

Правила внутрішнього розпорядку клініки Нюрнберга

**Правила для пацієнтів,
співробітників та відвідувачів**

Доброзичлива посмішка допоможе кожному



Чому ввічливість та взаємна повага є корисними в лікарні та чому потрібні певні правила, щоб усім було зручно:

У лікарні зустрічаються люди, які в іншому випадку бачили б одне одного тільки здалеку. Люди з усіх соціальних прошарків, з усіх культур та країн світу, старі та молоді, чоловіки, жінки та діти, тихі люди та екстраверти...

Вони нерідко проводять у лікарні багато годин, відчуваючи занепокоєння і стрес. Людина захворіла. Яка терапія їй потрібна? Чи одужає вона? У такій ситуації пацієнти та їхні родичі стикаються з професійними медичними бригадами.

Завдання лікарів та медсестер – забезпечити хороший догляд. При цьому іноді їм доводиться стикатися з бурхливими проявами емоцій. У такій напруженій обстановці легко можуть виникати непорозуміння. Однак мета у всіх спільна: усі хочуть тільки найкращого для пацієнта і його здоров'я.

Для того щоб цілеспрямовано й оперативно цього домогтися, у лікарнях існують чіткі структури та порядок лікування. Вони роблять значний внесок у забезпечення високої якості медичної допомоги. Деякі правила не завжди можуть збігатися з індивідуальними уподобаннями порушених осіб. Однак дотримання цих правил не тільки сприяє гарному медичному обслуговуванню, а й спрощує спільне перебування в лікарні.

Дружнє та шанобливе ставлення дає змогу відкритися одне одному та запобігати непорозумінням – зокрема й у лікарні. Доброзичлива посмішка допоможе завжди.

Лікарський колектив клініки Нюрнберга



Час відвідувань і нічний відпочинок

Відпочинок дуже важливий, відвідування теж

Хворіти – це виснажливо. Організму потрібно багато сил для процесу одужання. Однак відвідування теж важливі: вони допомагають пацієнтам справлятися з перебуванням у лікарні. Тому ми дуже раді, коли вас відвідують родичі та друзі.

Однак пам'ятайте, що

... не всякий час однаково добре підходить для відвідування. Протягом дня часто проводяться огляди, медичні або сестринські процедури. Також не можна нехтувати періодами відпочинку. Тому в кожному відділенні встановлено певний час відвідування.

- Будь ласка, дізнайтеся у своєму відділенні, в який час дозволені відвідування. У разі якщо ви можете приходити тільки в інший час, а не коли дозволені відвідування, будь ласка, обговоріть це з медперсоналом відділення.
- У період дозволених відвідувань може знадобитися проведення медичних та санітарних процедур. Будь ласка, залиште палату на час проведення цих процедур.
- Ми раді, коли провідати своїх родичів і друзів приходять діти та підлітки, проте діти молодше 14 років мають бути в супроводі дорослих.
- Увечері після 19.00 та в нічний час відвідування небажані. Вночі належить відпочинок.

... пацієнт, як правило, перебуває в палаті не один. Зазвичай у палаті перебуває ще один пацієнт, який теж хворий і потребує відпочинку, а також приймає відвідувачів.

- Будь ласка, проявіть повагу до інших пацієнтів. Не заважайте їм!
- Приходьте провідати свого родича або друга тільки невеликими групами: у звичайних відділеннях кількість відвідувачів обмежена максимум чотирма людьми, у відділенні інтенсивної терапії або в ізоляторах – максимум двома. Будь ласка, узгодьте один з одним, хто коли хоче прийти.
- Прислухайтеся до інших, хто перебуває в палаті, якщо їх щось турбує або якщо комусь потрібна тиша.



Перебування пацієнтів

Індивідуальне лікування – структурований розпорядок дня

У клініці Нюрнберга ви отримаєте комплексну діагностику та індивідуальне лікування на її основі. Для цього зазвичай проводять низку обстежень, медичних та сестринських заходів. При цьому ми розглядаємо вас не просто як «випадок». Ви також повинні відчувати, що про вас добре піклуються на персональному рівні.

