

VNITŘNÍ ŘÁD NEMOCNICE AGEL ŘÍČANY A.S.

Vážení pacienti, vítáme Vás v naší nemocnici!

Vážíme si důvěry, kterou nám tímto projevujete. Základním úkolem a smyslem práce našeho personálu je pečovat o Vás odborně, svědomitě a ohleduplně a napomáhat Vám k uzdravení v maximálně možné míře. Ke zdárnému průběhu léčby může přispět i Vaše vstřícnost, trpělivost, spolupráce se zdravotníky a respektování pravidel, uvedených v tomto vnitřním řádu.

ZÁKLADNÍ INFORMACE

- Po dobu pobytu v nemocnici o Vás bude pečovat tým zdravotnických pracovníků. Máte právo znát jména ošetřujícího lékaře, sester i dalších pracovníků nemocnice, se kterými budete v kontaktu.
- Při přijetí Vás lékař vyšetří a seznámí se všemi potřebnými informacemi o Vašem zdravotním stavu, o léčebném plánu. V průběhu hospitalizace budete lékařem informováni o vývoji Vašeho zdravotního stavu a dalším postupu léčby.
- Budete informováni o základní variantě navrhované léčby, která je hrazena ze zdravotního pojištění, ale také případné ekonomicky náročnější variantě, na kterou je vázán doplatek uvedený v ceníku placených služeb nemocnice. V takovém případě je nezbytný Váš písemný souhlas.
- Je důležité, abyste lékaře informovali o všech Vašich potížích, o tom, co Vás trápí. Snažte se zdravotníkům předat všechny nutné a potřebné informace. Usnadníte tak a urychlíte Vaši léčbu.
- Pokud máte alergii na léky, potraviny, prach, pyl nebo jiné látky, prosíme, sdělte tuto informaci ošetřujícímu lékaři.
- Pravdivě informujte ošetřující zdravotnický personál o vývoji zdravotního stavu, včetně infekčních nemocí, užívaných léčivých přípravků, užívání návykových látek (alkohol, tabák a jiných) a zdravotních službách poskytovaných jiným lékařem.
- Trpíte-li bolestí, sdělte tuto skutečnost ošetřujícímu lékaři či sestře. Vaše sdělení přispěje nejen ke stanovení diagnózy, ale ovlivní i léčbu. Lékař umožní bolest zmírnit. Pokud tlumení bolesti nepociťujete jako dostatečné, máte právo kdykoliv požádat lékaře o změnu léčby bolesti.
- V případě náhlého zhoršení Vašeho zdravotního stavu nebo stavu pacienta, se kterým sdílíte pokoj, ihned přivolejte pomoc ošetřujícího personálu prostřednictvím signalizačního zařízení.

PÍSEMNÝ SOUHLAS

- Součástí hospitalizace je i podpis vstupního písemného souhlasu „**Souhlas s hospitalizací**“. U pacientů nesvéprávných nebo v bezvědomí se hospitalizace řeší podle platných právních norem.
- Při příjmu sdělte lékaři, komu z Vašich blízkých lze poskytovat informace o Vašem zdravotním stavu, v jakém rozsahu. Pokud bude Vámi určená osoba chtít získávat informace telefonicky, stanovte si heslo, které musí volající osoba použít, aby jí mohly být našimi zdravotníky informace poskytnuty. Toto

heslo bude zaznamenáno ve vstupním písemném „**Záznamu o souhlasu s poskytováním informací**“. Pro tyto účely si přichystejte také telefonní čísla Vašich blízkých.

- Máte právo odmítnout přítomnost osob, které nejsou na poskytování zdravotních služeb přímo zúčastněny a také osob, které se připravují na výkon povolání zdravotnického pracovníka. Tato rozhodnutí potvrdíte svým podpisem v písemném „**Souhlasu s hospitalizací**“.
- V souvislosti s některými diagnostickými a léčebnými výkony a anestézií Vás bude lékař informovat o jejich průběhu a současně bude vyžadovat podepsání tzv. „**Informovaného souhlasu**“ s výkonem. Jedná se o vyjádření Vašeho souhlasu s tím, že jste byl/a náležitě seznámena/a a podstupujete určité vyšetření či výkon dobrovolně.
- Máte však také právo názor změnit a zákrok odmítnout. Lékař Vás bude informovat o zdravotních důsledcích Vašeho rozhodnutí, bude Vás informovat o možných a dostupných alternativách léčby. V případě Vašeho odmítnutí péče je nutné, abyste za přítomnosti svědka podepsal/a odvolání souhlasu „**Negativní revers**“.
- Pokud se nejedná o neodkladnou péči máte možnost, vyžádat si konzultační služby od jiného poskytovatele, popřípadě jiného zdravotnického pracovníka oddělení (např. primář), než který Vám poskytuje zdravotní služby.

