



МЕНЕДЖМЕНТ ИНОСТРАННЫХ ПАЦИЕНТОВ

→ RUSSISCH

# Мы заботимся о Вас We care for you

Информация для иностранных пациентов и их родственников  
*Eine Information für internationale Patienten und ihre Angehörigen*

## Импрессум

### Издатель

Университетская клиника Мюнстера  
Отдел по связям с общественностью  
Domagkstraße 5, 48149 Münster  
T +49 251 83-55866  
F +49 251 83-57873  
UKMPressestelle@ukmuenster.de  
www.ukmuenster.de

### Редакция

Judith Becker, Simone Hoffmann

### Оформление

GUCC grafik & film, Münster

### Печать

Erdnuß Druck, Sendenhorst

### Фотографии

Отдел по связям с общественностью

### По состоянию на

март 2011

### Тираж

1.000 шт

## Дорогой пациент,

Конечно, пребывание в больнице – это не отпуск на курорте, но если Вы все же вынуждены провести некоторое время в стенах университетской клиники Мюнстера (УКМ), будьте уверены, Вы в надежных руках. В каждом из отделений клиники – от акушерства до интенсивной медицины – о Вас будут заботиться опытные врачи-профессионалы и высококвалифицированный сестринский персонал.

В нашей клинике применяются новейшие методики диагностики и лечения, и используется современнейшая медицинская техника, поэтому мы можем Вас заверить, что для Вас будет сделано все возможное. Мы постараемся сделать всё от нас зависящее, чтобы организовать Ваше пребывание в УКМ наиболее приятным для Вас образом и Ваше лечение так, чтобы Вы как можно скорее поправились.

Такое большое учреждение, как УКМ, конечно, по своей природе сложно организовано, и в нем довольно трудно сориентироваться. С помощью этой брошюры мы хотели бы помочь Вам освоиться в непривычной обстановке. наших пациентов из-за границы курирует и консультирует отдел по работе

с иностранными пациентами.

Компетентные и внимательные сотрудники отдела ответят на Ваши вопросы и позаботятся о том, чтобы Ваши пожелания были приняты во внимание – и все это еще до Вашего прибытия в Мюнстер.

Коллектив университетской клиники Мюнстера желает Вам всего доброго и скорейшего выздоровления.



Prof. Dr. med. Norbert Roeder  
медицинский директор

Dr. rer. pol. Christoph Hoppenheit  
Коммерческий директор

Michael Rentmeister  
директор по мед. персоналу

# Университетская клиника Мюнстера

У нас Вы в надежных руках: Мы предлагаем высокое качество медицинского обслуживания и отличный уход.

## Наша цель: Ваше здоровье

Университетская клиника Мюнстера является одной из крупнейших и наиболее успешных больниц с максимальным спектром обслуживания. В своих направлениях УКМ является одним из ведущих медицинских и терапевтических центров как в Германии так и за ее пределами.

Высокоразвитая медицинская технология и специалисты высокого класса обеспечивают оптимальную диагностику и лечения во всех областях современной медицины. Более чем в 30 больниц и клиник, каждый год лечатся стационарно и амбулаторно несколько сотен тысяч людей.

Главным приоритетом в УКМ является здоровье наших пациентов. Ежегодно в УКМ проходят стационарное лечение порядка 46000 пациентов. Это большая ответственность для наших сотрудников, которых в УКМ около 7200 человек и которые рады выполнить лечение данным пациентам. В больничной палате Вы встретите врачей, медсестр и другой





## Лечащий персонал.

Пребывание в больнице зачастую связано со многими вопросами, неуверенностью и страхами у пациентов. Мы с пониманием относимся к этому – в то же время мы постараемся побороть Ваши страхи с помощью индивидуального первоклассного лечения. Если у Вас возникнут какие-либо вопросы – наши врачи с готовностью на них ответят. В каждом отделении работает опытная и слаженная команда. К коллективу лечащего персонала относятся директор клиники, заведующие отделениями и штатные врачи клиники. Дополняют команду врачи-ассистенты и студенты-медики, проходящие ординатуру. Самое важное референтное лицо для Вас во время пребывания в УКМ – это штатные врачи клиники. К ним Вы можете напрямую обратиться по всем вопросам, касающимся лечения, и Вы получите полные и компетентные ответы. Наши штатные врачи являются либо узкими специалистами, либо врачами общей медицины,

обладающие особым опытом в данной области. Решения об отдельных шагах лечения принимаются совместно с дирекцией клиники и заведующими отделений. Для того, чтобы обеспечить нашим пациентам наилучшее лечение, врачи УКМ работают интердисциплинарно, совместно с коллегами из других отделений. Всего в УКМ практикуют около 800 врачей – как в лечебном деле, так и в области научных исследований. Тесная связь науки и практики обеспечивает нашим пациентам индивидуальное лечение на высшем медицинском уровне с использованием новейших открытий в области научных исследований. Наши врачи целенаправленно используют свои знания и опыт, приобретенный во время клинических исследований, при установлении диагноза и при лечении пациентов, и таким образом обеспечивают лучшее медицинское обслуживание и повышают шансы пациентов на выздоровление.



## Наука

Университетская клиника Мюнстера тесно связана с Вестфальским Университетом Вильгельма г. Мюнстер, особенно с медицинским факультетом, – это означает интенсивное взаимодействие теории и практики в медицине. Основными направлениями исследований медицинского факультета являются воспалительные заболевания и трансплантации, сердечно-сосудистая медицина, лечение опухолей, нейромедицина, регенеративная и репродуктивная медицина. Во многих сферах сотрудники УКМ являются ведущими мировыми специалистами. Спектр исследований в УКМ простирается от клинических до фундаментальных исследований. Многие виды исследовательской деятельности объединены в Интердисциплинарном Центре Клинических Исследований (ИЦКИ) – это институциональное исследовательское объединение в рамках медицинского факультета университета г. Мюнстер и одно из восьми учреждений подобного характера в Германии.

## Образование

Приблизительно 110 профессоров и 1.500 научных сотрудников медицинского факультета обеспечивают образование молодых врачей. Около 3.000 студентов обучаются в данный момент лечебной медицине и стоматологии. Медицинский факультет университета г. Мюнстер относится таким образом к крупнейшим в Германии и предлагает оптимальные условия для обучения. Примером первоклассной организации процесса преподавания является Студенческая Клиника Мюнстера (Studienhospital Münster) – единственное в своем роде учреждение в Европе. Таким образом в клинике также работают молодые врачи на разных стадиях их обучения. Прямой контакт с пациентом, другими словами, практическое занятие у постели больного, является важной частью их образования. Университетская клиника Мюнстера также занимается подготовкой санитаров, медсестер, ассистентов рентгенолога, физиотерапевтов и лаборантов в собственных образовательных центрах.

# Мы заботимся о Вас

Контактное лицо номер 1 для пациентов из-за границы – отдел по работе с иностранными пациентами УКМ. Квалифицированные сотрудники отдела консультируют наших пациентов еще до их прибытия в клинику.

## Пребывание в чужой стране

Мы хотим, чтобы пациенты из-за границы чувствовали себя у нас как можно лучше, несмотря на то, что повседневные события, язык и культура Германии для них чужие. Поэтому сотрудники отдела по работе с иностранными пациентами с самого начала заботятся о наших пациентах из-за границы и содействуют их родственникам. Каждый год в УКМ приезжают на лечение сотни пациентов со всего мира.

## До прибытия в УКМ

Если Вы решили пройти курс лечения в университетской клинике Мюнстера, Вы можете связаться с нами напрямую или через посредническое бюро. Для обработки Вашего запроса нам понадобятся результаты последних обследований, Ваши личные данные, данные Вашего лечащего врача и некоторые другие документы. В течении нескольких дней на основе присланных Вами данных мы решаем, сможем ли мы принять Вас в нашей клинике и заключаем с Вами договор об оказании медицинских услуг.

## Мы также рады видеть Ваших родственников

Мы рады, если Вас в течение Вашего пребывания в УКМ сопровождают родственники. Мы заключили договор о сотрудничестве со многими отелями в Мюнстере, и теперь родственники наших пациентов могут расположиться в них на особых условиях.

