

دليل الإستقبال في حالة الاستشفاء الغير مخطط له



az Sint
Blasius

المحتوى

4	الدخول
5	العملية
5	أنواع التبنيح
6	الأعراض الجانبية المحتملة بعد العملية
7	سلامتك
8	إقامتك
10	مرافقة وتوجيه المرضى
12	المعلومات المالية
14	الرجوع إلى البيت
15	الحقوق الواجبات الشكاوي

مرحباً بك

بعد استشفائك لدينا في المستشفى نقول لك

تم استشفائك لدينا في المستشفى بدون سابق تخطيط، ربما دخلت عن طريق الاستعجال، أو بعد القيام بفحص لدى الطبيب. يمكن لهذا أن ينتج العديد من التساؤلات.

تجد في هذا الكتيب العديد من المعلومات حول المستشفى و حول الإقامة في المستشفى. من طبيعة الحال بإمكانك طلب المزيد من المعلومات عند الطاقم الطبي. سيساعدونك بكل فرح ليجعلوا إقامتك مريحة.

نتمنى لك الشفاء العاجل

المجلس الإداري و الطاقم الطبي

استشفائك

ملف الاستشفاء

لم يكن بوسعنا ترتيب ملف الاستشفاء بحكم دخولك بدون سابق تخطيط. من الأفضل القيام بهذا في أسرع وقت لدى مكتب الاستقبال. عند عدم قدرتك على القيام بذلك شخصياً من الأفضل أن تطلب من أسرتك القيام به.

خدمة الاستقبال

الطابق الأول الطريق 1

كل يوم بين الساعة 7.00 و الساعة 19.50

التسجيل لدى مكاتب التسجيل

تذهب إلى مكتب الاستقبال وتختار الخيار 'الاستشفاء' سيتم تحويلك إلى موظف الاستقبال المكلف بالاستشفاء

ما هي الأشياء التي تحتاج إليها عند الاستشفاء؟

1 / للإدارة

- بطاقة التعريف الهوية الالكترونية
- من لا يملك الهوية الالكترونية (مثلاً الأطفال أقل من 12 سنة) أحضر معك كارت ال ISI+ السيس كارت، وملصقات التأمين الصحي
- إن كنت تملك التأمين للعلاج في المستشفى خذ معك الكارت الخاص بهذا أو المعلومات الكافية عن شركة التأمين.
- في حالة حادثة شغل
 - اسم وعنوان صاحب العمل
 - اسم ورقم عقد التأمين على حوادث الشغل
- في حالة عدم اشتراكك مع تأمين صحي بلجيكي يجب إحضار بطاقة التأمين الصحي الأوروبية أو الوثيقة E212

2/ للطبيب المتخصص

- الأدوية التي تستعملها في البيت:
- أطلب من عائلتك أن تقوم بتسجيل أسماء (الأدوية و المقادير) التي تستعملها في لائحة وتسليمها للمستشفى في أقرب وقت (من الأحسن في العلب الأصلية) أنظر كذلك في الصفحة رقم 7.
- حسب الضرورة
 - بطاقة فصيلة الدم
 - معلومات حول أمراض الحساسية

3/ لنفسك

- وسائل النظافة (أكياس الإستحمام، المناشف، الصابون، وسائل حلق الذقن، معجون الأسنان، فرشاة الأسنان،...).
- لباس النوم، الملابس الداخلية رداء الغرفة، بانتوفل، المناديل
- بالنسبة لإقامة الأطفال : دعابة الأطفال أو لعبة من لعبه المفضلة.

لكل المعلومات التي تتعلق بتنويمك في المستشفى اتصل بخدمة الإستقبال على الرقم 052 25 26 13

خدمة الاستقبال (الطريق 1)

الهاتف 052 25 20 11 (عام)

052 25 26 13 (لمن له أسئلة حول الاستشفاء)

ما هو نوع الغرفة التي ستختارها؟

عند تسجيل دخولك إلى المستشفى تعطي لموظف الاستقبال نوع الغرفة التي تريد الإقامة فيها. يمكن أن تختار بين:

- غرفة الجماعة (3 أشخاص على الأكثر- فقط بمجمع زيلة)
- غرفة لشخصين
- غرفة فردية
- في جناح الأطفال وفي جناح الولادة توجد بعض الغرف التي نسيماها الغرف العائلية وهي توفر إمكانية البقاء والنوم مع المريض لكن فقط للزوج أو لواحد من الأبوين.

انتبه! بما أن عدد الغرف للفرد الواحد محدد فالمستشفى لن يستطيع ضمان حصولك على غرفة من هذا النوع في اليوم الذي تدخل فيه إلى المستشفى. بالنسبة للأئمة لكل من الغرف أنظر في الصفحة رقم 12 "المعلومات المالية"

من يجب إبلاغه عند دخولك إلى المستشفى؟

- صندوق التأمين الصحي
- شركة تأمين العلاج في المستشفى
- طبيب الأسرة
- صاحب العمل

عملية جراحية؟

ربما تم تنويمك في المستشفى لأجل إجراء عملية جراحية في عجلة. أو ربما قد تم إجراء العملية أو ستقوم بها في الساعات القادمة. نريد أن نزودك ببعض المعلومات في ما يتعلق بالتبنيج والمضاعفات الجانبية التي يمكن أن يسبب فيها بعد العملية. سبلغك الطبيب الاخصائي عن إجراءات العملية وعن النتيجة المنتظرة، كذلك عن المضاعفات الجانبية نتيجة لذلك والرعاية ما بعد العملية. لا تردد في أن تسأل الطبيب في أي موضوع يشغل بالك.