PŘÍJEM NA ODDĚLENÍ

- Při vstupu do ambulance nebo poradny budete požádáni o předložení Vašeho platného **průkazu zdravotní pojišťovny**, při hospitalizaci pak také o předložení **občanského průkazu**. Na základě těchto dokladů si zdravotnický pracovník ověří Vaši totožnost a informace nezbytné ke zpracování zdravotnické dokumentace. V případě potřeby vystavení pracovní neschopnosti požádejte zdravotnický personál.
- Po přijetí na oddělení k hospitalizaci Vám bude přiděleno lůžko. Vaše ošacení, případně jiné osobní věci, si uložíte do nočních stolků a skříní na pokoji. Vezměte si sebou přezůvky a hygienické potřeby.
- Máte právo používat vlastní prádlo, v tomto případě se předpokládá jeho časná výměna. Na infekčním pokoji a na oddělení JIP je z hygienických důvodů používání vlastního prádla zakázáno. Výměna ložního prádla se provádí minimálně jednou týdně, v případě potřeby častěji. Žádáme Vás o dodržování čistoty na pokoji, v okolí Vašeho lůžka, stejně tak na chodbách, toaletách a v dalších prostorách nemocnice. Na vyskytující se nedostatky z hlediska udržování pořádku upozorněte zdravotnický personál.
- **Upozorňujeme, že požívání alkoholických nápojů je v prostorách nemocnice zakázáno.**
- **Ve všech budovách nemocnice je také zakázáno kouření.**
- Porušení zákazu požívání alkoholu a jiných návykových látek a doporučení lékaře nekouřit, může být posuzováno jako nedodržení individuálního léčebného postupu se všemi důsledky z toho plynoucími.
- **Při plánované hospitalizaci s sebou nenoste větší částky peněz, šperky, drahou elektroniku a jiné cennosti.** Peníze a cennosti neodkládejte na pokoji, ale svěřte je do úschovy nemocnici, která je k tomuto účelu vybavena speciálním trezorem. Při předání peněz a cenností do úschovy obdržíte doklad o jejich převzetí. Za ztrátu věcí, které nejsou v úschově, nenese nemocnice zodpovědnost.

- Při přijetí budete informováni, kdo je Vaším ošetřujícím lékařem. Lékař Vás srozumitelně seznámí s navrhovanou léčbou a plánovanými vyšetřeními. Sepíše s Vámi také „**Souhlas s hospitalizací**“. Lékaře informujte pravdivě a otevřeně o vývoji Vašeho zdravotního stavu, **při náhlé změně informujte lékaře bezodkladně, s běžnými a neakutními dotazy se obračejte na lékaře nejlépe v průběhu vizity. Dbejte jeho pokynů a rad.** V závažné věci máte právo obrátit se na primáře oddělení, který je za léčebnou péči odpovědný.
- Ošetrovatelskou péči vykonávají odborně vyškolené sestry i další zdravotnický personál, na který se můžete vždy Vy i Vaše rodina s důvěrou obracet. Ležící pacienti využívají k přivolání sestry signalizačního zařízení. Za kvalitu poskytované ošetrovatelské péče odpovídá staniční sestra oddělení, se kterou můžete řešit své případné výhrady.
- Máte povinnost chovat se slušně ke zdravotnickým pracovníkům a respektovat jejich pokyny a chovat se ohleduplně ke spolupacientům.

