

Městská nemocnice v Odrách, p. o., Nadační 375/1, 742 35 Odry

Vnitřní předpis č. 6

VNITŘNÍ ŘÁD ZDRAVOTNICKÉHO ZAŘÍZENÍ

Datum platnosti od 1.1.2016

Vážení pacienti,

vítáme Vás v Městské nemocnici v Odrách a děkujeme Vám za důvěru, kterou jste projevíli tím, že jste se svěřili do péče našeho zdravotnického zařízení. Každé oddělení řídí primář a vrchní sestra.

Po dobu pobytu v nemocnici o Vás pečuje ošetřující lékař, tým všeobecných sester, zdravotnických asistentů a ošetrovatelek. V případě potřeby se můžete setkat s dalšími odbornými pracovníky – fyzioterapeuty, zdravotně-sociální pracovníci, nutriční terapeutkou a dalšími.

Snahou všech našich kvalifikovaných členů zdravotnického týmu i pomocného personálu je poskytování citlivé a ohleduplné péče, odpovídající současným poznatkům lékařské vědy a respektování Vašich bio, psycho a sociálních potřeb. V této snaze nám můžete pomoci i Vy sami, zejména pozitivním přístupem k léčbě a dodržováním následujících pravidel.

Příjem:

V přijímací ambulanci předložte, prosím, kartičku pojišťovny, občanský průkaz a veškeré dostupné doklady, týkající se Vašeho onemocnění (doporučení k přijetí, překladová zpráva, apod.). Samoplátcům bude zdravotní péče poskytnuta na základě dohody. Úhrada se v tomto případě provede v hotovosti, případně na účet nemocnice proti vystaveného účtu.

Při svém pobytu v nemocnici spolupracujte s ošetřujícím personálem a respektujte jejich pokyny.

Identifikace pacienta:

Při přijetí na lůžkové oddělení Vám bude na zápěstí připevněn identifikační náramek, který bude obsahovat Vaše příjmení, jméno, rok narození a případná zdravotní rizika s barevným rozlišením identifikačního náramku. Slouží k Vaší identifikaci během hospitalizace, během vyšetření, při podávání léků apod. Náramek bude odstraněn při ukončení hospitalizace.

Vybavení pro hospitalizaci:

Do nemocnice si vezměte a nechávejte si pravidelně doplňovat tyto hygienické pomůcky: mýdlo, šampon na vlasy, hřeben, žínky, ručník, papírové kapesníky na jedno použití, toaletní papír, kartáček a pastu na zuby nebo zubní protézu, u mužů holicí potřeby a vhodné přezůvky nebo obuv na rehabilitaci.

Rovněž je třeba vzít si s sebou kompenzační pomůcky (brýle, naslouchátka, francouzské hole, apod.) pokud je používáte.

Cenné věci:

Cenné věci, jako šperky, větší obnos peněz, doporučujeme nechat doma.

V případě, že jste tak neučinil/-a, doporučujeme Vám, abyste je po dohodě odevzdal/-a rodinným příslušníkům nebo je odevzdal/-a sestře na stanici, která zajistí jejich úschovu.

Nemocnice nenese odpovědnost za cenné předměty, které máte u sebe na pokoji.

Doporučujeme Vám, ponechat si finanční obnos maximálně 100, -Kč. Ostatní finanční hotovost Vám bude uložena do nemocniční pokladny, která též spravuje úložky Vašeho důchodu ukládaného na depozitní účet v bance. O uložení peněžní hotovosti obdržíte potvrzení o úschově.

Po schválení primářem nebo ošetřujícím lékařem může být během pobytu používán vlastní televizní nebo rádiový přijímač. V tomto případě Vás ale upozorňujeme na to, že není v možnostech nemocnice zabezpečit Váš majetek proti zcizení, ztrátě či poškození. V žádném případě, prosím, s sebou k hospitalizaci neberte zbraně či jiné předměty a látky ohrožující život či zdraví.

Pacient se smyslovým postižením nebo těžkými komunikačními problémy:

Pacient, se smyslovým postižením nebo těžkými komunikačními problémy zapříčiněnými zdravotními důvody, má při komunikaci související s poskytováním zdravotních služeb právo dorozumívat se způsobem pro něj srozumitelným a dorozumívajícími prostředky, které si sám zvolí, je-li to v možnostech zařízení.

Po přijetí:

Po přijímacích formalitách Vám bude přiděleno lůžko a budete informován/-a, kdo bude Vaším ošetřujícím lékařem. S veškerými dotazy se obračejte na ošetřujícího lékaře (vhodný čas je při lékařské vizitě) a kdykoliv v případě potřeby na zdravotní sestru.