Однак пам'ятайте, що

... лікарня є лікарня. Огляди, обходи та процедури, харчування та бесіди з лікарями і медсестрами складають ваш розпорядок дня у відділенні.

- Для забезпечення безперебійного перебігу всіх процедур, будь ласка, дотримуйтесь термінів проведення обстежень та лікувальних заходів. Медпрацівники завчасно повідомлять вам про заплановані процедури. Залишайтеся в цей час у своїй палаті або у своєму відділенні.
- Якщо ви хочете вийти з відділення, повідомте про це медперсоналу. Територію клініки Нюрнберга ви завжди залишаєте на свій страх і ризик, навіть за наявності дозволу лікаря.
- Якщо ви залишаєте відділення, одягніть хоча б халат або інший зручний одяг.
- Якщо ви не впевнені, чи можна вам покинути відділення на короткий час, або у вас є питання про розпорядок дня, зверніться до персоналу відділення. Вони будуть раді допомогти вам.



Перебування пацієнтів

У відділенні невідкладної допомоги

Відвідування Центрального відділення невідкладної допомоги часто супроводжується хвилюванням, невпевненістю та безліччю запитань – як для пацієнток та пацієнтів, так і для їхніх близьких. Ми хочемо в цій ситуації надати вам всебічну підтримку та допомогу.

Щоб ми могли надати допомогу всім, хто її потребує, з дотриманням належних заходів безпеки, організовано та якомога швидше, просимо вас з розумінням поставитися до того, що кожную пацієнтку та кожного пацієнта можуть супроводжувати не більше двох родичів.

Наш колектив висококваліфікованих лікарів, лікарів та молодшого медичного персоналу робить усе, щоб підтримати вас та ваших близьких, використовуючи професійні навички та людське тепло. Ми прагнемо надавати важливу інформацію зрозумілою мовою та вникати у ваші проблеми.

Просимо з розумінням поставитися до того, що зайві супроводжуючі особи можуть негативно вплинути на роботу відділення невідкладної допомоги, тому їх допускають лише у обґрунтованих виняткових випадках.

Дякуємо вам за довіру та розуміння.



Медицина та догляд

У лікарні зустрічаються люди з усього світу

Пацієнтами клініки Нюрнберга стають представники різних культур з усього світу. Серед співробітників лікарні також представлені люди різних національностей. Кожна людина володіє своїми власними особливостями поведінки та особистими уявленнями про своє перебування і лікування в лікарні. Наші співробітники ставляться з повагою до всіх – незалежно від походження, статі, релігії чи віку.

Однак є правила, які діють для всіх – незалежно від того, хто вони і звідки.

- З міркувань гігієни ми просимо вас за можливості утриматися від рукоштовань і поцілунків як привітання під час вашого перебування в лікарні.
- У клініці Нюрнберга для відновлення вашого здоров'я працює не тільки медичний персонал і медсестри, а й фахівці інших професій: асистенти лікарів, психологи та соціальні педагоги, фізіотерапевти та ерготерапевти, техніки, транспортні робітники та прибиральники. Будь ласка, ставтеся до всіх співробітників з повагою і виконуйте їхні вказівки – незалежно від їхнього віку, посади, службового становища або статі.
- У клініці Нюрнберга як медичні працівники та фахівці з догляду працюють як чоловіки, так і жінки. Тому само собою зрозуміло, що фізичні огляди та процедури з догляду за тілом також можуть проводити представники протилежної статі. Будь ласка, візьміть до уваги, що інтимна сфера в лікарні – це не те ж саме, що вдома.
- Ми в клініці Нюрнберга працюємо для того, щоб допомагати людям. При цьому для нас важлива плідна взаємодія. Зверніть увагу, що ми не потерпимо насильства й агресивної поведінки щодо персоналу, пацієнтів та відвідувачів у вербальній або невербальній формі.



