

الحضور إلى المستشفى

معلومات للمرضى والزائرين

إذا أردت الحصول على هذه الوثيقة بصيغة برايل، أو شريط سمعي، فالرجاء الاتصال
على: **0141 201 6509**
إذا أردت الحصول على هذه الوثيقة بلغة أخرى، فالرجاء الاتصال على: **0141 201 6509**

Ma tha sibh ag iarraidh an fhiosrachaidh seo ann an cànan eile, cuiribh fios gu:

Jeśli chcesz uzyskać te informacje w innym języku skontaktuj się z:

Eğer bu bilgiyi bir başka dilde istiyorsanız lütfen bağlantı kurunuz:

اگر آپ یہ معلومات کسی اور زبان میں حاصل کرنا چاہتے ہیں تو براہ مہربانی رابطہ کریں:

ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕਿਸੇ ਦੂਜੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿਚ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ:

إذا رغبت في الحصول على هذه المعلومات بلغة أخرى، الرجاء الاتصال بـ:

اگر این اطلاعات را به زبانی دیگر میخواهید لطفاً با این ادرس تماس بگیرید:

如果您需要该信息的其它语言版本，请联系:

رقم الهاتف: **0141 201 6509**

☎	أرقام الهواتف (البدالة)
0141 211 9000	Blawarthill Hospital
0141 301 7000	The Beatson West of Scotland Cancer Centre
0141 211 6000	Drumchapel Hospital
0141 211 3000	Gartnavel General Hospital
0141 211 1600	Glasgow Homeopathic Hospital
0141 211 4000	Glasgow Royal Infirmary
01475 633777	Inverclyde Royal Hospital
0141 211 1500	Lightburn Hospital
0141 201 6161	Mansionhouse Unit
0141 616 3742	Mearnskirk House
0141 887 9111	Royal Alexandra Hospital
0141 201 1100	Southern General Hospital
0141 201 3000	Stobhill Hospital
0141 211 5400	The Princess Royal Maternity
01389 754121	Vale of Leven
0141 201 6000	Victoria Infirmary
0141 211 2000	Western Infirmary

الرجاء استخدام خدمة ترحيل النص إن لزم الأمر.

4.....	قبل الحضور إلى المستشفى
	الحضور إلى المستشفى
5.....	• ما الذي يتعين عليك أن تحضره معك
5.....	• ما الذي يتعين عليك ألا تحضره معك
	أثناء الإقامة في المستشفى
6.....	• سرية المعلومات الصحية
6.....	• عند الوصول إلى المستشفى
9.....	• تعليم الطلاب والبحث الطبي
9.....	• التحكم في العدوى وغسل الأيدي
9.....	• تغيير جناح العلاج
9.....	• الانتقال إلى مستشفى أخرى
9.....	• أماكن الإقامة المختلطة
10.....	• احترام الفريق الطبي
10.....	• السلامة من الحريق
10.....	• التدخين ممنوع
10.....	• الأخصائيين الاجتماعيين
10.....	• الوجبات
11.....	• نوبات إعطاء الدواء
11.....	• خدمات للمرضى
	معلومات أخرى
13.....	• الملاحظات والاقتراحات
13.....	• الشكاوى
13.....	• العودة إلى المنزل
14.....	• الزيارات
14.....	• تكاليف السفر
15.....	• دعم مانحي الرعاية
15.....	• الدعم المالي
16.....	• معلومات للزائرين

الرجاء ملاحظة

يقصد في هذا الكتيب بكلمة 'كبيرة الممرضات أو القابلة' الشخص المسؤول عن جناح العلاج.

نأمل أن تكون المعلومات التالية بمثابة دليل لكم ولعائلاتكم أو مانحي الرعاية حول ما يمكن توقعه عند الحضور إلى المستشفى. الرجاء إخبارنا بأقصى سرعة ممكنة إذا كان لديكم أي أسئلة أو استفسارات حيث إن الفريق الطبي لدينا سوف يبذل قصارى جهده لمساعدتكم.

يهدف قسم NHS Greater Glasgow and Clyde Acute Services Division إلى:

- تلبية احتياجات الرعاية الصحية الخاصة بك،
و
- الاستمرار في تحسين نطاق وجودة الخدمات المتاحة للمرضى.

