

PRZEWODNIK DLA PACJENTÓW

Szanowni Państwo,

niniejszy Przewodnik został dla Państwa przygotowany w celu zapewnienia pełnej informacji o organizacji i zasadach panujących w naszym Szpitalu.

Poza Przewodnikiem, w każdym Oddziale znajdziecie Państwo tablice informacyjne, na których zamieszczono najważniejsze informacje, związane z Państwa pobytem w Szpitalu. Większość tych informacji jest również dostępna na naszej stronie internetowej www.kopernik.lodz.pl

INFORMACJE OGÓLNE

Nasz adres:

Wojewódzkie Wielospecjalistyczne Centrum Onkologii i Traumatologii im. M. Kopernika w Łodzi,
93-513 Łódź ul. Pabianicka 62.

Nasze lokalizacje:

- **Budynek Główny** – wejście od ul. Pabianickiej 62
- **Ośrodek Onkologii** - wejście od ul. Paderewskiego 4
- **Ośrodek Hematologii** – wejście od ul. Ciołkowskiego 2

PRAWA PACJENTA

Wszyscy nasi pracownicy znają i respektują podczas realizacji swoich zadań Prawa Pacjenta.

Karta Praw Pacjenta (w formie wyciągu) została Państwu udostępniona na każdym oddziale, na tablicy informacyjnej. Jest także zamieszczona na stronie internetowej Szpitala.

Pełna wersja Karty Praw i Obowiązków Pacjenta dostępna jest w punkcie pielęgniarskim Oddziału.

OBOWIĄZKI PACJENTA

Pacjenci Szpitala zobowiązani są do przestrzegania zasad obowiązujących w Centrum.

W szczególności Pacjent powinien:

- Stosować się do zaleceń i wskazówek personelu medycznego.
- Odnosić się życzliwie i kulturalnie do innych pacjentów i personelu.
- Przebywać w wyznaczonych salach podczas obchodów lekarskich, w porze wykonywania zabiegów leczniczych, pielęgniarskich oraz w porze posiłków.
- Każdorazowo zgłaszać pielęgniarce zamiar opuszczenia oddziału.

- Przestrzegać zakazu manipulowania przy aparaturze medycznej oraz urządzeniach medycznych, elektrycznych, wentylacyjnych.
- Przestrzegać zakazu posiadania i używania napojów alkoholowych, narkotyków, środków odurzających, substancji psychotropowych oraz palenia wyrobów tytoniowych na terenie całego Szpitala.

PRZECHOWYWANIE RZECZY – DEPOZYT

Na czas pobytu w Szpitalu, Pacjent może pozostawić rzeczy osobiste w depozycie Szpitala:

- Magazyn odzieży znajduje się przy Izbie Przyjęć/SOR,
- Przedmioty wartościowe (dokumenty, środki płatnicze, biżuteria oraz inne przedmioty uznane za wartościowe przez pacjenta) przechowywane są w depozycie rzeczy wartościowych,
- Przed pójściem na zabieg/badania, rzeczy osobiste (np. telefon, okulary itp.) Pacjent może przekazać do czasowego przechowania w punkcie pielęgniarskim Oddziału.

UWAGA! Szpital nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy wartościowe, nie zgłoszone do depozytu Szpitala.

ODWIEDZINY

Odwiedziny pacjentów hospitalizowanych w Oddziałach Szpitala odbywają się zgodnie z Regulaminem Odwiedzin, który jest dostępny w każdym Oddziale oraz na stronie internetowej szpitala.

- Odwiedziny odbywają się codziennie od 10.00 do 20.00.
- Godziny odwiedzin na niektórych Oddziałach oraz czas ich trwania mogą być uzależnione od specyfiki oddziału.
- W salach intensywnego nadzoru medycznego oraz salach pooperacyjnych, odwiedziny są możliwe jedynie w uzasadnionych przypadkach, po uzyskaniu zgody Kierownika/Ordynatora Oddziału lub lekarza dyżurnego.
- Osoby odwiedzające zobowiązane są do podporządkowania się wszelkim poleceniom i wskazówkom personelu medycznego.
- Ze względów epidemiologicznych i emocjonalnych zaleca się, aby dzieci do lat 7 nie uczestniczyły w odwiedzinach pacjentów.
- Jednego chorego mogą odwiedzać jednocześnie nie więcej niż dwie osoby.
- W okresie letnim, za zgodą pielęgniarki Oddziału, miejscem wypoczynku dla pacjentów i odwiedzających może być również ogród wewnętrzny.