## Иностранный язык – не препятствие

Конечно, мы не ожидаем, что Вы говорите по-немецки, поэтому мы можем вести переписку с Вами по-английски. Как только Вы прибудете в Мюнстер, мы поможем Вам найти переводчика. Помощь сертифицированного переводчика необходима в первую очередь при проведении важных медицинских разъяснений.

**Отдел «Менеджмент иностранных пациентов»**  
Domagkstraße 26, 48149 Münster  
international-patients@ukmuenster.de  
Т +49 251 83-57898



# Прибытие в клинику

Когда Вы ложитесь в больницу, перед Вами, разумеется, встает множество вопросов. На некоторые из них мы можем ответить, как только Вы прибудете в клинику. А на вопрос «Что взять с собой?» мы можем ответить прямо сейчас.

## Лучше всего – лёгкий багаж

Во время пребывания в УКМ Вам понадобится немного: удобная одежда, спортивный костюм, ночная рубашка или пижама, домашняя обувь, халат, туалетные принадлежности и полотенце. Постельные принадлежности предоставляются Вам нашей клиникой. Вы также можете взять с собой некоторые личные вещи, чтобы организовать Ваше пребывание у нас более приятным образом. Если Вы любите слушать музыку или аудиокниги – Вам пригодятся МРЗ-плеер. Интересная книга и газеты также помогут Вам скоротать время.

### Время для Вас самих

Время, проводимое Вами в УКМ, направлено в первую очередь на Ваше выздоровление. Постарайтесь хорошенько отдохнуть. Возможно, у нас Вы найдете время для таких вещей, на которые не хватает времени в ежедневной жизни. Послушать радио и посмотреть телевизор Вы можете

прямо в палате. Кроме того, Вас ждет увлекательная культурная программа. Если Вам что-то понадобится, Вы можете в любое время обратиться к персоналу в Вашем отделении, и мы, по возможности, поможем Вам. Кроме того, Ваши родственники наверняка могут принести Вам понадобившуюся вещь.

### Прием в клинике

Стационарный прием пациентов в центральной клинике осуществляется в соответствующих отделениях, пациенток женской клиники - на пятом этаже западного здания. Приемные отделения децентрализованных клиник (общая хирургия, травматология, дерматология, психиатрия, психосоматика, детская и юношеская психиатрия, офтальмология и отоларингология) находятся в соответствующих зданиях рядом со входом. Время работы каждой из клиник устанавливается автономно.



По желанию пациента и при наличии свободных мест в УКМ, сопровождающее пациента лицо за отдельную плату также может быть размещено в клинике. Присутствие родителей особенно важно для наших юных пациентов.

#### В отделении

Вы наверняка будете рады оказаться наконец, после всех приёмных формальностей, в Вашей палате. Ваше отделение станет на время для Вас самым важным ориентировочным пунктом. Обслуживающий медперсонал УКМ поможет Вам обустроиться и обсудит с Вами всё, что касается Вашего ежедневного ухода (медикаменты, зубные протезы, помощь при одевании итд). Пожалуйста, не стесняйтесь высказывать свои пожелания! Мы хотим, чтобы Вы чувствовали себя у нас как дома.



#### Обследование при поступлении в УКМ

Как правило, перед тем, как начать целенаправленное обследование или лечение, лечащий врач пациента проводит первоначальный осмотр. К нему относится также разговор об истории болезни и о перенесенных операциях. Цель этого анамнеза – выявить фоновую картину заболевания и его симптомы. Возможно, сразу же будут проведены первые важные анализы и обследования.

Иногда бывает сложно вспомнить болезни и операции, перенесенные несколько лет назад. Однако для Вашего лечащего врача очень важно получить от Вас как можно более точную информацию. Возможно, имеет смысл еще до разговора с врачом сделать для себя некоторые пометки. Пожалуйста, сообщите нам, если Вы уже проходили обследования до поступления в клинику. То же касается принесенных с собой медикаментов. Все лекарственные препараты должны приниматься по согласию лечащего врача, дабы избежать непереносимости с назначенными нами препаратами.

#### Это важно!

Пожалуйста, не забудьте взять с собой результаты прежних осмотров, рентгеновские снимки, справку формы Е-112(только для граждан Евросоюза) или справку о зачислении суммы, соответствующей предварительному расчету расходов на лечение, на счет УКМ.



# Обход врача и обследования

Все вопросы, касающиеся Вашего лечения, Вы можете задать во время ежедневного обхода. Ваш лечащий врач в свою очередь, будет задавать Вам вопросы относительно Вашего состояния. Пожалуйста, отвечайте на вопросы врача как можно точнее и искреннее.

## Обход врача

### «Как вы себя чувствуете?»

Этот вопрос Вам будут часто задавать во время Вашего пребывания в клинике: врачи, обслуживающий медперсонал и посетители. И по крайней мере один раз в день Вам следует задуматься об ответе на этот вопрос. Как правило, обход врача приходится в первой половине дня. Во время этого ежедневного контакта с пациентом, заведующий отделением и Ваш лечащий врач выясняют, как продвигается Ваше выздоровление. Во время обхода также обсуждаются и проясняются все вопросы, касающиеся хода лечения и медицинских процедур. В большинстве случаев при обходе присутствует также обслуживающий медперсонал отделения. Регулярно происходят обходы главврача клиники. Пожалуйста, не пугайтесь огромного количества белых халатов в Вашей палате! Главврач клиники, заведующие отделениями, врачи-ассистенты и студенты так же, как и Ваш лечащий врач, хотят осведомиться о Вашем самочувствии. Не удивляйтесь, что такие обходы проходят быстрее, чем Вы, возможно, себе представляли. Дело в том, что главврач клиники справедливо предполагает, что Ваш лечащий врач уже прояснил с Вами все открытые вопросы и обсудил с Вами и обслуживающим медперсоналом

дальнейшие шаги в Вашем лечении. Поэтому используйте ежедневные обходы лечащего врача, чтобы осведомиться о ходе лечения, шансах на выздоровление и возможном дне выписки. Если команда Ваших врачей сегодня спешит (например, из-за внеплановой срочной операции), подождите, пожалуйста, до завтра. Разумеется, Вы можете переговорить с Вашим лечащим врачом с глазу на глаз. В любом случае, мы найдем возможность ответить на Ваши вопросы, так чтобы все наши действия были Вам понятны.

### Консилиумы

В зависимости от картины заболевания и от течения болезни Ваш лечащий врач может пригласить для проведения обследования или медицинских процедур коллег из других отделений клиники. Такие консилиумы проводятся либо в отделении, либо в поликлинике. Дату и время консилиума назначит для Вас персонал отделения.







## Вопросы о Вашем заболевании

### Что мы можем Вас спросить:

- На что Вы жалуетесь?
- Когда возникли жалобы?
- У Вас что-то болит? Какого рода боль?
- Заболел ли кто-то подобной болезнью в Вашей семье, кругу друзей и знакомых, рабочем коллективе?
- Принимаете ли Вы сейчас какие-либо медикаменты?
- Есть ли что-то, что Вас особенно беспокоит?

### О чем вы можете нас спросить:

- В чём заключается моё заболевание?
- Как я могу ускорить своё выздоровление?
- Какие обследования запланированы?
- Как Вы будете лечить мой заболевание?
- Имеются ли альтернативные виды лечения?
- Как долго мне нужно оставаться в больнице?
- Какое лечение будет необходимо позднее?

## Мы Вас поддерживаем

### Для людей

Мы делаем все для того, чтобы Вы хорошо чувствовали себя в нашей клинике. Ваше здоровье – самое важное для нас. Не бойтесь так называемой «высокотехнологичной медицины». В УКМ работают люди для людей.

### Сопровождение

Мы постараемся найти для Вас сопровождающее лицо, для которого Ваш язык также является родным, для посещений и поддержки во время Вашего пребывания в клинике.

### Разъяснение на родном языке

Для важных медицинских разъяснений мы всегда приглашаем сертифицированного переводчика, чтобы Вы могли разговаривать с лечащим врачом на родном языке.

# Операции

Во время разъяснительного разговора с врачом Вас информируют о том, как будет протекать предстоящая Вам операция, и о шансах и рисках, с ней связанных. По возможности мы учтем Ваши пожелания.