قبل الحضور إلى المستشفى الرجاء إخبار:

- عائلتك أو أصدقائك حول أمن البريد وأمن منزلك.
- وزارة العمل والمعاشات (Department of Work and Pensions) – إذا كنت تحصل على إعانات، فعليك الاتصال بهذه الوزارة من أجل الحصول على مشورتهم حيث إن إقامتك في المستشفى قد تؤثر على الإعانات التي تحصل عليها.
- مرضية المقاطعة وقسم العمل الاجتماعي (Social Work Department) (بشأن أي مساعدة في المنزل، أو مانحي الرعاية، الخ) إن كان ذلك ممكناً.

الرجاء إخبار جناح العلاج المستشفى:

- إذا كنت أصبت مؤخراً بأي أمراض مثل الحمى، أو الإسهال، أو القيء، أو أي طفح جلدي، أو بقع.
- إذا كنت بحاجة إلى معدات متخصصة.
- إذا كنت أحد مانحي الرعاية، فإن هذا قد يؤثر على إقامتك في المستشفى، أو عند عودتك إلى المنزل.
- إذا كنت بحاجة إلى دعم مترجم فوري أو الاتصالات.

الحضور إلى المستشفى

ما الذي يتعين عليك أن تحضره معك

فيما يلي قائمة بالبنود التي قد تحتاج إلى إحضارها معك:

- خطاب دخول المستشفى
- كافة الأدوية الطبية التي تتعاطاها حاليًا بما فيها الفيتامينات والمنتجات العشبية.
- وإن أمكن، إحضار قائمة حديثة بكافة الأدوية الخاصة بك وكيفية تعاطيها.
- حيث قد تحتاج إلى استخدام هذه الأدوية أثناء إقامتك في المستشفى.
- أدوات الحمام والمناشف
- ملابس نوم أو بيجامات
- جلباب وشباشب
- نظارتك إن كنت بحاجة إليها والعلب الخاصة بها
- أشياء تود قراءتها أو أي مواد أخرى للمساعدة في الترفيه عن نفسك أثناء الإقامة
- إذا كنت تستخدم طقم أسنان (أسنان صناعية) فالرجاء إحضار حاوية معك واكتب عليها اسمك من أجل تخزينها
- أدوات المساعدة على السمع والعلب الخاصة بها
- أية أشياء أخرى قد يطلبها منك الفريق الطبي أن تقوم بإحضارها
- تفاصيل أي مواعيد مع المستشفيات أو العيادات المقرر إجراؤها أثناء إقامتك في المستشفى.
- نظرًا لأن مساحة التخزين محدودة، فالرجاء أن تحضر معك كمية صغيرة من الملابس.

ما الذي يتعين عليك ألا تحضره معك

لا تحضر معك أي مواد كحولية أو مواد غير قانونية، حيث إننا لا نسمح بوجودها في المستشفى.

الأموال والأشياء الثمينة

لا تحضر معك أية مبالغ مالية، أو أشياء ثمينة، أو مجوهرات، أو متعلقات شخصية.

حيث إن المستشفى لا تتحمل المسؤولية عن ضياع أو تلف المتعلقات الشخصية إلا إذا تم تقديمها إلى الفريق الطبي لإيداعها في الأمانات.

ربما تحتاج إلى إحضار مبلغ صغير معك من أجل إجراء الاتصالات الهاتفية،
وشرء الجرائد، الخ.

- إذا أحضرت أغراض ثمينة، أو مبالغه مالية كبيرة، فيمكنك إيداعها في الأمانات. الرجاء سؤال الممرضة أو القابلة من أجل ترتيب ذلك. سوف نقوم بإجراء ترتيبات من أجل إعادة الأغراض الخاصة بك عند عودتك إلى المنزل. الرجاء ملاحظة أننا عادة ما نقوم بإعادة أي مبالغ نقدية يتم إيداعها في صورة شيك.
- يمكنك سحب مبالغ صغيرة أثناء ساعات العمل دون إخطار مسبق، أما في حالة المبالغه الكبيرة فإننا نحتاج إلى فترة إخطار 24 ساعة قبل إجراء عملية السحب.

الإسعاف أو سيارة الإسعاف

إذا احتجت إلى الإسعاف أو سيارة الإسعاف من أجل أسباب طبية، فإن الفريق الطبي في المستشفى سوف يعمل على ترتيب ذلك. ونظراً لأن المساحة محدودة، فسوف يتم نقل المرافقين فقط إذا كانت هنالك حاجة لذلك من أجل الأغراض الطبية.