Цінні речі, зубні протези, окуляри

Не давайте жодного шансу можливості крадіжки

Лікарня – відкритий заклад. Хоча лікарі та медсестри перебувають на місці вдень і вночі, вони не можуть бачити все, що відбувається у відділенні.

Не давайте жодного шансу можливості крадіжки.

- Не беріть із собою в лікарню цінні речі та великі суми грошей або віддайте їх родичам, щоб вони забрали їх додому.
- У виняткових випадках ви можете здати цінні речі в камеру схову адміністрації клініки Нюрнберга. Для цього зв'яжіться, будь ласка, з медсестрами у вашому відділенні. Цінні речі пацієнт або уповноважена особа можуть забрати тільки в робочий час (з пн. по чт. з 6.00 до 15.00, у пт. з 6.00 до 13.30).
- Клініка Нюрнберга не несе відповідальності за цінні речі, не здані на зберігання. Те ж саме стосується медичних виробів та допоміжних засобів (зубних протезів, окулярів, слухових апаратів тощо), які були втрачені не з вини співробітників клініки Нюрнберга.



Нікотин, алкоголь, канабіс

Наша рекомендація:

жодних сигарет, жодного алкоголю

Наше рішення:

жодного канабісу

Паління та вживання алкогольних напоїв часто згубно впливають на процес одужання. Тому ми рекомендуємо вам на деякий час відмовитися від сигарет та алкоголю.

Якщо ви не хочете відмовлятися від цигарок, електронних цигарок або алкоголю, зверніть увагу, що

... паління цигарок та електронних цигарок дозволено тільки на вулиці у спеціально відведених для цього місцях, а вживання алкогольних напоїв обмежене виключно кафетерієм. За межами цих зон на всій території клініки Нюрнберга діє абсолютна заборона на паління та вживання алкоголю.

Майте, будь ласка, на увазі:

Вживання канабісу категорично заборонене у всіх приміщеннях і на всій внутрішній та зовнішній території клініки Нюрнберга (зокрема й у спеціально відведених місцях для паління).



Мобільні телефони та електронні пристрої

Комусь у радість, комусь у тягар

Радіоприймачі, ноутбуки, планшети, ігрові приставки та мобільні телефони допоможуть зробити дні та вечори захопливими. Але те, що приносить радість комусь, далеко не завжди радує сусідів по палаті.

Будь ласка, пам'ятайте, що

... ваш тимчасовий сусід по палаті теж має почуватися комфортно. Тут потрібна взаємна повага. Ваш сусід по палаті буде вам за це вдячний.

- Слідкуйте за тим, щоб телефонні дзвінки та розмови по телефону не були занадто гучними.
- Користуйтеся навушниками.
- Вимикайте свої пристрої під час нічного відпочинку.

... користування електронними пристроями заборонено або може бути заборонено, якщо

- іншому пацієнту це заважає.

... кінозйомка, звукозапис, відео- та фотозйомка,

- на якій можна побачити або почути співробітників і пацієнтів клініки Нюрнберга, заборонена і
- відповідно їх публікація не дозволена в соціальних мережах, таких як Instagram, Tiktok або Facebook. Це стосується й закритих мереж.
- якщо вони призначені для публікації, то мають бути попередньо схвалені відділом корпоративних комунікацій і маркетингу.

Протипожежний захист, відходи та шляхи евакуації

Гарне поводження – в тому числі з предметами

Багато речей, які вас оточують, зроблені спеціально для використання в лікарні. Їх заміна може обійтися у велику суму грошей, якої потім не вистачить в іншому місці.

Будь ласка, ставтеся до майна клініки Нюрнберга дбайливо та ощадливо.