BEZPEČNOSTNÍ OPATŘENÍ

- **Identifikační náramek** – přijímající sestra Vám na zápěstí připevní identifikační náramek označený Vaším jménem, příjmením a částí rodného čísla před „lomítkem“, současně Vám podrobně vysvětlí důvody a odpoví na Vaše dotazy.
- **Prevence pádu a zranění** – pokud jste byli informováni o zjištěném zvýšeném riziku pádu, znamená to, že je potřeba, abyste před opuštěním lůžka přivolali pomoc zdravotnického personálu. Toto opatření je ve Vašem zájmu a je prevencí možného pádu a zranění při něm.
- **Operace** – před operačním výkonem provede lékař ve spolupráci s Vámi bezpečnostní proceduru, kdy vyznačí na těle místo výkonu, které má být operováno a je také popsáno s písemným souhlasu s operací/ s výkonem, další část bezpečnostní procedury pokračuje na operačním sále.
- **Léky** – pokud si do nemocnice přinesete léky, které užíváte doma, vezměte si je v původních originálních baleních. Léky již nachystané ve vlastních dávkovačích nelze během pobytu v nemocnici užívat. Přinesené léky si od Vás sestra převezme, označí je Vaším jménem a při ukončení hospitalizace Vám je vrátí.
 - O přinesených lécích, které Vám předepsal Váš praktický lékař, informujte ošetřujícího lékaře.
 - V žádném případě nezamlčte zdravotnickému personálu, pokud nějaké léky užíváte sami, i když to z Vašeho pohledu mohou být léky „běžné“, například proti bolesti nebo antikoncepční přípravky.
 - V průběhu hospitalizace Vám ošetřující lékař předepíše léky, které Vám podá v určenou dobu sestra. Podané léky, prosím, **užijte v její přítomnosti**. Jakékoliv negativní pocity, vzniklé v důsledku požití léků, sdělte ihned sestře nebo lékaři.
- **Mytí rukou** – mytí a dezinfekce rukou patří k základním a velmi důležitým postupům, které musí dodržovat všichni zdravotničtí pracovníci před každým výkonem u pacienta. Mytí rukou patří k základním pravidlům osobní hygieny a je rovněž jedním z prostředků snížení rizika infekcí, proto mytí rukou musí dodržovat i pacienti.
- **Nebojte se zeptat, budete-li mít pochybnosti v kterékoliv z výše uvedených oblastí (např. když si nebudete jisti, že lék, který jste dostali, je pro Vás, když uvidíte, že si zdravotník nemyl ruce před tím, než s Vámi začal pracovat apod.). Ptejte se na vše, co Vám není jasné.**

- Šetřete nemocniční zařízení a inventář. Způsobená škoda Vám bude předepsána k úhradě. Nemanipulujte s vodním, světelným, signalizačním zařízením včetně rozvodu medicinálních plynů.
- Seznamte se s požárními poplachovými směrnicemi, které jsou umístěné na stěnách chodeb a s únikovými cestami. V případě vzniku požáru v nemocnici nebo jiné nepředvídané situace zachovejte klid a rozvahu a řiďte se pokyny pracovníků nemocnice.
- Nevstupujte bez vážných důvodů a bez vyzvání do služebních místností na oddělení.
- Není dovoleno do nemocnice vnášet zbraně. Pokud máte při přijetí u sebe jakoukoli zbraň, informujte personál, který zajistí její uložení do trezoru, střelné zbraně budou předány do úschovy Policie ČR.

INFORMACE A POKYNY PRO POBYT NA LŮŽKOVÉM ODDĚLENÍ

- O plánovaných zákrocích, způsobu léčby a vyšetřeních máte právo být poučeni. Váš ošetřující lékař je povinen Vás seznámit se všemi potřebnými informacemi o Vašem zdravotním stavu i o všech léčebných alternativách (náhradních způsobech) tak, abyste se před zahájením každého vyšetřovacího a léčebného výkonu mohli svobodně rozhodnout, zda s ním souhlasíte. Před vyšetřeními, vyžadujícími zvláštní přípravu, dodržujte řádně pokyny ošetřujícího personálu.
- Před operací či určitými výkony Vámi bude lékař informovat a současně vytvoří tzv. "**Informovaný souhlas**". Pokud s navrhovaným výkonem nebudete souhlasit, sepíše s Vámi lékař tzv. "**Negativní reverz**".
- Negativní reverz musíte podepsat i v případě, pokud nesouhlasíte s hospitalizací, či si ji přejete ukončit dříve, nežli je to vhodné s ohledem na Váš aktuální zdravotní stav.
- Informace o Vašem zdravotním stavu Vám podá ošetřující lékař. Lékař podá informace i Vaším příbuzným a blízkým, u kterých souhlasíte s podáváním informací, a to v rozsahu, který si stanovíte při přijetí k hospitalizaci či v jejím průběhu.
- Zaručujeme Vám důvěrnost a ochranu všech údajů o Vaší osobě, k léčbě bude přistupováno s maximálními ohledy na Vaše soukromí a přání.

