

# Правила внутреннего распорядка

## Необходимая информация для пациента центра диализа NephroCare



Информация для пациента \_\_\_\_\_

Центр диализа Fresenius Medical Care \_\_\_\_\_

# Отношения, построенные на взаимном доверии

NephroCare

## Уважаемый пациент,

Добро пожаловать в центр диализа NephroCare. Мы хотели бы начать с краткого описания нашего центра и нашей работы. Мы хотим помочь Вам справляться с трудностями, создаваемыми хронической почечной недостаточностью.

Процедура диализа постепенно станет частью Вашей жизни и мы хотим оказать Вам максимальную поддержку, чтобы сделать период адаптации более простым и гладким.

Ваша роль в лечении необыкновенно важна. Будьте активны, задавайте вопросы, рассказывайте нам о всем, что Вас беспокоит. Необходимо построить отношения между вами и командой, оказывающей вам медицинскую помощь, на основе взаимного доверия.

**Мы здесь чтобы помочь вам!**

**Ваша команда NephroCare**



# Содержание

NephroCare

- 1 Добро пожаловать в центр диализа
- 2 Ваше пребывание в нашем центре
- 3 Для всех нас - руководство к действию
- 4 Ваше мнение учитывается
- 5 Чрезвычайные ситуации
- 6 Права и обязанности пациента

-

# Центр диализа

NephroCare

## Контактная информация



Адрес центра

Телефонный номер центра

Главный врач центра

Часы работы центра



# Расписание вашего лечения

- Процедура диализа длится не менее 4 часов и назначается трижды в неделю, в зависимости от вашего состояния здоровья
- В нашем центре диализа ваши процедуры могут быть назначены на понедельник - среду - пятницу или на вторник-четверг-субботу.

Вместе мы сможем выбрать наиболее подходящую для вас смену и проверить возможность выполнения такой программы:

Дни недели	Время\Смена

- В некоторых случаях выбранное ваши расписание диализа может быть изменено по очень важным обстоятельствам, связанным с работой центра. Такие изменения будут заранее обсуждены с вами.
- Мы хотели бы гарантировать пунктуальное исполнение программы для всех наших пациентов. Пожалуйста, помогите нам, точно следуя вашей программе лечения.
- Пожалуйста, как минимум за неделю сообщите своему лечащему врачу, если вам нужно изменить расписание одной или нескольких процедур диализа (например, из-за отпуска).

# Ваше пребывание в центре

NephroCare



# Домашняя подготовка перед процедурой диализа

NephroCare

## Запаситесь энергией

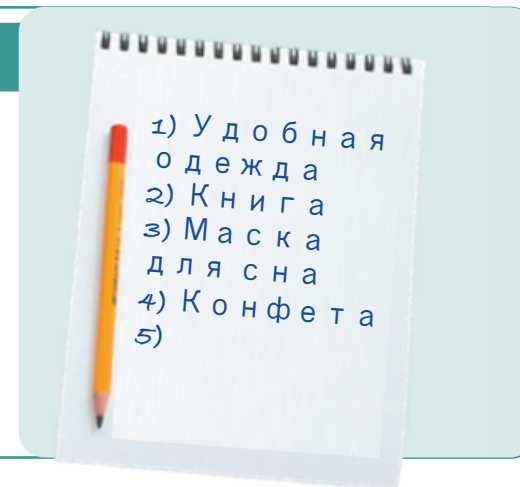
Мы советуем вам поесть перед поездкой в центр диализа, так как процедура диализа потребует от вас определенных энергетических затрат. Диетически сбалансированный завтрак крайне важная часть вашей программы лечения, особенно в день диализа. Например:

- яичница из двух яиц со сладким перцем и кусочками бекона и парой кусков хлеба с маргарином
- Блинчики с мягким творогом, смешанным с кусочками яблока и тонкими ломтиками миндаля.
- Подробности обсудите с диетологом и лечащим врачом



## Что взять с собой

- Если в вашем центре вам не выдали специальную одежду, захватите с собой чистую удобную одежду и обувь. Пожалуйста, помните, что сосудистый доступ должен быть хорошо доступным, нельзя носить одежду с узкими рукавами или тесные ювелирные украшения.
- Что-нибудь, что поможет вам скоротать время – книгу, журнал, и т.п.
- Солнечные очки или маску для сна, если вы не переносите яркого света, так как диализный зал ярко освещен по соображениям медицинской безопасности.
- Конфету или шоколад, если доктор рекомендовал вам это
- Пожалуйста, приносите с собой как можно меньше вещей.

