

# Vnitřní řád lůžkové oddělení PSYCHIATRIE následná a dlouhodobá péče

Identifikační číslo: ŘD - 026

|              |             |                     |   |
|--------------|-------------|---------------------|---|
| Platnost od: | 1. 8. 2017  | Účinnost od:        | 1. 8. 2017  |
| Verze č.:    | 1.2         | Ruší a nahrazuje:   | Vnitřní řád<br>psychiatrie<br><b>ŘD-026</b><br>verze 1.1                                      |
| Revize:      | 2 x         | Určeno pro:         | Zaměstnance a<br>pacienty lůžkového<br>oddělení psychiatrie,<br>následné a<br>dlouhodobé péče |
| Počet stran: | 6 + přílohy | Frekvence kontroly: | 1 x/ročně   |

## OBSAH:

|  |   |
|--|---|
| (1) Účel.....  | 2 |
| (2) Platnost .....   | 2 |
| (3) Pojmy a zkratky .....                                    | 2 |
| (4) Popis vnitřního řádu.....                                | 2 |
| 4.1 ČASOVÝ ROZVRH DOMÁCÍHO REŽIMU .....                      | 2 |
| 4.2 PŘÍJEM, PŘEKLAD, PROPUŠTĚNÍ PACIENTŮ .....               | 2 |
| 4.3 REŽIMOVÁ OPATŘENÍ .....                                  | 3 |
| 4.4 NÁVŠTĚVY A NÁVŠTĚVNÍ DOBA.....                           | 4 |
| 4.5 INFORMACE O ZDRAVOTNÍM STAVU A VÝPIS Z DOKUMENTACE ..... | 5 |
| 4.6 NÁMĚTY A STÍŽNOSTI .....                                 | 5 |
| 4.7 PROPUSTKY .....  | 5 |
| 4.8 ÚSTAVNÍ KNIHOVNA .....                                   | 5 |
| 4.9 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ .....                               | 5 |
| (5) Odpovědnosti a pravomoci .....                           | 5 |
| (6) Přílohy (4).....   | 6 |

|                         |   |                                   |   |         |
|-------------------------|---|-----------------------------------|---|---------|
| Id.č.:<br><b>ŘD-026</b> | Název:<br><b>Vnitřní řád<br/>lůžkové oddělení<br/>PSYCHIATRIE</b> | Schváleno dne:<br><b>1.8.2017</b> | Schválil:<br><b>Ing. Rudolf Bulíček</b> | Podpis: |
|-------------------------|---|-----------------------------------|---|---------|

*Tento dokument je vlastnictvím OLÚ ALB a jeho šíření mimo organizaci v jakékoliv formě bez souhlasu schvalovatele je zakázáno. Každý zaměstnanec odpovídá za to, že pracuje s platnou verzí dokumentu © Pořízené kopie jsou pouze informativní!*

|                 |  |     |  |        |  |
|-----------------|--|-----|--|--------|--|
| Zpracovala:     | Bc. Hana Leichtová                         | dne |  | podpis |  |
| Odborný garant: | Prim. MUDr. Jan Marek                      | dne |  | podpis |  |
| Kontrolovali:   | Ing. Rudolf Bulíček<br>Mgr. Simona Žabková | dne |  | podpis |  |
| Schválil:       | Ing. Rudolf Bulíček                        | dne |  | podpis |  |

**(1) Účel:**

Vnitřní řád lůžkového oddělení psychiatrie, následné a dlouhodobé péče, je především informací pro pacienty, podle něho jsou povinni se řídit a plnit ho, vnitřní řád ústavu dodržují i všichni zaměstnanci a návštěvy. Vnitřní řády jsou schvalovány ředitelem OLÚ ALB.

**(2) Platnost:**

Vnitřní řád je platný pro všechny pracovníky lůžkového oddělení psychiatrie, následné a dlouhodobé péče v OLÚ ALB.

**(3) Pojmy a zkratky:**

OLÚ ALB – Albertinum, odborný léčebný ústav, Žamberk, psychiatrie – lůžkové oddělení psychiatrie, následná a dlouhodobá péče

**(4) Popis vnitřního řádu:****4.1 ČASOVÝ ROZVRH DOMÁCÍHO REŽIMU**

|                        |                     |                          |                     |
|------------------------|---------------------|--------------------------|---------------------|
| <b>Buzení pacientů</b> | 06.30 hodin         | <b>Svačina diabetici</b> | 14.30 - 15.00 hodin |
| <b>Snídaně</b>         | 07.15 - 07.45 hodin | <b>Večeře</b>            | 17.00 – 17.30 hodin |
| <b>Lékařské vizity</b> | 08.30 - 10.00 hodin | <b>Noční klid</b>        | 21.30 - 06.30 hodin |
| <b>Oběd</b>            | 11.00 – 11.30 hodin |                          |                     |

Některé časové údaje mohou být přechodně upraveny dle aktuální situace na oddělení, nebo podle rozvozevého plánu ústavní dopravní služby a podle pracovního času lékařů. Denně probíhají lékařské vizity, přičemž 1 x týdně v pracovní dny je velká vizita za přítomnosti primáře/vedoucího lékaře oddělení. Psychiatrické oddělení je trvale uzamčeno. Ošetřující personál pacientovi či jeho příbuzným otevírá budovu na požádání (osobně nebo prostřednictvím zvonku umístěným u vchodových dveří).