ما هو التبنيج

كلمة "التبنيج" تعني 'عدم الشعور بالألم'. معنى التبنيج هو أزيد من ذلك يحرص الطبيب المخدر لكي تم إجراءات العملية في أحسن الأحوال وبكل أمان حتى وإن كانت حالتك الصحية ضعيفة جداً أو عندما تكون مدة العملية طويلة جداً. إن لكل عملية جراحية آثار على مختلف أعضاء الجسم مثلاً: (القلب، الرئة، المعدة والأمعاء، النظام الهرموني للشخص، الدم، ...) سيحرص الطبيب المخدر على صحة كل هذه الأعضاء خلال العملية وسيقف على هذا خلال أطوار العملية.

أنواع التبنيج في العمليات الجراحية

التبنيج الجزئي

عند التبنيج المحلي يتم إعطاء حقنة تخدير موضعي بالقرب من مجموعة من الأعصاب لتخدير المنطقة التي سيتم إجراء العملية عليها. وهذا تكون هذه المنطقة من الجسم غير حساسة للألم في غالب الأحيان يفقد الشخص قوة التحكم في تلك المنطقة خلال مدة معينة. بعد التبنيج يسترجع المريض قوة التحكم في هذا المكان بعد بضعة ساعات. من المهم أن تسأل الطبيب متى يمكن لك من جديد استعمال العضو الذي تم تخديره.

أنواع التبنيج الجزئي

حسب المكان الذي تم إفراغ المادة المخدرة فيه نتحدث هنا عن:

تخدير أسفل العمود الفقري

يتم الحقن في ظهر المريض عبر الغشاء الحيوي الذي يفصل بين المساحة الخالية الموجودة بين العمود الفقري والمساحة الجافية ويتم إفراغ المخدر في المساحة التي يتواجد فيها السائل الشوكي.

التبنيج النصفي حول الجافية

يتم الحقن عن طريق حقنة في ظهر المريض ويتم إفراز المادة المخدرة بدون عبور الغشاء = (الغشاء الحيوي).

حوالي الأعصاب

- حقنة في العنق لتخدير الكتف
- حقنة في الإبط لتخدير أسفل الدرع واليد
- حقنة في باطن الفخذ لتخدير الركبة والفخذ
- حقنة في أسفل الركبة لتنويم أسفل الركبة والقدم.

رغم جميع أنواع تقنيات التبنيج الجزئي التي يتم القيام بها بصفة دقيقة جداً يمكن في بعض الحالات أن تكون عملية التبنيج هذه غير كافية. في هذه الحالة يقوم الطبيب المبنج بإضافة أدوية إضافية لمقاومة الألم أو إلى البنج الشامل.

التبنيج الشامل

التبنيج الشامل هو تقنية يغيب خلالها المريض كلياً عن الوعي ولا يحس بالألم نهائياً، يستعمل طبيب التبنيج خلالها مواد تؤثر على دماغ المريض. يتم إعطاء هذه المواد عبر الحقن في الوريد بعدها وفي ثوان قليلة يغرق المريض في نوم اصطناعي الذي يختلف بكثير عن النوم العادي. يراقب طبيب التبنيج تقدم الجراحة وعمق التبنيج وحالة القلب والأوعية الدموية والجهاز التنفسي حرارة الجسم التسربات الدموية إلخ يقوم الطبيب بالتغييرات اللازمة للحفاظ على سلامة المريض.

التهدئة

تعتمد هذه التقنية بالخصوص على إعطاء المريض مواد مهدئة قوية وفي بعض الأحيان تستعمل مواد قوية مضادة للألم. يحرص الطبيب المخدر في هذه الحالة كذلك على سلامة المريض مثل التبنيج الشامل تستعمل هذه التقنية بالخصوص لإجراء فحوصات تكون مؤلمة في بعض الأحيان تستعمل بجانب تخدير موضعي.

الأعراض الجانبية المحتملة بعد العملية الجراحية

الألم

يسبب الألم في التأخير في العلاج وبإمكانه كذلك أن يشكل عائق في العلاج. لهذا فإن المستشفى يعمل مجهودات كبيرة لمحاربة وعلاج الألم. لذا نهتم كثيراً بما يمكن أن يسبب الألم لضمان راحة كافية لكل مريض لدينا. سيطلب منك الممرضين في كل مرة تقييم شعورك بالألم. نقطة 0 هنا تعني أنك لا تشعر بأي ألم ونقطة 10 أقصى ما يمكن تحمله من الألم، عند الحاجة نقوم بوضع برنامج لمحاربة الألم. في بعض الأحيان يصعب علينا أن نقضي على الألم بصفة نهائية لكن باستطاعتنا أن نقاومه لتصبح درجة الألم مقبولة. في كل الأحوال يجب عليك أن تخبرنا عند شعورك بالألم كيما كان نوعه.

الغثيان والقيء

في غالب الأحيان تكون هذه من الأعراض الجانبية والنتيجة عن المواد التي يتم استعمالها خلال التبنيج، في بعض الأحيان تكون أسبابها من الجراحة بنفسها. مثلاً في بعض الحالات التي تكون فيها العملية دقيقة عن طريق المرور من خلال ثقب صغيرة في البطن. يتوفر الطبيب المخدر على العديد من الوسائل لاجتناب الوقوع في هذه الحالات وعلاجها.

ضرر في الأسنان

عند التبنيج الشامل يتم وضع أنبوب في حلق المريض. يكون وضع هذا الأنبوب في بعض الحالات صعب جداً ويسبب في هذه الحالة في ضرر على مستوى الأسنان لذا يجب على كل من يشكوا من حساسية في الأسنان أو حالة أسنانه ليست جيدة أن يخبر الطبيب المخدر على ذلك ليتخذ الإجراءات التامة لتفادي الضرر.

آلام الحلق

يظهر هذا النوع من الألم عندما يخضع المريض إلى عمليات تستلزم إدخال أنبوب للكشف عن القصبة الهوائية أو للكشف على المعدة. يستمر هذا النوع من الألم بعض الساعات أو بعض الأيام ثم ينتهي. يمكن العلاج باستعمال الأقراص المضادة للألم أو أقراص الامتصاص.