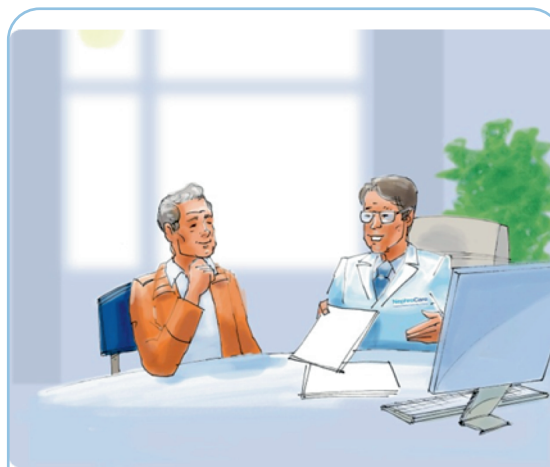


# До начала процедуры диализа - прибытие в центр

NephroCare



- Перед началом процедуры диализа у вас есть несколько дел, поэтому, пожалуйста, постарайтесь приехать в центр за 15 минут до начала смены.
- Если вас сопровождает родственник или друг, он или она могут проследовать в зал ожидания



- Врач будет регулярно обсуждать важные стороны состояния вашего здоровья и лечения

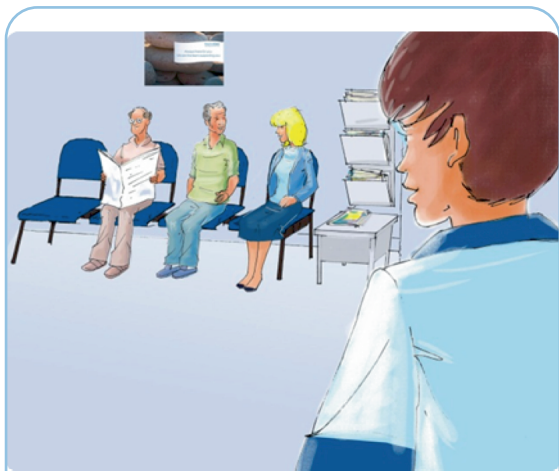


- В комнате для переодевания вы можете оставить вашу одежду в запирающихся ячейках.
- Не забудьте взять ключ от ячейки с собой. Вы можете взять с собой в диализный зал книгу, конфету.
- Пожалуйста, не берите с собой в диализный зал ненужных там вещей.

