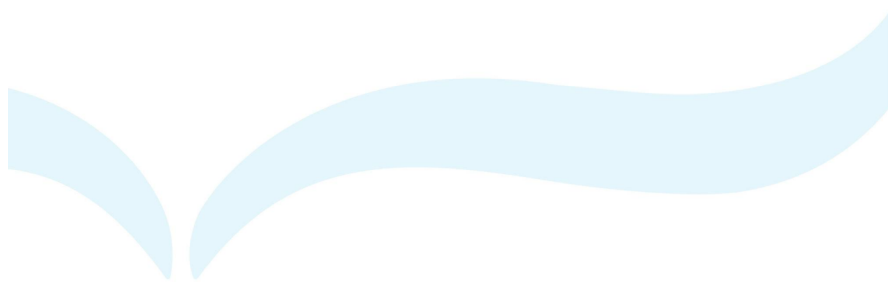


Отдел неотложной помощи



Пребывание в больнице

Информация для пациентов и посетителей



Russian

Для получения этого документа, выполненного шрифтом Брайля или в виде аудиозаписи, обращайтесь по телефону: **0141 201 6509**

Для получения этого документа на другом языке обращайтесь по телефону: **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 درس تماس بگیرید:

如果您需要该信息的其它语言版本，请联系:

Телефон: **0141 201 6509**

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

 При необходимости воспользуйтесь системой текстовых сообщений (Text Relay Service).

Содержание	Страница
Перед прибытием в больницу	5
Прибытие в больницу	6
• Что брать с собой	6
• Чего не брать с собой	7
Во время пребывания в больнице	8
• Конфиденциальность информации о состоянии здоровья	8
• Прибытие в больницу	8
• Обучение студентов и мед. исследования	11
• Инфекционный контроль и гель для рук	11
• Смена отделения	11
• Перевод в другую больницу	11
• Размещения в помещениях для лиц обоего пола	11
• Вежливое отношение к персоналу	12
• Пожарная безопасность	12
• Запрет курения	12
• Социальные работники	12
• Питание	13
• Внимание: раздача лекарств	13
• Услуги для пациентов	14
Другая информация	16
• Отзывы и предложения	16
• Жалобы	16
• Выписка домой	17
• Последующие визиты	17
• Транспортные расходы	17
• Поддержка лиц, осуществляющих уход	18
• Финансовая поддержка	19
• Информация для посетителей	19

Обратите внимание

В данной брошюре термин «старшая медсестра или акушерка» относится к лицу, отвечающему за отделение. Мы надеемся, что приведенная ниже информация поможет вам и вашим родственникам или лицам, осуществляющим уход, разобраться в том, чего следует ожидать по прибытии в больницу. Как можно скорее известите нас, если у вас остаются какие-либо вопросы или проблемы, и наш персонал сделает все возможное, чтобы помочь вам.

Отделение неотложной помощи больницы NHS Greater Glasgow and Clyde ставит целью:

- Удовлетворить ваши потребности в медицинском уходе и
- Постоянно совершенствовать спектр и качество услуг, доступных пациентам.

Перед прибытием в больницу

Возможно, следует известить:

- Родственников или друзей о безопасности почты и дома.
- Департамент труда и пенсий – если вы получаете выплаты, свяжитесь с ними, чтобы узнать, как пребывание в больнице может сказаться на них.
- Участковую медсестру и районную социальную службу (помощь по дому, лица, осуществляющие уход и т.п.), если это необходимо.

Пожалуйста, сообщите в отделении:

- Если у вас недавно были такие расстройства, как повышенная температура, диарея, рвота, сыпь или пятна.

- Если вам нужно специальное оборудование.
- Если вы являетесь лицом, осуществляющим уход, и это может повлиять на ваше пребывание в больнице или срок выписки.
- Если вам требуется переводчик или помощь в общении.