Udržujte čistotu na pokojích, na chodbách, na toaletách, v koupelnách a samozřejmě i v celém areálu nemocnice. Respektujte třídění odpadu. Odpadky vyhazujte pouze do košů k tomu určených.

Oděv a prádlo:

Při přijetí na stanici máte možnost odevzdat oděv a prádlo přijímající sestře proti potvrzení, která zajistí jejich řádné uložení v šatně, ve skříni na pokoji nebo je předá vašemu doprovodu. Čisté vlastní prádlo lze používat tehdy, pokud Vaši příbuzní zajistí jeho častou výměnu. Je možné mít vlastní župan, svetr, ponožky, noční košili nebo pyžamo.

V opačném případě Vám poskytneme prádlo ústavní. Výměnu ložního a osobního prádla provádíme podle potřeby, nejméně však 1 x týdně. Jako náš pacient máte právo na čisté povlečené lůžko, avšak máte též povinnost udržovat je čisté. Při propuštění odevzdáte zdravotní sestře ústavní prádlo a všechny předměty, které jste po dobu pobytu potřeboval/-a.

Léky:

Informujte lékaře o všech lécích, které v současné době užíváte. Během hospitalizace Vám předepisuje léky ošetřující lékař a podává zdravotní sestra. Jestliže užíváte léky k léčbě specifického onemocnění, vezměte si je s sebou a odevzdejte zdravotní sestře. Budou Vám vráceny při odchodu z nemocnice. Během hospitalizace neužívejte žádné léky, o kterých není informován Váš ošetřující lékař. Všechny naordinované léky budete dostávat od zdravotních sester přesné dávce a v přesný čas dle ordinace lékaře.

Dietní režim:

Dietní režim je součástí léčby. Dodržujte dietní režim v souladu s ordinací lékaře. Neporušujte průběh léčení konzumací nevhodné stravy. Nedodržováním dietního režimu můžete narušit proces léčení.

Se souhlasem ošetřujícího personálu si můžete dát přinést na oddělení nealkoholické nápoje, ovoce, kompoty. Není povoleno skladovat potraviny a ovoce na parapetech okna.

Chodící pacienti jí v jídelně oddělení, ležícím pacientům je strava podávána na pokoji. Zbytky jídel nesmí zůstat na pokoji.

V zařízení pracuje nutriční terapeut, který Vám pomůže a poradí stran dietního opatření.

V celém areálu nemocnice platí přísný zákaz požívání alkoholických nápojů a jiných návykových látek.

Pacient je povinen se v odůvodněných případech podrobit na základě rozhodnutí ošetřujícího lékaře vyšetření, zda je či není pod vlivem alkoholických nápojů nebo jiných návykových látek. Toto platí i pro zákonného zástupce.

Režim dne:

Aby mohla být zajištěna komplexní a kvalitní lékařská, ošetrovatelská a rehabilitační péče, je nutné na oddělení dodržovat režim dne:

6.15 - 7.45 hod	Probuzení nemocných, ranní toaleta, převlékání lůžka, výměna inkontinentních pomůcek, odběr biologického materiálu
7.30 - 8.30 hod.	Podání léků, aplikace inzulínu, snídaně
8.30 - 11.30 hod.	Celková koupel nemocných, úprava a úklid pokojů a nočních stolků, lékařská nebo primářská vizita, převazy, rehabilitace, odborné výkony a ošetření, aplikace injekčních léků a infuzí, návštěvy
11.00 - 12.00 hod.	Podání léků, aplikace inzulínu, oběd
12.00 - 13.00 hod.	Měření tělesné teploty, výměna inkontinentních pomůcek, převlékání pacientů, přestýlání lůžek dle potřeby, rehabilitace
13.00 - 15.00 hod.	Polední klid
15.30 - 16.30 hod.	Individuální program- volný pohyb po oddělení, při příznivém počasí a po dohodě s ošetřujícím personálem je možnost procházek v zahradě, návštěvy
16.30 - 17.30 hod.	Podání léků aplikace inzulínu, večeře
17.30 - 22.00 hod.	Večerní toaleta, převlékání lůžek dle potřeby, výměna inkontinentních pomůcek, podávání léků na noc, aplikace injekcí, aplikace inzulínu, sledování televizního programu

Uvedené časy jsou orientační, řídí se organizací práce sester a naléhavostí situace.

Opuštění areálu nemocnice bez souhlasu lékaře je zakázáno.

Návštěvy:

Denně : 10.00 – 11.00 hod., 15.00 - 17.00 hod.

So+Ne: 10.00 – 11.00 hod., 13.00 - 15.00 hod.

