

Правила внутреннего распорядка Клиники Нюрнберг

Правила для пациентов, работников
и посетителей

Доброжелательная улыбка помогает всем



Почему вежливость и взаимное уважение важны в больнице, и почему для того, чтобы всем помочь, требуются правила:

В больнице встречаются люди, которые в обычной жизни вряд ли бы встретились. Люди из разных социальных слоев, культур и стран мира, пожилые и молодые, мужчины, женщины и дети, интроверты и экстраверты...

В больнице они часто испытывают многочасовое беспокойство и напряжение. Человек болен. Какое лечение назначить? Поправится ли он? В этой ситуации пациенты и их родственники обращаются к команде лечащих врачей-специалистов.

Задача врачей и медицинского персонала – обеспечить надлежащий уход. При этом они иногда сталкиваются с сильными эмоциями. В этих напряженных обстоятельствах легко могут возникнуть недопонимания. Но у всех них одна общая цель: они желают самого лучшего для пациента и его здоровья.

Для того чтобы целенаправленно и своевременно добиться этого, в больницах существуют четкие структуры и лечебные процессы. Это в значительной степени способствует обеспечению высококачественного медицинского обслуживания. Некоторые правила могут не всегда совпадать с индивидуальными взглядами тех, кого они касаются. Однако их соблюдение не только способствует хорошему медицинскому обслуживанию, но и облегчает временное совместное пребывание в больнице.

Дружелюбное и уважительное отношение открывает двери друг для друга и помогает избежать недоразумений – даже в больнице. Доброжелательная улыбка всегда помогает.

Ваша лечащая команда Клиники Нюрнберг



Время посещения и ночной отдых

Отдых важен, посещения тоже

Быть больным – это тяжело. Организму требуется много сил для процесса восстановления. Но и посещения важны: они помогают пациенту пережить дни, проведенные в больнице. Поэтому мы рады, когда вас навещают родственники и друзья.

Но, пожалуйста, помните, что

... не каждое время одинаково благоприятно для посещения. В течение дня часто предстоят обследования и медицинские или лечебные процедуры. Нельзя пренебрегать и периодами отдыха. Поэтому в каждом отделении установлены определенные часы посещения.

- Пожалуйста, уточните в вашем отделении о действующих часах посещения. Если же вы можете посещать больницу только вне этих часов, то, пожалуйста, обсудите это с медперсоналом отделения.
- В часы посещения может потребоваться проведение медицинских и лечебных процедур. Пожалуйста, покиньте палату на время этих процедур.
- Дети и подростки являются желанными посетителями, но дети до 14 лет должны быть в сопровождении взрослых.
- Вечером после 19:00 и в ночное время посещения не желательны. В это время действует режим ночного отдыха.

... пациент обычно находится в палате не один. Как правило, он делит палату еще с одним пациентом, который также болен, нуждается в отдыхе и принимает посетителей.

- Пожалуйста, проявляйте уважение к вашему соседу или соседке по палате. Не беспокойте их!
- Наносите визит небольшими группами: в обычном отделении количество посетителей ограничено не более четырьмя людьми, в отделении интенсивной терапии или в изоляторах – не более двумя. Пожалуйста, обсудите между собой, кто когда будет приходить.
- Дайте остальным в палате возможность высказаться, если их что-то беспокоит или если кому-то нужна тишина и покой.



Пребывание пациентов

Индивидуальный подход – упорядоченный режим дня

В Клинике Нюрнберг вы получите комплексную диагностику и индивидуальное лечение на ее основе. Как правило, это включает в себя ряд исследований, а также медицинских и лечебных мер. При этом мы рассматриваем вас не просто как «случай». Вы также должны чувствовать, что о вас как о человеке хорошо заботятся.

Но, пожалуйста, помните, что

... больница есть больница. Осмотры, обходы и процедуры, приемы пищи и беседы с врачами и медицинским персоналом составляют ваш распорядок дня в отделении.

- Чтобы обеспечить бесперебойную работу, пожалуйста, соблюдайте назначенное время для ваших исследований и терапевтических процедур. Медперсонал своевременно проинформирует вас о предстоящих исследованиях. Оставайтесь в это время в своей палате или отделении.
- Если вы хотите покинуть отделение, то распишитесь у медицинского персонала. Вы всегда покидаете территорию Клиники Нюрнберг на свой страх и риск, даже с согласия врача.
- Покидая отделение, наденьте хотя бы халат или другую удобную одежду.
- Если вы не уверены, можно ли вам ненадолго покинуть отделение или у вас есть вопросы по режиму дня, то обратитесь к персоналу отделения. Они будут рады помочь вам.



