

Szpital Southport i Ormskirk  
Trust NHS

**NHS**



**PROSZĘ NIE USUWAĆ TEGO FOLDERU**

Opublikowane przez Patient Matters © Tel.: 01253 766639

# Pamiętaj by na czas hospitalizacji wziąć ze sobą leki



## **SPIS TREŚCI**

Dopuszczenie do leczenia	1
Hospitalizacja	2-7
Informacja dla odwiedzających	8-9
Usługi świadczone przez szpital	10-11
Posiłki i bezpieczeństwo żywności	12-13
Bezpieczeństwo	14
Zapobieganie infekcjom	15-16
Wypis ze szpitala	17-24
Pochwały, wątpliwości i zażalenia	25
W jaki sposób wykorzystujemy informacje o pacjentach	26-28
Trust Fundacji	29
Dary dla naszego funduszu charytatywnego	29

## **DOPUSZCZENIE DO LECZENIA**

Statut NHS określa prawo do skorzystania z pewnych usług NHS z maksymalnym czasem oczekiwania lub upoważnia NHS do podjęcia wszystkich właściwych kroków by zaoferować odpowiednich alternatywnych dostawców, jeśli tanto jest niemożliwe. W szczególności, masz prawo do:

- Zacząć leczenie prowadzone przez konsultanta w czasie 18 tygodni od skierowania w przypadku niepilnych stanów
- Wizyty u specjalisty onkologa w czasie najwyżej 2 tygodni od skierowania przez lekarza ogólnego w przypadku stanów pilnych, jeśli istnieje podejrzenie raka

Wszystkie czasy oczekiwania zostały opisane w Podręczniku statutu NHS. Link można znaleźć na stronie Trustu.

Zwróć uwagę, że istnieją wyjątki w prawie do leczenia w czasie 18 tygodni od skierowania jeśli:

- Zdecydujesz się czekać dłużej
- Opóźnienie rozpoczęcia leczenia leży w Twoim najlepszym interesie klinicznym
- Jest właściwe klinicznie aby Twój stan monitorować bez interwencji lub wprowadzania na tym etapie procedury diagnostycznej
- Nie dotrzymujesz terminów
- Leczenie przestało być potrzebne

## HOSPITALIZACJA

Jeśli jest coś, czego chciałbyś się dowiedzieć lub jeśli masz jakieś pytania dotyczące leczenia lub opieki, zwróć się do lekarza lub pielęgniarki.

### **Twoje leki i kuracja**

Powinieneś przynieść ze sobą **wszystkie** przyjmowane leki. Powinny zostać oznaczone. Jeśli posiadasz, powinieneś przynieść ze sobą drukowaną listę leków, które przepisał Ci twój lekarz ogólny (ta lista jest na ogół dołączona do recepty lekarza ogólnego).

Podczas pobytu na oddziale, Twoje leki będą przechowywane w wózku na leki. Porozmawia o nich z Tobą farmaceuta, wyjaśni wszystkie zmiany i odpowie na możliwe pytania.

W niektórych przypadkach możesz mieć możliwość przyjmowania w szpitalu własnych leków, co pomoże Ci zwiększyć wiedzę o lekach i zapewni, że będziesz brać je w odpowiednich momentach.

Nazywamy to **samodzielnym przyjmowaniem leków**. Twoja pielęgniarka lub farmaceuta zada Ci kilka pytań, które dotyczyć będą Twoich leków. Sprawdzi czy samodzielne przyjmowanie leków jest dla Ciebie właściwe.

Leki przepisane w szpitalu będą wydawane w czasie pobytu. Lekarz szpitalny wręczy Ci pełną listę dostarczanych leków.

Więcej informacji o lekach:

[www.nhs.uk/medicine-guides](http://www.nhs.uk/medicine-guides)

## **Zakwaterowanie w oddziale**

W pomieszczeniu z Twoim łóżkiem będą tylko pacjenci tej samej płci. Toaleta i łazienka przeznaczone tylko dla osób Twojej płci będą znajdować się w pobliżu pomieszczenia z łóżkiem.

To możliwe, że na oddziale będą przebywać zarówno mężczyźni jak i kobiety, ale nie będą dzielić ze sobą sypialni. Może zaistnieć konieczność dojścia do łazienki korytarzem oddziału, ale nie będzie trzeba przechodzić przez pomieszczenia, w których śpią pacjenci przeciwnej płci.

Mogą dzielić ze sobą pomieszczenia socjalne, takie jak pokoje dzienne lub jadalnie. To bardzo prawdopodobne, że poruszając się po szpitalu, będziesz spotykał zarówno mężczyzn jak i kobiety (np. w drodze na prześwietlenie lub do sali operacyjnej).

Możliwe, że odwiedzający przeciwnej płci będą przychodzić do pomieszczenia, w którym znajduje się Twoje łóżko. Pacjenci i pacjentki mogą również odwiedzać się wzajemnie. To prawie pewne, że do pomieszczenia w którym śpisz będą przychodzić zarówno pielęgniarze i pielęgniarki, lekarze i lekarki i inni pracownicy różnych płci.

Jeśli potrzebujesz pomocy w skorzystaniu z toalety lub kąpieli (np. jeśli potrzebujesz podnośnika lub specjalnej kąpieli), możesz zostać zabrany do wspólnej dla obu płci łazienki, ale będzie z Tobą pracownik szpitala, a w pomieszczeniu w tym czasie nie będą przebywać inni pacjenci ani pacjentki.

NHS nie odeśle pacjenta lub pacjentki tylko dlatego, że brak akurat łóżka dla jego płci.

## **Pokoje boczne**

Pokoje boczne są alokowane na podstawie pilności klinicznej. Możesz zostać przeniesiony na główny oddział, jeśli Twój stan się poprawi, a łóżko jest potrzebne z przyczyn klinicznych innemu pacjentowi.

## **Zgoda**

Twój stan zostanie Ci jasno wyjaśniony tak jak każde zaproponowane leczenie, badanie lub procedura. Zostanie Ci przedstawione ryzyko i alternatywy. Potem zostaniesz zapytany o zgodę.