## Лучшее медицинское обслуживание еще до операции

Если Вам предстоит операция, Ваш лечащий врач своевременно и подробно ознакомит Вас со всеми важными деталями, касающимися ее. Самое позднее за день до запланированной операции Ваш лечащий врач проинформирует Вас в разъяснительном разговоре о шансах и рисках, связанных с ней. Не стесняйтесь задавать вопросы во время этой беседы! Только если Вы чувствуете себя хорошо информированным, Вы можете дать свое согласие на операцию и подписать соответствующую форму.

Если запланированное оперативное вмешательство проводится под наркозом, за день до операции Вас посетит врач-анестезиолог, который расскажет Вам о возможных методах обезболивания и выберет вместе с Вами, учитывая, насколько возможно, Ваши пожелания, подходящий для Вас вид наркоза. При некоторых

перенесенных ранее и сопутствующих заболеваниях необходимы дополнительные обследования или процедуры у врачей других отделений клиники, для того чтобы снизить риск, связанный с наркозом. В связи с этим Ваша операция может быть отложена на некоторое время, для Вашей же безопасности.

Обсудите с врачом-анестезиологом то, как будет проходить наркоз. Не бойтесь высказать свои опасения! Чем лучше Вы будете информированы, тем легче Вам будет положиться на опыт врачей. В день перед операцией постарайтесь постоянно находиться в отделении. Даже если Вы ненадолго покидаете отделение, сообщите об этом Вашему врачу или медперсоналу.

Кроме оперативных хирургических вмешательств, в нашей клинике активно применяется лекарственная терапия, психотерапия и эрготерапия в рамках так называемого консервативного лечения. На практике

различные методики лечения часто комбинируются, но целью любых врачебных действий всегда остается здоровье пациента.

Даже такие виды лечения, как музыкальная, танцевальная, вербальная, арт-терапия и акупунктура используются в некоторых отделениях совместно с другими методиками лечения.

## Ваши пожелания

Планирование Вашей операции – задача не только Ваших врачей. Вы, как пациент, тоже по возможности должны принимать участие в планировании. Каждая из клиник готова предоставить Вам всю необходимую информацию для этого.





## Индивидуальное планирование

### Операции

Операции в нашей клинике обычно проводятся в установленном накануне порядке. Его Вы можете узнать от Вашего врача или обслуживающего медперсонала. По медицинским причинам в первую очередь оперируются дети и пациенты, которым необходима длительная операция.

Срочные случаи и незапланированно длительные операции могут привести увеличению времени ожидания и к тому, что Вам придется несколько больше времени провести натощак. В редких случаях операция может быть перенесена на следующий день. В виду того, что подобные вещи нельзя ни предугадать, ни спланировать, мы просим Вас проявить терпение и понимание.

Во время операции Вы также будете находиться в надежных руках: в УКМ оперирует опытная и слаженная команда хирургов, которой помогает высококвалифицированный и специально обученный обслуживающий медперсонал.

### Наркоз

При небольших вмешательствах в большинстве случаев достаточно обезболить маленький участок тела. Такая локальная анестезия зачастую проводится самим хирургом. При более сложных вмешательствах обезболиванием занимается команда анестезиологов, члены которой вместе с обслуживающим медперсоналом заботятся о том, чтобы обследования и операции проходили для Вас, насколько это возможно, без неприятных ощущений. При региональной анестезии обезболивается больший участок тела. При общей анестезии (наркозе) пациент во время операции находится в состоянии, подобном сну.

Методы проведения анестезии сегодня намного более щадящи, чем раньше, и безопасны, как никогда. Какой из видов анестезии Вам больше подходит, обсудит с Вами врач-анестезиолог во время беседы перед операцией.



## Наши обязанности, Ваши права

### Разъяснение

Как пациент УКМ, Вы имеете право не только на медицинское обслуживание, но и на то, чтобы знать, что с Вами происходит. Поэтому все лечащие врачи УКМ обязаны информировать Вас о значении, шансах и рисках обследований, диагностических вмешательств и операций, а также о действии назначенных медикаментов. Во время разъяснительных бесед с врачом всегда присутствует сертифицированный переводчик, который переведет объяснения врача на Ваш родной язык.

### Врачебная тайна

Сфера личной жизни пациента в больнице надежно защищена законом. Все работники УКМ обязаны хранить врачебную тайну. Однако Ваши родственники и другие лица могут осведомиться о состоянии Вашего здоровья у Вашего лечащего врача, если Вы дадите на то своё согласие.

### Ознакомление с документацией и защита данных

О каждом из наших пациентов мы ведем больничную карту. В ней содержатся записи лечащих врачей и обслуживающего медперсонала о ходе болезни и проведенных процедурах. Все данные о Вашем лечении, семейном и служебном статусе сохраняются в строгой тайне. Каждый пациент УКМ может во время и после своего пребывания в клинике осведомиться о записях в карте или просмотреть её. За отдельную плату Вы также можете получить копию Вашей карты. Оригинальные документы не выдаются на дом, так как должны по закону храниться в УКМ.

# Дети в УКМ

Как во время обследований, так и в свободное время работники УКМ применяют специальный подход к детям, учитывающий их особые потребности.

## Ребёнок в больнице

Для ребёнка пребывание в больнице, вдали от родителей, братьев и сестёр, от привычной атмосферы особенно тяжело. Поэтому мы очень рады, если один из родителей сопровождает ребёнка. По возможности мы стараемся найти добровольного помощника, который бы общался с ребёнком и его родственниками на их родном языке. Мы можем Вас уверить, что персонал во всех отделениях детской и юношеской медицины обладает обширными знаниями и навыками в обращении с юными пациентами. Ребёнок – это не «маленький взрослый». Врачи и обслуживающий медперсонал проходят специальные педагогические курсы, чтобы справиться с поставленными задачами. Даже не относящиеся к сфере медицинского обслуживания работники УКМ делают всё возможное, чтобы наши маленькие пациенты скорее выздоровели.

### Завоевать доверие

Помимо медицинского обслуживания, даже улыбка ребёнка уже способствует его выздоровлению. Чувство защищенности и доверия в больнице – это первое условие для того, чтобы пациент чувствовал себя каждый день все более здоровым. Наша команда воспитателей, социальных

педагогов и арт-терапевтов помогает нам и поддерживает наших маленьких пациентов.

В некоторых отделениях имеются игровые комнаты, где за детьми наблюдает педагог. В хорошую погоду дети могут находиться на красивой игровой площадке. Наша разнообразная культурная программа содержит много мероприятий для детей. Не в последнюю очередь стоит упомянуть клоунов нашей клиники, которые регулярно посещают детей, чтобы отвлечь их от тяготы пребывания в больнице.

Если ребёнок находится на лечении в УКМ, один из родителей может быть при определенных условиях также размещен в клинике. Если лечение проводится амбулаторно, мы стараемся организовать процедуры наиболее подходящим для ребёнка образом.



# Уход за пациентами

Человечность, компетентность, забота и сострадание – основные составляющие нашего концепта по уходу за больными. Более 2.000 медсестер и санитаров работают в УКМ с одной целью: способствовать скорейшему выздоровлению наших пациентов.

## Мы всегда к Вашим услугам

Уход за пациентами и их обслуживание – задача медсестер и санитаров. На протяжении Вашего пребывания в клинике они будут проводить с Вами больше времени, чем другие работники клиники. Обслуживающий персонал заботится о том, чтобы Вы комфортно себя чувствовали и старается облегчить «побочные эффекты» стационарного пребывания в клинике. Вам также будет оказана помощь в проведении ежедневных процедур, которые Вы (частично) не можете осуществить сами в связи с Вашим заболеванием. Также по Вашему желанию мы можем позаботиться о том, чтобы Вас обслуживал только персонал одного с Вами пола. В этом случае сообщите, пожалуйста, о Вашем желании в отделе по работе с иностранными пациентами еще до прибытия в клинику.

