

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, dotyczące pobytu 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) jest 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

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, pielęgniarstwa oraz w porze posiłków.
- Każdorazowo zgłaszać pielęgniarce zamiar opuszczenia oddziału.
- Przestrzegać zakazu manipulowania przy aparaturze medycznej oraz urządzeniach medycznych, elektrycznych, wentylacyjnych.
- Przestrzegać bezwzględnego zakazu posiadania i używania napojów alkoholowych, narkotyków, środków odurzających, substancji psychotropowych.
- Przestrzegać zakazu palenia wyrobów tytoniowych i e-papierosów na terenie całego Szpitala (palenie dozwolone jedynie w wyznaczonych miejscach).
- Przestrzegać zakazu samodzielnego przyjmowania leków podczas pobytu w Szpitalu.

PRZECHOWYWANIE WŁASNOŚCI PACJENTA – 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 jako depozyt 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 złożone 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, przy pacjencie może

przebywać jedna osoba. Czas wizyty może zostać wydłużony po uzgodnieniu z Kierownikiem/lekarzem dyżurnym Oddziału.

- Osoby odwiedzające zobowiązane są do podporządkowania się poleceniom i wskazówkom personelu medycznego.
- Chorego na salach chorych 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

- Na terenie Szpitala Kopernika w Łodzi znajduje się Poradnia Dietetyczna dedykowana Pacjentom oddziałów i poradni Szpitala. Umawianie wizyt pod numerem **tel. (42) 689 50 31**.
- 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 opisem zalecanej diety.
- W ramach edukacji zdrowotnej, porad dietetycznych udziela również Sekcja Dietetyki. Pacjent może poprosić personel oddziału o konsultację z dietetykiem.
- Pacjentom, którzy ze względów zdrowotnych nie mogą samodzielnie spożywać posiłków, pomocy udziela wyznaczony personel oddziału.
- Udział w karmieniu mogą mieć również bliscy Pacjenta, po konsultacji z lekarzem prowadzącym lub Pielęgniarką Oddziałową.
- Na stronie internetowej Szpitala w zakładce „Dla Pacjenta - Żywienie dla Zdrowia”, znajduje się anonimowa ankieta na temat oceny posiłków w Szpitalu. Ankieta dostępna jest również w formie

papierowej w oddziałach Szpitala. Opinie z ankiet pozwolą na monitorowanie jakości żywienia w Szpitalu.

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 obejmuje edukację w zakresie najczęstszych problemów zdrowotnych naszych Pacjentów, w powiązaniu z zasadami prawidłowego odżywiania i stosowania odpowiedniej diety.

OPIEKA DUSZPASTERSKA

Szpital zapewnia Pacjentom opiekę duszpasterską sprawowaną przez duchownego wyznawanej przez siebie religii.

- Dla Pacjentów wyznania rzymskokatolickiego udostępniona jest Kaplica Szpitalna (Budynek Główny wysoki parter). Msze Święte odprawiane są zgodnie z porządkiem umieszczonym na drzwiach Kaplicy.
- Kontakt do Księdza Kapelana Szpitala – **tel. 504 599 221; e-mail: juliuszlason@gmail.com**
- Pacjenci mają możliwość kontaktu ze wskazanym przez siebie duchownym. Wykaz danych kontaktowych z duchownymi znajduje się w każdym oddziale, na tablicy informacyjnej „Opieka duszpasterska”.

POMOC PSYCHOLOGICZNA

Pacjenci w trakcie hospitalizacji oraz ich bliscy mogą skorzystać z bezpłatnej pomocy psychologa szpitalnego. 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 887 377 798
 - **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 zapewnia translatory VASCO ułatwiające komunikację z Pacjentem obcojęzycznym.
- Pracownicy Szpitala korzystają z aplikacji Tłumacz Google.
- Szpital dysponuje ponadto kartami do komunikacji z Pacjentem mającym zarówno stałe, jak i przejściowe trudności z mówieniem i słyszeniem, z Pacjentem z afazją oraz z Pacjentem nieznającym języka polskiego.

WYPIS ZE SZPITALA

- O wypisie ze Szpitala Pacjent jest informowany podczas wizyty lekarskiej.
- Przy wypisie Pacjent otrzymuje Kartę Informacyjną z leczenia szpitalnego, która zawiera najważniejsze informacje dotyczące diagnostyki i leczenia oraz zalecenia dotyczące dalszego postępowania.

BAZA USŁUGOWA I PUNKTY HANDLOWE

- **Bufet Gastronomiczny** – w holu Budynku Głównego (wysoki parter) oraz w Ośrodku Onkologii (niski parter), oferujący: dania gorące, zimne przekąski, owoce, artykuły spożywcze, napoje, prasę i artykuły higieniczne.

Godziny otwarcia:

- Budynek Główny (wysoki parter):
 - Od poniedziałku do piątku 07:30 – 17:00
 - Od soboty do niedzieli 09:00 – 14:00
- Ośrodek Onkologiczny (niski parter):
 - Od poniedziałku do piątku 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 07.30 – 15.30

- **Bankomat** - umieszczony na zewnętrznej ścianie Budynku Głównego (od strony ul. Pabianickiej).
- **Zakład Fryzjerski** - mieści się w Budynku Głównym (korytarz w podziemiach Szpitala).

Godziny otwarcia:

- Od poniedziałku do piątku 08:00 – 15:00
- W soboty 08:00 – 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. W tym celu należy włączyć Wi-Fi na swoim urządzeniu i wyszukać sieć o nazwie „INTERNET”. Sieć nie jest zabezpieczona hasłem.
- **Telewizor w salach chorych** – opłata według cennika umieszczonego obok telewizora.
- **Szatnie** dla osób odwiedzających 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, której kwestionariusz dostępny jest w oddziałach Szpitala, jak również na stronie internetowej Szpitala w zakładce „Dla Pacjenta” -> „Opinie Pacjentów”, gdzie znajdują się ankiety dotyczące Pobytu w Oddziale <https://www.cmj.org.pl/ikp/kopernik> oraz Pobytu w Poradni <https://www.cmj.org.pl/aos/kopernik>. Powyżej opisane badanie ankietowe realizowane jest przez Centrum Monitorowania Jakości w Ochronie Zdrowia.

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:

- Pełnomocnikowi ds. Praw Pacjenta/Zespołowi ds. Praw Pacjenta, w dni robocze, w godzinach 08:00 – 14:30 lub telefonicznie **(42) 689 59 25/ 609 390 136;**
- Lekarzowi Naczelnemu Szpitala Kopernika w czwartki, w godzinach 12:00 – 14:00 lub telefonicznie **42 689 52 51;**
- Dyrektorowi Centrum, w czwartki, w godzinach 09:00 – 11:00, po uprzednim uzgodnieniu terminu telefonicznie **(42) 689 50 10.**

ŻYCZYMY PAŃSTWU SZYBKIEGO POWROTU DO ZDROWIA

Dyrekcja i Pracownicy

**Wojewódzkiego Wielospecjalistycznego
Centrum Onkologii i Traumatologii
im. M. Kopernika w Łodzi**