## **Twój konsultant**

Grupa ekspertów pod przewodnictwem Twojego konsultanta będzie zarządzać opieką nad Tobą. Nie zawsze będziesz się spotykał ze swoim konsultantem, ale, bądź pewien, on wciąż będzie za Ciebie odpowiedzialny i pod jego kierownictwem opieka nad Tobą będzie najlepsza z możliwych.

## **Trening**

Szpital bierze udział w szkoleniu lekarzy, pielęgniarek, techników radiologów, fizjoterapeutów, terapeutów zajęciowych itp. Przechodzący szkolenie mogą uczestniczyć w opiece nad Tobą i docenimy Twoją kooperację. Jeśli jednak nie życzysz sobie tego, poinformuj o tym opiekujących się Tobą.

## **Badania naukowe**

Trust ma przywilej brania udziału w badaniach naukowych, o uczestniczenie w których również możesz zostać poproszony. To badania naukowe z udziałem pacjentów, które porównują nowe lub inne sposoby opieki z najlepszym aktualnie dostępnym postępowaniem. Jeśli Twój lekarz prosi Cię o wzięcie w nich udziału, powinien wyjaśnić wszystko, co się z nimi wiąże.

Wzięcie udziału w badaniu klinicznym jest w pełni dobrowolne i wymaga Twojej decyzji. Jeśli zdecydujesz się wziąć udział, zostaniesz poproszony o podpisanie zgody na uczestniczenie w badaniu. Jednak nawet po podpisaniu, wciąż masz możliwość wycofania się z w dowolnej chwili bez podawania powodu i bez uszczerbku dla dalszej opieki nad Tobą.

### **Niepełnosprawność**

Chcemy by Twój pobyt w szpitalu był wygodny, nawet jeśli jesteś mniej sprawny. Możesz mieć problemy z ruszaniem się, komunikowaniem, słyszeniem lub widzeniem, specjalne potrzeby dietetyczne lub inną niepełnosprawność, o której zechcesz nam powiedzieć. Porozmawiaj o tym z opiekującym się personelem.

### **Renty i zasiłki**

Krewny lub przyjaciel może w Twoim imieniu zająć się sprawami rentowymi pod warunkiem, że zgodziłeś się na to i odpowiednie ustalenia zostały poczynione w Wydziale pracy i emerytur. Jeśli nie ma takiej osoby, powiadom swoją pielęgniarkę, aby zostały podjęte kroki, byś skorzystał z pomocy kasjerów szpitala.

### **Sterowanie ustawieniem łóżka**

Jeśli chcesz dostosować łóżko **zawsze najpierw zwróć się do pielęgniarki** ponieważ niektóre pozycje mogą być nieodpowiednie ze względu na potrzeby leczenia.



## Identyfikowanie personelu

Cały nasz personel nosi plakietki identyfikacyjne, więc jeśli nie jesteś pewien, kim jesteśmy, zapytaj. Dbając o Ciebie grupa może składać się z pielęgniarek, lekarzy, fizjoterapeutów, techników radiologii, dietetyków, terapeutów zajęciowych, urzędników oddziałowych i wielu innych, więc będziesz spotykał dużą liczbę różnych twarzy.

## Wybór uniformów personelu wspierającego



## Wybór uniformów personelu wspierającego



Konsultant



Starszy  
lekarz



Młodszy  
lekarz



Przełożona  
pielęgniarek



Starsza  
siostra



Siostra  
oddziałowa



Specjalista  
Pielęgniarka



Personel  
Pielęgniarski



Lekarz  
asystent



Asystenci  
opieki  
zdrowotnej



Położna



Grupa  
kontroli  
infekcji



Technik  
radiologii



Radiologia  
Asystent



Fizjoterapeuta



Fizjoterapeuta



Asystent  
terapii



Dietetycy



Terapeuta mowy  
i języka

## INFORMACJA DLA ODWIEDZAJĄCYCH

**Czasy odwiedzin.** Różnią się w zależności od oddziału. Zostaniesz o nich poinformowany, kiedy pojawisz się w szpitalu. Zwróć uwagę, że duża liczba odwiedzających może być męcząca, a pacjenci potrzebują odpoczynku. Odwiedzający mogą zostać poproszeni o opuszczenie pomieszczenia, jeśli odbywa się leczenie.

Porozmawiaj z przełożoną pielęgniarką, jeśli musisz odwiedzać poza godzinami odwiedzin. Postaraj się jednak unikać odwiedzin w godzinach posiłku, chyba że oferujesz wsparcie i zachętę.

Dzieci mogą przychodzić w godzinach odwiedzin, jednak, z powodu ryzyka infekcji, prosimy byś przedyskutował wcześniej ich wizytę z członkiem lub członkinią personelu. Odradzamy wprowadzanie bardzo młodych dzieci na obszar oddziału.

**Zachowanie się.** Pacjenci i odwiedzający powinni respektować cały personel. Jakiegokolwiek grubiańskie zachowanie jest zupełnie nieakceptowalne. Współpracujemy z policją Merseyside i Lancashire dla zapewnienia w miarę możliwości tego, że agresorzy odpowiedzą za swoje zachowania.

**Kwiaty i balony.** Kwiaty mogą utrudnić sprzątanie, a niektórzy pacjenci mogą mieć alergię na pyłki lub nie lubić kwiatów z bardzo mocnym zapachem. Zwróć się do personelu przed przyniesieniem na oddział kwiatów by poznać ich opinię. **Nie** przynosź do szpitala roślin w doniczkach, ponieważ mogą dawać schronienie owadom.

Życzliwi czasem przynoszą balony, zwłaszcza na oddziały dziecięce i położnicze. Nie powinno się przynosić lateksowych (gumowych) balonów, ponieważ mogą wywołać u niektórych reakcję alergiczną. Proszę zapytać na oddziale przed przyniesieniem innego rodzaju balonów.

**Płatne telefony.** Płatne telefony są dostępne przy głównych wejściach do szpitali. Darmowy telefon do miejscowej firmy taksówkarskiej znajduje się w okolicy głównej recepcji przy wejściu do departamentu wypadków i nagłych przypadków w Southport.

**Telefony komórkowe i urządzenia mobilne.** Wyłącz telefon komórkowy i dwukierunkowe nadajniki radiowe w pobliżu miejsc, w których odbywa się leczenie. Zrób to, ponieważ urządzenia mogą oddziaływać z przyrządami używanymi w opiece nad pacjentami. Wspomniane urządzenia mogą być używane tylko na zewnątrz budynków, w restauracjach i kawiarniach, na głównych ulicach szpitala i w okolicach recepcji. W szpitalu nie ma publicznej sieci bezprzewodowej dostępnej dla urządzeń mobilnych.