Прибытие в больницу

Что брать с собой

Ниже приводится список предметов, которые вам могут понадобиться:

- Ваше направление на госпитализацию
- Все лекарства, принимаемые вами в настоящее время, включая витамины и растительные препараты. Если это возможно, возьмите с собой список принимаемых в настоящее время лекарств и схем их приема. Эти лекарства могут быть применены во время вашего пребывания в больнице.
- Туалетные принадлежности и полотенце
- Ночная рубашка или пижама
- Халат и тапочки
- Очки, если они необходимы, и футляр к ним
- Что-нибудь почитать или другие предметы, которые помогут вам занять свободное время
- Если у вас есть зубные протезы (вставные зубы), не забудьте взять контейнер с вашим именем для их хранения
- Слуховой аппарат и футляр
- Любые другие предметы, которые персонал попросил вас взять с собой
- Данные о назначенных приемах в поликлинике или другой больнице, даты которых могут совпасть с вашим пребыванием в больнице.

Место в прикроватной тумбочке ограничено, поэтому берите с собой ограниченное количество вещей.

Чего не брать с собой

Не берите с собой алкогольные напитки и запрещенные вещества, это запрещено.

Деньги и ценные вещи

Не берите с собой много денег, ценных вещей, ювелирных изделий или личного имущества.

Больница не несет ответственности за пропажу личного имущества или его порчу, если оно не было передано на хранение персоналу.

- Вам может понадобиться небольшая сумма денег на телефонные звонки, газеты и т.п.
- Если вы берете с собой ценности или большую сумму денег, их можно сдать на хранение. Попросите сестру или акушерку позаботиться об этом. Мы возвратим ваше имущество после выписки. Примите во внимание, что мы обычно возвращаем переданные на хранение деньги в виде чека.
- Небольшие суммы денег можно получать без уведомления в течение рабочего дня, но для более крупных сумм потребуется уведомить нас за 24 часа.

Скорая помощь или санитарный автомобиль

Если по медицинским показаниям вам требуется скорая помощь или санитарный автомобиль, персонал больницы обеспечит это. Так как количество мест ограничено, сопровождающие могут перевозиться, только если это обусловлено медицинскими показаниями.

Если вам больше не требуется скорая помощь или автомобиль, просим сразу же позвонить 0800 389 1333 и сообщить ваше имя, адрес, телефон и дату поступления.

Во время пребывания в больнице

Конфиденциальность информации о состоянии здоровья

Весь персонал по закону обязан соблюдать Свод правил NHS по соблюдению врачебной тайны.

Если вы хотите узнать больше о том, как мы защищаем конфиденциальность информации о состоянии вашего здоровья, обратитесь к менеджеру отдела медицинской документации вашей больницы или же попросите у персонала экземпляр нашей информационной брошюры.

Прибытие в больницу

Прибудьте в место, указанное в вашем направлении, и отдайте его администратору. Персонал уточнит ваши данные. Прежде, чем зайти в отделение, все должны воспользоваться **имеющимся в наличии гигиеническим гелем для рук**. (См. раздел «Инфекционный контроль и гель для рук»)

Когда вы придете в отделение, вас там встретит наш сотрудник. Вам выдадут браслет, удостоверяющий личность, который вы должны носить не снимая в течение всего срока пребывания. Сообщите персоналу, если данные неверны, плохо различимы или если браслет спадает. Вас познакомят с удобствами, имеющимися в отделении, и зададут ряд вопросов по следующим темам:

- Личные данные, включая информацию о тех родственниках и лицах, осуществляющих уход, которых вы хотели бы привлечь к принятию решений о вашем лечении во время пребывания в больнице.
- Ваша история болезни, состояние здоровья в настоящее время и причина госпитализации
- Все лекарства, которые вы принимаете

- Все недавно перенесенные инфекционные заболевания
- Информация о вас, например, ваше этническое происхождение
- Ценности, которые вы взяли с собой
- Проблемы со зрением, речью, слухом или любые другие ограничения дееспособности



- Проблемы, связанные с нарушением способности к передвижению – возможно предоставление специального оборудования.
- Проблемы, связанные с глотанием или потребностью в специальной диете.

Что делать, если мне требуется дополнительная информация, консультация и поддержка?

