

"كتيب الاستقبال في مرافق المستشفى لدى ASL CN1"

الصفحة 3

التقديم

يتضمن هذا الدليل بعض المعلومات المتعلقة بحقوقك وواجباتك والسلوكيات الواجب اتباعها أثناء فترة الإقامة في المستشفى، والتي نأمل أن تساهم في تسهيل إقامتك.

فريق متعدد التخصصات سيتولى رعايتك خلال فترة العلاج، مستخدمًا الموارد البشرية والأدوات والوسائل وطرق العمل المختلفة، وذلك من خلال تخصيص العناية ومسارات المساعدة للمرضى، وأيضًا من خلال الترحيب والتواصل مع أفراد العائلة.

مواقع المستشفيات

تشيفا: (CEVA) مستشفى "Poveri Infermi" يقع في منطقة سان برناردينو رقم 4. يقع بالقرب من المدينة، عند تقاطع الطريقين السريعين 28 و 28 بيس، وبالقرب من مخرج الطريق السريع تورينو - سافونا; يوجد موقفان كبيران للسيارات بالقرب من المستشفى، ويمكن الوصول إليه بسهولة بالسيارة عبر الطريق السريع تورينو - سافونا، مخرج تشيفا; أما بالنسبة لمن يرغب باستخدام وسائل النقل العامة، فيمكن الوصول إلى المستشفى من محطة القطار عبر خطوط النقل الحضري والإقليمي، أو عن طريق سيارات الأجرة.

فوسانو: (FOSSANO) مستشفى "Santissima Trinità" يقع في شارع أوسبيدالي رقم 4. يمكن الوصول إليه عن طريق:

- السيارة عبر الطريق الإقليمي (SP20 كونيو - تورينو) أو عبر الطريق السريع تورينو - سافونا، مخرج فوسانو؛
- القطار عبر خطوط تورينو - كونيو وتورينو - سافونا؛
- الحافلات من خلال شركات النقل GUNETTO رقم الهاتف: (0172691414)
- NUOVA BENESE رقم الهاتف: (0172692929) وتخدم المناطق المجاورة.

مستشفى SS. Trinità يقع في مركز المدينة بالقرب من قلعة أكايا. (Castello degli Acaja) يوجد على بعد 200 متر من المستشفى موقف سيارات مدفوع في ساحة كاستيلو

(Piazza Castello)، كما يوجد على بعد 100 متر موقف سيارات تحت الأرض مجاني في
ساحة فيتوريو فينيتو. (Piazza Vittorio Veneto).

الصفحة 4

موندوفي: (Mondovì) المستشفى "ريجينا مونتيس ريغاليس
(Regina Montis Regalis) يقع في شارع سان روكيتو 99. (via S. Rocchetto 99)
ويمكن الوصول إليه:

- بالسيارة عبر الطريق السريع تورينو - سافونا من خلال مخرج موندوفي، ثم الطريق الدائري لموندوفي مع مخرج بالقرب من المستشفى. يوجد موقف سيارات كبير ومجاني أمام المبنى.
- بالحافلة عبر خط الحافلات المحلي الذي يربط المستشفى بمركز المدينة ومحطة القطار. الموقع (www.buscompany.it/ati)
- بالقطار: يقع المستشفى على خط السكة الحديدية تورينو - سافونا؛ وتتوفر حافلات نقل (navette) من محطة قطار موندوفي إلى المستشفى. يوجد خدمة سيارات أجرة (تاكسي) عند محطة القطار.

سالوتسو: (Saluzzo) المستشفى المدني (Ospedale Civile) يقع في شارع سبيلبرغ 58
(via Spielberg, 58). يتوفر على ثلاث مواقف سيارات مجانية قريبة من المستشفى. عدد كبير من مواقف السيارات المدفوعة على طول محيط المستشفى.

