

VNITŘNÍ ŘÁD

Vážený kliente,

vítejte v Nemocnici Tanvald, s.r.o. Příchodem do naší nemocnice mimo jiné prokazujete, že zdraví je pro Vás významnou hodnotou a Váš postoj k němu je zodpovědný a prozíravý.

Z naší strany se Vám dostane té nejlepší odborné péče. Společnými silami uděláme pro Vás optimální zdravotní stav a Vaši fyzickou i psychickou kondici maximum. Věříme, že Vás poskytnutou péčí i službami uspokojíme a že po ukončení pobytu zachováte naší nemocnici i nadále svou přízeň.

Příjem k hospitalizaci

Při příchodu do nemocnice se ohlaste v recepci u hlavního vchodu a oznamte důvod své návštěvy. Recepční Vás odešle do příslušné ambulance, kde předložíte ambulantní sestře platný průkaz zdravotní pojišťovny, která bude nemocnici hradit náklady na Vaši léčbu. Nepojištěné osoby předloží platný cestovní pas. Samoplátcům bude péče poskytnuta na základě předem uzavřené dohody. Úhradu v tomto případě provedete v hotovosti či převodem z účtu proti vystavenému účtu.

Pokud již máte vystavenou neschopenku, odevzdejte ji prosím rovněž (v případě potřeby Vám bude neschopenka vystavena v naší nemocnici).

Máte-li u sebe větší částku peněz a cennosti (předměty z drahých kovů, kreditní karty, vkladní a šekové knížky), využijte možnost jejich uložení v našem trezoru v přijímací kanceláři. O uložení veškerých cenností obdržíte potvrzení, po jehož předložení Vám budou na požádání vydány. Za jinak uložené peněžní částky a cennosti ve smyslu ustanovení občanského zákoníku, nemocnice neručí (týká se i mobilních telefonů).

Hospitalizace

Na příslušném oddělení se Vás ujme službu konající zdravotní sestra a uvede Vás na pokoj. Seznámí Vás s chodem a vybavením oddělení a poté Vás vyšetří a k hospitalizaci přijme lékař.

Máte právo znát jména svého ošetřujícího zdravotnického personálu.

Osobní věci uložte do nočního stolku, oblečení a ostatní věci do uzamykatelné skříně.

Vlastní prádlo můžete užívat za předpokladu, že je zaručena jeho častá výměna. Špinavé prádlo nelze skladovat na pokoji. Výjimkou jsou pouze pacienti hospitalizovaní na oddělení intenzivní péče, kde je nutno z hygienických důvodů používat pouze nemocniční prádlo.

Po dobu Vaší hospitalizace je prováděna výměna ložního a osobního prádla podle potřeby, nejméně však jednou týdně. Současně máte povinnost udržovat toto prádlo čisté.

Pes - pacientovi se smyslovým nebo tělesným postižením, který využívá psa se speciálním výcvikem je umožněn jeho pobyt v případě, že nenaruší práva ostatních pacientů a pacient si sám prostřednictvím další osoby zajistí běžnou péči o psa (strava, venčení apod.). Přítomnost psa schvaluje primář oddělení nebo ošetřující lékař na základě provozních podmínek oddělení (další pokyny viz příloha č. 1). Je možné, že na některých odděleních bude přítomnost asistenčního psa odmítnuta. Důvody jsou hygienické a předem děkujeme za pochopení.

Léky - informujte lékaře o všech lécích, které v současné době užíváte. Pokud užíváte některé léky k léčbě specifického onemocnění, odevzdejte je po příchodu na příslušné oddělení zdravotní sestře. Váš ošetřující lékař rozhodne, zda je zařadí do spektra léků, které Vám budou podávány během nemocniční léčby. Během pobytu v nemocnici neužívejte žádné léky, o kterých není informován Váš ošetřující lékař. Veškeré potřebné léky budete dostávat v přesných dávkách a časech od zdravotní sestry. Jakékoliv negativní pocity při užívání léků ihned sdělte ošetřujícímu lékaři nebo zdravotní sestře.

Informace - na úvod Vás vyšetří Váš ošetřující lékař, od kterého získáte informace o své nemoci a který Vám doporučí následné léčebné postupy, rehabilitaci a dietní opatření.