**4.2 PŘÍJEM, PŘEKLAD, PROPUŠTĚNÍ PACIENTŮ**

- Pacienti jsou na psychiatrické oddělení přijímáni na doporučení lékaře (praktického nebo odborného) v pracovní době lékařů oddělení. Pacienti jsou povinni při příjmu hlásit případnou pracovní neschopnost, evidenci na úřadu práce a to včetně předložení požadovaných dokladů.
- Pacient má při přijetí povinnost odevzdat všechny léky, ostré předměty, holení, pásky, šle, adaptéry, rádio, skleněné předměty atd. Vše je označeno jmenovkou pacienta a uloženo v pracovně sester oddělení. Používání notebooků a tabletů není na oddělení dovoleno. Na odd. není dovoleno držet stělné zbraně či jejich makety.

|                         |   |                                   |   |         |
|-------------------------|---|-----------------------------------|---|---------|
| Id.č.:<br><b>ŘD-026</b> | Název:<br><b>Vnitřní řád<br/>lůžkové oddělení<br/>PSYCHIATRIE</b> | Schváleno dne:<br><b>1.8.2017</b> | Schválil:<br><b>Ing. Rudolf Bulíček</b> | Podpis: |
|-------------------------|---|-----------------------------------|---|---------|

*Tento dokument je vlastnictvím OLÚ ALB a jeho šíření mimo organizaci v jakékoliv formě bez souhlasu schvalovatele je zakázáno. Každý zaměstnanec odpovídá za to, že pracuje s platnou verzí dokumentu © Pořízené kopie jsou pouze informativní!*

- Příchozí pacienti mají právo na podání stravy, která následuje v obvyklém čase.
- Pokud je pacient překládán na jiné pracoviště, je-li to nutné, je sepsán soupis věcí a ceností, se kterými je pacient přeložen. O překladu pacienta vždy rozhoduje primář oddělení nebo ošetřující lékař.
- Propuštění pacientů probíhá na základě rozhodnutí primáře/vedoucího lékaře oddělení, nebo ošetřujícího lékaře. Pacient je povinen informovat personál o předpokládaném času odchodu z oddělení. Pacientovi jsou předány všechny jeho uschované osobní věci. Při propuštění jsou pacienti povinni odevzdat všechny zapůjčené věci a zároveň si vyzvednout uschované cennosti, osobní věci, finanční obnos, apod. Poškozené nebo zničené věci či zařízení ústavu jsou povinni uhradit.
- Propuštění pacienti mají nárok nejpozději na oběd.

#### 4.3 REŽIMOVÁ OPATŘENÍ

- Vydávání výše uvedených osobních předmětů pacientů se řídí denním harmonogramem oddělení, viz příloha. Odchod a příchod je pacient povinen hlásit sestře na oddělení. V ostatních případech jsou pacienti povinni se zdržovat na oddělení, v době vizit na lůžku.
- Podle zdravotního stavu pacienta určuje ošetřující lékař nebo primář/vedoucí lékař oddělení režim na lůžku a povoluje vycházky mimo oddělení a budovu.
- Pacienti, kteří mají povolené samostatné vycházky, mohou v době osobního volna (mimo program na odd.) opustit i areál OLÚ ALB. Žádáme pacienty, aby nepoškozovali stromy a keře, netrhali květiny, nechodili po trávnících a neodhazovali na zem odpadky.
- V případě povolené vycházky po areálu léčebny nebo do města jsou pacienti povinni se vrátit na oddělení nejpozději do 16:45 hodin. Vycházka do města slouží pouze k zajištění nákupu a k vyřízení neodkladných záležitostí. Je zakázáno navštěvovat restaurace, sportovní areály, apod. Po návratu na odd. pacienti mohou být podrobeni dechové zkoušce na přítomnost alkoholu v dechu, popř. jinému testu na návykové látky.
- Televizi je možno sledovat od 16.00 hodin do 21.00 hodin a je nutno dbát na to, aby nerušila nemocné, kteří ji nesledují.
- Součástí léčby je pracovní terapie. V jejím rámci se pacienti podílejí mimo jiné na úklidu, údržbě zahrady a ústavního parku.
- Pacienti jsou povinni třídít odpad, řídí se pokyny ošetřujícího personálu. Do odpadů s potravinami nevhazujte obaly. Staré baterie, plech, sklo, PET lahve a ostré předměty, včetně jednorázových holicích břitev, jsou pacienti povinni odevzdávat k likvidaci personálu. Komunální odpad pacienti vhazují do odpadkových košů na pokojích.
- Provoz radiopřijímačů, televizorů a jiných elektrických spotřebičů (krom holicích strojků) je povolen za předpokladu, že je schválen lékařem. Pacient při vnesení jakéhokoliv elektrického spotřebiče (mobilní tel., tablet, notebook, TV přijímač apod.) do místa hospitalizace bude o tom neprodleně informovat zdravotnický personál. Umístění a používání spotřebiče bude provádět jen se souhlasem personálu OLÚ ALB. Bude se jednat o spotřebič v dobrém technickém stavu a pacient zodpovídá za veškeré vzniklé škody způsobené jeho provozem, které uhradí podle zásad zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. O spotřebič se bude pacient sám starat a ochraňovat jej, jako o věc vyšší hodnoty. Používání spotřebiče nebude rušit přítomné ostatní pacienty a okolí.
- Strava je podávána u lůžka nebo na společné jídelně. Příbory a nádobí z jídelny není možno vynášet na pokoje.
- Požívání alkoholických nápojů a jiných návykových látek po dobu hospitalizace je zakázáno! Zdravotnický pracovník má právo vyzvat pacienta, aby se podrobil vyšetření k prokázání vlivu alkoholu či jiných návykových látek.
- Kouření je výjimečně povoleno pouze ve vyhrazené místnosti, kde jsou pacienti povinni udržovat pořádek a dbát na prevenci vzniku požáru.
- Naordinuje-li lékař pacientovi vyšetření, pak je řádně poučen kompetentním zdravotnickým pracovníkem a je vždy včas o všem informován.