Во многих отделениях работают интернациональные команды медсестер и санитаров. Поэтому сравнительно велика вероятность, что в Вашем отделении будет работать кто-то, кто говорит на Вашем родном языке. Привыкнуть к будням в клинике довольно нелегко, и конечно, наш





## Идеальный уход

### Человечность, компетентность, забота и сострадание.

В этих ключевых словах заключается смысл идеального ухода за больными в университетской клинике Мюнстера. Индивидуальное благополучие каждого пациента – первоочередные задание и цель обслуживающего персонала. Спектр услуг, оказываемых нашим персоналом выходит далеко за рамки обычно известных процедур у постели больного. Например, планирование и документирование ухода за пациентами в тесном сотрудничестве с врачами клиники также относится к задачам обслуживающего персонала, как и консультация пациентов по вопросам здоровья и предотвращения заболеваний.

На данный момент в УКМ работают около 2.000 медсестер и санитаров. Таким образом это наиболее многочисленная профессиональная группа клиники. Наши центры повышения квалификации в области интенсивного ухода, анестезии и

ухода в онкологии, операционного обслуживания, а также курсы повышения квалификации в клинике обеспечивают высокий уровень компетентности персонала и способствуют развитию личностных, профессиональных и креативных способностей наших работников. Специально для работы с иностранными пациентами мы разработали отдельный модуль в рамках курсов повышения квалификации, чтобы целенаправленно обучить наш персонал наиболее чуткому обращению с данной группой пациентов. В рамках ухода за пациентами мы используем наиболее современные методики и концепции. К ним относятся в первую очередь «Case Management» и «Передача отдельных врачебных задач обслуживающему персоналу». Все задачи по уходу за больными в клинике распределяются между директором обслуживающего персонала, его заместителями, начальниками обслуживающего персонала клиники, начальниками отделения и штатным персоналом отделения.

## Обслуживание пациентов в развитии

Университетская Клиника Мюнстера относится, как больница с высоким уровнем обслуживания больных и с большим количеством узкоспециализированных клиник, институтов и отделений, к наиболее важным здравоохранительным учреждениям в регионе. В связи с тем, что в УКМ проходят лечение больные с широким спектром заболеваний, к обслуживающему персоналу в клинике предъявляются особенно высокие требования. В больнице, где работают ведущие во всем мире специалисты, медсестрам и санитарам часто приходится заботиться о пациентах, находящихся в критическом состоянии и о больных с редкими или сложными диагнозами. Для того чтобы поддержать высокий уровень

обслуживания пациентов в УКМ, в этой области постоянно проводятся научные исследования. Результаты исследований мы претворяем в жизнь путем проведения многочисленных проектов и учений среди обслуживающего персонала.

Для того, чтобы обеспечить наилучший уход за пациентами в нашей клинике в соответствии с постоянно меняющимися требованиями к обслуживающему персоналу и новыми правовыми условиями, иерархическая структура обслуживающего персонала в УКМ будет перегруппирована к 2014 году в соответствии с другими медицинскими центрами клиники. В новой организационной структуре обслуживания пациентов предусмотрено 7 сфер деятельности:

- Детско-юношеская медицина
- Онкология
- Нейрология
- Консервативная медицина
- Хирургия
- Психосоциальная медицина
- Интенсивная терапия

Целью новой организации ухода за больными является достижение соответствующее нуждам пациентов и необходимой интенсивности ухода обслуживание и повышению эффективности работы медперсонала. Таким образом мы хотим достичь оптимальной коммуникации и сотрудничества между членами обслуживающего персонала и организовать гибкий график работы в рамках отдельной сферы медицинской деятельности. Кроме того, нам важно, что обслуживающий персонал УКМ постоянно углубляет приобретенные знания, для этого мы ежедневно стараемся повысить уровень сотрудничества обслуживающего персонала с врачами, медицинскими специалистами и другими работниками клиники.



# Будни в клинике

Ежедневное пребывание в УКМ, наверное, сначала будет для Вас довольно непривычным. Однако гибкие часы посещения и наш активный персонал наверняка облегчат Вам пребывание в клинике.

## Друг с другом

Пребывание в больнице зачастую связано с некоторыми ограничениями и неудобствами – например, день в УКМ начинается довольно рано. Длительные обследования, обслуживание и уборка отделений занимают порой всю первую половину дня. Но все же мы сделаем все возможное чтобы организовать Ваше пребывание в УКМ наиболее приятным для Вас образом. В связи с тем, что отдельные процедуры невозможно точно спланировать по времени, нам очень важно, чтобы Вы по возможности всегда находились в отделении. Пожалуйста, не покидайте отделение, не сообщив об этом дежурному медперсоналу.

В Вашей палате Вы будете находиться с несколькими незнакомыми соседями. Это, разумеется, непривычно для любого. Кто-то говорит слишком много, кто-то – слишком мало. У каждого пациента своя собственная потребность в покое. Но с другой стороны, это даже хорошо, что с

вами постоянно кто-то находится – так Вы не останетесь один на один с Вашими заботами и переживаниями. Если все же возникнут проблемы, обратитесь к Вашему обслуживающему персоналу – решение можно найти всегда.

Мы всегда рады, если ваши родственники и друзья также стараются облегчить вам пребывание в клинике. В УКМ в основном установлены гибкие часы посещения. Но, пожалуйста, не перенапрягайтесь! Сейчас Вы должны в первую очередь позаботиться о том, чтобы выздороветь. Ваши родственники и друзья наверняка с пониманием отнесутся к тому, что Вам нужен отдых. Детям до 14 лет не разрешается посещать больных без сопровождения взрослых. Мы также просим Вас следить за тем, чтобы Вас не посещали больные люди, так как при многих заболеваниях Ваш иммунитет может быть сильно ослаблен.





### Автобус для пациентов

Для того, чтобы наши пациенты могли проходить лечение или обследования в других зданиях УКМ, мы предоставляем им специальный автобус. В качестве билета водителю автобуса следует предъявить Транспортный бланк УКМ (нем. UKM-Transpostschein).

Автобус для пациентов регулярно курсирует по территории УКМ между клиниками дерматологии, хирургии, глазной и ЛОР-клиниками и подъездами для лежачих больных западной и восточной клиник. Маршрут автобуса и время отправления от каждого из упомянутых зданий Вы найдете в своем отделении или возле ворот.

### Прогулки

Возможно, Вы уже чувствуете себя достаточно хорошо, чтобы совершить небольшую прогулку с родственниками или друзьями. Для этого на территории клиники расположен небольшой парк напротив психиатрической клиники. Но пожалуйста, не покидайте Ваше отделение без согласия персонала! Для проведения многих обследований и процедур, способствующих Вашему выздоровлению, необходимо Ваше присутствие в отделении. К сожалению, мы не всегда можем

точно спланировать конкретное время их проведения.

### Телевидение и телефон

В центральной клинике телефон и радио находятся рядом с каждой постелью, также как телевизор с международными каналами и доступ в интернет. Вы также можете пользоваться мобильным телефоном во всей центральной клинике. Для пользования телефоном в Вашей палате Вам понадобятся специальные чипы, которые Вы можете приобрести в автоматах (нем. Telemünzer) на 4, 10, 12, 14, 16 и 18 этажах восточного и западного зданий, а также на первом этаже восточного здания. С помощью этих чипов вы также можете бесплатно смотреть телевизор. Деньги за неиспользованные чипы, а также залог за чипы Вы можете получить в автоматах возврата, которые находятся на четвертом этаже восточного и западного зданий, а также в переходе между ними, также на четвертом этаже вблизи кассы. В децентрализованных клиниках в Вашем распоряжении рядом с постелью находится телефон, а также радио и телевизор. Телефонные карты можно приобрести в автоматах, находящихся рядом со входом в клинику. Средства за неиспользованные карты, а также залог за карты можно также вернуть в автоматах децентрализованных клиник.

## Сбалансированно и вкусно: еда и напитки в УКМ

### Приёмы пищи

Конечно, домашняя еда всегда вкуснее, но наши повара стараются каждый день предоставить Вам широкий выбор вкусных блюд, от полноценных до диетических. Медсестры и санитары Вашего отделения с удовольствием пройдут с Вами план меню и помогут Вам с выбором. Все блюда готовятся с применением новейших технологий для сохранения всех полезных свойств пищи на нашей центральной кухне. Через распределительные кухни в отделениях заказанные Вами блюда попадают к Вам в палату.