Máte nárok na poskytnutí úplných, srozumitelných a vyčerpávajících informací, ale z důvodu ochrany osobních údajů budou poskytnuty pouze Vám a pouze těm Vaším blízkým, které uvedete v informovaném souhlasu s poskytováním informací. Informace o Vašem zdravotním stavu lze podávat telefonicky po sdělení hesla, které při příjmu udáte. Máte právo vyžádat si konzultační službu od jiného poskytovatele zdravotních služeb.

Během Vašeho pobytu v nemocnici o Vás pečuje tým složený z lékařů, zdravotních sester a ostatních zdravotnických pracovníků, vedený ošetřujícím lékařem, který určuje v rámci pokynů primáře oddělení diagnostický a léčebný postup. Za ošetrovatelskou péči odpovídá kolektiv sester pod odborným vedením staniční/vrchní sestry. Dbejte rad a pokynů, týkajících se Vaší léčby, neboť jinak by Váš pobyt v nemocnici nesplnil svůj účel. Ve všech svých

těžkostech a problémech se s důvěrou obraťte na své ošetřující zdravotní sestry či lékaře. V závažných záležitostech máte právo obrátit se na primáře oddělení nebo ředitele nemocnice.

Lékařské vizity probíhají u lůžka pacientů na pokojích. V případě, že nesouhlasíte s přítomností ostatních pacientů na pokoji během vizity, sdělte tuto skutečnost zdravotní sestře nebo ošetřujícímu lékaři.

Bolest - Máte-li nějakou bolest, sdělte tuto skutečnost ošetřujícímu lékaři. Vaše sdělení přispěje nejen ke stanovení diagnózy Vašeho onemocnění a Vašich potíží, ale ovlivní i příslušnou léčbu a umožní lékaři bolest zmírnit či odstranit. Pokud tlumení bolesti budete považovat za nedostatečné, máte právo kdykoliv požádat lékaře o posouzení účinnosti ordinované medikace.

Léčebná výživa a stravování

Lékařem předepsaná dieta je významnou součástí léčby, ošetřující lékař ji stanovuje s ohledem na Vaše onemocnění a celkový zdravotní stav. Jejím nedodržováním narušujete proces léčení. Určí-li Vám lékař šetrící nebo speciální dietu s omezením např. koření, tuku, soli apod., může Vám připadat strava bez chuti, ale vzhledem k Vašemu zdravotnímu stavu jsou tato omezení nezbytná.

Jakékoliv připomínky ke stravě a Vaše přání sdělte staniční sestře nebo ošetřujícímu lékaři, můžete též využít písemnou formu. Na každém oddělení je volně k dispozici pacientům sešit „Přání a stížností a připomínek ke stravě“ – kam se též můžete vyjádřit.

Strava, pokud není jinak ordinována, je podávána 3x denně na pokojích + druhá večeře u vybraných diet:

snídaně od 07.30 do 08.00 hod., oběd od 11.30 do 12.00 hod., večeře od 17.30 do 18.00
 druhá večeře u vybraných diet 20.30 – 21.15 hodin, trvale jsou pro Vás k dispozici termosky s čerstvým čajem.

Na recepci nemocnice lze zakoupit občerstvení a nápoje. Pokud dostanete od návštěvy jídlo, nápoje, nebo si zakoupíte v kiosku nápoje, sladkosti, apod., zeptejte se zdravotní sestry nebo lékaře, zdali Vám toto přilepšení neublíží.

Potraviný předem označené Vaším jménem a příjmením si můžete uložit do společné lednice na oddělení, spotřebujte je do doby uplynutí jejich minimální trvanlivosti.

Na odděleních provádějí zdravotničtí pracovníci pravidelné kontroly trvanlivosti uložených potravin, pokud zjistí u některého výrobku uplynulou maximální dobu trvanlivosti, nebo špatný stav, mohou potraviny zlikvidovat. Nemocnice nepřebírá odpovědnost za případné odcizení, kvalitu a trvanlivost hotových jídel, či uložených potravin donesených pacientovi nad rámec stanovené diety. Zbytky jídel na pokoji pacientů nesmí zůstat. Požívání alkoholických nápojů a omamných látek je v celém areálu nemocnice zakázáno.