|                         |   |                                   |   |         |
|-------------------------|---|-----------------------------------|---|---------|
| Id.č.:<br><b>ŘD-026</b> | Název:<br><b>Vnitřní řád<br/>lůžkové oddělení<br/>PSYCHIATRIE</b> | Schváleno dne:<br><b>1.8.2017</b> | Schválil:<br><b>Ing. Rudolf Bulíček</b> | Podpis: |
|-------------------------|---|-----------------------------------|---|---------|

*Tento dokument je vlastnictvím OLÚ ALB a jeho šíření mimo organizaci v jakékoliv formě bez souhlasu schvalovatele je zakázáno. Každý zaměstnanec odpovídá za to, že pracuje s platnou verzí dokumentu © Pořízené kopie jsou pouze informativní!*

- Je zakázáno skladovat potraviny za okny. Potraviny podléhající zkáze si pacienti ukládají řádně označené datem vložení a jménem do lednice na jídelně.
- Pacient má možnost si nechat vyprat osobní prádlo v ústavní prádelně. Ústavní prádlo se může používat pouze na lůžku. Ceník k vyzvednutí u staniční sestry na oddělení.
- Telefonní hovory pacientů lze realizovat nejlépe v době mimo program odd.
- Pacienti jsou povinni chovat se slušně ke zdravotnickým pracovníkům a respektovat jejich pokyny a chovat se ohleduplně ke spolupacientům.
- Pacienti jsou povinni dodržovat noční klid na oddělení.
- Pacient je povinen odevzdat všechny léky, které má u sebe, a to i takové, které si přivezl během hospitalizace.
- Pacientům se nedoporučuje na oddělení přechovávat cenné předměty a větší peněžní částky. Může si je uschovat u správy ústavu, což zařídí sestra oddělení. Pokud pacient uschovu odmítne, nenese ústav odpovědnost za případnou ztrátu. Finanční obnos do 1 000,- Kč + občanský průkaz, řidičský průkaz a jiné cennosti má pacient možnost si uložit do trezoru na oddělení. Částka přesahující 1 000,- Kč je ukládána na zvláštním depozitním účtu ústavu. Pacienti mají právo na výplatu celé uschované částky nejpozději do tří dnů po jejím vyžádání.
- Povinností sester oddělení je kontrolovat z bezpečnostních a hygienických důvodů obsah nočních stolků a skříní pacientů. Nepovolené předměty a zbytky potravin může nařídít k likvidaci.
- Z důvodu zachování bezpečného prostředí pro pacienty (úklid oddělení) je v době 07.00-08.15 hodin uzavřena bezpečnostní mříž oddělující spodní a horní patro oddělení. V této době se mobilní pacienti účastní na jídelně rozcvičky, snídají, sledují televizi, probíhá komunita, vše pod dohledem VS/ZA nebo sanitáře.
- V době probíhajícího úklidu, jsou pacienti upozorněni na vlhké podlahy výstražným kuzelem a pokud to není nezbytně nutné, v těchto prostorách se nepohybují z důvodu rizika uklouznutí a pádu, případně se řídí pokyny personálu.
- Během nočního klidu je v době 21.30- 05.00 hodin uzavřena bezpečnostní mříž oddělující spodní a horní patro oddělení. V případě potřeby mají pacienti možnost si přivolat zdravotnický personál prostřednictvím zvonku, který je umístěn pod schodištěm vlevo. Rovněž v této době jsou uzamčeny všechny koupelny.
- V době nočního klidu provádí sestry kontrolu spánku pacientů á 1 hodinu, dle potřeby častěji.
- Některé prostory (vstupní dveře, chodby apod.) jsou pro Vaši bezpečnost sledovány kamerovým systémem.
- Vaření kávy podléhá režimu oddělení, v době od 08.30- 19.00 hod, přičemž nesmí vaření kávy v této době narušovat probíhající program.