Na jednotce intenzivní péče jsou návštěvy individuální a časově omezené dle domluvy s ošetřujícím lékařem.

Mimo určenou dobu jsou návštěvy možné po domluvě s ošetřovatelským personálem. Návštěvy musí respektovat pokyny ošetřovatelského personálu.

Žádáme návštěvníky, aby používali jednorázové návleky, které jsou umístěny při vstupu na oddělení. Při odchodu je možno návleky vhodit do příslušného odpadkového koše.

Požádejte své příbuzné nebo známé, aby brali ohled na ostatní nemocné, aby se chovali ukázněně, nesedali na lůžka a pamatovali na to, že nemocní potřebují klid. Dále je požádejte, aby Vás navštěvovali v menších skupinkách. Nedoporučujeme, aby se návštěv účastnily děti do 6 ti let.

S ohledem na provoz oddělení a zdravotní stav pacienta je možné sjednat návštěvy individuální, event. je možná nepřetržitá přítomnost zákonného zástupce, popř. osoby určené zákonným zástupcem nebo osoby blízké nebo osoby určené pacientem, a to dle konkrétních možností oddělení a dle hygienicko-epidemiologického režimu oddělení.

Z hygienicko-epidemiologických důvodů může ředitel nemocnice návštěvy dočasně zakázat.

Informace o zdravotním stavu pacienta:

Zaručíme Vám naprostou důvěrnost a ochranu všech údajů o Vaší osobě. K léčbě bude přistupováno s veškerou diskrétností a s maximálním ohledem na Vaše soukromí. Je však velmi důležité informovat lékaře o potížích a o všem, co Vás bolí a trápí. Informace o Vašem zdravotním stavu podává výhradně ošetřující lékař pouze Vámi určeným osobám. S ohledem na povinnou mlčenlivost zdravotnických pracovníků, určete v přijímací dokumentaci kterým Vaším blízkým osobám mohou být sdělovány informace o Vašem zdravotním stavu.

Informace o zdravotním stavu lze podávat telefonicky pouze ve výjimečných případech a na základě předchozí domluvy mezi zdravotníky a příbuznými s jednoznačnou identifikací volajícího. Můžete rovněž vyslovit zákaz podávání informací o Vašem zdravotním stavu, a to s výjimkami, které stanoví zákon a kdy mohou být tyto informace podány bez vašeho souhlasu.

Zákonný zástupce pacienta, osoba určená pacientem, osoba blízká pacientovi nebo osoba ze společné domácnosti je povinna prokázat totožnost občanským průkazem, jestliže o to zdravotnický personál požádá. Tuto povinnost má i osoba, která uplatňuje právo na informace o zdravotním stavu pacienta.

Informovaný souhlas:

O všech zákrocích, způsobu léčby a vyšetřeních, máte právo být řádně poučen. V případě invazivního výkonu/vyšetření, zajišťuje ošetřující lékař také **Informovaný souhlas** s konkrétním výkonem.

Práva nemocných :