**Usługi tłumaczeniowe.** Jeśli angielski nie jest pierwszym językiem pacjenta, może być potrzebna pomoc tłumacza, podobnie głusi i słabo słyszący mogą potrzebować pomocy przy języku migowym. Porozmawiaj o tym z opiekującym się personelem jeśli masz wątpliwości lub właściwe uzgodnienia nie zostały jeszcze zrobione.

**Parkowanie.** Ograniczone parkowanie jest możliwe przy obu szpitalach. Wysokość opłat jest oparta na czasie trwania postoju i jest wyświetlana. Pierwsze 20 min jest darmowe i możesz opuścić parking bez opłaty przy pomocy swojego biletu jeśli nie ma gdzie się zatrzymać. Specjalny parking z Niebieską Odznaką znajduje się blisko wejść do szpitala. Jeśli zaparkujesz niewłaściwie lub niebezpiecznie, możesz dostać mandat karny (patrz na miejscowe oznaczenia).

**Tygodniowe karty postojowe.** Tygodniowe karty są dostępne w Biurze Ogólnym w czasie jego otwarcia w cenie 10 £ tygodniowo lub 30 £ za trzy miesiące. Dodatkowo należy zapłacić 10 £ kaucji. Przy obu szpitalach znajdują się automaty sprzedające karty wstępu dla odwiedzających. Przy automatach znajdują się również ulotki informacyjne. Karty wstępu poza godzinami odwiedzin są dostępne na portierni.

## USŁUGI ŚWIADCZONE PRZEZ SZPITAL

**Sklepy i poczęstunek** W każdym szpitalu jest sklep sprzedający gazety, słodczyce, przekąski i napoje.

Kawiarnia Applejacks znajduje się blisko głównego wejścia do szpitala Southport, a przy głównym wejściu do szpitala Ormskirk jest herbaciarnia prowadzona przez Ligę Przyjaciół.

Restauracja przyjmuje pacjentów i odwiedzających zarówno w Southport jak i w Ormskirk. W **Southport** jest otwarta od 7:30 do 19:30 i serwuje napoje oraz przekąski. Gorące dania są podawane:

Śniadanie w godz. 8:00-10:30  
(w soboty i niedziele w godz. 8:00-11:00)  
Lunch 11:30-13:45  
Kolacja 15:30-19:00

Restauracja w Ormskirk jest otwarta w godz. 8:00-18:30 i serwuje napoje i przekąski. Gorące dania są podawane:

Śniadanie w godz. 8:15-10:45  
Lunch Od południa do 13:45;  
W soboty i niedziele od południa do 14:30  
Kolacja 16:00-17:30 od poniedziałku do piątku

### **Wsparcie duchowe/kapelan.**

Wielowyznaniowe usługi wsparcia duchowego i kapłańskiego oferują wsparcie duszpasterskie, religijne i duchowe ludziom tradycyjnej religii i bez religii. Kapelani i wolontariusze opieki duchowej regularnie odwiedzają oddziały szpitalne. Ulotki informacyjne są dostępne na każdym oddziale.

Posługi są dostępne 24 godziny na dobę. Jeśli chciałbyś spotkać się z członkiem grupy wsparcia duchowego, zapytaj kogoś z personelu lub skontaktuj się z nami bezpośrednio pod numerem 01704 704639 lub [soh-tr.chaplains@nhs.net](mailto:soh-tr.chaplains@nhs.net). W każdym szpitalu są również pokoje do cichej modlitwy dostępne dla wszystkich, którzy chcą ich użyć.

**Poczta** jest dostarczana na oddziały codziennie. W szybkim doręczeniu pomoże, jeśli Twój krewni umieszczą na kopercie Twoje pełne imię i nazwisko oraz adres oddziału i szpitala.

### **Pokoje udogodnień.**

Zależnie od dostępności czasami jest możliwe by pacjenci NHS mieli do dyspozycji pojedynczy pokój za dzienną opłatą. Aby otrzymać dodatkowe szczegóły, proszę skontaktować się z oddziałem pod numerem telefonu znajdującym się na piśmie przyjęcia do szpitala.

**Biblioteka na wózkach** odwiedza poszczególne oddziały w Southport raz w tygodniu.

## **POSIŁKI I BEZPIECZEŃSTWO ŻYWNOŚCI**

Codziennie dostarczane jest menu pozwalające wybrać posiłek. Posiłki są podawane w następujących godzinach:

Śniadanie	7:30-8:00
Lunch	Od południa do 13:30;
Kolacja od	17:00-18:30

Ludziom, którzy z powodów religijnych lub innych muszą utrzymywać specjalną dietę dostarczamy posiłki zgodnie z potrzebą. Przedyskutuj swoje potrzeby z przełożoną pielęgniarką lub z urzędnikiem oddziałowym przy przyjęciu.

Bardzo odradzamy odwiedzającym przynoszenie jedzenia dla pacjentów do szpitala, ponieważ trudno zapewnić bezpieczeństwo produktów nie podawanych przez Trust. Niektóre rodzaje żywności stanowią szczególnie duże ryzyko, np.:

- Jedzenie nie oznaczone imieniem pacjenta i nie opatrzone datą
- Surowe produkty mięsne
- Jedzenie, które wymaga podgrzania
- Jedzenie, któremu minęła data przydatności do spożycia
- Produkty z lodówki, które nie były przechowywane odpowiednio
- Surowe jajka
- Niepasteryzowany nabiał
- Produkty zawierające orzechy lub pochodne orzechów

### **Zamawianie posiłków**

Do zamawiania posiłków możesz używać znajdujących się przy łóżku terminali Hospedii. Członek personelu wpisze Cię, kiedy zostaniesz przyjęty.

