Vnitřní řád
Nemocnice Nové Město na Moravě, příspěvková organizace

Vážená paní,
Vážený pane,

přicházíte k nám s nadějí, že Vám pomůžeme odstranit Vaše zdravotní potíže. Vážíme si této důvěry. Tým zdravotnických pracovníků - lékaři, zdravotní sestry a ostatní zaměstnanci naší nemocnice se vynasnaží, aby Váš pobyt byl co nejpříjemnější, což však nemůžeme splnit bez Vaší aktivní spolupráce.

Následující text obsahuje základní informace, které Vám usnadní orientovat se ve Vašich právech a povinnostech, stejně jako v pravidlech pobytu (hospitalizaci) v naší nemocnici. Tento vnitřní řád je vydáván v souladu se zákonem č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování, dle kterého jste jako pacient povinen se tímto vnitřním řádem řídit. Tento vnitřní řád je závazný pro všechny osoby využívající služeb nemocnice.
V případě dotazů se prosím neváhejte obrátit na zdravotnické pracovníky oddělení, kde je Vám poskytována zdravotní péče.

JUDr. Věra Palečková, ředitelka

1. Použité pojmy

AMBULANTNÍ PÉČE – zdravotní péče, při níž se nevyžaduje hospitalizace pacienta nebo přijetí pacienta na lůžko
Ceníku služeb nemocnice - Ceník služeb poskytovaných nemocnicí, který je *k dispozici na požádání u zdravotních sester a na webových stránkách nemocnice* https://www.nnm.cz/cenik-sluzeb
JEDNODENNÍ PÉČE – pobyt pacienta na lůžku po dobu kratší než 24 hod.,
LŮŽKOVÁ PÉČE – zdravotní péče, pro kterou je nutná hospitalizace pacienta, nelze poskytnout ambulantně
KOORDINÁTOR PANDEMICKÉ SKUPINY – nemocniční epidemiolog (primář infekčního oddělení)
HOSPITALIZACE – doba zpravidla delší než 24 hod., po kterou je pacientovi přijatému na lůžko poskytována lůžková péče,
PACIENT – fyzická osoba, které jsou poskytovány zdravotní služby
PANDEMICKÁ SKUPINA – skupina pracovníků složená z ředitele/ky nemocnice a dalších zaměstnanců nemocnice vytvořená za účelem koordinace všech činností v nemocnici v době pandemie chřipky, pandemie koronavirem SARS CoV-2, event. jiné virové infekce splňující podmínky pandemie.
POSKYTOVATEL zdravotních služeb - fyzická nebo právnická osoba, která má oprávnění k poskytování zdravotních služeb podle zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách (dále jen „poskytovatel“ nebo „nemocnice“),

ZDRAVOTNICKÉ ZAŘÍZENÍ - prostory určené pro poskytování zdravotních služeb,

INDIVIDUÁLNÍ LÉČEBNÝ POSTUP - poskytování zdravotních služeb v **logické a časové posloupnosti konkrétnímu pacientovi**. Jeho součástí je diagnóza, rozvaha, návrh léčby a doporučení dalšího postupu při poskytování zdravotních služeb. Jeho součástí je i léčebný režim,

ZDRAVOTNÍ SESTRA = VŠEOBECNÁ SESTRA (pojem zahrnuje i praktickou sestru, dětskou sestru, zdravotnického záchranáře a porodní asistentku).

ZŘIZOVATEL – zřizovatel nemocnice, kterým je Kraj Vysočina

2. Práva a povinnosti pacienta a jiných osob

2.1 Povinnosti pacienta

Při poskytování zdravotních služeb jste povinen/a:

a) **dodržovat individuální léčebný postup,** s nímž jste vyslovil/a souhlas**,** tak jak byl stanoven Vaším ošetřujícím lékařem;
b) **řídit se tímto vnitřním řádem nemocnice;**
c) chovat se k lékaři a dalším zdravotnickým pracovníkům slušně, dodržovat jejich pokyny; respektovat pořadí pacientů v ambulanci určené lékařem;
d) **uhradit poskytovateli cenu nehrazených nebo částečně hrazených služeb, regulačních či jiných poplatků**; nemáte-li peníze s sebou v hotovosti, podepíšete uznání dluhu a dále je Vaší povinností uhradit tuto cenu následně (v hotovosti, popř. zasláním na účet, který Vám bude sdělen);
e) **pravdivě informovat zdravotnického pracovníka o vývoji svého zdravotního stavu** (zdravotního stavu zastupované osoby), včetně informace **o infekčních nemocech,** zdravotních službách poskytovaných jinými poskytovateli, užívání léčivých přípravků či návykových látek, a dalších skutečnostech podstatných pro poskytování zdravotních služeb;
f) **nepožívat během hospitalizace alkohol nebo jiné návykové látky a podrobit se** na základě rozhodnutí ošetřujícího lékaře v odůvodněných případech **vyšetřením za účelem prokázání**, zda jste nebo nejste pod vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek;
g) pacient, zákonný zástupce nebo opatrovník pacienta, osoba určená pacientem, osoba blízká pacientovi nebo osoba ze společné domácnosti mají povinnost podle § 41 odst. 3 zákona o zdravotních službách se na žádost zdravotnického pracovníka **prokázat občanským průkazem**. Tuto povinnost mají i další osoby, které hodlají navštívit hospitalizovaného pacienta.