الرجفة

سبب الرجفة بعد الجراحة هو التغيير الكبير الذي يقع على مستوى درجة الحرارة البدنية و التي يكون سببها في بعض الأحيان الأدوية المستعملة أو الضغط النفسي الذي يعاني منه المريض. يمكن معالجة هذا باستعمال الأدوية أو استعمال مرتبة سيرر قابلة للتدفئة.

الإرتباك و فقدان الذاكرة

يعاني المسنون بالخصوص من هذه الأعراض بعد الجراحة. و تكون هذه الأعراض في الغالب مؤقتة في بعض الأحيان تدوم لبعض الأيام أو الأسابيع بعدها تختفي.

الصعوبة في التبول

بعد بعض العمليات الجراحية يصعب التبول بالخصوص لدى الرجال. يختفي هذا المشكل تلقائياً بعد فترة وجيزة.

عند الشعور بأي صعوبات بعد العملية أخبر الطبيب أو الممرضات عن ذلك.

سلامتك

شاركنا على الرعاية السليمة

يحرص مستشفى az Sin-Blasius باستمرار على سلامة صحة المرضى. يقوم كل من الأطباء والممرضين بأقصى ما في جهمهم ليوفروا لك إقامة سليمة و صحية. أنت كمريض بإمكانك المشاركة للوصول إلى النتائج المتوخات. تجد في ما يلي بعض الاقتراحات.

التعريف على المريض

التحقيق من هوية المريض أمر مهم جداً لضمان سلامتك. لهذا يتم وضع سوار التعريف حول المعصم نجد عليه اسمك العائلي و الشخصي، تاريخ الولادة. تحقق من صحة هذه المعلومات و لا تقم بسحبه بدون سبب. عند عدم الحصول على هذا السوار أطلب الحصول عليه.

طلب المعلومات و إعطائها

سيقدم لك الأطباء كل المعلومات حول المرض الذي تعاني منه و حول الفحوصات التي سيقومون بها و كذلك العلاج الذي سيقدمونه لك و عن الأخطار التي يمكن أن تتعرض لها. اطلب المزيد من المعلومات من طبيبك أو الممرضين حين يكون أمر ما غير واضح أو لما ينشغل بالك بشيء ما. اعطي معلومات كافية و صريحة لكل الطاقم الطبي، اخبرهم كذلك بما تشعر به كمريض.

• الوقاية من عدوى المستشفيات.

النظافة هي أحسن وسيلة للوقاية من العدوى. في الحياة العادية يقوم الجلد بوقايتنا من العدوى. يكون المريض خلال العملية الجراحية معرض لخطر الإصابة بأي نوع عدوى لذلك ننصح بأن يكون جلد المريض نظيف جداً قبل العملية قم بتنظيف جسدك باستعمال الصابون و الشعر بالشامبو، إن كانت العملية تهم اليد أو القدم اهتم أكثر بتنظيف الأضافر. يمكن الإستحمام في الحمام أو باستعمال كيس اليد لكن نظن أن الإستحمام تحت الدوش أحسن وسيلة لأنه بهذه الطريقة يمكن إزالة الصابون و الوسخ بشكل جيد.

يرعى مستشفى Sint-Blasius قواعد خاصة لتحديد من انتقال العدوى بين المرضى و الوقاية منها. تتجلى هذه القواعد في التكوين المستمر و إلزامية غسل الأيدي و تنظيفها المستمر. تطبيق هذه القوانين له أهمية كبيرة عند الطاقم الطبي.

الأدوية

عند الاستشفاء يجب على طاقم التمريض معرفة كل الأدوية التي تستعملها في البيت سواء حصلت عليها عن طريق وصفة من الطبيب أو الأدوية التي لا تحتاج إلى الوصفة الطبية لاقتنائها. حتى عند الاستشفاء الغير مخطط له نسألك أن تطلب من واحد من أفراد الأسرة أن يأخذ معه توضيح للأدوية التي تستعملها أو العلب الأصلية لهذه الأدوية. فكر مثلاً في الأدوية التي تجعل الدم يكون جاري، أدوية التي تساعد على النوم، مضادات الألم، تقطيرة العين الحقن، المرهقات، إلى غير ذلك. لا تنسى الأدوية التي تستعملها مرة واحدة في الأسبوع أو مرة في الشهر.

بإمكانك أن تضع الأدوية التي تستعملها في العلب الخاصة بها داخل الكيس الخاص بذلك و قدمه للموظف المكلف ببرمجة الدخول إلى المستشفى والذي أجريت معه الحوار في ما يتعلق بالاستشفاء، أكتب على كل علبه دواء الأشياء التالية: الأسم (مثلا، دافالكان) الكمية (1 غرام) طريقة الإستعمال (الإبتلاع، الحقن، الاستنشاق) كم من مرة (3 مرات / اليوم).

في الحالة التي تسبب لك بعض الأدوية أو الأطعمة أو المواد حساسية يجب عليك أن تخبرنا عن ذلك. سيقدر الطبيب المكلف بعلاجك نوع الأدوية التي ستأخذها خلال بقائك في المستشفى. يجب أن تتابع علاجك بكل جدية لأن بعض الأدوية يمكن أن تسبب في مشاكل عند استعمالها في نفس الوقت من المحتمل أن يغير الاختصاصي نوع الأدوية لاجتناب وقوع مشاكل خلال العملية أو خلال معالجة الداء.

إذا لاحظت أن الأدوية غير مطابقة لما تأخذه عاديًا مثلاً لونها مختلف عن اللون الذي تعودت عليه أو الشكل مختلف؟ لا تتردد و اسأل لماذا هذا التغيير، يجب عليك أن ترفض الأدوية أو الطعام الذي تعرف أنه يسبب لك في حساسية

بقائك في القسم.

