

مراجعه به بیمارستان
اطلاعاتی برای بیماران و ملاقات کنندگان

اگر می خواهید این کتابچه را به خط بریل یا به صورت نوار صوتی برای شما آماده کنیم لطفاً با این شماره تماس بگیرید: 0141 201 6509

اگر می خواهید این کتابچه را به زبان دیگری برای شما آماده کنیم لطفاً با این شماره تماس بگیرید: 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:

شماره تلفن: 0141 201 6509

☎	شماره تلفنهای تماس (سویچ‌بورد)
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	Mearns Kirk 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

در صورت لزوم لطفاً از سرویس رله متنی استفاده کنید. 

پیش از مراجعه به بیمارستان	5
مراجعه به بیمارستان.....	6
• چه چیزی را با خود بیاورید.....	6
• چه چیزی را با خود نیاورید	7
در مدت بستری در بیمارستان.....	8
• محرمانه بودن اطلاعات پزشکی.....	8
• در هنگام ورود شما به بیمارستان	8
• آموزش دانشجویان و تحقیقات پزشکی.....	10
• ژل کنترل عفونت و بهداشت دست	11
• تغییر بخش.....	11
• انتقال به بیمارستان دیگر.....	11
• بستری با جنس مخالف.....	11
• احترام گذاشتن به کارکنان	12
• امنیت در برابر آتش‌سوزی	12
• ممنوع بودن دخانیات.....	12
• مددکاران اجتماعی.....	12
• غذا.....	13
• دوره‌های دارو دادن به بیماران.....	13
• خدمات مخصوص بیماران.....	13
اطلاعات دیگر	15
• نظرات و پیشنهادات.....	16
• شکایات	16
• ترخیص	16
• ویزیت‌های بعدی	17
• هزینه‌های رفت و آمد	17
• حمایت از مراقبان	18
• حمایت مالی	18
• اطلاعاتی برای ملاقات کنندگان.....	19

لطفا توجه داشته باشید

در این کتابچه، منظور از 'پرستار ارشد یا ماما' شخصی است که مسئول بخش است.

ما امیدواریم که اطلاعات زیر راهنمایی‌های لازم را در باره آنچه که می‌توانید در هنگام مراجعه به بیمارستان انتظار داشته باشید به شما، اعضای خانواده یا مراقبان شما بدهد. اگر هر نوع نگرانی یا سؤالی دارید لطفاً بی‌درنگ با ما در میان بگذارید. کارکنان ما نهایت تلاش خود را خواهند کرد تا به شما کمک کنند.

هدف بخش خدمات بحران ان.اچ.اس در گلاسگوی بزرگ و کلاید (NHS Greater Glasgow and Clyde) این است که:

- نیازهای مراقبت بهداشتی شما را تأمین کند،
و
- پیوسته میزان و کیفیت خدمات موجود برای بیماران را افزایش دهد.

پیش از مراجعه به بیمارستان

موارد زیر را فراموش نکنید:

- از اعضای خانواده یا دوستانتان بخواهید نامه‌های شما را دریافت کنند و مراقب امنیت خانه شما باشند.
- اداره کار و حقوق بازنشستگی را در جریان قرار دهید - در صورتی که مزایا دریافت می‌کند با آنها تماس بگیرید و درخواست راهنمایی بکنید چون ممکن است بستری شدن شما در بیمارستان بر مزایای شما تأثیر داشت باشد.
- در صورت لزوم به اداره پرستاری و مددکاری اجتماعی منطقه اطلاع دهید (هر نوع کمک در منزل، مراقبان و غیره).

لطفاً موارد زیر را به مسئولان بخش اطلاع دهید:

- اگر اخیراً هر نوع بیماری داشته‌اید مانند تب، اسهال، استفراغ یا هر نوع جوش یا خال پوستی.
- اگر به تجهیزات ویژه نیاز دارید.

- اگر شما خود یک شخص مراقب هستید، چون این ممکن است بر بستری شدن شما در بیمارستان یا بر ترخیص شما تأثیر داشته باشد.
- اگر به مترجم شفاهی یا هر نوع حمایت ارتباطی نیاز دارید.

