

## پذیرش در بیمارستان

ممکن است پزشک با بررسی های انجام داده به این نتیجه برسد که ادامه درمان به صورت سرپایی اثربخش نخواهد بود و باید بیمار جهت تشخیص و یا درمان در بیمارستان بستری شود. از زمانی که این تصمیم گرفته شود باید نکات زیر را مد نظر قرار داشته باشید:

در خصوص مزایای بستری شدن و اقداماتی که قرار است انجام شود از پزشک خود سوال کنید. همچنین اگر قرار است تحت عمل جراحی قرار گیرند در خصوص عوارض احتمالی عمل جراحی سوال کنید (ولی نگران نشوید چون تمامی اعمال جراحی ممکن است به ندرت باعث ایجاد عوارض شوند)

اگر بیمار نیاز به عمل جراحی داشته باشد معمولاً ممکن است قبل از عمل برای مشاوره بیهوشی، به متخصص بیهوشی، داخلی یا قلب ارجاع داده شود.

اگر بیمار اورژانسی نباشد ممکن است به علت شلوغی و خالی نبودن تخت مدت زمانی (چند روز) در لیست انتظار بماند.

هنگام بستری برای جلوگیری از اشتباهات احتمالی علاوه بر برگه دستور بستری، ارائه مدارک شناسایی و یا دفترچه بیمه به مسئول پذیرش الزامی می باشد.

## مراحل پذیرش

1. مراجعه به واحد پذیرش واقع در ورودی اورژانس سرپایی و ارائه کارت شناسنامه و یا کارت ملی
2. دریافت، تکمیل و ارائه فرم مشخصات بیمار به متصدی پذیرش در صورتی که سابقه بستری در این مرکز دارید به پذیرش اطلاع دهید.
3. مراجعه به صندوق و ارائه وجه
4. مراجعه مجدد به پذیرش و دریافت پرونده
5. مراجعه به بخش بستری تعیین شده و دریافت اتاق و تخت مناسب
6. ارائه اطلاعات مورد نیاز بیمار در بدو ورود به بخش

## شناسایی پرسنل

- \* کارکنان گروههای مختلف را می توانید با پوشش (فرم هایی با طرح و رنگهای مختلف) و اتیکت آن ها شناسایی نمایید.
- \* کارت شناسایی پرسنل را بخوانید.
- \* در صورتی که موفق به خواندن کارت نشدید از پرسنل بخواهید خود را معرفی کرده و در خصوص کاری که می خواهند انجام دهند، توضیح دهند.
- \* در این بیمارستان تمامی کارکنان کارت شناسایی دارند و سمت و شرح وظایف گروههای مختلف و فرم و رنگ و پوشش آنها عبارتند از:



## مسئولیت ها و انتظارات از بیماران ، مددجویا و مراجعین

بیماران و تمام مراجعین به بیمارستان هم مسئولیت هایی دارند و بر همین اساس مسئولین، پزشکان و کارکنان این مرکز از شما انتظار دارند جهت افزایش کارایی و اثر بخشی مراقبت ها و همچنین ایمنی بیمار موارد زیر را رعایت کنید:

## مسئولیت های کلی بیمار و همراهان

- بر عهده گرفتن مسئولیت سلامت خود و مشارکت در برنامه های مراقبتی با نظر تیم پزشکی

- رعایت نظم، انضباط، احترام به پرسنل، و مقررات حاکم در بخش و بیمارستان
- رعایت حقوق سایر بیماران
- تلاش در جهت اصل امانتداری (حفظ، نگهداری و پاسداری از تجهیزات، ابزارها، فضاها، درمانی)
- تلاش به منظور حفظ بهداشت فردی، عمومی و محیط
- تامین هزینه های درمانی طبق مقررات و بر اساس صورتحساب بیمارستان
- برقراری ارتباط صحیح و رعایت آداب معاشرت.