البرنامج اليومي

وجبة الفطور: حوالي الساعة 08.00

وجبة الغذاء : حوالي الساعة 12.00

وجبة المساء : حوالي الساعة 17.30

نبدأ كل يوم بمراقبة حرارة الجسم و في بعض الأحيان نأخذ عينات من الدم. في الصباح تقوم الممرضات بإعطاء الإسعافات الطبية ، يمر الطبيب المسؤول على عمليتك لتفقد أحوالك، الفحوصات يتم برمجتها خلال النهار حسب الاستطاعة. تمر الممرضات كذلك بعد الظهر لتقديم الإسعافات و الرعاية الطبية اللازمة كما يتكرر ذلك في المساء.

نسألك أن تخبر الممرضات عند مغادرتك للقسم، كما نرجوك استعمال لباس البيت عند خروجك من القسم الذي يوجد فيه سريرك. بإمكانك لما تكون في حاجة إلى مساعدة طبية استعمال جرس التنبيه الموجود بجانب السرير "الزر الأحمر" في الغرفة.

الألم

الألم الذي لا نقوم بعلاجه يسبب في تأخير العلاج أو يجعل العلاج أصعب من اللازم. لهذا نقوم في المستشفى بكامل الجهود لمقاومة الألم كما أننا نهتم بهذا الموضوع كل اهتمام. سيطلب منك الممرضون في كل مرة تقييم شعورك بالألم. نقطة 0 هنا تعني أنك لا تشعر بأي ألم و نقطة 10 أقصى ما يمكن تحمله من الألم، عند الحاجة نقوم بوضع برنامج لمقاومة الألم. يصعب علينا في بعض الأحيان أن نقضي على الشعور بالألم بصفة نهائية لكن باستطاعتنا أن نقاومه لتصبح درجة الشعور بالألم مقبولة. في كل الأحوال يجب عليك أن تخبرنا عند شعورك بالألم كيف ما كان نوعه.

وجبات الطعام

سيأتي الموظف يوميا إلى غرفتك لكي تختار الوجبات التي تفضل أكلها لليوم المقبل. باستطاعتك طرح جميع الأسئلة أو إبداء رأيك في ما يتعلق بالطعام لدى هذا المساعد. في الحالة التي يجب عليك اتباع نوع من الحمية سيتم تطبيق نوع الحمية على الوجبات التي ستقدم لك حسب ما قرره الطبيب. الأسئلة التي تتعلق بالحمية من الأحسن طرحها على الرقم التالي 052 25 25 06. (الرقم الداخلي 25 06).

المطعم

الطريق 130 الطابق الأرضي

أبواب المطعم مفتوحة من الساعة 09.00 إلى 19.30 في أيام الأسبوع و من الساعة 10.00 إلى الساعة 19.30 خلال أيام عطلة نهاية الأسبوع و أيام الأعياد. يمكن الحصول على الوجبات الدافئة ابتداء من الساعة 11.00 إلى غاية 14.00 و من الساعة 16.30 إلى 18.45

المحل التجاري

المدخل الرئيسي، الطابق الأرضي

أبواب الدكان مفتوحة من الساعة 08.30 إلى 19.30 خلال أيام الأسبوع و من الساعة 14.00 إلى 17.30 أيام عطلة نهاية الأسبوع و أيام الأعياد. نجد في الدكان أنواع مختلفة من الورود و الأزهار، الفواكه، الجرائد، والكتب و العديد من الهدايا صغيرة.

خزن الأشياء الثمينة

من الأفضل أن لا تأخذ معك أي مجوهرات أو نقود عند دخولك إلى المستشفى. فإن المستشفى غير مسؤول على السرقة أو ضياع أي شيء من الغرفة. تجد في غالب أقسام المستشفى خزينة خاصة في خزانة الملابس بالغرفة يمكن لك استعمالها لخزن حاجياتك الثمينة. باستطاعتك إن لم تجد الخزينة في الغرفة التي تنام فيها أن تستعمل الخزينة المركزية الموجودة في قسم الاستقبال. يمكن لك سحب الأشياء التي قمت بخزنها يومياً من الاثنين الى الجمعة من الساعة 08:00 إلى الساعة 16:00. بإمكانك كذلك أن تسأل في قسم الاستقبال عن الأشياء الضائعة. الهاتف 052 25 20 11.

حضر التدخين

يمنع منعاً كلياً التدخين داخل المستشفى (الغرف، الممرات، قاعات الإنتظار...). كما يمنع استعمال السجائر الالكترونية، طبقاً لقانون 2009/12/22.

يسمح بالتدخين فقط من الساعة 7:00 إلى الساعة 21:00 بالأماكن المخصصة لهذا تجدها خارج المستشفى بجانب المدخل الرئيسي وهي مساحة مغطات. يمنع التدخين من الساعة 21:00 إلى 07:00 صباحاً.

الاقلاع عن التدخين

هل ترغب في الاقلاع عن التدخين أو لا تستطيع التوقف خلال الساعات الغير مسموح بها بالتدخين اتصل بطبيبك أو خذ موعد مع اختصاصي في التدخين على الرقم التالي 052 25 25 05 أطلب المشورة الخاصة بالاقلاع عن التدخين. قبل القيام بأي عملية جراحية من الأفضل الاقلاع عن التدخين. من توقف لمدة 6 أو 8 أسابيع قبل العملية عن التدخين لن يتعرض لأي تعقيدات لها علاقة بالتدخين من جراء العملية. التوقف قبل 2 أسابيع أو 3 من يوم العملية لها فضل كبير على المريض حتى من يتوقف قبل 12 ساعة أو 24 ساعة من العملية أفضل من عدم التوقف.

الكرسي المتحرك

يمكن للمريض استعمال الكرسي المتحرك خلال مدة الاستشفاء. تجد هذه الكراسي في الطابق الأول الطريق 1 كل يوم من الساعة 6.45 إلى الساعة 19.45 بعد دفع مبلغ 25 أورو كضمانة. أما بالنسبة للمرضى الذين يأتون لأجل فحص في المستشفى أو الزوار الذين يقومون بزيارة لشخص ما فيمكن لهم استعمال الكراسي الموجودة في مدخل المستشفى يجب وضع قطعة 2 أورو نقدية في الكرسي ويمكن سحبها بعد إرجاعه.