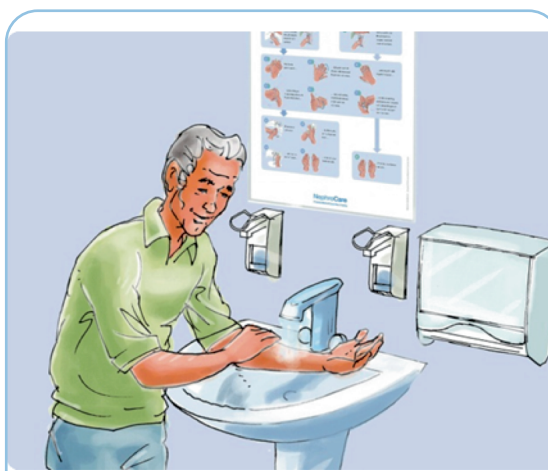


## До начала процедуры диализа - приготовления

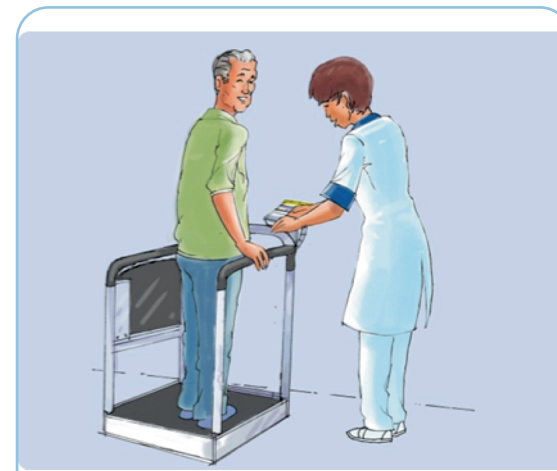
NephroCare



- Оставайтесь в зале ожидания до тех пор, пока сестра не пригласит вас в диализный зал.
- Пожалуйста, примите во внимание, что ваша сестра действует в соответствии с определенным расписанием, и, возможно, вам придется подождать несколько минут, пока придет ваша очередь .



- Перед тем как войти в диализный зал вымойте руки теплой водой с мылом, особенно руку на которой сформирована фистула и высушите кожу одноразовым полотенцем.



- Перед началом диализа вам предстоит кое-что проверить. Сначала вам следует взвеситься
- Затем вам следует зайти в диализный зал и пройти на своё диализное место, где Вам назначено проходить процедуру диализа.

## До начала процедуры диализа - приготовления

NephroCare



- Устройтесь поудобнее к кресле, сестра измерит вам:
  - артериальное давление
  - пульс
  - температуру тела, если у вас есть центральный венозный катетер или жалобы на «ощущение температуры»



- Пожалуйста, сообщите вашей сестре или врачу о всех ваших новых медицинских проблемах, появившихся в междиализный период.
- Он или она оценят состояние вашего здоровья и установят наиболее правильные для вас параметры процедуры.



- Сестра оценит состояние вашей фистулы
- Она позаботится о подключении аппарата.

# Процедура диализа

NephroCare



- Во время процедуры вам несколько раз измерят артериальное давление и пульс и вы сможете рассказать сестре о своем самочувствии.
- Во время процедуры вам могут быть назначены некоторые препараты
- Если вы будете нуждаться в помощи во время процедуры, пожалуйста, просто дайте знать об этом, мы будем рады помочь вам.



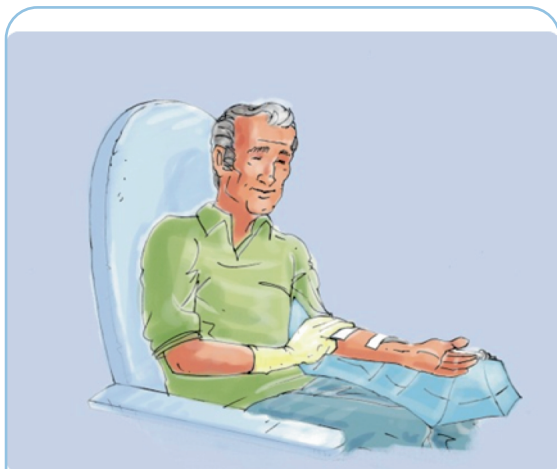
- Для развлечения во время процедуры вы сможете воспользоваться телевизором с наушниками.
- После процедуры мы предложим вам легкую закуску и напиток. Еда во время процедуры может привести к осложнениям и разрешается врачом только по особым показаниям.



- Сестра отсоединит вас от аппарата по окончании процедуры.

# После процедуры

NephroCare



- Вас могут попросить подержать салфетку на месте укола и вам нужно будет находиться в вашем кресле еще несколько минут после окончания процедуры.



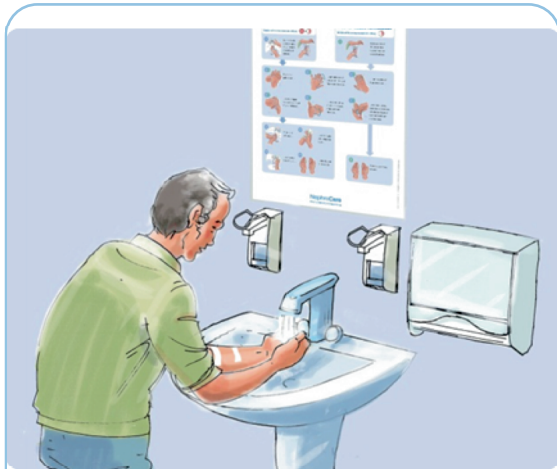
- Перед тем как вы покинете диализный зал сестра снова проверит ваше артериальное давление.
- Не поднимайтесь сразу и резко, циркуляция вашей крови может быть недостаточно сильной.
- Помните, что нужно двигаться с осторожностью.