#### 4.4 NÁVŠTĚVY A NÁVŠTĚVNÍ DOBA

V léčebně je povolena návštěva pacientů každodenně, prosíme však dodržovat časový harmonogram, aby nebyl narušován chod oddělení a klid ostatních pacientů:

**pondělí až pátek 15.00 - 20.00 hodin**

**sobota a neděle 09.00 – 20.00 hodin**

Výjimky z těchto návštěvních hodin povoluje primář oddělení nebo ošetřující lékař dle potřeb lůžkového oddělení a zdravotního stavu pacienta (zvláště u psychicky alterovaného nemocného či umírajícího). Mimořádnou návštěvu pacienta může povolit primář oddělení, nebo lékař v odůvodněných případech, hlavně s přihlédnutím ke zdravotnímu stavu nemocného.

Vstup dětí na oddělení není vhodný, ve výjimečných případech je možný pouze po domluvě se zdravotnickým personálem.

V zájmu našich pacientů žádáme návštěvy, aby respektovali soukromí ostatních pacientů a k návštěvám využívali společné prostory. Návštěvy na pokojích nejsou povoleny.

Návštěvníci mohou pro svá motorová vozidla použít parkoviště v Albertově ulici, v ulici Za Kopečkem anebo na centrálním parkovišti v areálu léčebny u budovy LDN. V areálu léčebny je povolena maxim. rychlost. 20 km/h.

|                         |   |                                   |   |         |
|-------------------------|---|-----------------------------------|---|---------|
| Id.č.:<br><b>ŘD-026</b> | Název:<br><b>Vnitřní řád<br/>lůžkové oddělení<br/>PSYCHIATRIE</b> | Schváleno dne:<br><b>1.8.2017</b> | Schválil:<br><b>Ing. Rudolf Bulíček</b> | Podpis: |
|-------------------------|---|-----------------------------------|---|---------|

*Tento dokument je vlastnictvím OLÚ ALB a jeho šíření mimo organizaci v jakékoliv formě bez souhlasu schvalovatele je zakázáno. Každý zaměstnanec odpovídá za to, že pracuje s platnou verzí dokumentu © Pořízené kopie jsou pouze informativní!*

Naše oddělení spolupracuje s extramurálními složkami péče (občanská sdružení, neziskové organizace a státní příspěvkové organizace jako např. PDZ, CEDR atd.). Spolupráce s těmito organizacemi je pro pacienty dobrovolná.

#### 4.5 INFORMACE O ZDRAVOTNÍM STAVU A VÝPIS Z DOKUMENTACE

Informace o zdravotním stavu podáváme pacientům osobně okamžitě, včetně požadavku o nahlédnutí do dokumentace, kdykoliv při jejich pobytu, vždy v přítomnosti lékaře. Jde-li o bývalého pacienta a nebo osobu, které dal pacient písemný souhlas, pak informace podáme z časových důvodů až po předchozí dohodě (osobní, telefonické) s ošetřujícím lékařem či primářem, nejpozději do 7 dnů. Výpis ze zdravotní dokumentace nejpozději do 30 dnů. Písemné informace sdělujeme těm, kteří se nemohou dostavit osobně. Z důvodů možného zneužití nejsme povinni telefonické informace o zdravotním stavu nemocných podávat. Způsob podávání informací je blíže zakotven ve zvláštním předpisu ústavu.

#### 4.6 NÁMĚTY A STÍŽNOSTI

V souladu s Provozním řádem psychiatrie se mohou pacienti a jejich příbuzní obracet s náměty, připomínkami nebo stížnostmi na primáře oddělení, případně na ředitele nebo manažerku kvality. Stížnosti jsou řešeny do 30 dnů po jejich písemném podání.

#### 4.7 PROPUSTKY

Propustku k opuštění areálu léčebny uděluje ošetřující lékař nebo primář po předchozí domluvě jen na nezbytně nutnou dobu, pokud to zdravotní stav pacienta dovoluje. V den návratu z propustky je pacient povinen se dostavit na oddělení nejpozději do 20.00 hodin. Při propustce vzhledem k pokračující léčbě není povolena konzumace alkoholických nápojů a jiných omamných látek a **není dovoleno řídit motorová vozidla**. Pacienti s pracovní neschopností musí dodržovat všechny předpisy práce neschopného. Příchod a odchod z léčebny je povolen pouze přes vrátnici. Pacienti, kteří se vrací z propustky, nemají již nárok tento den na stravu. Pacient, který se nevrátí na oddělení z propustky nebo z povoleného vzdálení v určený čas je povinen informovat personál oddělení na telefonní číslo 465 677 825. Pokud tak neučiní, lékař informuje PČR po předchozím telefonním kontaktování pacienta a jeho uvedených blízkých osob.

#### 4.8 ÚSTAVNÍ KNIHOVNA

Knihy se půjčují dle půjčovní doby knihovny v budově umístěné uprostřed areálu ústavu.