Se souhlasem ostatních nemocných na pokoji můžete užívat zapůjčený televizní přijímač v době mimo noční klid.

Po dobu hospitalizace jste povinni udržovat čistotu na pokojích, na chodbách, na sociálních zařízeních a také v okolí nemocnice.

Duchovní služby - Bohoslužby v Nemocnici Tanvald, s.r.o. neprobíhají. Pokud však máte zájem o setkání s knězem, sdělte svou žádost zdravotní sestře na oddělení, která Vám zajistí návštěvu kněze u lůžka.

V celém areálu nemocnice je přísný zákaz kouření.

Porušení tohoto zákazu může být považováno za porušení léčebného režimu (viz dále).

V případě požáru nebo jiné mimořádné události, prosím nahlase zjištěnou skutečnost personálu, a dále se řiďte pokyny zaměstnanců nemocnice.

Léčebný režim

Léčebný režim je soubor opatření a postupů, která podporují léčbu a minimalizují její možná rizika, včetně doporučení úpravy životního stylu. Léčebný režim je nedílnou součástí individuálního léčebného postupu (§ 3 zákona č. 372/2011). Povinnost dodržovat individuální léčebný plán a tím i léčebný režim je dána § 41 zákona č. 372/2011 Sb. o zdravotních službách. Léčebný režim stanoví vždy v rámci individuálního léčebného postupu Váš ošetřující lékař.

Lékař, nebo ošetrovatelský personál je povinen Vás s ním podrobně a srozumitelně seznámit, a odpovědět Vám na případné dotazy. Léčebný režim zahrnuje všechny léčebné postupy jako je podávání léků, operační zákroky, rehabilitaci, pohybový režim, režim návštěv, dietní opatření, absence škodlivých návyků. Cílem je dosáhnout nejlepšího efektu poskytované péče. Je pochopitelně možné a žádoucí, abyste se k navrženým léčebným postupům vyjádřili, řada z nich je vázána na Váš výslovný souhlas. Vzhledem k tomu, že nemocnice odpovídá za zdárný průběh Vaší léčby, jste **povinni léčebný režim dodržovat v celém rozsahu**, pokud tomu nebrání zvláštní okolnosti.

V případě, kdy budete vědomě a opakovaně, případně závažným způsobem, léčebný režim porušovat, nemůže nemocnice a její lékaři převzít odpovědnost za výsledek Vašeho léčení. Taková situace může být důvodem k ukončení hospitalizace či ambulantní péče v Nemocnici Tanvald s.r.o.

Pacient se smyslovým postižením, nebo s těžkými komunikačními problémy zapříčiněnými zdravotními důvody má při komunikaci související s poskytováním zdravotních služeb právo dorozumívat se způsobem pro něj srozumitelným a dorozumívacími prostředky, které si sám zvolí, včetně způsobů založených na tlumočení druhou osobou. Dle provozních možností a nejde-li o neodkladnou péči, zdravotnický pracovník na žádost pacienta zajistí přítomnost druhé osoby, která provede tlumočení.

Tyto výkony nejsou hrazeny ze zdravotního pojištění, a pokud tlumočící osoba vyžaduje za svou činnost úhradu, hradí tuto službu pacient.

Jde-li o pacienta, který **nerozumí českému jazyku**, postupuje se obdobně i pokud jde o tlumočení z cizího jazyka, s výjimkou slovenštiny. Pokud pacient prohlásí, že rozumí informacím, které mu podává ošetřující lékař, nebo jiný pověřený zdravotnický pracovník, ač jde o cizince, případně že rozumí i písemným dokumentům, které podepisuje, je třeba tuto skutečnost uvést do jeho zdravotnické dokumentace a byť jde o cizince, není nutno zajišťovat služby tlumočnicka. Pokud pacient prohlásí, že nerozumí informacím, které má podepsat, ani informacím, které jsou mu sdělovány, a žádá přítomnost tlumočnicka a nejde o neodkladné zdravotní služby, zajistí mu příslušný zdravotnický pracovník přítomnost tlumočnicka.