وإذا لم تكن بحاجة إلى الإسعاف أو سيارة الإسعاف، فالرجاء الاتصال حالاً على الرقم 0800 389 1333 وإخبار الشخص المسؤول باسمك، وعنوانك، ورقم هاتفك، وتاريخ دخول المستشفى.

أثناء الإقامة في المستشفى سرية المعلومات الصحية

يلتزم جميع أعضاء الفريق الطبي بقانون مزاولة الخدمات الصحية الوطنية (NHS Code of Practice) بشأن حماية سرية معلومات المرضى. إذا كنت ترغب في معرفة المزيد عن كيفية قيامنا بحماية معلوماتك الصحية، فالرجاء الاتصال على مدير السجلات الصحية (Health Records Manager) في المستشفى الخاص بك أو اطلب من أعضاء الفريق الطبي الحصول على نسخة من كتيب التوجيهات.

عند الوصول إلى المستشفى

الرجاء الوصول إلى المنطقة المحددة في خطاب دخول المستشفى الخاص بك وتسليمه إلى موظف المستقبل. حيث سوف يعمل أفراد الفريق الطبي على تأكيد

بياناتك. ينبغي على كل شخص يصل إلى جناح العلاج أن يقوم باستخدام **جيل غسل اليدين المتاح**، قبل الدخول إلى جناح العلاج. (الرجاء مراجعة قسم التحكم في العدوى وجيل غسل اليدين).

وسوف يقوم أحد أفراد الفريق الطبي بالترحيب بك عند وصولك إلى جناح العلاج. وسوف يقدمون لك سوار الهوية الشخصية الذي يتعين عليك ارتداؤه في كافة الأوقات أثناء إقامتك في المستشفى. الرجاء إخبار أفراد الفريق الطبي إذا كانت المعلومات غير صحيحة، أو تلاشت، أو إذا سقط السوار منك. وسوف يوضحون لك تجهيزات جناح العلاج ويوجهون لك عددًا من الأسئلة من ضمنها ما يلي:

- التفاصيل الشخصية، ومن بينها معلومات عن الأسرة ومانحي الرعاية، ومن الذي تريده أن يشارك في اتخاذ القرارات الخاصة برعايتك أثناء إقامتك في المستشفى.
- تاريخك الطبي السابق، وحالتك الصحية الحالية وسبب دخولك المستشفى
- أية أدوية تتعاطاها
- أي إصابات حديثة بالعدوى
- معلومات عنك مثل أصلك العرقي
- أي أعراض ثمينة قمت بإحضارها
- أية مشاكل في النظر، أو الحديث، أو السمع، أو أي إعاقات أخرى



- أية مشاكل مع القدر على التحرك – يمكن توفير معدات خاصة لذلك.
- أية مشاكل في البلع أو الاحتياجات الغذائية.

ماذا لو كنت بحاجة إلى معلومات، أو مشورة، أو دعم إضافي؟

عندما تكون في المستشفى فإن أفراد الفريق الطبي يهدفون إلى بذل قصارى جهدهم من أجل مساعدتك وتقديم الدعم لك. وتتبع المستشفى سياسة تقديم عناية تلبى احتياجاتك البدنية، والنفسية، والروحية، والثقافية، والاجتماعية.

وفيما يلي بعض الطرق التي تقوم المستشفى من خلالها بتلبية احتياجاتك الفردية:

- تقديم خدمة الترجمة الفورية للمرضى الذي لا يتحدثون اللغة الإنجليزية

- تقديم مترجم بلغة الإشارات للمرضى المصابين بالصمم
- تقديم طعام يلي احتياجاتك الدينية والثقافية
- تنظيم خدمات كهنوتية في المستشفى لمساعدتك في التحدث عن أية مشاكل أو مخاوف.
- المساعدة في إجراء زيارات من الكنائس أو المجتمعات الدينية
- ضمان توفير غرف هادئة في مراكز العبادة (أو الأماكن المقدسة) للزوار والمرضى الذين يريدون الحصول على راحة روحية.
- توفير معلومات عن العمل الاجتماعي عند الحاجة.
- يمكنك أن تطلب أي من هذه الخدمات في أي وقت أثناء إقامتك في المستشفى وذلك بالتحدث إلى أفراد الفريق الطبي.
- وتذكر أن: الفريق الطبي متاح هنا من أجل تقديم الدعم لك بكل طريقة ممكنة.