- Вы должны будете взвеситься еще раз, чтобы точно определить количество жидкости, удаленной из вашего тела.

# После лечения

NephroCare



- Пожалуйста, помойте руки прежде, чем вы покинете центр.



- Переоденьтесь в Вашу повседневную одежду в комнате переодевания.



- Ждите транспортировки домой в комнате ожидания.

# Для всех нас - руководство к действию

NephroCare



# Этикет НепроКеа

NephroCare

**Наша цель – обеспечить вам лучшую помощь и сделать ваше пребывание в нашем центре безопасным и приятным. Мы верим, что все мы можем внести свой вклад для достижения этой цели с уважением друг к другу.**

**Мы все...**

- ...проводим много времени вместе – давайте относимся друг к другу с уважением.
- ...знаем, что время драгоценно – давайте не опаздывать и четко следовать расписанию.
- ...заслужили спокойную атмосферу – давайте сведем шум к минимуму.
- ...любим чистоту и порядок – давайте заботится о мебели и оборудовании.
- ...знаем, что инфекция опасна для вас и всех окружающих– давайте уделим внимание гигиене.
- ...нуждаемся в поддержке других – давайте прислушиваться друг к другу.



# НефроКеа – безопасность превыше всего

NephroCare

Мы хотим, чтобы вы оставались в полной безопасности во время вашего пребывания в нашем центре, поэтому мы пытаемся уменьшить риск возможных опасностей. Наш персонал обучен решению медицинских проблем и обеспечению вашей безопасности, но мы хотели бы, чтобы вы, как пациент, тоже участвовали в поддержании безопасности окружающей среды.

- Поскользнуться, споткнуться и упасть -очень легко. Это наиболее частая причина травм в медицинских учреждениях. Поэтому двигайтесь по диализному центру без спешки. Не торопитесь..
- Осторожно поднимайтесь по лестнице и всегда держитесь за перила..
- Пользуйтесь лифтом. Всегда находитесь только в помещениях, предназначенных для пациентов.
- Если вы заметили какую-либо опасность или расплескивание любой жидкости, пожалуйста, сообщите об этом персоналу.
- Не оставляйте ничего на полу.
- Пожалуйста, носите обувь или тапочки в диализном центре, в носках легче поскользнуться.
- Никогда не трогайте диализные мониторы, никогда не вмешивайтесь в работу диализных машин и других приборов. Не изменяйте программу диализа, медицинские назначения и дозировки.
- Мобильные телефоны не должны использоваться в диализном зале, так как они могут стать причиной неправильной работы медицинского оборудования.
- Курение и употребление алкогольных напитков не разрешено ни в одном из помещений центра диализа..





# Гигиена и контроль инфекции

NephroCare

**Гигиена и контроль инфекции играют очень важную роль в вашем лечении. Существует множество путей, которыми вы можете помочь снизить риск инфекции во время диализа:**

- Всегда мойте руки, приезжая в диализный центр и покидая его.
- Если вы принесли сумку в диализный зал, не кладите ее на диализный столик, емкости для использованных принадлежностей и диализные аппараты.
- Всегда просите сестру дать вам перчатку, если вы держите салфетку на месте укола после извлечения иглы, и проследите за тем, чтобы ваши руки всегда оставались чистыми, когда вы уходите из центра диализа.
- Правильно пользуйтесь емкостями для мусора: черные или белые мешки предназначены для обычных отходов, желтые мешки – для медицинских отходов, таких как использованные повязки или магистрали крови. Желтые коробки предназначены для использованных острых предметов..
- Помните, что емкость с отходами нужно открывать только при помощи педали, ни в коем случае не руками.

