

VNITŘNÍ ŘÁD NEMOCNICE

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. Usmadněte 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. Pokud tlumení bolesti nepocítíte 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 dorozumívacího zařízení.

PÍSEMNÝ SOUHLAS

- Součástí hospitalizace je i podpis vstupního písemného souhlasu „**Souhlas s hospitalizací**“. U dětí podepisuje souhlas s přijetím do nemocnice zákonný zástupce. 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. 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**“.
- 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**“.

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.
- Po přijetí na oddělení k hospitalizaci Vám bude přiděleno lůžko. Vaše ošacení, případně jiné osobní věci, si uložíte do skříní na pokoji. Na pokojích, které nejsou vybaveny úložnými prostory, Vaše ošacení a další osobní věci převezme sestra, která zajistí jejich řádné uložení a evidenci.
- 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 časná výměna. Na oddělení 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 zdravotnický personál.
- **Upozorňujeme, že požívání alkoholických nápojů je v prostorách nemocnice zakázáno.**
- **Ve všech budovách nemocnice je také zakázáno kouření.**
- **Při plánované hospitalizaci s sebou nenoste větší částky peněz, šperky, drahou elektroniku a jiné cennosti.** Peníze a cennosti neodkládejte na pokoji, ale svěťte je do úschovy nemocnici. Při předání peněz a cenností do úschovy obdržíte doklad o jejich převzetí. Za ztrátu věcí, které nejsou v úschově, nenese nemocnice zodpovědnost.
- 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 dorozumivacího zařízení. Za kvalitu poskytované ošetrovatelské péče odpovídá vrchní/staniční sestra oddělení, se kterou můžete řešit své případné výhrady.

BEZPEČNOSTNÍ OPATŘENÍ

- **Identifikační náramek** – přijímající zdravotnický pracovník Vám na zápěstí připevní identifikační náramek označený Vaším jménem a datem narození, současně Vám podrobně vysvětlí důvody a odpoví na Vaše dotazy.
- **Prevence pádu a zranění** – pokud Vám sestra identifikuje riziko pádu, znamená to, že je potřeba, abyste před opuštěním lůžka přivolali pomoc zdravotnického personálu. Toto opatření 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, další část bezpečnostní procedury pokračuje na operačním stole.
- **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 apod.). Ptejte se na vše, co Vám není jasné.**

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 3 x denně (u některých diet je podávána svačina a druhá večeře). Případné připomínky ke stravě sdělte sestře nebo lékaři. Pokud dostanete od návštěv jídlo nebo nápoje, vždy se o vhodnosti konzumace poradte 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 a prošlé potraviny jsou zlikvidovány.
- **Z hygienických důvodů není povoleno vstupovat do kuchyněk.**
- Pokud není lékařem stanoveno jinak, je strava podávána 3 x denně:

Snídaně 07:30 – 08:30 hod.

Oběd 11:30 – 12:30 hod.

Večeře 17:00 – 18:00 hod.

NÁVŠTĚVY, PROPUSTKY

- Doporučená doba návštěv je denně **od 14:00 do 18:00 hodin.**
- Doporučená doba návštěv na oddělení ARO, MOJIP je **Po - Pá od 15:00 do 16:00 hodin, So - Ne od 13:00 do 15:00.**
- Doporučená doba návštěv na oddělení interní JIP je **Po-Pá od 14:00 do 16:00 hodin, So - Ne, svátky od 13:00 do 16:00.**
- Mimo tuto dobu je v kompetenci lékaře návštěvu povolit. Návštěvy na infekčních pokojích nejsou povoleny s výjimkou návštěv u pacientů s diagnózami, které nepodléhají striktní izolaci. V těchto případech jsou návštěvy povoleny po předchozí domluvě s lékařem. 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 ověření totožnosti bude toto řešeno např. nepodáním informací nebo nepovolením návštěvy.

