



# Spoštovani,

*Vaše zdravstveno stanje, skrb za sorodnika ali drugega bližnjega so vas privedli v našo ustanovo.*

*V Univerzitetni klinični center Ljubljana (v nadaljevanju UKC Ljubljana) prihajajo na bolnišnično in specialistično ambulantno zdravstveno obravnavo pacienti iz vse Slovenije, pa tudi iz tujine. Dejavnost našega zavoda obsega diagnostiko, zdravljenje, zdravstveno nego, zdravstveno vzgojo, medicinsko rehabilitacijo in drugo zdravstveno oskrbo. Izvajamo tudi izobraževalno in raziskovalno dejavnost.*

*Vizija in strategija zavoda sta usmerjeni v zagotavljanje strokovne, varne, visokokakovostne in prijazne zdravstvene obravnave. S svojim znanjem in izkušnjami bomo vas in vaše bližnje skušali čim bolje zdravstveno obravnavati in skrbeti za vaše dobro počutje.*

*Zavedamo se svojega poslanstva in odgovornosti, zato vas sprejemamo kot partnerja, obenem pa kot človeka s stiskami in zdravstvenimi težavami. Poleg strokovne obravnave vam želimo ponuditi tudi razumevanje in toplino. O vsem, kar se bo z vami dogajalo, odločate sami; skušali vas bomo zadovoljivo informirati, upoštevati vaše želje in potrebe, upoštevati človekove in pacientove pravice in vas sprejemati kot aktivnega udeleženca v procesu zdravstvene obravnave.*

*Sprejem v bolnišnico pomeni ločitev od najbližjih in motnje v utečenem življenjskem ritmu, kar v človeku pogosto zbuja občutke strahu, tesnobe in negotovosti, zato smo pripravili knjižico napotkov in informacij. S tem želimo vam in vašim bližnjim olajšati bivanje pri nas.*

*V našem zavodu vas pozdravljamo v imenu vseh zaposlenih, želimo vam čim boljše počutje in uspešno okrevanje.*

Vodstvo UKC Ljubljana



# kazalo

Prostorska razporeditev zgradb v UKC Ljubljana	<b>4</b>
Tloris osrednje zgradbe UKC Ljubljana s Polikliniko	<b>6</b>
Sprejem v bolnišnico	<b>8</b>
Predstavitve zaposlenih, s katerimi se boste najpogosteje srečevali	<b>13</b>
Bivanje v bolnišnici	<b>19</b>
Obiski in informacije	<b>25</b>
Odpust	<b>27</b>
Druge pomembne informacije	<b>29</b>
Pravice in dolžnosti pacientov	<b>30</b>
Pohvale in pritožbe	<b>32</b>
Posebna ponudba	<b>33</b>
Pomembni naslovi in telefonske številke	<b>37</b>
Najbližje lekarne, trgovine z ortopedskimi pripomočki	<b>39</b>
Slovarček kratic in strokovnih izrazov	<b>40</b>



UKC Ljubljana je največja zdravstvena ustanova v Sloveniji. Osrednja zgradba stoji na Zaloški cesti 7 in večina zgradb se nahaja v njeni bližnji okolici. Vse lokacije zgradb in priporočena parkirna mesta so označeni na načrtu v prostorski projekciji na straneh 4 in 5. Vse naše zgradbe so prijazne gibalno oviranim pacientom. Za dostop do konkretnih lokacij pokličite 01/522 33 33.

V okolici UKC Ljubljana sta dve parkirni hiši. Do UKC Ljubljana se lahko pripeljete tudi z mestnim avtobusom (številke: 2, 9, 11, 20, 25) ali s taksijem.

Do Bolnice dr. Petra Držaja, Vodnikova cesta 62, vozi mestni avtobus številka 7.

Na križišču Zaloške ceste in Njegoševe ceste, na križišču Zaloške ceste in Grablovičeve ulice ter na Poljanski cesti se nahajajo postajališča za samopostrežno izposojlo koles sistema BicikeLJ.



# prostorska razporeditev zgradb v UKC Ljubljana

## Legenda:

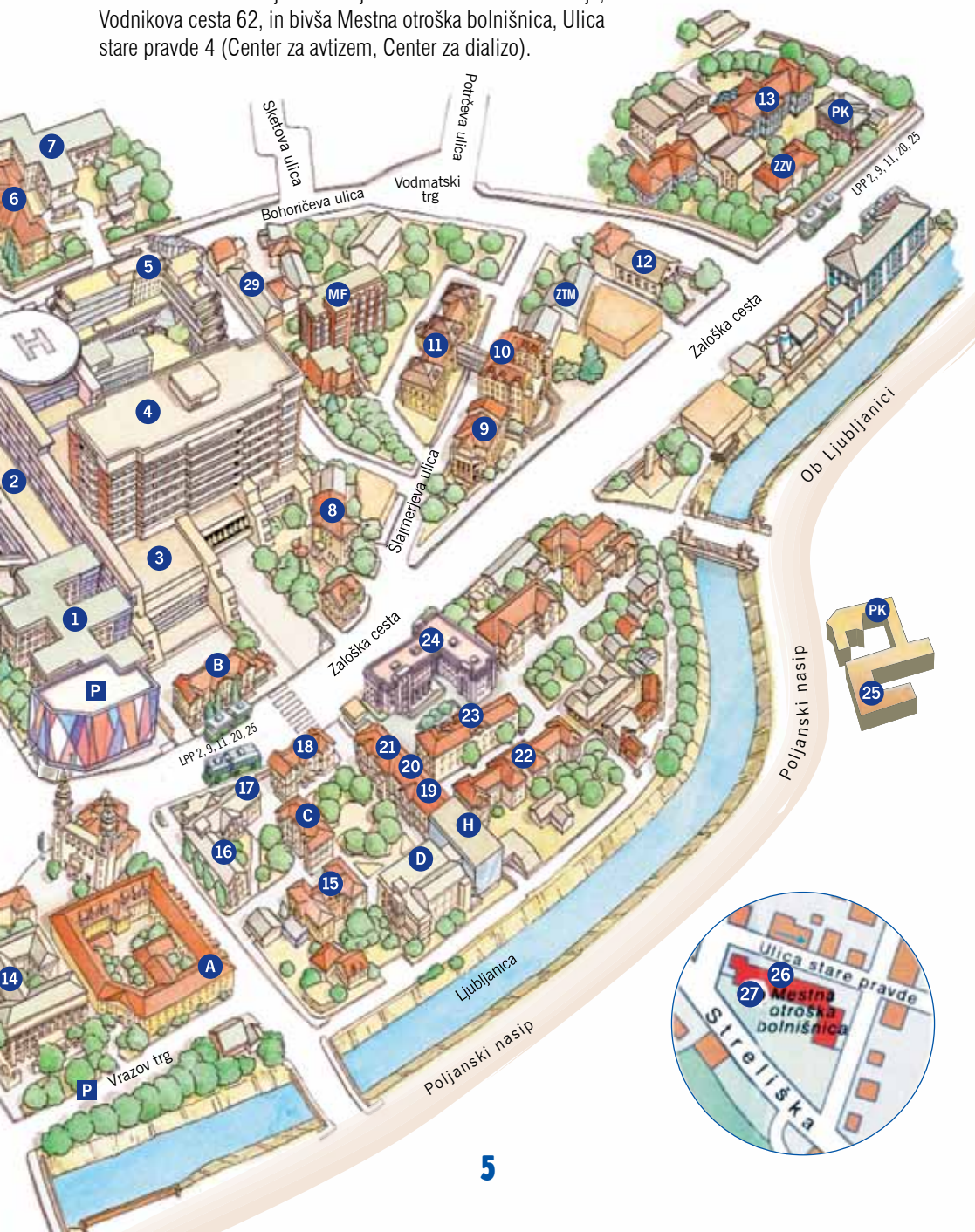
- 1 Poliklinika
- 2 Urgentni blok
- 3 Osrednja zgradba UKC Ljubljana – diagnostika
- 4 Osrednja zgradba UKC Ljubljana – bolniški oddelki
- 5 Pediatrična klinika
- 6 Klinični oddelek za gastroenterologijo
- 7 Klinika za infekcijske bolezni in vročinska stanja
- 8 Ortopedska klinika
- 9 Ginekološka klinika – specialistične ambulante (Leonišče)
- 10 Klinični oddelek za perinatologijo (Porodnišnica)
- 11 Ginekološka klinika
- 12 Reševalna postaja
- 13 Očesna klinika
- 14 Negovalna bolnišnica, Diabetološke ambulante
- 15 Klinika za otorinolaringologijo in cervikofacialno kirurgijo
- 16 Stomatološka klinika
- 17 Klinični oddelek za maksilofacialno in oralno kirurgijo
- 18 Uprava UKC Ljubljana
- 19 Klinični oddelek za kirurške okužbe
- 20 Ambulanta za zdravljenje bolečine
- 21 Svetovalno socialna služba
- 22 Dermatovenerološka klinika
- 23 Klinični oddelek za travmatologijo
- 24 Nevrološka klinika
- 25 Klinični inštitut za medicino dela, prometa in športa
- 26 Center za avtizem – Pediatrična klinika
- 27 Center za hemodializo in peritonealno dializo – Interna klinika
- 28 Bolnica dr. Petra Držaja
- 29 Strateško upravljanje in poslovno administrativne storitve (SUPAS)