Povinnosti podle písm. d) a e) náleží i zákonnému zástupci pacienta nebo opatrovníkovi. Zákonný zástupce nebo opatrovník pacienta je povinen vytvořit podmínky pro splnění povinností pacientem dle písm. a), b) a f). Povinnosti podle písm. b), c), d) a f) platí i pro zákonného zástupce.

2. 2 Práva pacienta

Zdravotní služby lze poskytnout pouze **s Vaším svobodným a informovaným souhlasem,** nestanoví-li zákon o zdravotních službách a navazující prováděcí právní předpisy jinak.

V souvislosti s poskytovanými zdravotními službami máte následující práva:

a) na poskytování zdravotních služeb **na náležité odborné úrovni;**

b) **na úctu, důstojné zacházení, na ohleduplnost a respektování soukromí**;

c) **zvolit si poskytovatele** oprávněného k poskytnutí zdravotních služeb a zdravotnické zařízení (*to neplatí např. pro nařízenou izolaci, karanténu nebo ochranné léčení*);

d) **vyžádat si konzultační služby** od jiného poskytovatele, popřípadě zdravotnického pracovníka (*to neplatí, jde-li o poskytování neodkladné péče nebo o osoby ve výkonu vazby, trestu odnětí svobody nebo zabezpečovací detence nebo o pacienta, který je povinen se podrobit odbornému lékařskému vyšetření podle zákona o ochraně zdraví před škodlivými účinky návykových látek);*

e) **být seznámen s vnitřním řádem zdravotnického zařízení a výjimkami** týkajícími se daného oddělení (viz provozní řád oddělení) - ***seznámí Vás přijímající sestra, popřípadě jiná určená zdravotní sestra oddělení;***

f) **na přítomnost další osoby:**
   i. **NEZLETILÝ PACIENT** – právo na **nepřetržitou přítomnost zákonného zástupce** (příp. osoby určené zákonným zástupcem), pěstouna nebo jiné osoby, do jejíž péče byl pacient na základě rozhodnutí soudu nebo jiného orgánu svěřen.
   ii. **PACIENT OMEZENÝ VE SVÉPRÁVNOSTI** – právo na **nepřetržitou přítomnost opatrovníka** /osoby určené opatrovníkem.
   iii. **PACIENT** - právo na přítomnost **osoby blízké nebo osoby určené pacientem**,

   a to v souladu s jinými právními předpisy, tímto vnitřním řádem, a tehdy, nenaruší-li přítomnost těchto osob poskytnutí zdravotních služeb;
   to neplatí, jde-li o osoby ve výkonu vazby, trestu odnětí svobody nebo zabezpečovací detence. Toto právo také nemůže uplatnit pacient, který je povinen se podrobit odbornému lékařskému vyšetření podle zákona o ochraně zdraví před škodlivými účinky návykových látek.

   Za narušení poskytnutí zdravotních služeb způsobené přítomností osob dle i. až iii. se považují zejména situace, pokud tyto osoby jakýmkoliv způsobem narušují či ohrožují individuální léčebný postup u nezletilého pacienta či ostatních pacientů či tento postup jinak znesnadňují (např. působením na zdravotnické pracovníky), vykazují příznaky nakažlivých onemocnění, chovají se nevhodně, hlasitě, agresivně či jiným způsobem porušují tento vnitřní řád a je to spojeno s negativním dopadem na poskytování zdravotních služeb.

   Přítomnost osob dle písm. i. až iii. není možná na operačních sálech.
   V ostatních provozech nemocnice, včetně oddělení Anesteziologicko-resuscitačního, odděleních intenzivní péče a jednodenní chirurgie, může být nepřetržitá přítomnost osob dle písm. i. a ii. a přítomnost osob dle písm. iii. omezena, a to zejména z důvodu hygienicko-epidemiologických, dále z důvodu přítomnosti rizika pro tyto osoby nebo z důvodů kapacitních či prostorových a podmínek vybavenosti jednotlivých zdravotnických pracovišť.
   Osoby dle i. až iii. mají povinnost respektovat práva a soukromí ostatních pacientů.

