

# VNITŘNÍ ŘÁD

Nemocnice AGEL Šternberk

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 míře maximálně možné. 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 zaměstnanců nemocnice, se kterými budete přicházet do styku.
- 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 o 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.
- 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 nebo odstranit. 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 nebo dorozumivacího zařízení.
- Pořizovat ve všech prostorách zdravotnického zařízení zvukové a obrazové záznamy (např. fotografie, videonahrávky) lze jen se souhlasem osob, které mají být fotografovány nebo natáčeny.

## PÍSEMNÝ SOUHLAS

- Součástí hospitalizace je i podpis vstupního písemného souhlasu „Souhlas s hospitalizací“ a „Souhlas s poskytováním informací“, jehož součástí je i Vámi určené heslo, které jste si stanovili pro telefonickou komunikaci lékaře s osobou blízkou.
  - U dětí podepisuje souhlas s přijetím do nemocnice zákonný zástupce.
  - U pacientů s omezenou svéprávností nebo v bezvědomí se hospitalizace řeší podle platných právních norem.
- 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 seznámen/a a podstupujete určité vyšetření či výkon dobrovolně.
- Máte však také právo, navzdory předchozímu písemnému souhlasu, 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.

## PRÁVO NA KONZULTAČNÍ SLUŽBY

- Máte právo vyžádat si konzultační služby od jiného poskytovatele zdravotních služeb, popřípadě jiného zdravotnického pracovníka oddělení (např. primář), než který Vám poskytuje aktuálně zdravotní péči.

## PŘÍJEM NA ODDĚLENÍ

- Při vstupu do ambulance nebo poradny budete požádáni o předložení Vašeho platného **průkazu zdravotní pojišťovny, občanského průkazu či jiného platného průkazu totožnosti**. Na základě těchto dokladů si zdravotnický pracovník ověří Vaši totožnost a informace nezbytné ke zpracování zdravotnické dokumentace.
- Po přijetí na oddělení k hospitalizaci Vám bude přiděleno lůžko. Vaše ošacení, případně jiné osobní věci uložíte do uzamykatelných skříní na pokoji, klíče Vám předá přijímající sestra. Tím přebíráte zodpovědnost za své věci, které jste si do skříně uložili. Na pokojích,

kteře nejsou vybaveny úložnými prostory, Vaše ošacení a další osobní věci převezme sestra, která zajistí jejich řádné uložení a evidenci.

- Při plánované hospitalizaci nenoste s sebou větší částky peněz, šperky, drahou elektroniku a jiné cennosti.
- Peníze a cennosti neodkládejte na pokoji, ale svěřte je do úschovy nemocnici, která je k tomu účelu vybavena trezorem. Při předání peněz a cenností do úschovy obdržíte doklad o jejich příjmu. Za ztrátu věcí, které nejsou v úschově, nenese nemocnice zodpovědnost.
- Při příjmu na oddělení Vám bude zapůjčeno ústavní prádlo (noční košile, pyžamo, župan). Máte také právo používat prádlo vlastní, v tomto případě se předpokládá jeho častá výměna. Na oddělení infekčním, ARO a 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 náš personál.
- Upozorňujeme, že požívání alkoholických nápojů a jiných návykových látek je v prostorách nemocnice zakázáno a ve všech budovách nemocnice je také zakázáno kouření, včetně elektronické cigarety, mimo vyhrazených míst v areálu nemocnice.
- Při přijetí budete informováni, kdo je Vaším ošetřujícím lékařem. Lékař Vás srozumitelně seznámí s navrhovanou léčbou a plánovanými vyšetřeními. Lékaře informujte pravdivě a otevřeně o vývoji Vašeho zdravotního stavu, při náhlé změně informujte lékaře bezodkladně, s běžnými a neakutními dotazy se obraťte 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 nebo dorozumívacího zařízení. Za kvalitu poskytované ošetrovatelské péče odpovídá vrchní sestra oddělení, se kterou můžete řešit své případné výhrady.