- 1) Pacient má právo na ohleduplnou odbornou zdravotnickou péči prováděnou s porozuměním kvalifikovanými pracovníky.
- 2) Pacient má právo znát jméno lékaře a dalších zdravotnických pracovníků, kteří ho ošetřují. Má právo žádat soukromí a služby přiměřené možnostem ústavu, jakož i možnost denně se stýkat se členy své rodiny či s přáteli. Omezení takového způsobu (tzv. kontinuálních) návštěv může být provedeno pouze ze závažných důvodů.
- 3) Pacient má právo získat od svého lékaře údaje potřebné k tomu, aby mohl před zahájením každého dalšího nového diagnostického a terapeutického postupu zasvěceně rozhodnout, zda s ním souhlasí. Vyjma případů akutního ohrožení má být náležitě informován o případných rizicích, která jsou s uvedeným postupem spojena. Pokud existuje více alternativních postupů nebo pokud pacient vyžaduje informace o léčebných alternativách, má na seznámení s nimi právo. Má rovněž právo znát jména osob, která se na nich zúčastní.
- 4) Pacient má v rozsahu, který povoluje zákon, právo odmítnout léčbu a má být současně informován o zdravotních důsledcích svého rozhodnutí.
- 5) V průběhu ambulantního i nemocničního vyšetření, ošetření a léčby má nemocný právo na to, aby byly v souvislosti s programem léčby brány maximální ohledy na jeho soukromí a stud. Rozbory jeho případu, konzultace vyšetření a léčba jsou věci důvěrnou a musejí být prováděny diskrétně. Přítomnost osob, které nejsou na léčbě přímo zúčastněny, musí odsouhlasit nemocný, a to i ve fakultních zařízeních, pokud si tyto osoby nemocný sám nevybral.
- 6) Pacient má právo očekávat, že veškeré zprávy a záznamy, týkající se jeho léčby jsou považovány za důvěrné. Ochrana informací o nemocném musí být zajištěna i v případech počítačového zpracování.
- 7) Pacient má právo očekávat, že nemocnice musí podle svých možností přiměřeným způsobem vyhovět pacientovým žádostem o poskytování péče v míře odpovídající povaze onemocnění. Je-li to nutné, může být pacient předán jinému léčebnému ústavu, případně tam převezen poté, když mu bylo poskytnuto úplné zdůvodnění a informace o nezbytnosti tohoto předání a ostatních alternativách, které přitom existují. Instituce, která má nemocného převzít do své péče, musí překlad nejprve schválit.
- 8) Pacient má právo očekávat, že jeho léčba bude uvedena s přiměřenou kontinuitou. Má právo vědět předem, jací lékaři, v jakých ordinačních hodinách a na jakém místě jsou mu k dispozici. Po propuštění má právo očekávat, že nemocnice určí postup, jímž bude jeho lékař pokračovat v informacích o tom, jaká bude jeho další péče.
- 9) Pacient má právo na podrobné a jemu srozumitelné vysvětlení v případě, že se lékař rozhodl k nestandardnímu postupu či experimentu. Písemný vědomý souhlas nemocného je podmínkou k zahájení neterapeutického i terapeutického výzkumu. Pacient může kdykoliv, a to i bez uvedení důvodu, z experimentu odstoupit, když byl poučen o případných zdravotních důsledcích takového rozhodnutí.
- 10) Nemocný v závěru života má právo na citlivou péči všech zdravotníků, kteří musejí respektovat jeho přání, pokud tato nejsou v rozporu s platnými zákony.
- 11) Pacient má právo a povinnost znát a řídit se platným řádem zdravotnické instituce, kde se léčí (tzv. nemocniční řád). Pacient bude mít právo kontrolovat svůj účet a vyžadovat odůvodnění jeho položek bez ohledu na to, kým je účet placen.

(Tato práva pacientů byla prohlášena Centrální etickou komisí Ministerstva zdravotnictví ČR za platná dne 25. února 1992.)

Důležité upozornění:

Klid, ticho a nerušený spánek jsou nezbytnými pomocníky při léčení. Nerušte ostatní nemocné.

Polední klid trvá od 13. 00 do 15. 00 hodin, noční klid je od 22. 00 do 6. 00 hodin.

V době poledního a nočního klidu mobilní telefon buď vypněte, nebo nastavte do režimu, kdy nebude rušit ostatní pacienty. Respektujte soukromí a práva ostatních pacientů, berte ohled na jejich nemoc a případné potíže s ní spojené.

S důvěrou se obračejte na svého ošetřujícího lékaře a primáře oddělení. Podněty a připomínky, které není nutné řešit bezprostředně, nám můžete sdělit prostřednictvím dotazníku spokojenosti s vložení do označených schránek, které jsou k dispozici na stanicích. Nedostatky v poskytované péči nám neváhejte sdělit ihned.

Chcete-li se vzdálit ze stanice a to včetně v areálu nemocnice, informujte vždy sestru ve službě.

Při veškeré činnosti v MěN jsou pracovníci, pacienti a návštěvy povinni dodržovat zásady hygienicko-epidemického režimu. Patří mezi ně dodržování čistoty a pořádku na pokojích a na toaletách, osobní hygiena, pravidelné větrání.

V případě požáru nebo jiné krizové situace zachovejte klid, případně nahlaste zjištěnou skutečnost personálu, a řiďte se pokyny zaměstnanců nemocnice.

Kouření:

Kouření je v areálu Městské nemocnice zakázáno (povoleno je pouze na místech k tomu určených). Respektování tohoto zákazu je v souladu s Vaším léčebným režimem.

Sociální péče:

V naší nemocnici pracuje erudovaná sociální pracovnice, kterou můžete kontaktovat prostřednictvím sestry na oddělení. Pomůže Vám v řešení sociálních problémů, zejména těch, jež vznikly v souvislosti s Vaším onemocněním, a podá Vám potřebné sociálně právní informace. Poskytuje sociální poradenství, pomáhá řešit osobní problémy pacientů, zastupuje pacienty na úřadech.

Pacientům, kteří se ze zdravotních důvodů nejsou schopni o sebe po návratu z nemocnice postarat sami či s pomocí blízkých, pomůže tato pracovnice se zajištěním domácí ošetrovatelské péče, pečovatelské služby, případně dalších forem následné péče.