الخدمات الأخرى

شاشة تلفاز

شاشة التلفزيون، الراديو، الهاتف و الأنترنت

تتوفر غرفتك على شاشة متبنة على جهاز يسمح لها بالتحرك إلى جميع الجهات، هذه الشاشة تعتبر بمثابة جهاز تلفزيون في نفس الوقت شاشة حاسوب. يمكن التحكم في هذه الشاشة عن طريق اللمس وهو نظام سهل الاستعمال.

من خلال هذه الشاشة بإمكانك التحكم في جهاز الراديو والتلفزيون وكذلك الهاتف، تستطيع كذلك أن ترى كل الأعطاب الممكنة أن تحدث على الجهاز. كما تتوفر الشاشة على الأنترنت. باستعمال الزر 'معلومات للمريض' بإمكانك الحصول على معلومات حول العملية، الفحوصات المختلفة، استعمال الأدوية بسلام وغير ذلك. في مكتب الاستقبال يمكنك الحصول على:

الكود الرقمي لاستعمال الهاتف

طريقة استعمال الأنترنت على حاسوبك الخاص.

الهاتف النقال

تصدر أجهزة الهاتف النقال 'الموبايل' بدبابات إلكترونية يمكن لها أن تزعج وظيفة الآلات الطبية. لدى نسألك عدم استعمال الموبايل بجانب الآلات الطبية. كما نسألك التقليل من استعمال الموبايل لأجل راحتك وراحة المريض الذي يتواجد بجانبك.

استشفاء الصغار

يجب أن تعد طفلك جيداً عند استشفائه. تحدث معه حول المستشفى لكي يفهم أن هذا يمكن أن يقع لأي طفل وأنه شيء عادي، اشرح له كيف يعمل المستشفى وفهمه الأشياء التي سيقومون بها بدون أن تعطي جميع التفاصيل، كن صريحاً واعطيه الكفاية من الأجوبة.

سيكتشف ابنك خلال إقامته في المستشفى تعويذة المستشفى وهو عبارة عن كائن جاء من الفضاء اسمه 'مولي' و يحب المغامرة. لقد حلق بصحنه ومر على العديد من الكواكب إلى أن حط رحاله بكوكب الأرض بالضبط في مستشفى az Sint-Balsius. يتوفر 'مولي' على خيال واسع وسيكون أفضل صديق لابنك.

توجيه المرضى

الطريق 66 كل يوم من الساعة 9.00 إلى الساعة 16.00

لاجتنب مدة الإنتظار من الأحسن أن تحدد مسبقاً موعد عن طريق طاقم الممرضين.

الدخول إلى المستشفى يمكن أن يسبب في تغييرات جذرية. لما يكون الشخص مريضاً يكون هذا المرض بالنسبة له ولأسرته متبعاً للكثير من الإنفعالات العاطفية. يمكن لمصلحة توجيه المرضى أن تساعدك للبحث على الحلول. التوجيه يكون دائماً من خلال التشاور بين كل من المريض، الطبيب المعالج والممرضين.

الخدمة الإجتماعية

تقديم الدعم والتوجيه خلال مدة المرض

تقديم المساعدة في ما يتعلق بالتعقيدات الإدارية التي لها علاقة بالدخول إلى المستشفى

التدابير المالية

الإتصال بالتأمين الصحي

إعطاء معلومات حول مختلف الخدمات الإجتماعية، والحصول على المساعدة في ما يتعلق بالتكاليف.

عند مغادرة المستشفى يمكن لك الحصول على خدمات الرعاية في البيت (الإسعافات، التدبير المنزلي والتنظيف، دعم الأسرة ...) في الحالة التي يكون فيها الرجوع إلى البيت غير ممكن ستساعدك الخدمة الإجتماعية في البحث على الحل المناسب.

معلومات في ما يتعلق بخدمة العناية والرعاية (التمريض بالبيت، خدمة النظافة، مساعدة الأسرة، ...)

الدين، الأخلاق، المذاهب الفلسفية والدعم

يتم احترام كل أنواع الديانات أو أنواع فلسفة الحياة لذلك فبإمكانك في كل وقت طلب الإلتقاء بالشخص الذي يمثل اعتقادك أو إيمانك. يمكن لك طلب ذلك عن طريق إملاء الإستمارة المسماة ب "الدعم الديني والأخلاقي"، بعدها يمكن لك أن تضعها في ظرف مغلق وتسلمها لدى خدمة التمريض. إملاء هذه الإستمارة غير لازم، يمكن دائماً طلبها لدى الممرضة في الوقت الذي تظنه مناسب.

أخصائي مقاومة الألم

يتوفر الطاقم على خبرة كبيرة في تقييم ومعالجة الآلام الحادة.

أخصائي في علاج أمراض التدي

ترافق وتوجه المريض ابتداء من اليوم الأول الذي يبدأ فيه العلاج إلى غاية فترات المتابعة و التشاور.

أطباء علم النفس

يشتغل علماء النفس في مختلف أقسام المستشفى منها قسم طب الشيخوخ، المرافقة في المراحل الأخيرة من الحياة وحدات علاج السرطان، قسم الآلام، اضطرابات النوم، اضطرابات الذاكرة، وإعادة التأهيل. يضم العرض كذلك مرافقة الأشخاص الذين يعانون من الاكتئاب، الإقلاع عن التدخين. المساعدة تكون إما فردية أو جماعية.

الدعم النفسي والإجتماعي

يواجه كل من تلقى خبر إصابته بمرض السرطان تساؤلات وإحساسات غير لطيفة. هذه الأسئلة يمكن لها الرجوع حتى بعد العلاج لدى يحاول الطبيب المعالج مع فريق التمريض المساهم في العلاج تزويدك بمرجع يمكن لك الإعتماد عليه لكي تتعامل مع المرض بطريقة سليمة.

