

VNITŘNÍ ŘÁD

Senatorium Olomouc

Úvodní slovo

Vážená paní,

Vážený pane,

vítáme Vás ve zdravotnickém zařízení dlouhodobé lůžkové péče Senatorium Olomouc.

Naším cílem je poskytnout Vám odbornou léčbu a ošetrovatelskou péči v klidném a bezpečném prostředí.

Tento vnitřní řád stanovuje základní pravidla pobytu, práva a povinnosti pacientů, návštěvníků i personálu zařízení Senatorium Olomouc, Frištenského 991/4, 779 00 Olomouc.

Věříme, že Vám tento dokument pomůže lépe se zorientovat a přispěje k příjemnému a klidnému průběhu hospitalizace i vzájemné spolupráci.

Prosíme, abyste se s vnitřním řádem pečlivě seznámili. V případě jakýchkoli dotazů nebo nejasností je Vám náš personál kdykoli k dispozici.

Děkujeme Vám za projevenou důvěru.

Tým zdravotnického zařízení Senatorium Olomouc

Informace o zařízení

Zařízení je rozděleno do čtyř lůžkových oddělení, barevně odlišených pro lepší orientaci.

-  **oddělení A (modré)** – 4. nadzemní podlaží
-  **oddělení B (zelené)** – 3. nadzemní podlaží
-  **oddělení C (oranžové)** – 2. nadzemní podlaží
-  **oddělení D (žluté)** – 1. nadzemní podlaží

Recepce a vstup do zařízení

Při vstupu do zařízení je každá návštěva povinná ohlásit se na recepci.

Každý návštěvník obdrží elektronickou přístupovou kartu, která mu umožní pohyb výtahem do příslušného patra. Výtah je funkční pouze po přiložení karty.

Společenské prostory a venkovní zóna

V 1. nadzemním podlaží (přízemí) se nachází velká společenská místnost, která je určena ke setkávání pacientů s rodinou i ostatními pacienty.

Ze společenské místnosti je možný vstup na venkovní terasu a menší zahradu, kde se nachází lavičky a klidové zóny pro pobyt na čerstvém vzduchu. Tyto prostory slouží k relaxaci, neformálním setkáním i drobným skupinovým aktivitám. Přístup na terasu je možný za doprovodu personálu.

Přijetí k hospitalizaci

Při nástupu je pacientovi přidělen pokoj a ošetřující tým. Je seznámen s tímto vnitřním řádem a podepisuje Souhlas s hospitalizací. Dále je mu nasazen identifikační náramek pro bezpečnou identifikaci, který musí po dobu pobytu nosit.

Pacient (nebo zákonný zástupce) je povinen při přijetí doložit:

- průkaz totožnosti,
- kartičku pojištěnce,
- aktuální lékařskou zprávu a výpis medikace,
- případně plnou moc, pokud za pacienta jedná jiná osoba.

V den přijetí pacienta je mu přiděleno ošetřující sestrou lůžko, úložné prostory pro osobní věci, je seznámen s chodem oddělení, včetně signalizačního a dorozumívacího zařízení. Probíhá vstupní lékařské vyšetření a stanovení individuálního léčebného plánu. Pacient má právo určit osoby, které mohou být informovány o jeho zdravotním stavu, případně zakázat podávání informací. Všechny údaje jsou chráněny v souladu se zákonem. Informace po telefonu určeným osobám, může být poskytnuta pouze na základě předem sjednaného hesla.

O pacienty pečuje tým složený z lékařů, všeobecných/praktických sester, fyzioterapeuta, aktivizačního pracovníka a dalších odborných pracovníků. Za vedení léčby odpovídá ošetřující lékař, za poskytování každodenní ošetrovatelské péče je zodpovědný ošetrovatelský tým pod vedením staniční sestry.

Každý pacient má právo znát své ošetřující pracovníky. Veškeré dotazy, přání nebo obavy lze řešit přímo s nimi. V případě závažnějších situací je možné obrátit se na lékaře oddělení nebo vedení zařízení.