#### 4.9 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Vnitřní řád je v souladu se zákonem č.372/2011 Sb. o zdravotních službách. Přílohou vnitřního řádu je přepis textu tohoto zákona - § 41 Povinnosti pacienta. Povinností každého pacienta je tedy dáno dodržovat tento vnitřní řád a řídit se instrukcemi zdravotnického personálu. Porušení vnitřního řádu je zaznamenáváno do chorobopisu, opakovaná nebo závažná porušení budou projednávána.

#### (5) Odpovědnosti a pravomoci:

Za správné plnění a dodržování Vnitřního řádu psychiatrie zodpovídá primář/vedoucí lékař psychiatrie.

|                         |   |                                   |   |         |
|-------------------------|---|-----------------------------------|---|---------|
| Id.č.:<br><b>ŘD-026</b> | Název:<br><b>Vnitřní řád<br/>lůžkové oddělení<br/>PSYCHIATRIE</b> | Schváleno dne:<br><b>1.8.2017</b> | Schválil:<br><b>Ing. Rudolf Bulíček</b> | Podpis: |
|-------------------------|---|-----------------------------------|---|---------|

*Tento dokument je vlastnictvím OLÚ ALB a jeho šíření mimo organizaci v jakékoliv formě bez souhlasu schvalovatele je zakázáno. Každý zaměstnanec odpovídá za to, že pracuje s platnou verzí dokumentu © Pořízené kopie jsou pouze informativní!*

**(6) Přílohy:**

- Práva pacienta (příloha č. 1)
- Povinnosti pacienta (příloha č. 2)
- Řešení stížností (příloha č. 3)
- Duchovní péče (příloha č. 4)**

|                         |   |                                   |   |         |
|-------------------------|---|-----------------------------------|---|---------|
| Id.č.:<br><b>ŘD-026</b> | Název:<br><b>Vnitřní řád<br/>lůžkové oddělení<br/>PSYCHIATRIE</b> | Schváleno dne:<br><b>1.8.2017</b> | Schválil:<br><b>Ing. Rudolf Bulíček</b> | Podpis: |
|-------------------------|---|-----------------------------------|---|---------|

*Tento dokument je vlastnictvím OLÚ ALB a jeho šíření mimo organizaci v jakékoliv formě bez souhlasu schvalovatele je zakázáno. Každý zaměstnanec odpovídá za to, že pracuje s platnou verzí dokumentu © Pořízené kopie jsou pouze informativní!*

## **Práva pacienta**

**A.** Při poskytování zdravotních služeb má pacient právo:

1. **Na úctu, důstojné zacházení, na ohleduplnost a respektování soukromí** při poskytování zdravotních služeb v souladu s charakterem poskytovaných zdravotních služeb. Pacient musí být srozumitelným způsobem v dostatečném rozsahu informován o svém zdravotním stavu a o navrženém individuálním léčebném postupu a všech jeho změnách. Informace o zdravotním stavu musí být pacientovi sděleny při přijetí do péče a dále vždy, je-li to s ohledem na poskytované zdravotní služby nebo zdravotní stav pacienta účelné. Dále má pacient právo klást doplňující otázky týkající se zdravotního stavu či poskytované zdravotní služby.
2. **Vyžádat si konzultační služby od jiného zdravotnického pracovníka**, než který mu poskytuje zdravotní služby; to neplatí, jde-li o poskytování neodkladné péče nebo o osoby ve výkonu vazby, trestu odnětí svobody.
3. Být **seznámen s vnitřním řádem** zdravotnického zařízení příslušného oddělení. Seznámení potvrdí podpisem v dokumentu „Poučení a souhlas s hospitalizací“.
4. **Pacient s omezenou svéprávností** tak, že není způsobilý posoudit poskytnutí zdravotních služeb, případně důsledky jejich poskytnutí:
  - má právo na přítomnost zákonného zástupce, popřípadě osoby určené zákonným zástupcem nebo jiné osoby, do jejíž péče byl pacient na základě rozhodnutí soudu, nebo jiného orgánu svěřen, v souladu s právními předpisy (§ 28 3 písmeno e) zákona o zdravotních službách č. 372/2011 Sb.) a to za podmínek, které stanoví primář příslušného oddělení, v jeho nepřítomnosti jeho zástupce, event. příslušný ošetřující lékař, pokud nenaruší přítomnost těchto osob poskytnutí zdravotních služeb, nebo práva a soukromí dalších spolu-pacientů.
  - primář oddělení, jeho zástupce, nebo ošetřující lékař je oprávněn rozhodnout o vyloučení zákonných zástupců z účasti při poskytování zdravotních služeb. Omezení práv pacienta může být uskutečněno z provozních důvodů, případně s ohledem na respektování práv ostatních pacientů, léčebných důvodů s přihlédnutím k individualitě pacienta. Lékař rozhodne, v jakém rozsahu lze

přítomnost uvedených osob u pacienta umožnit tak, aby nebylo narušeno poskytování zdravotních služeb a provoz zdravotnického zařízení.