STRAVA, LÉČEBNÁ DIETA

- Důležitou součástí léčby je i léčebná dieta a dodržování vhodného pitného režimu. Léčebná dieta je vždy ordinovaná lékařem. Strava je připravovaná pod odborným dohledem nutričního terapeuta a podává se 3 x denně (u některých diet je podávána svačina a druhá večeře). Případné připomínky ke stravě sdělte staniční sestře nebo ošetřujícímu lékaři. Pokud dostanete od návštěv jídlo nebo nápoje, vždy se o vhodnosti konzumace poraďte s lékařem nebo sestrou. Přinesené jídlo neukládejte na pokoji, je nutné ho ukládat označené Vaším jménem do lednic, které jsou k tomuto účelu na odděleních vyčleněné. Personál kontroluje datum spotřeby, neoznačené a prošlé potraviny jsou zlikvidovány.
- Nádobí včetně příborů musíte po každém jídle vrátit.
- **Pacienti ani jejich návštěvy nemají do kuchyňek na odděleních z hygienických důvodů přístup povolen.**

- Pokud není lékařem stanoveno jinak, je strava podávána 3 x denně:

Snídaně 07:30 – 08:30 hod.

Oběd 11:30 – 12:30 hod.

Večeře 16:30 – 17:30 hod.

NÁVŠTĚVY, PROPUSTKY

- **Doporučená doba návštěv je denně od 14:00 do 18:00 hodin.** Mimo tuto dobu je v kompetenci lékaře nebo službu konající sestry návštěvu povolit. V souvislosti s návštěvami upozorňujeme, že v nutném případě jsou Vaši blízcí a známí, kteří přišli na návštěvu, povinni na požádání zdravotnického personálu předložit průkaz totožnosti. Tato informace se vztahuje také na ty, kteří jsou pacientem uvedeni jako kontaktní osoba pro podávání informací o jeho zdravotním stavu či nahlížením do jeho zdravotnické dokumentace. Při odmítnutí bude řešeno např. nepodáním informací nebo nepovolením návštěvy.
- Ve svém zájmu a zájmu ostatních pacientů omezte na pokojích počet svých hostů. O vhodnosti návštěvy s malými dětmi se poraďte s ošetřujícím personálem. Návštěvy dětí do 10 let nejsou z hygienických i psychologických důvodů doporučovány. Během návštěvy respektujte zdravotní stav a potřeby ostatních pacientů, nebuďte hluční.
- Klid a ticho jsou pomocníky při léčení. Proto Vás žádáme, abyste nerušili ostatní pacienty hlučným chováním, televizí nebo rádiem. Požádejte své příbuzné a známé, aby nerušili noční klid a provoz oddělení zbytečnými telefonickými dotazy. Mobilní telefon používejte jen v případě a na místech, kde jeho použití nebude rušit zdravotnické pracovníky při výkonu povolání a ubytované spolupacienty. Denní program začíná zpravidla v 6 hodin a končí ve 22:00 hodin.
- Máte právo užívat na pokoji, za úhradu dle interního ceníku, vlastní přenosný televizní přístroj, avšak se souhlasem ostatních nemocných na pokoji a se souhlasem vedení oddělení. Zásadně však TV nesmíte používat v době nočního klidu (od 22:00 do 6:00 hodin).
- Propustka ke krátkodobému opuštění nemocnice se pacientovi v době jeho hospitalizace poskytuje v závažných případech, a to vždy se souhlasem primáře oddělení. Máte-li lékařem povoleny vycházky v areálu nemocnice, dodržujte dobu a prostor k vycházkám vyhrazený. Budovy se uzavírají v zimním období **v 19.00 hodin** a v letním období **ve 20.00 hodin**. **Lůžkové oddělení neopouštějte bez vědomí sestry.**

POMOC PRO VÁS

- Při řešení obtížných životních otázek a situací Vám rádi pomůžeme.
- V nemocnici lze, v době návštěv, s ohledem na zdravotní stav, způsobem, který neporušuje práva ostatních pacientů, ani nenarušuje poskytování zdravotních služeb, přijímat **duchovní podporu** a péči od církví a náboženských společností registrovaných v České republice.
- Přítomnost **vodícího nebo asistenčního psa** je (mimo JIP, ARO) možná na jednolůžkovém pokoji. Podmínkou je, že pes má osvědčení a platný očkovací průkaz a kompletní péči o psa vždy zajišťuje na vlastní náklady pacient nebo jeho osoby blízké (krmení, venčení). Ambulantní pacienti mají dovolen vstup s asistenčním psem bez omezení, pokud to umožňuje provoz pracoviště a není narušeno poskytování zdravotních služeb.