## "در صورت عدم رعایت ضوابط اخلاقی و رفتاری، همکاران ما حق دارند اقدامات قانونی انجام دهند."

### مقررات و شرایط عمومی بیمارستان

- \* رعایت مقررات بیمارستان می تواند به ایمنی آسایش و بهبود سریع تر بیماران کمک کند. بنابراین:
- \* رعایت پوشش کامل اسلامی و شئونات اخلاقی در بیمارستان الزامی است
- \* از استعمال دخانیات و کشیدن سیگار داخل بخش ها و فضای بیمارستان خودداری شود.
- \* از پرداخت هرگونه وجه نقد، به غیر از سیستم (سامانه) صندوق بیمارستان خودداری نمایید.
- \* به منظور سرویس دهی مطلوب درمانی و تامین آسایش بیماران همکاری لازم را با عوامل انتظامات مبذول فرمایید.
- \* برای داشتن یک محیط خصوصی و آرام، خواهشمند است که تماس با تلفن همراه، ملاقاتهای خود، تلویزیون و یا لامپهایی که ممکن است موجب آزار دیگران شود را محدود کنید.
- \* خروج بیماران با لباس مخصوص بیمارستان از بیمارستان ممنوع می باشد.
- \* قبل از اینکه وارد اتاق بیمار یا بیماران شوید باید اجازه بگیرید. اگر بیمار به شما اجازه داد می توانید به ملاقات وی بروید. ممکن است بیمار از ملاقات بعضی از افراد خشنود نباشد و در روند بهبودی خدشه وارد شود.
- \* گوشی تلفن همراه خود را به حالت خاموش یا سکوت قرار دهید زیرا ممکن است سرو صدای آن باعث آزار بیمار یا سایر بیماران شود. همچنین ممکن است گوشی همراه باعث اختلال در عملکرد دستگاههای بیمارستان شود.
- \* هنگام معاینه، ارزیابی و ارائه مراقبت به بیمار اتاق را ترک کنید مگر اینکه پزشک یا پرستار از شما بخواهد که در اتاق بمانید.
- \* تلفن ضروری از بستگان و آشنایان را به پذیرش یا بخش اعلام نمایید.
- \* یک نفر از بستگان یا همراهان را به عنوان همراه اصلی برای ارتباط مداوم با پزشک و کارکنان تعیین کنید. این فرد اطلاعات کسب شده را با حفظ اصل راز داری به دیگران منتقل می نماید (بهتر است این فرد از بستگان درجه یک باشد)
- \* آموزش های ارائه شده به همراه اصلی بیمار باید به سایر همراهان توسط ایشان منتقل شود.
- \* مسئولیت اقلامی که در اتاق شما نگهداری می شوند، به عهده خود شماست. تمام وسایل اتاق به همراه شما تحویل شده و انتظار می رود در نگهداری و حفظ آن کوشا باشید و آن ها را سالم تحویل دهید
- \* بهتر است انگشتر، ساعت، جواهر و سایر اشیاء قیمتی را در خانه بگذارید یا به نزدیکان خود جهت حفاظت تحویل دهید.
- \* از وسایل (قیمتی و پول) خود محافظت کرده و در صورت مفقود شدن آنها، بیمارستان مسئولیتی نخواهد داشت.

- \* اگر کسی برای شما مزاحمت ایجاد میکند، بلافاصله واقعه را به تیم درمانی خود یا حراست گزارش دهید.
- \* برای حفاظت از امور خصوصی و محرمانگی تمام بیماران، ملاقات کنندگان و کارکنان، عکسبرداری و یا ضبط ویدیویی یا صوتی ممنوع می باشد.