Duchovní služby:

Naše nemocnice Vám může poskytnout také duchovní služby. Mše svatá je sloužena každou středu od 15.00 hod v určeném prostoru nemocnice. Budete-li mít potřebu návštěvy kněze u lůžka, informujte o svém přání ošetřující personál, který Vám zajistí návštěvu kněze na pokoji.

Kiosek:

V přízemí nemocnice je kiosek, kde je možno zakoupit denní tisk, hygienické potřeby a občerstvení.

Při propuštění:

Při propuštění z nemocničního ošetření Vás ošetřující lékař poučí o dalším postupu léčení. Pokud nebudete při poučení něčemu rozumět, neváhejte se zeptat. Do tří dnů od propuštění ohlaste u svého praktického lékaře návrat z nemocnice. Na tuto dobu budete vybaveni léky ze zdravotnického zařízení.

Nerespektování Vnitřního řádu nemocnice může vést k předčasnému ukončení nemocniční péče.

Postup při vyřizování stížností podle zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách:

Proti postupu poskytovatele (nemocnice) při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami může podat stížnost:

- pacient
- zákonný zástupce pacienta
- osoba blízká v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel, nebo osoba zmocněná pacientem.

Údaje o stížnostech jsou ochraňovány podle zákona č. 101/2000 Sb. v platném znění, o ochraně osobních údajů v informačních systémech. Stížnost se považuje za vyřízenou, pokud byla učiněna opatření k odstranění zjištěných závad a stěžovatel byl o tom vyrozuměn.

Stížnost se podává poskytovateli (nemocnici), proti kterému směřuje; tím není dotčena možnost podat stížnost podle jiných právních předpisů. Podání stížnosti nesmí být osobě, která ji podala, nebo pacientovi, jehož se stížnost týká, na újmu.

Ze stížností musí být patrné:

- jméno a příjmení stěžovatele, kontaktní adresa stěžovatele, e-mail, telefon
- jméno, příjmení a adresu pacienta, pokud je pacient odlišný od stěžovatele (v tom případě je třeba ke stížnosti doložit plnou moc pacienta k vyřízení stížnosti stěžovatelem)
- předmět stížnosti (konkrétní a podrobné vyličení podstatných skutkových okolností, které jsou podnětem k podání stížnosti)
- datum a podpis stěžovatele

Stížnosti se přijímají:

- v ústní podobě u ředitele nemocnice
- písemně doručené osobně řediteli
- písemně doručené poštou
- datovou schránkou
- autorizovaným e-mailem na adresu ředitele

O ústních stížnostech se sepíše zápis a po jeho přečtení se předloží stěžovateli k podpisu. Stížnosti podávané telefonicky a neautorizovaným e-mailem se nepřijímají, neboť o nich nelze provést autorizovaný písemný záznam, také s ohledem na zákonnou povinnost ochrany osobních údajů pacienta.

Pokud osoba, která podala poskytovateli stížnost (dále jen „stěžovatel“), s jejím vyřízením nesouhlasí, může podat stížnost příslušnému správnímu orgánu, který tomuto poskytovateli udělil oprávnění k poskytování zdravotních služeb. V případě MN v Odrách, p.o. je to Krajský úřad Moravskoslezského kraje, odbor zdravotnictví. Zároveň stěžovatel uvede důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti poskytovatelem.

Poskytovatel (nemocnice) je povinen:

- navrhnout stěžovateli ústní projednání stížnosti, pokud je to s ohledem na charakter stížnosti vhodné,

- vyřídit stížnost do 30 dnů ode dne jejího obdržení; tuto lhůtu může odůvodněně prodloužit o dalších 30 dnů; jde-li o stížnost, k jejímuž vyřízení je nepříslušný, je povinen ji do 5 dnů ode dne jejího obdržení prokazatelně postoupit věcně příslušnému subjektu; o prodloužení lhůty a postoupení stížnosti je povinen informovat stěžovatele,
- vést evidenci o podání stížností a o způsobu jejich vyřízení,
- umožnit stěžovateli nahlížet do konkrétního stížnostního spisu a pořizovat z něj kopie,
- jde-li o šetření stížnosti příslušným správním orgánem, poskytnout mu na jeho vyžádání včasnou a nutnou součinnost; to platí i pro poskytovatele, který poskytl související zdravotní služby.

Jménem všech zaměstnanců Městské nemocnice v Odrách Vám přeji klidný pobyt a brzké uzdravení.

V Odrách 1.1.2016

Ing. Martin Šmaus

Ředitel Městské nemocnice v Odrách, p. o.