بالنسبة لمن يستخدم وسائل النقل العامة، توجد محطة للحافلات على بُعد حوالي 200 متر من المستشفى في كورسو روما أمام المحكمة القديمة. (ex-Tribunale).
بالسيارة يمكن الوصول إلى المستشفى عبر الطريق السريع تورينو - سافونا، من خلال مخرج فوسانو (Fossano) أو ماريني (Marene)
خطوط القطارات: كونيو - سالوتسو (Cuneo - Saluzzo) وسافيليانو - سالوتسو (Savigliano - Saluzzo)

سافيليانو: (Savigliano) مستشفى "سانتيسيما أنونزياتا (Santissima Annunziata) "
يقع في شارع أوسبيدالي 5. (via Ospedali, 5)
لمن يصل بالسيارة، تتوفر:

- مواقف سيارات مدفوعة أمام المدخل الرئيسي.
- مواقف مجانية بجوار مدخل قسم الطوارئ.
- موقف مجاني آخر على بعد حوالي 150 مترًا في ساحة نيتسا. (piazza Nizza)

لمن يستخدم وسائل النقل العامة:

- محطة الحافلات تقع على بعد حوالي 150 مترًا من المستشفى في كورسو إنديبينسا (corso Indipendenza)
- محطة القطار تقع على بعد 800 متر تقريبًا من المستشفى. الخطوط المتوفرة: تورينو - سافونا أو تورينو - كونيو.
- يوجد خدمة سيارات أجرة (تاكسي) عند محطة القطار.
- يمكن الوصول إلى المستشفى بالسيارة من خلال الطريق السريع تورينو - سافونا، من مخرج فوسانو (Fossano) أو ماريني. (Marene)

الصفحة 5

الإدارات الصحية في المستشفيات (Direzioni Sanitarie di Presidio)

في المستشفيات، توجد مكاتب الإدارات الصحية، حيث يمكن:

- تقديم تصريح الولادة
 - طلب معلومات بشأن إصدار الوثائق الطبية
- ساعات العمل لاستقبال الجمهور: من يوم الإثنين إلى يوم الجمعة، من الساعة 8:30 صباحًا إلى 12:00 ظهرًا.

الوثائق المطلوبة لتسجيل الدخول إلى المستشفى

المواطن الإيطالي:

1. بطاقة هوية سارية المفعول وتحمل صورة شخصية
2. بطاقة التأمين الصحي (tessera sanitaria) سارية المفعول

المواطن من دول الاتحاد الأوروبي:

1. بطاقة هوية أو جواز سفر ساري المفعول
2. بطاقة التأمين الصحي الأوروبية (TEAM) سارية المفعول

المواطن من خارج الاتحاد الأوروبي:

- * إذا كان مقيمًا أو لديه عنوان إقامة في إيطاليا
- 1. بطاقة هوية أو تصريح إقامة
- 2. بطاقة التأمين الصحي سارية المفعول
- * إذا كان موجودًا مؤقتًا في إيطاليا

إذا كان حاصلًا على تصريح إقامة: يجب توفر تأمين صحي.
إذا لم يكن حاصلًا على تصريح إقامة: يجب توفر رمز STP رمز خاص للمقيمين الأجانب غير النظاميين.

الحياة داخل القسم (Vita di Reparto)

الاستقبال:

عند دخولك إلى القسم، سيتم استقبالك من قبل الفريق الطبي والتمريضي، والذي سيقوم بتزويدك بجميع المعلومات المفيدة التي تتعلق بإقامتك في المستشفى، وسيكون الفريق متاحًا للإجابة على جميع استفساراتك.

وسيتطلب منك بشكل خاص تقديم موافقة كتابية على:

- السماح بمشاركة معلومات حول تواجدك في المستشفى
- السماح بالتواصل وتبادل المعلومات
- السماح بمشاركة بياناتك الشخصية

الصفحة 6

ما الذي يجب إحضاره معك؟

الوثائق الطبية السابقة

يرجى تذكّر إحضار أي وثائق طبية سابقة، مثل: الملفات الطبية، تقارير الأشعة والتحليل المخبرية، ووثائق عن دخولات سابقة للمستشفى
يمكن أن يساعدك تفعيل الملف الصحي الإلكتروني (Fascicolo Sanitario Elettronico) عبر الموقع (www.salutepiemonte.it) وبموافقتك، يمكن للفريق الطبي تفعيل الملف الصحي الإلكتروني الخاص بـ ASL CN1 عبر (www.aslcn1.it)

قائمة الأدوية

يرجى إحضار: قائمة بالأدوية التي تستخدمها حاليًا، سواء كنت في المنزل أو في منشأة رعاية (يفضل أن تكون من إعداد طبيبك الخاص) إذا كنت تتبع علاجًا دوائيًا حاليًا، يجب إحضار الأدوية معك
خلال فترة الإقامة، سيتم تقديم الأدوية من قبل طاقم التمريض فقط، ولا يجوز لك تناول أي دواء بمبادرتك الشخصية.

