

## **ÁLTALÁNOS TÁJÉKOZTATÓ A KÓRHÁZBAN TÖRTÉNŐ FEKVŐ ÉS JÁRÓBETEG ELLÁTÁSRÓL**

Az alábbiakban összefoglaljuk azokat a tudnivalókat, amelyek fontosak lehetnek Ön és látogatói számára a kórházunkban való benntartózkodás ideje alatt.

Szeretnénk segíteni Önnek abban, hogy az új környezetében megfelelően eligazodjon, megismerje a kórház működési rendjét, a betegjogokat, szabályainkat és hasznos információkkal lássuk el bent tartózkodása során.

### **Parkolási lehetőségek:**

Az intézmény területén a betegek, látogatók számára rendelkezésre áll parkoló: a porta mögött, továbbá az intézmény területén kívül a rendelőintézet felőli oldalon, valamint a Kórház utcában a kórház keleti oldalán van még egy-egy külön megközelíthető parkoló. A parkolás a Kórház főépülete és a Rendelőintézet közötti körbemenő útszakaszon tilos. Ezen a területen kizárólag a személyszállító gépjárművekbe történő be- és kiszállás megengedett, a várakozás tilos.

### **Intézményen belüli tájékozódás**

Intézményünkben telefonközpont és biztonsági szolgálat működik, akik segítenek a szükséges információ megszerzésében. Az aulában kialakított betegirányító pultoknál is kérhető információ munkaidőben a járó- és fekvőbeteg ellátás elérhetőségeiről, igénybevételi lehetőségeiről. A főbejáratnál az aulában tájékoztató tábla található az ellátó egységek helyéről. A kórház területén útjelző táblák segítik a közlekedést. Az intézmény egész területén a dohányzás tilos ugyanúgy, mint valamennyi egészségügyi intézményben.

### **Liftek használata**

Intézményünkben a személyszállító lifteket mindenki saját felelősségére használhatja. Nehezen mozgó beteg a szállításhoz tolokocsit, szükség esetén betegkísérő munkatársat igényelhet.

**Az egészségügyi intézménybe való felvétellel, illetve az ott történő ellátással kapcsolatos tudnivalók**

### **A felvétel menete**

A felvétel napján *kérjük, jelentkezzen* az adott osztályon a szükséges dokumentumokkal.

A honlapunkon számos olyan tájékoztató anyagot talál, mely segít az eligazodásban.

### **Behozandó személyes tárgyak, egészségügyi és személyes dokumentumok**

Intézményünkbe történő felvételekor *kérjük hozza magával* az alábbi *személyes tárgyakat*:

- az Ön azonosításához szükséges *személyes iratokat*: személyigazolvány, lakcímkártya, TAJ kártya, Európai Egészségbiztosítási Kártya, külföldiek esetében útlevél
- meglévő *egészségügyi dokumentációt*: beutaló, korábbi zárójelentések, ambuláns lapok, leletek, vizsgálati eredmények
- tisztálkodási szerek, törölköző, pohár, evőeszköz, papucs, köntös
- szedett *gyógyszereinek listáját*, vagy gyógyszereit bemutatás céljából. Amennyiben különleges, egyedi gyógyszert szed, ritka betegség miatti kezelésben részesül, kötszert használ, néhány napra (a beszerzéséig) elegendő mennyiséget. Amennyiben saját gyógyászati segédeszközt használ (pl. inhalátor), azt is.
- Lehetőség szerint *ne hozzon magával* értéktárgyat, nagyobb pénzüsszeget, drága informatikai eszközt, az ellátáshoz nem szükséges személyes iratokat, bár szükség esetén ezek elhelyezéséről a kórházunkban érvényben lévő szabályozás szerint gondoskodunk.

### **Gyógyszerelés**

Intézményünkben az Ön gyógyítására alkalmas gyógyszereket a kezelőorvos rendeli el, a gyógyszerek osztását ápolók, beadását orvos vagy ápoló végzi. Különböző szerek között kölcsönhatások léphetnek fel, ezért *rendkívül fontos, hogy kezelőorvosát tájékoztassa az Ön által szedett gyógyszerről, gyógyhatású készítményről* (hormonok, vitaminok, homeopátiás szerek).