Služby tlumočnicka nejsou hrazeny ze zdravotního pojištění, ani je nehradí poskytovatel a je povinností pacienta, který si tyto služby objednal, dohodnout se s příslušným tlumočnickem na jejich úhradě a tyto služby hradit. Pokud pacient prohlásí, že si přeje, aby rozhovor i písemný text tlumočila jiná osoba, která není tlumočnickem, ale rozumí jak jazyku pacienta, tak českému jazyku, je třeba tuto skutečnost zaznamenat do zdravotnické dokumentace.

Právo na přítomnost osoby blízké, přijímaní návštěv

Pacient má při poskytování zdravotních služeb právo na **přítomnost osoby blízké** nebo osoby určené pacientem, nenaruší-li přítomnost těchto osob poskytnutí zdravotních služeb a je-li to možné vzhledem k aktuálnímu zdravotnímu stavu pacienta.

Podle aktuální epidemiologické situace je v pravomoci vedení nemocnice návštěvy a pobyty osob blízkých v zájmu pacientů na všech odděleních přechodně zakázat.

Požádejte své příbuzné a známé, aby Vás navštěvovali v menších skupinkách, brali ohled na ostatní pacienty na pokoji a nezapomínali na to, že nemocní potřebují klid. Rovněž své příbuzné a známé upozorněte, že pokud mají příznaky akutního onemocnění, aby svou návštěvu v nemocnici odložili na dobu, až budou zdraví.

Návštěvy na jednotkách intenzivní a resuscitační péče se řídí zvláštním režimem, respektujte proto pokyny ošetřujícího personálu.

Návštěvy se ohlásí na sesterně lůžkového oddělení a sdělí, za jakým hospitalizovaným pacientem jdou. Pokud máte naordinovanou dietu, je třeba, aby i návštěvníci brali na tuto dietu ohled a řídili se pokyny zdravotnického personálu. Není vhodné navštěvovat pacienty v době podávání oběda.

Ošetřující lékař může návštěvu ukončit, pokud zjistí, že narušuje léčebný režim navštíveného pacienta nebo dalších pacientů.

Podmínky, za kterých mohou být shora vyjmenované osoby přítomny při poskytování zdravotních služeb pacientovi:

V běžném ambulantním provozu

Nejsou k přítomnosti osoby blízké z hygienického hlediska žádné připomínky.

V lůžkovém provozu na standardním oddělení

Vzhledem k potřebě dostatečné manipulační plochy kolem lůžek a k lůžkové kapacitě jednotlivých oddělení nelze umožnit osobám blízkým přenocování na mobilních lůžcích přímo v pokoji pacienta.

Jakákoliv návštěva a osoba blízká, která je přítomna u pacienta během poskytování zdravotních služeb, musí dodržovat stejné **zásady hygieny rukou jako personál** – hygienická dezinfekce rukou připraveným dezinfekčním prostředkem:

před kontaktem s pacientem,

po kontaktu s pacientem

a při opuštění pokoje, ve kterém je pacient hospitalizován.

Z důvodu zamezení přenosu infekčních onemocnění není možné, aby návštěva, včetně osoby blízké, využívala společná hygienická zařízení na pokojích, které je využíváno i dalšími pacienty.

Hygienické zařízení vyčleněné pro personál smí využívat jen personál.

Pro osoby blízké jsou k dispozici pouze WC v přízemí nemocnice u recepce.

Návštěva nebo osoba blízká pacientovi **nemá přístup** do ostatních pokojů, na vyšetřovnu (pokud nedoprovází svého pacienta), ani do čajových kuchyněk.

Pokud je na standardním oddělení hospitalizován **pacient v izolačním režimu**, musí jeho návštěva dodržovat stanovená režimová opatření.

Na standardních odděleních je k jednomu pacientovi na návštěvě dovolen přístup max. 3 osob najednou.

Návštěvy na lůžkových odděleních jsou doporučeny denně od 14.00 do 16.30 hodin. Návštěvy mimo určené hodiny musí povolit ošetřující lékař.

