

Vnitřní řád pro pacienty

Vážení pacienti,

svěřujete se do péče lékařů, sester a ostatních pracovníků Nemocnice Milosrdných sester sv. Karla Boromejského v Praze. Vynasnažíme se nezklamat Vaši důvěru a pomoci Vám i Vaším blízkým. Učiníme vše pro to, aby Vaše hospitalizace byla bezproblémová a pokud možno také co nejpříjemnější. K dosažení tohoto cíle prosíme Vás i Vaše blízké o aktivní spolupráci s námi.

Pobytové a nadstandardní služby

Nemocnice Vám může nabídnout jedno, dvou, tří a více lůžkové pokoje, některé s vlastním sociálním vybavením a zpoplatněnými nadstandardními službami.

Ceny nadstandardních služeb stanoví ceníky NMSKB pro služby nehrzené ze zdravotního pojištění. O nabídce nadstandardních služeb a pokojů Vás budou informovat zdravotničtí pracovníci nemocnice již při přijetí k hospitalizaci a poté kdykoliv během pobytu v naší nemocnici.

V areálu nemocnice jsou pro Vás k dispozici následující doplňkové služby: nápojové automaty, automat na potraviny, možnost nákupů v bufetu jídelny, připojení k internetu v celé nemocnici zdarma.

Práva pacientů

Zaměstnanci nemocnice respektují všechna práva pacientů ze zákona 372/2011Sb. o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování i všechna práva pacientů, včetně práv na soukromí a ochranu osobních údajů, vyplývající z platné legislativy ČR a EU. Práva pacientů jsou v tištěné podobě volně přístupná na každém oddělení, přijímaní pacienti jsou se svými právy seznámeni vždy při přijetí.

I. Plánované přijetí

Před přijetím do nemocnice postupujte prosím v souladu s doporučeními Vašeho ošetřujícího lékaře a lékaře NMSKB, který Vás k hospitalizaci objednal. Pokud jste nebyl/a informován/a o nutnosti dodržování zvláštních dietních opatření, není vhodné před hospitalizací měnit Vaše stravovací návyky, zejména nedoporučujeme omezovat příjem tekutin.

V den hospitalizace se dostavte v dohodnutou dobu, zpravidla na příjmovou ambulanci oddělení.

Cenné věci, jako šperky, větší obnosy peněz, spořitelní knížky, drahou techniku apod., doporučujeme ponechat doma. V případě, že jste si vzal/a cennosti s sebou do nemocnice, doporučujeme Vám jejich uložení do trezoru nemocnice po dobu trvání hospitalizace u nás. Tuto službu Vám zprostředkuje sestra na ambulanci nebo oddělení, kde jste hospitalizován. Doporučujeme ponechat si u sebe menší obnos peněz. Upozorňujeme Vás, že není v možnostech oddělení zabezpečit Váš majetek proti zcizení, ztrátě či poškození.

Je zakázáno vnášet do objektu nemocnice zbraně či jiné nebezpečné předměty a látky ohrožující život či zdraví.

Při nástupu k hospitalizaci je nezbytné předložit průkaz pojištěnce, občanský průkaz, veškerou zdravotnickou dokumentaci, kterou disponujete (např. laboratorní výsledky apod.), doporučení k přijetí, léky nebo jejich seznam a zdravotní pomůcky, které pravidelně užíváte.

Pro pobyt v nemocnici s sebou, prosím, vezměte věci osobní potřeby (pyžamo, přezůvky, toaletní potřeby apod.) a vlastní prádlo, - pokud bude zajištěna jeho dostatečná a včasná výměna po dobu Vaší hospitalizace.

Při přijetí Vám budou podány veškeré informace o důvodu přijetí a dalším průběhu ošetření/léčby, včetně informací o vnitřním řádu nemocnice, povinnostech a právech pacienta. Poté budete požádáni o podepsání souhlasu s hospitalizací. v případě nutnosti provedení výkonů, podléhajících souhlasu pacienta, budete požádáni i o písemný souhlas s provedením výkonu. Všechny informace, před podpisem informovaných souhlasů a souhlasu s hospitalizací, je povinen sdělit ošetřující lékař, který zodpoví i Vaše otázky.