   Poskytnuté služby související s přítomností výše uvedených osob (zejména stravování a lůžko pro nocleh) jsou zpoplatněny dle platného "Ceníku služeb", který je k dispozici na požádání u

zdravotních sester a na webových stránkách nemocnice *https://www.nnm.cz/cenik-sluzeb (dále jen „Ceník služeb nemocnice“).*

g) **znát jméno a příjmení zdravotnických pracovníků a jiných odborných pracovníků** přímo zúčastněných na poskytování zdravotních služeb a osob připravujících se u poskytovatele na výkon zdravotnického povolání;

h) **odmítnout přítomnost osob**, přímo nezúčastněných na poskytování zdravotních služeb, a osob připravujících se na výkon povolání zdravotnického pracovníka;
Pacient, který je povinen se podrobit odbornému lékařskému vyšetření podle zákona o ochraně zdraví před škodlivými účinky návykových látek nemůže odmítnout přítomnost příslušníka Policie ČR, strážníka obecní police, který na žádost nemocnice poskytuje součinnost při tomto vyšetření;

i) **přijímat návštěvy v rámci lůžkové nebo jednodenní péče s** ohledem na Váš zdravotní stav a v souladu s vnitřním řádem a způsobem, který neporušuje práva ostatních pacientů; pravidla návštěv ***viz dále bod 3.1. písm. j);***
Toto právo nemůže uplatnit pacient, který je povinen se podrobit odbornému lékařskému vyšetření podle zákona o ochraně zdraví před škodlivými účinky návykových látek.

j) **přijímat v lůžkové nebo jednodenní péči duchovní péči a duchovní podporu** od duchovních církví a náboženských společností registrovaných v České republice nebo od osob pověřených výkonem duchovenské činnosti v souladu s vnitřním řádem a způsobem, který neporušuje práva ostatních pacientů, a s ohledem na svůj zdravotní stav; návštěvu duchovního Vám nelze odepřít v případech ohrožení Vašeho života nebo vážného poškození zdraví; ***V nemocnici jsou k dispozici nemocniční duchovní, jejichž služeb je možné využít. Kontakty jsou uvedeny v příloze č. 2, tohoto vnitřního řádu, případně Vám kontakt pomůže zprostředkovat službu konající zdravotní sestra na oddělení;***
Toto právo nemůže uplatnit pacient, který je povinen se podrobit odbornému lékařskému vyšetření podle zákona o ochraně zdraví před škodlivými účinky návykových látek.

k) na **poskytování zdravotních služeb v co nejméně omezujícím prostředí při zajištění kvality a bezpečí** poskytovaných zdravotních služeb; výjimkou jsou případy odvrácení bezprostředního ohrožení života, zdraví, bezpečnosti Vás (pacienta) nebo jiných osob, po nezbytnou dobu;

l) pacient, který je osobou s omezenou svéprávností nebo který je nezletilý, může požadovat, aby při poskytování zdravotních služeb nebyla přítomna osoba podle písm. f), uvádí-li, že jde o osobu, která ho týrá nebo jinak zneužívá či zanedbává;

m) **PACIENT SE SMYSLOVÝM POSTIŽENÍM nebo s těžkými komunikačními problémy zapříčiněnými zdravotními důvody**- dorozumívat se způsobem pro Vás srozumitelným a dorozumívacími prostředky, které si zvolíte, včetně tlumočení druhou osobou;
Pokud je to možné doporučujeme tlumočení druhou osobou, která přijde s Vámi. Pokud by tato osoba měla být s Vámi přítomna po celou dobu hospitalizace, je třeba se na tom domluvit s Vaším ošetřujícím lékařem. Náklady spojené s takovým pobytem budou zpoplatněny dle platného “Ceníku služeb nemocnice“;

CIZINEC: Postupujeme obdobně jako v bodě m). Pokud je to možné preferujeme a

umožňujeme tlumočení druhou osobou, která přijde s pacientem. Pokud by byla hospitalizována jako doprovod, služba bude zpoplatněna dle platného "Ceníku služeb nemocnice".
Na ambulancích akutního příjmu zabezpečujeme tlumočení v jazyce anglickém a německém vlastními pracovníky; v případě nedostupnosti vlastního interního tlumočníka nebo požadavku tlumočení do jiného jazyka, má nemocnice uzavřenou smlouvu s tlumočnickou agenturou. Kontakt s tlumočníkem agentury zajistí zdravotnický personál (postupuje dle RŘ Ustanovení tlumočnické služby – služba je zpoplatněna a účtována pacientovi dle ceníku agentury).

n) **PACIENT SE SMYSLOVÝM NEBO TĚLESNÝM POSTIŽENÍM** - s ohledem na Váš aktuální zdravotní stav **máte právo na doprovod a přítomnost psa se speciálním výcvikem** u sebe ve zdravotnickém zařízení, způsobem, stanoveným vnitřním řádem a tak, aby nebyla porušována práva ostatních pacientů; psem se speciálním výcvikem se rozumí výhradně vodící nebo asistenční pes (dále jen „pes"). To neplatí, jde-li o osoby ve výkonu vazby, trestu odnětí svobody nebo zabezpečovací detence.