## Druge zgradbe:

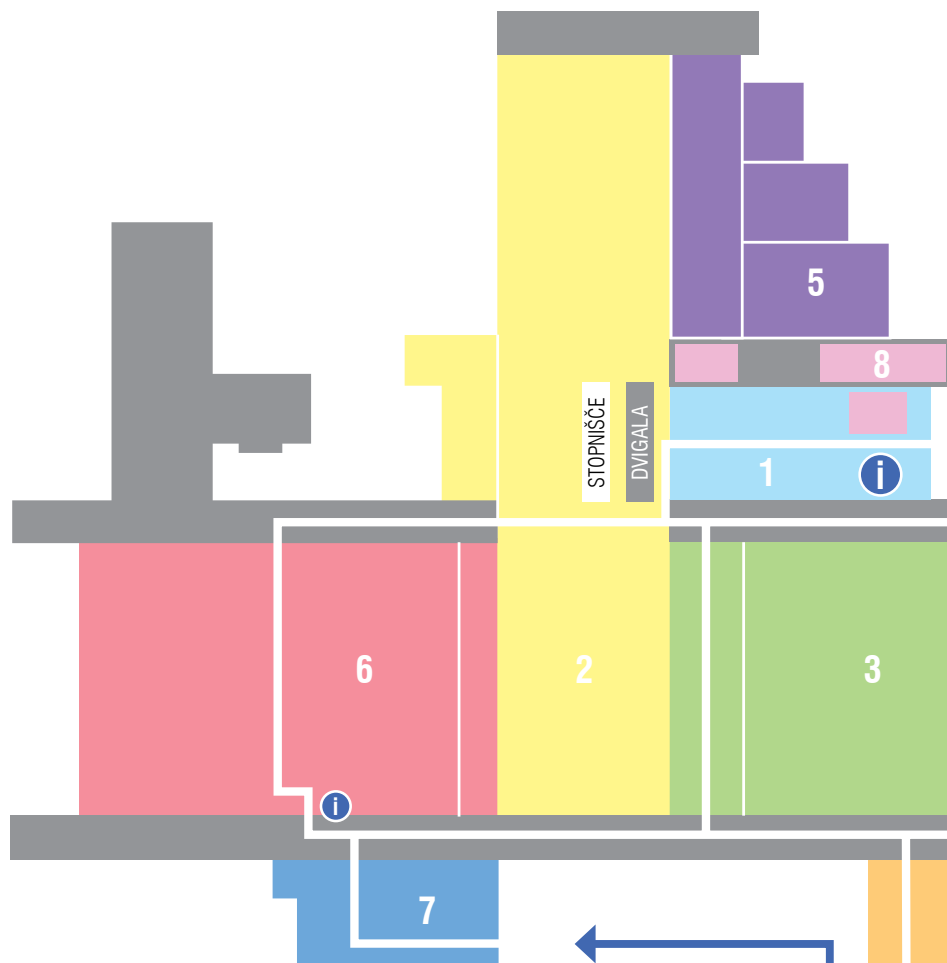
- A, B, C, D, H – zgradbe Onkološkega inštituta
- MF – Medicinska fakulteta
- ZTM – Zavod RS za transfuzijsko medicino
- PK – Psihiatrična klinika
- ZZV – Zavod za zdravstveno varstvo
- P – parkirišča in parkirne hiše



UKC Ljubljana se nahaja na različnih lokacijah mesta Ljubljana. Večina zgradb se nahaja v samem centru mesta ob Zaloški cesti. Nekoliko oddaljeni lokaciji sta Bolnica dr. Petra Držaja, Vodnikova cesta 62, in bivša Mestna otroška bolnišnica, Ulica stare pravde 4 (Center za avtizem, Center za dializo).



BOHORIČEVA ULICA



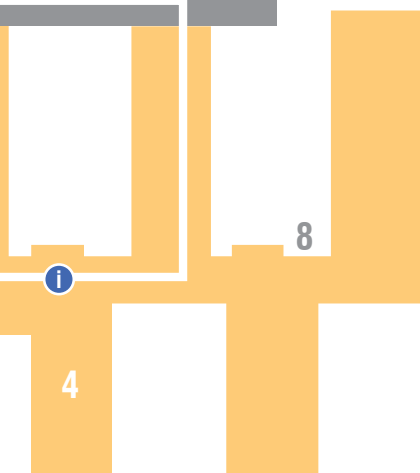
VHOD V URGENTNI BLOK



NJEGOŠEVA CESTA

# tloris osrednje zgradbe UKC Ljubljana s Polikliniko

← GLAVNI VHOD  
V UKC LJUBLJANA



ZALOŠKA CESTA

- 1 osrednja avla
- 2 klinični oddelki
- 3 diagnostično terapevtske dejavnosti
- 4 Poliklinika
- 5 predavalnice
- 6 Urgentni blok
- 7 vhod v Urgentni blok
- 8 pošta, trgovina, kavarna
- i informacije

VHOD V POLIKLINIKO



# sprejem v bolnišnico

Zaradi zdravstvenih težav ste poiskali pomoč v naši ustanovi. Želimo vam olajšati bivanje in vam pomagati pri čimprejšnjem okrevanju. Sprejem v bolnišnico je vedno obremenjujoča izkušnja. Poleg slabega počutja so tu še zaskrbljenost, strah pred neznanim, pred bolečino in pred ločitvijo od domačega okolja. Tudi za otroke in starše je bivanje v bolnišnici stresna situacija. Da bi bil sprejem v bolni-

šnico čim prijaznejši, smo oblikovali navodila, ki jih, prosimo, upoštevajte. Pravice iz zdravstvenega zavarovanja in način njihovega uresničevanja določa Zakon o zdravstvenem varstvu in zdravstvenem zavarovanju (Ur. l. RS, št. 72/2006), nadaljnji zakoni o spremembah in dopolnitvah prej omenjenega zakona ter Pravila iz obveznega zdravstvenega zavarovanja (Ur. l. RS, št. 30/2011).



Navodila, ki se nanašajo na sprejem otroka, so označena s tem znakom.

## Za sprejem v bolnišnico potrebujete naslednje dokumente:

- **Veljavno napotnico** izbranega zdravnika ali zdravnika specialista,
- **veljavno kartico zdravstvenega zavarovanja** ali potrdilo ZZZS<sup>1</sup> ali drug dokument o plačniku zdravljenja;
- dokazilo o morebitnih dodatnih oblikah zavarovanja,
- **veljaven osebni dokument** (osebno izkaznico ali potni list),
- **zdravstveno dokumentacijo o morebitnem predhodnem zdravljenju** (izvide, odpustnice, RTG<sup>2</sup> slike in drugo).

V določenih primerih potrebujete tudi:

- potrdilo o predplačilu (če niste dodatno prostovoljno zavarovani),
- poročni ali rojstni list (samo ob sprejemu v porodnišnico),
- dokumentacijo o preventivnih cepljenjih.





## Način plačevanja zdravstvenih storitev

- Za zdravstvene storitve ni doplačil, če imate urejeno obvezno zdravstveno zavarovanje in dodatno prostovoljno zavarovanje, razen če gre za nadstandardne storitve.
- V primeru, da imate urejeno samo obvezno zdravstveno zavarovanje, nimate pa prostovoljnega in doplačil niste oproščeni, je treba še pred sprejemom plačati razliko do polne vrednosti zdravljenja.
- Če nimate urejenega niti obveznega niti prostovoljnega zdravstvenega zavarovanja, vas bomo obravnavali kot samoplačnika; znesek po predračunu je treba plačati že pred sprejemom, ob odpustu pa razliko glede na končni znesek zdravljenja.

### Informiran pristanek za otroke



Za otroke do 15. leta starosti boste starši ali skrbniki podpisali privolitev za vse postopke in posege zdravstvene obravnave v našem zavodu.

### Doječa mama



V UKC Ljubljana omogočamo doječim materam sprejem na oddelek skupaj z otrokom. Sprejem doječe mame je odvisen od prostorskih možnosti posamezne klinike ali oddelka. O tem se lahko dogovorite z zdravnikom v sprejemni ambulanti.

## Starši spremljevalci

Eden od staršev ima pravico sobivanja v bolnišnici z bolnim otrokom do njegovega dopolnjenega šestega leta starosti. V primeru, da je potrebno usposabljanje enega od staršev za poznejšo rehabilitacijo<sup>3</sup> otroka na domu, se o sprejemu starša spremljevalca za ves dan in noč dogovorite z lečečim<sup>4</sup> zdravnikom. Za sprejem ni potrebna napotnica.

### Starši spremljevalci - samoplačniki

Po dopolnjenem šestem letu starosti obstaja možnost, da ste na oddelek sprejeti kot spremljevalec-samoplačnik. Sprejem je odvisen od prostorskih možnosti posamezne klinike ali oddelka. O tem se dogovorite z zdravnikom v sprejemni ambulanti. V tem primeru plačate stroške bivanja in prehrane v bolnišnici. Informacijo o višini in načinu plačila boste dobili ob sprejemu.

### Dodatna pojasnila

**V primerih nujne medicinske pomoči in nujnega zdravljenja** boste v bolnišnico sprejeti tudi brez kartice zdravstvenega zavarovanja.

*Med bivanjem v bolnišnici pa si morate pri-skrbeti:*

- veljavno kartico zdravstvenega zavarovanja,
- veljaven osebni dokument,
- denar za doplačilo oz. plačilo, če nimate urejenega prostovoljnega zdravstvenega zavarovanja in doplačil niste oproščeni oz. nimate urejenega obveznega zdravstvenega zavarovanja



## Doplačil so oproščeni

- otroci, dijaki in študentje za vse storitve iz obveznega zdravstvenega zavarovanja,
- drugi zavarovanci:
  - za zdravljenje nekaterih bolezní, poškodb pri delu in poklicnih bolezní,
  - ženske v zvezi s svetovanjem pri načrtovanju družine, kontracepcijo in porodom,
  - v primeru nujne medicinske pomoči, vključno z nujnim zdravljenjem.

## Za sprejem v bolnišnico potrebujete naslednje osebne predmete

### Predmete za osebno higieno:

milo, zobno ščetko, zobno kremo, škatlico za zobno protezo, glavnik, ogledalo, pribor za britje, papirnate robčke, higienske vložke in drugo.

*Prosimo, da se pred sprejemom higienko uredite (stuširate), obvezno odstranite barvni lak z nohtov in umetne nohte, ker ovirajo zdravstveno obravnavo.*



## Zdravila in pripomočke:

- **seznam zdravil s predpisanimi odmerki** (primer seznama si lahko ogledate in natisnete na spletni strani Zavoda za zdravstveno zavarovanje Slovenije: [www.zzzs.si/zzzs/info/egradiva.nsf](http://www.zzzs.si/zzzs/info/egradiva.nsf))
- ortopedske in druge pripomočke (očala, slušni aparat, zobni aparat, ortopedske čevlje, kompresijske nogavice, proteze, bergle, hodulje, invalidski voziček, pripomočke za nego stome in drugo),

Janez Novač, 23. 7. 1950

ASPIRIN PROTECT, 100mg, zjutraj

LASIX 40mg, zjutraj

BIOPREXANIL 5mg, zjutraj

NITROLINGUAL pršilo 0.4 mg, 3 x dnevno

GLURENORM 30mg, 3 x dnevno



ČE BI PRIPOMOČKE, KI JIH  
VSAKODNEVNO UPORABLJATE, POZABILI  
DOMA, POSKRBITE, DA VAM JIH SVOJCI ČIM  
PREJ DOSTAVIJO. O TEM SE POSVETUJTE Z  
MEDICINSKO SESTRO NA ODDELKU.