Posiłki na lunch muszą być zamówione pomiędzy 18:30 a 10:30. Kolacje muszą być zamawiane pomiędzy 13:00 a 15:30. Jeśli zostałeś przyjęty o innej godzinie lub potrzebujesz pomocy w złożeniu zamówienia, zwróć się z tym do członka personelu. Aby zamówić:

- Wybierz przycisk “Order my Food” na ekranie głównego menu i postępuj zgodnie z instrukcjami
- Kiedy wybór zostanie zrobiony, podświetli się na żółto
- Wybór możesz anulować dotykając podświetlonego na żółto okienka i robiąc inny
- Kiedy wybór Cię satysfakcjonuje, umieść zamówienie i naciśnij potwierdź

Woda do picia jest dostarczana podczas dnia i będzie dostępna przy Twoim łóżku.

### **Zastrzeżone godziny posiłków**

Zastrzeżone godziny posiłków są przestrzegane na naszych oddziałach. Ich celem jest upewnienie się, że pacjenci będą spożywali posiłki w spokoju i zachęcenie ich do zjedzenia wystarczającej ilości jedzenia, pomagającej w procesie wracania do zdrowia. Jeśli krewny lub przyjaciel normalnie odwiedza Cię podczas posiłków by pomagać lub zachęcać Cię do jedzenia, cieszymy się, jeśli będzie to kontynuował.

### **Towarzysze przy jedzeniu**

Niektóre oddziały mają wolontariuszy, którzy służą jako towarzysze przy jedzeniu i pomagają w czasie posiłku na różne sposoby: od uprzątnięcia otoczenia do otwierania paczek i karmienia. Mogą zostać rozpoznani po noszonych żółtych podkoszulkach. Jeśli chciałbyś zostać towarzyszem przy jedzeniu, skontaktuj się z Chrisem Pilkingtonem pod numerem 01704 704955 lub przez e-mail

[chris.pilkington@nhs.net](mailto:chris.pilkington@nhs.net)



## **ZAPEWNIENIE BEZPIECZEŃSTWA**

### **Bezpieczeństwo**

Twoje rzeczy mogą być przechowywane w szafce przy łóżku. Prosimy byś nie przynosił do szpitala niepotrzebnych ubrań cennych przedmiotów, biżuterii itp. Trust nie przyjmuje odpowiedzialności za utracone pieniądze lub cenne przedmioty, jeśli nie zostały przekazane w opiekę i kopia spisanego protokołu własności pacjenta nie została przekazana jako paragon.

### **Ochrona przeciwpożarowa**

Jeśli zauważysz cokolwiek, co może świadczyć o zagrożeniu ogniem, natychmiast poinformuj kogoś z personelu. W mało prawdopodobnym przypadku pożaru, personel jest przeszkolony w odpowiednim postępowaniu. Testowanie alarmów przeciwpożarowych ma miejsce w każdą środę.

### **Jesteśmy szpitalem wolnym od dymu**

Trust jest wolny od dymu. Zakaz palenia obejmuje budynki, tereny otaczające i nawet użycie elektronicznych papierosów. Jako pozbawieni dymu działamy na korzyść zdrowia pacjentów, odwiedzających i personelu, jak również sprawiamy, że środowisko szpitala jest przyjemniejsze.

W czasie pobytu może pomóc Ci pielęgniarka ułatwiająca rzucenie palenia, a na receptę jest dostępna zastępcza terapia nikotynowa. Jeśli chcesz się spotkać w tej sprawie, zwróć się przy przyjęciu do personelu.

Miejscowe usługi wspomagające w rzuceniu palenia są również dostępne w Sefton pod numerem 0300 100 1000 i w Zachodnim Lancashire pod numerem 0800 328 6297.

## ZAPOBIEGANIE INFEKCJOM

Kiedy zgłaszasz się do szpitala na leczenie, ryzyko Twojej infekcji może być podwyższone z szeregu powodów:

- Choroba zmniejsza naturalną zdolność organizmu do walki z infekcją
- Leczenie może spowodować zwiększoną wrażliwość ciała, kiedy naturalne bariery ochronne, jak skóra, zostały otwarte, np. wskutek cięcia chirurgicznego lub przy umieszczaniu wenflonów czy cewników, które mogą być potrzebne jako część leczenia

### Higiena osobista

To ważne abyś utrzymywał wysoki poziom osobistej higieny podczas pobytu w szpitalu. Pomoże Ci w tym personel, kiedy pomoc będzie potrzebna.

- **Zawsze** myj ręce mydłem i wodą po użyciu toalety
- **Zawsze** czyść ręce przed jedzeniem i piciem
- Używając wilgotnych chusteczek do rąk, można szybko i wygodnie wyczyścić ręce.
- Jeśli toaleta lub łazienka nie wyglądają na czyste zanim je użyjesz, proszę poinformuj nas
- Jeśli miałeś biegunkę lub wymiotowałeś do toalety, powiedz o tym członkowi personelu
- Utrzymuj obszar wokół siebie tak czysty, jak to możliwe, ponieważ pomaga nam to zachować ogólną czystość w szpitalu

### MRSA - fakty

MRSA (gronkowiec złocisty odporny na metycylinę) to odmiana szeroko rozprzestrzenionego zarazka, która jest odporna na niektóre antybiotyki. Jednak infekcja nią może być leczona. MRSA najczęściej znajduje się w szczególnych miejscach ciała, takich jak nos i okolica pachwiny.

Jeśli jesteś zmartwiony MRSA, poproś członka personelu o ulotkę informacyjną.

Niektórzy ludzie mogą mieć tę bakterię, nie wiedząc o tym i nie mając z tego powodu żadnych uszczerbków na zdrowiu. Nazywa się to nosicielstwem.

Można przeprowadzić badania skryningowe na nosicielstwo MRSA, abyśmy zaoferowali Ci płyny do przemywania skóry i środki donosowe by zmniejszyć ryzyko infekcji podczas leczenia.

Aby zmniejszyć ryzyko rozprzestrzenienia się tej bakterii na innych pacjentów, z reguły będzie konieczne odseparowanie pacjentów z MRSA od pozostałych poprzez umieszczenie ich w oddzielnym pomieszczeniu. To, znane pod pojęciem pielęgnowania barierowego, przeprowadza się, ponieważ w szpitalu znajdują się inni, podatni na bakterię pacjenci.

### **Pomóż zmniejszyć ryzyko infekcji**

Jeśli masz dren przy ranie lub cewnik moczowy, zwróć się do pielęgniarki jeśli zrobi się luźny lub całkiem odłączy. Poproś pielęgniarkę, jeśli uważasz, że potrzebny jest cewnik lub wydaje Ci się, że już go nie potrzebujesz.