مراجعه به بیمارستان

چه چیزی را با خود بیاورید

در زیر لیستی از وسایلی ذکر شده که ممکن است شما بخواهید با خود بیاورید:

- نامه پذیرش شما
 - تمام داروهایی که در حال حاضر مصرف می کنید مانند ویتامینها و داروهایی گیاهی. در صورت امکان لیست جدید همه داروهای خود و نحوه مصرف آنها را بیاورید. ممکن است در مدت بستری بودن شما در بیمارستان از این داروها برای مداوای شما استفاده شود.
 - وسایل بهداشت و یک حوله
 - لباس شب و پیژامه
 - لباس خواب و دمپایی
 - عینک شما و جعبه آن، در صورت لزوم
 - کتاب یا مجله برای مطالعه یا چیزهای دیگری برای سرگرم کردن خود در مدتی که در بیمارستان بستری هستید
 - اگر دندان مصنوعی دارید لطفا یک ظرف که اسم شما روی آن نوشته شده باشد با خود بیاورید تا دندانها را در آن نگهداری کنید.
 - سمعک و جعبه آن
 - هر چیز دیگری که کارکنان بیمارستان از شما خواسته اند با خود بیاورید
 - جزئیات وعده های ملاقات بیمارستان یا کلینیک که ممکن است در مدت بستری بودن شما در این بیمارستان اتفاق بیفتد.
- در ضمن فضای نگهداری وسایل محدود است به همین خاطر تنها تعداد کمی لباس با خود بیاورید.

چه چیزی را با خود نیاورید
هیچ نوع مشروب الکلی و مواد غیرقانونی با خود نیاورید چون ما اجازه آوردن
آنها به داخل بیمارستان را نمی دهیم.

پول و اشیاء قیمتی

از آوردن پول زیاد، اشیاء قیمتی، جواهرات یا وسایل شخصی خودداری فرمائید.
بیمارستان در قبال گم شدن یا آسیب دیدن وسایل شخصی شما هیچ مسئولیتی
ندارد مگر اینکه وسایل را به منظور نگهداری امن به کارکنان بیمارستان سپرده
باشید.

- ممکن است شما به مقدار کمی پول برای تماس تلفنی، خریدن روزنامه، و
غیره نیاز داشته باشید.
- اگر شما اشیاء قیمتی یا مبلغ زیادی پول همراه خود بیاورید ممکن است به
منظور نگهداری امن به بخش امانات تحویل داده شود. لطفا از پرستار یا
مامای خود بخواهید که هماهنگی‌های لازم برای این کار را انجام دهد. در
هنگام ترخیص ما هماهنگی‌های لازم را برای بازگرداندن آنها به شما انجام
خواهیم داد. لطفا توجه داشته باشید ما معمولا هر نوع پول نقدی را که به
بخش امانات سپرده می شود به صورت چک به شما باز می گردانیم.
- می توانید مبلغ اندک پول را در ساعات اداری بدون اعلام قبلی برداشت کنید
اما برای مبالغ عمده باید از 24 ساعت قبل به ما اطلاع دهید.

آمبولانس یا خودروی آمبولانس

اگر بنا بر دلایل پزشکی، شما به آمبولانس یا خودروی آمبولانس نیاز داشته
باشید، کارکنان بیمارستان می توانند هماهنگی‌های لازم را برای شما انجام دهند.
به دلیل محدودیت فضا ممکن است تنها در صورت لزوم حضور همراه به دلایل
پزشکی به او اجازه داده شود که همراه بیمار سوار آمبولانس شود. اگر شما
دیگر به آمبولانس یا خودروی آمبولانس نیاز ندارید لطفا بلافاصله با شماره تلفن
0800 389 1333 تماس بگیرید و نام، آدرس، شماره تلفن و تاریخ پذیرش خود را
به آنها بدهید.

در مدت بستری در بیمارستان

محرمانه بودن اطلاعات بهداشتی

تمامی کارکنان قانوناً موظف هستند که از آیین‌نامه NHS در مورد حفظ اطلاعات محرمانه بیمار پیروی کنند.

اگر می‌خواهید در مورد اینکه ما چگونه از اطلاعات پزشکی شما محافظت می‌کنیم بیشتر بدانید، لطفاً از مدیر بایگانی بهداشتی بیمارستانی که به آن مراجعه می‌کنید سؤال کنید، یا از یکی از کارکنان ما بخواهید که یک کپی از کتابچه راهنمای ما را به شما بدهد.

