

VNITŘNÍ ŘÁD

Vážená pacientko, vážený paciente,

vítejte v nemocnici Mělník. Děkujeme Vám za důvěru, kterou jste projevili tím, že jste si vybrali naši nemocnici. Snahou všech zaměstnanců je poskytnout Vám kvalitní zdravotní péči na profesionální úrovni.

Společnými silami uděláme pro Váš optimální zdravotní stav maximum. Snažte se být co nejvíce při léčbě nápomocni především pozitivním přístupem k léčbě a dodržováním následujících pravidel. Věříme, že Vás poskytnutou péčí i službami uspokojíme a že po ukončení pobytu zachováte naši nemocnici i nadále svou přízeň.

PŘÍJEM K HOSPITALIZACI

Při příchodu do nemocnice Mělník se prosím ohlaste na příjmové ambulanci příslušného oddělení, zde s Vámi bude sepsán přijímací protokol, předložíte platný občanský průkaz a průkaz zdravotní pojišťovny. Nepojištěné osoby předloží platný cestovní pas. Samoplátcům bude péče poskytnuta na základě předem složené zálohy, kterou v pracovní dny složí v pokladně nemocnice, mimo pracovní dny pak na příslušných odděleních nemocnice Mělník.

CENNOSTI - máte-li u sebe větší částku peněz a cennosti (předměty z drahých kovů, kreditní karty, vkladní a šekové knížky), využijte možnost jejich uložení v trezoru na pokladně v budově polikliniky (mimo Oddělení následné péče a Gynekologicko porodního oddělení). O uložení veškerých cenností obdržíte potvrzení, po jehož předložení Vám budou cennosti při propuštění vydány zpět. Za jinak uložené peněžní částky a cennosti ve smyslu ustanovení Občanského zákoníku, nemocnice neručí (týká se i mobilních telefonů).

HOSPITALIZACE

Během Vašeho pobytu v nemocnici o Vás pečuje tým složený z lékařů, všeobecných sester a ostatních zdravotnických pracovníků. Máte právo znát jména svého ošetřujícího zdravotnického personálu. Obracejte se s důvěrou ve všech svých těžkostech a problémech na své ošetřující sestry a lékaře.

V rámci hospitalizace se mohou na poskytování zdravotní péče podílet osoby, připravující se na výkon zdravotnického povolání (studenti zdravotnických škol či různých fakult). Dle Vašeho rozhodnutí při Vašem ošetření můžete zakázat přítomnost těchto osob včetně jejich nahlížení do Vaší zdravotnické dokumentace.

V rámci zvýšení bezpečnosti péče Vám bude přiložen identifikační náramek, prostřednictvím něhož bude zjišťována Vaše totožnost, zejména před vyšetřovacími a léčebnými úkony.

Po dobu celé hospitalizace jste povinni udržovat čistotu na pokojích, na chodbách, na sociálních zařízeních a také v okolí nemocnice.

LÉČEBNÝ REŽIM - je soubor opatření a postupů, která podporují léčbu a minimalizují její možná rizika, včetně doporučení úpravy životního stylu.

Lékař, nebo ošetřovatelský personál je povinen Vás s léčebným režimem podrobně a srozumitelně seznámit, a odpovědět Vám na případné dotazy. Léčebný režim zahrnuje všechny léčebné postupy jako je podávání léků, operační zákroky, rehabilitaci, pohybový režim, režim návštěv, dietní opatření, absence škodlivých návyků. Cílem je dosáhnout nejlepšího efektu poskytované péče. Je pochopitelně možné a žádoucí, abyste se k navrženým léčebným postupům vyjádřili, řada z nich je vázána na Váš výslovný souhlas. Vzhledem k tomu, že nemocnice odpovídá za zdárný průběh Vaší léčby, jste povinni léčebný režim dodržovat v celém rozsahu, pokud tomu nebrání zvláštní okolnosti.

V případě, kdy budete vědomě a opakovaně, případně závažným způsobem, léčebný režim porušovat, nemůže nemocnice a její lékaři převzít odpovědnost za výsledek Vašeho léčení. Taková situace může být důvodem k ukončení hospitalizace či ambulantní péče v nemocnici.