## BEZPEČNOSTNÍ OPATŘENÍ

- **Identifikační náramek** – přijímající sestra Vám na zápěstí připevní identifikační náramek označený Vaším jménem a datem narození či začátkem 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, je ve Vašem zájmu dodržovat stanovená preventivní opatření, která Vám budou sdělena ošetřujícím personálem a snížit tak riziko možného zranění.
- **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 v písemném 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 v 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.
- **Hygiena 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 či nedezinfikoval ruce před tím, než s Vámi začal pracovat apod.). Ptejte se na vše, co Vám není jasné.***

## **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 a určitými výkony je vyžadováno písemné seznámení lékařem 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 přístupováno s maximálními ohledy na Vaše soukromí a přání.

## **STRAVA, LÉČEBNÁ DIETA**

- Důležitou součástí léčby je i léčebná dieta. Vždy je ordinovaná lékařem. Strava je připravovaná pod odborným dohledem nutričního terapeuta a podává se 3x denně (u některých diet je podávána svačina a druhá večeře). Případné připomínky ke stravě sdělte staniční/vrchní sestře nebo ošetřujícímu lékaři. Pokud dostanete od návštěv jídlo nebo nápoje, vždy se o vhodnosti konzumace poradte s lékařem nebo sestrou.
- Přinesené jídlo neukládejte, neskladujte na pokoji, je nutno ho ukládat označené Vaším jménem do lednic, které jsou k tomuto účelu na odděleních vyčleněné. Personál kontroluje datum spotřeby a prošlé potraviny jsou zlikvidovány.
- Nádobí včetně příborů musíte po každém jídle vrátit. Pacienti ani jejich návštěvy nemají do kuchyněk na odděleních z hygienických důvodů přístup povolen. Ohřát stravu nebo připravit horký nápoj Vám na požádání zajistí ošetřující personál.
- Pokud není lékařem stanoveno jinak, je strava podávána 3x denně:

<b>Snídaně</b>	<b>7:15 – 8:00 hod.</b>
<b>Oběd</b>	<b>11:15 – 12:30 hod.</b>
<b>Večeře</b>	<b>17:30 – 18:00 hod.</b>

## **NÁVŠTĚVY, PROPUSTKY, DOPROVOD**

- Klid a ticho jsou pomocníky při léčení. Proto Vás žádáme, abyste nerušili ostatní pacienty hlučným chováním, televizí nebo rádiem. Denní program začíná zpravidla v 6 hodin a končí ve 22:00 hodin.
- Doporučená doba návštěv je denně **od 14:00 do 17:00 hod.**, není-li z epidemiologického hlediska rozhodnuto o zákazu návštěv. Mimo tuto dobu je v kompetenci lékaře nebo službu konající sestry návštěvu povolit. Návštěvy u pacientů s infekční diagnózou, jsou

povoleny pouze po předchozí domluvě s lékařem za předpokladu dodržení hygienicko-epidemiologických pravidel.

- Upozorňujeme, že v souvislosti s ochranou Vašich práv jsou Vaši blízcí a známí povinni v odůvodněných případech na požádání zdravotnického personálu předložit průkaz totožnosti, například při požadavku na informace o vašem zdravotním stavu či nahlížení do zdravotnické dokumentace nebo při Vaší návštěvě.
- Ve svém zájmu a zájmu ostatních pacientů omezte na pokojích počet svých hostů. O vhodnosti návštěvy s malými dětmi se poradte s ošetřujícím personálem. Během návštěvy respektujte zdravotní stav a potřeby ostatních pacientů, nebuďte hluční.
- 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.**
- Přítomnost vodícího nebo asistenčního psa je (mimo JIP, ARO) možná na jednolůžkovém pokoji. Podmínkou je, že pes má osvědčení a platný očkovací průkaz. Péče o psa je řešena individuálně s pacientem nebo jeho blízkými.