المعلومات

- إذا رغبت أنت أو أحد أقاربك في مناقشة أي جانب من جوانب الرعاية أو العلاج مع الطبيب الخاص بك، فالرجاء ترتيب موعد عن طريق الممرضة أو القابلة أو سكرتيرة الطبيب.
- وسوف نطلب الحصول على موافقتك بشأن أي علاج أو إجراء عملية.
- إذا كان أحد أقربائك أو مانح الرعاية الخاص بك لديه الصلاحية في اتخاذ قرارات تتعلق بحالتك الصحية، ومن ضمنها العلاج، بموجب قانون البالغين الذين يعانون من العجز (Adults with Incapacity Act) فالرجاء التأكد من إخبار أفراد الفريق الطبي بهذا (مثل توكيل، أمر تدخل، أو أمر وصاية).
- إن لديك الحق في الوصول إلى السجلات الصحية الخاصة بك. سوف تقوم كبيرة الممرضات أو القابلة بإخبارك بما ينبغي عليك فعله.
- إن لديك الحق في طلب مشورة أخرى. إذا كنت تشعر أن هذا أمر ضروري، فالرجاء طلب ذلك من الاستشاري المسؤول عن الرعاية الخاصة بك.
- إذا كنت بحاجة إلى شهادة طبية فيمكنك الحصول عليها من الممرضة الخاصة بك.

تعليم الطلاب والبحث الطبي

يعتبر التعليم السريري وتدريب طلاب الطب، والتمريض والمهن الأخرى جزءاً أساسياً من إطار عملنا. وإن لديك الحق في تقرير ما إذا كنت تريد المشاركة في تعليم الطلاب أو البحث الطبي. وسوف يطلب منك ذلك قبل إجراء الاستشارة الطبية الخاصة بك.

التحكم في العدوى وجل غسل اليدين

يشكل التحكم في العدوى في المستشفيات أمراً في غاية الأهمية. ومن أجل المساعدة في وقف انتشار العدوى، فإننا نطلب من كافة المرضى، والزائرين، وأفراد الفريق الطبي الذين يدخلون أو يغادرون جناح العلاج استخدام جل غسل اليدين. قم بذلك من خلال وضع كمية قليلة من الجل على اليدين، ودلكهما معاً مثل كريم اليدين واتركهما يجفان بصورة طبيعية. توجد وحدات جل غسل اليدين في مدخل وأنحاء جناح العلاج. إذا لم تستطع العثور على إحدى هذه الوحدات أو لم تكن متأكدًا منها فالرجاء سؤال أفراد الفريق الطبي.

تغيير جناح العلاج

قد نحتاج إلى أن يتم نقلك إلى جناح علاجي آخر كجزء من الرعاية الخاصة بك. وفي حال حدوث ذلك، فسوف نخبرك، أو نخبر أفراد عائلتك أو مانحي الرعاية الخاصين بك.

الانتقال إلى مستشفى أخرى

قد نحتاج إلى أن يتم نقلك إلى مستشفى أخرى كجزء من الرعاية الخاصة بك. وفي حال حدوث ذلك، فسوف نخبرك، أو نخبر أفراد عائلتك أو مانحي الرعاية الخاصين بك.

أماكن الإقامة المختلطة

سوف تتواجد أثناء إقامتك في المستشفى في منطقة مخصصة لأفراد من نفس الجنس مثل وحدة أو جناح للعلاج يضم أفراد من نفس الجنس. ومع ذلك، فإن هنالك بعض الأماكن التي قد لا يكون تحقيق ذلك ممكناً فيها، فعلى سبيل المثال أماكن الطوارئ والرعاية الحرجة. وفي هذه الأماكن، سوف يتم استخدام ستائر لفصل كل سرير عن الآخر.


احترام الفريق الطبي

لا تتسامح المستشفى مع توجيه إساءة أو القيام بأي تصرف ينطوي على مخالفة وسوف تقوم المستشفى بمقاضاة أي شخص يتصرف بطريقة غير مقبولة.

السلامة من الحريق

يتم إجراء اختبار إنذار الحريق بصورة منتظمة. وفي اكتشفت انبعاث دخان أو حدوث حريق، فالرجاء إخبار أحد أفراد الفريق الطبي على الفور. وفي حال اندلاع حريق، فإن أفراد الفريق الطبي سوف يخبرونك بما يتعين عليك فعله على الفور.