- Винний несе відповідальність за заподіяну шкоду відповідно до законодавчих норм.
- Будь ласка, не кидайте сміття та недопалки на підлогу. Будьте екологічно свідомі: сортуйте сміття.
- Не загороджуйте шляхи евакуації, порятунку та транспортування.
- З метою пожежної безпеки, будь ласка, не запалюйте свічки. Використання відкритого вогню принципово не дозволяється. Єдиним винятком є запалювання сигарет у місцях для куріння.
- Підключення приватних побутових електроприладів (наприклад, обігрівачів, чайників, тостерів, кондиціонерів) не допускається; дозволено тільки використання приватних пристроїв для особистої гігієни (наприклад, електробритв, фенів). Будь ласка, використовуйте побутові електроприлади в клініці Нюрнберга (тостери, мікрохвильові печі або інші електронні кухонні прилади) тільки під наглядом у спеціально передбачених для цього міні-кухнях.
- Необхідно дотримуватися загальних правил протипожежного захисту клініки Нюрнберга.
- Службові приміщення та сестринські пункти призначені виключно для співробітників клініки Нюрнберга.

Комерційна діяльність

Без дозволу нічим займатися не можна

- Будь-яка комерційна або партійно-політична діяльність потребує дозволу відділу корпоративних комунікацій і маркетингу клініки Нюрнберга. Це стосується також вивішування плакатів.
- Роздача буклетів і листівок, жебрацтво, пропозиція товарів або реклама будь-яких заходів заборонені на всій території клініки Нюрнберга, включно з парковками.

Заходи безпеки та захисту

Альфа й омега лікарняної гігієни

Гігієна відіграє ключову роль у лікарні. Залежно від приміщення (звичайна палата, кабінет для обстеження, відділення інтенсивної терапії) і ризику зараження застосовуються різні стандарти. На додаток до загальних правил гігієни медперсонал може повідомити вас про інші спеціальні гігієнічні заходи, яких необхідно дотримуватися.

Якщо ви плануєте відвідування, але водночас самі захворіли (наприклад, на діарею або застуду), за можливості відкладіть відвідування, щоб не заразити інших. Якщо ви застудилися, вже будучи пацієнтом, за можливості користуйтеся маскою для рота і носа під час контакту з іншими людьми, щоб нікого не заразити. Маску для рота і носа ви можете отримати у медперсоналу.

Будь ласка, суворо дотримуйтеся правил гігієни.

... у звичайному відділенні

- Будучи пацієнтом, не сідайте і не лягайте на своє ліжко (або на інше вільне ліжко) у взутті та вуличному одязі.
- Будучи відвідувачем, не сідайте і не лягайте на ліжко.
- Будь ласка, дезінфікуйте руки перед входом до палати та після виходу з палати. Ви можете скористатися для цього дозатором для дезінфекції рук на виході з палати.
- Якщо ви користуєтеся міні-кухнею, будь ласка, дотримуйтеся необхідних правил поведінки (див. вивішену інформацію).
- Будь ласка, переконайтеся, що термін придатності їжі та напоїв, які ви приносите з собою, не закінчився. Ви можете зберігати їжу та напої в закритих контейнерах у холодильнику на міні-кухні. Будь ласка, підпишіть їжу та напої своїм ім'ям.
- Після відвідування туалету мийте руки.

... для пацієнтів, які потребують ізоляції

- Щоб захистити оточуючих від шкідливих мікроорганізмів, до деяких пацієнтів застосовують спеціальні заходи ізоляції. Якщо це торкнеться вас, вас проінформують про причини і способи вжиття заходів.
- Відвідувачі перед відвідуванням проходять інструктаж про заходи гігієни. Тому, будь ласка, зверніться до сестринського пункту, перш ніж заходити в палату.

Приводити з собою собак та інших домашніх тварин суворо заборонено. Винятки для собак-помічників (собак-поводирів для сліпих, службових собак і собак-поводирів для глухих) і собак емоційної підтримки можливі за умови дотримання внутрішніх правил.



Місця для паркування

Де залишити автомобіль?