Пребывание пациентов

Информация для сопровождающих лиц в отделении неотложной помощи.

Посещение отделения неотложной помощи часто сопровождается беспокойством, неуверенностью и множеством вопросов – как у пациентов, так и у их родственников. Мы хотим оказать вам поддержку и помощь в этой ситуации наилучшим образом.

Чтобы обеспечить безопасное, структурированное и своевременное оказание помощи всем, кто обращается за ней, просим вашего понимания, что **каждого пациента могут сопровождать максимум два родственника.**

Наша междисциплинарная команда врачей и медицинский персонал стремится обеспечить вам и вашим родственникам квалифицированную помощь и сострадание. Мы стараемся четко доносить важную информацию и отвечать на ваши вопросы.

Пожалуйста, имейте в виду, что присутствие дополнительных сопровождающих лиц может нарушить процедуры в отделении неотложной помощи, поэтому их присутствие допускается только в обоснованных исключительных случаях.

Благодарим вас за доверие и понимание.



Медицина и уход

В больнице представлен весь мир

Пациенты Клиники Нюрнберг – представители разных культур со всего мира. Многочисленные нации представлены и среди сотрудников больницы. Каждый привносит свои индивидуальные особенности и личные ожидания относительно пребывания и лечения в больнице. Наши сотрудники относятся ко всем с уважением – независимо от их происхождения, пола, религиозной принадлежности или возраста.

Но есть правила, которые касаются всех – независимо от того, кто они и откуда.

- Из соображений гигиены просим вас по возможности воздерживаться от рукопожатий и поцелуев в качестве приветствия во время пребывания в больнице.
- В Клинике Нюрнберг на благо вашего здоровья работают не только врачи и медперсонал, но и другие специалисты, такие как медицинские работники, психологи и социальные педагоги, физиотерапевты и эрготерапевты, технический, транспортный и клининговый персонал. Пожалуйста, относитесь ко всем сотрудникам с уважением и следуйте их указаниям – независимо от их возраста, должности, звания или пола.
- В Клинике Нюрнберг врачами и медперсоналом работают как мужчины, так и женщины. Поэтому естественно, что медицинские осмотры и физические процедуры также проводятся представителями противоположного пола. Пожалуйста, помните, что частная жизнь в больнице отличается от частной жизни дома.
- В Клинике Нюрнберг мы помогаем людям. При этом для нас важны хорошие взаимоотношения друг с другом. Обратите внимание, что мы не терпим насилия или агрессивного поведения по отношению к сотрудникам, пациентам или посетителям в вербальной или невербальной форме.



Ценные вещи, зубные протезы, очки

Не дайте краже шанса

Больница – это как открытый дом. Несмотря на то, что врачи и медперсонал находятся на месте круглосуточно, они не могут видеть все, что происходит в отделении.

Не дайте краже ни единого шанса.

- Не берите с собой в больницу ценные вещи и крупные суммы денег и не отдавайте их родственникам, чтобы они забрали их домой.
- В исключительных случаях вы можете сдать ценные вещи в сейфовую ячейку администрации Клиники Нюрнберг. Для этого, пожалуйста, обратитесь к медперсоналу вашего отделения. Ценные вещи могут быть получены пациентом или уполномоченным лицом только в рабочее время (с понедельника по четверг с 6.00 до 15.00, в пятницу с 6.00 до 13.30).
- Клиника Нюрнберг не несет ответственность за ценные вещи, которые не были сданы на хранение. То же самое относится к лечебным средствам и вспомогательным приспособлениям (зубным протезам, очкам, слуховым аппаратам и т. д.), которые были утеряны не по вине сотрудников Клиники Нюрнберг.



Никотин, алкоголь, каннабис

Наша рекомендация:

не курить, не употреблять алкоголь

Наше решение:

не употреблять каннабис

Курение и употребление алкогольных напитков часто оказывают пагубное влияние на процесс выздоровления. Вот почему мы рекомендуем вам на время отказаться от сигарет и алкоголя.

Если вы не хотите отказываться от сигарет, электронных сигарет или алкоголя, то, пожалуйста, обратите внимание, что

... курение сигарет и электронных сигарет разрешено только на открытом воздухе в специально отведенных местах для курения, а употребление алкогольных напитков ограничено исключительно кафетерием. За пределами этих мест на всей территории Клиники Нюрнберг действует полный запрет на курение и употребление алкоголя.