التدخين ممنوع

تطبق المستشفى سياسة عدم السماح بالتدخين. وهذا يعني أن التدخين ممنوع في أي مباني خدمات الصحة الوطنية (NHS)، أو المداخل، أو الممرات، أو الأدوار الأرضية، أو ساحات انتظار السيارات.  كما إن محاولة الامتناع عن التدخين هي أهم خطوة تقوم بها من أجل الحفاظ على صحتك. في حال حضورك إلى المستشفى والرغبة في الامتناع عن التدخين أثناء تلقي العلاج، فالرجاء التحدث إلى أفراد الفريق الطبي حول "خدمة إيقاف التدخين أثناء العلاج".


الأخصائيين الاجتماعيين

يتوفر في المستشفى أخصائيين اجتماعيين عند الطلب. ويمكنهم تقديم المشورة أو المعلومات لك بشأن عدد من الأمور من ضمنها:

- الاستفسارات المالية أو الإعانات
- شؤون التوظيف
- الترتيبات الداخلية
- تقديم معلومات عن عدد من خدمات الرعاية الاجتماعية المتاحة في المجتمع

الرجاء طلب مزيد من المعلومات من أفراد الفريق الطبي.

الوجبات

سوف تقدم المستشفى لك قائمة من أجل اختيار وجباتك منها. وللحصول على المزيد من المعلومات، الرجاء مراجعة كتيب "معلومات عن الطعام والصحة في المستشفيات" وهو متاح في جناح العلاج. مع العلم أن 

الوجبات الحلال، أو الوجبات الموافقة للشريعة اليهودية، أو الوجبات النباتية متاحة عند الطلب.

نوبات إعطاء الدواء

عندما ترى ممرضة في زي وردي أو علامة تشير إلى 'نوبة إعطاء الدواء' فإن هذا يعني إخبار أعضاء الفريق الطبي الآخرين، والمرضى، والزائرين أن هؤلاء الممرضات يركزن على إعطاء الدواء وأنه لا ينبغي مقاطعتهن. وإذا كنت بحاجة إلى المساعدة، فالرجاء استخدام الطنان حيث سوف يحضر إليك أحد الأفراد الآخرين من الفريق الطبي.

تنظيف وكي ملابس المرضى

لا تتوفر في المستشفى خدمة تنظيف وكي ملابس المرضى. مع العلم أن إدارة الحماية الصحية في اسكتلندا (Health Protection Scotland) قد أصدرت كتيب حول 'غسل الملابس في المنزل، معلومات للأشخاص المقيمين في المستشفيات أو دور الرعاية وأقاربهم.' الرجاء سؤال الممرضة للحصول على نسخة من هذا الكتيب.

خدمات للمرضى

عربة التسوق

يتوفر كل يوم في بعض أجنحة العلاج عربة زائرة للتسوق. ويمكن شراء الجرائد، والمجلات، والحلويات، الخ من هذه العربة.

الخدمة الكهنوتية

ربما تشعر أثناء إقامتك في المستشفى بأنك بحاجة إلى الحديث بثقة إلى شخص ما. ولعل هذا الحديث يتعلق بأي من المشاكل التي قد تتسبب في إثارة مخاوفك. ومن ثم فإن الخدمات الكهنوتية في المستشفى توفر أذن صاغية بالإضافة إلى دعم عاطفي، وروحاني لكافة المرضى والزائرين من كافة المعتقدات أو غير المعتقدات. وتقوم الخدمة الكهنوتية في المستشفى بزيارة كافة أجنحة العلاج بصورة منتظمة، ولكن إذا أردت الحديث إلى أي شخص من مقدمي هذه الخدمة، فالرجاء أن تطلب من الممرضة الاتصال بفريق الخدمة الكهنوتية. مع العلم أن الخدمة الكهنوتية في المستشفى متاحة أيضاً في غير ساعات العمل للتعامل مع الحالات الطارئة. وإذا كان لديك احتياجات خاصة تتعلق بدينك أو معتقداتك، فالرجاء إعلامنا بذلك، وسوف تبذل المستشفى قصارى جهدها لتلبيتها.

وتستطيع الخدمة الكهنوتية أيضاً ترتيب إجراء زيارة من الكنيسة أو المجتمع الديني الخاص بك.

ونظراً لأن الخدمة الكهنوتية في المستشفى تابعة لخدمة الصحة الوطنية، فإنها ملتزمة بمسؤولية الحفاظ على سرية المعلومات مثل باقي أعضاء الطاقم الطبي.

التلفاز

تتوفر أجهزة التلفاز في بعض الغرف النهارية.