V lůžkovém provozu NIP (Následná intenzivní péče), **DIOP** (Dlouhodobá intenzivní ošetrovatelská péče) a **JIP** (Jednotka intenzivní péče)

O návštěvě na oddělení **NIP, DIOP a JIP** rozhoduje ošetřující lékař podle zdravotního stavu pacienta. Při vstupu na tato oddělení je nutné použít OOP (osobní ochranné prostředky) určené pro toto pracoviště a před vstupem k lůžku pacienta si vydezinfikovat ruce.

Pokud je na výše uvedených odděleních hospitalizován **pacient v izolačním režimu**, musí návštěva tento režim dodržovat.

Na výše uvedených pracovištích je na návštěvu k pacientovi dovolen přístup najednou max. 2 osobám, další osoby se mohou vystřídat ve vhodných časových intervalech. Ošetřující lékař může návštěvu ukončit, pokud zjistí, že narušuje léčebný režim navštíveného pacienta nebo dalších pacientů.

Na výše uvedená pracoviště je zakázáno nosit květiny!

Návštěvy dětí mladších 10 let jsou povoleny jen ve zvlášť zřetelných případech, z důvodu zvýšeného rizika infekce (děti mohou být samy zdrojem infekce pro pacienta a zároveň jsou naopak ohroženy i jako vnímavé osoby pro vznik infekce).

Propustky - Pokud bude Vaše hospitalizace dlouhodobějšího charakteru, je možné na základě zhodnocení Vašeho zdravotního stavu umožnit návštěvu domova vystavením tzv. propustky – povoleného vzdálení na dobu určitou. Dodržujte prosím dobu návratu a každý svůj odchod laskavě předem ohlaste sestře na oddělení.

Propuštění z hospitalizace

O datu propuštění Vás bude informovat lékař předem, abyste si mohl/a/ zajistit včas odvoz domů.

Před propuštěním Vám ošetřující lékař vystaví propouštěcí zprávu a poučí Vás o dalším léčebném a rehabilitačním postupu. Pokud Vám některé informace podané při propuštění nebudou srozumitelné, využijte svého práva a ihned se lékaře, který Vás propouští, zeptejte.

Do tří dnů po svém propuštění neopomeňte navštívit svého praktického lékaře, který zajistí další průběh léčby.

Před ukončením pobytu jste povinni uhradit všechny poplatky za domluvené služby, poskytnuté nad rámec standardní zdravotní péče hrazené pojišťovnou.

K předčasnému propuštění z nemocnice může dojít pouze na základě Vašeho přání a to po sepsání písemné žádosti tzv. negativního reversu. Při onemocnění infekční chorobou nebo jinou závažnou chorobou, která může ohrožovat Vás či Vaše okolí, a u které je povinné léčení stanovené zákonem, nemůžete být propuštěni ani na revers.

Při Vašem svévolném opuštění nemocnice budeme informovat osoby blízké (je-li údaj k dispozici) a kompetentní orgány - Policii ČR.

Na revers nelze propustit děti a nelze to dále v situacích, kdy si Váš zdravotní stav žádá provedení neodkladného léčebného výkonu nezbytného k záchraně Vašeho života.

Pokud nemocnici i přes všechna doporučení svévolně opustíte a nebudete v ohrožení života, bude Vaše hospitalizace ukončena.

Při propuštění máte nárok na přepravu sanitním vozem pouze v případě, kdy je tato indikována ošetřujícím lékařem, a to v souladu s indikací zdravotní pojišťovny.

Prosíme Vás tedy, abyste se dle výše uvedeného řídili především následujícími pokyny závaznými pro všechny klienty nemocnice:

- ❖ V celém areálu nemocnice je přísný zákaz kouření.
- ❖ V nemocnici je zakázáno požívání alkoholických nápojů a omamných látek.
- ❖ Léky, které Vám byly naordinovány Vaším ošetřujícím lékařem a které Vám v určenou dobu přinese sestra, užívejte přesně podle pokynů.
- ❖ Dovolujeme si Vás požádat, abyste se na chodbách a ve společných místnostech pohybovali v županu či ve sportovním oblečení, nikoliv v ložním či ve spodním prádle.
- ❖ Prosíme, abyste respektovali požadavek neponechávat na nočním stolku ani jinde na pokoji zbytky jídla.
- ❖ Nerušený spánek napomáhá regeneraci organismu. Dodržujte prosím noční klid v době od 22.00 do 6.00 hodin.
- ❖ Šetřete zařízení a inventář nemocnice a dodržujte po celou dobu pobytu v nemocnici pořádek, čistotu a hygienu.
- ❖ V případě nepředvídatelné situace vždy zachovejte klid a řiďte se pokyny zaměstnanců nemocnice.
- ❖ Svá přání, připomínky a podněty laskavě запиšte do Knihy připomínek na svém oddělení, případně využijte pokynů uvedených na našich webových stránkách www.nemocnice-tanvald.cz