Во время вашего пребывания в больнице персонал сделает все возможное, чтобы оказать вам помощь и поддержку.

Основополагающий принцип работы больницы заключается в том, чтобы предоставить вам лечение, соответствующее вашим физическим, психологическим, духовным, культурным и социальным потребностям.

Вот несколько примеров того, как в больнице могут пойти навстречу вашим индивидуальным потребностям:

- Предоставление переводческих услуг для пациентов, не владеющих английским языком
- Предоставление услуг сурдопереводчика для глухих пациентов
- Предоставление пищи, соответствующей вашим религиозным и культурным потребностям

- Организация бесед с больничным священником о том, что вас может беспокоить или тревожить
- Помощь в организации визитов единоверцев из вашей церкви или религиозной общины
- Обеспечение доступности помещений для уединения в религиозном центре для посетителей и пациентов, желающих побыть в тишине и спокойствии.
- Предоставление информации о социальных службах.

В любой момент пребывания в больнице вы можете попросить персонал о предоставлении этих услуг.

Помните: задача персонала - оказывать вам помощь всеми возможными способами.

Информация

- Если вы или ваши родственники желаете обсудить с вашим врачом любые аспекты ухода за вами или вашего лечения, можно организовать встречу через вашу медсестру, акушерку или секретаря врача.
- Мы будем спрашивать вашего согласия на любое лечение или операцию.
- Если ваш родственник или лицо, осуществляющее уход, в соответствии с Законом о недееспособных совершеннолетних лицах обладает правом принимать решения о вашем благополучии, включая лечение, обязательно известите об этом персонал (например, нотариально заверенная доверенность, решение о вмешательстве или решение об опеке).
- У вас есть право доступа к своей истории болезни. Старшая медсестра или акушерка объяснит, что следует делать.
- У вас есть право получить заключение другого врача. Если вы считаете это необходимым, обратитесь к врачу-консультанту, в ведении которого вы находитесь.

- Если вам необходим больничный лист (Medical Certificate), его можно получить у медсестры.

Обучение студентов и медицинские исследования

Важной частью нашей работы являются клиническая подготовка и обучение студентов-медиков, среднего медперсонала и других специалистов. У вас есть право принять решение о том, желаете ли вы принять участие в процессе обучения студентов или в медицинских исследованиях. Вас спросят об этом перед консилиумом.

Инфекционный контроль и гигиенический гель для рук

Инфекционный контроль в больницах очень важен. Для предотвращения распространения инфекции мы просим всех пациентов, посетителей и персонал, входящих в отделение или покидающих его пользоваться гигиеническим гелем для рук. Выдавите немного геля на руки, вотрите, как крем для рук и позвольте высохнуть. Дозаторы с гигиеническим гелем для рук есть на входе и в самом отделении. Если вы не можете обнаружить их или испытываете неуверенность, проконсультируйтесь у персонала.

Смена отделения

В ходе вашего лечения может понадобиться перевести вас в другое отделение. Если это произойдет, мы известим вас, ваших родственников или лиц, осуществляющих уход.

Перевод в другую больницу

В ходе вашего лечения может понадобиться перевести вас в другую больницу. Если это произойдет, мы известим вас, ваших родственников или лиц, осуществляющих уход.

Размещения в помещениях для лиц обоего пола

во время пребывания в больнице вы будете находиться в помещении для представителей одного пола, т.е. в вашем

отделении или палате все будут вашего пола. Однако иногда это не представляется возможным, например, при оказании экстренной помощи в реанимационных отделениях. В таких помещениях между кроватями устанавливаются экраны.

Вежливое отношение к персоналу

Оскорбительное поведение и попытки насилия будут пресекаться, руководство больницы может рассматривать возможность преследования в судебном порядке лиц, чье поведение неприемлемо.

Пожарная безопасность

Пожарная сигнализация регулярно проверяется. Если вы обнаружите дым или огонь, следует немедленно известить персонал. В случае пожара медицинский персонал скажет, что вам следует делать.