5. **Pacient s omezenou svéprávností může požádat ošetřujícího lékaře, nebo kteréhokoli zdravotnického pracovníka, aby při poskytování zdravotních služeb nebyla přítomna osoba, která je zákonným zástupcem, pokud uvádí, že jde o osobu, která ho týrá, nebo jinak zneužívá, či zanedbává.** Zdravotnický pracovník oznámí uvedenou skutečnost neprodleně primáři oddělení.
6. Poskytovatel umožní pobyt zákonného zástupce pacienta s omezenou svéprávností, pokud to umožňuje vybavení zdravotnického zařízení nebo nebude narušeno poskytování zdravotních služeb anebo takový pobyt není na základě jiného právního předpisu vyloučen.
7. Být předem **informován o ceně** poskytovaných zdravotních služeb nehrazených nebo částečně hrazených z veřejného zdravotního pojištění a o způsobu jejich úhrady, pokud to jeho zdravotní stav umožňuje.
8. **Znát jméno**, popřípadě jména, a **příjmení zdravotnických pracovníků** a jiných odborných pracovníků přímo zúčastněných na poskytování zdravotních služeb a osob připravujících se u poskytovatele na výkon zdravotnického povolání, které jsou při poskytování zdravotních služeb přítomny, popřípadě provádějí činnosti, které jsou součástí výuky. Zaměstnanci jsou viditelně označeni jmenovkou s uvedením jména, příjmení a funkce.
9. **Odmítnout přítomnost osob, které nejsou na poskytování zdravotních služeb přímo zúčastněny** a osob připravujících se na výkon povolání zdravotnického pracovníka.
10. Každý pacient má právo **vyžádat si rozhovor s ošetřujícím lékařem a s primářem** oddělení, na kterém je umístěn. Této žádosti pacienta bude vyhověno a v případě přání pacienta bude rozhovor konán bez přítomnosti spolu-pacientů nebo jiných osob, vyjma zdravotnických pracovníků. Dobu a místo rozhovoru určuje podle provozních podmínek příslušný ošetřující lékař, případně příslušný primář oddělení.
11. Každý pacient má právo **přijímat návštěvy**, s ohledem na svůj zdravotní stav a v souladu s vnitřním řádem a způsobem, který neporušuje práva ostatních pacientů. Pacient má právo přijímat návštěvy v době určené poskytovatelem zdravotních služeb. Návštěvy mimo tuto stanovenou dobu může ve výjimečných případech, hodných zvláštního zřetele, povolit primář příslušného oddělení nebo ošetřující lékař.



12. **Poskytovatel zdravotních služeb a ředitel zdravotnického zařízení je oprávněn z provozních, hygienických, epidemických, či jiných závažných důvodů návštěvy omezit nebo zakázat.**
13. **Přijímat ve zdravotnickém zařízení lůžkové duchovní péči a duchovní podporu** od duchovních církví a náboženských společností registrovaných v České republice nebo od osob pověřených výkonem duchovenské činnosti (dále jen „duchovní“) v souladu s vnitřním řádem a způsobem, který neporušuje práva ostatních pacientů, a s ohledem na svůj zdravotní stav; návštěvu duchovního nelze pacientovi odepřít v případech ohrožení jeho života nebo vážného poškození zdraví. V této souvislosti jsou primář oddělení, vrchní sestra, ošetřující lékař oprávněni rozhodnout, že z provozních, zdravotních či jiných vážných důvodů, nebo s ohledem na zachování práv a klidu ostatních pacientů, bude návštěva duchovního a provádění činnosti přiměřeně omezeno.
14. Pacient má právo na poskytování zdravotních služeb **v co nejméně omezujícím prostředí při zajištění kvality a bezpečí poskytovaných zdravotních služeb.**

**B.** Zdravotní služby lze pacientovi poskytnout pouze s jeho **svobodným a informovaným souhlasem** a na náležité úrovni odborné úrovni. Pacient má také právo vzdát se poskytnutí informací o svém zdravotním stavu a také může určit osobu, které mají být tyto informace sděleny. Dále má pacient právo určit osoby, které mohou nahlížet do zdravotnické dokumentace, případně pořizovat si z ní kopie a získat informace o zdravotním stavu. Mimo jiné může vyslovit zákaz o poskytování informací určitým osobám.

**C.** Pacient se smyslovým postižením, nebo s těžkými komunikačními problémy zapříčiněnými zdravotními důvody:

1. Má při komunikaci související s poskytováním zdravotních služeb, **právo dorozumívat se způsobem pro něj srozumitelným a dorozumívacími prostředky, které si sám zvolí, včetně způsobů založených na tlumočení druhou osobou.** Dle provozních možností a nejde-li o neodkladnou péči, zdravotnický pracovník na žádost pacienta zajistí přítomnost druhé osoby, která provede tlumočení. Tyto výkony nejsou hrazeny ze zdravotního pojištění a pokud tlumočící osoba vyžaduje za svou činnost úhradu, **hradí tuto službu pacient.**
2. **Jde-li o pacienta, který nerozumí českému jazyku,** postupuje se obdobně i pokud jde o tlumočení z cizího jazyka, s výjimkou slovenštiny. Pokud pacient prohlásí, že