الملابس / النظافة الشخصية / التغذية

ملابس نوم قابلة للفتح من الأمام وسهلة الارتداء، ملابس مريحة (مثل بدلة رياضية)، روب، ملابس داخلية، أحذية مغلقة مانعة للانزلاق ذات نعل مطاطي، مستلزمات النظافة الشخصية: صابون، فرشاة ومعجون أسنان، مناشف إن رغبت، يمكنك إحضار: مفرش طاولة صغير، كوب، أدوات مائدة (المستشفى يقدم أدوات طعام للاستعمال الواحد فقط) يمكنك الحصول على الماء أو المنتجات الأخرى من آلات البيع المتوفرة داخل المبنى

الأغراض الشخصية

نصح بعدم إحضار أية أشياء ثمينة، وعدم ترك المال أو الأشياء الثمينة (مثل الهواتف، الحواسيب، المجوهرات...) دون مراقبة. لا يتحمل المستشفى أي مسؤولية عن السرقة أو الضياع أو التلف. يُفضل تمييز هاتفك المحمول بطريقة تجعله سهل التعرف عليه. من الضروري الاعتناء بجميع الأغراض الشخصية التي تختار الاحتفاظ بها.

الأطعم السنية والمعينات السمعية

إذا كنت تستخدم طقم أسنان أو جهاز سمع، يجب أن تُبلغ الطاقم الطبي فورًا بذلك، حتى يتم اتباع إجراءات حفظ هذه الأجهزة بشكل آمن خلال فترة إقامتك في المستشفى.

الصفحة 7

من نحن؟

يمكن تمييز طاقم المستشفى من خلال ألوان الزي المختلفة التي تشير إلى اختصاص كل فئة مهنية. عند دخولك القسم، سيتم تقديم شرح لك حول الطاقم الطبي والتمريضي الذي ستتواصل معه.

التنظيف: يتم تنظيف الأثاث، الخزائن، الأسرة، والطاولات الجانبية بواسطة طاقم مخصص. نرجو منك الحفاظ على ترتيب المكان، خاصة الطاولات الجانبية وما بداخلها. يُمنع وضع أي مواد أو أغراض على حواف النافذة

الصفحة 8

اليوم في المستشفى

يتميز يومك في المستشفى بلحظات تتعلق بالرعاية الصحية، مثل:

- الزيارات والفحوصات الطبية؛
- الفحوصات التشخيصية؛
- إعطاء العلاجات الدوائية؛
- جلسات العلاج الطبيعي، النطق...
- الأنشطة التمريرية لتلبية الاحتياجات الشخصية

نرجو منك دائماً إبلاغ الطاقم إذا رغبت بمغادرة القسم.

الأوقات التقريبية لتوزيع الوجبات

الإفطار: من 7:30 إلى 8:30 الغداء: من 12:00 إلى 13:00 العشاء: من 18:30 إلى 19:30

اللقاءات الطبية

سيقوم الطبيب المسؤول عن القسم الذي تتلقى فيه العلاج بإعطائك المعلومات الخاصة بحالتك الصحية، التشخيص، الخطة العلاجية والتوقعات. أما المعلومات المتعلقة بالرعاية التمريرية فسُتقدم من قبل طاقم التمريض. يحق للأشخاص الذين تخولهم أنت الحصول على هذه المعلومات أيضاً. تُحدد مواعيد الزيارات الطبية ومواعيد استقبال الأهل من قبل كل قسم على حدة.

الموافقة المستنيرة

تُعتبر الموافقة المستنيرة حجر الأساس في العلاقة بين المريض والطبيب، حيث تضع المريض في مركز اتخاذ القرارات المتعلقة بصحته، وتضمن احترام حرّيته وكرامته.