در هنگام ورود شما به بیمارستان

لطفاً به همان محل بروید که در نامه پذیرش شما ذکر شده است و نامه را به مسئول پذیرش تحویل دهید. سپس کارکنان اطلاعات شما را تأیید خواهند کرد. هر شخصی که به این بخش مراجعه می‌کند باید قبل از ورود به بخش از ژل بهداشت دست موجود استفاده کند. (قسمت ژل کنترل عفونت و بهداشت دست را بخوانید).

در هنگام ورود شما به بخش یکی از کارکنان از شما استقبال خواهد کرد. آنها یک دستبند هویت شخصی به شما خواهند داد که باید در تمام مدت بستری در بیمارستان آن را بپوشید. اگر اطلاعات شما نادرست است یا پاک شده و یا دستبندتان شل است، لطفاً به یکی از کارکنان بخش اطلاع دهید. کارکنان امکانات بخش را به شما نشان خواهند داد و چند سؤال از شما خواهند پرسید از جمله در مورد:

- اطلاعات شخصی، شامل نام اعضای خانواده و مراقبان، و اینکه می‌خواهید چه کسی در تصمیم‌گیریها در مورد مراقبت از شما در مدت بستری در بیمارستان شرکت داشته باشد
- پیشینه پزشکی شما، وضعیت کنونی سلامتی شما و دلیل بستری

- هر نوع دارویی که مصرف می کنید
 - هر نوع بیماری که اخیرا به آن مبتلا شده اید
 - اطلاعات در باره خودتان مثلا ریشه نژادی شما
 - هر شیء قیمتی که همراه خود آورده اید
 - هر نوع مشکل بینایی، گفتاری، شنیداری یا هر معلولیت دیگری
-
- هر نوع مشکل حرکتی - امکان تأمین تجهیزات ویژه وجود دارد.
 - هر نوع مشکل بلع غذا یا نیازهای تغذیه‌ای

اگر به اطاعات، راهنمایی، و حمایت بیشتر نیاز داشته باشم باید چه کار کنم؟
 در مدتی که شما در بیمارستان هستید کارکنان نهایت تلاش خود را خواهند کرد تا به شما کمک کنند و از شما حمایت کنند.

سیاست بیمارستان بر این است که خدمات مراقبتی را به نوعی برای شما فراهم کند که پاسخگوی نیازهای فیزیکی، روانشناختی، معنوی، فرهنگی و اجتماعی شما باشد.

در زیر چند مورد از زمینه هایی که بیمارستان نیازهای فردی شما را تأمین می کند ذکر شده است:

- خدمات ترجمه شفاهی برای بیمارانی که به زبان انگلیسی صحبت نمی کنند
- خدمات مترجم زبان اشاره برای بیمارانی که ناشنوا هستند
- تأمین غذاهایی که با نیازهای دینی و فرهنگی شما سازگار باشد
- هماهنگی با دین‌یارهای بیمارستان جهت کمک به شما برای در میان گذاشتن هر نوع نگرانی یا دلواپسی که ممکن است داشته باشید
- کمک جهت هماهنگی بازدید توسط کلیسا یا جامعه مذهبی شما
- حصول اطمینان از وجود اتاقهای آرامش (یا حرم‌های) مرکز دین‌یاری برای آن دسته از مراجعین و بیمارانی که به دنبال مکانی برای خلوت هستند.
- ارائه اطلاعات درباره مددکاری اجتماعی، در صورت لزوم.

در مدت بستری در بیمارستان شما در هر لحظه‌ای می‌توانید از طریق صحبت با یکی از کارکنان پرستاری، هر یک از این خدمات را درخواست کنید. به یاد داشته باشید که: کارکنان بیمارستان نهایت تلاش خود را می‌کنند تا به هر طریق ممکن به شما کمک کنند.