Přítomnost psa není možná na operačních sálech, lůžkách anesteziologicko-resuscitačních, intenzivní péče a jednodenní chirurgické péče. V rámci zdravotnického zařízení jste ve výše uvedených případech vždy doprovázeni zdravotnickým pracovníkem, přítomnost psa zde není potřebná. Přítomnost psa na standardních lůžkových odděleních bude řešena individuálně dle aktuálních možností daného oddělení s Vaším ošetřujícím lékařem. Předpokladem je kompletní zabezpečení péče o psa ze strany Vás (pacienta) nebo Vaší rodiny tzn. zajištění zejména pelíšku, krmení a venčení. Náklady na pobyt případného doprovodu budou zpoplatněny dle platného nemocničního "Ceníku služeb nemocnice".

o) **na informování o zdravotním stavu a o navrženém individuálním léčebném postupu, a to srozumitelným způsobem a v dostatečném rozsahu. Zároveň máte právo klást doplňující otázky vztahující se k Vašemu zdravotnímu stavu a navrhovaným zdravotním službám („informační právo"); *Informace stejně jako odpovědi na Vaše otázky Vám bude poskytována především Vaším ošetřujícím lékařem nebo jiným pověřeným zdravotnickým pracovníkem.***
   - NEZLETILÝ PACIENT/PACIENT OMEZENÝ VE SVÉPRAVNOSTI: „informační právo" náleží **zákonnému zástupci/opatrovníkovi i pacientovi, nutné je** zohlednění rozumové a volní vyspělosti a schopnosti porozumět podávaným informacím.

p) **na nahlížení do své zdravotnické dokumentace v přítomnosti pověřeného zdravotnického pracovníka, a dále na pořizování výpisů či kopií z této zdravotnické dokumentace.**

Náklady na pořízení výpisu či kopie ze zdravotnické dokumentace jsou zpoplatněny dle platného nemocničního "Ceníku služeb nemocnice". Pořízení prvního výpisu či kopie pro pacienta, zákonného zástupce nebo opatrovníka pacienta není zpoplatněno.

q) **být předem informován o ceně poskytovaných zdravotních služeb nehrazených nebo částečně hrazených z veřejného zdravotního pojištění** a o způsobu jejich úhrady, pokud to umožňuje Váš zdravotní stav.

2.3 Zákaz vnášení zbraní, střeliva, výbušnin a jiných nebezpečných látek

Pacient má zakázáno do celého areálu nemocnice vnášet jakékoliv chladné zbraně (např. nůž s dlouhou čepelí), střelné zbraně a střelivo, a to bez ohledu na skutečnost, že je jejich oprávněným držitelem. Pacient má rovněž zakázáno do celého areálu nemocnice vnášet výbušniny či jiné nebezpečné předměty.

3. Proces hospitalizace

3.1 Přijetí k hospitalizaci a pravidla hospitalizace

a) Příjem pacienta:

