

Vnitřní řád PNEUMOLOGIE

OBSAH:

I. Obecné ustanovení	1
II. Proces hospitalizace	2
1. PŘÍJEM.....	2
2. ŠATY	2
3. CENNOSTI A JINÉ OSOBNÍ VĚCI.....	2
4. LÉKY	3
5. KOUŘENÍ.....	3
6. ČASOVÝ ROZVRH REŽIMU NA PLICNÍM ODDĚLENÍ.....	3
7. STRAVOVÁNÍ.....	4
8. HYGIENICKÁ PÉČE	4
9. NÁVŠTĚVY	4
10. STÍŽNOSTI	5
11. POCHVALY	5
12. DOVOLENKA K NÁVŠTĚVĚ RODINY	5
13. PROPUŠTĚNÍ Z NEMOCNICE	5
14. DOTAZNÍK SPOKOJENOSTI	5
15. ČISTOTA A POŘÁDEK	6
16. OSTATNÍ PRAVIDLA	6
III. Dříve vyslovené přání pacienta.....	7
IV. Práva pacienta.....	7
V. Povinnosti pacienta	9
VI. Řešení stížností	11

I. Obecné ustanovení

Vnitřní řád plicního oddělení upravuje zdravotní služby a podmínky jejich poskytování, práva a povinnosti pacientů a osob pacientům blízkých, poskytovatelů zdravotních služeb, zdravotnických pracovníků, jiných odborných pracovníků a dalších osob v souvislosti s poskytováním zdravotních služeb, podmínky hodnocení kvality a bezpečí zdravotních služeb a další činnosti související s poskytováním zdravotních služeb.

Tento řád je v souladu se zákonnými právy i povinnostmi pacientů daných Ústavou České republiky, Listinou základní práv a svobod č. 2/1993 Sb. Úmluvou o lidských právech a biomedicíně č. 96/2001 Sb.m.s., a zejména zákonem č. 372/2011 Sb. o zdravotních službách.

Pojmy:

Poskytovatel zdravotních služeb = je fyzická nebo právnická osoba, která má oprávnění k poskytování zdravotních služeb.

Pacient = je fyzická osoba, které jsou poskytovány zdravotní služby.

Dříve vyslovené přání = pacient může pro případ, kdy by se dostal do takového zdravotního stavu, ve kterém nebude schopen vyslovit souhlas nebo nesouhlas s poskytnutím zdravotních služeb a způsobem jejich poskytnutí, tento souhlas nebo nesouhlas předem vyslovit (dále jen „dříve vyslovené přání“).

II. Proces hospitalizace

1. PŘÍJEM

K hospitalizaci je pacient přijímán plánovaně na doporučení praktického/odborného lékaře nebo akutně. Pacient je přijímán u okénka přijímací kanceláře, kde je pracovníci ústavu zaveden do databáze ústavu a je mu vystavena základní dokumentace. Sestra oddělení nebo pověřená sanitářka pacienta doprovodí do pokoje a případně uloží na lůžko. Službu konající sestra zajistí vše potřebné k přijetí a seznámí pacienta s vnitřním řádem, který je k dispozici na každém pokoji, dále se způsobem poskytování péče, denním režimem oddělení a případně zodpoví dotazy k ošetřovatelské péči a nemocničním službám. Během prvního dne pobytu ošetřující lékař provede vstupní vyšetření, stanoví denní režim, úpravu stravy a individuální léčebný postup, se kterým pacienta seznámí. Lékař je současně povinen, pokud to zdravotní stav přijímaného umožňuje, pacienta informovat o jeho právech, zejména právu být náležitě informován o všech lékařských zákrocích, právu odmítnout podávání informací, případně právu určit jinou osobu, která má být místo pacienta informována o jeho zdravotním stavu a individuálním léčebném postupu (více v dokumentu, který pacient při přijetí podepisuje „Poučení a souhlas s hospitalizací“ a „Souhlas s poskytnutím zdravotních služeb a zdravotních výkonů“).

