



VNITŘNÍ ŘÁD PRO PACIENTY

OBECNÁ ČÁST

Vnitřní řád vychází z **práv pacientů** stanovených zákonem a určuje rovněž jejich **povinnosti**. Vnitřní řád je závazný pro všechny pacienty léčené v Oblastní nemocnici Trutnov a.s., proto se, prosím, seznámte s následujícími pokyny, kterými jste povinni se řídit.

Do značné míry můžete spolurozhodovat o způsobu léčby, jejím průběhu, trvání a výsledku. Budete informováni o Vašem zdravotním stavu, nastavení individuálního léčebného plánu a průběhu léčby. Budte **aktivními účastníky** Vaší léčby.

Jste povinni dodržovat navržený individuální léčebný postup a **pravdivě informovat** ošetřujícího zdravotnického pracovníka o dosavadním vývoji zdravotního stavu, včetně informací o infekčních nemocech, o péči poskytnuté jinými poskytovateli, o užívání léků, návykových látek a o dalších skutečnostech významných pro další léčbu.

Nemocnice je **výukovým pracovištěm** pro vzdělávání budoucích zdravotnických pracovníků. Setkáte se se studenty a jejich pedagogickým dozorem, kteří jsou součástí zdravotnického týmu a pracují pod vedením zkušených zdravotníků. Pokud s péčí poskytovanou studenty nesouhlasíte, máte právo toto uvést v informovaném souhlasu s hospitalizací.

Vaše **stížnosti**, podněty, návrhy jsme připraveni řešit, více informací naleznete na internetových stránkách nemocnice na adrese www.nemtru.cz. V nemocnici jsou Vám volně dostupné anonymní **dotazníky spokojenosti**, na ambulancích jsou k dispozici kartičky pro sdělení Vaší spokojenosti adresované vedení nemocnice. Pokud se rozhodnete vyplnit dotazník nebo napsat jakékoli sdělení, vhodte jej poté do označené schránky umístěné na oddělení.

Při hospitalizaci či návštěvě ambulance dodržujte obvyklé společenské konvence. Respektujte soukromí a **práva ostatních pacientů**, berte ohled na jejich nemoc a případné obtíže s ní spojené.

Požírování **zvukových a obrazových nahrávek** při provádění zdravotního výkonu, pokud by nahrávání bránilo či stěžovalo provedení zdravotního výkonu, není bez souhlasu příslušného zdravotnického pracovníka přípustné. V ostatních případech je bez souhlasu příslušného zdravotnického pracovníka přípustné pouze za předpokladu, že je jejich pořízení nezbytně nutné k výkonu nebo ochraně jiných práv nebo právem chráněných zájmů jiných osob.

Pokud jste pacient se **smyslovým nebo tělesným postižením**, máte právo na doprovod a přítomnost svého vodícího nebo asistenčního psa. Podmínky pobytu psa v nemocnici závisí na možnostech konkrétního oddělení. Z provozních a hygienických důvodů je možné, že pobyty vodících a asistenčních psů není možné na některých odděleních realizovat.

V případě **požáru** nebo jiné krizové situace je třeba zachovat klid a rozvahu a řídit se pokyny zaměstnanců nemocnice.

Kouření je v prostorách nemocnice zakázáno.

Platný **ceník poskytovaných služeb** naleznete na internetových stránkách nemocnice www.nemtru.cz.

V případě, že jste **samoplátce**, bude Vám zdravotní péče poskytnuta na základě sjednaného způsobu úhrady v hotovosti proti vystavenému účtu nebo bezhotovostně platební kartou. Pokud jste občan Evropské unie s platným průkazem evropského pojištění či dokladem, který jej nahrazuje, musíte tyto doklady předložit.

HOSPITALIZACE

Příjem

K hospitalizaci budete přijímáni lékařem a následně ošetřujícím personálem na příslušné oddělení. Během příjmu jste povinni předložit průkaz zdravotní pojišťovny, průkaz totožnosti a doklad o dočasné pracovní neschopnosti, pokud Vám byl vystaven.

Při příjmu svým podpisem dáváte **souhlas s hospitalizací** a léčbou. Součástí písemného souhlasu je také uvedení jména Vám blízké osoby (blízkých osob), které lékař může předávat informace, která může nahlížet do Vaší zdravotnické dokumentace a v některých případech, v souladu se zákonem o zdravotních službách, i rozhodovat o zdravotní péči Vám poskytované. Informace po telefonu Vámi určeným osobám může být poskytnuta pouze na základě předem sjednaného hesla. Jste rovněž oprávněni rozhodnout, že údaje o Vašem zdravotním stavu nesmí být sdělovány konkrétním osobám, nebo nikomu; toto Vaše rozhodnutí bude respektováno.

Při přijetí na lůžkové oddělení dostanete na ruku **identifikační náramek**, který slouží ke zvýšení bezpečnosti a zajištění jasné identifikace před všemi výkony a zákroky. Použití náramku máte právo odmítnout. Vyzváni budete k dalším způsobům Vaší identifikace.