II. Pobyť v nemocnici

Po přijetí do nemocnice Vás bude ošetřovat, hospitalizací provázet a léčbu vést Váš ošetřující lékař. Máte právo znát jeho jméno a jména všech ostatních členů zdravotnického týmu (všeobecných a praktických sester, ošetřovatelek, sanitářek apod.). Ošetřující lékař Vás bude seznamovat s průběhem pobytu, léčebnými a diagnostickými postupy konkrétních vyšetření, indikovaných pro vaše onemocnění a s jejich možnými alternativami, včetně způsobu přípravy. Ošetřující lékař zodpoví Vaše dotazy k léčbě a diagnostice, bude Vás průběžně seznamovat s výsledky a průběhem léčení. Od přijetí po celou dobu pobytu máte právo navrženou léčbu/vyšetření odmítnout a případně své odmítnutí odvolat, pokud změníte svůj názor.

Vnesené léky, prosíme, odevzdejte ihned po přijetí zdravotnickému personálu, budou uloženy a před propuštěním Vám budou vráceny. Během Vašeho pobytu/hospitalizace není dovoleno – užívat jakékoliv léky, mastě a další léčebné prostředky bez vědomí ošetřujícího lékaře z důvodů možné duplicitní aplikace stejného léku (ordinace lékaře a Vaše vlastní užití léku).

Na každém oddělení se můžete seznámit s právy pacientů, pozorně si je prosím přečtěte. O provozních podmínkách a denním režimu na oddělení Vás bude po přijetí informovat sestra. Vysvětlí Vám pravidla pro používání signalizačního zařízení a osvětlení u lůžka, pravidla pro používání mobilních telefonů apod. Také Vás seznámí s umístěním sociálního zařízení, jídelny, televizoru atd. na oddělení, a vysvětlí Vám podmínky jejich užívání. Prosíme, dbejte na pořádek ve svém nejbližším okolí, buďte ohleduplní vůči sobě navzájem a chovejte se pokud možno tiše. Po 21. hodině, prosíme, nerušte ostatní pacienty.

Součástí Vaší léčby bude i dieta. Informujte se vždy u Vašeho ošetřujícího lékaře či sestry, zda můžete, ze zdravotních důvodů, konzumovat potraviny, které Vám přinese návštěva nebo potraviny, které si zakoupíte v areálu nemocnice. Vnesené potraviny označte svým jménem a uložte v lednici určené pro pacienty.

V prostorách nemocnice je zákaz kouření kromě vyhrazeného prostoru v areálu nemocnice.

Po celou dobu Vašeho pobytu v nemocnici můžete denně přijímat návštěvy. S ohledem na léčebný režim a respektování soukromí pacientů je doporučená doba návštěv:

- pondělí až pátek 15–17 hodin
- sobota, neděle, svátky 14–17 hodin

Prosíme návštěvy pacientů, aby se vždy ohlašovaly u zdravotnického personálu příslušného oddělení při svém příchodu i odchodu.

Návštěvy pacientů, hospitalizovaných na odděleních intenzivní péče jsou možné jedině po dohodě se zdravotnickým personálem.

Vstup návštěvníků nemocnice je možný pouze přes recepci nemocnice.

Při nepříznivé epidemiologické situaci může být návštěvní doba omezena, případně mohou být návštěvy rozhodnutím ředitele dočasně zrušeny. Změna režimu návštěv je vždy zveřejněna v prostorách nemocnice, na internetových stránkách nemocnice a osobně oznámena hospitalizovaným pacientům ošetřujícím personálem.

V nemocnici probíhá doškolování lékařů a příprava budoucích lékařů, sester a dalších zdravotnických pracovníků. Prosíme Vás o pochopení a případně i o spolupráci s těmito mladými lidmi. Vaši trpělivost a laskavost Vám mohou v budoucnu vrátit při výkonu svého povolání. V případě, že Vás činnosti spojené s výukou studentů budou obtěžovat, neváhejte a sdělte to Vašemu ošetřujícímu lékaři nebo zdravotnickému personálu oddělení.

Preventivní bezpečnostní opatření

Při pohybu po nemocnici, prosíme, nepřecházejte po čerstvě vytřených podlahách (nebezpečí pádu). Věnujte zvýšenou pozornost bezpečnému vstávání z lůžka, při nejistotě přivolejte signalizační personál.

Při pohybu po oddělení/nemocnici vždy používejte kompenzační pomůcky, pokud je Vám jejich používání doporučeno zdravotnickým personálem anebo pokud kompenzační pomůcky dlouhodobě při přemísťování využíváte. Vždy používejte jen ten typ pomůcky, která je Vám zdravotníky doporučena.

Každé opuštění oddělení hlase prosím sestře. K opuštění areálu nemocnice, pokud se nejedná o plánované propuštění z indikace lékaře, je nutné žádat o propustku nebo podepsat negativní reverz.