## Oblačila in obutev

V bolnišnici lahko na večini oddelkov uporabljate svojo pižamo ali spalno srajco, copate (ki ne drsijo), kratke nogavice, jutranjo haljo, trenirko; ob tem vas prosimo, da poskrbite za redno menjavo perila (odnašanje umazanega perila).



## Drugo

S seboj lahko prinesete knjige, pripomočke za prosti čas in prenosni telefon. TV sprejemnik, radio, osebni prenosni računalnik lahko uporabljate po dogovoru z medicinsko sestro. Priporočamo uporabo slušalk.

V UKC LJUBLJANA JE V VSEH STAVBAH NA  
VOLJO BREZPLAČNA BREŽIČNA INTERNETNA  
POVEZAVA.



Otrok naj ima vedno pri sebi svojo najljubšo igračo ali »nini-co« in dudo, če jo uporablja.

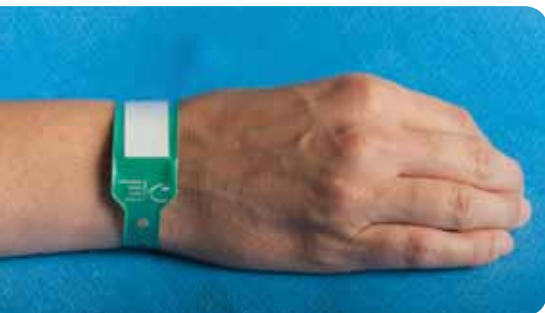
## Sprejem na bolniški oddelek

- Način sprejema na posameznih oddelkih je različen. Ob prihodu boste oddali potrebne dokumente zdravstvenemu administratorju v sprejemni pisarni ali medicinski sestri na bolniškem oddelku. Izpolnili boste tudi Izjavo pacienta ob sprejemu v UKC Ljubljana.
- Medicinska sestra vas bo seznanila z zaposlenimi in pacienti, ki bodo z vami delili bolniško sobo. Svoja oblačila boste lahko shranili v garderobno omaro v bolniški sobi. Za oddane predmete v skupno garderobo boste prejeli potrdilo, ki ga hranite do odpusta iz bolnišnice. Na podlagi potrdila vam bomo ob odhodu oddano tudi vrnili. Na nekaterih oddelkih pa boste zaradi drugačne organizacije dela oddali svoje osebne predmete svojcem ali drugim bližnjim. Za vrednostne predmete, ki jih boste obdržali pri sebi, odgovarjate sami.
- Priporočamo, da **nakita, večjih količin denarja, bančnih kartic in drugih vrednostnih predmetov ne prinašate s seboj**. Nakit in denar boste v skrajnem primeru lahko shranili v bolnišničnem sefu. Če bi se vam zdravstveno stanje močno poslabšalo (nezavest), bomo proti podpisu vaše vrednostne predmete in denar izročili svojcem ali drugim pooblaščenim osebam.





- Medicinska sestra vas bo seznanila s prostori, ki jih boste uporabljali v času bivanja na bolniškem oddelku, in vam predstavila hišni red.
- Ob sprejemu boste dobili **identifikacijsko zapestnico** z imenom in priimkom, ki jo, prosimo, obdržite do odpusta iz bolnišnice. Zapestnica je pomembna zaradi vaše varnosti, zato jo **obvezno nosite**.



## Osebe s posebnimi potrebami

- Vse naše zgradbe so prilagojene gibalno oviranim osebam.
- Za spremstvo slepih in slabovidnih bodo poskrbeli na oddelku. Ob sprejemu priporočamo ustrezno spremstvo zaradi ureditve potrebne dokumentacije.
- Osebam s slušnimi motnjami (gluhim in naglušnim) priporočamo, da pridejo v spremstvu osebe, ki zna tolmačiti znakovni jezik. Za dodatne informacije lahko pokličete našo informacijsko ložo na št. 01/522 33 33.

## Anketni vprašalnik

Ob sprejemu boste prejeli tudi anketni vprašalnik o zadovoljstvu z zdravstveno obravnavo in bivanjem v bolnišnici. V želji, da bi izboljšali kakovost dela v našem zavodu, vas prosimo, da ga izpolnite ter ga ob odhodu oddaste v nabiralnik za pohvale in pritožbe (informacije o lokacijah nabiralnikov lahko dobite na bolniškem oddelku).



## predstavitev zaposlenih, s katerimi se boste najpogosteje srečevali



Ker je skrb za zdravje vaša pravica in dolžnost, imate možnost, da v procesu zdravstvene obravnave nastopate kot enakovreden partner. Pri tem želimo, da dejavno sodelujete s timom zdravstvenih delavcev in sodelavcev.

### Zdravnik/zdravnica<sup>4</sup>

Zdravnici/ku zaupate zdravstvene težave, povezane z boleznijo ali zdravstvenim stanjem. Na podlagi pogovora, kliničnega pregleda, zdravnikovega znanja in izkušenj skupaj z njo/njim odločate o poteku vašega zdravljenja. Zdravnik/ca je odgovoren/a za sporočanje informacij o vašem zdravstvenem stanju, za predstavitev pričakovanih izidov (prognoze) in morebitnih zapletov (komplikacij) zdravljenja.





## Medicinska sestra<sup>5</sup>

Z medicinsko sestro se srečujete 24 ur na dan. Z njo se pogovarjate o svojih navadah in načrtujete življenjske aktivnosti (osebna higiena, prehrana, odvajanje, gibanje, spanje in počitek ter drugo), ki bodo pripomogle k izboljšanju vašega zdravstvenega stanja in počutja. Odgovorna je za izvedbo določenih diagnostično-terapevtskih in negovalnih postopkov in posegov ter posredovanje zdravstvenovzgojnih navodil. Odgovarja na vaša vprašanja, ki se nanašajo na zdravstveno nego.

## Babica/ babičar

Ožje strokovno področje babic je zdravje žensk in otrok. Babica samostojno opravlja delo z zdravimi ženskami v času nosečnosti, poroda in v poporodnem obdobju. Ženskam nudi informacije in podporo v zvezi z potekom nosečnosti in poroda, dojenjem, zdravim življenjskim slogom, nego otroka ter izzivi, ki jih prinaša starševstvo. Prav tako se vključuje v timsko obravnavo nosečnic s prisotnimi dejavniki tveganja, ginekoloških pacientk in prezgodaj rojenih novorojenčkov.



## Radiološki/a inženir/ka

Odgovoren/a je za tehnično izvedbo diagnostičnih in terapevtskih posegov po predpisanih mednarodnih standardih pri uporabi ionizirajočega sevanja. Skrbi za varno in natančno izvedbo različnih slikovnih diagnostičnih in terapevtskih metod (klasično RTG slikanje, CT<sup>6</sup>, MR<sup>7</sup>, nuklearno, UZ<sup>8</sup> in interventno diagnostiko), da bi pridobili čim več podatkov za vašo kasnejšo diagnostično obravnavo.

## Delovni/a terapevt/ka

Delovni/a terapevt/ka z izbranimi delovnimi aktivnostmi prispeva k izboljšanju vaše samostojnosti in kakovosti življenja. Izdeluje in svetuje vam bo uporabo različnih terapevtskih pripomočkov (opornic, ortoz, kompresijskih oblačil) in prilagoditvene opreme (prijemalni ročaji, prilagojeni delovni pripomočki), če jih boste zaradi svojega bolezenskega stanja potrebovali. Po potrebi, vas nauči uporabljati invalidski voziček. Omenjeni pripomočki omogočajo kakovostno in neodvisno življenje tudi po odpustu iz bolnišnice.

## Fizioterapevt/ka

V primeru motene funkcije gibalnega, živčno-mišičnega, dihalnega sistema ali sistema srca in ožilja fizioterapevt na podlagi ocene teh sistemov sestavi strokovni program, ki pripomore k izboljšanju vaših telesnih funkcij. Uči vas vstajanja, gibanja, hoje, pravilnega dihanja ter izvaja inhalacije, dihalne vaje, terapevtske vaje in namēša različne terapevtske aparate.

## Klinični/a farmacevt/ka

Klinični farmacevt/ka deluje v okviru Lekarne UKC Ljubljana. Njegovo delo obsega pripravo, izdelavo, preizkušanje zdravil v laboratoriju, skrb za skladiščenje, shrambo in distribucijo zdravil v lekarnah, obveščanje in svetovanje o zdravilih. Z njim se srečate v primeru napotitve v bolnišnično lekarno.



## Vzgojitelj/ica in učitelj/ica

Z namenom olajšati otroku bivanje v bolnišnici vzgojitelj/ica s pomočjo igre podpira bolnega otroka za čimprejšnjo ozdravitev in vrnitev v domače okolje. Z vzgojiteljem/co se pogovorite o igralnih vsebinah in dejavnostih, ki otroka zanimajo, ter jo povprašate o otrokovem vedenju v času igre. Vašemu otroku bo omogočil/a tudi dostop do igralnih sredstev, ki mu bodo popestrila bivanje v bolnišnici. Za šoloobvezne otroke, ki dlje časa bivajo v bolnišnici, je organiziran osnovnošolski program, ki ga izvajajo učitelji/ce v okviru bolnišnične šole.

## Klinični/a psiholog/inja

Klinični psihologi nudijo bolnikom in njihovim svojcem psihološko podporo v času zdravljenja. Bolniku s tem olajšajo spoprijemanje z boleznijo in psihičnimi težavami, ki se lahko pojavijo ob prilagajanju na spremembe (npr. strah, žalost, bolečina, spremenjena samopodoba ipd). S pogovorom, opazovanjem ali uporabo psiholoških pripomočkov klinični psihologi prepoznajo bolnikove potrebe ter njegove vedenjske, čustvene, socialne in kognitivne lastnosti, ki so pomembne za zdravljenje. Skupaj z drugimi zdravstvenimi strokovnjaki sodelujejo v multidisciplinarnih timih, kadar je za odločanje o zdravljenju bolnika pomembno poznati in upoštevati njegove psihične značilnosti. Psihološka podpora olajša tudi proces bolnikovega vračanja v socialno, šolsko ali delovno okolje.