V průběhu hospitalizace bude o pacienta pečovat tým zdravotnických pracovníků v čele s lékařem. Zejména ošetřující lékař podává informace pacientovi nebo jiným oprávněným osobám o zdravotním stavu pacienta. Z důvodu možného zneužití není lékař povinen podávat telefonické informace o zdravotním stavu pacienta. Proto je vhodné na začátku hospitalizace, aby si pacient domluvil s lékařem **heslo**, kterým se pacientova osoba blízká prokáže a lékař si tak bude jist v identifikaci osoby. Teprve až poté může informace po telefonu podat. Heslem může být jakékoliv jméno nebo číslo.

Pacient si k hospitalizaci musí vzít doklady, prádlo, léky, hygienické potřeby a pomůcky, kompenzační pomůcky, apod. Podrobný popis, co si vzít s sebou, je specifikováno na internetových stránkách www.albertinum.cz

2. ŠATY

Pacient při přijetí na oddělení odloží šatstvo do vlastní skříně. Sestra pacientovi zapůjčí potřebné ústavní prádlo, které je nutno po skončení hospitalizace nepoškozené vrátit. K hospitalizaci si pacienti přinesou župan a vhodné přezůvky. Pacienti na chodby, WC a společné místnosti vycházejí v županech a nikoliv jen ve spodním prádle.

3. CENNOSTI A JINÉ OSOBNÍ VĚCI

Cenné předměty, větší obnosy peněz, platební karty, zbraně a alkohol pacienti nevnášejí do ústavu. Určeným místem k ukládání klenotů, peněz a jiných cenností, které si pacienti vnesli do prostor určených k ubytování, a které pacienti nemohou předat příbuzným, je jejich odevzdání sestře, která zajistí jejich uložení a úschovu. Pokud pacient úschovu odmítne, **nenese ústav odpovědnost za případnou ztrátu**. Výjimkou z této povinnosti jsou menší peněžité částky určené na nákup drobných

osobních potřeb ve výši odpovídající předpokládané době pobytu maximálně do výše 500 Kč. I tyto menší peněžité částky však pacienti neukládají na volně přístupná místa či je neponechávají bez dohledu. K ukládání cenností a jiných podobných věcí nejsou určeny skříňky stolků u postelí pacientů, neboť nejsou uzamykatelné. Elektrické přístroje, které si s sebou pacient přinese (např. fén, holící strojek, nabíječka na mobil, atd.) musí být ve stavu, který umožňuje jejich bezpečné používání, v případě škody přejímá za ně odpovědnost pacient.

4. LÉKY

Během pobytu v nemocnici všechny léky pacientovi předepisuje jeho ošetřující lékař a podává ošetřující sestra. Před hospitalizací si pacient připraví seznam léků, které pravidelně užívá. Tento seznam pacient předá při příjmu lékaři. Pacient během pobytu nepoužívá žádné léky, a to ani ty, které běžně užívá doma - na předpis nebo zakoupené, vyjma léků, které musí mít u sebe – např. inhalační spreje, apod. I o těchto musí být lékař informován. Léky pacient obdrží od ošetřujících sester v čase stanoveném režimem plicního oddělení. V případě nedodržení těchto pokynů si pacient může přivodit zdravotní a to i vážné komplikace. Léky předepsané lékařem a podané zdravotní sestrou oddělení užije pacient ihned v přítomnosti zdravotní sestry.

Na oddělení je aplikována léčba medicínou kyslíku z centrálních rozvodů do kyslíkové terapie k lůžku každého pacienta. Pro všechny pacienty platí **zákaz manipulace s kyslíkovou terapií. NEBEZPEČÍ EXPLOZE při manipulaci s kyslíkovými terapiemi mastnou rukou!!!!**

5. KOUŘENÍ

Ve vnitřních prostorách plicního oddělení je **kouření zakázáno**. V areálu léčebného ústavu je kouření povoleno pouze na vyhrazených prostorech. Pokud pacient tento zákaz přes upozornění bude opakovaně porušovat, může dojít k ukončení hospitalizace.