Jeśli masz ranę pooperacyjną, zgłaszaj wszystkie obłuzowania opatrunku, wycieki z rany, ból lub zaczerwienienia okolic rany.

Jeśli masz urządzenie dożylnie lub kroplówkę, zgłaszaj wszystkie zaczerwienienia lub ból w okolicy wkłucia i upewnij się, że ktoś ogląda wkłucie trzy razy dziennie.

**Jeśli nie widziałeś, że personel myje ręce przed zadaniem o Ciebie, zachęcamy byś o to poprosił, zanim dotkną Ciebie lub któregoś z Twoich opatrunków**

## WYPIS ZE SZPITALA

Zaczynamy planować wypisanie ze szpitala już w chwili przyjęcia. Właściwa data będzie zależeć od wyniku leczenia - personel oddziału i departamentu omówi to z Tobą. Staramy się wypisywać pacjentów przed 11:00, więc zgłaszaj wszelkie wątpliwości lub potrzeby związane z opuszczeniem szpitala tak wcześnie jak to możliwe. Pomoże to przy przyjmowaniu innych pacjentów w ostrych stanach.

Upewnij się, że masz odpowiednie ubranie, w którym możesz udać się do domu.

### **Pomoc w ulepszeniu naszych usług**

Doceniamy Twój wkład pomagający nam monitorować i ulepszać usługi świadczone w naszych szpitalach. Aby to osiągnąć, możemy poprosić Cię o poświęcenie kilku minut i wypełnienie ankiety na przenośnym komputerze. Jeśli potrzebowałbyś, personel będzie gotów Ci w tym pomóc..

### **Podróżowanie po zabiegu chirurgicznym**

Zaleca się by pacjenci nie podróżowali samolotem do trzech miesięcy po większym zabiegu chirurgicznym i do miesiąca po pomniejszym zabiegu. Jeśli planujesz wakacje po jakimkolwiek zabiegu chirurgicznym, **musisz** zwrócić na to uwagę swojego konsultanta.

### **Opuszczanie szpitala**

Ze szpitala zostaniesz przeniesiony kiedy konsylium, któremu przewodniczy Twój konsultant, zdecyduje, że jesteś w stanie optymalnym, pozwalającym na przeniesienie i nie potrzebujesz dłużej łóżka dla poważnie chorych.

Więcej niż 80% pacjentów uda się ze szpitala do domu bez problemów. Możesz jednak potrzebować dodatkowego wsparcia, które umożliwi Ci odzyskanie niezależności.

Poza szpitalem znajdują się bardziej odpowiednie dla Ciebie usługi i świadczące je zakłady, kiedy nie potrzebujesz już opieki szpitalnej ze względu na ostry stan. Dbający o Ciebie personel pomoże Ci uzyskać dostęp do tych usług, jeśli będziesz ich potrzebował.

Bezpieczne i wykonane we właściwym czasie przeniesienie ze szpitala pozwoli również przyjąć bez zwłoki nowych pacjentów, którzy potrzebują intensywnej opieki medycznej i wspomocze przepływ pacjentów przez szpital.

**Wspieramy w pełni Twoje przeniesienie ze szpitala z następujących powodów:**

1. Aby wspierać Cię w odzyskiwaniu niezależności
2. Niektórym ludziom tym trudniej jest wrócić do domu, im dłużej pozostają w szpitalu
3. Łóżka intensywnej opieki są potrzebne ludziom w bardzo złym stanie, a opóźnienia w przenoszeniu mogą skutkować przedłużaniem się oczekiwania pacjentów czekających w departamencie wypadków nagłych na wolne łóżko
4. Osoby czekające na zabieg chirurgiczny, zarówno pilny, jak i mniej pilny, mogą stracić termin operacji jeśli łóżko nie jest dostępne
5. Chociaż pracujemy ciężko nad zapewnieniem najlepszych standardów opieki, w szpitalu wciąż istnieje ryzyko zainfekowania. Opuszczenie szpitala jak tylko jest się medycznie do tego gotowym, pozwala zmniejszyć ryzyko infekcji i innych komplikacji

## **Twoja grupa ekspertów**

Wielodyscyplinarna grupa, w której znajduje się Twój konsultant, przełożona pielęgniarek, pielęgniarki oddziałowe, pracownicy socjalni, pielęgniarki środowiskowe, terapeuci zajęciowi i koordynatorzy przedłużonej opieki, zaczną planować przeniesienie ze szpitala i jakąkolwiek dalszą opiekę, jak tylko zostaniesz przyjęty.

Ta grupa ekspertów klinicznych wyjaśni Ci swoje kluczowe role, jeśli będą zaangażowani w opiekę nad Tobą. Grupa ściśle współpracuje z Tobą i Twoją rodziną po to, żeby zapewnić opiekę spełniającą wszystkie potrzeby.

## **Nasze zaangażowanie w Twojej sprawie**

- Pacjenci powinni otrzymać odpowiednie leczenie, w odpowiednim miejscu i prowadzone przez odpowiednich profesjonalistów. Priorytetem dla nas jest ograniczenie Twojego pobytu w łóżku szpitalnym dla stanów ostrych do minimum
- Kiedy grupa, której przewodniczy Twój konsultant, uzna, że nadajesz się medycznie do przeniesienia, będziemy starać się przenieść Cię ze szpitala w tym samym nawet dniu, jeśli to możliwe
- Zostaniesz przeniesiony z Trustu kiedy będziesz się do tego medycznie nadawał. To może znaczyć, że zostaniesz przeniesiony do miejsca poza szpitalem dla przypadków ostrych, ponieważ są tam dostępne usługi i obiekty bardziej odpowiednie dla Ciebie
- Będziemy starać się przenieść Cię ze szpitala przed 11:00 dnia, który wyznaczono jako dzień Twojego przeniesienia
- W szpitalu znajduje się pomieszczenie dla wypisywanych, gdzie personel będzie o Ciebie dbał do momentu, aż opuścisz szpital. To pomieszczenie to wygodny obszar, w którym możesz oglądać telewizję, czytać gazety i otrzymywać posiłki i napoje (w tym śniadanie i lekki lunch), zanim nie opuścisz szpitala

## **Kiedy opuścisz szpital**

To ważne by pamiętać, że większość pacjentów zostanie przeniesiona wprost ze szpitala do domu. Poniżej umieszczono przykłady usług, których możesz wymagać, kiedy opuszczasz szpital, jeśli potrzebujesz dodatkowej opieki.