فريق المرافقة في نهاية الحياة

- استقبال المرضى وعائلاتهم وهمومهم المختلفة في ما يتعلق بأخذ القرارات حول إنهاء الحيات، مع الأخذ بعين الإعتبار للرعاية الكاملة: المراقبة التامة للآلام، المرافقة النفسية والروحية.
- إعطاء معلومات حول الدعم المادي (إعانة الرعاية في المراحل النهائية من العمر في البيت، العطلة لإعطاء هذه الرعاية، ...) و حول العرض الخاص بالرعاية (الرعاية في المراحل النهائية من العمر في البيت، وحدة الرعاية في المراحل النهائية من العمر،....)

خدمة الرعاية الدينية/ الروحية

يوفر أعضاء الخدمة الدينية للمرضى ولأسرهم الذين يطلبون هذه الخدمة إمكانية التحوار في جو يرفع من معنويات الشخص، لا يجب عليك أن تكون مسيحياً للاستفادة من هذه الخدمة. هؤلاء المساعدين يقومون بعملهم سواء كنت تؤمن أم لا. بجانب ذلك يقدمون لمن يشاء بعض العادات الدينية المسيحية مثل:

- طلي المريض للشفاء من الأمراض الخطيرة في حضور العائلة بتعاون مع القسيس.
- اعتناق المسيحية كل يوم أو خلال أيام الأحد من السرير
- دعوى الغفران على سرير الموت
- صلوات الوداع في مستودع الجثث
- مراسيم الجنازة حسب العقيدة المسيحية

أوقات الزيارة

على العموم من الساعة 14:30 إلى الساعة 20:00

العناية المركزة من الساعة 14:30 إلى 15:00 و من 19:00 إلى الساعة 20:00

لأجل راحة المريض لا يقبل الزيارة لأزيد من 3 أشخاص في نفس الوقت. في هذا القسم لا يسمح للأطفال دون 16 سنة بالزيارة.

جناح الأطفال

بإمكان القيام بالزيارة طيلة النهار للآباء و الشخص الوائق فيه أما بالنسبة للزوار فذلك ممكن من الساعة 14:00 إلى الساعة 20:00

جناح الأمراض العقلية

أيام الاثنين، الثلاثاء، الخميس و الجمعة:

من الساعة 16:30 إلى الساعة 20.00

أيام الأربعاء، السبت، الأحد و أيام الأعياد
من الساعة 14.00 إلى الساعة 20.00

طب الشيخوخة

14.00 إلى 20.00

إرشادات للزوار

- ☑ احترام أوقات الزيارة حتى يبقى للمريض ما فيه الكفاية من الوقت للراحة ولكي يتلقى الرعاية والإسعافات المطلوبة.
- ☑ لا تترك الأطفال يلعبون في الممرات. السكون شيء مهم في المستشفيات.
- ☑ المرجو مغادرة الغرفة عند زيارة الطبيب الإختصاصي ليقوم بدورته و عند دخول الممرضة لإعطاء الإسعافات الطبية اللازمة.
- ☑ للزيارات خارج أوقات الزيارة من الأحسن التشاور مع رئيس القسم.

المعلومات المالية

عند التسجيل ينتظر منك أن تدفع مبلغ مالي قدره ما بين 20 و 150 أورو حسب نوع التأمين الصحي الذي تتوفر عليه. بإمكانك الدفع باستعمال الكارت البنكي أو الفيزا، أو نقدياً.

شهر تقريباً بعد خروجك من المستشفى ستحصل على بريد فيه فاتورة المستشفى تستطيع بعدها الدفع عن طريق التحويل. يرسل المستشفى القسط الكبير من فاتورة الإقامة مباشرة إلى صندوق التأمين الصحي الخاص بك. القسط الشخصي الذي ستدفعه يتم تحديده حسب معطيات قانونية. بعض الفئات من المرضى مثلاً: الأطفال، العاطلين عن العمل و ال (WIGW) (الأرامل، المعوقين، المتقاعدين و اليتامى) يدفعون تكاليف شخصية قليلة لأنهم يستفيدون من تدابير خاصة بهذه الفئة

1. تكاليف الإقامة

سيتم وضع تكاليف الإقامة حسب الأيام التي قضيتها في المستشفى. هذا المبلغ تم تحديده من طرف الحكومة عن طريق RIZIV (المعهد الدولي للتأمين عن المرض والاعاقة)

2. المبالغ المضافة للغرفة

لن تدفع أي زيادة في الحالة التي تختار فيها الإقامة في غرفة جماعية أو غرفة لفردين. بالنسبة للغرف من النوع الآخر يمكن أن يضاف لثمن الغرفة الأئمة التالية أنظر في الجدول:

نوع الغرفة	المبلغ المضاف لكل يوم
غرفة لفرد واحد	€ 55,00
لن تدفع أي أئمة إضافية في غرفة الفرد الواحد	
☑ في الحالة التي تبقى في الغرفة لأجل نوع المرض	
☑ في الحالة التي تكون نائماً في قسم الرعاية المركزة	
☑ في الحالة التي لم تطلب شخصياً النوم في غرفة الفرد الواحد	
الثمن الذي تدفعه بالإضافة عن ثمن الغرفة لا علاقة له بنوع التمريض لكن فقط بالخصوصية. جودة الرعاية الطبية تكون متساوية في جميع الغرف.	
بقاء أحد أعضاء الأسرة للنوم بدون وجبات الأكل	€ 8,50

€ 65,00	في قسم الولادة: غرفة للأسرة (بدون وجبات الأكل)
€ 8,50	ثمن إقامة الأم و الطفل
	المبلغ الاضافي للفرد الذي يبقى لينام في الغرفة
	أطلب المعلومات من سكرتارية قسم الولادة
€ 30.00	في جناح الأطفال: النوم في الغرفة مع ابنتك/ابنتك (دائماً مع وجبات الأكل)
€ 20.00	في غرفة الفرد
	في غرفة شخصين

3. تكاليف الأدوية

تجد أسعارها على الفاتورة في الخانة الخاصة ب «أسعار الأدوية الصيدلانية والغير صيدلانية و المواد التي تزرع في الجسم". بالنسبة للأدوية يتم تطبيق قوانين مختلفة في ما يتعلق بإرجاع قسط من التكلفة حسب نوع الدواء.