### Религиозные законы, касающиеся пищи

Для наших пациентов-мусульман мы предлагаем пищу халяль. Её готовит наш марокканский повар без добавления свинины и свиного жира. Мы также предлагаем нашим пациентам пищу, приготовленную в соответствии с еврейскими религиозными законами. Мы советуем Вам сообщить о своем желании питаться в соответствии с религиозными законами до Вашего прибытия в клинику. Особое питание в УКМ рассматривается как дополнительный сервис.

### Прохладительные напитки

В каждом из отделений находятся кулеры с минеральной водой и одноразовые стаканчики.

### Приемы пищи для сопровождающих лиц

Сопровождающие пациентов лица могут позавтракать с 7:30 до 10:00 и пообедать с 12:30 до 14:30 в столовой для персонала, находящейся в центре обслуживания на 4 этаже западного здания. Ужин для сопровождающих лиц предлагается ежедневно в кафетерии для пациентов на 4 этаже восточного здания с 17:00 до 18:00.

### Диета/Консультации по диетическому питанию

Диета, которой Вам следует придерживаться, или которую посоветовали Вам наши врачи, составляется ассистентами-диетологами. При этом учитываются как переносимость определенных продуктов, так и Ваши личные предпочтения. Наши диетологи также с удовольствием проконсультируют Вас по всем интересующим Вас вопросам.

### Кафетерия

В конце входного коридора на 4 этаже восточного здания находится кафетерия для пациентов и постельных. Здесь имеются в наличии холодные и горячие блюда, напитки, выпечка, мороженое и сладости.

Часы работы кафетерии:

Пн.-Пт.	8.00 – 18.00
Сб., Вс., Выходные дни	10.00 – 18.00

### Киоск

В децентрализованной клинике хирургии находится киоск, в котором Вы можете приобрести фрукты, сэндвичи, мороженое, сладости, табачные изделия, газеты, небольшие сувениры, цветы, гостинцы и открытки.

Часы работы киоска:

Пн.-Чт.	8.00 – 18.00
Пт.	8.00 – 17.00
Сб	9.00 – 12.00 + 13.00 – 16.00
Вс.	9.00 – 12.00 + 13.00 – 17.00

Другие близлежащие магазины находятся на Waldeyerstraße и Hüfferstraße.

### Закуски

На многих этажах центральной клиники и во многих децентрализованных клиниках находятся автоматы, в которых Вы и Ваши посетители можете приобрести бутерброды, закуски и освежающие напитки.

Автоматы с закусками находят в следующих клиниках:

- Дерматологии
- Офтальмологии
- Отоларингологии
- Стоматологии
- Восточном здании центральной клиники на 4 этаже



# Консультации и услуги

Мы делаем все возможное, чтобы Вы чувствовали себя в нашей клинике в надежных руках. Если все же Вас что-то не удовлетворяет, пожалуйста, обратитесь прямо к нам! Мы готовы помочь Вам в любой ситуации.

## Мы поможем Вам...

### Социальная работа в клинике

Социальная служба УKM поддержит Вас и Ваших родственников при решении всех проблем, возникших в связи с Вашим заболеванием или инвалидностью, которые в чем-то ограничивают Вас. Работники социальной службы разработают вместе с Вами подходящую схему ухода, ориентированную на Вашу ситуацию и Ваши потребности, а также позаботятся о необходимом постклиническом уходе и реабилитации.

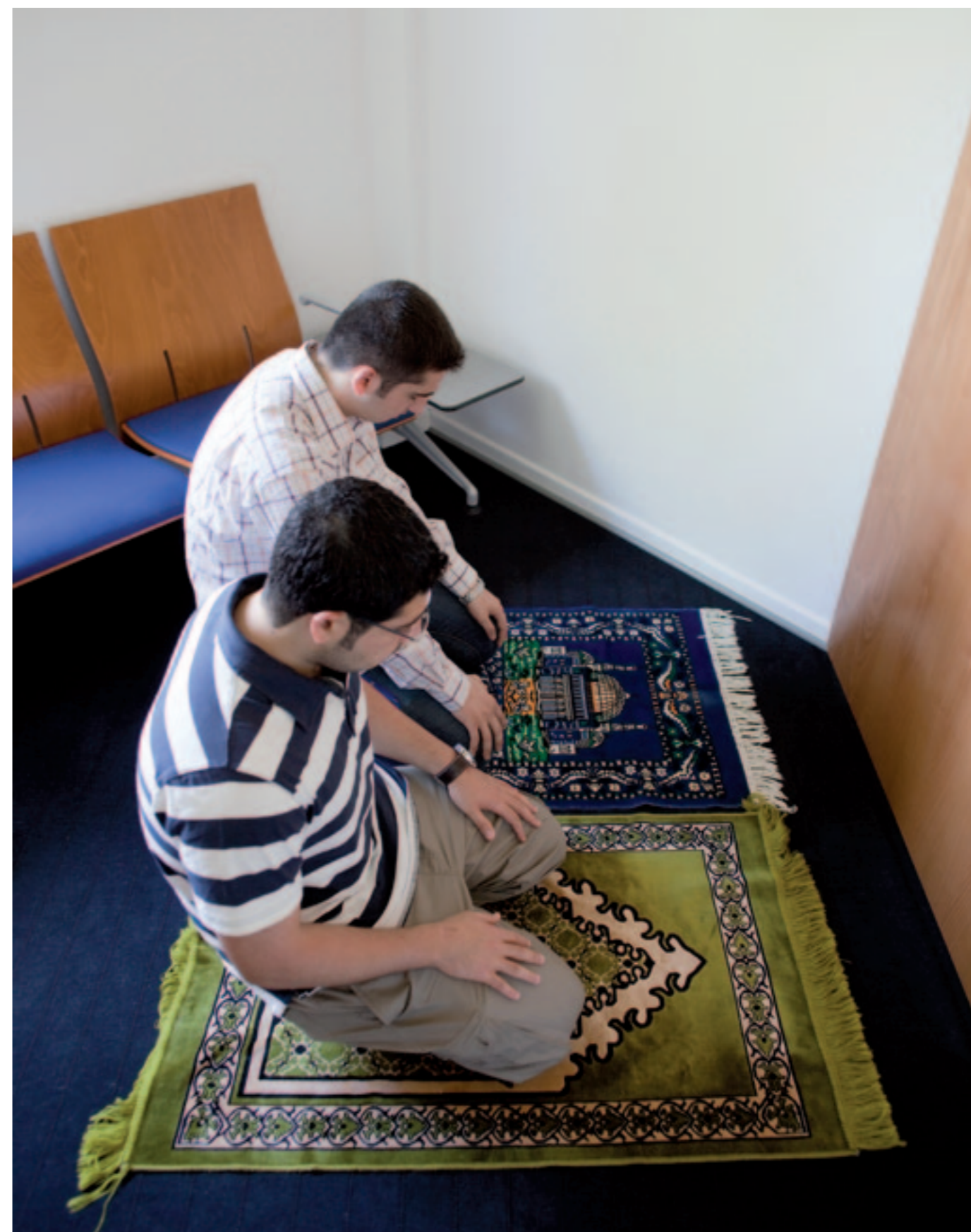
### Душепечительство в УKM

Вы хотите с кем-то поговорить о Ваших заботах? Вы ищете кого-то, кто выслушал бы Вас, кому Вы могли бы доверить свои проблемы, страхи и неотвеченные вопросы? Евангелические и католические священники УKM поддержат Вас на протяжении Вашего пребывания в клинике. Сообщите о своем желании персоналу в Вашем отделении. Священники УKM также удовлетворят Ваше желание причаститься и проведут обряд в вашей палате. Кроме того, по Вашему желанию вы можете исповедоваться и собороваться. Чтобы обеспечить пациентам еврейской и мусульманской веры надлежащее душепечительство,

УKM поддерживает тесный контакт с еврейской и мусульманской общиной нашего города, которые, разумеется, поддержат своих братьев и сестер повере в трудной ситуации.

### Богослужения и молитвы

Если Вы желаете посетить богослужение или безмолвную молитву, вы можете пройти в капеллу в центральной клинике на 7 этаже западного здания, а также в капеллы, расположенные в клиниках дерматологии и психиатрии. Кроме того на территории клиники находятся две церкви: католическая церковь Марии Исцелительницы и евангелическая церковь святого Луки. Время проведения богослужений и вечерних молитв Вы найдете в Вашем памятке пациента, а также на доске объявлений в Вашем отделении. Кроме того в УKM имеется мусульманская комната для молитв. Она находится на втором этаже на Domagkstrasse 26. Католические и евангелические душепечители УKM, вместе с работниками библиотеки для пациентов также приглашают Вас на часто проводимые авторские чтения, круглый стол и вечер дискуссии. Если у Вас возникли вопросы, Вы можете обратиться к персоналу в Вашем отделении.