## Dietetik/dietetičarka<sup>9</sup>

Dietetik/čarka deluje v okviru Službe bolniške prehrane in dietoterapije. Njegovo/njeno delo obsega: sestavljanje različnih jedilnikov, nadzor nad pravilno pripravo hrane za paciente in pravilno sestavo posameznih diet, individualno svetovanje pacientom s področja dietetike<sup>10</sup>. Po potrebi vas z dietetikom/čarko poveže medicinska sestra; z njim/njo se pogovarjate o vaši prehrani, dieti in s pravilnimi postopki priprave hrane.



## Zdravstveni/a administrator/ka

Naloga zdravstvene/ga administratorja/ke je vnos osebnih podatkov pacientov, pisanje različnih dokumentov, urejanje zdravstvene dokumentacije, obračunavanje storitev in arhiviranje. Pomembno je, da jim posredujete ustrezne dokumente in točne podatke, ki jih potrebujete za nemoten potek vaše zdravstvene obravnave.



## Bolniški/a strežnik/ca, čistilec/ka

Skrbi za čistočo v bolniških sobah, umivalnicah, straniščih, kopalnicah in drugih prostorih na oddelku. Nekatera njena opravila so: čiščenje sob, skrb za odstranjevanje smeti in drugih odpadkov, čiščenje bolniških postelj ter nočnih omaric po odpustu ali premestitvi pacienta z enega oddelka na drugega. Na nekaterih oddelkih delujejo tudi zunanji čistilni servisi z zaposlenimi v drugačnih uniformah.



## Bolniški/a strežnik/ca, gospodinja

Opravlja vsa gospodinjska dela v čajni kuhinji. Za vas pripravljala čaj in druge napitke po naročilu zdravnika ali medicinske sestre. Njene naloge so: skrb za urejenost bolniškega oddelka, za urejenost jedilnih miz v bolniških sobah, pobiranje in pomivanje kozarcev in vrčev za čaj, skrb za vzdrževanje perila, zaves in drugo.



## Spremljevalec/ka pacientov

V primeru, da v bolnišnici potrebujete spremstvo ali prevoz na diagnostično-terapevtske postopke in posege s sedečim ali z ležečim vozičkom oziroma posteljo, za vas poleg drugih zaposlenih skrbi spremljevalka/ec pacientov.

## Bolničar/ka, negovalec/ka

Skrbi za higiensko vzdrževanje opreme, pripomočkov in površin v posebnih delovnih prostorih. Nudil vam bo tudi pomoč pri spremljanju, prelaganju in nameščanju v primeren položaj ob operativnih posegih.



## Zdravstveni/a reševalec/ka

Naloga reševalke/ca je dajanje prve pomoči v urgentnih stanjih, hkrati pa skrbi tudi za ustrezen in varen prevoz pacientov na različne lokacije. Z njim se srečujete, če potrebujete prevoz z reševalnim vozilom.



## Socialni/a delavec/ka

Socialni/a delavec/ka, vas obišče na bolniškem oddelku po naročilu zdravnika ali medicinske sestre. Skupaj z vami in vašimi bližnjimi/svojci vam pomaga pri reševanju vaših socialnih stisk in težav. V primeru, da vam zdravstveno stanje ob upoštevanju socialnega stanja ne bo omogočalo samostojnega življenja, bo vam oz. vašim svojcem pomagal poskrbeti za primerno obravnavo po odpustu iz bolnišnice.



V zdravstveno obravnavo so poleg naštetih zaposlenih vključeni tudi številni drugi, s katerimi se lahko srečate v času vašega bivanja v bolnišnici.

ZDRAVSTVENE DELAVCE IN NJIHOVE SODELAVCE  
TER DRUGE ZAPOSLENE V UKC LJUBLJANA BOSTE  
SPOZNALI TUDI PO PREDSTAVITVENI PRIPONKI.

# bivanje v bolnišnici

Da bi se pri nas dobro počutili in da bi vaše zdravljenje nemoteno potekalo, vas seznanjamo z dnevnimi dejavnostmi na oddelku.

## Predvidene dnevne dejavnosti na bolniškem oddelku

- jutranje dejavnosti,
- zajtrk,
- vizita<sup>11</sup>,
- diagnostično<sup>12</sup>- terapevtski<sup>13</sup>, negovalni in rehabilitacijski postopki in posegi,
- kosilo,
- popoldanski počitek,
- diagnostično-terapevtski, negovalni in rehabilitacijski postopki in posegi
- večerja, priprava na spanje in nočni počitek (od 21.00 ure naprej)

ZARADI VAŠE VARNOSTI IN NAŠE ODGOVORNOSTI VAS PROSIMO, DA OBVEZNO OBVESTITE MEDICINSKO SESTRO, ČE ŽELITE ZAPUSTITI ODDLEK.



Tudi otrok v času zdravljenja brez dogovora z zdravnikom ali medicinsko sestro ne sme niti sam niti s starši zapustiti bolniškega oddelka.

## Diagnostično-terapevtski, negovalni in rehabilitacijski postopki

Diagnostično-terapevtski, negovalni in rehabilitacijski postopki so preiskave v zvezi z ugotavljanjem vašega zdravstvenega stanja; terapevtski postopki so namenjeni zdravljenju bolezni (operacije, dajanje zdravil, oskrba ran, dietna prehrana); negovalni postopki se nanašajo na opravljanje osnovnih življenjskih aktivnosti (dihanje, prehranjevanje in pitje, izločanje, hoja, sedenje in ležanje, spanje in počitek, oblačenje in slačenje, vzdrževanje normalne telesne temperature, osebna higiena, izogibanje nevarnostim v okolju, komunikacija in izražanje čustev, verske potrebe, delo, rekreacija in učenje) rehabilitacijski postopki pa pomenijo predvsem fizioterapevtsko obravnavo. Našteti postopki so bistveni del vaše zdravstvene obravnave, zato vas prosimo, da aktivno sodelujete z zdravstvenim timom. Pred večjimi terapevtskimi posegi, kot so operacije in invazivne preiskave, vas bo zdravnik seznanil tako s prednostmi kot z dejavniki tveganja, ki so povezani z določenim posegom. Pravico imate, da v predlagani poseg privolite ali ga zavrnete, kar boste storili pisno na posebnem obrazcu.



## Prehrana

**Hrana v bolnišnici je manj slana, manj mastna, brez konzervansov in ostrih začimb, izločeni so toplotni načini priprave hrane, zato je bolj zdrava** in primerna za ljudi z različnimi obolenji. V bolnišnici boste dobili tri do pet obrokov dnevno, odvisno od vrste obolenja ter od predpisane diete. Z natančno uro obrokov vas bo seznanila medicinska sestra ob sprejemu na oddelek. Obroke vam bomo servirali v bolniški sobi ali v jedilnici. Medicinska sestra vam bo pomagala pri hranjenju, če boste to potrebovali.

*ČE NEKATERIH ŽIVIL NE UŽIVATE (NPR. VEGETARIJANCI), SE LAHKO O TEM POGOVORITE Z ZDRAVNIKOM ALI MEDICINSKO SESTRO.*

Prav tako se v dogovoru z njima lahko odločite za zmanjšane ali povečane obroke hrane. V primeru drugih težav v zvezi s prehranjevanjem se boste lahko pogovorili tudi z dietetičarko.

Na bolniškem oddelku imate na voljo tudi sladkan in nesladkan **čaj**. V UKC Ljubljana je voda iz vodovodnega omrežja pitna, njeno kakovost redno nadziramo.

O prehranskih dopolnilih, ki ste jih morda uživali doma, obvezno seznanite zdravnika oz. medicinsko sestro.

**Nekatera hrana in pijača (npr.: grenivka) lahko moti delovanje nekaterih zdravil. Zato je pomembno, da se o zaužitju živil, ki jih ne prejmete na oddelku, posvetujete z zdravstvenim osebjem.**



Če imate zagotovljeno nadstandardno oskrbo, lahko na podlagi predpisane diete izbirate med razpoložljivimi meniji, s katerimi vas bo seznanila medicinska sestra ali dietetik.



## Počitek

Počitek je eden izmed pomembnih dejavnikov, ki pripomorejo k hitrejšemu okrevanju, zato priporočamo, da mu namenite čas **med 13. in 15. uro**. Čas po 21. uri je namenjen nočnemu počitku, zato vas prosimo, da v tem času ne povzročate hrupa (glasno govorjenje, gledanje televizije, poslušanje radia, uporaba osebnih mobilnih telefonov).

## Varno bivanje

Ob prihodu v UKC Ljubljana zapuščate domače okolje. V bolnišnici se boste srečali z novim, za vas tujim okoljem; ob tem vam lahko varnost zagotovimo le, če boste upoštevali naša priporočila in navodila. Na vašo samostojnost in varnost pri gibanju v postelji, vstajanju in hoji v bolnišnici lahko vplivajo tudi drugi dejavniki, kot so: različne preiskave, dajanje anestetika<sup>15</sup> med operativnim posegom in po njem, sam operativni poseg in različna zdravila (za pomiritev pred operativnim posegom, za ublažitev bolečine, za lajšanje nespečnosti ipd.).



**Z namenom preprečevanja padcev vas prosimo, da spoštujete navodila zdravstvenega osebja in jih s pomočjo klicne naprave pokličete, da vam pomagajo pri vstajanju ali hoji (odhod na stranišče, do kopalnice, do mize)** še posebno, če imate vrtoglavice, težave pri vstajanju ali obračanju, težave pri hoji, če imate slabše ravnotežje, ste v zadnjih treh mesecih padli, jemljete veliko zdravil, vas je strah padca, imate težave s spominom ali ste brezvoljni ter imate težave z vidom ali sluhom.

V bolnišnici obstaja večja nevarnost padca:

- zaradi oslabelosti po posegu ali ob poslabšanju bolezni,
- zaradi nekaterih učinkov zdravil,
- zaradi vam novega neznanega okolja.

*V BOLNIŠNICI UŽIVAJTE SAMO ZDRAVILA, KI VAM JIH PREDPIŠE ZDRAVNIK NA BOLNIŠNIČNEM ODELKU. O JEMANJU ZDRAVIL, KI STE JIH MORDA PRINESLI S SEBOJ, SE NUJNO POGOVORITE Z ZDRAVNIKOM IN MEDICINSKO SESTRO.*

**Uporabljajte dobro prilegajoče se copate ali čevlje** z nedersečim podplatom in nizkimi petami. Če ste ob odhodu v bolnišnico na obutev pozabili, naj vam jo prinesejo svojci. **Po sobi ne hodite v nogavicah.**

Uporabljajte svoje pripomočke za vid in sluh, če potrebujete pomoč pri uporabi, zaprosite zdravstveno osebje.