## **PŘÍTOMNOST ZÁKONNÝCH ZÁSTUPCŮ A OPATROVNÍKŮ PŘI POSKYTOVÁNÍ ZDRAVOTNÍCH SLUŽEB NA OPERAČNÍM SÁLE**

- Podle platné právní úpravy má nezletilý pacient právo na nepřetržitou přítomnost zákonného zástupce (rodič) při poskytování zdravotních služeb. Pacient s omezenou svéprávností má právo na nepřetržitou přítomnost opatrovníka. Toto právo však není absolutní a může být omezeno, pokud by přítomnost těchto doprovázejících osob jakkoli narušovala poskytování zdravotních služeb, zejména bezpečnost poskytované péče.

Některé zdravotní služby jsou v nemocnici poskytovány v prostorách tzv. řízených zón se zvláštním hygienicko-protiepidemickým režimem. Jsou jimi především všechny operační sály s přílehlými prostorami. **Na operačním sále umožňujeme přítomnost zákonného zástupce, popř. opatrovníka jen po dobu zavedení včasné útlumové medikace (úvod do anestezie).** Po navození spánku u pacienta, bude probíhat další péče bez přítomnosti zákonného zástupce nebo opatrovníka. Tato doprovázející osoba po úvodu do anestezie opustí prostory operačního sálu.

- Důvody zákazu vstupu doprovázející osoby do řízených zón jsou následující:
  - hygienicko-protiepidemické a bezpečnostní: jedná se o prostory se zásadně nejvyššími nároky na čistotu prostředí, které vyžadují převléknutí do specifického oděvu, ale zejména správné způsoby chování a pohybu v těchto prostorách, dodržování specifických hygienických postupů;

- provozní: v zónách se vyskytují zdravotnické prostředky vyžadující správnou manipulaci (nástroje, zdravotnická technika, ...) a pobyt neproškolené osoby by mohl zvýšit pravděpodobnost poruchy/poškození/selhání jejich funkce, taková změna funkce zdravotnických prostředků může znamenat i odklad výkonu;
- společensko-etické: v prostorách operačních a výkonových sálů se provádí náročné odborné výkony vyžadující mimořádné soustředění anesteziologického týmu, operačního týmu i ostatních pověřených osob na prováděnou činnost s jediným cílem: Zajistit maximální bezpečnost pacienta a optimální výsledek výkonu.
- Před vstupem na operační sál je doprovázející osoba poučena o provozu operačního sálu, o dodržování hygienicko-epidemiologického režimu a respektování pokynů zdravotnických pracovníků.
- Zdravotničtí pracovníci nemocnice jsou odborně erudováni v péči o dětského pacienta i o pacienta s omezenou svéprávností a po celou dobu jeho pobytu na operačním sále se k němu chovají s maximální ohleduplností se zachováním všech etických pravidel.

## POMOC PRO VÁS

- Při řešení obtížných životních otázek a situací Vám rádi citlivě pomůžeme. Vám, ale i Vaším blízkým nabízíme pomoc zdravotně sociální pracovnice, která Vás v indikovaných případech informuje mimo jiné i o možnostech domácí péče.
- V nemocnici lze přijímat duchovní podporu a péči od církví a náboženských společností registrovaných v České republice. Pacient o tuto službu požádá prostřednictvím ošetřujícího personálu. Veškeré informace, včetně doby a místa konání bohoslužeb v areálu nemocnice, jsou pro pacienty a příbuzné k dispozici na informačních nástěnkách.
- Dobrovolnický program, jehož cílem je v nemocnici zlepšovat psychosociální podmínky pacientů. Nejedná se však o žádnou terapii, ale o přátelskou návštěvu lidí, kteří dobrovolně navštěvují nemocné. Díky pravidelným návštěvám pomohou dobrovolníci pacientům čelit nejen nepříjemným pocitům spojených s nemocí, ale také změně odlišného životního rytmu vyplývajícího z chodu nemocnice.

## UKONČENÍ HOSPITALIZACE

- Při propuštění Vám sestra vydá převzaté ošacení, peníze a cennosti, které jste uložili do úschovy nemocnice. Vaší povinností je odevzdat všechny zapůjčené věci, vč. ústavního prádla.
- Ošetřující lékař Vám předá propouštěcí zprávu, jejíž součástí jsou doporučení k užívání léků, dodržování následných léčebných opatření a plánovaných kontrol.