يحق لكل مواطن أن يحصل على المعلومات المناسبة بخصوص العلاج المقترح له، وأن يختار بحرية إن كان سيقبله أو يرفضه. سيقدم لك الطبيب جميع المعلومات اللازمة لتتخذ قراراً واعياً، بما في ذلك تفاصيل العلاج، البدائل الممكنة، المخاطر والفوائد، وذلك باستخدام كتيبات معلومات خاصة عند الحاجة.

توثق الموافقة المستنيرة من خلال توقيع المريض على نموذج خاص؛ كما توجد وسائل بديلة للتعبير عن الموافقة للأشخاص الذين لا يستطيعون التوقيع.

من الممكن سحب (إلغاء) الموافقة في أي وقت، حتى أثناء العلاج.

شهادة الإقامة في المستشفى

يمكنك طلب شهادة تثبت إقامتك في المستشفى، لاستخدامها للأغراض القانونية، من طاقم القسم.

منع التدخين

حرصًا على صحتك وصحة من حولك، نذكرك بأنه ممنوع التدخين في أي مكان داخل المستشفى أو في محيطه الخارجي، وذلك وفقًا للقوانين التالية: القانون رقم 584 بتاريخ 1975/11/11، القانون رقم 3 بتاريخ 2003/01/16، المرسوم التشريعي رقم 6 لسنة 2016 – المادة 24، الفقرة 1، القانون رقم 311 بتاريخ 2004/12/30. يشمل منع التدخين أيضًا استخدام السجائر الإلكترونية وغيرها من بدائل التدخين.

الصفحة 9

السلامة في المستشفى قيمة أساسية

السلامة داخل المستشفى هي قيمة لا يمكن التغاضي عنها، فهي عامل هيكلي أو تكنولوجي يمكن أن تعتمد عليه صحة المرضى والعاملين.

تلتزم المؤسسة بشكل دائم بتقليل المخاطر الموجودة داخل المنشآت، من خلال اعتماد تدابير للوقاية والحماية، يُطلب من المرضى وذويهم المساهمة في تطبيق إجراءات الوقاية والحماية، من خلال الالتزام بالقواعد والتعليمات التي يقدمها الطاقم الصحي.

الوقاية من السقوط

تهدف المؤسسة إلى الوقاية من خطر السقوط العرضي للمرضى أثناء إقامتهم في المستشفى. ولهذا الغرض، ووفقًا لتوصيات وزارة الصحة، سيتم طرح بعض الأسئلة البسيطة عند دخولك إلى القسم، بهدف تقييم الإجراءات الوقائية المناسبة للحد من هذا الخطر. كما سيتم تزويدك بمعلومات للمساعدة في تجنب السقوط، ويُنصح بارتداء أحذية مغلقة لضمان السلامة.

الوقاية من العدوى في المستشفى

العدوى المرتبطة بالرعاية الصحية (ICA) هي عدوى تسببها بكتيريا أو فطريات أو فيروسات أو غيرها من العوامل الممرضة التي لم يكن المريض حاملاً لها قبل دخوله المنشأة الصحية، وتُكتسب أثناء تقديم الرعاية، سواء داخل المستشفيات أو في مراكز الرعاية الأخرى.

إحدى الوسائل الأساسية للوقاية من هذه العدوى هي نظافة اليدين بشكل صحيح وفي الوقت المناسب: يمكن القيام بذلك باستخدام محلول كحولي لتعقيم اليدين المتوفر في الأقسام.

من المهم اتباع تعليمات الطاقم الطبي، وفي حال وجود أي شك أو استفسار، يُرجى مناقشته مع الكادر الصحي.

تعتمد الوقاية من العدوى على إجراءات مستندة إلى الإرشادات الوطنية والدولية. وسيقوم الطاقم الطبي والتمريضي بتقديم كافة المعلومات الضرورية المتعلقة بالسلوكيات الصحية الواجب اتباعها، وسيطلب منك الالتزام بها بدقة.

إدارة الألم

سنقوم بمراقبة ومعالجة الألم الذي قد تعاني منه، بهدف تحسين جودة حياتك خلال فترة الإقامة في المستشفى.

تتولى لجنة "المستشفى والإقليم بلا ألم" إعداد وتنفيذ مشاريع تهدف إلى مكافحة "الألم القابل للتجنب" سواء داخل المستشفى أو في الرعاية خارج المستشفى.