Pacientům, kteří ze zdravotních důvodů nejsou schopni se o sebe po návratu z nemocnice postarat sami, či pomocí blízkých, zajistíme domácí ošetřovatelskou péči a navrhujeme další vhodné formy následné péče.

LÉKY - žádné léky neužívejte sami, bez vědomí zdravotníků. Během hospitalizace, nemocnice odpovídá za podání veškerých léků, i těch, které dlouhodobě užíváte doma. Po příchodu na oddělení odevzdejte svoje léky sestře, která je uloží do sáčku s Vaším jménem a při odchodu Vám budou opět vráceny. Váš ošetřující lékař zařadí tyto léky do spektra léků, které Vám budou podávány během pobytu z nemocničních zásob. Všechny potřebné léky budete dostávat od sester v přesné dávce a v přesný čas. Nebudete-li si moci léky z jakéhokoliv důvodu v určenou hodinu vzít, informujte o tom sestru, ona vám po dohodě s ošetřujícím lékařem sdělí další postup. Veškeré dotazy na podávané léky Vám zodpoví ošetřující lékař.

INFORMACE - máte nárok na poskytnutí úplných, srozumitelných a vyčerpávajících informací, ale z důvodu ochrany osobních údajů budou poskytnuty pouze Vám a pouze těm Vaším blízkým, které uvedete v informovaném souhlasu s poskytováním informací. Informace o Vašem zdravotním stavu lze podávat telefonicky po sdělení hesla, které při příjmu udáte. Máte právo vyžádat si konzultační službu od jiného poskytovatele zdravotních služeb.

LÉKAŘSKÉ VIZITY - probíhají u lůžka pacientů na pokojích. V případě, že nesouhlasíte s přítomností ostatních pacientů na pokoji během vizity, sdělte tuto skutečnost sestře nebo ošetřujícímu lékaři.

BOLEST - ošetřující personál pravidelně sleduje u svých pacientů přítomnost bolesti pomocí speciálních stupnic, se kterými Vás seznámí. Máte-li bolest, sdělte tuto skutečnost zdravotnickému personálu, Vaše sdělení přispěje nejen ke stanovení

diagnózy Vašeho onemocnění a Vašich potíží, ale ovlivní i příslušnou léčbu a umožní Vaši bolest zmírnit či odstranit. Pokud tlumení bolesti budete považovat za nedostatečné, máte právo kdykoliv požádat lékaře o posouzení účinnosti ordinované medikace.

LÉČEBNÁ VÝŽIVA A STRAVOVÁNÍ - lékařem předepsaná dieta je významnou součástí léčby, ošetřující lékař ji stanovuje s ohledem na Vaše onemocnění a celkový zdravotní stav. Jejím nedodržováním narušujete proces léčení. Jakékoliv připomínky ke stravě a Vaše přání sdělte sestře nebo ošetřujícímu lékaři. Strava, pokud není jinak ordinována, je podávána 3x denně na pokojích nebo v jídelně, pokud oddělení disponuje jídelnou. Automaty na kávu a občerstvení jsou ve všech budovách nemocnice. V areálu nemocnice v pavilónu P lze v pracovní dny zakoupit občerstvení a nápoje (kromě Oddělení následné péče).

Požívání alkoholických nápojů a omamných látek je v celém areálu nemocnice zakázáno!

ELEKTROSPOTŘEBIČE - pacienti nemají dovoleno si na pokoj přinášet vlastní elektrické spotřebiče (např. rádio, varné konvice, televize apod.). Možné je použití tabletu, notebooku a mobilních telefonů, nutné je však respektovat zákaz jejich používání v blízkosti zdravotnické techniky (přístrojů), zejména na úsecích intenzivní péče (pacienti i návštěvy).

ASISTENČNÍ PES - pacientovi se smyslovým nebo tělesným postižením, který využívá psa se speciálním výcvikem je umožněn jeho pobyt v případě, že nenaruší práva ostatních pacientů a pacient si sám prostřednictvím další osoby zajistí běžnou péči o psa (strava, venčení apod.). Přítomnost psa schvaluje primář/vedoucí lékař oddělení nebo ošetřující lékař na základě provozních podmínek oddělení. Je možné, že na některých odděleních bude přítomnost asistenčního psa odmítnuta z hygienických důvodů.