Запрет курения



В больнице действуют правила, запрещающие курение. Это означает, что курение запрещено во всех зданиях, фойе, проходах, на территории больницы и

Попытаться бросить курить – самое важное из того, что вы можете сделать для вашего здоровья. Если вы поступили в больницу и желаете бросить курить во время пребывания в ней, поговорите с медицинским персоналом о «Службе помощи пациентам в отказе от курения».

Социальные работники

При необходимости доступна помощь социальных работников. Они проконсультируют или предоставят информацию по ряду вопросов, включая следующие:

- Финансовые вопросы и вопросы получения пособий

- Вопросы трудоустройства
- Вопросы, связанные с домашним хозяйством
- Предоставление информации о видах социальной помощи, доступных в данной местности

Для получения более подробной информации обратитесь к персоналу отделения.

Питание



В больнице вам предоставят меню для выбора блюд. С более подробной информацией можно ознакомиться в брошюре «Информация о здоровом питании в больницах», которая есть в отделении. По запросу доступна халяльная, кошерная и вегетарианская пища.

Внимание: раздача лекарств

Когда вы увидите медсестру в сиреновом переднике или со значком "Protected drug round" (Внимание: раздача лекарств), это означает, что она сосредоточена на раздаче лекарств, и персоналу, пациентам и посетителям не следует ее отвлекать. Если вам нужна помощь, воспользуйтесь кнопкой вызова, и к вам подойдет другой сотрудник.

Прачечная для пациентов

В больнице не предоставляются услуги прачечной для пациентов. Агентство по защите здоровья в Шотландии напечатало брошюру «Стирка вещей дома. Информация для пациентов больниц и приютов и их родственников». Попросите медсестру дать вам ее экземпляр.

Услуги для пациентов

Торговая тележка

В некоторых отделениях организована ежедневная передвижная торговля. С тележки можно приобрести газеты, журналы, кондитерские изделия и т.п.

Больничные священники

Во время пребывания в больнице у вас может возникнуть потребность в доверительном общении. Возможно, существуют какие-то проблемы, беспокоящие вас. Больничные священники готовы вас выслушать и оказать эмоциональную и духовную поддержку всем пациентам и посетителям всех вероисповеданий, а также неверующим. Священнослужители больницы регулярно посещают отделения, но, если вы захотите побеседовать с одним из них, обратитесь к медсестре и попросите ее связаться с ними. В экстренных случаях больничные священники помогут вам и во внерабочее время. Если у вас возникают какие-либо потребности, связанные с вашей верой или убеждениями, дайте нам знать, и мы и мы сделаем все возможное, чтобы удовлетворить их.

Наши священники также могут организовать визиты единомышленников из вашей церкви или религиозной общины.

Работая в Национальной службе здравоохранения, больничные священники обязаны соблюдать те же правила в отношении конфиденциальности, что и остальной персонал.

Телевидение

В некоторых холлах есть телевизоры.

Больничное радио

Некоторые отделения имеют доступ к больничному радио.

Связь с внешним миром

Почта



Письма с наклеенными марками можно отправлять через почтовую систему больницы. Родственники и друзья могут писать вам, просто попросите их четко указывать на конверте ваше полное имя, номер палаты и адрес госпиталя.

Телефон



В каждом отделении есть доступ к телефону-автомату. В некоторых палатах установлены прикроватные телефоны, для которых нужна телефонная карточка. Телефонные карточки можно приобрести в отделении.

Мобильные телефоны можно использовать только в местах, где это безопасно. В таких местах есть соответствующий знак, дающий понять, что там можно пользоваться мобильным телефоном. Вы также можете узнать о расположении таких мест у персонала отделения. Просим проявлять чуткость к другим пациентам, когда вы пользуетесь своим мобильным телефоном. **Для обеспечения неприкосновенности частной жизни всех пациентов на всей территории больницы запрещается использовать камеры телефонов для фотографирования.**

Звонки в больницу

Сведите звонки в больницу к минимуму – пусть звонит только один из родственников или друзей. Попросите его/ее рассказывать другим родственникам или друзьям о вашем состоянии. Просим учесть, что существуют ограничения на информацию, которую персонал может предоставлять по телефону.