Výměna ložního prádla se provádí minimálně jednou týdně nebo dle potřeby. V případě použití vlastního oblečení je nutné zajistit jeho pravidelnou výměnu a praní.

Při použití vlastních elektrospotřebičů (např. holicí strojek, rádio, notebook) nese pacient odpovědnost za jejich bezpečný stav i případné škody.

Práva a povinnosti pacienta

Pacient má při poskytování zdravotních služeb práva stanovená zákonem č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách, v platném znění, a dalšími souvisejícími právními předpisy. Mezi základní práva patří zejména:

- právo na odbornou zdravotní péči odpovídající současným poznatkům lékařské vědy,
- právo na úctu, důstojnost a respektování soukromí při poskytování péče,
- právo být srozumitelně a úplně informován o svém zdravotním stavu, navrženém postupu, rizicích i alternativách léčby,
- právo svobodně rozhodnout o souhlasu či nesouhlasu s navrženým postupem, a to i po poskytnutí informací,
- právo určit osoby, které mohou být informovány o jeho zdravotním stavu, nebo tyto informace omezit či zcela zakázat,
- právo na přítomnost osoby blízké, pokud tím není narušen průběh léčby,
- právo na podání stížnosti nebo připomínky bez jakéhokoli postihu, s tím, že každá stížnost je řádně prošetřena.

Pacient má zároveň povinnost:

- **poskytovat pravdivé a úplné informace o svém zdravotním stavu, užívaných lécích a dosavadní léčbě,**
- **dodržovat navržený léčebný režim a řídit se pokyny zdravotnického personálu,**
- **chovat se ohleduplně k ostatním pacientům i personálu,**
- **nepoškožovat vybavení zařízení a dodržovat provozní a bezpečnostní pravidla,**
- **neohrožovat zdraví své ani zdraví ostatních osob v zařízení.**

Denní harmonogram

7:00 - 8:00 snídaně, měření fyziologických funkcí, odběry biologického materiálu, ranní hygiena

8:00 - 12:00 podávání ranní medikace, plnění ordinací lékaře, osobní hygiena

8:00 - 15:00 individuální léčebný program, plánovaná vyšetření, fyzioterapie, aktivizace

9:00 - 11:00 vizita ošetřujícího lékaře

12:00 - 13:00 oběd, podávání polední medikace

13:00 – 17:00 volnočasová aktivita, skupinové nebo individuální terapie

14:00 – 17:00 návštěvy

15:00 odpolední svačina

17:00 - 19:00 večeře, podávání večerní medikace

19:00 - 22:00 večerní hygiena, individuální program, příprava na noční režim

22:00 - 06:00 noční klid

Léčebný režim

Léčebný režim představuje soubor opatření, která podporují zotavení pacienta a minimalizují možná rizika. Je součástí individuálního léčebného plánu, který stanovuje ošetřující lékař ve spolupráci s týmem sester a dalších odborníků.

Součástí léčebného režimu je:

- pravidelné podávání léků,
- péče o rány
- fyzioterapie a aktivizační činnosti,
- dietní a výživová opatření,
- dodržování klidového režimu a denního rozvrhu,
- omezení škodlivých návyků (alkohol, kouření, jiné látky),
- případná další omezení nebo doporučení podle zdravotního stavu pacienta.

V případě opakovaného nebo závažného porušování léčebného režimu může být hospitalizace ukončena, pokud to zdravotní stav pacienta dovoluje.

V období výskytu infekčních onemocnění (např. chřipka, COVID-19) může být režim přizpůsoben aktuálním epidemiologickým opatřením – zejména používáním ochranných pomůcek a omezením pohybu osob v zařízení.

Stravování

Pro všechny pacienty je zajištěna plnohodnotná, nutričně vyvážená s ohledem na zdravotní stav a dietní potřeby každého pacienta.

Typ stravy je určen lékařem při přijetí a může být dále upravován v průběhu hospitalizace na základě zdravotního vývoje nebo doporučení nutričního terapeuta.

Pacientům je podáváno 5 jídel denně (snídaně, dopolední svačina, oběd, odpolední svačina, večeře). Pitný režim je zajištěn celodenně a je sledován zdravotnickým personálem.