Če se vam razlije tekočina, na to opozorite zaposlene, da jo bodo lahko čim prej pobrisali.

Stvari, ki jih pogosto potrebujete, si namestite na doseg rok.

Razen ob premikanju naj bodo zavore na kolesčkih na postelji, vozičku, hojici vedno blokirane.

Ne opirajte se na pohištvo, ki se lahko spodmakne (obposteljne mizice).



**VEDNO POKLIČITE MEDICINSKO SESTRO:**  
- PRED PRVIM VSTAJANJEM PO POSEGU  
- ČE VAM JE ZDRAVSTVENO OSEBJE TO NAROČILO

Če padete, medicinsko sestro o tem vedno obvestite, da se preprečijo dolgoročne posledice. Vse padce v UKC Ljubljana analiziramo z namenom odstranjevanja dejavnikov tveganja.

Iz varnostnih razlogov tudi zaklepanje v stranišča in kopalnice ni zaželeno. Kljub temu bomo skušali poskrbeti za vašo zasebnost. K vaši varnosti pripomore tudi identifikacijska zapestnica, ki jo boste dobili ob sprejemu v bolnišnico, zato jo obvezno nosite do odhoda domov.

Če želite oditi z oddelka (sami ali v spremstvu svojcev), se posvetujte z medicinsko sestro ali zdravnikom, ki poznata vaše zdravstveno stanje.

Odprtost in dostopnost UKC Ljubljana sta povečala število obiskovalcev, med katerimi so žal tudi nezaželeni. Pri tem vas želimo opozoriti na možnost tatvin osebnih predmetov. **Prosimo vas, da ste pozorni in ne puščate vrednih predmetov (denarnice, prenosnega telefona ipd.) na vidnih mestih v bolniški sobi.**

V UKC Ljubljana izvajamo celosten sistem za zagotavljanje varne zdravstvene obravnave. Sistem temelji na mednarodnih smernicah na področju varnosti pacientov, opredeljuje vlogo zaposlenih in pacientov. V sistemu delujeta dve pooblaščenki za varnost. Pooblaščenki skupaj s presojevalno skupino, ki jo sestavljajo različni strokovnjaki in predstavnica Sveta pacientov UKC Ljubljana, skrbita za izboljševanje varnosti pacientov. V UKC Ljubljana smo se odločili tudi za formalno pridobitev certifikata kakovosti in odličnosti ISO 9001 za celotno ustanovo. Leta 2014 smo pridobili mednarodno akreditacijo DNV (Det Norsk Veritas), s katero dokazujemo ustrezno vodenje kakovosti. Prejeli smo tudi mednarodno priznan certifikat EFQM »Priznanje v odličnosti štiri zvezdice«.



## Uporaba sodobnih komunikacijskih naprav

V UKC Ljubljana je v vseh stavbah na voljo brezplačna brezžična internetna povezava.

Če imate svoj prenosni telefon, TV sprejemnik, prenosni računalnik, ipd., **vas prosimo, da jih uporabljate diskretno, ob upoštevanju zasebnosti, miru in obzirnosti do drugih ljudi v bolniški sobi.**

V enotah intenzivne nege in terapije ter v nekaterih diagnostično-terapevtskih enotah je uporaba prenosnih telefonov dovoljena izjemoma.



## Kajenje v bolnišnici

Kajenje je po Zakonu o omejevanju uporabe tobačnih izdelkov (Uradni list RS 57/96) v vseh javnih zdravstvenih zavodih in njihovi neposredni bližini prepovedano, tako tudi v vseh prostorih UKC Ljubljana.



## Hranjenje golobov

Hranjenje golobov na okenskih policah bolnišnice ni dovoljeno.



## Bolnišnična higiena

V UKC Ljubljana si prizadevamo, da bi bilo bolnišnično okolje čisto in varno za paciente, zaposlene in obiskovalce. Čiste roke so ključnega pomena pri preprečevanju prenosa okužb. Z rokami se dotikamo ljudi, predmetov in površin in s tem na roke dobimo mikrobo iz okolja, ki so lahko povzročitelji bolezni. Ustrezna higiena rok je temeljni, najenostavnejši in najučinkovitejši način za preprečevanje prenosa mikrobov.

ČISTE ROKE SO KLJUČNEGA POMENA PRI  
PREPREČEVANJU PRENOSA OKUŽB.

**Pomembno je, da tudi pacienti poskrbite za ustrezno higieno svojih rok.** V bolnišničnem okolju je potrebno roke predvsem dosledno umivati; pred hranjenjem, po uporabi robčka, po kihanju in kašljanju, po uporabi stranišča in ko so roke vidno umazane. Roke lahko tudi razkužite z alkoholnimi razkužili, kadar v bližini ni umivalnega mesta in ko roke niso vidno umazane ali mokre. Plakat o higieni rok najdete ob vsakem umivalniku, ki je namenjen umivanju rok. Prosimo vas, da navodila upoštevate.

Na oddelku so vam na voljo tudi zloženske Čiste roke z navodili za izvajanje pravilne tehnike umivanja in razkuževanja rok.

Včasih je potrebno izvajati posebne ukrepe, da preprečimo prenos okužbe s pacienta na pacienta. V takem primeru je na vratih bolniške sobe izobešen napis "izolacija". Opozorilo je namenjeno predvsem zaposlenim, da temu prilagodijo postopke dela.

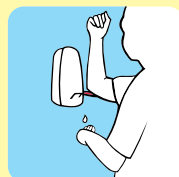
## HIGIENA ROK odločitev za zdravje



univerzitetni  
klinični center ljubljana  
University Medical Centre Ljubljana



1. Zmočimo roke,



2. Nanesemo milo.



3. Umijemo dlan ob dlan,  
gib naredimo 5 do 10 krat.



4. Umijemo prste blazinice in  
nohte, gib naredimo 5 do 10 krat.



5. Umijemo palca obeh rok,  
gib naredimo 5 do 10 krat.



6. Umijemo medprstne prostore  
gib naredimo 5 do 10 krat.



7. Umijemo hrbtišče rok,  
gib naredimo 5 do 10 krat.



8. Umijemo tudi zapestje,  
gib naredimo 5 do 10 krat.

Mojca Dolnik, Ivan Noin, oktober 2009

V primeru, da želite dodatne informacije o preprečevanju okužb in bolnišnični higieni, se lahko obrnete na medicinsko sestro.



# obiski in informacije

Ob sprejemu v bolnišnico boste izpolnili obrazec, kjer imate možnost izraziti svoje želje glede obiskov in dajanja informacij drugim osebam. Skušali bomo upoštevati vaše želje glede na vaše zdravstveno stanje in naše možnosti.

## Navodila in priporočila obiskovalcem

*OBISKI SO VSAK DAN MED 15. IN 19. URO. PRIPOROČAMO, DA PACIENTA HKRATI OBIŠČETA NAJVEČ DVA ZDRAVA OBISKOVALCA IN DA UPOŠTEVATE NAVODILA ZDRAVSTVENEGA OSEBJA.*

- Ob vstopu na bolniški oddelek naj se obiskovalci najprej zglasijo pri informatorki/ju oziroma medicinski sestri.

*ČE PACIENT POTREBUJE POMOČ PRI HRANJENJU IN DRUGIH DEJAVNOSTIH, JE PRISOTNOST ENE OSEBE V ČASU KOSILA ZAŽELENA, VENDAR LE PO POPREJŠNJEM DOGOVORU Z MEDICINSKO SESTRO.*

- V času obiskov prosimo obiskovalce, da se posvetijo samo pacientu, ki so ga prišli obiskat, ter upoštevajo njegovo zdravstveno stanje in počutje; hkrati naj bodo obzirni tudi do drugih pacientov v sobi. Neprimerno vedenje v bolnišnici je moteče.
- Priporočamo, da si obiskovalci pred vstopom v bolniško sobo, po morebitni uporabi toaletnih prostorov in ob odhodu umijejo roke. Če je pacient v izolaciji, naj se obiskovalci pred vstopom v sobo obvezno posvetujejo z medicinsko sestro.

- Obiski v enotah intenzivne terapije, enotah intenzivne nege, porodnišnici in na nekaterih drugih oddelkih so strožje omejeni. Praviloma so kratki (10 do 15 minut); sočasno lahko obiščeta pacienta največ dva obiskovalca.

*V PRIMERU VIZIT, RAZLIČNIH POSTOPKOV IN POSEGOV V BOLNIŠKI SOBI, PROSIMO DA OBISKOVALCI ZAPUSTIJO BOLNIŠKO SOBO.*



Obiski pri otrocih so za starše ali skrbnike praviloma neomejeni, razen na nekaterih oddelkih, odvisno od zdravstvenega stanja otroka. Sočasno naj se pri otroku zadržujeta največ dve osebi. V času obiskov naj ima otrok tudi priložnost za mirovanje in počitek.



Da otrok v bolnišnici ne bi bil preveč osamljen, priporočamo, da ga starši pogosto obiskujejo. Če želijo, lahko otroka ob pomoči medicinske sestre tudi negujejo in skrbijo za njegovo dobro počutje.



- Za obiskovalce so v UKC Ljubljana na voljo avtomati s hrano in pijačo, pa tudi okrepčevalnice, ki so v osrednji zgradbi, na Polikliniki, v Porodnišnici, na Pediatrični kliniki in na Onkološkem inštitutu. V neposredni bližini pa je tudi restavracija Štorklja.
- Prehrabni priboljški, ki jih prinašajo obiskovalci, lahko pacienta razveselijo, hkrati pa utegnejo motiti predpisano zdravljenje, zato naj jih prinesejo le v dogovoru z zdravnikom ali medicinsko sestro.



Tudi glede priboljškov v prehrani, ki bi jih otrok želel, se posvetujte z zdravnikom ali medicinsko sestro.

- Prinašanje alkoholnih pijač, cigaret in drugih opojnih snovi pacientu ni dovoljeno.
- Kajenje v bolnišnici ni dovoljeno.

LJUDJE S PREHLADNIMI ALI DRUGIMI NALEZLJIVIMI BOLENJI NAJ NE PRIHAJAJO NA OBISK V BOLNIŠNICO.