POSTUP PŘI PODÁNÍ STÍŽNOSTI

- V případě, že nejste spokojeni s nemocniční nebo ambulantní péčí, projednejte své námitky s vedoucími pracovníky oddělení. Pokud nebudete s výsledkem jednání spokojeni, máte možnost oslovit vedení nemocnice a stížnost opětovně projednat.
- Informace o způsobu podání a vyřizování stížností naleznete na nástěnkách jednotlivých oddělení a na webu nemocnicericany.agel.cz.

UKONČENÍ HOSPITALIZACE

- Při propouštění Vám sestra vydá převzaté léky, peníze a cennosti, které jste uložili do úschovy nemocnice. Ošetřující lékař Vám předá propouštěcí zprávu a poučí Vás i o dalším vhodném domácím léčebném režimu.
- Do 3 dnů po propuštění z nemocnice jste povinni hlásit se u lékaře, u kterého jste registrováni, a to zejména z důvodu zajištění kontinuity léčby.
- Před propuštěním je Vaší povinností odevzdat všechny zapůjčené věci.

POSKYTOVANÉ SLUŽBY V NEMOCNICI

- V nemocnici je možnost za poplatek umístění na **nadstandardním pokoji**. Můžete o něj požádat při přijetí, ale také v průběhu hospitalizace. Ošetřující personál Vám vyjde vstříc, pokud nebude obsazený. Nadstandardní pokoj je jedno – třílůžkový, vybavený televizí, lednicí, hygienickým zařízením (WC, sprcha), připojením k internetu přes Wi-Fi.
- Za ambulantní ošetření v **ambulancích s nepřetržitým provozem** v době pohotovosti (v pracovních dnech od 17:00-07:30 hodin a ve dnech pracovního klidu po celých 24 hodin) zaplatíte **regulační poplatek 90,-Kč**. Provozní doba **ordinace LPS pro dospělé** (lékařská pohotovostní služba) je **Po-Pá a Ne 18:00-22:00 hodin, So 8:00-12:00 hodin**.
- Pacientům i návštěvám je k dispozici **Občerstvení**, které je umístěno v sousedství recepcce u hlavního vchodu do nemocnice, s provozní dobou **Po – Pá 7:00 – 15:00 hodin**, s možností koupit i denní tisk.
- U chirurgické ambulance a rentgenového pracoviště jsou návštěvníkům k dispozici **nápojové automaty**.
- Nabízíme a poskytujeme další **nadstandardní služby nehrzené zdravotními pojišťovnami**. Informace a ceník služeb Vám předá na vyžádání ošetřující personál, informace jsou však také dostupné na informativních nástěnkách pro pacienty a příbuzné a na webových stránkách nemocnice nemocnicericany.agel.cz.
- **Terminál na platební kartu** je umístěný v pokladně v budově ředitelství v 1.patře. Provozní doba pokladny: **Po-Pá 8:00-15:00**.
- **Parkování** je možné v areálu nemocnice a v okolí.
- V areálu nemocnice je Vám k dispozici **lékárna**, s provozní dobou:
Po, St 8:00 – 18:00 hodin
Út, Čt, Pá 8:00 – 16:00 hodin.

Vážení pacienti,

děkujeme Vám, že dodržujete Vnitřní řád nemocnice a respektujete v něm uvedená pravidla.

Nedodržování jednotlivých ustanovení Vnitřního řádu bude posuzováno jako závažné porušení z Vaší strany, a to se všemi důsledky z toho vyplývajícími. Pokud byste zvláště hrubým způsobem nedodržovali léčebný režim, popřípadě ohrožovali ostatní pacienty nebo personál, může Vám být léčebný pobyt ukončen nebo odmítnut.

Budeme rádi, když nám sdělíte, co se Vám líbilo a co Vám případně nevyhovovalo. Vaše podněty jsou důležité pro další zlepšování kvality poskytovaných služeb v naší nemocnici.

Své připomínky prosím napište do dotazníku, který je k dispozici na odděleních nebo v čekárnách ambulancí. Vyplněný dotazník vhodte, prosím, do schránek s označením "**DOTAZNÍKY**", které jsou umístěny na chodbách oddělení a v jiných prostorách nemocnice.

Přejeme Vám příjemný pobyt a brzké uzdravení.

Ing. Pavel Fojtík, MBA, předseda představenstva Nemocnice AGEL Říčany a.s.

V Říčanech, dne 6.1.2021