rozumí informacím, ač jde o cizince, případně že rozumí i písemným dokumentům, které podepisuje, je třeba tuto skutečnost uvést do jeho zdravotnické dokumentace, že pacient rozuměl. Pokud pacient prohlásí, že nerozumí informacím, které má podepsat, ani informacím, které jsou mu sdělovány, a žádá přítomnost tlumočnicka a nejde o neodkladné zdravotní služby, zajistí mu příslušný zdravotnický pracovník přítomnost tlumočnicka. Služby tlumočnicka nejsou hrazeny ze zdravotního pojištění, ani je nehradí poskytovatel a je povinností pacienta, který si tyto služby objednal, dohodnout se s příslušným tlumočnickem na jejich úhradě a tyto služby hradit. Pokud pacient prohlásí, že si přeje, aby rozhovor i písemný text tlumočila jiná osoba, která není tlumočnickem, ale rozumí jak jazyku pacienta, tak českému jazyku, je třeba tuto skutečnost zaznamenat do zdravotnické dokumentace a tlumočení řeči i psaného textu může provést tato pacientem určená osoba, byť není tlumočnickem. Je třeba tuto skutečnost uvést do jeho zdravotnické dokumentace.

3. Pacient se smyslovým nebo tělesným postižením, který využívá psa se speciálním výcvikem, má právo s ohledem na svůj aktuální zdravotní stav na doprovod a přítomnost psa u sebe ve zdravotnickém zařízení za podmínek, které stanoví ředitel nebo primář oddělení. Přítomností psa se speciálním výcvikem nesmí být porušována práva ostatních pacientů, ani narušeno poskytování zdravotních služeb. Psem se speciálním výcvikem se pro potřeby většiny první rozumí vodící pes nebo asistenční pes.

**Požaduje-li pacient/zákonný zástupce, nebo osoba určená pacientem, nebo pacientovi blízká, nebo pozůstalé osoby po zemřelém pacientovi:**

- **nahlížení** do zdravotnické dokumentace - je zdravotnickými pracovníky stanoven termín, kdy bude vzhledem k provozním možnostem oddělení a lékaře/zdravotnického pracovníka umožněno nahlížení do zdravotnické dokumentace. Toto nahlížení bude umožněno až po zjištění totožnosti osob blízkých a zjištění, zda pacient udělil souhlas s nahlížením do dokumentace, či jsou zde jiné zákonem stanovené důvody
- **kopírování** zdravotnické dokumentace - od podání písemné žádosti bude vyhotovena kopie požadované zdravotnické dokumentace ve lhůtě do 30 dnů od obdržení žádosti, za tuto službu je požadována úhrada dle ceníku OLÚ Albertinum

## **Povinnosti pacientů**

(1) Pacient je při poskytování zdravotních služeb povinen:

- a) dodržovat navržený individuální léčebný postup, pokud s poskytováním zdravotních služeb vyslovil souhlas,
- b) řídit se vnitřním řádem,
- c) uhradit poskytovateli cenu poskytnutých zdravotních služeb nehrazených nebo částečně hrazených z veřejného zdravotního pojištění nebo jiných zdrojů, které mu byly poskytnuty s jeho souhlasem,
- d) pravdivě informovat ošetřujícího zdravotnického pracovníka o dosavadním vývoji zdravotního stavu, včetně informací o infekčních nemocech<sup>16</sup>), o zdravotních službách poskytovaných jinými poskytovateli, o užívání léčivých přípravků, včetně užívání návykových látek, a dalších skutečnostech podstatných pro poskytování zdravotních služeb,
- e) nepožívat během hospitalizace alkohol nebo jiné návykové látky a podrobit se na základě rozhodnutí ošetřujícího lékaře v odůvodněných případech vyšetřením za účelem prokázání, zda je nebo není pod vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek.

(2) Povinnosti podle odstavce 1 písm. c) a d) náleží zákonnému zástupci pacienta. Zákonný zástupce pacienta je povinen vytvořit podmínky pro splnění povinností pacientem podle odstavce 1 písm. a), b) a e). Povinnosti podle odstavce 1 písm. a) a d), je-li pacient hospitalizován, se pro zákonného zástupce pacienta použijí přiměřeně; povinnost podle odstavce 1 písm. b), c) a e) platí i pro zákonného zástupce.

(3) Pacient, zákonný zástupce pacienta, osoba určená pacientem, osoba blízká pacientovi nebo osoba ze společné domácnosti jsou povinni prokázat svou totožnost občanským průkazem, jestliže

o to poskytovatel nebo zdravotnický pracovník, jehož prostřednictvím poskytovatel poskytuje pacientovi zdravotní služby, požádá. Povinnost prokázat se občanským průkazem má rovněž osoba, která uplatňuje podle tohoto zákona nebo jiného právního předpisu právo na informace o zdravotním stavu pacienta, a osoba, která hodlá hospitalizovaného pacienta navštívit a není osobou podle věty první. Jde-li o cizince, totožnost se prokazuje cestovním dokladem nebo jiným průkazem totožnosti. Má-li zdravotnický pracovník pochybnost, zda jde o osobu blízkou, osvědčí osoba blízká tuto skutečnost čestným prohlášením, ve kterém uvede své

kontaktní údaje a číslo průkazu totožnosti; čestné prohlášení je součástí zdravotnické dokumentace vedené o pacientovi.