6. ČASOVÝ ROZVRH REŽIMU NA PLICNÍM ODDĚLENÍ

(může dojít k mírným odchylkám, které mohou být způsobeny výjimečnými situacemi, které ovlivní provoz na oddělení)

Ranní toaleta, úprava lůžkovin 6.00 - 7.00 hodin

Snídaně 7.00 - 8.00 hodin

Oběd 11.00 - 12.00 hodin

Večeře 17.00 - 18.00 hodin

Večerní toaleta 19.00 – 20.00 hodin

Pravidelné dopolední vizity 8.30 – 10.00 hodin (v pracovní den)

Primařské vizity HD přizemí – pondělí

HD I - středa

HD III – úterý, zpravidla 8.15 – 9.00 hodin

Lékařské vizity ve dnech pracovního klidu jsou pouze při zhoršení zdravotního stavu pacienta nebo na vyžádání pacientem či ošetřujícím lékařem.

Noční klid 22.00 - 6.00 hodin

Budova je uzavírána ve 20.00 hod., v období platnosti letního času ve 21.00 hod., otevírána v 5.00 hod. Televizi je možno sledovat do 22.00 hod. a je nutno dbát na to, aby nerušila ostatní pacienty, kteří ji nesledují. V době nočního klidu nesmí být pacienti rušeni s výjimkou nutnosti podávání léků, nutné ošetrovatelské činnosti a též z důvodu kontroly ze strany sester nebo lékařů. Pacienti jsou povinni v době nočního klidu vypínat svůj mobilní telefon nebo jej nastavit do režimu, který nebude rušit ostatní pacienty.

Podle zdravotního stavu pacienta určuje ošetřující lékař nebo primář oddělení režim na lůžku. Povoluje vycházky mimo oddělení a budovu. Propustky na víkend jsou povoleny pacientům zcela výjimečně. Odchod a příchod je pacient povinen hlásit ošetřujícímu personálu na oddělení. Opuštění z

areálu ústavu uděluje ošetřující lékař nebo primář jen na nezbytně nutnou dobu. V ostatních případech jsou pacienti povinni zdržovat se na oddělení, v době vizit na lůžku.

7. STRAVOVÁNÍ

Stravu připravuje ústavní kuchyně. Dietní stravování určuje pacientovi ošetřující lékař. Vzhledem k tomu, že se jedná o léčebnou stravu, pacient by měl dbát o její přesné dodržování. O jakékoliv spotřebě vlastních potravin by měl pacient informovat svého ošetřujícího lékaře.

Chodící pacienti se stravují na společné jídelně, ležící pacienti na pokojích.

Pacient má po dobu hospitalizace zajištěn pitný režim. Používání alkoholických nápojů včetně piva je na oddělení zakázáno.

Povinností pracovníků plicního oddělení je kontrolovat z hygienických důvodů obsah nočních stolků a skříní pacientů. Pokud pacient využívá společnou lednici pacientů, musí potraviny, které ukládá do lednice, označit. Pokud ukládá do lednice potraviny, které podléhají rychlé zkáze (zejm. hotové pokrmy) nebo otevřené obaly potravin, musí být značeny i datem vložení potraviny do lednice. Tyto uvedené potraviny nesmí být v lednici déle jak 24 hod. Tyto uvedené potraviny, dále potraviny s prošlou expirací a neoznačené potraviny může nařídít ošetřující personál nebo pracovnice kuchyňky k likvidaci.

8. HYGIENICKÁ PÉČE

Lůžko pacienta se upravuje 1 x denně a dále dle potřeby. Výměna ložního prádla je prováděna 1 x týdně, dle potřeby a při propuštění. Pacient je povinen udržovat lůžko čisté, a proto je zakázáno lehat na lůžko v šatech, županu nebo dokonce v obuvi. Pacient může použít koupelnu. Osobní hygiena pacienta je prováděna 2 x denně nebo i během dne dle potřeby. Za hygienu ležících pacientů zodpovídá sestra oddělení.

9. NÁVŠTĚVY

Pacient má právo přijímat návštěvy v době určené poskytovatelem zdravotních služeb.