- Ve svém zájmu i 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.
- Klid a ticho jsou pomocníky při léčení. Proto Vás žádáme, abyste nerušili ostatní pacienty hlasitou televizí nebo rádiem. Denní program začíná zpravidla v 6:00 hodin a končí ve 22:00 hodin.
- Máte právo užívat na pokoji, za úhradu dle interního ceníku, vlastní přenosný televizní přístroj, avšak výhradně se souhlasem ostatních nemocných na pokoji a se souhlasem vedení oddělení. Zásadně však TV nesmíte používat v době nočního klidu.
- Propustka ke krátkodobému opuštění nemocnice se pacientovi v době jeho hospitalizace poskytuje v závažných případech, a to vždy se souhlasem lékařem. Máte-li lékařem povoleny vycházky v areálu nemocnice, dodržujte dobu a prostor k vycházkám vyhrazený.

POMOC PRO VÁS

- Při řešení obtížných životních otázek a situací Vám rádi pomůžeme. Vám, ale i Vaším blízkým nabízí 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.

POSTUP PŘI PODÁNÍ STÍŽNOSTI

- V případě, že nejste spokojeni s nemocniční nebo ambulantní péčí, projednejte své námítky 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 **nemocnicenovyjicin.agel.cz**.

ASISTENČNÍ PES

- Je-li na oddělení s pacientem asistenční pes, nesmí být narušena práva ostatních pacientů a porušeny hygienické předpisy oddělení. Proto pobyt asistenčního psa nemůže být realizován na pracovištích se zvýšeným hygienickým režimem (ARO, MOJIP, JIP, dětská JIP, oddělení s aseptickým režimem). Pacient si musí zajistit osobu, která se o psa bude starat (venčení, krmení), tuto činnost nebude vykonávat personál nemocnice. V případě, že pes bude porušovat vnitřní řád nemocnice (štěkání, rušení klidu, ohrožování personálu nebo pacientů), bude mu další pobyt v nemocnici znemožněn.

UKONČENÍ HOSPITALIZACE

- Při propouštění Vám sestra vydá převzaté ošacení, peníze a cennosti, které jste uložili do úschovy nemocnice. Ošetřující lékař Vám předá propouštěcí zprávu.
- 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, včetně ústavního prádla.

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.
- Nabízíme k obědu výběrovou stravu, ale možnost objednání je podmíněno souhlasem ošetřujícího lékaře, neboť nesmí být narušen léčebný dietní režim.
- Pacientům i návštěvám je k dispozici **Bistro u Tomka**, které je umístěno v suterénu chirurgického pavilonu (u ARO ambulance).
- Pacientům i návštěvám je k dispozici **obchod Jednota (COOP)**, který je umístěn mezi budovami dětským a transfuzním oddělením, provozní doba Po - Pá od 05:30 do 17:00 hodin, So - Ne od 8:00 do 16:30 hodin.
- Pacientům i návštěvám je k dispozici Poštovní novinový stánek, který je umístěn u vrátnice, provozní doba Po-Pá od 05:00 do 16:30 hodin, So od 06:00 do 09:00 hodin, Ne od 13:00 do 16:00 hodin.
- Ve vstupní hale i ve vstupním prostoru nemocnice jsou návštěvníkům k dispozici nápojové automaty.
- Nabízíme a poskytujeme další nadstandardní služby nehrazené 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 **nemocnicenovyjicin.agel.cz**.
- V areálu nemocnice za vrátnicí je Vám k dispozici **lékárna**, s provozní dobou Po - Pá 7:30 – 17:00 hodin.

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 dotazníků, které jsou umístěny na chodbách oddělení nebo v ambulancích. Vyplněný dotazník vhod'te do schránek s označením „DOTAZNÍKY“, které jsou umístěny na chodbách oddělení.

Přejeme Vám příjemný pobyt a brzké uzdravení.

MUDr. Karel Dostálík, předseda představenstva Nemocnice Nový Jičín a.s.

V Novém Jičíně dne 1.5.2015