Při požáru nebo jiné mimořádné události zachovejte klid a řiďte se pokyny personálu nemocnice.

Povinnosti pacienta

Pacient je při poskytování zdravotních služeb povinen:

- dodržovat navržený individuální léčebný postup, pokud s poskytováním zdravotních služeb vyslovil souhlas,
- řídit se vnitřním řádem nemocnice,
- uhradit poskytovateli, tj. nemocnici, cenu poskytnutých zdravotních služeb nehrazených nebo částečně hrazených z veřejného zdravotního pojištění nebo jiných zdrojů, které byly pacientovi poskytnuty s jeho souhlasem,
- 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,
- 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.

III. Duchovní služba v nemocnici

Duchovní službu zajišťují nemocniční kaplani. Všem bez rozdílu jsou ochotni věnovat čas a sdílet jejich radosti, ale i starosti, strach, bolest, osamocení, úzkost. Každý pacient, jeho příbuzný či známý má právo si spirituální podporu vyžádat, přijmout, ale i odmítnout. V případě zájmu o tuto službu se obraťte na ošetřující personál na Vašem oddělení, který má aktuální spojení nebo sami kontaktujte e-mailem: kaplani@nmskb.cz.

Duchovní služba je realizována zejména:

- osobní návštěvou přímo u lůžka
- rozhovorem
- modlitbou a četbou Bible
- udílením svátostí
- zprostředkováním kontaktu s duchovními všech církví a náboženství registrovaných v České republice
- účastí na katolických bohoslužbách či jejich poslech na lůžku ze sluchátek poslechem Radia Proglas ze sluchátek.

Pravidelná doba přítomnosti kaplanů v nemocnici:

PO – PÁ 10–16 hod.

SO – NE 9–11 hod.

Pořad bohoslužeb v kostele:

- neděle 10.00 hodin
- pondělí až pátek 5.30 hodin
- pondělí, středa, pátek: 15 hodin (červenec–září je pondělí a středa)
- sobota a státní svátky 7.45 hodin

Bohoslužby jsou přenášeny rozhlasem na nemocniční pokoje. V případě zájmu o poslech je možno požádat personál o sluchátka.

Kostelní chór na II. poschodí (na konci oddělení chirurgie, za rehabilitačními tělocvičnami) je přístupný v kteroukoli dobu. Chór v I. poschodí (na oddělení interny B) je přístupný pouze v době bohoslužeb. Prosíme v tuto dobu o ohleduplnost a ticho v prostorách kostela.

IV. Podpůrná psychoterapie

Ošetřující personál Vám v případě Vašeho přání zajistí psychoterapeutické rozhovory s vyškolenými psychoterapeuty občanského sdružení PROGAUDIA.

V. Přítomnost vodícího nebo asistenčního psa

Přítomnost vodícího nebo asistenčního psa v nemocnici je povolena, pokud majitel psa je hospitalizován nebo ambulantně ošetřován. Pokud pacient nemůže být umístěn na samostatném pokoji, může být pes přítomen pouze se souhlasem spolupacienta. Na jednotkách intenzivní péče není přítomnost psa povolena z provozních a hygienických důvodů.

VI. Sociální poradenství

K řešení vašich sociálních problémů je Vám k dispozici naše sociální pracovnice. Její návštěvu Vám zprostředkuje staniční sestra.

VII. Podněty a stížnosti

Domníváte-li se, že při poskytování zdravotních služeb ze strany nemocnice nebo při činnostech nemocnice souvisejících s poskytováním zdravotních služeb vaší osobě došlo k porušení povinností nemocnice nebo zásahu do vašich práv, máte právo podat stížnost. Postup k řešení stížností, je vyvěšen ve vestibulu a na webových stránkách nemocnice <https://www.nmskb.cz/pro-pacienty/pochvaly-pripominky-stiznosti>. Stížnosti jsou povinni přijímat všichni vedoucí zaměstnanci a sekretariát ředitele. Stěžovatelé je mohou předkládat písemně na adresu nemocnice – sekretariát ředitele, e-mailem nmskb@nmskb.cz nebo osobně.

Upozornění

Nedodržování tohoto Vnitřního řádu může být důvodem Vašeho předčasného propuštění z léčení podle ustanovení zákona č.372/2011 Sb. § 48, odst. 2 (zákon o zdravotních službách) v platném znění.

Věříme, že tato pravidla budete respektovat a napomůžete tak našemu úsilí o zlepšení Vašeho zdravotního stavu.

Děkujeme Vám NMSKB