Місця для паркування в місті в дефіциті. У клініці Нюрнберга є парковки як у Північному, так і в Південному кампусі. Наша мета – забезпечити якомога більше людей паркувальними місцями.

Інформацію про паркувальні місця та вартість паркування в клініці Нюрнберга можна знайти на сайті [klinikum-nuernberg.de](https://www.klinikum-nuernberg.de) Пацієнти

➔ Відвідувачі ➔ Як до нас дістатися та загальний план

... Коротко про головне

- Власні парковки клініки є платними.
- Виїзд протягом перших 30 хвилин безкоштовний.
- На обох паковках є безкоштовні паркувальні місця для людей з обмеженими можливостями пересування, які мають спеціальне посвідчення.
- Відповідні правила паркування та дорожнього руху поширюються на всіх учасників дорожнього руху під час пересування ділянками дорожнього руху в клініці Нюрнберга.

... інвалідні візки на час

- Для транспортування пацієнтів (а також сумок і валіз) надаються інвалідні візки:
 - у Північному кампусі в корпусах 10, 14 та 17
 - у Південному кампусі в багатоярусній парковці на рівнях 1 та 3, у підземній парковці Серцево-судинного центру та біля ліфтів для відвідувачів на першому поверсі головного корпусу А



Похвала та критика

Звертайтеся до нас!

Ваше гарне самопочуття і задоволеність важливі для нас. Наші співробітники із задоволенням приймають похвалу. Однак ми також просимо вас негайно повідомляти про конфлікти та недоліки. Багато що можна швидко прояснити за допомогою розмови.

За необхідності зверніться до відділу по роботі зі скаргами або до центру захисту інтересів пацієнтів.

- **Відділ по роботі зі скаргами**

Клініка Нюрнберга | Північний кампус

Корпус 47, 2-й поверх, кабінет 387

☎ +49 (0) 911 398-3773

✉ feedback@klinikum-nuernberg.de

- **Центр захисту інтересів пацієнтів / захист прав пацієнтів**

Клініка Нюрнберга | Північний кампус

понеділок та п'ятниця з 9.00 до 11.00

середа з 14.00 до 16.00

і за домовленістю

Корпус 1, нова будівля, перший поверх, кабінет 1

☎ +49 (0) 911 398-2701

✉ patv@klinikum-nuernberg.de

Клініка Нюрнберга | Південний кампус

понеділок та п'ятниця з 10.00 до 12.00

середа з 14.00 до 16.00

і за домовленістю

Корпус А, перший поверх, кабінет 021

☎ +49 (0) 911 398-5099

✉ patv@klinikum-nuernberg.de

Правила внутрішнього розпорядку та право на реалізацію правил внутрішнього розпорядку

Навіщо взагалі потрібні правила внутрішнього розпорядку?

Доброзичливість, шанобливе ставлення до людей та речей, врахування потреб інших людей, дотримання необхідних процедур лікування: для більшості людей все це є само собою зрозумілим. Але, на жаль, не для всіх.

Сфера застосування правил внутрішнього розпорядку

Положення правил внутрішнього розпорядку поширюються на всіх пацієнтів і співробітників клініки Нюрнберга. Вони також обов'язкові для відвідувачів та інших осіб при вході на територію лікарні. Правила внутрішнього розпорядку є частиною Загальних договірних умов лікарні (AVB).

Право на реалізацію правил внутрішнього розпорядку

- Ми залишаємо за собою право з урахуванням поточної потреби в лікуванні відсторонити пацієнта від стаціонарного лікування в нашій клініці в разі необхідності, якщо він серйозно порушує положення правил внутрішнього розпорядку, порушує безпеку оточуючих, порядок надання медичної допомоги або порядок роботи клініки. У серйозних випадках може бути винесено заборону на відвідування нашої установи.
- Супроводжуючі особи, відвідувачі та інші особи також можуть бути видворені з клініки Нюрнберга в разі повторних або серйозних порушень. У серйозних випадках може бути винесено заборону на відвідування нашої установи.