Pri hospitaliziranih otrocih so obiski domačih živali izjemoma dovoljeni po vnaprejšnjem dogovoru s predstojnikom oddelka in priloženim veterinarskim spričevalom, da je žival zdrava.



Otroci lahko pridejo na obisk v spremstvu odraslih in naj bodo pod nadzorom. Zaradi možnosti prenosa okužb obiskov majhnih otrok ne priporočamo. Prostor igralnice je namenjen izključno hospitaliziranim otrokom.



- Obiskov na dan operativnega posega ne priporočamo.
- Prinašanje cvetja v bolniško sobo iz higienskih razlogov ni zaželeno.
- Na izrecno željo pacienta, po predhodnem posvetu z zdravstvenim osebjem, se lahko sreča tudi s svojim hišnim ljubljencekom (npr. psičkom), vendar zunaj bolniške zgradbe.
- Za obiskovalce uporaba prenosnega telefona v bolnišnici ni zaželeno.

## Posredovanje informacij

**Na vsakem oddelku imamo izobešeno na vidnem mestu, ponekod tudi v pisni obliki, objavljen uradni čas dajanja informacij o zdravstvenem stanju in počutju pacienta.** Informacije dajemo samo osebam, ki jih v Izjavi pacienta ob sprejemu v UKC Ljubljana navede pacient. Vprašanja, ki se nanašajo na bolezenska stanja, diagnostično obravnavo, zdravljenje in napovedi o izidu bolezni, so v pristojnosti zdravnika. Glede informacij o pacientovem počutju se lahko svojci obrnejo na medicinske sestre na oddelku. Informacije o porodu in rojstvu otroka dajejo svojem otročnici same.



Bolnišnica je prostor, kjer se rodi življenje mnogih ljudi, mnogih pa tudi ugasne. V primeru smrti pacienta v naši bolnišnici imajo svojci možnost, da se od svojega bližnjega še zadnjič poslovijo. O svojih željah se lahko pogovorijo z medicinsko sestro na bolniškem oddelku.

## Izhod čez konec tedna (vikend izhod)

Če vam bo zdravstveno stanje dopuščalo, boste lahko na predlog zdravnika ali na lastno željo v soglasju z zdravnikom za konec tedna odšli domov. Tak izhod traja od petka do nedelje. Za izhod čez konec tedna boste prejeli dovolilnico, ki jo boste ob prihodu na oddelk oddali medicinski sestri.

## Začasni odpust

Če bi bilo vaše bivanje v bolnišnici prekinjeno, preden bi bila zaključena celotna zdravstvena obravnava, boste začasno odpuščeni v domačo oskrbo za določeno obdobje. S tem vas bo seznanil vaš lečeči zdravnik.

## Čas odpusta

O datumu in času odpusta se boste dogovarjali z zdravnikom ali medicinsko sestro, praviloma vsaj en dan prej, tako da boste lahko uredili vse potrebno (prevoz in oblačila). Iz bolnišnice boste odpuščeni praviloma v dopoldanskem času.

Predčasen odhod iz bolnišnice, brez soglasja lečečega zdravnika, je mogoč ob podpisu pisne izjave, s katero pacient prevzame odgovornost za morebitne zdravstvene zaplete.



## Ob odpustu boste prejeli

- Odpustnico iz bolnišnice, ki jo čim prej izročite izbranemu osebemu zdravniku; priporočamo vam, da fotokopirajo obdržite zase,
- dokumentacijo, ki ste jo prinesli s seboj,
- informacije v zvezi s kontrolnim pregledom,
- ustna in/ali pisna zdravstveno vzgojna navodila,
- svoja oblačila, ki ste jih oddali ob sprejemu,
- dragocenosti, ki ste jih shranili v bolnišnični sef,
- račun opravljenih storitev za vašo informacijo.

Dokumentacija v zvezi z nadaljnjo zdravstveno nego bo poslana ustanovi, kjer boste nadaljevali zdravljenje in rehabilitacijo (npr. patronažni službi). Če bi imeli kakršnakoli vprašanja v zvezi z odpustom, se, prosimo, obrnite na lečečega zdravnika ali oddelčno medicinsko sestro.

Samoplačniki boste pred odpustom prejeli ob-račun stroškov zdravljenja in uredili finančne obveznosti.

## Prevoz iz bolnišnice

Če vam zdravstveno stanje dopušča, priporočamo osebni prevoz v spremstvu svojcev. Glede drugih možnosti prevoza (taksi, mestni avtobus, reševalno vozilo) se lahko pogovorite z medicinsko sestro na oddelku. Če vaši svojci ali vi sami naročite prevoz z reševalnim vozilom, sami poravnate stroške prevoza.



Otrok do 15. leta starosti ne odpuščamo iz bolnišnice brez spremstva staršev ali skrbnikov.

*PRAV TAKO BREZ SPREMSTVA NE  
ODPUŠČAMO DOMOV PACIENTOV, KI PO  
NAŠI PRESOJI POTREBUJEJO POMOČ.*

## Zapleti po odpustu iz bolnišnice

V primeru kakršnihkoli težav, nejasnosti ali zapletov po odpustu iz bolnišnice se najprej obrnite na izbranega osebnega zdravnika v zdravstvenem domu. Osebni zdravnik vas bo, če bo to potrebno, napotil nazaj k specialistu. Če bi se težave pojavile v nočnem času oziroma v času, ko vaš zdravnik ni dosegljiv, poiščite pomoč v Urgentnem bloku UKC Ljubljana ali drugi urgentni službi.

## druge pomembne informacije

- UKC Ljubljana je tudi izobraževalna ustanova. V času bivanja pri nas se boste srečevali tudi s študenti, dijaki in s specializanti<sup>17</sup> ki morajo v času svojega izobraževanja opravljati klinične oz. praktične vaje. Za to potrebujejo vaše soglasje, lahko tudi ustno. Tudi študentje in dijaki so dolžni varovati vaše osebne podatke.
- Vključevanje v znanstvenoraziskovalno dejavnost. V UKC Ljubljana, vrhunski zdravstveni ustanovi v Sloveniji, potekajo številni raziskovalni projekti. Da bi lahko uspešno izvajali raziskave, vključujemo tudi paciente, vendar le na podlagi njihove privolitve, običajno pisne.
- Možnost vpisa v register darovalcev organov po smrti. Darovanje organov je najvišja oblika odgovornosti do sočloveka. Z darovanjem organov po svoji smrti lahko rešimo zdravje in s tem življenje več ljudi hkrati. Darovalec organov ali tkiv po smrti lahko postanete samo po svoji volji in odločitvi, ki ju lahko izrazite na Zavodu RS za presaditve organov in tkiv – Slovenija-transplant, ki ima sedež v UKC Ljubljana. Več informacij dobite na sedežu zavoda Slovenija-transplant, ki se nahaja v 1. nadstropju oz. na spletni strani: [www.slovenija-transplant.si](http://www.slovenija-transplant.si). Odločitev, da postanete darovalec, se vpiše v elektronski nacionalni register opredeljenih darovalcev organov in tkiv, zapis pa ostane neviden do smrti.
- Možnost testiranja krvi na okužbo z virusom HIV<sup>18</sup>. Na Kliniki za infekcijske bolezni in vročinska stanja, Japljeva 2, deluje ob ponedeljkih med 12. in 15. uro Ambulanca za svetovanje in testiranje na okužbo z virusom HIV, kjer se lahko oglasite s potrjeno kartico ZZS. Na izrecno željo je mogoče tudi anonimno testiranje.
- Društva pacientov. V slovenskem prostoru delujejo številna društva pacientov, v katera se prostovoljno vključujejo posamezniki, ki so preboleli določeno obolenje in imajo skupne interese, povezane z boljšo kakovostjo življenja. Več informacij dobite na bolniških oddelkih.



## Pravice pacientov

Kot pacient imate pravice in dolžnosti, ki so opredeljene v Zakonu o pacientovih pravicah (Ur. l. RS, št. 15/08).

### Pacientove pravice so (5. člen):

- pravica do dostopa do zdravstvene oskrbe in zagotavljanja preventivnih storitev,
- pravica do enakopravnega dostopa in obravnave pri zdravstveni oskrbi,
- pravica do proste izbire zdravnika in izvajalca zdravstvenih storitev,
- pravica do primerne, kakovostne in varne zdravstvene oskrbe,
- pravica do spoštovanja pacientovega časa,
- pravica do obveščenosti in sodelovanja,
- pravica do samostojnega odločanja o zdravljenju,
- pravica do upoštevanja vnaprej izražene volje,
- pravica do preprečevanja in lajšanja trpljenja,
- pravica do drugega mnenja,
- pravica do seznanitve z zdravstveno dokumentacijo,
- pravica do varstva zasebnosti in varstva osebnih podatkov,
- pravica do obravnave kršitev pacientovih pravic,
- pravica do brezplačne pomoči pri uresničevanju pacientovih pravic.



Več o pravicah pacientov s težavami v duševnem zdravju in način njihovega uveljavljanja si lahko preberete v Zakonu o duševnem zdravju (Ur. l. RS, št. 77/2008).

V PRIMERU, DA STE ZAPROŠENI ZA SODELOVANJE V MEDIJIH (TV, RADIO, ČASOPIS ITD.), IMATE PRAVICO SODELOVANJE SPREJETI ALI ZAVRNITI.



### Pravice otrok so (8. člen):

- zdravstvena oskrba otrok naj poteka ustrezno njihovi starosti in zdravstvenemu stanju:
  - na otroških oddelkih, razen če to iz objektivnih razlogov ni mogoče,
  - brez nepotrebnih zdravstvenih posegov in dejanj, ki bi lahko povzročili telesno ali čustveno stisko otrok,
  - tako, da se zagotavlja zadovoljevanje čustvenih in telesnih potreb otrok, in
  - tako, da se zagotavlja možnosti za sprostitve, igro in izobraževanje otrok.
- Otroci imajo v času stacionarne in druge zdravstvene oskrbe pravico do stalnega spremljanja enega od staršev ali druge osebe, ki skrbi za otroka, razen če so podani razlogi, zaradi katerih to ne bi bilo v otrokovo korist.