**Если у вас фистула или сосудистый протез, всегда мойте руку с сосудистым доступом перед началом диализной процедуры. Раковины для мытья рук расположены в каждой лечебной зоне.**



Ваше мнение учитывается

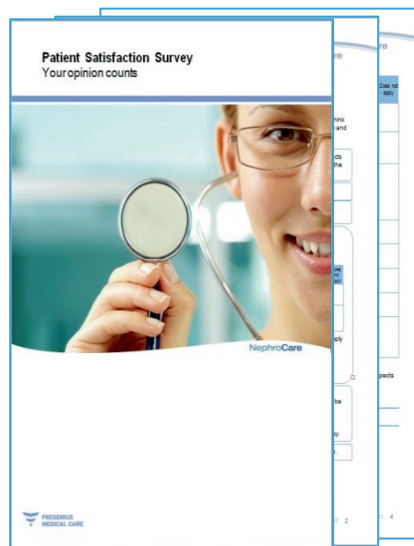
NephroCare



# Изучение степени удовлетворенности пациентов

NephroCare

- Для того, чтобы помочь нам улучшить качество нашей помощи, мы проводим регулярный опрос пациентов на предмет выяснения степени их удовлетворенности. Обычно мы делаем это каждые два года.
- Этот опросник раздается всем нашим пациентам и вам предоставляется возможность высказать ваше мнение относительно диализного центра, организации диализного лечения в нем, персонала. Пожалуйста, примите участие!



# Предложения и жалобы

## Если вы хотите сделать официальное предложение или подать жалобу:

- Вы можете, во-первых, обратиться, письменно или устно, к главному врачу центра, который/которая подтвердит получение обращения в течение двух рабочих дней.
- Вы также можете использовать ящик для предложений расположенный в комнате ожидания.
- Все жалобы будут рассмотрены в установленном порядке и на каждую будет дан письменный ответ в течение одной недели. Если требуется более долгое выяснение обстоятельств, вы получите письмо с объяснением происходящего. Когда жалоба будет расследована, вы получите письменное подтверждение произошедшего разбирательства и перечисление предпринятых действий.
- Если вы не будете удовлетворены объяснениями и захотите дальнейшего расследования, вы должны будете написать в Медицинский отдел НепроКеа, А.Ю.Денисову.
- Пожалуйста, помните, что на анонимные предложения и жалобы не будет дано персональных ответов.
- В ситуации крайней экстренности, пожалуйста, расскажите все администратору центра или врачу, ответственному за смену..



# Чрезвычайные ситуации

NephroCare

В маловероятном случае чрезвычайной ситуации (например, при пожаре), крайне важными являются ваши знания о процедуре эвакуации и о расположении запасных выходов. При чрезвычайной ситуации:

- 1 Сохраняйте спокойствие!
- 2 Сообщите персоналу если вы заметили какую-либо опасность.
- 3 Следуйте инструкциям персонала (в частности, в случае экстренного отключения).
- 4 Не прячьтесь.
- 5 Не берите инициативу на себя. Вы можете подвергнуть себя неоправданному риску.
- 6 Персонал обезопасит помещение, использует огнетушители и спасет людей, подвергающихся риску .
- 7 По требованию персонала двигайтесь вперед по указанному направлению оставив личные вещи, чтобы не тратить на них время – это задерживает эвакуацию.
- 8 По требованию персонала, направляйтесь к выбранному персоналом месту встречи.
- 9 Не возвращайтесь к месту возгорания за своими личными вещами! Ваша жизнь значительно ценнее вещей!
- 10 Не пользуйтесь лифтами при пожаре.

## Дополнение: права и обязанности пациента

NephroCare



# Права и обязанности пациента

NephroCare

**Как пациент, вы имеете определенные права и обязанности.**

**Здесь приведены наиболее важные положения:**

**Как пациент, вы имеете право..**

- ...на достойное отношение и уважение.
- ...на справедливое и непредвзятое отношение, вне зависимости от вашей расы, социального статуса, пола, убеждений / экономических / идеологических / политических соображений или принадлежности к тем или иным профессиональным союзам..
- ...равная доступность помощи, которая нужна в вашем состоянии здоровья.
- ...конфиденциальность всей информации и данных относительно вашего состояния здоровья и вашего пребывания в центре диализа.
- ...постоянно получать в доступной форме полную информацию устно или письменно о диагнозе, прогнозе и лечении. Эта информация должна сообщаться семье или близким родственникам, если они имеют статус официального представителя.
- ...через вашего лечащего врача на доступ ко всей имеющейся информации относительно вашего здоровья.