DUCHOVNÍ SLUŽBY - snažíme se vycházet vstříc k uspokojení spirituálních (duchovních či náboženských) potřeb a dle potřeb jsme schopni zprostředkovat návštěvu duchovního. Pravidelné bohoslužby v nemocnici Mělník neprobíhají.

KOURENÍ - v rámci prevence, léčby nemocí a výchovy ke zdraví platí v celém areálu nemocnice zákaz kouření, kromě vyhrazených míst sloužících k tomuto účelu, která jsou řádně označena. Porušení tohoto zákazu může být považováno za porušení léčebného režimu.

ZBRANĚ - do nemocnice je přísně zakázáno vnášet a držet při sobě zbraně. Tento zákaz se netýká příslušníků Policie ČR ve službě.

VIDEO A FOTOGRAFIE – v celém areálu nemocnice platí zákaz pořizování fotografií a videozáznamu. Výjimku tvoří Porodnické oddělení.

POŽÁR - nebo jiné mimořádné události, prosím NEPRODLENĚ nahlášte personálu, a dále se řiďte pokyny zaměstnanců nemocnice. Respektujte rovněž všechna opatření k ochraně majetku a předpisy požární ochrany. Pacientům, kteří úmyslně či z nedbalosti poškodí nebo zničí hmotný majetek nemocnice, bude vzniklá škoda předepsána k úhradě.

PACIENT SE SMYSLOVÝM POSTIŽENÍM A KOMUNIKAČNÍMI PROBLÉMY - má právo dorozumívat se způsobem pro něj srozumitelným a dorozumívacími prostředky, které si sám zvolí, včetně způsobů založených na tlumočení druhou osobou. V nemocnici je možnost využití tabletu pro pacienty se sluchovým postižením, ten se nachází na příjmové chirurgické ambulanci. Dle provozních možností a nejde-li o neodkladnou péči, zdravotnický pracovník na žádost pacienta zajistí přítomnost druhé osoby, která provede tlumočení. Jde-li o pacienta, který nerozumí českému jazyku, postupuje se obdobně, s výjimkou slovenštiny. Tyto výkony nejsou hrazeny ze zdravotního pojištění, a pokud tlumočící osoba vyžaduje za svou činnost úhradu, hradí tuto službu pacient.

OSOBA BLÍZKÁ - pacient má při poskytování zdravotních služeb právo na přítomnost osoby blízké nebo osoby určené pacientem, nenaruší-li přítomnost těchto osob poskytnutí zdravotních služeb a je-li to možné vzhledem k aktuálnímu zdravotnímu stavu pacienta.

NÁVŠTĚVY - podle aktuální epidemiologické situace je v pravomoci vedení nemocnice návštěvy a pobyty osob blízkých v zájmu pacientů na všech odděleních přechodně zakázat. Požádejte své příbuzné a známé, aby Vás navštěvovali v menších skupinkách (na oddělení ARO a JIP max. 2 osoby, děti pouze po dohodě s lékařem), a tím brali ohled na ostatní pacienty na pokoji a nezapomínali na to, že nemocní potřebují klid. Rovněž své příbuzné a známé upozorněte, že pokud mají příznaky akutního onemocnění, aby svou návštěvu v nemocnici odložili na dobu, až budou zdraví. Návštěvy se ohlásí na sesterně lůžkového oddělení a sdělí, za jakým pacientem jdou. Jakákoliv návštěva a osoba blízká, která je přítomna u pacienta během poskytování zdravotních služeb, musí dodržovat stejné zásady hygieny rukou jako zdravotnický personál. Z důvodu zamezení přenosu infekčních onemocnění není možné, aby návštěva, včetně osoby blízké, využívala společná hygienická zařízení na pokojích, které je využíváno i dalšími pacienty. Pro návštěvy jsou k dispozici pouze WC ve společných prostorách nemocnice.

Návštěvy na pokoji pacienta jsou povoleny denně, od 14-18 hod., mimo uvedené hodiny jsou návštěvy na pokojích možné pouze po dohodě s ošetřujícím lékařem a se souhlasem ostatních pacientů. V prostorách nemocnice neomezeně po celý den do 20:00 hodin, nebo dle dohody.

Ošetřující lékař může návštěvu ukončit, pokud zjistí, že narušuje léčebný režim navštíveného pacienta nebo dalších pacientů.