*Betegbiztonsági szempontból felhívjuk a figyelmet arra, hogy az intézmény által osztott gyógyszereken kívül mást (akár az otthonában addig szedett, akár olyan kiegészítőket is, mint a vitaminok, pezsgőtabletták, homeopátiás szerek) orvosa jóváhagyása nélkül semmiképpen ne szedjen be.* Amennyiben Ön ragaszkodik megszokott, intézményünkben nem elérhető gyógyszeréhez, gyógyhatású készítményéhez, kiegészítőihez, kérjük, mindenképpen egyeztesse ezt kezelőorvosával. Ez esetben külön írásos nyilatkozatban rögzítik a saját gyógyszer szedését. *A fenti szabályok az Önhöz érkező látogatók által behozott gyógyszerekre, gyógyhatású készítményekre is vonatkoznak.*

### **Házirenddel kapcsolatos információk**

Az intézmény honlapján megtalálható az általános házirend, az ettől eltérő, osztályok sajátos működéséhez kialakított házirendet az adott betegellátó helyeken átadják Önnek megismerés céljából az ápolók.

Kérjük, házirendünket Ön és látogatói is figyelmesen olvassák el, és a házirend **betartásával** járuljanak hozzá az eredményes és zavartalan betegellátáshoz.

### **A szervezeti egység eszközeinek, rendszereinek használata, behozható tárgyak és használatuk**

- valamennyi kórterem saját fürdőszobával, WC-vel rendelkezik. A gyerekosztályon rendelkezésre állnak baba-mama-szobák. A felnőtt osztályokon – korlátozott számban – kisebb ágyszámú kórtermek térítés ellenében igénybe vehetők.
- a kórtermekben nővérhívó működik..
- a kórtermekben hűtőszekrény szolgál a saját élelmiszer tárolására *(csak névvel ellátott edény, tasak helyezhető be, minden beteg csak a saját nevével ellátott ételhez nyúljon)*
- mikrohullámú sütő melegítésre – a nővérek segítségével – rendelkezésre áll. *(kérjük, egyszerre csak kis mennyiségű saját élelmiszert tároljon!)*
- TVkészülék a társalgóban került elhelyezésre

### **A látogatás rendje**

Intézményünkben látogatásra az alábbi rend szerint nyílik lehetőség.

Hétköznap: 15:00 – 17:00 óráig

Hétfvégén és ünnepnapokon: 10:00 - 12:00 óráig

15:00 – 17:00 óráig

### **Intézményünk munkarendje**

Intézményünk orvosai, gyógytornászai, dietetikusai, asszisztensei, diagnosztikai egységeink munkatársai általában 7:30 és 15:30 között, az osztályos ápolók 12 órás váltott műszakban dolgoznak.

Az étkezések ideje: reggeli 7:30-tól, ebéd 12:00-tól, a délutáni, esti étkezés szabadon választott időpontban. Folyadék napközben folyamatosan rendelkezésre áll.

Az osztályos munkarend, a betegek körül végzett tevékenységek sora eltérő lehet, pontos leírást a házirend tartalmazza. A gyógyszerosztást az adott műszakban dolgozó nővérek végzik. Amennyiben a beteg állapota igényli, a gyógyszer beszedését a nővérek felügyelik, ellenőrzik a nap folyamán.

## **Betegek átadása, szállítása más osztályra, illetve más intézménybe**

Amennyiben szükség van arra, hogy az egyik osztályon kezelt betegünket másik osztályra vagy másik intézménybe átszállítsák, a kezelőorvos ennek okáról és módjáról telefonon, vagy ha van lehetősége, személyesen tájékoztatja erről az Ön által tett nyilatkozatban megadott hozzátartozót.