اطلاعات

- اگر شما یا یکی از بستگانتان می‌خواهید در مورد هر جنبه‌ای از مراقبت یا درمان شما با پزشکتان صحبت کنید، لطفاً از طریق پرستار، ماما یا منشی پزشک خود وقتی را برای ملاقات هماهنگ کنید.
- در صورت استفاده از هر روش درمان یا عمل جراحی ما ابتدا رضایت شما را کسب می‌کنیم.
- اگر یکی از بستگان یا مراقبان شما از اختیار لازم برای تصمیم‌گیری در مورد وضعیت رفاهی شما برخوردار باشند، طبق قانون بزرگسالان ناتوان شما باید کارکنان بخش اطلاع دهید (مثلاً از طریق وکالتنامه، مداخله‌نامه یا نامه قیومیت)
- شما حق دارید که به مدارک پزشکی خود دسترسی داشته باشید. پرستار ارشد یا ماما به شما می‌گویند که برای این منظور باید چه کار کنید.
- شما از حق مشاوره برخوردار هستید. اگر احساس می‌کنید که نیاز به راهنمایی دارید لطفاً از مشاور مسئول مراقبت خود سؤال کنید.
- اگر به گواهی پزشکی نیاز داشته باشید می‌توانید آن را پرستار خود دریافت کنید.

آموزش دانشجویان و تحقیقات پزشکی

بخش مهمی از کار ما آموزش کلینیکی و پرورش دانشجویان در زمینه پزشکی، پرستاری و حرفه‌های دیگر است. شما از این حق برخوردارید که در مورد مشارکت یا عدم مشارکت در آموزش دانشجویان یا تحقیقات پزشکی تصمیم بگیرید. باید قبل از مشورت، در این باره از شما سؤال شود.

ژل کنترل عفونت و بهداشت دست

کنترل عفونت در بیمارستان بسیار مهم است. برای جلوگیری از گسترش عفونت ما از همه بیماران، ملاقات کنندگان و کارکنانی که وارد بخش می شوند یا آنجا را ترک می کنند می خواهیم که از ژل بهداشت دست استفاده کنند. اندکی از این ژل را در روی دست خود بپاشید و سپس آن را همانند کرم روی دست خود بمالید و اجازه دهید تا دستانتان به طور طبیعی خشک شود. ظرفهای مخصوص ژل بهداشت دست در ورودی بخش و در سراسر بخش وجود دارد. اگر شما هیچ ظرف ژلی پیدا نکردید یا در مورد آنها تردید داشتید با یکی از کارکنان در میان بگذارید.

تغییر بخش

به عنوان قسمتی از برنامه مراقبت شما، ممکن است لازم باشد ما شما را به بخش دیگری منتقل کنیم. اگر قرار باشد چنین اتفاقی بیفتد، ما به شما، بستگان و مراقبان شما اطلاع خواهیم داد.

انتقال به بیمارستان دیگر

به عنوان قسمتی از برنامه مراقبت شما، ممکن است لازم باشد ما شما را به بیمارستان دیگری منتقل کنیم. اگر قرار باشد چنین اتفاقی بیفتد، ما به شما، بستگان و مراقبان شما اطلاع خواهیم داد.

بستری با جنس مخالف

در مدت بستری در بیمارستان شما در یک بخش تکجنسیتی خواهید بود، یعنی تمامی بیماران آن بخش همجنس شما خواهند بود. البته، در برخی قسمتهای بیمارستان این امر غیرممکن است، به عنوان مثال، در هنگام پذیرش در بخشهای مراقبت ویژه در موارد اورژانسی. در این بخشها تختها به وسیله پرده از هم جدا می شوند.

احترام گذاشتن به کارکنان

ما رفتار توهین آمیز و خشونت آمیز را تحمل نمی کنیم و بیمارستان هر شخصی را که رفتار او غیر قابل قبول باشد تحت پیگرد قرار خواهد داد.

امنیت در برابر آتش سوزی

آلارم آتش پیوسته کنترل و آزمایش می شود. اگر در جایی دود یا آتش مشاهده کردید بلافاصله به یکی از کارکنان اطلاع دهید. در صورت آتش سوزی کارکنان پرستاری به شما می گویند که باید چه کار کنید.

ممنوع بودن دخانیات

این بیمارستان از سیاست ممنوعیت دخانیات پیروی می کند. این بدان معناست که در ساختمان، ورودی، راهرو، محوطه و پارکینگ اتومبیل NHS سیگار کشیدن ممنوع است.



تلاش برای ترک سیگار مهمترین گامی است که شما می توانید برای سلامت خود بردارید. اگر شما در بیمارستان بستری هستید و می خواهید در مدت بستری بودن سیگار را ترک کنید، لطفاً با کارکنان پرستاری در باره "خدمات ترک سیگار برای بیماران بستری" صحبت کنید.