# Права и обязанности пациента

NephroCare

## Как пациент, вы имеете право..

- ...получать информацию о медицинских проблемах диализного центра, если они создают риск для здоровья целых групп людей или отдельных личностей.
- ...на свободный выбор некоторых опций лечения, из числа рекомендованных вам вашим лечащим врачом **и** доступных в вашем центре, за исключением некоторых случаев, определенных законом.
- ...быть представлены вашему лечащему врачу, чье имя должно быть вам четко и ясно сообщено.
- ...отказаться от участия в исследовательских проектах, даже если нет никакого дополнительного риска для вашего здоровья. Участие в исследованиях невозможно без вашего письменного согласия. У вас есть право советоваться относительно прогноза, диагноза и лечения при таких исследованиях.
- ...отказаться от лечения, подписав соответствующие документы.
- ...подавать жалобы и предложения. У вас есть право получить письменный ответ.





# Права и обязанности пациента

NephroCare

## Как пациент, вы обязаны..

- ... сотрудничать с медицинским персоналом и сообщать правдивую информацию о вашем самочувствии и состоянии здоровья.
- ... своевременно сообщать о всех изменениях вашего адреса, номера телефона и другой информации, которая важна для центра.
- ... информировать сестер и врачей о всех других методах лечения, которые вам могут быть назначены вне центра.
- ... сотрудничать с медицинской командой центра :
  - принимая лекарства как назначено.
  - придерживаться предписанной диеты и водного режима.
  - посещать медицинские обследования и консультации.
  - информировать персонал о любых тревожных симптомах.
- ... следовать предписанной программе лечения. Если вы не хотите следовать предписаниям врачей и не хотите лечиться, вы должны подписать документ о добровольном отказе. Вы будете исключены из числа пациентов диализного центра.
- ... уважать личное и профессиональное достоинство персонала центра.



# Права и обязанности пациента

NephroCare

## Пациенты находящиеся по опекой

- В отношении пациентов, находящихся под опекой, решения обычно принимаются опекуном и именно опекуну предоставляется доступ к информации.
- Однако, пациенты имеют право получать информацию самостоятельно и принимать участие в принятии решений, затрагивающих их интересы, в той форме, которая соответствует их способности к восприятию.
- Согласие на лечение должно периодически подтверждаться, если пациент способен выразить желание принять участие в принятии решения. Если отказ от лечения, заявленный опекуном, несет серьезные последствия для здоровья пациента, врач проводит необходимое лечение.
- Предложения о смене доверенного лица не принимаются, если есть официальный опекун. Однако опекун может быть смещен по суду или его полномочия могут быть подтверждены