- K hospitalizaci jste přijímán/a plánovaně na doporučení praktického nebo odborného lékaře nebo akutně.
- Přijímající sestra na oddělení Vám připevní na zápěstí identifikační náramek, který bude odstraněn při ukončení hospitalizace, doprovodí Vás do pokoje, zajistí vše potřebné k přijetí a uloží Vás na lůžko. Seznámí Vás se způsobem poskytování péče a denním režimem oddělení, zodpoví dotazy k ošetřovatelské péči či nemocničním službám.
- Během prvního dne pobytu v nemocnici lékař příslušného oddělení provede příjem k hospitalizaci, stanoví denní režim, úpravu stravy a individuální léčebný postup, se kterým Vás seznámí.
- V průběhu hospitalizace o Vás bude pečovat tým zdravotnických pracovníků v čele s určeným ošetřujícím lékařem. Ošetřující lékař je konkrétní osoba pacientovi přidělená dle rozhodnutí vedoucího lékaře/primáře oddělení, který bude navrhovat, koordinovat a řídit individuální léčebný postup a zajišťovat a koordinovat poskytování dalších potřebných zdravotních služeb (např. komplementárních vyšetření, konzilií jiných odborností apod.).
- Ošetřující lékař podává informace o zdravotním stavu Vám i Vámi určeným osobám.
- Při delší hospitalizaci je možné vystavit propustku k návštěvě domova – nelze umožnit 3 dny po přijetí a 3 dny před ukončením hospitalizace. ***Propustka bude řešena individuálně vždy po domluvě s ošetřujícím lékařem***.
- Jako poskytovatel jednodenní nebo lůžkové péče je nemocnice povinna umožnit pobyt zákonného zástupce nebo opatrovníka, nebo osoby jimi pověřené (dále společně jako „průvodce“) společně s hospitalizovaným nezletilým pacientem/pacientem omezeným ve svéprávnosti, pokud to umožňuje vybavení daného oddělení nebo nebude narušeno poskytování zdravotních služeb anebo takový pobyt není na základě jiného právního předpisu vyloučen. Dle provozních důvodů daného oddělení bude průvodce umístěn společně s nezletilým pacientem/pacientem omezeným ve svéprávnosti na pokoji nebo ve vyhrazeném pokoji v rámci nemocnice.
    i. do 6 let věku dítěte je pobyt zákonného zástupce/jím určené osoby hrazen zdravotní pojišťovnou,
    ii. nad 6 let věku dítěte je pobyt zákonného zástupce/jím určené osoby zpoplatněn dle platného “Ceníku služeb nemocnice“ informace k dispozici u zdravotní sestry oddělení - platí pacient resp. jeho zákonný zástupce,
    iii. pobyt opatrovníka/jím určené osoby je zpoplatněn dle platného “Ceníku služeb nemocnice“ informace k dispozici u zdravotní sestry oddělení.

b) Oblečení, přezůvky:

K uložení šatstva pacienta během pobytu v nemocnici nabízíme šatní skříňku na pokoji, nebo jiný způsob zabezpečení úschovy dle možností daného oddělení. ***Podrobnosti s Vámi řeší přijímající zdravotnický pracovník oddělení***.

Skříňky nejsou bezpečně uzamykatelné, proto do nich neukládejte cenné věci.
Předměty denní osobní potřeby lze uložit do stolku vedle lůžka.
K hospitalizaci si přineste vhodné přezůvky.

c) Cennosti:

Cenné předměty, větší obnos peněz, platební karty, zbraně, alkohol do nemocnice nenoste. **V případě vnesení cennějších věcí je nutné je uložit v trezoru na oddělení nebo v trezoru na pokladně nemocnice, pokud je nemůžete svěřit příbuzným či Vašemu doprovodu.** O uložení cenností obdržíte písemné potvrzení, proti němu Vám budou uložené cennosti při propuštění z nemocnice vydány.
Nemocnice není zodpovědná za ztrátu předmětů volně dostupných a uložených mimo určená místa.

d) Léky:

Během pobytu v nemocnici Vám všechny léky předepisuje Váš ošetřující lékař a podává ošetřující sestra. Před hospitalizací si připravte seznam léků, které pravidelně užíváte. Tento seznam předejte při příjmu lékaři nebo zdravotní sestře. Pokud jste si přinesl/la léky z domu, předejte je sestře na oddělení. Při ukončení hospitalizace Vám budou vráceny. Během pobytu v nemocnici nepoužívejte žádné léky, o nichž neví Váš ošetřující lékař, a to ani ty, které běžně užíváte doma (na předpis i zakoupené). Všechny léky budete dostávat od ošetřujících sester v čase stanoveném režimem daného oddělení.

V případě nedodržení tohoto pokynu si můžete přivodit vážné zdravotní komplikace.

e) Kouření, požívání alkoholu:

Ve všech vnitřních prostorách nemocnice **platí zákaz kouření, používání elektronických cigaret (dále jen „kouření“) a zákaz požívání alkoholu. Tento zákaz se vztahuje na všechny osoby včetně osob blízkých, doprovodu pacienta, návštěv apod.** V případě porušení tohoto zákazu, je kterýkoli zaměstnanec nemocnice, oprávněn osobu, která nedodržuje zákaz kouření, vyzvat, aby v tomto jednání nepokračovala nebo aby prostor opustila. Tato osoba je povinna výzvy uposlechnout, v opačném případě je možnost ohlásit porušení zákazu Obecní (městské) policii nebo Policii ČR. Osobě, která porušila zákaz kouření, hrozí pokuta ve výši 5.000,- Kč.
Kouření je v nemocnici povoleno pouze mimo vnitřní prostory, a to na přímo vyhrazených místech, která jsou uvedena v příloze č. 3 vnitřního řádu, jsou označena grafickou značkou „Kouření povoleno“ a vybavena popelníkem. Povinností všech osob, které se v těchto prostorech zdržují, je udržovat zde pořádek.