Po přijetí na lůžkové oddělení si uložte své **osobní věci a oděv** na určené místo. Pro pobyt můžete použít vlastní prádlo (pyžamo, župan, hygienické potřeby). Výjimkou jsou oddělení intenzivní péče (JIP) a anesteziologicko-resuscitační oddělení (ARO).

Na oddělení se seznámte s **požárními poplachovými směrnicemi**, které jsou viditelně umístěny na stěnách chodeb, a únikovými cestami.

Máte-li u sebe větší **obnos peněz** (nad 1 000,- Kč) a cenné věci, je možné jejich uložení v trezoru oproti potvrzení o úschově. Jen v tomto případě můžete následně uplatňovat vůči nemocnici nárok na náhradu případných ztrát.

Vámi vnesené **elektrické spotřebiče** musí být ve stavu, který umožňuje jejich bezpečné používání a plně přejímáte odpovědnost za případné škody, včetně újmy na zdraví způsobené jejich nesprávnou funkcí (např. holicí strojek, vysoušeč vlasů, rádio, televize, osobní počítač a podobně).

V nemocničním léčení **nesmíte brát žádné léky bez vědomí lékaře** nebo ošetřujícího personálu oddělení. Vnesená léčiva odevzdáte při příjmu personálu. Léky Vám budou vydány zpět při propuštění.

Průběh hospitalizace

Po dobu pobytu v nemocnici o Vás pečuje tým zdravotnických pracovníků vedený **ošetřujícím lékařem**, který navrhuje v rámci pokynů primáře nebo vedoucího lékaře oddělení diagnostický a léčebný postup.

Ošetřovatelská péče je zajištěna a koordinována kompetentním ošetřujícím personálem systémem skupinové péče s použitím nejnovějších ošetřovatelských postupů.

Vizita ošetřujícím lékařem a primářem oddělení je stanovena dle režimu oddělení. Máte právo na soukromí a dále se dotazovat na Váš zdravotní stav, výsledky vyšetření, plán léčebné a ošetřovatelské péče.

Při **opuštění oddělení**, pokud to Váš pohybový režim umožňuje, informujte ošetřující personál.

Vy nebo osoba Vám blízká může kontaktovat prostřednictvím ošetřujícího personálu na oddělení nebo ambulanci **zdravotně-sociální pracovníci**. Ta poskytne potřebné informace a pomůže

v řešení sociálních problémů, zejména těch, které vznikly v souvislosti s Vaším onemocněním.

Na požádání je možné zajistit **duchovní služby**.

Lůžko je upravováno jednou denně a dále dle potřeby. Výměna prádla je prováděna při znečištění, nejméně však jednou týdně. Na lůžko si nesmíte sedat či lehat v civilním oblečení a v botách.

Osobní hygiena pacientů se provádí denně, nebo dle potřeby. Za osobní hygienu nesoběstačných pacientů odpovídá ošetřující personál oddělení.

Na pokojích, chodbách a toaletách udržíte čistotu. Odpadky vhazujete pouze do košů k tomu určených.

Stanovenou dobu **poledního a nočního klidu** Vám upřesní personál oddělení. Mimo tyto vymezené hodiny můžete se souhlasem ostatních pacientů v pokoji užívat mobilní telefon či nemocniční televizor. V době nočního klidu mobilní telefon buď vypnete, nebo nastavíte do tichého režimu. Na ARO a JIP je používání mobilního telefonu možné v omezené míře se souhlasem ošetřujícího personálu.

Doporučené **návštěvní hodiny** jsou stanoveny 13–18 hodin. Mimo tyto doporučené hodiny je možná Vaše návštěva po dohodě s ošetřujícím lékařem a ošetřujícím personálem individuálně. V operační den návštěvy obvykle nejsou povoleny. Na ARO a JIP, případně u infekčních pacientů, jsou návštěvy možné pouze s ochrannými pomůckami a po dohodě s ošetřujícím personálem. Z hygienicko-epidemiologických důvodů mohou být návštěvy dočasně zakázány. Dětem do 10 let se návštěvy nedoporučují.

Na některých odděleních můžete mít možnost pobytu během hospitalizace na tzv. **nadstandardním pokoji** za poplatek dle platného ceníku nemocnice.

Na pracovištích akutní lůžkové péče intenzivní (ARO, JIP) a operačních oborů platí zákaz **nošení květin**.

Jste povinni **nepožívat** během hospitalizace alkohol nebo jiné návykové látky, a podrobit se na základě rozhodnutí ošetřujícího lékaře v odůvodněných případech vyšetření za účelem prokázání jejich vlivu.

Stravování, nápoje

Strava a dieta je určována Vaším ošetřujícím lékařem, v indikovaných případech může být individuální. Před operačním výkonem a po operaci můžete být vzhledem k charakteru výkonu dietně omezeni. O dietě budete průběžně informováni. Je ve Vašem zájmu, abyste **dodržovali dietní doporučení** a nenarušovali průběh léčení. Stanovenou dobu podávání stravy Vám upřesní personál oddělení.