## مسئولیت های همراه بیمار

- \* برای یک بیمار فقط حضور یک نفر به عنوان همراه میسر می باشد مگر به صلاحدید پزشک یا پرستار.
  - \* از ساعت 9 شب به بعد امکان تعویض همراه بیمار وجود ندارد.
  - \* به منظور برقراری سکوت و آرامش بیماران و رعایت نظافت و بهداشت از تردد بی مورد در راهروها خودداری نمایید.
  - \* سکوت بخش را جهت آرامش بیماران رعایت نمائید (از صحبت و خندیدن با صدای بلند خودداری کنید).
  - \* روی تخت بیمار ننشینید و به دستگاہ ها و تجهیزات دست نزنید.
  - \* از صحبت کردن در مورد اخبار و وقایع غم انگیز و ناخوشایند در کنار بیمار پرهیز کنید.
  - \* بیش از اندازه از بیمار در مورد بیماری سوال نکنید و همچنین از پیشنهاد در مورد دستورات پزشکی و مراقبت ها اجتناب کنید.
  - \* از کلمات منفی، صحبت از بیماری های دیگران، سؤال درباره میزان درد بیمار، انتقاد از سیستم دارو و درمان، پرسنل بیمارستان، هزینه های جاری درمان، تقاضای توضیح درباره علائم بیماری یا ایراد و ابراز تردید درباره پزشک معالج یا نوع داروی مصرفی توسط فرد بیمار، گرانی و تورم و موضوعات ناخوشایند جامعه، و از کم و زیاد بودن دمای اطاق، نوع پوشش بیمار، نوع غذا و سایر توصیه های سنتی پرهیز کنند.
  - \* سعی کنید محتوای حرف هایتان نیز، مثبت و امیدوار کننده باشد. همدلی با بیمار در تخفیف رنج و ناراحتی های بیمار نقش مؤثری دارد و سبب می شود به خاطر بیاورد که دیگران هم مثل او به مشکلات جسمی دچار شده اند و می شوند و بیماری مختص او نیست.
  - \* در مورد بیمارانی که باید طول درمان بیشتری را طی کنند، دعوت به صبر و بردباری نیز بسیار مفید است.
  - \* اگر بیمار خواب است، بدون اجازه پرستار بیمار را بیدار نکنید.
  - \* بدون مشورت و اجازه پرستار به بیمار غذا و آب ندهید و وی را از تخت خارج نکنید.
  - \* پیام ها و نکاتی که در راهروهای بیمارستان نصب شده، است را مطالعه کنید.
  - \* بهتر است در حضور بیمار برای سلامتی اش دعا کرد و از خدا خواست هر چه زود تر، سلامتی را به او بازگرداند.
- "دخالت نکردن در کار پرسنل بیمارستان را فراموش نکنید؛ حتی اگر خودتان پرستار یا پزشک هستید."**

## فرهنگ ملاقات

- بیمارستان زمانی را مشخص نموده است که بستگان و دوستان بیماران بتوانند به ملاقات بیمار بیایند و از شما دیدار بعمل آورند.
- ساعات ملاقات در بخش های عمومی روزانه 14 - 16 می باشد.
- ساعات ملاقات در بخش های ویژه روزانه 3 - 3/5 پست شیشه می باشد. و هر روز ساعت 12-13 پزشک متخصص آی سی یو به سوالات همراهان در خصوص وضعیت بیمار پاسخ می دهند.

- \* اگر دیدار بعضی افراد برای بیمار نامناسب تلقی شود و یا بهبودی بیمار را مختل می سازد، کارکنان بیمارستان مجازند از آنها بخواهند تا بیمارستان را ترک کنند. (بیمار نباید از ملاقات خسته و ناراحت شود)
- \* ممکن است شرایط بخش و بیمار باعث شود که برای بعضی از بیماران ملاقات منع شود.
- \* به ملاقات کنندگان موارد زیر را گوشزد کنید:
  - اگر بیمار احساس خواب آلودگی داشت به او اجازه دهند که استراحت کند و ملاقات را به پایان برسانند.
  - قبل از ملاقات بیمار سیگار نکشید. (زیرا بوی سیگار و بدن شما برای وی مضر باشد).
  - با توجه به رعایت نظم بیمارستان و رعایت حقوق سایر بیماران در زمان ملاقات هر بیمار تنها 2 نفر ملاقات کننده داشته باشد
- \* در ساعات ملاقات از تماس تلفنی با بیمارستان تا حد امکان اجتناب کنید.
- \* هنگام عیادت از بیماران سکوت را رعایت نموده و آرامش بیماران را بر هم نزنید.
- \* با توجه به این که ممکن است کودکان زیر 13 سال از دیدن محیط بیمارستان و بیمار مضطرب شوند حتی الامکان از آوردن آنها خودداری شود.
- \* در صورت صلاحدید و تایید بخش مبنی بر ضرورت ملاقات کودک و بیمار باید، یک نفر بزرگسال همراه کودک باشد.
- \* اگر ملاقات کنندگان سرماخوردگی یا بیماری عفونی دیگری دارند، باید از مراجعه به بیمارستان و ملاقات بیمار خودداری نمایند.
- \* ملاقات کنندگان باید دستهای خود را قبل و پس از ملاقات با آب و صابون بشویند.
  - از عطر و مواد معطر در حین ملاقات و مدت زمان حضور در بیمارستان پرهیز کنند.
  - ملاقات های بیمار باید بسیار کوتاه باشد و از سخن گفتن زیاد خودداری شود.
  - در موقع عیادت برای ابراز احساسات دوستانه و خانوادگی ممکن است هدایایی از قبیل گل و شیرینی و میوه هائی که پزشک تجویز کرده با خود بیاورند ولی باید گلھائی که برای بیمار آورده می شود، بدون عطر و بدون خاک و گلدان باشد.
- برای ملاقات باید وقت خود را با ساعات ملاقات بیمارستان تنظیم کنند و نباید ساعات بیکاری خود را برای عیادت بیمار قرار دهند.
- ملاقات کنندگان باید مدت زمان کوتاهی در بیمارستان بمانند. طولانی شدن مدت زمان ملاقات می تواند بیمار را خسته کرده و باعث آزار وی شود (بیمار اصولاً به استراحت نیاز دارد و از سرو صدا و شلوغی آزرده می شود).