Opakované porušení zákazu kouření ve vnitřních prostorách a požívání alkoholu při hospitalizaci lze považovat za vážné porušení léčebného režimu a může být důvodem k přerušení léčebné péče a k předčasnému ukončení hospitalizace.

Kouření a požívání alkoholu je všeobecně udáváno jako rizikový faktor při vzniku mnoha onemocnění.

f) Denní režim:

Během Vaší hospitalizace se řídíte denním režimem příslušného oddělení. Informace Vám poskytne každá zdravotní sestra a jeho znění je k dispozici na příslušném oddělení.

Denní režim je uveden v příloze č. 1 vnitřního řádu. Pokud má oddělení určitá specifika, budete s nimi seznámeni v rámci hospitalizace.

g) Stravování:

- Stravu připravuje nemocniční kuchyně v čele s šéfkuchařem.
- Nutriční terapeut sestavuje skladbu jídelníčku a v případě potřeby také speciální dietu dle zadání Vašeho ošetřujícího lékaře.
- **Dieta je důležitý činitel v léčbě Vašeho onemocnění, proto Vám doporučujeme ji dodržovat.**
- Jídlo je servírováno tabletovým způsobem (každý pacient dostane na podnose celý oběd, označený určenou dietou) nebo jiným vhodným způsobem.
- Po dobu hospitalizace máte zajištěn pitný režim.
- Jídlo přinesené Vámi nebo Vašimi blízkými může být uloženo v lednici k tomu určené na oddělení (zdravotní sestra jej označí Vaším jménem a datem uložení). Zdravotní sestry kontrolují uložené potraviny, pokud zjistí uplynulou dobu trvanlivosti, oznámí tuto skutečnost pacientovi a mohou tyto potraviny zlikvidovat.
- Požívání alkoholických nápojů je v nemocnici zakázáno.

h) Hygienická péče:

- Lůžko pacienta se upravuje 2x denně a dále dle potřeby.
- Výměna ložního prádla je prováděna při kontaminaci biologickým materiálem či znečištění, nejméně však 1x týdně a při propuštění, kdy se provádí celková dezinfekce lůžka.
- Osobní hygiena pacienta je prováděna denně nebo i během dne, dle potřeby. Za osobní hygienu nesoběstačných pacientů zodpovídá zdravotní sestra.

i) Informace o zdravotním stavu:

- Informace o zdravotním stavu podává ošetřující lékař pouze pacientem určeným osobám. Pacient má právo se rozhodnout, že informace o jeho zdravotním stavu nesmí být sdělovány žádným osobám. Toto rozhodnutí bude plně respektováno.

j) Návštěvy:

- Návštěvní hodiny v naší nemocnici jsou standardně od 14:00 do 17:00 hodin.
- Mimo tyto návštěvní hodiny je možné po dohodě s ošetřujícím lékařem a zdravotní sestrou, navštívit pacienta individuálně.
- Návštěvy na dětském oddělení se vždy ohlásí zdravotní sestře.
- Na anesteziologicko-resuscitačním oddělení, jednotce intenzivní péče a následné intenzivní péči jsou návštěvy s ohledem na charakter těchto provozů pouze s užitím přidělených ochranných pomůcek, které jsou za poplatek k dispozici před vstupem na tato oddělení v označených **automatech.**
- O zákazu nebo omezení návštěv může ředitelka nemocnice rozhodnout na základě:
    - nařízení (doporučení) zřizovatele nebo
    - rozhodnutí pandemické skupiny nemocnice nebo
    - doporučení epidemiologa nemocnice nebo
    - rozhodnutí orgánu ochrany veřejného zdraví (KHS),

  a to do 24 hodin od jejich vydání.

- Zákaz návštěv nebo omezení na jednotlivých odděleních může vyhlásit také koordinátor pandemické skupiny po domluvě s primářem dotčeného oddělení a ředitelkou nemocnice.
  Pozn. zákaz návštěv může být také vyhlášen přímým rozhodnutím Ministerstva zdravotnictví ČR.
- Ředitelka nemocnice je oprávněna na základě nařízení (doporučení) zřizovatele nebo na základě rozhodnutí pandemické skupiny nemocnice nebo na základě doporučení epidemiologa nemocnice nebo rozhodnutí orgánu ochrany veřejného zdraví (KHS) stanovit pravidla používání a nošení prostředků ochrany dýchacích cest pro osoby vstupující do vnitřních prostor nemocnice.