مددکاران اجتماعی

در صورت نیاز مددکاران اجتماعی آماده ارائه خدمات به شما هستند. آنها می توانند در زمینه های مختلفی شما را راهنمایی کنند یا به شما اطلاعات بدهند، از جمله:

- اطلاعات در باره کمک های مالی یا مزایا
- موضوعات مربوط به استخدام
- هماهنگی های داخل منزل
- کسب اطلاعات درباره طیفی از خدمات مراقبت اجتماعی که در جامعه موجود است.

برای کسب اطلاعات بیشتر لطفاً از کارکنان بخش سؤال کنید.

غذا

بیمارستان یک لیست به شما می‌دهد تا غذای خود را انتخاب کنید. برای کسب اطلاعات بیشتر لطفاً کتابچه "اطلاعات درباره غذا و بهداشت در بیمارستانها" را بخوانید. این کتابچه در بخش موجود است. اگر بخواهید غذاهای حلال، کوشر (حلال یهودی) و گیاهی



دوره‌های دارو دادن به بیماران

هرگاه پرستاری را دیدید که پیشبند ارغوانی پوشیده بود یا علامتی روی لباس او بود که روی آن نوشته 'protected drug round'، این علامت به کارکنان دیگر، بیماران و ملاقات کنندگان می‌گوید که این پرستارها سرگرم دادن دارو به بیماران هستند و نباید مزاحم آنها بشوند. اگر نیاز به کمک دارید می‌توانید زنگ خود را به صدا در بیاورید تا یکی دیگر از کارکنان بیمارستان نزد شما بیاید.

شستن لباس بیمار

در بیمارستان هیچ خدماتی برای شستشوی لباس بیمار وجود ندارد. سازمان مراقبت بهداشتی اسکاتلند (Health Protection Scotland) کتابچه‌ای را تدوین کرده است تحت عنوان 'شستشوی لباسها در منزل؛ راهنمای افراد بستری شده در بیمارستان و مراکز مراقبت و بستگان آنها'. لطفاً از پرستار خود بخواهید که یک نسخه از آن را به شما بدهد.

خدمات مخصوص بیماران

چرخ دستی خرید

در برخی از بخشها هر روزه یک چرخ دستی خرید گردانده می‌شود. شما می‌توانید از این چرخ دستی روزنامه، مجله، آجیل، و غیره بخرید.

خدمات دین‌یاری

در مدت بستری شما در بیمارستان ممکن است بخواهید به صورت محرمانه با یک نفر صحبت کنید. این صحبت محرمانه می‌تواند درباره هر موضوعی باشد که شما را نگران می‌کند. دین‌یاران بیمارستان آماده شنیدن نگرانی‌های بیماران و ارائه حمایت عاطفی و معنوی به همه بیماران و ملاقات کنندگان با هر عقیده و باوری می‌باشند. دین‌یاران بیمارستان به طور مرتب از بخشها بازدید می‌کنند اما، اگر شما می‌خواهید با یکی از آنها صحبت کنید لطفاً از پرستار خود بخواهید با تیم دین‌یاری تماس بگیرد. دین‌یاران بیمارستان همچنین در ساعات غیررسمی در موارد اورژانسی آماده ارائه خدمات هستند. اگر به خاطر باور دینی یا عقاید خود نیاز خاصی دارید می‌توانید آن را با کارکنان بیمارستان در میان بگذارید. آنها نهایت تلاش خود را خواهند کرد که نیازهای شما را تأمین کنند. تیم خدمات دین‌یاری همچنین می‌تواند هماهنگی‌های لازم را انجام دهد تا کلیسا یا جامعه مذهبی شما به ملاقات شما بیاید. تیم دین‌یاری بیمارستان به عنوان بخشی از خدمات NHS همانند دیگر کارکنان موظف است که از اطلاعات محرمانه افراد محافظت کند.

تلویزیون

در برخی از اتاقهای استراحت بیمارستان تلویزیون وجود دارد.

رادیوی بیمارستان

تعدادی از بخشهای بیمارستان به خدمات رادیویی بیمارستان دسترسی دارند.

تماس

از طریق پست

نامه‌های تمبردار را می‌توانید از طریق سیستم پست بیمارستان پست کنید. اعضای خانواده و دوستانتان می‌توانند برای شما نامه بفرستند. لطفاً از آنها بخواهید که نام کامل خودشان را همراه با شماره بخش و نشانی بیمارستان به طور واضح روی پاکت نامه بنویسند



از طریق تلفن

همه بخشها به تلفن پولی دسترسی دارند. برخی از بخشها تلفنهای دیگری دارند که کارتی هستند. می‌تواند کارت تلفن را در همان بخش بخرید.