VJEZD MOTOROVÝCH VOZIDEL

Při parkování motorových vozidel během hospitalizace v areálu nemocnice, je paušálně účtován poplatek 200 Kč.

STÍŽNOSTI A POCHVALY - pokud máte stížnosti/pochvaly, týkající se poskytování zdravotních služeb nebo činností souvisejících se zdravotními službami, můžete Vy, případně Váš zákonný zástupce (osoba zmocněná nebo osoba blízká) podat stížnost/pochvalu, a to těmito formami:

písemně: stížnost/pochvala zaslaná nebo předložená v písemné formě a řádně podepsaná. Za podání písemné stížnosti/pochvaly se považuje i stížnost/pochvala zaslaná e-mailem, faxem, je-li podepsaná. Adresa pro podání písemné stížnosti/pochvaly: Mělnická zdravotní, a. s., Nemocnice Mělník, sekretariát, Pražská 528, 276 01 MĚLNÍK, reditelstvi@nemocnicemelnik.cz, fax: 315 639 110

telefonicky: přijímá sekretariát ředitelství na tel.: 315 639 101, event. pracovníci oddělení. Tato stížnost/pochvala bude zaznamenána krátkým zápisem včetně kontaktních údajů. Podmínkou pro řešení telefonické stížnosti je její písemné potvrzení stěžovatelem (podpis).

ústně: stížnost/pochvalu lze podat jakémukoli zaměstnanci nemocnice ústně. Tento zaměstnanec osobu odkáže na sekretariát ředitelství nemocnice, kde je učiněn krátký zápis s podpisem. Vámi podaná stížnost/pochvala bude vyřízena do 30 dnů ode dne jejího obdržení.

PROPUŠTĚNÍ Z HOSPITALIZACE

Před plánovaným propuštěním budete informováni o dalších navazujících zdravotních, případně sociálních službách, které mohou zlepšit Váš zdravotní stav. O datu propuštění Vás bude informovat lékař předem, abyste mohl/a/ kontaktovat své blízké a zajistit si včas odvoz domů.

Před propuštěním Vám ošetřující lékař vystaví propouštěcí zprávu a poučí Vás o dalším léčebném, případně rehabilitačním postupu. Pokud Vám některé informace podané při propuštění nebudou srozumitelné, využijte svého práva a ihned se lékaře, který Vás propouští, zeptejte. Při propuštění budete v případě potřeby vybaveni příslušnými recepty, event. léčivými přípravky a zdravotnickými prostředky na 3 dny (v odůvodněných případech na nezbytně nutnou dobu). Do tří dnů po svém propuštění navštívte svého praktického lékaře, který zajistí další průběh léčby.

Před ukončením pobytu jste **povinni uhradit všechny poplatky** za domluvené služby, poskytnuté nad rámec standardní zdravotní péče hrazené pojišťovnou. Tento účet Vám bude vystaven v den propuštění. S účtem je nutno navštívit v pracovní dny pokladnu v recepci polikliniky nemocnice Mělník a domluvit způsob platby – kartou, hotově, převodem. O víkendu a svátcích je možné v hotovosti provést platbu na oddělení, informace obdržíte u sestry.

NEGATIVNÍ REVERS - k předčasnému propuštění z nemocnice může dojít pouze na základě Vašeho přání a to po sepsání písemné žádosti tzv. negativního reversu. Při onemocnění infekční chorobou nebo jinou závažnou chorobou, která může ohrožovat Vás či Vaše okolí, a je povinné léčení stanovené zákonem, nemůžete být propuštěni ani na revers.

Na revers nelze propustit děti a nelze dále v situacích, kdy si Váš zdravotní stav žádá provedení neodkladného léčebného výkonu nezbytného k záchraně Vašeho života. Při Vašem svévolném opuštění nemocnice budeme informovat osoby blízké (je-li údaj k dispozici) a Policii ČR.

Předpokladem úspěšné léčby je navázání vzájemného vztahu důvěry a spolupráce. Naším upřímným přáním je, aby každý náš pacient - a tedy i Vy - přistupoval k léčbě s aktivním zájmem a s důvěrou v odbornost a schopnosti našich lékařů, fyzioterapeutů a zdravotních sester.

Děkujeme Vám předem za spolupráci. Přejeme Vám příjemný pobyt a brzké uzdravení.

vedení a zaměstnanci nemocnice Mělník