Na plicním oddělení platí **zákaz návštěv dětí do 15 let**. Případnou výjimku povoluje primář oddělení nebo ošetřující lékař.

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

- **pondělí až neděle 13.00 - 17.00 hodin**

Výjimky z těchto návštěvních hodin, hodných zvláštního zřetele, povoluje ošetřující lékař nebo primář. V zájmu našich pacientů žádáme návštěvy, aby se při příchodu na oddělení ohlásili ošetřujícímu personálu, aby tak byl přehled o pohybu osob na oddělení a aby svojí přítomností na pokojích nenarušovaly běžný chod oddělení. Návštěvníci mohou pro svá motorová vozidla použít parkoviště před vjezdem do areálu, anebo na centrálním parkovišti v areálu ústavu. Po areálu ústavu je povolena maxim. rychlost 30 km/h. Návštěvy jsou povinny respektovat tento Vnitřní řád a pokyny zdravotnických pracovníků. Na plicní oddělení je zakázán přístup osobám, které jsou pod vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek. Tyto osoby je každý zdravotnický pracovník povinen ihned vykázat z prostor plicního oddělení, popřípadě si vyžádat spolupráci Policie ČR. Návštěvy ve zdravotnickém zařízení jsou povinny zdržet se kouření, nesmí obtěžovat spolupacienty navštíveného pacienta hlukem ani jiným způsobem a jsou povinny respektovat zásady slušného chování a občanského soužití. V případě porušení těchto povinností je kterýkoli zdravotnický pracovník oprávněn návštěvu z plicního oddělení vykázat.

Ředitel odborného léčebného ústavu Albertinum je oprávněn z provozních, hygienických, epidemických, či jiných závažných důvodů, právo na návštěvy omezit nebo zakázat.

10. STÍŽNOSTI

Pacient, zákonný zástupce pacienta, osoba blízká pacientovi v případě, že pacient nemůže tak učinit s ohledem na svůj zdravotní stav, nebo pokud zemřel, nebo osoba zmocněná pacientem, se mohou domáhat svých porušovaných nebo ohrožovaných práv nebo oprávněných zájmů nebo poukazovat na jiné nedostatky v činnosti zdravotnických pracovníků odborného léčebného ústavu při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami. Postup při vyřizování stížností je upraven ve směrnici, která je uvedena na internetových stránkách www.albertinum.cz. Řešení stížností je součástí tohoto vnitřního řádu.

11. POCHVALY

Zdravotnického, ale i nezdravotnického pracovníka, k lepšímu výkonu své práce, ke zvýšení kvality práce, ke zvýšení sebevědomí, že svou práci dělá dobře, motivuje nejvíce pochvala. Jestliže je pacient nebo jeho osoba blízká spokojená s péčí u nás, prosíme je o písemné vyjádření, které může podat na oddělení, řediteli ústavu nebo na krajský úřad. Pochvaly znamenají pro personál úspěch ve své práci a radost ze své práce.

12. DOVOLENKA K NÁVŠTĚVĚ RODINY

Pokud to zdravotní stav nemocných dovoluje, může být udělena dovolenka. Dovolenu uděluje ošetřující lékař nebo primář oddělení. Při dovolence, vzhledem k pokračující léčbě, není povolena konzumace alkoholických nápojů a není dovoleno řídit motorová vozidla. Nemocní s pracovní neschopností musí dodržovat všechny předpisy práce neschopného. Vstup a výstup nemocných z ústavu mimo vrátnici (skrz nebo přesplot) i přes povolenou propustku je zakázán a posuzuje se jako přestupek proti vnitřnímu řádu.