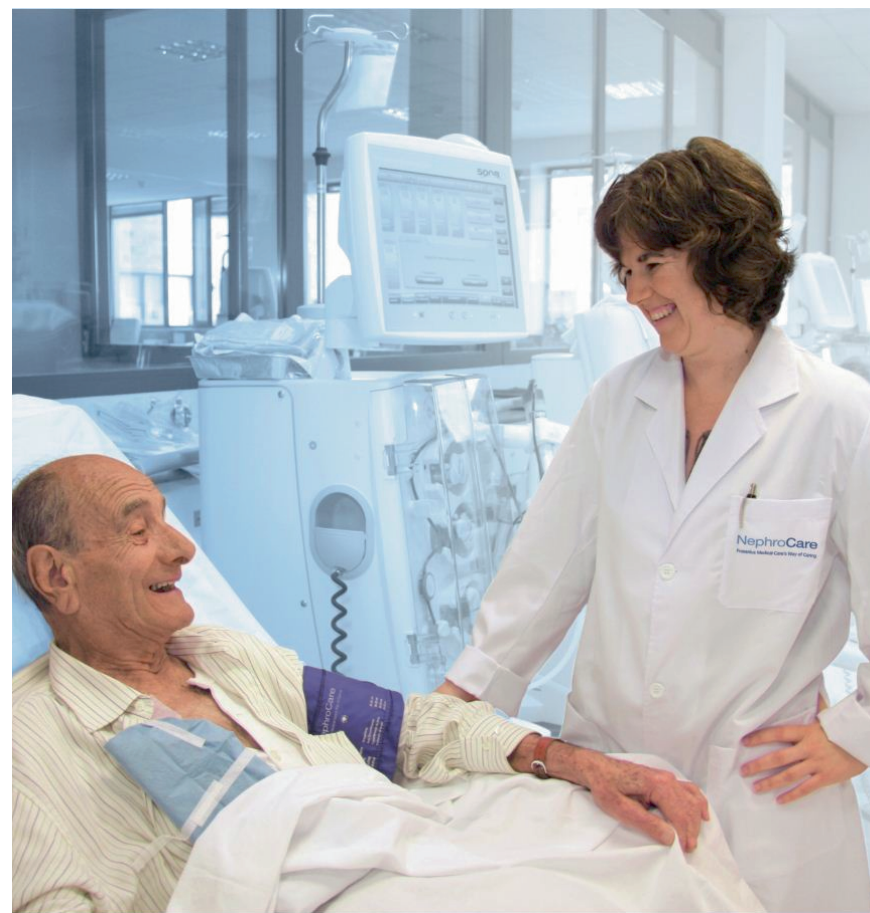


# Права и обязанности пациента

NephroCare

## Доверенное лицо

- Диализный центр предлагает возможность назначения вами доверенного лица.
- С этим человеком мы сможем проконсультироваться в случае если вы не сможете выразить ваши пожелания и получить информацию, необходимую для этой цели.
- Решение о назначении вами доверенного лица должно быть написано вами от руки, однако, вы можете так же заполнить специальную форму, существующую в центре.
- Это решение может быть отозвано вами в любое время.
- Доверенное лицо может, если вы пожелаете, помогать вам при посещении врачей и медицинских процедур, участвовать в принятии решений.
- Предложения о смене доверенного лица не принимаются, если есть официальный опекун. Однако опекун может быть смнен по суду или его полномочия могут быть подтверждены



# Заявление о согласии

NephroCare

**Как пациент нашего центра вы обязаны подписать несколько разных документов, подтверждающих ваше согласие. Каждый такой документ вы прочтете и подпишете отдельно.**

Пожалуйста, подпишите и передайте персоналу перед началом вашего лечения диализом следующие документы о вашем согласии:

- На использование ваших персональных данных
- Осведомленность о рисках, связанных с трансплантацией
- Согласие с лечением гемодиализом
- На установку катетера / На формирование фистулы или имплантацию сосудистого протеза
- С политикой предупреждения инфекции и инфекционных болезней
- С полученной информацией (подтверждение получения регистрационного пакета информации)



# Уверенность и доверие - залог надежного партнерства

NephroCare

Уважаемый пациент,

Мы знаем, что Вам понадобится время, чтобы приспособиться к новому ритму.

Будьте уверены, что вся команда центра находится здесь для того, чтобы поддержать Вас в любой момент вашего лечения.

Мы здесь для Вас!

Ваша команда НефроКеа



# Примечания

NephroCare


Россия: Fresenius Medical Care · 117630, Россия, Москва, ул. Воронцовские пруды, д. 3  
Тел./факс (495) 789 6455  
[www.fmc-ag.com](http://www.fmc-ag.com)

Head office: Fresenius Medical Care Deutschland GmbH · 61346 Bad Homburg v. d. H. · Germany  
Phone: +49 (0) 6172-609-0 · Fax: +49 (0) 6172-609-2191  
[www.fmc-ag.com](http://www.fmc-ag.com) · [www.nephrocare.com](http://www.nephrocare.com)

Local office: Fresenius Medical Care Deutschland GmbH · 61346 Bad Homburg v. d. H. · Germany  
Phone: +49 (0) 6172-609-0 · Fax: +49 (0) 6172-609-2191  
[www.fmc-ag.com](http://www.fmc-ag.com) · [www.nephrocare.com](http://www.nephrocare.com)