### **1. Pakiet opieki (POC)**

Kiedy wrócisz do domu możesz potrzebować pomocy w dbaniu o siebie i z codziennymi zadaniami. Jeśli tak jest, zostaniesz skierowany do pracownika socjalnego, który odwiedzi Cię na oddziale i zbada Twoje potrzeby. Zajmujący się Tobą pracownik socjalny weźmie pod uwagę opinię personelu medycznego, pielęgniarskiego i terapeutycznego.

Aby upewnić się, że ocena potrzeb opieki nad Tobą jest właściwa i odpowiednia dla Ciebie, dalsza część oceny może mieć miejsce w bardziej dogodnym środowisku takim jak łóżko w wspólnotowe.

Jeśli nie potrzebujesz dłużej opieki kierowanej przez konsultanta i rozpoczęcie pakietu opieki jest opóźnione, nie możesz zdecydować się pozostać w łóżku szpitalnym przeznaczonych dla chorych w stanie ostrym. Zostaniesz przeniesiony do łóżka poza szpitalem (w ciągu 48 godzin). W tym czasie pakiet opieki dla Ciebie będzie przygotowywany.

### **2. Opieka pośrednia**

Grupa sprawująca nad Tobą opiekę w szpitalu może uznać, że nie musisz już pozostawać w zakładach Trustu, lecz że wciąż potrzebujesz okresu rehabilitacji i leżenia w łóżku lub jakiś późniejszych badań klinicznych.

Łóżka opieki pośredniej są we wspólnotowych zakładach dla pacjentów, którzy nie potrzebują dalszej opieki kierowanej przez konsultanta, ale wciąż mogą potrzebować pielęgnacji i rehabilitacji.

Kiedy nie potrzebujesz dłużej łóżka przeznaczonego dla pacjentów w stanie ostrym, postaramy się przenieść Cię do łóżka opieki pośredniej w czasie 48 godzin. Jeśli po ocenie odmówisz przeniesienia do zakładu opieki pośredniej, nie możesz pozostawać dłużej w łóżku dla chorych ze stanem ostrym

### **3. Opieka pośrednia w domu**

Grupa zajmująca się Twoją terapią wraz z pracownikiem socjalnym może uznać, kiedy już nie potrzebujesz łóżka w szpitalu, że dalsza rehabilitacja będzie się odbywać w Twoim domu.

To czasem zostaje połączone z pakietem opieki i zostaje zorganizowane przez grupę zajmującą się Twoją terapią i pracownika socjalnego.

Jeśli rozpoczęcie domowej rehabilitacji opóźnia się, nie możesz dłużej pozostać w łóżku dla pacjentów ze stanem ostrym. W czasie, kiedy domowa rehabilitacja jest organizowana, zostaniesz przeniesiony do łóżka pośredniej opieki lub skierowany do ponownego podjęcia samodzielnego życia.

### **4. Łóżka wspólnotowe (powrót do niezależnego życia lub zdrowie i dobre samopoczucie)**

Grupa kierująca Twoją terapią może podjąć decyzję, że potrzebujesz okresu pozostawania w łóżku i pielęgnacji lub opieki poza szpitalem.

Istnieją miejscowe zakłady dostępne dla Ciebie, kiedy czekasz na zorganizowanie pakietu opieki w Twoim własnym domu. Możesz ich potrzebować na czas powrotu do samodzielnego życia lub kiedy czekasz na umieszczenie w zakładzie opiekuńczym lub pielęgnarskim.



Podczas pobytu w łóżku w jednym z takich zakładów pracownik socjalny będzie się z Tobą spotykał by ocenić Twój postęp, pomóc Ci wrócić do domu lub znaleźć na dłużej miejsce w odpowiednim domu opieki

Ta tymczasowa lokalizacja da, zarówno Tobie jak i Twojej rodzinie czas na podjęcie ważnych długoterminowych decyzji w bardziej sprzyjającym otoczeniu

Jeśli oceniono, że nadajesz się do łóżka wspólnotowego, nie możesz zdecydować się by zostać w szpitalnym łóżku dla pacjentów w stanie ostrym i zostaniesz przeniesiony do łóżka poza szpitalem na czas, kiedy łóżko społeczne jest dla Ciebie przygotowywane.

## **5. Koordynacja przedłużonej opieki**

Opiekująca się Tobą grupa może zdecydować, że możesz skorzystać na koordynacji opieki do czterech tygodni po przeniesieniu ze szpitala.

Koordynatorkami przedłużonej opieki są doświadczone pielęgniarki, które pracują z pacjentami we wspólnocie i oferują wsparcie po przeniesieniu ze szpitala.

Grupa będzie współpracować ściśle ze Wspólnotowymi Usługami Pielęgniarskimi i z Twoim lekarzem ogólnym. Oceni Twoje potrzeby dodatkowej, jeśli potrzebna, opieki zdrowotnej i społecznej. Analiza Twojego zdrowia będzie odbywać się przez rozmowy telefoniczne i wizyty domowe.

## **Podsumowanie**

Trust rozumie, że pacjenci i ich rodziny po opuszczeniu szpitala potrzebują nieraz czasu na dokonanie wyborów, które mogą prowadzić do zmiany trybu życia. To może być stresujące dla Ciebie i dla Twojej rodziny.

Twój szpital współpracuje z usługami wspólnotowymi i władzami lokalnymi by zapewnić Ci czas i możliwość podjęcia tych wyborów w bardziej przyjaznym środowisku.

**Nie możesz podjąć decyzji o zostaniu w łóżku szpitalnym dla chorych w stanie ostrym, kiedy nie potrzebujesz już tak intensywnej opieki. Zostaniesz przeniesiony ze szpitala kiedy Twój konsultant oceni, że nadajesz się do przeniesienia.**

Będziemy starali się przenieść Cię do właściwszego otoczenia w czasie 48 godzin od uznania Cię za zdatnego do przeniesienia.