13. PROPUŠTĚNÍ Z NEMOCNICE

O datu propuštění z nemocnice bude pacienta informovat jeho ošetřující lékař. Ten pacientovi poskytne také instrukce ke způsobu a možnostem případné další potřebné péče; pokud je to vhodné, předá sestra nebo lékař pacientovi i vhodný edukační materiál. Ošetřující lékař připraví propouštěcí zprávu nebo předběžnou propouštěcí zprávu, poučí pacienta o následné terapii a péči, dodržování diety, pohybové aktivitě, životosprávě a dalších pokynech k udržení zdraví pacienta. Pokud je to třeba, napíše recept na potřebné léky na dobu nezbytně nutnou do další kontroly a zajistí transport pacienta. Zdravotní sestrou oddělení bude pacient vybaven v případě potřeby potřebnými léky (při propuštění pacient obdrží léky na nejbližší 3 dny, event. i na delší dobu) a bude poučen o způsobu jejich užívání. Při propuštění pacient si vyzvedne peníze, cennosti a jiné hodnoty, které svěřil do úschovy a vrátí zapůjčené věci.

V případě svévolného opuštění oddělení má odborný léčebný ústav povinnost informovat osoby uvedené pacientem, a v případě ohrožení zdraví též Policii ČR.

14. DOTAZNÍK SPOKOJENOSTI

Odborný léčebný ústav Albertinum v Žamberku vytvořil program ke zvyšování kvality a bezpečí poskytované péče. Jedním z nástrojů je sledování spokojenosti pacientů pomocí dotazníkového šetření. Zde může pacient projevit svou spokojenost, event. nespokojenost se službami, které mu byly poskytovány. Výsledky jsou pečlivě analyzovány a nedostatky ihned napravovány. Dotazník je zcela anonymní, jsou respektována etická pravidla. Dotazník k vyplnění získá pacient u ošetřujícího personálu nebo na vyhrazeném místě na oddělení, vyplněný se vhazuje do schránek k tomu určených.

15. ČISTOTA A POŘÁDEK

Zachování čistoty a pořádku je v celém areálu Albertina nezbytným předpokladem k léčení. Pacienti jsou tudíž povinni udržovat čistotu na pokojích, chodbách, WC, koupelnách a ve společenských prostorách a nebránit personálu v úklidu.

Jestliže pacient využívá park k procházkám, je třeba dbát, aby nedošlo k poškozování stromů a keřů, netrhat květiny, nechodit po trávníku.

16. OSTATNÍ PRAVIDLA

Během hospitalizace dodržuje pacient obvyklá pravidla slušného chování. Zejména respektuje soukromí a práva ostatních pacientů, bere ohled na jejich zdravotní stav, nemoc a případné obtíže s ní spojené. Na více-lůžkovém pokoji prosíme pacienty také o respektování soukromí a opuštění pokoje v případě, když je o to požádá spolu-pacient nebo ošetřující personál.

Pacientům není dovoleno manipulovat se zdravotnickou ani jinou technikou a vstupovat do prostor, do kterých je pacientům vstup zakázán. V případě požáru nebo jiné krizové situace je pacient povinen se řídit pokyny zaměstnanců.

Pacienti a jejich návštěvy mohou používat k přesunu výtah za dodržení bezpečnostních doporučení:

1. Musí dbát na opatrnost při vchodu a východu z výtahu.
2. Nezdržovat se na úrovni vstupu do výtahu a bez prodlení nastoupit do kabiny výtahu.
3. Při otevření výtahu se spustí časový spínač a po krátké době dochází k samovolnému zavření výtahových dveří. V případě, že se část těla nenachází ve snímači pohybu, **hrozí nebezpečí úrazu.**
4. V případě, že je pacient nebo návštěva hůře pohyblivá, vyžádá si doprovod ošetřovatelského personálu.

Návod k používání výtahu s jednoduchým řízením:

1. Samostatně používat a řídit výtah smějí osoby starší 10 let mladší pouze v jejich doprovodu.
2. Přivolání výtahu ve stanici se provádí stisknutím tlačítka. Prosvícením tlačítka se potvrdí zaznamenání volby. Jestliže se tlačítko neprosvětlí, je nutné opakovat stisknutí.
3. Nastupujte pouze do výtahu, který pojede vaším směrem, nebo je prázdný.
4. Volba v kabině se provádí stisknutím tlačítka žádané stanice, které rozsvícením rozpozná volbu. Volbu je třeba provést před zavřením dveří!!!
5. (/) – tlačítko pro znovuotevření kabinových dveří ve stanici.
6. Při přetížení se rozsvítí signalizace „Přetíženo“. Poslední nastupující musí vystoupit.
7. Při poruše stisknout tlačítko se symbolem zvonku po dobu nejméně 5 sekund. Bude navázáno telefonické spojení mezi kabinou výtahu a dispečinkem servisní služby. Po spojení sdělte, kde se nacházíte a vyčkejte do příjezdu vyprošťovací služby.
8. V kabině je **ZAKÁZÁNO KOUŘIT!!!**

Výtah určený pro přepravu stravy je pacientům zakázáno používat.