k) Noční klid:

- noční klid je stanoven od 22:00 – 6:00 hodin.
- na dětském oddělení od 20:00 – 6:00 hodin

Klid, ticho a nerušený spánek jsou nezbytnými pomocníky při léčení. Mimo tyto vymezené hodiny může pacient užívat instalovaný televizor, a to za poplatek; vlastní rozhlasový přístroj, notebook či tablet, se souhlasem ostatních pacientů v pokoji.
V době nočního klidu vypněte svůj mobilní telefon nebo jej nastavte do režimu, který nebude rušit ostatní pacienty.
Na ARO a JIP je používání mobilního telefonu možné jen po domluvě s ošetřujícím lékařem.
Upozorňujeme Vás, že mobilní telefony nesmíte používat v blízkosti zdravotnických přístrojů.

Prosíme, respektujte, soukromí pacientů a zdravotnického personálu v souladu s platnou legislativou. Pořizování jakýchkoli obrazových a zvukových nahrávek osob ve všech prostorách zdravotnického zařízení je možné pouze se souhlasem osob, které by měly být takto nahrávány. Stejně tak je nutný souhlas nahrávané osoby se sdílením pořízených obrazových a zvukových nahrávek na sociálních sítích.
Pořizování zvukových a obrazových nahrávek zdravotnických pracovníků při poskytování zdravotních služeb (včetně komunikace mezi lékaři, nelékařským personálem, pacienty a jejich příbuznými) lze jen se souhlasem příslušného zdravotnického pracovníka.

3.2 Propouštění z nemocnice – edukace – poučení

a) O datu propuštění z nemocnice Vás bude informovat Váš ošetřující lékař. Poskytne Vám také instrukce ke způsobu a možnostem případné další potřebné péče, pokud je vhodné předá i vhodný edukační materiál.
b) Ošetřující lékař připraví propouštěcí zprávu, poučí Vás o následné terapii a péči, dodržování diety, pohybové aktivitě, životosprávě a dalších pokynech k udržení Vašeho zdraví. Pokud je třeba napíše recept na potřebné léky, popřípadě zajistí Váš transport, pokud splňujete zdravotní indikaci k převozu sanitkou.
c) Zdravotní sestrou budete vybaveni v případě potřeby potřebnými léky (při propuštění v den pracovního klidu nebo v den státního svátku dostanete léky na nejbližší tři dny) a poučeni o způsobu jejich užívání.
d) Při propuštění nezapomeňte na uložené cennosti a vrácení zapůjčených věcí.
e) **V případě Vašeho svévolného opuštění nemocnice** má nemocnice povinnost informovat Vámi uvedené osoby a v případě ohrožení Vašeho života a zdraví ještě Policii ČR.

4. Výuka budoucích zdravotnických pracovníků

Nemocnice Nové Město na Moravě, příspěvková organizace je výukovým pracovištěm pro vzdělávání budoucích zdravotnických pracovníků a pacient se při pobytu v nemocnici může setkat se studenty zdravotnických škol a lékařských fakult. Studenti a jejich pedagogický dozor jsou součástí zdravotnického týmu a podílí se na ošetřování a léčení našich pacientů pod vedením zkušených zdravotnických pracovníků.

5. Ostatní informace

a) Sociální pracovnice

Sociální pracovnici můžete Vy i Vaše rodina kontaktovat prostřednictvím vrchní nebo staniční sestry na oddělení. Sociální pracovnice Vám podá potřebné informace a pomůže v řešení sociálních problémů, zejména těch, které vznikly v souvislosti s Vaším onemocněním.

Pro pacienty, kteří se ze zdravotních důvodů nejsou schopni o sebe po návratu z nemocnice postarat sami, či s pomocí blízkých nebo to vyžaduje jejich zdravotní stav, zprostředkuje vrchní nebo staniční sestra kontakt na agenturu Domácí péče, Domácí hospic Vysočina, o.p.s. nebo Oblastní Charitu.

b) Nadstandardní pokoje

- Na některých odděleních může pacient nebo jeho rodina požádat o umístění na nadstandardně zařízeném pokoji. Vše po domluvě s přijímajícím/ošetřujícím lékařem.
- Informace o cenách za umístění na nadstandardním pokoji poskytnou zdravotní sestry na jednotlivých odděleních nebo je najdete v aktuálním „Ceníku služeb nemocnice“.
- Zdravotní péče je na těchto pokojích poskytována standardním způsobem.

c) Čistota a pořádek

- Zachování čistoty a pořádku je v nemocnici nezbytným předpokladem k léčení. Pacienti jsou povinni udržovat čistotu na pokojích, chodbách, WC, koupelnách a ve společenských prostorách.
- V zájmu zajištění pořádku je nutno třídit odpady podle pokynů jednotlivých oddělení, do určených odpadových nádob.