## ترخیص از بیمارستان

- پس از انجام اقدامات درمانی لازم و با صلاحدید پزشک معالج در صورتیکه برای ادامه اقدامات نیازی به حضور بیمار در بیمارستان نباشد دستور ترخیص بیمار توسط پزشک معالج در پرونده بیمار نوشته می شود و پس از اقدامات پرستاری و تسویه حساب مالی بیمار مرخص می شود. قبل از اینکه بیمار از بیمارستان ترخیص شود ضرورت دارد اقدامات زیر را انجام دهید:
- دفترچه بیمه و مدارک بیمه ای بیمار همچنین کارت ملی وی را جهت ارائه به بیمارستان همراه داشته باشید.
  - در زمینه تامین هزینه هایی که بر عهده بیمار است برنامه ریزی نمایید.
  - به نیازهای درمانی و مراقبتی کوتاه مدت و بلند مدت بیمار پس از ترخیص فکر کنید و در جهت آنها برنامه ریزی کنید (مانند درمان دارویی، پانسمان و ...)

در مراقبت مستمر خود بعد از ترک بیمارستان مشارکت داشته باشید و اطلاعات کافی از انجام مراقبتها در منزل را کسب نمایید و هر زمان که قادر به ادامه روش درمانی نمی باشید پزشک معالج را مطلع کنید.

مراکز (دولتی، خصوصی، خیریه و ...) را که می توانند در این زمینه به بیمار کمک کنند شناسایی نمایید.

اگر بیمار مبتلا به بیماری مزمن است که مراقبت های طولانی مدت نیاز دارد باید در این زمینه از منابع معتبر اطلاعات بیشتری کسب کنید (کتاب و ...)

در خصوص نحوه انتقال بیمار از بیمارستان به منزل برنامه ریزی کنید. (ممکن است گاهی نیاز باشد از مراکز آمبولانس خصوصی کمک بگیرید)

در صورت بروز علائم خطر سریع به بیمارستان مراجعه کنید.

از پزشک یا پرستار خود پرسید اگر پس از ترخیص در منزل در مورد داروی خود مشکل داشتم چه کنم؟

زمان پیگیری پس از ترخیص را سوال کنید.

نکات مربوط به تغذیه را رعایت کنید

موارد بهداشتی را رعایت کنید

در صورت عدم دریافت جواب آزمایشات و گرافی ها در زمان بستری پیگیری کنید و جواب را نزد پزشک ببرید  
توصیه هایی که حین ترخیص گفته می شود را به دقت گوش داده و عمل کنید.

## فرایند ترخیص

- 1- درخواست گواهی بستری و مرخصی استعلاجی از پزشک معالج (در صورت تمایل بیمار)
- 2- ارائه مدارک لازم برای صدور مجوز بیمه به کارشناس بیمه
- 3- دریافت یک نسخه از برگ خلاصه پرونده و فرم آموزش حین ترخیص جهت اطلاع از وضعیت درمانی و نیازهای پیگیری درمان خویش از پرستار مسئول بیمار
- 4- تحویل پرونده بیمار توسط منشی بخش (پس از تکمیل و رفع نواقص) به بخش ترخیص جهت انجام محاسبه هزینه
- 5- مراجعه همراه یا بیمار به بخش ترخیص
- 6- ارائه یک نسخه برگ ترخیص بیمار پس از پرداخت وجه، به بخش بستری