OLÚ Albertinum provozuje knihovnu pro pacienty, tato je umístěna v budově uprostřed areálu, provozní doba je: úterý: 12.00 - 13.30 hod.

středa: 9.30 - 10.30 hod.

Pro imobilní pacienty je výpůjčka knih zprostředkována personálem oddělení. Také je pacientům k dispozici odpočinkový prostor v přízemí budovy (čekárna RTG), kde je možné posezení, malá knihovna k zapůjčení knih a jiného tisku, občerstvení u automatu na kávu a automatu na drobné občerstvení. V tomto prostoru je možné navštívit vždy ve čtvrtek v 16 hodin bohoslužbu.

Na oddělení lze se souhlasem ošetřujícího personálu používat ústavní televizory, kterými jsou vybaveny některé pokoje nebo vlastní televizor za poplatek dle platného ceníku ústavu. Připojení k WIFI je možnou přidělením hesla personálem oddělení za poplatek dle platného ceníku ústavu.

OLU Albertinum nabízí i vyprání osobního prádla pacientů za úhradu dle platného ceníku ústavu.

III. Dříve vyslovené přání pacienta

Dříve vyslovené přání má být bráno na zřetel, je-li k dispozici a nastala-li předvídatelná situace, k níž se dříve vyslovené přání vztahuje, přičemž pacient je v takovém stavu, kdy není schopen vyslovit souhlas nebo nesouhlas s poskytnutím zdravotní péče. Respektováno má být jen takové dříve vyslovené přání, které bylo učiněno na základě písemného poučení pacienta o důsledcích jeho rozhodnutí lékařem v oboru všeobecné praktické lékařství, u něhož je pacient registrován, nebo jiným ošetřujícím lékařem v oboru zdravotní péče, s nímž dříve vyslovené přání souvisí. Dříve vyslovené přání musí mít písemnou formu a musí být opatřeno úředně ověřeným podpisem pacienta. Součástí dříve vysloveného přání je písemné poučení pacienta o možných důsledcích. Dříve vyslovené přání nelze uplatnit, jde-li o nezletilé pacienty, nebo pacienty omezené ve svéprávnosti. Platnost dříve vysloveného přání je 5 let od data podepsání.

Dříve vyslovené přání není třeba respektovat a nelze respektovat v případech uvedených v ustanovení § 36 odst. 5 zákona č. 372/2011 Sb. o zdravotních službách, zejména pokud nabádá k postupům, jejichž výsledkem je aktivní způsobení smrti, nebo by jeho splnění mohlo ohrozit jiné osoby, nebo pokud byly v době, kdy poskytovatel neměl k dispozici dříve vyslovené přání, započaty takové zdravotní výkony, jejichž přerušeni by vedlo k aktivnímu způsobení smrti, včetně odpojení pacienta od přístrojů.

V ostatních případech je třeba dříve vyslovené přání pacienta respektovat

Pacient může učinit dříve vyslovené přání též při přijetí do péče, anebo v průběhu hospitalizace, a to pro poskytování zdravotních služeb zajišťovaných poskytovatelem, u kterého je v péči, nebo u kterého je hospitalizován. V tomto případě není třeba vyžadovat úředně ověřený podpis a dříve vyslovené přání, včetně poučení příslušným lékařem, se zaznamená do zdravotnické dokumentace o pacientovi a záznam podepíše bez úředně ověřeného podpisu pacient, ošetřující lékař, nebo primář oddělení a jeden svědek, zpravidla další přítomný zdravotnický pracovník. Svědkem může být i osoba blízká pacientovi. V takovém případě se nevyžadují náležitosti, které jsou vyžadovány u dříve vysloveného přání, učiněného mimo zdravotnické zařízení.