Strava je nedílnou součástí léčebného režimu. Její nedodržování může negativně ovlivnit zdravotní stav pacienta.

Donáška vlastních potravin je povolena pouze po konzultaci s ošetřujícím personálem, a to s ohledem na dietní omezení. Pokud pacient přináší nebo přijímá potraviny od návštěv, je nutné dbát na jejich vhodnost, skladování a označení.

Chlazené potraviny musí být označeny jménem pacienta a datem uložení. Potraviny bez uvedeného data spotřeby mohou být uchovávány maximálně 24 hodin. Z důvodu bezpečnosti zdravotního stavu mohou být prošlé nebo nevhodně skladované potraviny zlikvidovány.

Za kvalitu, trvanlivost a hygienu potravin přinesených pacientem nebo návštěvou zařízení nenese odpovědnost.

Návštěvy

Návštěvní doba je stanovena denně od **14:00 do 17:00** hodin. Mimořádné návštěvy mimo tento čas je možné domluvit individuálně s ošetřujícím lékařem nebo vrchní sestrou.

Návštěvy se při příchodu **hlásí ošetřujícímu personálu** a dodržují pokyny týkající se hygieny a režimových opatření.

Děti mladší 10 let mohou navštěvovat pacienty pouze po předchozí domluvě s personálem. Z důvodu zvýšeného rizika přenosu infekce je jejich přítomnost doporučena pouze ve zcela výjimečných případech.

Prosíme návštěvníky:

- aby přizpůsobili délku a průběh návštěvy zdravotnímu stavu pacienta,
- aby se chovali ohleduplně vůči ostatním pacientům na pokoji,
- aby nezasahovali do chodu oddělení a nenavštěvovali jiné pacienty ani společné prostory, které nejsou určeny pro veřejnost.

Pokud má pacient předepsanou dietu, je nutné, aby i návštěvy respektovaly její omezení.

V případě výskytu infekčních onemocnění může být návštěvní režim dočasně omezen nebo upraven dle pokynů vedení zařízení nebo ošetřujícího lékaře. V těchto situacích mohou návštěvy podléhat zvýšeným hygienickým opatřením (např. ústenky, dezinfekce rukou, ochranný plášť).

Osobám s příznaky akutního onemocnění (kašel, rýma, teplota) důrazně doporučujeme návštěvu odložit.

Osobní věci, prádlo a cennosti

Pacientům doporučujeme přivést pouze nezbytné osobní věci, které potřebují pro pobyt (např. oblečení, hygienické potřeby, přezůvky). Oblečení by mělo být pohodlné, vhodné pro aktuální zdravotní stav a přiměřené délce pobytu. Osobní věci má pacient uložené ve skříni na pokoji.

V zařízení je zajištěno nemocniční prádlo v několika variantách podle potřeby pacienta. Pacienti však mohou využívat i své vlastní osobní a noční oblečení, pokud jim to zdravotní stav dovoluje. Praní osobního prádla není zajišťováno zařízením –rodina nebo blízcí pacienta zajišťují samostatně.

V případě ztráty osobních věcí informujte ošetřující personál. Každý takový případ bude individuálně řešen. Z bezpečnostních důvodů doporučujeme nenechávat cennosti nebo peníze volně dostupné. Zařízení nenese odpovědnost za cennosti, šperky ani větší hotovost ponechanou u pacienta. Tyto předměty doporučujeme ponechat doma. V případě potřeby lze cennosti uložit do úschovy vedení zařízení, a to proti podpisu na předávacím protokolu.

Informace a kontakt s rodinou

Pacient má právo být v kontaktu se svými blízkými – osobně, telefonicky i písemně. Všichni zaměstnanci zařízení podporují zachování důležitých sociálních vazeb pacienta.

Pacient může určit osoby, které mohou být informovány o jeho zdravotním stavu, případně sdělení těchto informací zcela omezit nebo zakázat. Toto rozhodnutí je zaznamenáno v dokumentaci.