UWAGA! W przypadku wystąpienia zagrożenia epidemicznego lub ze względu na bezpieczeństwo zdrowotne pacjentów, odwiedziny chorych mogą zostać czasowo ograniczone.

ŻYWIENIE I OPIEKA DIETETYCZNA

Zasady żywienia w szpitalu oparte są o system dietetyczny.

- U pacjentów niewymagających żywienia dietetycznego stosujemy dietę podstawową. Pacjentom wymagającym diety leczniczej, lekarz zleca diety specjalistyczne, uzależnione od stanu zdrowia i charakteru zabiegów medycznych.
- Dla zaspokojenia potrzeb pacjentów cierpiących na różnego rodzaju schorzenia wymagające szczególnego sposobu odżywiania (także po zakończeniu hospitalizacji), został opracowany „Informator Żywieniowy”, który udostępniany jest pacjentowi wraz z odpowiednią dla niego dietą.
- W ramach edukacji zdrowotnej, porad dietetycznych udziela również Sekcja Dietetyki. W każdej chwili pacjent może poprosić personel oddziału o konsultację z dietetykiem.
- Pacjenci otrzymują 3 posiłki dziennie.
- Pacjentom, którzy ze względów zdrowotnych nie mogą samodzielnie podjąć czynności spożywania posiłków, pomocy udziela wyznaczony personel oddziału.
- Udział w karmieniu mogą mieć również bliscy pacjenta, po konsultacji z lekarzem prowadzącym lub Pielęgniarką Oddziałową.

EDUKACJA ZDROWOTNA PACJENTÓW I ICH RODZIN

Szpital prowadzi szereg **programów edukacji zdrowotnej** dla pacjentów i członków ich rodzin, które stanowią nieodzowny element przywracający możliwość prawidłowego funkcjonowania po zakończeniu leczenia szpitalnego. Realizacja programów zdrowotnych obejmuje edukację w zakresie najczęstszych jednostek chorobowych naszych pacjentów, w powiązaniu z zasadami prawidłowego odżywiania i stosowania odpowiedniej diety.

OPIEKA DUSZPASTERSKA

Szpital zapewnia Pacjentom możliwość realizacji potrzeb religijnych i opiekę duszpasterską sprawowaną przez duchownego wyznawanej przez siebie religii.

- Dla Pacjentów wyznania dominującego tj. rzymsko-katolickiego udostępniona jest Kaplica Szpitalna (Budynek Główny – wysoki parter). Msze Święte odprawiane są zgodnie z porządkiem umieszczonym na drzwiach Kaplicy.

- Na życzenie Pacjenta oraz za zgodą pozostałych chorych przebywających na tej samej sali, możliwa jest wspólna modlitwa na sali chorych. Kontakt do Księdza Kapelana Szpitala: tel. 504 599 221; e-mail: juliuszlason@gmail.com
- Pacjenci innych wyznań mają możliwość kontaktu ze wskazanym przez siebie duchownym. Wykaz danych kontaktowych z duchownymi mniejszości wyznaniowych znajduje się w każdym oddziale i jest udostępniany przez personel pielęgniarstwa na życzenie Pacjenta lub jego bliskich.

POMOC PSYCHOLOGICZNA

Pacjenci będący w trakcie hospitalizacji mogą skorzystać z bezpłatnej pomocy psychologów szpitalnych, którzy pomagają wrócić do równowagi psychicznej po traumatycznych przejściach związanych z chorobą czy operacją oraz wspierają pacjenta i jego rodzinę w sytuacjach trudnych.

Pomoc psychologiczną można uzyskać od poniedziałku do piątku w godzinach od 8.00 do 15.00:

- Zgłaszając taką potrzebę lekarzowi lub pielęgniarce;
- Kontaktując się osobiście (telefonicznie) z: **Zespołem Psychologów** tel. 518 707 398; 506 585 113 oraz 518 718 807, **Koordynatorem Zespołu Psychologów** tel. (42) 689 57 69;
- Wszystkie informacje ujawnione w rozmowie z psychologiem objęte są regulowaną prawnie tajemnicą.