- Do 3 dnů po propuštění z nemocnice jste povinni hlásit se u lékaře, u kterého jste registrováni, nebo u lékaře v odborné ambulanci nemocnice, a to zejména z důvodu zajištění kontinuity léčby.

## **POSKYTOVANÉ SLUŽBY V NEMOCNICI**

- V nemocnici je možnost umístění na nadstandardní pokoj za poplatek dle platného ceníku Nemocnice. Můžete o něj požádat při přijetí, ale také v průběhu hospitalizace. Ošetřující personál Vám vyjde vstříc, pokud pokoj nebude obsazený. Nadstandardní pokoj je jednolůžkový, vybavený televizí, hygienickým zařízením (sprcha, WC) a lednicí.
- Ve všech budovách nemocnice je možnost využít bezplatného připojení k WI-FI síti.
- Máte právo na pokoji užívat vlastní elektrické zařízení, ovšem pouze při splnění následujících zásad:
  - Žadatel, který bude požadovat použití vlastního přístroje na lůžkovém oddělení, je povinen toto oznámit odpovědným pracovníkům oddělení, na němž je hospitalizován.
  - Spotřebič nesmí být poškozen a jeho stav musí být v souladu s platnými normami a předpisy pro používání a provoz elektrických zařízení.
  - Je zakázáno používat spotřebiče nehomologované pro provoz v ČR.
  - Na pokojích intenzivní péče je používání těchto přístrojů zakázáno, a to z důvodu rušení provozu lékařských přístrojů a znehodnocení parametrů sítě nízkého napětí, která na těchto odděleních vyžaduje přístroje se speciálními napájecími zdroji. Z důvodu rušení lékařských přístrojů je zakázáno používat i přístroje napájené z baterií a mobilní telefony.
  - Provozem přístroje nesmí docházet k rušení ostatních pacientů nebo omezení poskytování lékařské péče.
  - Pacient je zodpovědný za ochranu přístroje a nemocnice neručí za jeho případnou ztrátu nebo poškození, ani za škody na zdraví způsobené sobě či druhým, vyplývající z používání přístroje a z povahy věci.
  - Pacient se zavazuje uhradit veškeré náklady spojené s případnou škodou způsobenou nemocnici provozem svého spotřebiče a je povinen případnou zjištěnou škodu oznámit odpovědným pracovníkům oddělení.
- Nabízíme k obědu výběrovou stravu, ale možnost objednání je podmíněno souhlasem ošetřujícího lékaře, neboť nesmí být narušen léčebný dietní režim. Cena výběrového obědu je dána platným ceníkem Nemocnice.
- V nemocnici je pacientům i návštěvám k dispozici kantýna (bufet). V jednotlivých budovách jsou současně k dispozici nápojové automaty a automaty s občerstvením.

- V areálu nemocnice je Vám k dispozici **Lékárna**.
- Nabízíme a poskytujeme další nadstandardní služby nehrazené zdravotními pojišťovnami, a to např. z oblasti korektivní a estetické medicíny. 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 [nemocnicesternberk.agel.cz](http://nemocnicesternberk.agel.cz).

Vážení pacienti,

děkujeme Vám, že dodržíte 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.

Svá přání i stížnosti můžete přednést primáři oddělení nebo vrchní sestře. Informace o dalších způsobech podávání stížností jsou vyvěšeny na všech pracovištích nemocnice.

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. Váš názor je pro nás důležitý, a proto máte možnost vyplnit krátký dotazník prostřednictvím QR kódu na Vaší ambulantní či propouštěcí zprávě.

Dále máte možnost využít pro odevzdání písemných podnětů schránky v čekárnách a na odděleních.

Přejeme Vám příjemný pobyt a brzké uzdravení.

Předseda představenstva

AGEL Středomoravská nemocniční a.s.