# Наш сервис



## Посещения пациентов

Для поддержки наших пациентов из-за границы, в УКМ работает команда добровольных помощников. Члены добровольной службы, которые говорят на Вашем родном языке, охотно посетят Вас и будут сопровождать Вас при посещении различных мероприятий, прогулках, а также возмут на себя небольшие поручения.

## Культура в клинике

Культурные мероприятия способствуют хорошему самочувствию. Они являются неотъемлемой частью процесса

выздоровления, а также значительно облегчают пребывание в клинике. Более 15 лет назад в УКМ стартовал проект «Культурный импульс». Сегодня этот концепт переняли многие клиники в всем мире. УКМ относится к пионерам в области развития культуры в больнице. Между тем все больше и больше клиник стараются поддерживать своих пациентов с помощью культурных мероприятий. Укм предлагает Вам ежемесячно разнообразную программу: от джазовых и хоровых концертов и театральных представлений до выставки

авторских чтений. Центральными пунктами программы являются представления клоунов клиники и детских театральных представлений в рамках проекта «Театр в коридоре». На данный момент мы с успехом организовали около 10.000 мероприятий, наши концерты и театральные представления посетили более 2.000.000 человек. Программу предстоящих мероприятий Вы найдете в Вашем отделении и при входе в клинику. Кроме того, плакаты в коридорах центральной клиники на 3,4 и 5 этажах также предвещают предстоящие мероприятия.

## Библиотека для пациентов

На все время Вашего пребывания в клинике в Вашем распоряжении библиотека католической общины Марии Исцелительницы УКМ. Она находится на 4 этаже в переходе между западным и восточным зданиями. Книги выдаются с понедельника по пятницу с 10:00 до 16:00 и по пятницам с 10:00 до 14:00. Кроме книг в библиотеке также находятся журналы, игры, а также широкий выбор аудиокниг и компакт-дисков. Вы также можете взять напрокат DVD-диски. Работники библиотеки регулярно посещают пациентов в отделениях.

Каталог доступных в библиотеке книг Вы найдете в интернете по адресу [www.online-opac.de](http://www.online-opac.de). Телефон библиотеки: +49 251 83 49555.

## Медицинская библиотека

Специализированная медицинская библиотека УКМ, находящаяся по

адресу Domagkstrasse 9, располагает солидным собранием книг, касающихся здоровья. В нем содержатся книги из самых разных областей медицины. В распоряжение посетителей библиотеки также предоставляется информационный материал об институтах здравоохранения, компьютеры с базами данных, касающихся медицины и здравоохранения с интернет-ресурсами. Книги медицинской библиотеки также можно взять на дом. Кроме того, пациенты клиники могут воспользоваться услугами консультанта библиотеки и заказать удостоверение читателя.

Специализированная медицинская библиотека открыта для пациентов, их родственников и друзей:

Пн.-Пт.	8.00 – 22.00
Сб.	9.00 – 18.00
Вс.	12.00 – 18.00

## Уход за ногами

Подиатрический кабинет Фариды Анет предлагает необходимый уход для уставших ног. Фарида Анет является квалифицированным специалистом в области подиатрии, диетологии и ухода за стопами. К ее помощи обращаются пациенты с самыми различными проблемами; основной сферой деятельности подиатра являются проблемы диабетиков. К услугам Фариды Анет могут обратиться не только пациенты УКМ – её кабинет открыт для всех. Частная практика подиатра находится на 4 этаже восточного здания центральной клиники в кабинете номер 403. Подробная информация и запись на

приём по телефону +49 251 83 45512.

## Банкомат

Также на четвертом этаже восточного здания клиники Вы найдете банкомат, в котором Вы можете снять наличные деньги с Вашего счета в общепринятом количестве.

## Трансфер из аэропорта

Если Вы прибываете самолётом, мы, при необходимости, организуем для Вас трансфер до клиники. Один из членов медперсонала встретит Вас в аэропорту.

## Почтовый ящик

Почтовый ящик Вы найдете при входе в восточное здание главной клиники на 4 этаже. Другие почтовые ящики находятся при входе в клиники общей и травматологической хирургии, дерматологии и технической ортопедии. Ближайший филиал почтовой фирмы находится на Waldeyerstraße 78.

## Входной коридор

Вы также можете воспользоваться другими услугами, предлагаемыми УКМ, на 4 этаже центральной клиники: общественными телефонами компании T-Com (другие общественные телефоны находятся на 3 и 5 этажах восточного и западного здания при входе в клинику), автоматом для телефонных чипов («Telemünze») для пациентов в центральной клинике, автоматом для парковочных талонов (они находятся снаружи перед входом в восточное и западное здание), банкоматом и интернет-терминалом. На 4 этаже центрального здания также находится несколько выставочных залов и залов ожидания.



# Формальности и финансы

Ваше пребывание в УКМ связано с некоторыми формальностями.  
Они необходимы для беспрепятственного проведения Вашего лечения.

## До начала лечения

Если Вы решили пройти курс лечения в Университетской Клинике Мюнстера, пожалуйста, обратитесь для записи на приём в отдел по работе с иностранными пациентами. Для того, чтобы составить план лечения, на понадобится ряд документов. (Позднее мы сообщим Вам, каких именно). На их основе мы составим договор об оказании медицинских услуг, который и перешлем Вам вместе с предварительным расчетом расходов на данный курс лечения. Мы просим Вас перевести сумму, указанную в расчете расходов, еще до Вашего прибытия в клинику, на счет УКМ или предоставить нам документ, подтверждающий покрытие затрат третьими лицами. После того, как необходимая сумма будет переведена на счет УКМ, пациент (или посредническое бюро) получает от нас письменное подтверждение.

## Виза

При подаче документов на визу в Консульстве Федеративно

Республики Германия пациенту следует также предъявить подтверждение договора и приложенное к нему письменное приглашение от УКМ. Соблюдение формальностей, касающихся въезда пациента и сопровождающих лиц в Германию – в первую очередь, в интересах самого пациента. УКМ не берет на себя обязанность по покрытию расходов, связанных с пребыванием пациента и сопровождающих его лиц в Германии, однако мы охотно поможем Вам в поисках отелей или других возможностей размещения.

## Врачебный отчет при выписке

После выписки из клиники пациент получает подробный медицинский отчет на немецком языке, содержащий всю важную информацию, касающуюся его здоровья и пройденного лечения. Особое внимание уделяется медикаментам, использованным при лечении в Германии, а также постстационарному лечению в родной стране пациента, если оно необходимо.



# Мюнстер – город с самым высоким уровнем жизни

Мюнстер, город развитой культуры и науки, является, кроме того, одним из важнейших центров здравоохранения в Германии. Уровень жизни здесь значит немало.

Мюнстер, насчитывающий более 270.000 жителей, предлагает широкий выбор культурных и спортивных мероприятий, а также возможностей проведения свободного времени. Мюнстеру более 1.200 лет. Во всем историческом центре города, спроектированном еще в средневековье, в каждом историческом здании чувствуется дыхание времени. Такие памятники истории и культуры как старая торговая улица («Prinzipalmarkt»), княжеский Замок, Ратуша, где был подписан Вестфальский Мир, Дом (кафедральный собор Мюнстера) и Домская площадь известны во всем мире.

Ежедневно Мюнстер посещают тысячи туристов. Помимо исторических достопримечательностей город привлекает посетителей множеством магазинов и бутиков, расположенных в центре города, а также еженедельным рынком на Домской площади, известном далеко за пределами города. Раз в 10 лет в Мюнстере проводится Интернациональная Выставка Скульптур, которая придает городу высокую популярность среди ценителей искусства и во многом определяет современное лицо города.