V případě, že např. z důvodu vyšetření na vzdáleném pracovišti **nebudete přítomni** v době podávání teplé stravy, nemůže Vám být z hygienických důvodů tato strava podána později, proto obdržíte náhradní, studenou stravu.

Pokud chcete pít vlastní donesené nápoje a požívat **vlastní stravu**, musíte se poradit o jejich vhodnosti s ošetřujícím personálem nebo lékařem. Vlastní hotové pokrmy nejlépe zkonzumujete ihned. V případě potřeby je Vám na oddělení k dispozici vyčleněná lednice pro uchování potravin. Tyto potraviny musí být vždy označeny Vaším jménem a minimální trvanlivostí. V případě, že nejsou označeny datem spotřeby, je dovoleno je uchovávat po dobu nejvýše 24 hodin od jejich uložení. Po uplynutí minimální doby použití či neoznačení jsou potraviny zlikvidovány. Nemocnice nepřebírá odpovědnost za případné odcizení, kvalitu a trvanlivost potravin donesených pacientovi nad rámec stanovené diety.

Pokud jste pacientem, který není upoután na lůžko, stravujete se v jídelnách nebo na pokojích u jídelního stolu. V případě, že jste imobilním pacientem, bude Vám strava podávána na lůžku.

Propuštění

O propuštění z nemocniční péče budete **předem informováni** ošetřujícím lékařem, který ve spolupráci s kompetentním ošetřujícím personálem zajistí poučení o následné terapii, dodržování diety, pohybové aktivitě, životosprávě, dalších opatřeních k udržení zdraví a předpokládané době propuštění. Předčasně můžete být propuštěni z nemocniční péče **pouze po náležitém poučení** o možných následcích na základě vlastního podepsaného písemného prohlášení (reversu).

Při onemocnění **infekční chorobou** nebo jinou závažnou chorobou, která ohrožuje zdraví pacienta nebo zdraví okolí a kdy povinné léčení stanoví zákon, nemůžete být propuštěni ani na revers. V případě, že svévolně opustíte nemocnici, bude toto hlášeno osobě blízké, která je uvedena v informovaném souhlasu, případně jiné dostupné blízké osobě a současně Policii ČR či příslušnému orgánu veřejného zdraví v případech, kdy to vyžaduje Váš zdravotní stav a je zde riziko ohrožení Vašeho života. V ostatních případech bude následně Vaše hospitalizace ukončena.

Transport sanitním vozem Vám může indikovat pouze ošetřující lékař.

Pro Vás, kteří ze zdravotních důvodů **nejste schopni se o sebe po návratu z nemocnice postarat** sami či s pomocí blízkých, nebo to vyžaduje Váš zdravotní stav, je možné zajistit po dohodě se zdravotně-sociálním pracovníkem domácí ošetrovatelskou péči, pečovatelskou službu. Do tří dnů od propuštění z nemocnice se ohlaste u svého registrujícího lékaře, jen tak si zajistíte návaznost léčby.

Bezpečnost poskytovaných služeb

Opakovaně během Vaší hospitalizace bude kontrolována Vaše identita dotazem a kontrolou identifikačního náramku. Během Vaší hospitalizace odpovídá za podání všech léků zdravotnický personál, proto **neužívejte žádné léky sami bez jejich vědomí**.

Personál si opakovaně dezinfikuje své ruce z důvodu prevence přenosu nemocničních nákaz. Buďte i Vy samotní při hygieně ve zdravotnickém zařízení pečliví a využívejte **dávkováče na dezinfekci**.

Vzhledem k **prevenci pádu** a možného zranění noste vhodnou, nejlépe pevnou obuv s protiskluzovou podrážkou, používejte kompenzační pomůcky (berle, chodítko, sluchadla aj.). Z lůžka vstávejte postupně, nechoďte po tmě a vždy, když Vám personál nařídil nutnost doprovodu, tak zazvoňte na zdravotníky.

Před **operačním výkonem** lékař ověřuje a dokumentuje místo a stranu výkonu a na operačním sále je prováděn tzv. perioperační bezpečnostní proces (ověření identifikace pacienta, kontrola výkonu, operačního pole, místa a strany výkonu včetně připravenosti celého operačního týmu).

K některým léčebným a diagnostickým výkonům a vyšetřením bude vyžadován Váš **písemný informovaný souhlas**. Pokud nerozumíte podanému vysvětlení lékařem, požádejte o další informace.

UPOZORNĚNÍ

Dle **zákona 372/2011 Sb., o zdravotních službách**, v platném znění, může nemocnice ukončit Vaši péči v případě, že závažným způsobem omezujete práva ostatních pacientů, úmyslně a soustavně nedodržíte navržený individuální léčebný postup (pokud jste s ním vyslovil souhlas) nebo se neřídíte tímto **Vnitřním řádem** (a Vaše chování není způsobeno zdravotním stavem). **Nerespektování Vnitřního řádu** může vést k předčasnému ukončení Vaší hospitalizace a propuštění.

Obdobně dle uvedeného ustanovení může nemocnice ukončit Vaši péči v případě, že přestanete poskytovat součinnost nezbytnou pro další poskytování zdravotních služeb.