المواد الصيدلانية

يتم تقسيم الأدوية إلى أنواع مختلفة أدوية يتم إرجاع تكلفتها إما بالكامل أو قسط منها أو لا شيء من التكلفة.

المواد الغير صيدلانية

هذه هي المواد التي تستعمل في العلاج وليست أدوية مثلاً: ميزان الحرارة، المرهم، الضمادات. سيتم تكليفك بدفع أسعار هذه المواد. القطع الإصطناعية التي يتم زرعها في جسم الانسان والتي تستعمل خارج الجسم مثلاً: أعضاء الركبة أو الحوض، المسامير اللولبية. في غالب الأحيان يتم تعويض تكلفة هذه القطع. من الأفضل أن تطلب المزيد من المعلومات لدى الطبيب أو من صندوق التأمين.

4. أتعاب الطبيب

يحصل الطبيب على أجرة في ما يتعلق بالعمل الذي يوفره للمريض. سعر هذه الوظيفة مقنن من طرف الحكومة عن طريق مكتب RIZIV. نجد على الفاتورة بجانب أتعاب الطبيب كذلك أتعاب خدمات أخرى:

- أتعاب الاستشفاء المزعومة الجاري بها العمل و المتفق عليها.
- أتعاب الأطباء المشاركين في الرعاية التي تم تقديمها لك مثلاً (فحوصات الدم، الصور الطبية، التبيخ، ...)

أتعاب الطبيب و التكاليف المضافة على الأتعاب

يحترم كل أطباء مستشفى Sint-Blasius الاتفاقية التي تم وضعها من طرف RIZIV في حالة الاستشفاء في ما يتعلق بالأسعار. هذه الإرتباطات مسجلة في "اتفاقية هيئة الأطباء و صندوق التأمين الصحي". بإمكان الطبيب الزيادة في الأسعار فقط عندما يختار المريض النوم في غرفة خاصة لفرد واحد. أطباء مستشفى Sint-Blasius مرتبطون كذلك بأن لا يحسبون زيادة أكثر من 100 في المائة من السعر العادي. هذه الزيادة تكون لحساب المريض ولا يدفع صندوق التأمين الصحي أي قسط منها.

الأعمال الإستثنائية

بعض الأعمال لا تعوض من طرف التأمين الصحي مثلاً (عمليات التجميل، بعض العمليات للأسنان،...). عموماً يتم تحديد أسعار هذه العمليات مسبقاً من طرف الطبيب بمشاركة المستشفى. يتم وضع هذه الأثمنة على حساب المريض بغض النظر على نوع الغرفة التي ينام فيها، من الأفضل أن تسأل عن الأثمنة التي ستكلفك العملية قبل القيام بها لدى طبيبك المعالج.

5. تكاليف إضافية على حساب المريض

لا يدفع صندوق التأمين الصحي تكاليف المشروبات التي تتناولها. يحسب المستشفى مبلغ € 0,40 يومياً لأجل هذا.

6. دليل الأسعار ومعلومات أخرى حول الفاتورة

بإمكانك الاتصال بمصلحة الفواتير لتسأل على المبلغ الذي ستكلفه إقامتك في المستشفى تقريباً. بإمكان المصلحة تزويدك بفكرة عن التكلفة الإجمالية. من طبيعة الحال تؤثر عناصر كثيرة على مبلغ الفاتورة النهائية مثلاً المدة التي تبقى فيها في المستشفى، التحليلات الإضافية، الأدوية، الخ. لا يمكن للشخص التنبؤ بما سيحتاجه العلاج من قبل. لذلك يكون تحديد المبلغ مسبقاً شيء غير سهل.

للاتصال:

للقيام بعملية تخمين تكلفة الاستشفاء الرمزية أو لكل سؤال في ما يتعلق بالفاتورة، الأسعار المخصصة، الدفع المسبق، ...

خدمة الحسابات 052 25 24 30

facturatie@azsintblasius.be

كل يوم بين الساعة 9.00 إلى الساعة 15.45

لأسئلة حول بريد التذكير، الدفع بالتقسيط

خدمة الحسابات 052 25 24 13

debiteuren@azsintblasius.be

بإمكانك كذلك أن تجد كل المعلومات حول موضوع التمويل على الموقع

www.azsintblasius.be/patiënten/financiële_info

رجوعك إلى بيتك

مغادرة المستشفى

قبل مغادرتك للمستشفى سيعطيك طبيبك المعالج ورئيس التمريض تاريخ خروجك و الساعة التي ستغادر فيها المستشفى. إن كنت لا تملك وسيلة للنقل يمكن لرئيس التمريض الإهتمام بهذا و تدير الأمر. قبل مغادرة الغرفة يجب عليك أن تتأكد أنك لم تترك أشياء شخصية في الغرفة. أنظر في الخزانة، في الحمام، في الثلاجة حتى تتأكد. لا يجب عليك المرور بمكتب الاستقبال لأنه سبق لك عند دخولك أن دفعت تكاليف الاستشفاء المسبقة.

وثائق المغادرة.

ستحصل على رسالة المغادرة لتسلمها إلى طبيب الأسرة. لما تصل إلى بيتك من الأحسن أن تخبر طبيبك برجوعك إلى البيت وتسلمه رسالة المغادرة للمستشفى لكي يستطيع التكلف بمتابعة إجراءات العلاج. إن استدعت الضرورة ستلقى من المستشفى دواء ليوم أو يومين بعد الخروج. طبيب الأسرة سيتكلف بتزويدك بالوصفة الطبية للأدوية التي ستستعملها أثناء علاجك. عند الضرورة ستحصل كذلك على هذه الوثائق:

شهادة تسلمها لصاحب العمل

شهاد للمدرسة

شهادة للحصول على الرعاية الطبية في البيت أو للترويض

بعد رجوعك إلى البيت وعند مواجهتك لأي مشاكل طبية لها علاقة بالعملية التي قمت بها أو عندك أسئلة حول حالتك الصحية (مثلاً حول الرعاية بعد الاستشفاء، مقاومة الألم) من الأفضل أن تتصل بطبيب الأسرة أو طبيب المداومة لإرشادك. عند الضرورة سيوجهك إلى خدمة الاسعافات.