Другая информация

Буклеты по актуальным вопросам здравоохранения

В больнице имеются буклеты об услугах, состоянии здоровья, методах лечения, конкретных заболеваниях и оздоровлении.

Информационный отдел по правам пациентов в Шотландии (Health Rights Information Scotland) также опубликовал буклеты о получении согласия, конфиденциальности и доступе к своей медицинской карте. Есть и специальные буклеты для пациентов младше 16 лет. В отделении должны быть их экземпляры, обратитесь к персоналу.

Отзывы и предложения

Мы приветствуем отзывы и предложения по любым аспектам вашего пребывания в больнице. Мы приветствуем как позитивные, так и негативные отзывы.

Жалобы

Если у вас есть жалоба, обратитесь к старшей медсестре или акушерке. Кроме того, в отделении есть буклет с советами о том, как подать жалобу. При необходимости попросите его экземпляр.

Независимая консультация и поддержка

Бюро консультаций для населения (Citizens Advice Bureau - САВ) окажет поддержку и проконсультирует всех желающих подать жалобу. Адрес и номер телефона местного отделения САВ можно найти в телефонном справочнике.

Выписка домой

- Мы проведем с вами беседу о подготовке к выписке.
- В некоторых отделениях есть буклет о выписке (отправке домой).
- Мы обсудим с вами или вашими родственниками необходимость помощи вам дома, после того, как вы покинете больницу.
- Медперсонал может известить ваших родственников или друзей о том, что вы покидаете больницу, чтобы они помогли вам добраться домой, или же вы можете сделать это самостоятельно.
- Медицинское обеспечение – если вам будет необходимо продолжать прием лекарств после выписки, вы получите как минимум 7-дневный запас. Вы также получите письмо для вас и для вашего терапевта (GP) с подробным описанием приема назначенных лекарств и другими аспектами вашего плана лечения после выписки. Дополнительные сведения о вашем лечении будут отправлены вашему терапевту.
- В некоторых больницах есть специальные гостиные зоны для выписанных пациентов, где они могут провести время до отправки из больницы. Это сделано для тех, кто ждет прибытия транспорта или приготовления лекарств, которые они возьмут с собой.

Последующие визиты

Если вам необходимо направление на амбулаторный прием, вы его получите перед уходом домой или по почте.

Транспортные расходы

Все пациенты, прибывшие из района Северо-Шотландского нагорья и островов (Highlands & Islands), могут обратиться за возмещением части или всех транспортных расходов.

Приведенное ниже применимо только к пациентам, получающим пособия Family Credit, Income Support или Low Income.

- Возьмите с собой доказательство права на помощь, например, письмо с подтверждением права на пособие, форму HC2 Certificate, удостоверение на налоговые льготы от NHS, карточку регистрации в приюте (ARC).
- Сохраните билеты на автобус или поезд, использованные при поездке в больницу и обратно.
- Мы можем компенсировать стоимость бензина пациентам, воспользовавшимся собственным автомобилем.
- В некоторых случаях можно обратиться за возмещением транспортных расходов сопровождающего лица.
- Плата за проезд на такси не возмещается.
- За более подробной информацией обратитесь к медсестре или акушерке.

Поддержка лиц, осуществляющих уход

Вы заботитесь о ком-либо? Лицо, осуществляющее уход (carer) – это человек, который заботится о супруге, родственнике или друге, потому что он/она не в состоянии обходиться без посторонней помощи из-за болезни, слабости или инвалидности. Они могут проживать вместе или раздельно. Если вам, как лицу, осуществляющему уход, нужна поддержка, помочь может местный центр для лиц, осуществляющих уход. Там могут оказать помощь и поддержку по ряду вопросов, включая следующие: доступ к программе отдыха и реабилитации, небольшие перерывы, информацию и консультации по широкому ряду вопросов, эмоциональную поддержку и участие в группах поддержки лиц, осуществляющих уход.

Для получения информации о вашем местном центре поддержки свяжитесь со службой телефонной помощи для лиц, осуществляющих уход:

0141 353 6504.