راديو المستشفى

يتوفر في بعض أجنحة العلاج الوصول إلى خدمة راديو المستشفى.

البقاء على اتصال

بالبريد

يمكن إرسال خطابات مع الطوابع من خلال نظام البريد في المستشفى. حيث يستطيع أفراد الأسرة والأصدقاء أن يرسلوا إليك خطابات، ومن ثم الرجاء أن تطلب منهم كتابة اسمك بالكامل، ورقم جناح العلاج، وعنوان المستشفى بوضوح على مغلف الرسالة.



بالهاتف

يتوفر في كل جناح علاج إمكانية الوصول إلى هدف بالعملة. كما أن بعض الأجنحة يوجد بها هواتف بجوار الأسرة تتطلب الحصول على بطاقة هاتف من أجل إجراء اتصالات. مع العلم أنه يمكن شراء بطاقات الهاتف من جناح العلاج.



يمكن استخدام الهواتف الجواله فقط في الأماكن الآمنة لذلك. حيث إن هذه الأماكن تحتوي على علامات تنبيهك إلى أنه يمكن استخدام الهواتف الجواله بأمان. ويمكنك أن تطلب من أفراد جناح العلاج معرفة هذه الأماكن. الرجاء مراعاة المرضى الآخرين عند استخدام الهاتف الجوال. من أجل حماية خصوصية المرضى، فإنه لا يتم السماح باستخدام الهواتف المزودة بكاميرات في التقاط صور في أي جزء من أجزاء المستشفى.

الاتصال بالمستشفى

الرجاء الحفاظ على إجراء مكالمات بالمستشفى إلى أقل حد ممكن، وأن تجعل شخص واحد فقط من أقاربك أو أصدقائك يقومون بهذه المكالمات. واطلب منهم إخبار باقي أفراد الأسرة أو الأصدقاء بتقدمك في العلاج. والرجاء ملاحظة أن هنالك حد للمعلومات التي يستطيع أفراد الفريق الطبي إعطائها على الهاتف.

معلومات أخرى

نشرات المعلومات الصحية

تتاح في المستشفى نشرات عن الخدمات، والشروط الصحية، والعلاجات، والشروط الخاصة، والتطور الصحي.

كما يوجد أيضاً في معلومات الحقوق الصحية في اسكتلندا (Health Rights Information Sc) نشرات حول الموافقات، والسرية، وإتاحة الوصول إلى السجلات الصحية. كما توجد نشرات خاصة للمرضى تحت سن 16 سنة. ويحتوي كل جناح على نسخ من هذه النشرات، والرجاء طلبها من أفراد الفريق الطبي.

الملاحظات والاقتراحات

إننا نرحب بالملاحظات والاقتراحات الخاصة بأي جانب من جوانب إقامتك في المستشفى. كما نرحب بكل من الملاحظات الإيجابية والسلبية.

الشكاوى

إذا كان لديك أي شكوى، فالرجاء التحدث إلى كبيرة الممرضات أو القابلة. كما يوجد أيضاً نشرة إرشادية عن الشكاوى في كافة الأجنحة العلاجية. والرجاء طلب هذه النشرات عند الحاجة إليها.

المشورة والدعم المستقل

يقوم مكتب تقديم المشورة للمواطنين (Citizens Advice Bureau (CAB) بتقديم مشورة ودعم إلى أي شخص يرغب في تقديم شكوى. ويمكنك العثور على عنوان ورقم هاتف مكتب (CAB) من دليل الهاتف.

العودة إلى المنزل

- سوف نتحدث معك حول إجراء ترتيبات تتعلق بعودتك إلى المنزل.

- حيث توجد نشرات الخروج (العودة إلى المنزل) في بعض الأجنحة العلاجية.
- وسوف نتحدث معك أو مع أفراد أسرتك حول ما إذا كنت بحاجة إلى تلقي الدعم في المنزل، بعد مغادرة المستشفى.
- ويمكن أن يقوم أعضاء فريق التمريض بإخبار أقاربك أو أصدقائك بأنك سوف تغادر المستشفى، ومن ثم يمكنك إجراء ترتيبات العودة إلى المنزل، أو يمكنك القيام بذلك بنفسك.
- الترتيبات الطبية – في حال تم إعطائك خروج من المستشفى مع المتابعة، فسوف تحصل على دعم لما لا يقل عن 7 أيام. كما سوف تحصل على خطاب لك وللممارس العام يوضح حالتك والجوانب الأخرى الخاصة بالعلاج وخطة عودتك إلى المنزل. كما سوف يتم إرسال تفاصيل إضافية عن العلاج الخاص بك إلى الممارس العام المشرف على علاجك.
- مع العلم أنه يتاح في بعض المستشفيات صالات يستطيع المرضى الانتظار فيها قبل مغادرتهم المستشفى. حيث قد يكون ذلك من أجل انتظار وسيلة المواصلات أو الحصول على العلاج لأخذهم معهم إلى منازلهم.