الصفحة 10

زيارة المرضى

يُسمح بزيارة المرضى، لكنها تخضع لبعض القواعد التنظيمية. يرجى التوجه إلى طاقم القسم لمعرفة الشروط وطريقة الدخول.

يُنصح بعدم إحضار الأطفال إلى الأقسام، وفي جميع الحالات، يجب التنسيق مع المسؤولين عن القسم فيما يخص دخول القُصّر.

قواعد السلوك داخل أقسام الإقامة

على كل من يدخل الأقسام بالالتزام بالقواعد التالية أثناء فترة الإقامة:

- احترام تعليمات الكادر الصحي؛

- احترام خصوصية المرضى وحاجتهم للراحة والهدوء، من خلال خفض الصوت وتجنب الضوضاء؛
- احترام قواعد التعامل المتبادل والاحترام من أجل خلق بيئة تعاونية؛
- الالتزام بالقواعد الخاصة بإدارة النفايات في المستشفى (بما في ذلك النفايات الخاصة، والنفايات المنزلية، والنفايات الناتجة عن التعرض للمواد المشعة أو الأدوية المشعة) كما يُرجى:
- عدم إدخال الكراسي أو كراسي الاستلقاء إلى الأقسام؛ وفي حال الحاجة إلى أدوات مساعدة، يجب مناقشة الأمر مع طاقم القسم؛
- يمكن استخدام شاحن الهاتف المحمول، ولكن في حال الرغبة في إدخال أجهزة كهربائية أخرى، يجب الحصول على إذن من طاقم القسم؛
- عدم لمس الأجهزة أو المعدات الطبية المتصلة بالمرضى أو المعدات الموجودة في القسم، بل يجب التوجه إلى الطاقم المختص عند الحاجة.
- عدم دخول غرف المرضى الآخرين أو الأماكن المخصصة حصرياً للطاقم الصحي؛
- عدم تقديم طعام أو شراب للمريض غير الذي يُقدّم من قبل المستشفى، إلا بعد الحصول على إذن من الطبيب.
- ملاحظة مهمة: قبل تقديم أي طعام أو شراب، من الضروري الحصول على موافقة الطاقم الصحي (مثال: في حالة المرضى الذين يعانون من صعوبات في البلع)
- يُمكن للمرافقين، إذا رغبوا، المساعدة في إطعام المريض وفقاً لتعليمات الطاقم التمريضي.

الصفحة 11

الخدمات المتوفرة داخل المستشفى

- يُمكن للأهل أو مقدمي الرعاية (caregiver) الذين يحصلون على تصريح منسق القسم لتقديم رعاية تزيد عن 6 ساعات يومياً، الدخول إلى كافيتريا المستشفى بعد شراء قسائم الطعام من مكتب الصندوق - مركز الحجز الموحد (CUP) ، وتناول الوجبة إما في الكافيتريا أو داخل القسم.
- تتوفر أجهزة الصراف الآلي في مستشفيات سافيليانو، سالوتسو، وموندوفي؛
- توجد خدمة Wi-Fi عامة في مستشفيات سافيليانو، موندوفي، وتشيفا، وتعليمات الاستخدام متوفرة داخل أقسام الإقامة؛
- يمكن دخول حلاق أو مصفف شعر خارجي لتقديم الخدمة للمريض بمقابل مادي، بعد الحصول على إذن من الطاقم التمريضي.

الخدمات الداعمة

- الخدمة الاجتماعية في المستشفى: تتدخل في الحالات التي يكون فيها المريض في وضع اجتماعي هش أو يعاني من صعوبات اجتماعية، لتقديم الاستشارة والدعم أثناء الإقامة وبعد الخروج؛
- مساعدة خاصة أو رعاية منزلية (مرافقات): يوجد في لوحة الإعلانات عند مدخل القسم قائمة بأسماء أشخاص يمكن الاتصال بهم لتقديم خدمات رعاية مدفوعة للمرضى المقيمين.
يتم تحديث هذه القائمة من قبل الإدارة الصحية للمستشفى.
لا يُسمح للعاملين في المجال الصحي بتقديم أسماء أفراد أو جمعيات يقدمون خدمات رعاية خاصة أو منزلية.
- الدعم الروحي والاهتمام بالجوانب الدينية: يمكن طلب الدعم الروحي من خلال منسق التمريض في القسم؛
- جمعيات المتطوعين في المستشفى: يُسمح للجمعيات التي لديها اتفاقيات مع ASL CN1 بتقديم خدماتها داخل المستشفيات؛
- مشروع Hospita : يتيح لأقارب المرضى إمكانية الإقامة في فنادق متعاقدة بأسعار مخفضة.