## Dolžnosti pacientov

### Za doseganje kakovostne in varne zdravstvene oskrbe je pacient dolžan (54. člen):

- dejavno sodelovati pri varovanju, krepitvi in povrnitvi lastnega zdravja,
- v času bolezni ravnati v skladu s prejetimi strokovnimi navodili in načrti zdravljenja, v katere je ustno oziroma pisno privolil,
- dati pristojnemu zdravniku in drugim pristojnim zdravstvenim delavcem oziroma zdravstvenim sodelavcem vse potrebne in resnične informacije v zvezi s svojim zdravstvenim stanjem, ki so mu znane in so pomembne za nadaljnjo zdravstveno oskrbo, zlasti podatke o svojih sedanjih in preteklih poškodbah ter boleznih in njihovem zdravljenju, boleznih v rodbini, morebitnih alergijah in zdravilih, ki jih uživa,
- obvestiti zdravstvene delavce in zdravstvene sodelavce o nenadnih spremembah zdravstvenega stanja, ki se pojavijo med zdravljenjem,
- biti obziren in spoštljiv do zasebnosti in drugih pravic drugih pacientov ter zdravstvenih delavcev in zdravstvenih sodelavcev,
- spoštovati objavljene urnike, hišni red in predpisane organizacijske postopke izvajalcev zdravstvenih storitev,
- pravočasno obvestiti izvajalca zdravstvenih storitev o morebitnem izostanku na pregled ali zdravljenje.



# pohvale in pritožbe

**Svoje pohvale, pripombe in predloge nam lahko sporočite v anketnem vprašalniku, ki je priložen knjižici. Lahko pa jih posredujete tudi na Urad za pritožbe in pohvale po pošti, po e-pošti, po telefonu ali osebno v času uradnih ur.** Naslov urada je naveden med »Pomembnimi naslovi« (glej stran 37). Vaše pohvale, pripombe in predlogi lahko pomembno prispevajo k izboljšanju kakovosti naših storitev, zato vam bomo zanje hvaležni.

## Pritožbene poti

Če niste zadovoljni z zdravstveno obravnavo, vam priporočamo, da nesporazum rešite tako, da se še neposredno med samo zdravstveno obravnavo v posamezni specialistični ambulanti ali na oddelku pogovorite:

- najprej s sobno medicinsko sestro oz. lečečim zdravnikom na oddelku;
- nato z odgovorno (nadzorno) medicinsko sestro oz. zdravnikom - vodjo oddelka;
- nato z glavno medicinsko sestro klinike (kliničnega oddelka) oz. s predstojnikom klinike (kliničnega oddelka);
- nato stopite v stik z Uradom za pritožbe in pohvale

Če s pojasnili in dodatnimi ukrepi zdravstvenih delavcev niste zadovoljni, ali pa niste zadovoljni z že zaključeno zdravstveno obravnavo v UKC Ljubljana, lahko pri Uradu za pritožbe in pohvale vložite zahtevo za prvo obravnavo kršitev pacientovih pravic (v nadaljevanju: prva zahteva).

Pisno prvo zahtevo lahko vložite osebno ali pošljete po pošti v Urad za pritožbe in pohvale UKC Ljubljana, Zaloška cesta 2, 1000 Ljubljana, ali na elektronski naslov: [pohvale.pritožbe@kclj.si](mailto:pohvale.pritožbe@kclj.si).

Prvo zahtevo lahko vložite tudi ustno na zapisnik pri pristojni osebi za obravnavo prvih zahtev v UKC Ljubljana (v nadaljevanju: Pristojna oseba UKC Ljubljana) v prostorih Urada za pritožbe in pohvale, Zaloška cesta 2, 1000 Ljubljana (stavba Kliničnega oddelka za kirurške infekcije, prtiličje) v času uradnih ur: sreda od 12:00 do 15:00 ure, ostali dnevi pa od 09:00 do 12:00 ure.

Prvo zahtevo zaradi domnevno neustreznega odnosa zdravstvenih delavcev oziroma zdravstvenih sodelavcev lahko kot pacient vložite najpozneje v 15 dneh od domnevne kršitve. Prvo zahtevo zaradi neustreznega ravnanja zdravstvenih delavcev oziroma zdravstvenih sodelavcev pri nudenju zdravstvene oskrbe, pa lahko kot pacient vložite najpozneje v 30 dneh od končanja zdravstvene oskrbe. Prvo zahtevo lahko vložite najkasneje v 3 mesecih po preteku prej navedenih rokov, če za kršitev izveste kasneje, oziroma se posledice kršitve pokažejo kasneje.



### **Pristojne osebe UKC Ljubljana za obravnavo prvih zahtev so:**

- Nejc Seitl, mag. prava, Urad za pritožbe in pohvale, tel. št.: 01/522 21 82 ali 01/522 31 99;
- Eva Verstovšek, viš. med. ses., univ. dipl. org., Urad za pritožbe in pohvale, tel. št.: 01/522 21 82;
- mag. Zdenka Mrak, prof. zdr. vzg., Urad za pritožbe in pohvale, tel. št.: 01/522 21 82.

**Kot pacient se lahko kadar koli obrnete na enega od zastopnikov pacientovih pravic, ki vam mora svetovati, pomagati, ali pa vas po pooblastilu zastopati pri uresničevanju vaših pacientovih pravic. Delo svetovanja, pomoči in zastopanja zastopnika pacientovih pravic je brezplačno in zaupno.**

**Podatki o zastopnikih pacientovih pravic za ljubljansko regijo se nahajajo v knjižici med »Pomembnimi naslovi«, več informacij pa lahko najdete tudi na oglasnih deskah pred specialističnimi ambulantami oz. bolniškimi oddelki na plakatih »Obvestilo pacientom o načinu uveljavljanja svojih pravic«.**

**V želji, da bi zvišali kakovost bivanja v bolnišnici, vam omogočamo, da uporabljate storitve ponudnikov različnih dejavnosti.**

V osrednji zgradbi UKC Ljubljana se nahajajo v pritličju: informacije, pošta, trafika, okrepevalnica in trgovina z živili, cvetličarna, telefonske govornice, bančni avtomat, teletočka, prostor za razstave in kulturne prireditve; v kleti I.: frizerski salon, pediker, poslovalnica Nove ljubljanske banke, bolnišnična kapela, restavracija Klinika Štorklja, sanitarije. Tudi v drugih zgradbah UKC Ljubljana boste našli nekaj od te ponudbe, sicer pa so te storitve namenjene tudi pacientom, ki se zdravijo na bolniških oddelkih zunaj glavne stavbe UKCL, vendar za izhod potrebujejo dovoljenje lečečega zdravnika in spremstvo svojcev. Priporočamo, da se ob izhodu oblečete v svoja oblačila.

### **Telefon**

Mobikartice lahko kupite na pošti v avli osrednje zgradbe UKC Ljubljana, v trafikah, na avtomatih za telefonske kartice.



## Pošta

Pošto in druga sporočila boste prejeli v bolniško sobo. Poštni nabiralniki so nameščeni v neposredni bližini bolnišničnih zgradb, pred Polikliniko, pred upravno zgradbo UKC Ljubljana, v pritličju Bolnice dr. Petra Držaja in na vidnih mestih v posameznih zgradbah našega zavoda. Če sami ne bi mogli oddati svoje pošte, bo za to poskrbela medicinska sestra na oddelku.



## Časopisi, revije in galanterija

Ti so na voljo v trafikah, ponekod tudi pri prodajalcu časopisov, ki vas enkrat dnevno obiše na oddelku. Trafike se nahajajo v avli osrednje zgradbe UKC Ljubljana, ob Upravni zgradbi UKC Ljubljana na Zaloški cesti 2, v Porodnišnici in v bližini zgradb UKC Ljubljana.



## Banka in bankomati

Poslovalnica Nova ljubljanska banka se nahaja v prvi kleti osrednje zgradbe UKC Ljubljana. V neposredni bližini pa so nameščeni štiri bankomati: v pritličju in prvi kleti osrednje stavbe, v pritličju Poliklinike na Njegoševi 4.

## Okrepčevalnica

Avtomati z osvežujočimi napitki in prigrizki so na voljo v vseh zgradbah UKC Ljubljana. Če vam zdravstveno stanje in dietni režim dopuščata, lahko obiščete okrepčevalnice: v osrednji zgradbi UKC Ljubljana (v pritličju in v kleti I.), na Polikliniki in v Porodnišnici.



## Pomoč prostovoljcev

Poleg zaposlenih, ki vam nudijo strokovno pomoč, se v UKC Ljubljana trudimo, da bi razvili prostovoljno delo. Prostovoljci so ljudje, ki svoje delo opravljajo zastonj. Vodi jih želja pomagati sočloveku. Na voljo vam bodo s svojim časom, sočutjem, razumevanjem in drugimi sposobnostmi, če boste izrazili željo po njihovi prisotnosti in pomoči. Sami boste izbrali čas in obliko srečanja. Prostovoljci vam bodo skušali izpolniti nekatere vaše želje, kratkočasili vas bodo in opravili drobne vsakdanje usluge: brali časopis ali knjigo, napisali pismo, vas spremljali na sprehod, se z vami pogovarjali ipd. Tako boste lažje preživeli čas do odhoda iz bolnišnice. Če se boste odločili za pomoč prostovoljcev, s tem seznanite medicinsko sestro na oddelku.



OB SPREJEMU V BOLNIŠNICO  
LAHKO IZRAZITE ŽELJO  
PO OBISKU PROSTVOLJCEV.

## Frizer, pediker, brivec

V osrednji zgradbi UKC Ljubljana, v kleti I., so vam proti plačilu na voljo frizerske, pedikerske in brivske storitve ter refleksna masaža stopal. V vseh zgradbah UKC Ljubljana so po dogovoru frizerske in brivske storitve možne tudi v bolniški sobi.





## Verska oskrba in pomoč

V UKC Ljubljana vam želimo omogočiti, da svobodno izražate vero, ne glede na to, kateri veroizpovedi pripadate. Zaradi prostorske stiske ne moremo ponuditi posebnega prostora za premišljevanje in molitev, vendar bomo upoštevali vaše želje, kolikor dopuščajo razmere na bolniškem oddelku. Na voljo sta vam bolnišnični kapeli v osrednji zgradbi UKC Ljubljana in v Bolnici dr. Petra Držaja. Kapeli se nahajata v kletnih prostorih. Kapela v UKC Ljubljana je odprta od 5. do 22. ure, v Bolnici dr. Petra Držaja pa ves dan. Verski obredi (maše) za vernike rimokatoliške vere so v osrednji zgradbi UKC Ljubljana vsak delavnik ob 19.30, ob nedeljah ob 10.00, v Bolnici dr. Petra Držaja pa ob nedeljah ob 19. uri. Če sami ne bi mogli oditi k sveti maši, pa bi to želeli, vam bo medicinska sestra organizirala spremstvo oz. bo na vašo željo poskrbela za obisk duhovnika v bolniški sobi. Verniki drugih veroizpovedi se lahko obračate na svoje duhovnike in voditelje.