Пожалуйста, обратите внимание:

употребление каннабиса категорически запрещено во всех помещениях, а также на всей внутренней и внешней территории Клиники Нюрнберг (в том числе в специально отведенных местах для курения).



Мобильные телефоны и электронные устройства

Что одному радость, другому – печаль

Радиоприемники, ноутбуки, планшеты, игровые приставки или мобильные телефоны помогают коротать дни и вечера. Но то, что радует одного человека, не обязательно понравится соседу по палате.

Пожалуйста, помните, что

... ваш временный сосед по палате тоже должен чувствовать себя в палате комфортно. Здесь требуется взаимопонимание. Ваш сосед по палате будет вам за это благодарен.

- Следите за тем, чтобы громкость телефонных звонков и разговоров была на должном уровне.
- Пользуйтесь наушниками.
- Выключайте свои устройства не позднее начала ночного отдыха.

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

- другой пациент чувствует себя некомфортно.

... ино-, аудио-, видео- и фотосъемки,

- на которых можно увидеть или услышать сотрудников и пациентов Клиники Нюрнберг, запрещены,
- следовательно, их запрещено публиковать в социальных сетях, таких как Instagram, Tiktok или Facebook. Это касается и закрытых сетей.
- предназначенные для публикации, должны быть предварительно одобрены отделом корпоративных коммуникаций и маркетинга.

Противопожарная защита, мусор и пути эвакуации

Хорошее обращение с вещами

Многие вещи, которые вас окружают, специально изготовлены для нужд больницы. Их повторное приобретение может стоить больших денег, которых потом может не хватить в другом месте.

Пожалуйста, обращайтесь с имуществом Клиники Нюрнберг бережно и внимательно.

- За причиненный ущерб ответственность возлагается на виновника в соответствии с положениями закона.
- Пожалуйста, не бросайте мусор или окурки на пол. Заботьтесь об окружающей среде: сортируйте отходы.
- Не загромождайте пути эвакуации, спасения и транспортировки.
- Пожалуйста, не зажигайте свечи из соображений пожарной безопасности. Запрещается обращаться с открытым огнем. Единственным исключением является прикуривание сигарет в местах для курения.
- Подключение частных бытовых электроприборов (например, обогревателей, чайников, тостеров, кондиционеров) запрещено; разрешается использование только частных приборов для личной гигиены (например, бритв, фенов). Пожалуйста, используйте бытовые электроприборы Клиники Нюрнберг (тостер, микроволновую печь или другие электронные кухонные приборы) исключительно под наблюдением в специально отведенных для этого мини-кухнях.
- Следует соблюдать общие правила пожарной безопасности Клиники Нюрнберг.
- Служебные и вспомогательные помещения предназначены исключительно для работников Клиники Нюрнберг.

Коммерческая деятельность

Требуется разрешение

- Любая коммерческая или партийно-политическая деятельность требует разрешения отдела корпоративных коммуникаций и маркетинга Клиники Нюрнберг. То же самое касается и вывешивания плакатов.
- Распространение брошюр и листовок, попрошайничество, предложение товаров или рекламные мероприятия запрещены на всей территории Клиники Нюрнберг, включая автостоянку.

Меры безопасности и защиты

Основы больничной гигиены

Гигиена играет ключевую роль в больнице. В зависимости от зоны (обычная палата, смотровая, отделение интенсивной терапии) и риска заражения применяются различные стандарты. Помимо общих правил гигиены медперсонал может указать вам на другие специальные необходимые меры гигиены.

Если вы, как посетитель, сами больны (например, диареей или простудой), то вам следует по возможности отложить посещение, чтобы никого не заразить. Если вы как пациент больны простудой, то по возможности надевайте лицевую маску при общении с другими людьми, чтобы никого не заразить. Лицевую маску вам выдаст медперсонал.

Пожалуйста, строго соблюдайте правила гигиены.

... В обычном отделении

- Как пациент, не садитесь и не ложитесь на свою кровать (или на другую свободную кровать) в обуви или уличной одежде.
- Как посетитель, не садитесь и не ложитесь на чью-либо кровать.
- Пожалуйста, дезинфицируйте руки перед входом в палату и после выхода из нее. Вы можете воспользоваться дозатором для дезинфекции рук на выходе из палаты.
- Если вы пользуетесь мини-кухней, то, пожалуйста, соблюдайте необходимые правила поведения (см. доску объявлений).
- Если вы приносите с собой еду или напитки, то, пожалуйста, убедитесь, что они не просрочены. Вы можете хранить их в закрытых контейнерах в холодильнике на мини-кухне. Пожалуйста, помечайте еду или напитки своим именем.
- Мойте руки после посещения туалета.