IV. 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 odeprít 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 požít 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 dorozumivacími 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 věty 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

V. Povinnosti pacienta

A. Pacient je při poskytování zdravotních služeb povinen (uvedené povinnosti se vztahují i na zákonného zástupce pacienta):

1. **Dodržovat navržený individuální léčebný postup,** pokud s poskytováním zdravotních služeb vyslovil souhlas. Nerespektování pokynů zdravotnického pracovníka je hrubým porušením vnitřního řádu zdravotnického zařízení a může být důvodem k předčasnému ukončení léčby.
2. **Řídit se vnitřním řádem plicního oddělení.**
3. **Návštěvy jsou povinny respektovat tento vnitřní řád a pokyny zdravotnických pracovníků.** Na plicní oddělení je zakázán přístup osobám, které jsou pod vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek. Tyto osoby je každý zdravotnický pracovník povinen ihned vykázat z prostor plicního oddělení, popřípadě si vyžádat spolupráci Policie ČR. Návštěvy na plicním oddělení jsou povinny zdržet se kouření, kromě vymezených prostor, nesmí obtěžovat spolu-pacienty navštíveného pacienta hlukem ani jiným způsobem a jsou povinny respektovat zásady slušného chování a občanského soužití. V případě porušení těchto povinností je kterýkoli zdravotnický pracovník oprávněn návštěvu z plicního oddělení vykázat. Návštěvy dětí do 15-ti let je zakázané. O případných výjimkách rozhoduje primář oddělení nebo jeho zástupce.
4. **Uhradit poskytovateli cenu poskytnutých zdravotních služeb** nehrazených nebo částečně hrazených z veřejného zdravotního pojištění nebo jiných zdrojů, které mu byly poskytnuty s jeho souhlasem, a to předem podle pokynů příslušného pracovníka.

5. **Pacienti jsou povinni prokázat** se občanským průkazem (cizinci cestovním pasem) a současně průkazem zdravotní pojišťovny.
 6. Pacient i jeho blízcí či doprovázející osoby jsou povinni **pravdivě informovat** ošetřujícího zdravotnického pracovníka o dosavadním vývoji zdravotního stavu, včetně informací o infekčních nemocech, o zdravotních službách poskytovaných jinými poskytovateli, o užívání léčivých přípravků, včetně užívání návykových látek, a dalších skutečnostech podstatných pro poskytování zdravotních služeb. Nesplnění této povinnosti je považováno za hrubé porušení tohoto vnitřního řádu a je důvodem k ukončení péče v souladu s ustanovením § 48 odst. 2 zák. č. 372/2011 Sb. o zdravotních službách.
 7. **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.
 8. **Pacient je povinen** dodržovat zásady občanského soužití a dobrých mravů ve vztahu ke spolu-pacientům a respektovat soukromí spolu-pacientů.
- B. 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 právo na informace o zdravotním stavu pacienta, a osoba, která hodlá hospitalizovaného pacienta navštívit a není osobou podle věty první.
 - Jestliže pacient nebo zákonný zástupce pacienta odmítne prokázání totožnosti, 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, může poskytovatel nebo zdravotnický pracovník odmítnout této osobě poskytnutí požadované součinnosti nebo jí neumožnit návštěvu hospitalizovaného pacienta.
- C. Pokud pacient závažným způsobem omezuje práva ostatních pacientů, úmyslně a soustavně nedodrжуje navržený individuální léčebný postup, pokud s poskytováním zdravotních služeb vyslovil souhlas, nebo se neřídí vnitřním řádem a jeho chování není způsobeno zdravotním stavem, přestal poskytovat součinnost nezbytnou pro další poskytování zdravotních služeb, může nemocnice ukončit péči o pacienta. Ukončením péče nesmí dojít k bezprostřednímu ohrožení života nebo vážnému poškození zdraví pacienta.

VI. 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.