### **A beteg elbocsátása**

Amennyiben az Ön állapota már nem indokolja a további ellátást, elbocsátásra kerül intézményünkben. Az elbocsátás lehetőségéről, annak tervezett idejéről és módjáról kezelőorvosa legalább 24 órával előre tájékoztatja Önt. Ennek során mindenképp jelezze, ha hazabocsátásához segítséget kér, illetve nincs, aki otthonában vagy a fogadó intézetben várni tudja Önt. Az elbocsátásra a nap folyamán a reggeli/délelőtti órákban szokott sor kerülni. Az elbocsátó iratok átvétele után egyedül vagy kísérőjével eltávozhat. Az elbocsátás napján még reggelit igen, de ebédet már nem tudunk biztosítani Önnek. Ha haza vagy más intézetbe történő szállításához szükség van betegszállítóra, azt az osztály adminisztrátora megrendeli Önnek. Sajnos előfordulhat, hogy a betegszállításra jelentős ideig várni kell, hiszen nem sürgős szállításról van szó. Sürgős szállítást az OMSZ-tól csak orvos kérhet.

A betegszállító érkezéséig lehetőség szerint ne a kórteremben várakozzon, ha csak azt állapota nem indokolja.

Elbocsátásakor az alábbi dokumentumokat kapja kézhez: *2 db. zárójelentés (az egyiket aláírás után kérjük, adja vissza), receptek, korábbi egészségügyi papírjai, korábbi képalkotó felvételek (rtg, UH, CT, MR), egyéb leletek, igazolások, esetlegesen leadott gyógyszerei, értéktárgyai.*

Ha – rendkívüli helyzet miatt – zárójelentés nélkül kellett távoznia, azt postán eljuttatjuk. Háziorvosát hazaérkezését követően célszerű tájékoztatni a megtörtént kezeléssel, vizsgálatokról, gyógyszerekről, zárójelentését át kell adnia részére. Bentfekvése alatt aktuális egészségügyi dokumentációjáról, leleteiről kérhet másolatot, térítési díj ellenében. Amennyiben a teljes dokumentációról, vagy előző kezeléseiről másolatot akar kérni, azt a kórház főigazgatójához címzett levélben, vagy az erre szolgáló formanyomtatványon teheti, s a fizetendő térítési díjról (a lapszám függvényében) tájékoztatjuk Önt.

Amennyiben saját döntése alapján, vagy a kezelőorvos javaslata ellenére hagyja el az intézetet, ezt egy nyomtatvány aláírásával teheti meg. Kérjük, hogy saját maga és környezete

érdekében, az intézményt ne hagyja el a kezelőorvos vagy az osztályvezető ápoló értesítése nélkül!

### **Értéktárgyak megőrzése**

Intézményünkben indokolt esetben leltár - jegyzőkönyv felvételével van lehetőség értéktárgyainak megőrzésére, melyet az osztályos ápoló elvégez. Az értéktárgyat az intézmény pénztárában tartjuk elzártan, kiadása csak munkaidőben lehetséges.

### **A hulladékkezelés szabályai**

Intézményünkben a hulladékok gyűjtése általában nem szelektív módon történik.

Az egészségügyi ellátás során képződött ún. **veszélyes hulladékot** a kezelőszemélyzet szabályosan gyűjti illetve kezeli. Amennyiben Önnek is vannak ezzel kapcsolatos kötelezettségei (köpet, váladék, szennyeződött kötszer), a nővérek ehhez segítséget nyújtanak.

### **Betegazonosítás**

Intézményünkben a betegellátás biztonságának érdekében alkalmazunk **betegazonosító karszalagot** az alábbi esetekben:

- a beteg maga kéri
- eszméletlen beteg;
- kommunikációra képtelen beteg
- műtétre kerülő beteg
- ismeretlen személyazonosságú beteg
- valamennyi olyan betegnél, aki életkoránál fogva ( csecsemő, kisgyermek) nem képes teljes biztonsággal a rá vonatkozó legfontosabb azonosító adatok közlésére;
- befolyásolt tudatállapotú betegnél, átmenetileg, mindaddig, míg nem tisztul fel teljesen;
- életkortól függetlenül, ha pszichés zavarokból eredően az adatnyerés nem megbízható (ideértve az időskori demenciát is);
- minden olyan esetben az ellátás során, ha szükségessé válik a bekövetkezett állapota miatt;
- újszülötteknél az intézmény által alkalmazott karszalagos azonosítás szükséges

A betegellátás egyéb területein (injekció, gyógyszerelés, betegszállítás, diéta) inkább az ún. pozitív betegazonosítást használjuk, ami azt jelenti, hogy mindenesetben megkérdezzük a nevét. Kérjük, válaszaival ekkor is segítse munkánkat!