Bezpieczne i wykonane we właściwym czasie przeniesienie ze szpitala pozwoli również przyjąć bez zwłoki nowych pacjentów.

Prosimy by zwrócić uwagę, że zawsze staramy się jak najbardziej włączyć do przyszłej opieki nad pacjentami wyznaczonych członków rodziny i przyjaciół. Jednak jeśli członkowie rodziny są nieobecni (tzn. są na wakacjach, spełniają obowiązki pracownicze, mieszkają daleko itp.) kiedy nadchodzi czas decyzji, możemy przenieść Cię ze szpitala do właściwszego środowiska miejscowego.

Jeśli potrzebujesz adwokata, szpital może go dla Ciebie zorganizować.

Mamy nadzieję, że to podejście do opieki jest satysfakcjonujące i że opieka w miejscowym szpitalu będzie wysokiej jakości.

Możesz być pewny, że naszym celem jest dostarczyć jak najwłaściwszą opiekę spełniającą wszystkie potrzeby naszych pacjentów w najlepiej dobranym środowisku.

Ma to pełne wsparcie i poparcie Twoich miejscowych szpitali, Twojej miejscowej Klinicznej Grupy Prowadzącej (CCG), władz lokalnych, prowadzących opiekę nad Tobą i prawników szpitala.

Aby uzyskać więcej informacji przedyskutuj sprawę z menedżerem oddziału, który może zorganizować Ci spotkanie z następującymi ludźmi:

- Pracownikami socjalnymi
- Grupą planującą wypis ze szpitala
- Przełożoną pielęgniarek
- Grupą terapii zajęciowej
- Grupą fizjoterapii
- Koordynatorami przedłużonej opieki

## **POCHWAŁY, WĄTPLIWOŚCI I ZAŻALENIA**

Twój pogląd się liczy i chcemy go znać. Ulepszyć się możemy tylko jeśli powiesz nam co jest złe, a co dobre. Niezależnie czy masz dla nas komplement czy skargę, chcemy je usłyszeć.

Jeśli Ty lub Twoja rodzina potrzebujecie informacji o jakimś aspekcie opieki i leczenia, które otrzymujesz, porozmawiaj proszę z członkiem personelu oddziałowego, który odpowie na Twoje pytania lub zorganizuje dla Ciebie rozmowę z lekarzem.

Możesz również porozmawiać z pielęgniarką lub przełożoną pielęgniarek na oddziale lub z kierownikiem departamentu. Jeśli chciałbyś rozmawiać z przełożoną pielęgniarek lub kierownikiem odpowiedzialnym za pielęgniarki, poproś którąś z pielęgniarek o skontaktowanie się z nimi dla Ciebie. Jeśli przełożona pielęgniarek odpowiedzialna za obszar jest niedostępna, następną będzie pomiędzy 9:00 a 17:00, od poniedziałku do piątku.

Jeśli mimo to nie jesteś usatysfakcjonowany, chcemy się o tym dowiedzieć. Nasz Zespół Obsługi Klientów jest dostępny w czasie godzin otwarcia biura, od poniedziałku do piątku pod numerem 01704 704958. Poza tymi godzinami możesz zostawić wiadomość.

Z Zespołem można również skontaktować się przez e-mail: [soh-tr.complaints@nhs.net](mailto:soh-tr.complaints@nhs.net).

Jeśli kontaktujesz się z nami w imieniu pacjenta, posłuż się jego **pełnym imieniem i nazwiskiem** i **datą urodzenia**. Zanim przedyskutujemy z kimś opiekę nad pacjentami, musimy uzyskać ich zgodę.

Od personelu można uzyskać ulotkę *Twój pogląd się liczy*, która wyjaśnia naszą strategię dotyczącą skarg i gdzie można uzyskać niezależne porady. Dodatkowe informacje znajdują się na stronie Trustu:

[www.southportandormskirk.nhs.uk](http://www.southportandormskirk.nhs.uk).

## **W JAKI SPOSÓB WYKORZYSTUJEMY INFORMACJE O PACJENTACH**

### **Pytania o Ciebie**

Krewni lub przyjaciele, którzy spytają o stan Twojego zdrowia podczas Twojego pobytu, zostaną poinformowani tylko jeśli Ty lub ktoś z najbliższej Twojej rodziny wyrazi zgodę. Ponieważ oddziały są bardzo zajęte, wyznacz jednego członka rodziny lub przyjaciela do dzwonięcia z pytaniami i do przekazania informacji dalej. Każdy oddział ma bezpośredni numer, więc poproś członka personelu, by napisał Ci go na papierze.

### **Ochrona danych**

Trust może przetwarzać dane osobowe i wrażliwe zgodnie z Ustawą o ochronie danych osobowych z 1998 r. (numer Z667261X).

Zbieramy kluczowe informacje o Tobie, o Twoim stanie zdrowia i opiece klinicznej. Te informacje są przechowywane w Twoich aktach i mogą również znajdować się w pamięci komputerów. Wszystkie dane są przechowywane zgodnie z zasadami Ustawy o ochronie danych osobowych z 1998 r., a cały personel NHS ma prawny obowiązek zachować poufność.

Informacja o Tobie jest obrabiana w celu zapewnienia opieki zdrowotnej, co może obejmować audyt, szkolenia i ochronę zdrowia społeczeństwa.

Możemy udostępnić informację innym naszym usługom i innym współpracownikom NHS lub organizacjom opieki społecznej, jeśli dotyczą trwającej opieki lub leczenia.

Udostępnimy również informację, jak tego wymaga prawo, np. by podporządkować się wyrokowi sądowemu.

Informacje są czasami wykorzystywane do badań naukowych zaaprobowanych przez

Lokalny Komitet Etyki Badań. Jeśli badania dotyczą osobiście Ciebie, skontaktujemy się z Tobą by uzyskać zgodę na wykorzystanie informacji. Nie zostaniesz zidentyfikowany w żadnych opublikowanych rezultatach, jeśli się na to nie zgodzisz.

Informacje o Tobie pozostaną anonimowe, gdzie będzie to możliwe, w celu ochrony poufności, a przed podzieleniem się nimi zapytamy o Twoją zgodę, byś miał okazję wyrażenia sprzeciwu, kiedykolwiek będzie to właściwe.