الزيارات

إذا كنت بحاجة إلى موعد خارج المستشفى، فسوف يتم إعلامك بذلك قبل عودتك إلى المنزل، أو إخبارك بذلك عن طريق البريد.

تكاليف السفر

يستطيع كافة المرضى المسافرين من هاي لاندز أند أي لاندز (Highlands & Islands) المطالبة ببعض أو كل نفقات الانتقال العامة الخاصة بهم.

- وينطبق ما يلي على المرضى الذين لديهم ائتمان الدخل (Family Credit)، ودعم الدخل (Income Support)، ودخل منخفض (Low Income).
- الرجاء تقديم إثبات الاستحقاق، على سبيل المثال، خطاب تأكيد استحقاق الحصول على الإعانة، أو شهادة HC2، أو بطاقة الإعفاء من ائتمان ضرائب الخدمة الصحية الوطنية (NHS Tax Credit Exemption Card)، أو بطاقة تسجيل اللجوء (Asylum Registration Card (ARC)).
- الرجاء الاحتفاظ بتذاكر الحافلات أو القطارات المستخدمة أثناء الانتقال من وإلى المستشفى.
- يمكنك تعويضك عن تكلفة الوقود بالنسبة للمرضى الذين يستخدمون سياراتهم الخاصة.

- وفي بعض الحالات، يمكن المطالبة بتكاليف انتقالات مرافق خاص.
- أما أسعار التاكسي فلن يتم رضاها.
- الرجاء سؤال الممرضة أو القابلة للحصول على المزيد من المعلومات.

دعم مانحي الرعاية

هل تعتني بشخص ما؟ إن مانح الرعاية هو شخص يعتني بشريكه، أو أحد أقاربه، أو أصدقائه الذين لا يمكنهم تدبير أمورهم دون مساعدته نظرًا لمرضهم، أو ضعفهم، أو إعاقتهم. وقد يمكنهم الحياة معًا أو لا يمكنهم ذلك. إذا كنت تستفيد من الدعم من ناحية دورك في تقديم الرعاية، فإن المراكز المحلية لمانحي الرعاية يمكنها تقديم المساعدة. حيث إن هذه المراكز تستطيع تزويدك بالمساعدة والدعم حول عدد من الأمور، ومن ضمنها: الحصول على فترات راحة، أو استراحات قصيرة، أو معلومات ومشورة حول مجموعة واسعة من المواضيع، بالإضافة إلى الدعم العاطفي وكذلك الوصول إلى مجموعات دعم مانحي الرعاية. ولمزيد من المعلومات حول المركز المحلي لمانحي الرعاية، الرجاء الاتصال بخط معلومات ودعم مانحي الرعاية على الهاتف: **0141 353 6504**

الدعم المالي

يوجد عدد من خدمات الاستشارات المالية (Money Advice Services) في منطقتك المحلية والتي توفر لك دعمًا مجانيًا وسريًا بشأن الأمور المالية. وتستطيع هذه الخدمات أن:

- تساعدك في المطالبة بالإعانات التي تستحقها
- تساعدك في استيفاء نماذج الإعانات
- تساعدك في دعمك بشأن المطالبة بالإعانات
- التعامل مع الدائنين بالنيابة عنك
- البحث عن خيارات لتأجيل الحسابات
- تساعدك في تتبع نفقاتك
- تقديم مساعدة قانونية

للعثور على هاتف أقرب خدمة تقديم استشارات مالية (Money Advice Scotland Service) لديك:

0141 572 0237 أو زيارة www.moneyadvicescotland.org.uk

معلومات للزائرين

توجد أوقات زيارة مختلفة. الرجاء مراجعة الأوقات المحددة للزيارة في جناح العلاج مع ممرضتك أو القابلة.