... Для пациентов, подлежащих изоляции

- Для того чтобы защитить окружающих от микробов, некоторые пациенты подвергаются особым мерам изоляции. Если это коснется вас, то медперсонал проинформирует вас о причинах и способах применения таких мер.
- Перед посещением посетители получают инструктаж о мерах гигиены. Поэтому, прежде чем войти в палату, пожалуйста, зарегистрируйтесь в сестринской.

Приводить собак или других домашних животных строго запрещено. Исключение составляют собаки-помощники (собаки-поводыри для слепых, служебные собаки и собаки-поводыри для глухих) и лечебные собаки-помощники при условии соблюдения правил внутреннего распорядка.



Места для парковки

Где запарковать автомобиль?

В городе ощущается нехватка парковочных мест. Клиника Нюрнберг располагает парковочными местами как в Северном, так и в Южном кампусе. Цель состоит в том, чтобы обеспечить парковкой как можно больше людей.

Информацию о парковочных местах и плате за стоянку в Клинике Нюрнберг можно найти на сайте [klinikum-nuernberg.de](https://www.klinikum-nuernberg.de) в разделе Пациенты ➔ Посетители ➔ Схема проезда и карта проезда

... Кратко о главном

- Парковочные места на территории Клиники предоставляются за дополнительную плату.
- За первые 30 минут пребывания на парковке плата не взимается.
- Для людей с ограниченными возможностями передвижения, имеющих специальный пропуск, на обеих парковках предусмотрены бесплатные парковочные места.
- Для всех участников дорожного движения на территории Клиники Нюрнберг действуют соответствующие правила парковки и дорожного движения.

... Инвалидные коляски под залог

- Для транспортировки пациентов (а также сумок и чемоданов) предоставляются инвалидные коляски под залог:
 - в Северном кампусе в корпусах 10, 14 и 17
 - в Южном кампусе на многоэтажной автостоянке на уровнях 1 и 3, в подземной автостоянке Сердечно-сосудистого центра и у лифтов для посетителей на первом этаже главного корпуса А.



Похвала и критика

Мы рады отзывам!

Ваше благополучие и удовлетворенность важны для нас. Наши работники будут рады вашей похвале. Однако мы также просим вас немедленно устранять любые конфликты и недочеты. Многие вопросы можно быстро решить с помощью диалога.

При необходимости обращайтесь в отдел по работе с жалобами или к представителям по делам пациентов.

- **Отдел по работе с жалобами**

Клиника Нюрнберг | Северный кампус

Корпус 47, 2-й этаж, комната 388

☎ +49 (0) 911 398-3773

✉ feedback@klinikum-nuernberg.de

- **Представители по делам пациентов/поверенные по делам пациентов**

Клиника Нюрнберг | Северный кампус

С понедельника по пятницу с 09:00 до 11:00

Среда с 14:00 00 до 16:00

и по договоренности

Корпус 1, новостройка, первый этаж, комната 1

☎ +49 (0) 911 398-2701

✉ patv@klinikum-nuernberg.de

Клиника Нюрнберг | Южный кампус

С понедельника по пятницу с 10:00 до 12:00

Среда с 14:00 00 до 16:00

и по договоренности

Здание А, первый этаж, комната 021

☎ +49 (0) 911 398-5099

✉ patv@klinikum-nuernberg.de

Правила внутреннего распорядка и дисциплинарные меры

Зачем вообще нужны правила внутреннего распорядка?

Дружелюбие, уважительное отношение к людям и вещам, внимание к нуждам других, соблюдение необходимых лечебных процедур: для большинства людей все это естественно. Но, к сожалению, не для всех.

Сфера действия правил внутреннего распорядка

Положения правил внутреннего распорядка распространяются на всех пациентов и работников Клиники Нюрнберг. Они также обязательны для посетителей и других лиц при входе на территорию больницы. Правила внутреннего распорядка являются составной частью Общих договорных условий больницы (AVB).

Дисциплинарные меры

- Мы оставляем за собой право при необходимости отстранять пациентов от стационарного лечения в нашем учреждении, принимая во внимание текущую потребность в лечении, если они серьезно нарушают положения правил внутреннего распорядка, безопасность окружающих, порядок оказания медицинской помощи или порядок работы Клиники. В серьезных случаях может быть наложен запрет на посещение.
- Сопровождающие лица, посетители и другие лица также могут быть выдворены из Клиники Нюрнберг в случае повторных или грубых нарушений. В серьезных случаях может быть наложен запрет на посещение.

