sıkıntısı

Radyolar, diz-üstleri, tabletler, MP3 çalarlar, oyun konsolları veya cep telefonları gün içinde veya akşamları vakit geçirmemize yardımcı oluyorlar. Ancak birinin hoşuna giden bir şey, aynı odayı paylaşan komşusunun hoşuna gitmek zorunda değil.

### Lütfen dikkat edin

*... oda arkadaşımızın da kendisini odada rahat hissetmesi gerekmektedir. Burada herkesin karşılıklı olarak birbirini düşünmesi gerekmektedir. Oda arkadaşınız size teşekkür edecektir.*

- Lütfen telefonunuzun ve telefon görüşmelerinizin alçak sesle olduğuna dikkat edin.
- Kulaklık kullanınız.
- Cihazlarımızı gece istirahatinin başladığı saatlerde kapalı tutun.

*... elektrikli cihazlarımızın kullanımı yasaktır veya yasaklanabilir, eğer*

- oda arkadaşımız rahatsız olursa.
- teknik cihazların işleyişi ve kalitesi zarar görürse, örneğin cep telefonu nedeniyle.

*... Film, ses, video kaydı ve fotoğraf çekimi,*

- Klinikum Nürnberg çalışanlarının ve hastalarının sesleri duyulup, kendileri görülüyorsa,
- akabinde bunların sosyal medyada örneğin Facebook'da veya Instagram'da yayınlanması yasaktır. Bu yasak kapalı olan sosyal ağlar için de geçerlidir.
- yayınlanması ancak önceden kurumsal iletişim departmanından izin alınarak mümkündür.