## **Térítés ellenében nyújtott szolgáltatások**

Intézményünkben – térítés ellenében – további szolgáltatások (pl. magasabb komfortfokozatú elhelyezés, beutaló nélkül igénybe venni kívánt szolgáltatás) igénybe vételére nyílik lehetőség. Ezeket a szolgáltatásokat intézetünk Térítési Díj Szabályzata tartalmazza.

## **Egyéb szolgáltatások**

**Büfé:** hétfőtől csütörtökig 6:30-14:00, pénteken: 6.30-13.00, szombaton 6:30-11:00.

Munkaszüneti és ünnepnapon a Büfé zárva van!

**Kávéautomata** – folyamatos üzemelésű, az intézményben több helyen.

## **Betegjogok és betegkötelezettségek**

Betegeinket megilletik az egészségügyről szóló 1997.évi CLIV. törvényben meghatározott betegjogok. Ezek az egészségügyi ellátáshoz való jog, az emberi méltósághoz való jog, a kapcsolattartás joga, a gyógyintézet elhagyásának joga, a tájékoztatáshoz való jog, az önrendelkezéshez való jog, az ellátás visszautasításának joga, az egészségügyi dokumentáció megismerésének joga, az orvosi titoktartáshoz való jog.

Ugyanakkor a betegjogok érvényesülésén kívül, a betegeknek a kórházi tartózkodás, a gyógyítási folyamat során kötelezettségei is vannak. Így minden olyan információt meg kell adni előzetesen és folyamatosan a kezelőorvosnak, ápolónak, melyek a gyógyítást befolyásolják. Be kell tartani a kezeléssel kapcsolatos orvosi és ápolói utasításokat. Kérjük, hogy megfelelő tisztelettel beszéljen az ápoló személyzettel, mint ahogy Önt is megilleti a maximális tisztelet! Tiszteletben kell tartania betegtársait is, nem zavarhatja őket jogaik gyakorlásában. Kérjük, hogy megfelelő higiéniaiával tartsa gondozottan testét, öltözékét, és Ön is tegyen meg mindent a fertőzések tovaterjedésének megállítása érdekében. Sajtáítsa el a megfelelő kézfertőtlenítés szabályait és kérje meg erre hozzátartozóit is!

## **A betegjogi jogvédelem lehetősége**

### **Panaszkezelés**

Amennyiben ellátásával kapcsolatban panaszt kíván tenni, azt a következő módon teheti:

- osztályvezető főorvoshoz fordulva
- az intézet főigazgatójához fordulva személyesen vagy levélben. Telefon: 74/564 084, e-mail: [titkarsag@szlkorhaz.hu](mailto:titkarsag@szlkorhaz.hu), vagy postán: 7200 Dombóvár, Kórház u. 39-41.

Panaszát minden esetben részletesen megvizsgáljuk, és arról írásos álláspontot kap a főigazgatótól

### **Betegjogi képviselő**

Panaszával fordulhat a területileg illetékes betegjogi képviselőhöz is az alábbi elérhetőségeken:

Betegjogi képviselőnk: **Rottenbacher Erzsébet**

Honlapunkon megtalálható az elérése.

*Kórházunk területén Fénykép, vagy videó anyag készítése főigazgatói engedélyhez kötött.*

Kérjük, hogy, ha ilyen igény merülne fel, keresse fel kívánságával, illetve elérhetőségével a Főigazgatói Titkárságot

Megértésüket köszönjük.