ينبغي على الزائرين اتباع الإرشادات التالية:

- الرجاء عدم الزيارة إذا كنت مصابًا بالبرد، 'الأنفلونزا' أو أي أمراض أخرى معدية. إذا لم تكن متأكدًا من نوع العدوى، فالرجاء مراجعة أفراد التمريض للحصول على المشورة.
- عند الوصول أو مغادرة جناح العلاج، الرجاء استخدام جل غسل اليدين الموجود في المدخل. قم بذلك من خلال وضع كمية قليلة من الجل على اليدين، ودلكهما معًا مثل كريم اليدين واتركهما يجفًا بصورة طبيعية.
- يسمح بعدد 2 زائر فقط لكل سرير في أي وقت.
- من أجل أسباب التحكم في العدوى والنظافة، الرجاء عدم الجلوس الأسرة واستخدام الكراسي الموجودة.
- يتم إحضار الرضع والأطفال وفقًا لتقدير آبائهم وأفراد التمريض فقط. الرجاء مراجعة جناح العلاج مسبقًا. وفي حال السماح بذلك، فإنه يجب أن يكون الأطفال مع أحد البالغين وتحت الإشراف في كافة الأوقات.
- الرجاء احترام خصوصية المرضى والعائلات.
- نظرًا لأن أغلب المرضى يعانون من أمراض، فالرجاء الحد من الضوضاء إلى أقصى قدر ممكن.
- لا يسمح بالتدخين في مباني المستشفى والردهات.
- في حال إحضار طعام إلى جناح العلاج، فالرجاء ترتيب ذلك مسبقًا مع كبيرة الممرضات أو القابلة.
- يسمح بالزيارات خارج ساعات العمل العادية بالترتيب مع كبيرة الممرضات أو القابلة.
- لا يسمح بوجود الحيوانات داخل المستشفى، باستثناء الكلاب المساعدة مثل كلاب توجيه كفيفي البصر وكلاب أصحاب إعاقات السمع.
- الرجاء مراجعة أفراد جناح العلاج، في حال السماح بإحضار ورود.
- تتبع NHS Greater Glasgow and Clyde سياسة عدم التسامح مع العنف والاعتداء. لا تتسامح المستشفى مع توجيه إساءة أو القيام بأي تصرف ينطوي على مخالفة وسوف تقوم المستشفى بمقاضاة أي شخص يتصرف بطريقة غير مقبولة.

- يسمح فقط باستخدام الهواتف الجواله في المناطق الآمنة لذلك. حيث إن هذه الأماكن تحتوي على علامات تنبيهك إلى أنه يمكن استخدام الهواتف الجواله بأمان. ويمكنك أن تطلب من أفراد جناح العلاج معرفة هذه الأماكن. الرجاء مراعاة المرضى الآخرين عند استخدام الهاتف الجوال. من أجل حماية خصوصية المرضى، فإنه لا يتم السماح باستخدام الهواتف المزودة بكاميرات في النقاط صور في أي جزء من أجزاء المستشفى.
- تتوفر خدمات كهنوتية في المستشفى لمساعدة أقارب المرضى والزائرين. إذا كنت بحاجة إلى الحديث إلى الخدمة الكهنوتية في المستشفى، فالرجاء أن تطلب من أفراد التمريض الاتصال بفريق الخدمة الكهنوتية.
- توجد خدمة حافلات متاحة للزائرين في المساء الذين يعيشون في مدينة جلاسكو (Glasgow City)، أو كامبوسلانغ (Cambuslang)، وروثرجلين (Rutherglen)، وإيست دون بارتون شاير (East Dunbartonshire)، أو رينفروشاير (Renfrewshire). سوف يتم إعطاء الأولوية إلى الزائرين الراغبين في الانتقال إلى أقرب مستشفى لهم، والمسنيين (أكبر من 60 عاماً)، والمعاقين، أو الذين لديهم دخل منخفض. من أجل حجز وسيلة انتقال إلى أقرب مستشفى لديك، فالرجاء الاتصال بالخط الساخن للحجز: 0845 128 4027 حيث إن الخطوط مفتوحة من الساعة 1 مساءً إلى الساعة 4 مساءً (من الاثنين إلى الخميس) ومن الساعة 1 مساءً إلى الساعة 3:30 مساءً (يوم الجمعة). ومن أجل الانتقال إلى وجهات بخلاف أقر مستشفى لديك، فالرجاء الاتصال على الخط الساخن للحجز بعد الثالثة عصرًا.

رقم سیدار: 0426080

تصميم وإعداد خدمات التوضیحات الطیبة (Medical Illustration Services)

هاتف: 0141 211 4692 216034