## Зеленая столица

Уровень жизни в Мюнстере во многом определяет также «зеленая часть» города. Липовая аллея («Promenade») и тенистые парки приглашают на прогулки и пробежки, а озеро Аа («Aasee»), расположенное прямо в центре города, – настоящий рай для любителей парусного спорта! Да и в

окрестностях Мюнстера любой желающий найдет множество живописных ландшафтов.

## Город самым высоким уровнем жизни

Право называться городом с самым высоким уровнем жизни Мюнстер получил в октябре 2004 года. Он стал первым немецким городом, выигравшим LiveCom Award в Ниагаре (Канада), и завоевал первое место среди городов с населением от 200.000 до 750.000 человек.

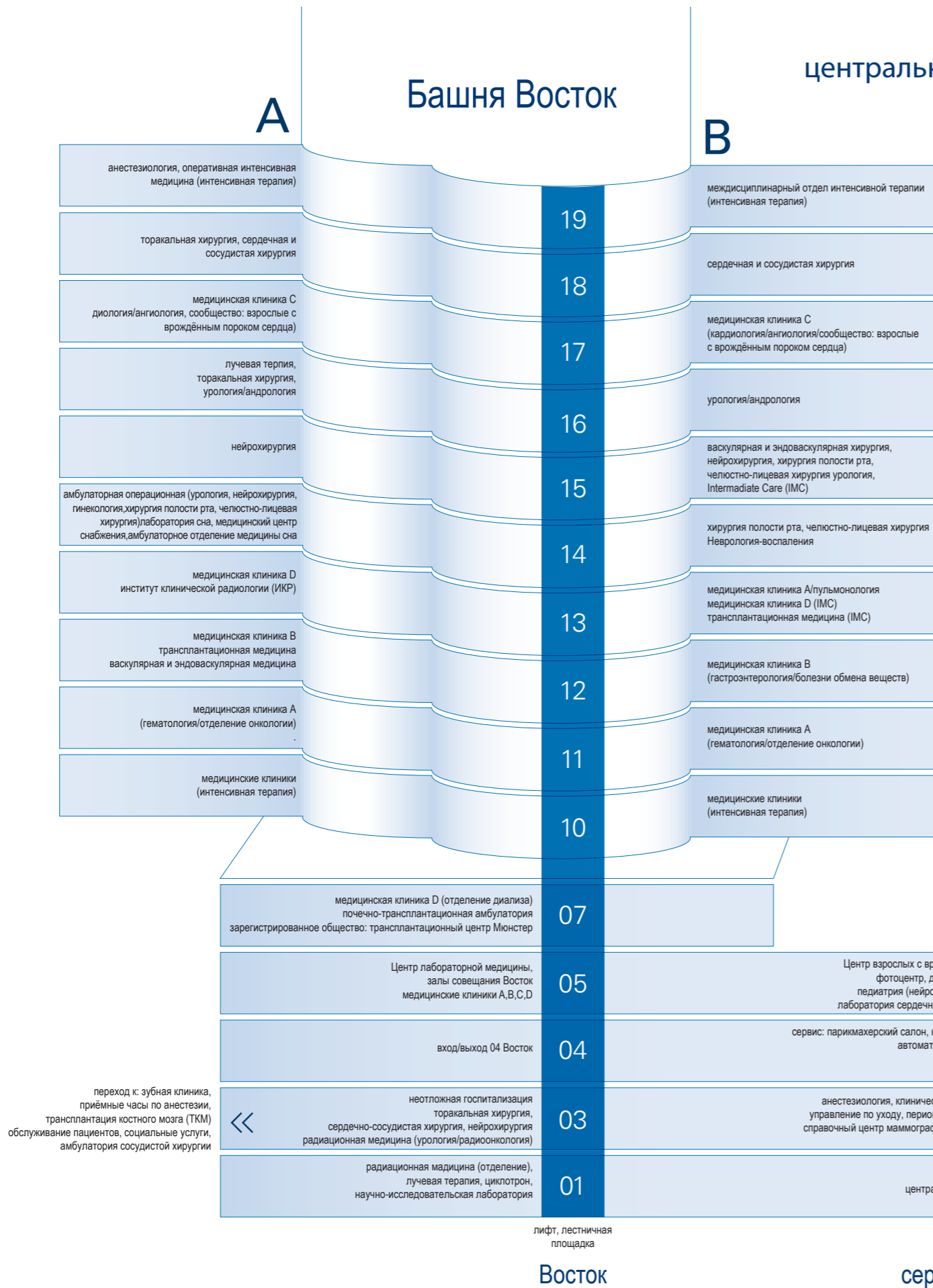
## Пункт здравоохранения

Университетская клиника Мюнстера принадлежит к крупнейшим работодателям региона, в ней работают более 7.200 человек. Уже в течении многих лет УКМ вместе со своими дочерними предприятиями также является ведущим местом научных исследований, а медицинский факультет университета Мюнстера, на котором на данный момент учатся более 3.000 студентов, относится к наиболее престижным в Германии. Кроме университетской клиники, в Мюнстере также находится большое количество частных медицинских клиник и других предприятий, работающих в сфере медицины и здравоохранения.

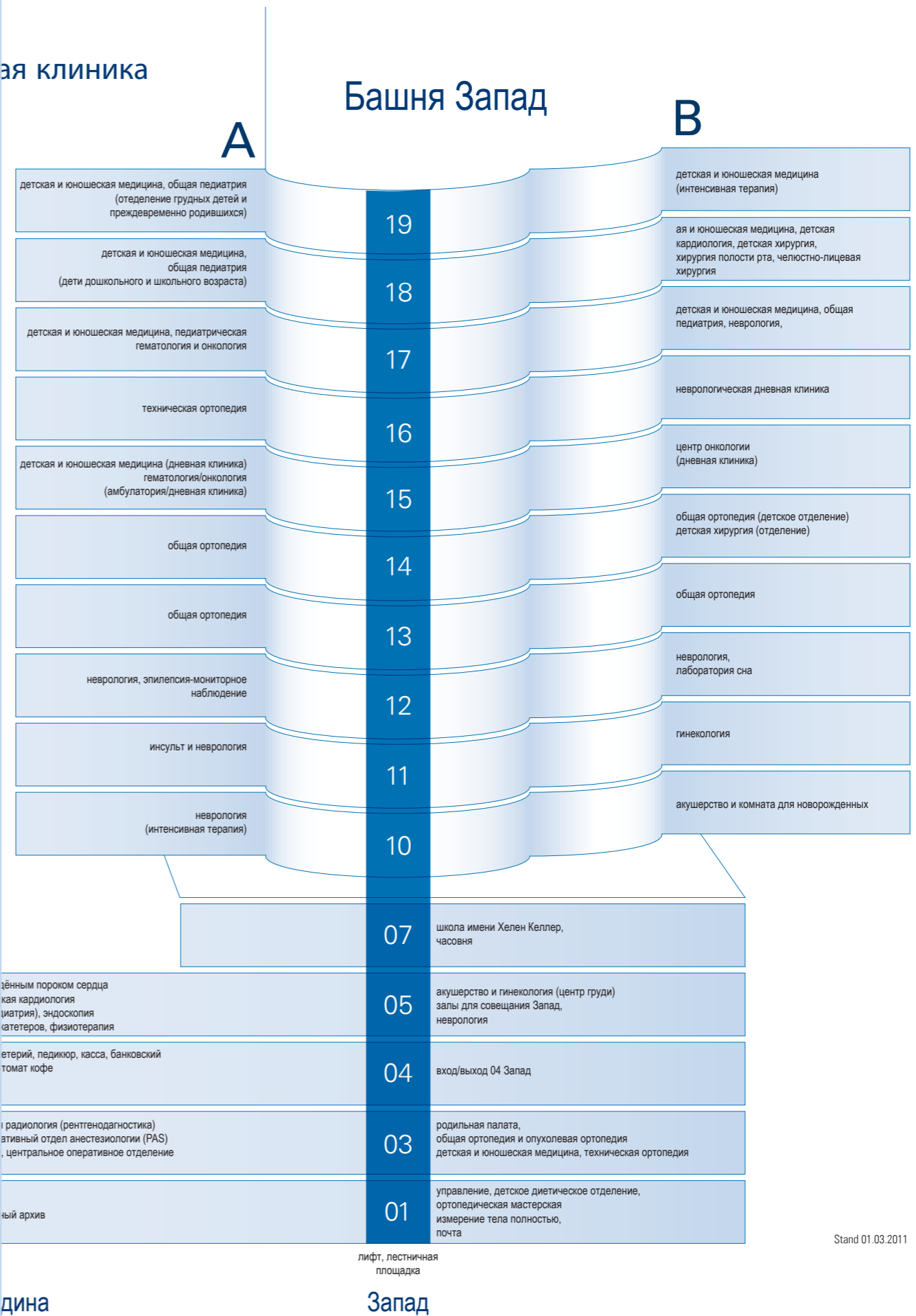
Уже на первой прогулке по городу можно заметить, что жители Мюнстера уделяют большое внимание своему здоровью: в 40% случаев горожане используют велосипед, чтобы добраться куда-либо. Кроме того, Мюнстер признан одной из самых привлекательных местностей для пробежек.