الحقوق، الأسئلة، الشكاوي

حقوق وواجبات المريض

يتوفر المريض على الكثير من الحقوق و نحن ملزمون بتطبيقها طبقاً للقانون الصادر سنة 2002 :

- الحق في الحصول على خدمة من الجودة العالية و عند الرغبة المشاركة في مشوار الرعاية الطبية
- الحق في حرية اختيار الطبيب الممارس و الحق في استشارة طبيب آخر للحصول على رأي آخر.
- الحق في معرفة وضعية حالته الصحية
- الحق في حرية الموافقة أم لا على القيام بعملية أو علاج تم عرضه عليه بعد حصوله على كل المعلومات.
- الحقوق التي لها علاقة بالإعتناء بملفه الطبي وإعطاه إمكانية مراجعة هذا الملف متى يشاء (أنظر لاحقاً)
- الحق في حماية حياته الشخصية
- الحق في تقديم شكوى لدى مكتب المحقق
- الحق في الحصول على لوازم مقاومة الألم

من جانب آخر للحصول على رعاية طبية سليمة ينتظر منك الطاقم الطبي على أن تحترم بعض الاتفاقيات منها:

تقديم المعلومات الصحيحة عن هويتك

تقديم المساعدة الشاملة للطاقم الطبي

احترام الطاقم الطبي

الاعتناء بآليات المستشفى

دفع تكاليف الاستشفاء

احترام قوانين المستشفى (أوقات الزيارة، حضر التدخين)

المزيد من المعلومات في كتيب "حقوق وواجبات المريض" بإمكانك الحصول عليه لدى مكتب الاستقبال أو لدى وسيط المستشفى أو على الموقع الإلكتروني للمستشفى. (عبر الشاشة التي تتوفر عليها في غرفتك).

ملفات المرضى

يتم فتح ملف لكل مريض في المستشفى نقوم بالتسجيل في هذا الملف كل المعلومات الخاصة به سواء كانت طبية، ترميزية والأشياء الخاصة بصحته.

يعتبر الملف الصحي للمريض شيء خاص. يلتزم كل الموظفين في المستشفى بالسرية. بصفتك المريض بإمكانك الحصول على المعلومات عن طريق طبيبك المعالج بإمكانك أن تسأله للقيام سويًا بمناقشة المعلومات الموجودة في الملف. عند الضرورة يمكن لك أن تطلب نسخة كاملة أو قسط منها لدى مصلحة رئيس الأطباء، 052 25 28 19 ستدفع حقوق النسخة. عند وفاة المريض يرجع الحق للإطلاع على الملف فقط لطبيب ممارس للمهنة. إن كنت تحتاج إلى نسخة لأجل القيام بشكاية فيإمكانك الإتصال بمصلحة التحقيق. فقط الأطباء المعالجين و الممرضين و المراعين لصحة المريض هم من لهم الحق في رؤية المعلومات الموجودة على الملف الطبي للمريض و فقط خلال المدة التي يحتاجها الترميز.

بإمكان طبيبك العائلي كذلك الكشف على الملف وكذلك الأطباء الاخصائيين الذين يعتنون بك و تحت نفس الشروط السابق ذكرها. كل هؤلاء ملتزمين بسرية الوظيفة. للمزيد من المعلومات أنظر على الموقع: www.azsintblasius.be حقوق وواجبات المريض.

استمارة التقييم

نحن بحاجة إلى معرفة وجهة نظرك لكي نستطيع تحسين الخدمة التي نقدمها في المستقبل و نود أن نعرف كيف كانت إقامتك معنا. لهذا نسألك أن تملأ استمارة التقييم (أنظر في الملحق). بإمكانك أن تسلمها لمكتب الإستقبال عند مغادرتك أو أن تضعها في واحد من صناديق

البريد الزرقاء أو عن طريق البريد موجهة للإدارة استعمل في هذه الحالة الضرف الموجود مع استمارة التقييم. من طبيعة الحال يتم مراجعة محتوى التقييم في جو سري.

المحقق

نعمل يومياً على أن نوفر إقامة مريحة لجميع النازلين. رغم ذلك فإنه من الممكن أنك غير راض على شيء نقوم به فيما يتعلق بالرعاية التي نقدمها للمقيمين، من الأجدر أن تناقش موضوع الاختلاف مع الطبيب المعني بالأمر أو الممرض أو رئيس القسم. إن لم تستطع الوصول إلى حل بإمكانك دائماً الإتصال بمكتب المحقق، يعتبر المحقق هذا كوسيط بين المريض أو عائلة المريض والمستشفى، يقوم بالوساطة والتحقيق في الشكاوي بكل جدية واحترام.

للمزيد من المعلومات، أسئلة، أو ملاحظات في ما يتعلق بالمحقق يمكنك الاتجاه إلى مكتب الاستقبال الطريق 1

مجمع داندرموند

الهاتف 052 25 24 30

ombudsdienst@azsintblasius.be

يبقى المستشفى مسؤولاً على كل من يقوم بوظيفة داخله. يسمى هذا مسؤولية المستشفى المركزية. يعني هذا أنه بإمكانك رفع شكاية ضد موظف يعمل في المستشفى لدى نقطة مركزية واحدة والتي هي مصلحة المحقق .

قوانين المستشفى

يمكن الحصول على نسخة مفصلة لقوانين المستشفى لدى مكتب الإستقبال (مجمع داندرموند و مجمع زيلة)