Aby dowiedzieć się więcej skontaktuj się z departamentem zarządzania danymi pod numerem 01704 704868 lub pod e-mailem [soh-tr.foi@nhs.net](mailto:soh-tr.foi@nhs.net)

### **Dostęp do Twoich akt zdrowotnych**

Możesz na życzenie zapoznać się z informacjami przechowywanymi przez Trust. O formularz poproś w dziale Akt Medycznych pod numerem 01704 704616 lub pobierz go ze strony www Trustu.

### **Porozumiewanie się pomiędzy szpitalem a Twoim lekarzem ogólnym**

Na prośbę możemy zapewnić kopię pisma do przychodni lub pisma dotyczącego Twojego pobytu, które wysyłamy ze szpitala do Twojego lekarza ogólnego. W odpowiednich obszarach szpitala znajdują się plakaty wyjaśniające szczegóły. Jeśli wolisz, możesz zapytać o to w recepcji szpitala lub kogokolwiek z personelu oddziału.

### **Robienie zdjęć jest zabronione**

Chcąc chronić prywatność i godność pacjentów i personelu, zabramy użycia **jakichkolwiek** aparatów fotograficznych. Ktokolwiek chce zrobić zdjęcie, musi najpierw uzyskać zgodę przełożonego personelu. Robienie zdjęć bez tej zgody może stanowić naruszenie prawa.

## **Dane dotyczące równości grupy**

Pacjenci mogą zostać poproszeni o udzielenie informacji o wieku, religii, niepełnosprawności, płciowości i zmianie płci. Dzięki temu NHS wie, gdzie powinno skierować usługi i pomaga Trustowi zrozumieć, dlaczego niektórzy nie korzystają z nich w pełni.

Jesteśmy wierni zasadzie równości i prawom człowieka. Cały personel, pacjenci, pacjentki i odwiedzający mogą spodziewać się, że będą traktowani z godnością i respektowani. Nie będziemy tolerować nękania, dyskryminacji i wiktymizacji.

Jesteśmy oddani promowaniu równości szans i blokowaniu dyskryminacji w dostępie do usług zdrowotnych i w sposobie, w jaki traktuje się nasz personel. Więcej informacji jest dostępne na stronie Trust pod hasłem „równość i różnorodność”.

## **Otwartość**

Zagrożenie bezpieczeństwa pacjentów może mieć dewastujący wpływ emocjonalny i psychiczny na pacjentów, ich rodziny i opiekunów. Może też być przygnębiające dla zaangażowanych profesjonalnych pracowników.

Otwartość dotycząca tego, co się zdarzyło, może pomóc wszystkim dotkniętym. Składa się na nią:

- Przyznawanie, przeproszenie i wytłumaczenie kiedy sprawy potoczą się źle
- Przeprowadzanie dogłębnego dochodzenia i uspokojenie zamieszanych w sprawę ludzi. Zdarzenia będą lekcją, która pozwoli uniknąć powtarzania się incydentu
- Zapewnienia wsparcia osobom, których sprawa dotyka, by mogły sobie poradzić

Co więcej, przeprosiny nie są przyznaniem się do odpowiedzialności i są właściwą rzeczą.

## TRUST FUNDACJI

Trusty fundacji NHS (FT) pozwalają miejscowym zabrać głos w procesie decyzyjnym dotyczącym lokalnej opieki zdrowotnej. Nasz Trust zamierza stać się FT. Trusty fundacji są organizacjami członkowskimi, których członkowie odgrywają szereg ważnych ról:

- Odzwierciedlają opinię publiczną dotyczącą naszych usług
- Dają sprzężenie zwrotne w kwestiach dotyczących planów biznesowych, sprawozdań rocznych i innych dokumentów
- Uczestniczą w wydarzeniach, badaniach, konsultacjach i dyskusjach o naszych usługach
- Głosują w wyborach Rady Prezesów, którzy przedstawiają poglądy członków przed zarządem
- Kandydują w wyborach Rady Prezesów

Wybraliśmy już gabinet cieni - Radę Prezesów - i 2000 członków, którzy pełnią powyższe role. Jeśli chciałbyś zostać członkiem, odwiedź naszą stronę, na której możesz zapisać się on-line lub skontaktuj się z biurem Trustu Fundacji, pisząc na adres e-mail [soh-tr.foundationtrust@nhs.net](mailto:soh-tr.foundationtrust@nhs.net) lub dzwoniąc na numer 01704 704783, by otrzymać formularz przystąpienia.

## DARY DLA NASZEGO FUNDUSZU CHARYTATYWNEGO

Fundusz Charytatywny Trustu NHS Szpitala Southport i Ormskirk dostarcza dodatkowych rzeczy, z których mogą skorzystać pacjenci i personel.

Personel nie może przyjmować prezentów, ale można dotować Fundusz, precyzując cel, w którym ma zostać użyta dotacja. Czeki powinny zostać skreślone do wypłaty dla **Southport and Ormskirk Hospital NHS Trust**. Dotacje w gotówce przyjmujemy tylko w Biurze Ogólnym blisko recepcji szpitala. Dotacje mogą także trafiać do Gift Aid.



Opieka nad  
Tobą była  
doskonała?

Proszę  
zarekomenduj  
oddział

**Test przyjaciół i rodziny NHS**

pomaga nam ulepszyć świadczoną przez nas opiekę. Zapytaj członka personelu o kartę, dzięki której możesz poinformować nas o swoich doświadczeniach w szpitalu.

To potrwa tylko  
kilka sekund

Dziękuję



# Zespół Obsługi Klientów

## *Your views matter*

### Zespół Obsługi Klientów będzie:

- Dostarczał informacji o usługach NHS
- Kierował pytania do odpowiedniego personelu lub departamentów
- Wysłuchiwał wątpliwości i sugestii
- Szukał szybkich rozwiązań problemów



Ulepszyć się możemy tylko jeśli powiesz nam co jest złe, a co dobre.

Niezależnie czy masz dla nas komplement, skargę, chcemy je usłyszeć.

## Zadzwoń: 01704

e-mail: [soh-tr.complaints@nhs.net](mailto:soh-tr.complaints@nhs.net)

Zespół Obsługi Klientów, Szpital Southport i Ormskirk Trust NHS, Town Lane, Southport, PR8 6PN.