## Televizija in radio

Nekatere bolniške sobe imajo radijski in/ali TV sprejemnik. Na nekaterih oddelkih je na voljo dnevni prostor s TV sprejemnikom. Kjer te možnosti ni, vam svetujemo, da se na oddelku pogovorite o možnosti gledanja televizije in poslušanja radia. V dogovoru z zdravstvenim osebjem in s sopacienti lahko v bolniški sobi poslušate radio in gledate televizijo. Zaželeno je, da uporabljate slušalke.



## Kulturne prireditve za paciente

V avli osrednje zgradbe UKC Ljubljana so organizirane različne kulturne prireditve za paciente: likovne razstave, koncerti ipd., ki jih organizira Kulturno-umetniško društvo Univerzitetnega kliničnega centra Ljubljana in Medicinske fakultete dr. Lojza Kraigherja. Prireditev poteka vsak prvi torek v mesecu. Informacije oz. vabila boste dobili na bolniškem oddelku.

# pomembni naslovi in telefonske številke



Urada za pritožbe in pohvale UKC Ljubljana  
Zaloška cesta 2, 1000 Ljubljana  
(stavba Kliničnega oddelka za kirurške infekcije,  
pritličje)  
Tel.: 01/522 21 82, faks: 01/522 48 76  
E-naslov: pohvale.pritožbe@kclj.si  
Uradne ure: pon., tor., čet., pet., od 09:00 - 12:00  
ure, sreda od 12:00 - 15:00 ure.

Zastopniki pacientovih pravic za ljubljansko regijo:

- **Duša Hlade Zore**, prostori Nacionalnega inštituta za javno zdravje, Območna enota Ljubljana, Zaloška cesta 29, 1000 Ljubljana, tel. št.: 01/542 32 85, elektronski naslov: [dusa.hlade-zore@nijz.si](mailto:dusa.hlade-zore@nijz.si),  
uradne ure: ponedeljek od 08:00 do 15:00 ure in torek od 08:00 do 13:00 ure.
- **Mojca Mahkota**, prostori Nacionalnega inštituta za javno zdravje, Območna enota Ljubljana, Zaloška cesta 29, 1000 Ljubljana, tel. št.: 01/542 32 85, elektronski naslov: [mojca.mahkota@nijz.si](mailto:mojca.mahkota@nijz.si),  
uradne ure: torek od 13:00 do 19:00 ure in sredo od 08:30 do 14:30 ure.
- **Melina Omrzel Petek**, prostori Nacionalnega laboratorija za zdravje, okolje in hrano, Območna enota Hrastnik, Novi dom 11, 1430 Hrastnik, tel. št.: 03/564 64 71, elektronski naslov: [melina.omrzel-petek@nijz.si](mailto:melina.omrzel-petek@nijz.si),  
uradne ure: ponedeljek od 14:00 do 20:00 ter torek in sredo od 17:00 do 20:00 ure.

Svetovalno socialna služba UKC Ljubljana  
Zaloška cesta 2, 1525 Ljubljana  
Tel.: 01/522 22 79, 01/522 22 43  
E-naslov: [socialna.sluzba@kclj.si](mailto:socialna.sluzba@kclj.si)

Bolnišnični duhovnik UKC Ljubljana  
Tel.: 041/613 378  
E-naslov: [bolniska.zupnija@rkc.si](mailto:bolniska.zupnija@rkc.si)  
Internet: [www.bolniska.zupnija.rkc.si](http://www.bolniska.zupnija.rkc.si)

Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije  
Tel.: 01/307 72 00  
E-naslov: [PEIC@zzzs.si](mailto:PEIC@zzzs.si), Internet: [www.zzzs.si/](http://www.zzzs.si/)

Zavod za oskrbo na domu Ljubljana  
Tel.: 01/239 65 02  
E-naslov: [info@zod-lj.si](mailto:info@zod-lj.si)

Zavod Papilot – Center za dnevno oskrbo starejših  
Tel.: 031/636136, 01/524 15 82  
E-naslov: [info@papilot.si](mailto:info@papilot.si), Internet: [www.papilot.si](http://www.papilot.si)

Spomincica – Slovensko združenje za pomoč pri demenci  
Tel.: 01/256 51 11  
E-naslov: [spomincica.si@gmail.com](mailto:spomincica.si@gmail.com)  
Slovensko društvo Hospic  
Gospodstva 9, 1000 Ljubljana  
Tel.: 01/ 244 44 90  
E-naslov: [hisa.h@siol.net](mailto:hisa.h@siol.net)

Slovenska Karitas  
Tel.: 01/300 59 60  
E-naslov: [info@karitas.si](mailto:info@karitas.si)

Rdeči križ Slovenije  
Tel.: 01/241 43 00  
E-naslov: [rdeci.kriz@rks.si](mailto:rdeci.kriz@rks.si)

Telefonski klici v duševni stiski  
Tel.: 01/520 99 00 (od 19.00 do 7.00)

Društvo SOS telefon za ženske in otroke –  
žrtve nasilja  
Tel.: 080/11 55 (brezplačna telefonska številka)  
E-naslov: [drustvo-sos@drustvo-sos.si](mailto:drustvo-sos@drustvo-sos.si)  
Internet: [www.drustvo-sos.si](http://www.drustvo-sos.si)

TOM telefon – Telefon otrok in mladostnikov



Tel.: 116 111 (klic je brezplačen)  
E-naslov: tom@zpmis.si,  
Internet: www.e-tom.si/

UP – Društvo za pomoč zasvojevcem in njihovim  
svojcem Slovenije  
Tel.: 01/434 25 70, 434 25 73  
E-naslov: drustvo.up@siol.net

Društvo za nenasilno komunikacijo  
Tel.: 01/434 48 22  
E-naslov: info@drustvo-dnk.si

Zavod RS za presaditev organov in tkiv –  
Slovenija transplant  
Tel.: 01/300 68 60

## najbližje lekarne in trgovine z ortopedskimi pripomočki



- **Lekarna Ljubljana, Lekarna pri Urenci (dežurna 24h)**  
Njegoševa cesta 6k, Ljubljana
- **Lekarna UKC Ljubljana** (v osrednji avli)  
Zaloška cesta 7, Ljubljana  
V lekarni izdajamo neregistrirana zdravila in zahtevnejša magistralna zdravila (na podlagi interne naročilnice).
- **Lekarna Ljubljana, Lekarna Metelkova**  
Metelkova ulica 9, Ljubljana  
(Zdravstveni dom Center)
- **Lekarna Ljubljana, Lekarna Moste**  
Rojčeva ulica 22, Ljubljana
- **Hrobat Dušan, Lekarna Nove Poljane**  
Gasparijeva ulica 2, Ljubljana
- **Simps's, d.o.o.**  
Metelkova ulica 11, Ljubljana
- **Ortopedski studio**  
Ilirska ulica 23, Ljubljana
- **Sanolabor, d.d.**  
Cigaletova ulica 9, Ljubljana
- **Proloco Medico, d.o.o.**  
Hrvatski trg 1, Ljubljana
- **Neuroth slušni aparati, d.o.o.**  
Njegoševa cesta 1, Ljubljana



# slovarček kratic in strokovnih izrazov

- 1 **ZZZS** je Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije.
- 2 **RTG** ali rentgensko slikanje obsega diagnostične in terapevtske postopke z različnimi slikovnimi metodami.
- 3 **Rehabilitacija** je obnavljanje telesnih in psihosocialnih funkcij pacienta, ki so bile zmanjšane zaradi bolezni ali poškodbe, na raven, ki naj bo čim bližja stanju pred boleznijo.
- 4 **Lečeči zdravnik** je zdravnik, ki vodi in usmerja zdravstveno obravnavo ter je odgovoren za njen celotni potek; specialist medicinske stroke je zdravnik s poglobljenim in dodatnim znanjem v eni izmed medicinskih strok z opravljenim specialističnim izpitom.
- 5 **Medicinska sestra** je poklic na štirih izobrazbenih stopnjah: srednja izobrazba (zdravstveni tehnik, srednja medicinska sestra, tehnik zdravstvene nege), višja strokovna izobrazba (višja medicinska sestra, višji medicinski tehnik), visoka strokovna izobrazba (diplomirana medicinska sestra, diplomirani zdravstvenik), fakultetna izobrazba (profesor/ica zdravstvene vzgoje, magister/ica zdr. nege in druge medicinske sestre s fakultetno izobrazbo).
- 6 **CT** je kratica za računalniško tomografijo.
- 7 **MR** je kratica za magnetno resonanco.
- 8 **UZ** je kratica za ultrazvok.
- 9 **Dietetik/dietetičarka** je univerzitetni diplomirani inženir živilske tehnologije ali diplomirana medicinska sestra.
- 10 **Dietetika** je veda o prehranjevanju zdravih in bolnih oseb, ki na podlagi znanosti o hrani in prehrani ter veščin pripravljanja hrane zagotavlja vsakemu človeku hrano, prilagojeno njegovim potrebam.
- 11 **Vizita** je obisk zdravnika pri pacientu na bolniškem oddelku, navadno v bolniški sobi.
- 12 **Diagnostični postopki** so postopki, ki vam jih predpiše zdravnik zaradi suma na določeno obolenje, da potrdi končno diagnozo oz. vrsto obolenja, ki ji sledi ustrezno zdravljenje.
- 13 **Terapevtski postopki** - terapija - različne oblike zdravljenja obolenja.
- 14 **MRSA** je na antibiotike odporna bakterija, meticilin rezistenten stafilokok
- 15 **Anestetik** je sredstvo, ki povzroči omrtvičenje telesa in čutov. Uporablja se med operativnim posegom, da se operiranec ne premika in ne čuti bolečin.
- 16 **Izolacija** pomeni osamitev pacienta iz skupine (pacienta po transplantaciji, infekcijskega pacienta).
- 17 **Specializant** je zdravnik, ki si pridobiva dodatno poglobljeno znanje na ožjem področju določene stroke.
- 18 **HIV** je virus humane imunske pomanjkljivosti, ki lahko povzroči sindrom aids.