تنها در مکانهایی می‌توانید از تلفن موبایل استفاده کنید که بی‌خطر باشد. در این مکانها علائمی نصب شده است که نشان می‌دهد می‌توانید در آنجا از تلفن موبایل استفاده کنید. همچنین می‌توانید از کارکنان بخش بخواهید این مکانها را به شما نشان دهند. لطفا در هنگام استفاده از موبایل ملاحظه حال دیگر بیماران را بکنید.

به منظور حفظ حریم شخصی همه بیماران، در هیچ بخشی از بیمارستان استفاده از گوشیهای دوربین دار برای گرفتن عکس مجاز نیست.

تماس تلفنی با بیمارستان

لطفا تا جایی که امکان دارد کمتر با بیمارستان تماس بگیرید، و تنها یکی از بستگان یا دوستان شما تماس بگیرد. از او بخواهید که دیگر اعضای خانواده یا دوستان دیگر شما را از وضعیت شما مطلع سازد. لطفا توجه داشته باشید که کارکنان بیمارستان تنها اطلاعات محدودی را از طریق تلفن اعلام می‌کنند.

اطلاعات دیگر

کتابچه‌های اطلاعات بهداشتی

در بیمارستان کتابچه‌هایی وجود دارد درباره خدمات، شرایط بهداشتی، معالجات، شرایط خاص و تقویت بهداشت. سازمان حقوق بهداشتی اسکاتلند (Health Rights Information Scotland) نیز کتابچه‌هایی در مورد رضایت بیمار، حفظ اطلاعات محرمانه، و دسترسی به مدارک پزشکی منتشر کرده است. کتابچه‌های مجزایی برای بیماران زیر 16 سال

وجود دارد. بخش باید نسخه‌هایی از این کتابچه‌ها را داشته باشد. لطفا در این باره از کارکنان سؤال کنید.

نظرات و پیشنهادات

ما از نظرات و پیشنهادات درباره جنبه‌های مختلف بستری شدن شما در بیمارستان استقبال می‌کنیم. ما از نظرات مثبت و منفی به طور یکسان استقبال می‌کنیم.

شکایات

اگر هر نوع شکایتی دارید لطفا با پرستار ارشد یا ماما صحبت کنید. به علاوه، یک کتابچه راهنمای شکایات در همه بخش‌ها وجود دارد. در صورت نیاز نسخه‌ای از آن را درخواست کنید.

مشاوره و پشتیبانی مستقل

هیأت مشاوره شهروندان (CAB) به تمامی افرادی قصد شکایت کردن دارند خدمات مشاوره و پشتیبانی مستقل ارائه می‌دهد. شما می‌توانید نشانی و شماره تلفن CAB محل خود را در دفتر تلفن بیابید.

ترخیص

- ما جهت هماهنگ نمودن امور ترخیص با شما صحبت خواهیم کرد.
- در برخی از بخش‌ها کتابچه‌هایی در مورد ترخیص بیمار وجود دارد.
- ما در مورد اینکه بعد از ترخیص از بیمارستان در منزل نیاز به پشتیبانی خواهید داشت یا نه با شما یا یکی از اعضای خانواده‌تان صحبت خواهیم کرد.
- کارکنان پرستاری می‌توانند به بستگان یا دوستان شما اطلاع دهند که شما ترخیص خواهید شد، تا آنها بتوانند هماهنگی‌های لازم برای بازگشت به منزل را انجام دهید، یا می‌توانید خودتان این کار را انجام دهید.
- هماهنگی‌های پزشکی – اگر قرار باشد که شما همراه با تجویز دارو ترخیص شوید، داروی لازم برای حداقل 7 روز به شما داده می‌شود. به علاوه یک نامه به خود شما و پزشک عمومی شما داده می‌شود که در آن جزئیات

داروهای تجویز شده و دیگر جنبه های برنامه معالجه و ترخیص شما توضیح داده شده است. جزئیات بیشتر معالجه شما برای پزشک عمومی تان ارسال می شود.