d) Ostatní pravidla

- Při pobytu v nemocnici pacient dodržuje obvyklá pravidla slušného chování, zejména respektuje soukromí a práva ostatních pacientů, bere ohled na jejich nemoc a případné obtíže s ní spojené.
- Pacientům není dovoleno manipulovat se zdravotnickou ani jinou technikou a vstupovat do prostor, které jsou pacientům zakázány.
- V rámci zvyšování kvality péče o naše pacienty je na oddělení k dispozici dotazník, který pacient může vyplnit/napsat připomínky, postřehy, návrhy na zlepšení a vhodit do anketní schránky.
- V případě požáru nebo jiné krizové situace je třeba zachovat klid a rozvahu a řídit se pokyny zaměstnanců nemocnice.
- Pokud máte ošetřujícím lékařem povoleny vycházky (v prostorách areálu nemocnice), dodržujte dobu a místo k vycházkám vyhrazené (lesopark nebo prostory areálu nemocnice). Opustit oddělení je možné jen se souhlasem službu konající zdravotní sestry.

- Provozní řád každého oddělení navazuje na tento Vnitřní řád.
- Na lůžkových odděleních je k dispozici Denní režim oddělení, včetně jednodenní péče a stacionářů.

e) Postup při podávání stížnosti

Stížnosti proti postupu při poskytování zdravotní péče nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami mohou podat pacient, zákonný zástupce nebo opatrovník pacienta, osoba blízká (v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud pacient zemřel), nebo osoba zmocněná pacientem, těmito způsoby:

Elektronicky

- **on-line webový formulář** - pro vložení stížnosti na odkaze https://www.nnm.cz/kvalita- stiznosti-pochvaly/.
- **e-mail:** sekretariat@nnm.cz se zaručeným elektronickým podpisem, nebo uvedením identifikačních údajů, včetně poštovní adresy. Pokud stížnost neobsahuje zaručený elektronický podpis nebo identifikační údaje stěžovatele, včetně poštovní adresy, je stěžovatel vyzván k doplnění. Bez doplnění zaručené identifikace stěžovatele, je se stížností nakládáno jako s anonymní. Anonymní podání se automaticky neprošetřuje, o jejich šetření rozhoduje ředitelka nemocnice na základě závažnosti sdělení.
- **datovou schránkou:** y2hijpt.

Písemně - písemně - na sekretariát ředitelky (Nemocnice Nové Město na Moravě, p. o., sekretariát ředitelky, Žďárská 610, 592 31 Nové Město na Moravě), nebo na formulář Záznam – stížnost (na každém pracovišti/úseku nemocnice)

Ústně - v kanceláři manažerky kvality (v pracovní dny), budova ředitelství, 1. poschodí, vpravo, dveře č. 5, popřípadě sekretariát ředitelky, dveře č. 2. Ve dnech pracovního volna a mimo běžnou pracovní dobu je možné stížnost podat na příslušném oddělení. Stížnost sepíše službu konající zdravotník.

Telefonicky - je-li stížnost podána telefonicky, je stěžovatel vždy vyzván k doplnění stížnosti písemnou formou. Bez písemného podání stížnosti nebude podání evidováno jako stížnost, ale se sdělenými informacemi bude nakládáno jako s podnětem. Tzn., že sdělené informace jsou prověřeny, zjištěny vzniklé skutečnosti a pokud je podnět oprávněný, jsou informace zpracovány a je navrhnuto opatření ke zlepšení stávajícího stavu. Podnět nevyžaduje písemný zápis a nemusí následovat písemná odpověď.

Tel. 566 801 604 - manažerka kvality

Tel. 566 801 581 - sekretariát ředitelky

6. Možnost ukončení péče

Poskytovatel může ukončit zdravotní péči o Vás v těchto zákonem stanovených případech:

- pokud budete s Vaším souhlasem předán do péče jinému poskytovateli zdravotních služeb,
- pokud pominou důvody pro poskytování zdravotních služeb,
- pokud vyslovíte nesouhlas s poskytováním veškerých zdravotních služeb,
- pokud závažným způsobem omezujete práva ostatních pacientů, úmyslně a soustavně nedodržujete navržený individuální léčebný postup nebo se neřídíte vnitřním řádem a Vaše chování není způsobeno Vaším zdravotním stavem, a to i když jste s poskytováním zdravotních služeb vyslovil/a souhlas,
- pokud jste přestal/a poskytovat součinnost nezbytnou pro další poskytování zdravotních služeb.