(4) Jestliže pacient nebo zákonný zástupce pacienta odmítne prokázání totožnosti podle odstavce 3, může poskytovatel nebo zdravotnický pracovník odmítnout poskytnutí zdravotní služby, nejde-li o pacienta, kterému je třeba poskytnout neodkladnou péči. Odmítne-li prokázání totožnosti jiná osoba uvedená v odstavci 3, může poskytovatel nebo zdravotnický pracovník odmítnout této osobě poskytnutí požadované součinnosti nebo jí neumožnit návštěvu hospitalizovaného pacienta. To neplatí, potvrdí-li pacient totožnost osoby. O odmítnutí návštěvy poskytovatel nebo zdravotnický pracovník ihned informuje hospitalizovaného pacienta, popřípadě ihned po té, co sdělení této informace umožní zdravotní stav pacienta.

## ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ:

### STĚŽOVATEL

a) Proti postupu poskytovatele 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.

Stížnost se podává poskytovateli, proti kterému směřuje. Podání stížnosti nesmí být osobě, která ji podala, nebo pacientovi, jehož se stížnost týká, na újmu.

b) 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 (KrÚ Pk). Zároveň uvede důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti poskytovatelem.

### 2. POSTUP PŘI VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI V OLÚ ALB:

a) Písemné stížnosti přijímá manažerka kvality (dále jen „MK“) poštou nebo osobně ve své kanceláři. V případě, že stížnost je zaslána vedoucímu pracovníkovi, je povinen neprodleně stížnost předat MK. V případě, že se jedná o stížnost ústní, musí být převedena do písemné podoby a podepsána „stěžovatelem“ a osobou, která ústní formu stížnosti přijala.

b) MK podání stížnosti zaeviduje do evidenčního deníku pod pořadovým číslem a zapíše osobu, která stížnost vyřizuje. Založí stížnostní spis.

c) Nejedná-li se o stížnost na činnosti souvisejícími se zdravotními službami (úklid, dodávka energií a vody, strava, praní prádla, technickohospodářské služby apod.), vyřizuje stížnost do 30 dnů písemnou odpovědí na adresu stěžovatele, opatřenou podpisem ředitelem organizace.

d) Jedná-li se o stížnost na poskytování zdravotních služeb, předá stížnost se založeným spisem řediteli k vyřízení, který je povinen do 30 dnů od podání stížnost vyřídit a stěžovateli oznámit výsledek. Ke stížnosti se vyjadřuje vedoucí pracovník oddělení (primář a vrchní sestra), který si informace a fakta k vyřízení stížnosti zjistí od svých podřízených.

e) Ředitel a MK ve své působnosti zapíše způsob a výsledky svého šetření do stížnostního spisu a informují o tom i vedoucího pracovníka, kterého se stížnost týká.

f) Stěžovatel je oprávněn vyžádat si nahlédnutí do konkrétního stížnostního spisu a pořizovat si z něj kopie.

### 3. POVINNOSTI OLÚ ALB:

a) OLÚ ALB je povinen navrhnout stěžovateli ústní projednání stížnosti, pokud je to s ohledem na charakter stížnosti vhodné.

b) 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 nepřislušný, 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.

c) Vést evidenci o podání stížností a o způsobu jejich vyřízení.

## DUCHOVNÍ PÉČE

**Spirituální péči nabízíme všem lidem - bez vyznání či jakéhokoliv vyznání.**

### **S čím může pomoci nemocniční spirituální péče?**

Poskytuje duchovní podporu pacientům, příbuzným i personálu.

Zprostředkovává na vyžádání kontakt s duchovními z různých církví a náboženských společností.

### **Komu nabízíme nemocniční spirituální péči?**

Pacientům, kteří v průběhu hospitalizace trpí osamělostí, smutkem nebo strachem.

Pacientům, kteří v souvislosti s nemocí řeší naléhavé vztahové nebo existenciální otázky.

Pacientům, kteří nespolupracují s okolím a je potřeba v nich posílit pocit důvěry a naděje.

Pacientům, u kterých zcela schází anebo vlivem nemoci selhává smysl jejich života.

Pacientům, kteří si potřebují popovídat nebo uvítají jen přítomnost druhého člověka.

Příbuzným, kteří sami psychicky špatně nesou nemoc či odloučení blízké osoby.

Příbuzným, kteří těžko hledají slova při komunikaci s nemocným členem rodiny.

Příbuzným, kteří potřebují povzbudit při provázení nemocné či umírající blízké osoby.

Příbuzným, kteří zažívají emoční chaos vyvolaný ztrátou blízké osoby.

Příbuzným, kteří se potřebují přeladit, spočinout či načerpat novou sílu.

### **Kdo a kde poskytuje spirituální péči?**

Aktuální rozvrh bohoslužeb naleznete na našich webových stránkách a je také vyvěšen na nástěnce každého oddělení. Zde naleznete i kontakt na nemocničního duchovního a prostory, kde se péče poskytuje.

Při své práci je duchovní vázán mlčenlivostí a etickým kodexem nemocničních duchovních, který je součástí dohody ERC a ČBK z roku 2006.