Финансовая поддержка

В вашем районе есть ряд финансовых консультационных служб (Money Advice Services), которые могут оказать бесплатную и конфиденциальную поддержку по финансовым вопросам. Эти службы могут помочь в следующем:

- Помочь вам получить пособия, на которые вы имеете право
- Помочь вам заполнить бланки на получение пособий
- Поддержать вас при подаче заявления на пособие
- Вести дела с кредиторами от вашего имени
- Рассмотреть варианты отсрочки платежей
- Помочь вам отслеживать расходы
- Предоставить юридическую помощь

Чтобы найти ближайшую шотландскую финансовую консультационную службу, позвоните

0141 572 0237 или зайдите на сайт

www.moneyadvicescotland.org.uk

Информация для посетителей

Время посещений не везде одинаково. Узнайте точные часы посещений у медсестры или акушерки.

Посетителям следует придерживаться следующих правил:

- Не навещайте больных, если вы простужены, у вас грипп или другое инфекционное заболевание. Если вы испытываете неуверенность, проконсультируйтесь у персонала
- **Входя в отделение и выходя из него, пользуйтесь гигиеническим гелем для рук, который есть на входе.** Выдавите немного геля на руки, вотрите, как крем для рук и позвольте высохнуть.

- **Только 2 посетителя на одного больного в одно и то же время.**
- В целях инфекционного контроля и соблюдения гигиены не садитесь на кровать, воспользуйтесь стульями.
- Детей следует приводить с собой только с разрешения родителей и медперсонала. Пожалуйста, выясните это у персонала заранее. Если разрешение получено, **дети должны быть в сопровождении взрослого и постоянно находиться под присмотром.**
- Просим с уважением относиться к личной жизни пациентов и членов их семей.
- Так как многие пациенты чувствуют себя плохо, сведите шум к минимуму.
- В больнице и на прилегающей территории курение запрещено.
- Если вы приносите еду, обратитесь к старшей медсестре или акушерке, чтобы договориться об этом заблаговременно.
- Визиты вне часов посещения возможны только по согласованию со старшей медсестрой или акушеркой.
- Животные в больницу не допускаются, за исключением собак-помощников, таких как собаки-поводыри и собаки для глухих.
- Пожалуйста, выясните у персонала, разрешено ли приносить цветы.
- В больнице NHS Greater Glasgow and Clyde действует правило абсолютной нетерпимости в отношении насилия и агрессии. Оскорбительное поведение и попытки насилия будут пресекаться, руководство больницы может рассматривать возможность преследования в судебном порядке лиц, чье поведение неприемлемо.
- **Мобильные телефоны можно использовать только в местах, где это безопасно.** В таких местах есть

соответствующий знак, дающий понять, что там можно пользоваться мобильным телефоном. Вы также можете узнать о расположении таких мест у персонала отделения. Просим проявлять чуткость к другим пациентам, когда вы пользуетесь своим мобильным телефоном. **Для обеспечения неприкосновенности частной жизни всех пациентов на всей территории больницы запрещается использовать камеры телефонов для фотографирования.**

- Больничные священники готовы оказать помощь родственникам и посетителям пациентов. Если вы захотите побеседовать с одним из них, обратитесь к медперсоналу и попросите связаться с группой больничных священников.
- Есть автобусное обслуживание для вечерних посетителей, которые проживают в Глазго, Камбусланг, Рутерглен, Восточном Дамбартоншире или Ренфрушире. Предпочтение всегда отдается посетителям, желающим отправиться в ближайшую больницу, пожилым людям (старше 60), зарегистрированным инвалидам или лицам с низким уровнем доходов. Для того, чтобы заказать транспорт до ближайшей больницы, используйте линию оперативной связи: 0845 128 4027. Линия открыта для заказов с 13:00 до 16:00 (понедельник-четверг) и с 13:00 до 15:30 (пятница). За справками о транспорте в другие места (не в ближайшую больницу), звоните в службу оперативной связи после 15:00.

Дизайн и печать: Medical Illustration Services
Тел.: 0141 211 4692
216034