- برخی از بیمارستانها دارای اتاق انتظار مخصوص ترخیصی ها هستند که بیماران می توانند قبل از ترک بیمارستان در آنجا منتظر بمانند. این اتاق انتظار برای بیمارانی است که احتمالاً منتظر آمدن ماشین یا گرفتن داروهای هستند که با خود به منزل می برند.

ویزیت های بعدی

اگر شما به یک نوبت ملاقات بیمار سرپایی نیاز دارید این نوبت قبل از ترخیص به شما داده خواهد شد، یا نامه آن از طریق پست برای شما ارسال خواهد شد.

هزینه های رفت و آمد

- تمامی بیمارانی که از هایلندز و آیلندز (Highlands & Islands) می آیند می توانند برای همه یا بخشی از هزینه رفت و آمد خود با وسیله نقلیه عمومی درخواست بدهند.
- موارد زیر تنها شامل بیمارانی می شود که مزایای اعتبار خانواده، پشتیبان درآمد یا مزایای کم درآمدی دریافت می کنند.
- لطفاً مدرک واجد شرایط بودن را با خود بیاورید، مثلاً نامه ای که تأیید کند شما واجد شرایط لازم برای دریافت مزایا هستید، گواهی HC2، کارت معافیت مالیاتی NHS، کارت ثبت پناهندگی (ARC)
 - در صورتی که با وسایل نقلیه به بیمارستان رفت و آمد می کنید لطفاً بلیط های استفاده شده اتوبوس و قطار را پیش خود نگه دارید.
 - ما می توانیم هزینه بنزین را به بیمارانی که از اتومبیل خود استفاده می کنند باز گردانیم.
 - در برخی موارد می توانید هزینه های رفت و آمد یک نفر همراه را نیز درخواست دهید.
 - هزینه کرایه تاکسی به شما داده نمی شود.

- برای کسب اطلاعات بیشتر از پرستار یا مامای خود سؤال کنید.

حمایت از مراقبان

آیا شما از کسی مراقبت می کنید؟ مراقب کسی است که از همسر، خویشاوند یا دوست خود که به دلیل مریضی، ضعف یا معلولیت توان انجام کارهای خود را ندارد مراقبت می کند. ممکن است آنها با همدیگر یا جدای از هم زندگی کنند. اگر شما در کار مراقبت نیاز به کمک دارید، مرکز مراقبان منطقه (Local Carers Centres) می تواند به شما کمک کند. آنها می توانند در چندین زمینه به شما کمک کنند، از جمله: فرصت رفع خستگی، استراحتهای کوتاه، اطلاعات و راهنمایی در مورد طیف وسیعی از مسایل، حمایت عاطفی و دسترسی به گروههای پشتیبان مراقب.

برای کسب اطلاعات بیشتر درباره مرکز مراقبان منطقه خود لطفا با خط اطلاعات و پشتیبانی مراقبان به شماره تلفن 0141 353 6504 تماس بگیرید.

حمایت مالی

چند مرکز خدمات مشاوره داری در منطقه شما وجود دارند که می توانند در زمینه مسایل مالی خدماتی پشتیبانی رایگان و محرمانه به شما ارائه دهند. این خدمات می تواند شامل موارد زیر باشد:

- کمک جهت درخواست مزایایی که حق شماست
- کمک جهت پرکردن فرمهای درخواست مزایا
- کمک و حمایت از شما در بازنگری درخواست مزایا
- گفتگو با طلبکاران به نیابت شما
- بررسی راههای ممکن برای معلق کردن حسابهای شما
- کمک به شما جهت یادداشت و کنترل پولهایی که خرج می کنید
- ارائه حمایت حقوقی

برای یافتن نزدیکترین مرکز خدمات مشاوره مالی اسکاتلند (Money Advice Scotland Service) در منطقه شما با شماره تلفن 0141 572 0237 تماس بگیرید یا به وبسایت www.moneyadvicescotland.org.uk مراجعه کنید.

اطلاعاتی برای ملاقات کنندگان

ساعات ملاقات تغییر می کند. لطفا ساعات دقیق ملاقات بخش را از پرستار یا مامای خود بپرسید.