<https://www.aslcn1.it/ospedali/hospita-soggiorni-agevolati-per-familiari-di-pazienti>

▪ تتوفر إمكانية طلب وسيط ثقافي (مترجم ثقافي أو لغوي) حسب الحاجة.
لمزيد من التفاصيل حول الخدمات والمساعدة داخل المستشفى، يُرجى التحدث إلى طاقم القسم

الصفحة 12

عند نهاية الإقامة في المستشفى ، سيتم تسليمك رسالة الخروج التمريضية والطبية، (والتي سنُضاف إلى سجلك الصحي الإلكتروني). يجب تسليم هذه الوثائق إلى طبيبك المعالج.

ستتضمن هذه الرسالة: التاريخ المرضي؛ الفحوصات التشخيصية؛ العلاجات المُقدّمة؛ التشخيص عند الخروج؛ نصائح علاجية لاستكمال الرعاية؛ التوصيات بخصوص المراجعات الطبية المستقبلية.

شهادة الإجازة المرضية، في حال كنت بحاجة إلى شهادة مرضية بعد الخروج لمكان عملك، يمكنك طلبها من الطبيب المعالج.

استمرارية الرعاية بعد الخروج: إذا كانت حالتك تتطلب استمرار الرعاية الطبية أو التمريضية أو إعادة التأهيل، سيتم تفعيل الخدمات المناسبة لضمان متابعتك وتحديد أفضل مكان لاستكمال العلاج والرعاية (مثل: الرعاية المنزلية أو مركز تأهيلي، حسب الحالة)

الوصفات الدوائية

بالنسبة للمقيمين في نطاق منطقة ASL CN1 ، يتم توفير الأدوية الموصوفة عند الخروج من المستشفى من قبل صيدلية المستشفى، وذلك وفقاً لتعليمات الطاقم الطبي في القسم.

طلب نسخة من الملف الطبي

عند الخروج من المستشفى، أو في وقت لاحق، يمكن طلب نسخة من الملف الطبي (Cartella Clinica) والوثائق الطبية من خلال: الإدارة الطبية للمستشفى (Direzione Sanitaria di Presidio) بالنسبة لمستشفيات سافيليانو، سالوتسو وفوسانو؛ أو من خلال المكاتب الموحدة / مكتب الصندوق / مركز الحجز الموحد (CUP) لمستشفيات موندوفي وتشيفا؛ كما يمكن تقديم الطلب عبر البريد الإلكتروني المعتمد (PEC). يمكن الاطلاع على كافة المعلومات المتعلقة بطلب الملف الطبي عبر الرابط التالي:

<https://www.aslcn1.it/ospedali/richiesta-cartella-clinica>

مكتب العلاقات مع الجمهور (U.R.P.)

مكتب العلاقات مع الجمهور (U.R.P.) متاح لاستقبال ملاحظات، طلبات، واقتراحات المواطنين، كما يقدم معلومات وتوجيهات حول الخدمات المقدمة من قبل ASL CN1 وكيفية الوصول إليها.

- كونيو (CUNEO) يقع المكتب في الطابق الأرضي في المقر الرئيسي: (Via Carlo Boggio 12) ، مفتوح من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8:30 حتى 12:30.
- سافيليانو (SAVIGLIANO) يقع المكتب في مدخل المستشفى، مفتوح من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8:30 حتى 11:30.
- موندوفي (MONDOVI) يقع في مدخل المستشفى، مفتوح من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8:30 حتى 12:30.

لمزيد من المعلومات: www.aslcn1.it

aslcn1.it/urp/ufficio-relazioni-con-il-pubblico

مكتب – URP موندوفي: (Mondovi) الهاتف: 0174/677011

البريد الإلكتروني urpmondovi@aslcn1.it

مكتب – URP سافيليانو: (Savigliano) الهاتف: 0172 /719570

البريد الإلكتروني urpsavigliano@aslcn1.it