POMOC W KOMUNIKACJI

- Szpital zapewnia bezpłatną pomoc w zakresie porozumiewania się z pacjentami obcojęzycznymi (za pośrednictwem pracownika znającego język, którym posługuje się pacjent) oraz niedosłyszającymi/niesłyszającymi (za pośrednictwem pracownika znającego język migowy).
- Szpital dysponuje ponadto kartami do komunikacji z pacjentem mającym stałe, jak i przejściowe trudności z mówieniem, słyszeniem oraz z pacjentem nieznanym języka polskiego.

WYPIS ZE SZPITALA

- O wypisie ze szpitala pacjent jest informowany podczas wizyty lekarskiej.
- Na koniec pobytu w szpitalu pacjent otrzymuje Kartę Informacyjną z leczenia szpitalnego, która zawiera najważniejsze informacje dotyczące leczenia oraz zalecenia dotyczące dalszego postępowania.

BAZA USŁUGOWA I PUNKTY HANDLOWE

Bufet Gastronomiczny

Hol Budynku Głównego (wysoki parter) oraz w Ośrodku Onkologii (niski parter).

Bufety oferują: dania gorące, zimne przekąski, owoce, artykuły spożywcze, napoje, prasę i artykuły higieniczne. Godziny otwarcia: Budynek Główny (wysoki parter): od poniedziałku do piątku, w godz. 07.30 – 17.00, od soboty do niedzieli, w godz. 09.00 – 14.00; Ośrodek Onkologiczny (niski parter): od poniedziałku do piątku, w godz. 07.30 – 16.00. Bufet realizuje również zakupy „na telefon”, które są dostarczane Pacjentowi do oddziału: tel. 884 103 839 oraz 42 689 59 23.

Sklep specjalistycznego zaopatrzenia medycznego

Budynek Główny (wysoki parter, przy wyjściu na dziedziniec szpitala). Godziny otwarcia: od poniedziałku do piątku, w godz. 7.30 – 15.30

Bankomat

Bankomat umieszczony jest na zewnętrznej ścianie Budynku Głównego (od strony ul. Pabianickiej).

Zakład Fryzjerski

Budynek Głównym (korytarz w podziemiach szpitala). Godziny otwarcia: od poniedziałku do piątku, w godz. 8.00 – 15.00; w soboty, w godz. 8.00 – 13.00. Na życzenie pacjenta usługi fryzjerskie wykonywane są również na salach chorych – tel. 42 689 59 71.

Dostęp do Internetu

Na terenie Szpitala istnieje możliwość korzystania z Internetu.

Telewizor w salach chorych

Opłata wg cennika umieszczonego obok telewizora.

Szatnie

Szatnie dla osób odwiedzających Pacjentów znajdują się przy wejściach do:

- Budynku Głównego – od ul. Pabianickiej 62 (niski parter)
- Ośrodka Onkologii – od ul. Paderewskiego 4
- Ośrodka Hematologii – od ul. Ciołkowskiego 2

SATYSFAKCJA PACJENTÓW

W celu poznania Państwa opinii o naszym szpitalu, zachęcamy do udziału w badaniu satysfakcji pacjenta. Będziemy wdzięczni za wypełnienie anonimowej ankiety – kwestionariusz ankiety

dostępny jest w oddziałach Szpitala oraz zamieszczony na stronie internetowej – w Zakładce „Dla Pacjenta”.

GDZIE PACJENT MOŻE ZGŁASZAĆ SWOJE UWAGI

Szanowny Pacjencie,

jeśli masz odczucie, że Twoje prawa są łamane, bądź w jakiś sposób ograniczane przez personel naszego szpitala, możesz zgłosić swoje uwagi Kierownikowi/Ordynatorowi Oddziału i/lub Pielęgniarce Oddziałowej. W sytuacji, gdy nie jesteś usatysfakcjonowany, możesz zwrócić się o pomoc do: **Zespołu ds. Praw Pacjenta** tel. 42 689 59 25 lub 609 390 136 od poniedziałku do piątku, w godzinach 8.00 – 15.00. Macie Państwo także prawo złożyć skargę/wniosek do Dyrektora Szpitala.

ŻYCZYMY PAŃSTWU SZYBKIEGO POWROTU DO ZDROWIA

Dyrekcja i Pracownicy

Wojewódzkiego Wielospecjalistycznego Centrum Onkologii i Traumatologii

im. M. Kopernika w Łodzi