ملاقات کنندگان باید از رهنمودهای زیر پیروی کنند:

- لطفا اگر به سرماخوردگی، آنفلوانزا یا دیگر بیماریهای واگیر مبتلا هستید به ملاقات بیمار نیایید. اگر مطمئن نیستید، از یکی از کارکنان پرستاری بخواهید که شما را راهنمایی کند.
- در هنگام ورود به بخش و ترک آن لطفا از ژل بهداشت دست که در ورودی بخش تعبیه شده است استفاده کنید. مقدار کمی از ژل را روی دستان خود بپاشید، آن را همانند کرم دست مالش دهید و بگذارید به صورت طبیعی خشک شود.
- هر بار باید تنها 2 نفر به ملاقات هر بیمار بروند.
- به منظور کنترل عفونت و حفظ بهداشت از نشستن روی تختها خودداری کنید و از صندلیهای موجود استفاده کنید.
- نوزادان و کودکان باید تنها به صلاحدید والدین و کارکنان پرستاری به بخش آورده شوند. لطفا از قبل با بخش هماهنگ کنید. اگر موافقت شد، لازم است که کودکان همراه با یک بزرگسال باشند و در تمام مدت کنترل شوند.
- لطفا به حریم خصوصی بیماران و خانوادهها احترام بگذارید.
- از آنجایی که حال بسیاری از بیماران ناخوش است، تا جایی که ممکن است کمتر سر و صدا ایجاد کنید.
- سیگار کشیدن در داخل ساختمانها و محوطه های بیمارستان ممنوع است.
- اگر با خود به داخل بخش غذا می آورید لطفا از قبل آن را با پرستار ارشد یا مامای مسئول هماهنگ کنید.
- ملاقات در ساعات غیر معمول تنها با هماهنگی با پرستار ارشد یا مامای مسئول ممکن است.
- آوردن حیوانات، به استثنای سگهای دستیار مانند سگ راهنما و سگ شنوا، ممنوع است.

- لطفاً از کارکنان بخش سؤال کنید که آیا آوردن گل مجاز است یا خیر.
- سیاست مرکز NHS در گلاسگوی بزرگ و کلاید بر این است خشونت و پرخاشگری را به هیچ عنوان تحمل نمی کند. بیمارستان رفتار توهین آمیز و خشونت آمیز را بر نمی تابد و هر شخصی را که رفتار او قابل قبول نباشد تحت پیگرد قرار خواهد داد.
- تنها در مکانهایی می توانید از تلفن موبایل استفاده کنید که بی خطر باشد. در این مکانها علایمی نصب شده است که نشان می دهد می توانید در آنجا از تلفن موبایل استفاده کنید. همچنین می توانید از کارکنان بخش بخواهید این مکانها را به شما نشان دهند. لطفاً در هنگام استفاده از موبایل ملاحظه حال دیگر بیماران را نکنید. به منظور حفظ حریم شخصی همه بیماران، در هیچ بخشی از بیمارستان استفاده از گوشیهای دوربین دار برای گرفتن عکس مجاز نیست.
- دین یاران بیمارستان آماده کمک به بستگان و ملاقات کنندگان بیماران هستند. اگر می خواهید با یکی از آنها صحبت کنید لطفاً از کارکنان پرستاری بخش خود بخواهید با تیم دین یاری تماس بگیرند.
- یک سرویس اتوبوس برای ملاقات کنندگان شب وجود دارد که در شهر گلاسگو (Glasgow City)، کامباسلنگ (Cambuslang)، رازرگن (Rutherglen)، دونبارتنشر شرقی (East Dunbartonshire) یا رنتفروشر (Renfrewshire) زندگی می کنند. همیشه اولویت با بیمارانی که می خواهند به نزدیکترین بیمارستان بروند، افراد مسن (بالای 60 سال)، افراد معلول ثبت شده و اشخاص کم درآمد است. برای رزرو رفت و آمد به نزدیک ترین بیمارستان، با خط ویژه رزرو تماس بگیرید: 0845 128 4027. خطوط تماس روزهای دوشنبه تا پنج شنبه از 1 بعد از ظهر تا 4 بعد از ظهر و روزهای جمعه از 1 بعد از ظهر تا 3.30 بعد از ظهر باز است. برای رفت و آمد به مکانهای دیگر غیر از نزدیکترین بیمارستان لطفاً بعد از ساعت 3 بعد از ظهر با خط ویژه رزرو تماس بگیرید.

طراحی و تدوین از: خدمات توضیح پزشکی (Medical Illustration Services)

تلفن: 0141 211 4692

216034

صفحه 20