### **Vallásgyakorlás:**

Betegeink a kezelőorvossal történt jóváhagyást követően részt vehetnek intézetünk területén található Római Katolikus kápolnában tartandó szentmiséken, melyeknek időpontja az osztályos házirendben megtalálható

### **TOVÁBBI FONTOS TUDNIVALÓK:**

#### **Fertőző betegekre vonatkozó külön szabályok:**

A fertőző betegek védelmében és saját gyógyulásuk érdekében kérjük, tartsa be azokat a szigorúbb rendszabályokat, előírásokat, melyeket az osztály orvosai, ápolói kérnek Öntől és hozzátartozóitól.

#### **Gyermekosztályra vonatkozó külön szabályok:**

Örömmel fogadjuk, ha Ön is részt vesz gyermeke ápolásában. Bizonyára megnyugtatja, hogy láthatja, gondozhatja, ápolhatja gyermekét, és nem kell elszakadnia tőle a kórházi kezelés idején sem. Szeretnénk, ha ideje nagy részét gyermeke mellett töltené, játsszon, foglalkozzon vele, úgy, mint otthon.

Ennek érdekében kérjük szíves együttműködését!

- Gyermekosztályunknak megszokott napirendje van. Kérjük, fogadja ezt el, és alkalmazkodjon hozzá.

- Sohasem szabad elfelejtenie, hogy gyógyintézetben, betegek között van, fokozott figyelmet fordítson a higiénés előírások betartására.
- Az orvosi vizit és egyéb vizsgálatok, kezelések idején csak akkor tartózkodjon a kórteremben, illetve kezelőben, ha erre külön megkéri az orvos.
- Mivel a nap legnagyobb részét gyermeke mellett tölti, kérjük, hogy az egészségügyben dolgozókra érvényes orvosi titoktartás szabályait tartsa be.
- Gyermeke gyorsabb gyógyulása, javulása érdekében teljesítse az orvosok és ápolók kérését, esetleg utasításait. Ne felejtse, mi is azt szeretnénk, hogy gyermekét minél előbb hazavihesse.
- Gyermeke körüli teendőket természetesen Ön végzi. A gyógyszerbeadás módját az ápolók megtanítják. Más gyermeknek gyógyszert csak az ápoló adhat be, de nagy segítséget jelentene, ha a gyermekével egy kórteremben fekvő kis betegekre is figyelne.
- Csecsemők részére ápolóink készítik az ételt a tejkonyhában. Ide más személy nem léphet be, ez szigorú orvosi előírás! Ezért kérjük, hogy az osztályos tejkonyhába, illetve tárolóba ne menjen be. Ha szüksége van teára, tápszerre, vagy egyéb élelmiszerre, evőeszközre, szíveskedjen a szolgálatban levő ápolóknak szólni.

Úgy érezzük, hogy az Ön jelenléte, szeretetteljes gondoskodása megnyugtatja gyermekét és elősegíti gyorsabb gyógyulását.

**Járóbeteginknek a szakrendeléseken történő ellátásra a kórház aulájában lévő regisztrációs pultnál kell jelentkezniük, majd ezt követően a rendelőintézet épületében kereshetik fel a szükséges szakrendelést.**

**A betegfelvételhez szükséges iratok a következők:**

- Személyi igazolvány
- Lakcím kártya (új típusú személyi igazolvány esetén)
- Beutaló
- TAJ kártya
- külföldi állampolgárok esetén útlevelel (amennyiben van, európai egészségbiztosítási kártya – EUCARD)

Sürgősségi ellátás esetén a fenti okmányokat az ellátást követő lehető legrövidebb időn belül kell pótolni. Az új beteg osztályra történő felvételének protokollja határozza meg, hogy mi a teendő új beteg érkezésekor, illetve mi az ehhez kapcsolódó eljárási rend

**A felsorolt iratok kiemelt fontossággal bírnak, ugyanis ezek hiányában az egészségügyi ellátás – úgy a fekvő, mint a járóbeteg ellátásban – térítésköteles.**

*Reméljük, segítségükre lehattunk a fenti információk megadásával.*

*Minél előbbi gyógyulást és jó egészséget kíván a Dombóvári Szent Lukács Kórház vezetőse !*