Předpokladem úspěšné léčby je navázání vzájemného vztahu důvěry a spolupráce. Naším upřímným přáním je, aby každý náš klient - a tedy i Vy - přistupoval k léčbě s aktivním zájmem a s důvěrou v odbornost a schopnosti našich lékařů, fyzioterapeutů a zdravotních sester.

Vážení pacienti,

děkujeme Vám předem za spolupráci. Přejeme Vám příjemný pobyt a brzké uzdravení!


Ing. Robert Poskočil
Provozní ředitel

V Tanvaldu dne: 21. 11. 2015

Příloha č. 1

Přítomnost psa ve zdravotnickém zařízení

Pes, pohybující se ve zdravotnickém zařízení, musí být zdravý a pravidelně veterinárně kontrolovaný.

Pes (se speciálním výcvikem) v ambulanci

Za podmínky, že přítomnost psa nenaruší řádný chod zdravotnického pracoviště (personál s canisfobií nebo alergií na zvířecí srst by měl být vyloučen z poskytování zdravotních služeb pacientům doprovázeným psem), poskytování zdravotních služeb a práva ostatních pacientů, je povolena přítomnost psa při poskytování ambulantní péče.

V případě objednaného vyšetření je třeba, aby pacient upozornil na možnost, že bude doprovázen psem a byl objednáván na závěr ordináčních hodin, aby se co nejvíce omezila možnost kontaktu s ostatními osobami – potenciálně alergickými na zvířecí srst (viz práva ostatních pacientů).

Pes nesmí doprovázet pacienta do vyšetřoven, ve kterých je prováděno vyšetření vyžadující dodržení hygienicko-epidemiologického režimu, vyšetření speciálními zdravotnickými prostředky (ultrazvuky apod.), které by mohly ovlivnit jeho reakce na pobyt ve zdravotnickém zařízení a narušit tak chod zdravotnického pracoviště, nebo ovlivnit zdravotní stav psa (např. ionizující záření, používání laserů III.b/ a IV.třídy).

Pes na odděleních s intenzivní péčí a dalších odděleních s vyšším rizikem vzniku infekce

Vzhledem k požadovanému hygienicko-epidemiologickému režimu na těchto pracovištích, ke skladbě pacientů s výrazným snížením imunity pro základní onemocnění, k potřebám poskytování takového typu zdravotních služeb a používání takových zdravotnických prostředků, které mohou vyvolat u psa nepředvídatelné reakce, není přítomnost psa na těchto pracovištích povolena.

Pes na standardním lůžkovém oddělení

Přijetí pacienta se psem k hospitalizaci bude možné pouze tehdy, umožní-li provozní podmínky oddělení umístění pacienta se psem na **jednolůžkovém pokoji**.

Pacient si pro psa zajistí suché krmení, které bude skladovat v nádobě uzavíratelné a snadno omyvatelné a dezinfikovatelné, misky pro vodu a krmení, rovněž snadno omyvatelné a dezinfikovatelné a podložku pod psa. Není přípustné brát psa na nemocniční lůžko.

Při venčení psa v areálu nemocnice je pacient povinen zajistit uklizení psích exkrementů.
V případě, kdy bude k hospitalizaci přijat pacient, který se o psa nebude schopen řádně postarat, je přítomnost psa na pracovišti možná pouze za podmínky, že pacient dopředu určí **třetí osobu**, která zajistí potřebnou péči (krmení, venčení) o daného psa. Tato osoba nebude mít přístup na pokoje ostatních pacientů, do kuchyněk (viz osoba blízká). Po každém kontaktu se psem provede tato osoba hygienickou dezinfekci rukou.

Pro péči o psa nelze využít službu konající zdravotnický personál.