ПЛАН ЗДАНИЯ



ПЛАН ЗДАНИЯ



середина

# Прибытие и отъезд

УКМ расположена на кольцевой дороге Мюнстера. До нее легко добраться как на машине или такси, так и на автобусе. На территории клиники расположено несколько парковок.

## Автобусное сообщение

От главного вокзала Мюнстера и из центра города до УКМ ходят несколько линий автобусов. До клиники хирургии и ЛОР-клиники Вы можете добраться от остановки «Jungeblodtplatz» (линии 11, 12, 13, 14 и 22), до фотальмологической и центральной клиник – от следующей остановки «Domagkstraße».

От главного вокзала Мюнстера напрямую до центральной клиники следуют автобусы линий 1, 3, 22, R63 и R64. Для того, чтобы попасть в восточное здание, Вам следует выйти на остановке «Lukaskirche», в западное – на остановке «Uni-Klinik». До дерматологической клиники следуют автобусы линий 5, 11 и 12. Выйти следует на одноименной остановке «Hautklinik».

## АО Немецкая железная дорога (Deutsche Bahn AG)

Схема железнодорожного сообщения и расписание прибытия и отправления поездов вывешены в каждом здании УКМ.

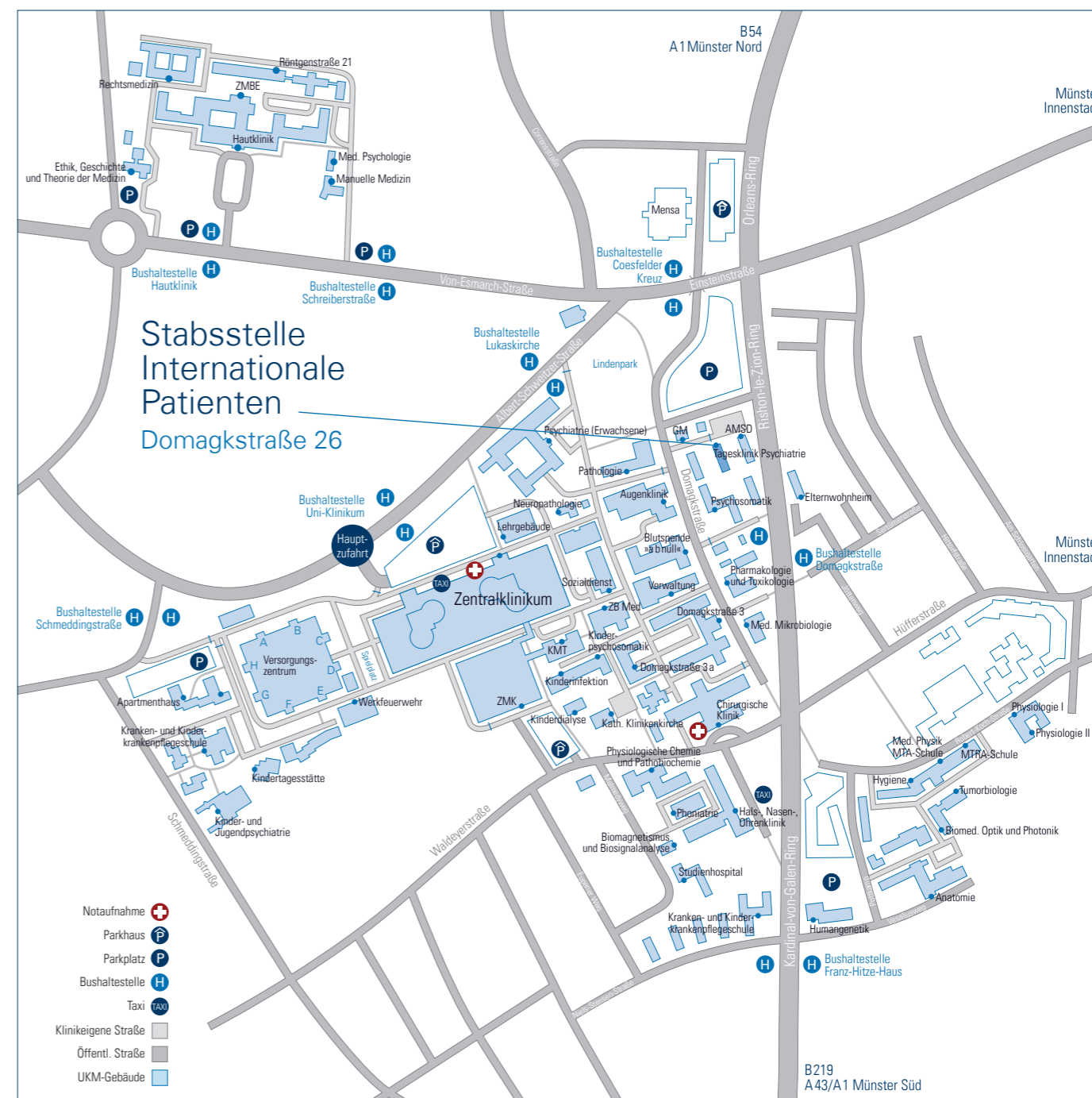
## Такси

Парковочный стенд такси находится на верхнем уровне парковки перед центральной клиникой. Выход на парковку находится у входов в восточное и западное здание на 4 этаж клиники. Следующая близлежащая парковка такси находится возле ЛОР-клиники по адресу Kardinal-von-Galen-Ring 10.

## Парковки

Кассовые автоматы парковки находятся на 3 этаже на лестничной клетке восточного здания, возле шлагбаума при выезде с парковки, на 4 этаже центральной клиники, возле выходов из восточного и западного зданий, а также перед стоматологической клиникой. Для пациентов, которые желают оставить свое транспортное средство на парковке возле центральной клиники или на парковке Waldeyerstrasse на все время своего стационарного пребывания в УКМ, действуют более выгодные тарифы. Ниже указаны парковки, располагающиеся вблизи клиники, но не принадлежащие ей:

- **Парковка Domagkstraße/Coesfelder Kreuz (Домагкштрассе/Козсфельдер Крэйц)**  
Открыта 24 часа с суток, 7 дней в неделю, платная. Цена за 1 день: 1,20€
- **Парковка Universität (Mensa), Domagkstraße (Университет(столовая), Домагкштрассе)**  
Пн.-Сб. 06:00 – 22:00, бесплатная
- **Парковка возле центральной клиники, Albert-Schweitzer-Straße 33 (Альберт-Швайцер-Штрассе 33)**  
Открыта постоянно. Платная: первые 30 мин. бесплатно, затем 1,00€ за каждый час. Максимальная плата в день – 10€.
- **Парковка на Waldeyerstraße 30 (Вальдейерштрассе 30)**  
Открыта ежедневно с 06:00 до 22:00. Первые 15 мин. бесплатно, затем 1,00€ за каждый час. Максимальная плата в день – 10€.



**Университетская клиника Мюнстера**

Domagkstraße 5, 48149 Münster

Тел. +49 251 83 0

Факс +49 251 83 56960

[info@ukmuenster.de](mailto:info@ukmuenster.de)

[www.ukmuenster.de](http://www.ukmuenster.de)

**Отдел по работе с иностранными пациентами**

Domagkstraße 26

48149 Münster

Тел. +49 251 83 57898

[international-patients@ukmuenster.de](mailto:international-patients@ukmuenster.de)

[www.ukmuenster.de](http://www.ukmuenster.de) → international patients