Zdravotní stav pacienta sděluje pouze ošetřující lékař, a to osobně, telefonicky po ověření totožnosti volajícího, nebo na základě předchozí dohody.

V případě zhoršení zdravotního stavu je kontaktována osoba uvedená pacientem při přijetí.

Prosíme návštěvy, aby v průběhu rozhovorů respektovaly ostatní pacienty a nerušily klid oddělení. Fotografování nebo pořizování zvukových záznamů v prostorách zařízení je možné pouze s výslovným souhlasem vedení zařízení.

Poštovní zásilky jsou doručovány pacientům na oddělení. Pokud pacient zařízení opustí, je doporučeno oznámit změnu adresy ošetřujícímu personálu.

Přístup k dokumentaci

Pacient má právo nahlížet do své zdravotnické dokumentace, pořizovat si z ní kopie, výpisy nebo opisy v souladu s § 65 zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách. V případě zájmu kontaktujte zdravotnický personál, který vám sdělí další postup.

Sociální oddělení

Sociální oddělení poskytuje odborné poradenství pacientům i jejich rodinám, zejména v oblasti:

- vyplňování žádostí o umístění v sociálních zařízením,

- komunikace s úřady,
- zajištěním návazné péče,
- orientace v oblasti sociálních služeb.

Doporučujeme domluvit si schůzku předem, aby vám mohla být věnována plná pozornost.

Sociální oddělení je umístěno v 5. NP.

e-mail: socialni.olomouc@senatorium.cz

tel.: 588 008 045

Ukončení hospitalizace

O ukončení hospitalizace rozhoduje ošetřující lékař na základě zdravotního stavu pacienta, plnění léčebného plánu a dalších zdravotních či sociálních okolností.

Pacient (nebo jeho blízká osoba) je o plánovaném propuštění informován s dostatečným předstihem, aby bylo možné zajistit bezpečný návrat domů nebo pokračování péče v jiném zařízení.

Při ukončení hospitalizace pacient obdrží:

- lékařskou propouštěcí zprávu,
- přehled užívaných léků,
- doporučení pro další léčbu nebo péči.

Pokud pacient není schopen samostatného návratu do domácího prostředí, je ve spolupráci s rodinou a případně sociálním pracovníkem zajištěna přeprava nebo následné umístění.

V případě, že je pacient přeložen do jiného zdravotnického zařízení, jsou veškeré dokumenty předány přímo tomuto zařízení.

Pacient je povinen při propuštění odevzdat všechny zapůjčené pomůcky a zařízení (např. chodítka, rehabilitační pomůcky).

K předčasnému propuštění z nemocnice může dojít na základě přání pacienta a to po sepsání písemné žádosti tzv. negativního reversu.

Duchovní péče

Senatorium Olomouc vnímá důležitost duchovní podpory a náboženských potřeb pacientů. Na základě individuálního přání poskytne personál maximální součinnost při zprostředkování duchovní péče.

Úmrtí pacienta

V případě úmrtí pacienta bude neprodleně informována kontaktní osoba uvedená v Souhlasu s hospitalizací. Osobní věci zesnulého budou zaevidovány a předány blízkým proti podpisu.

Zdravotnické zařízení zajistí veškeré nezbytné administrativní úkony související s úmrtím pacienta ve spolupráci se smluvní pohřební službou. Případná individuální přání rodiny budou postoupena pohřební službě k dalšímu řešení.

Bezpečnost, požární řád a úrazy

Pacienti jsou povinni dbát na svou osobní bezpečnost a chovat se tak, aby neohrožovali sebe ani ostatní osoby v zařízení.

V celém objektu Senatorium Olomouc platí zákaz kouření, a to včetně elektronických cigaret. Kouřit je povoleno výhradně na místech k tomu určených a označených.

Je přísně zakázáno manipulovat s otevřeným ohněm a elektrickými spotřebiči bez souhlasu personálu.

V objektu je zakázáno skladovat hořlaviny, chemikálie, pyrotechniku nebo jiné nebezpečné předměty.

V případě úrazu, požáru nebo jiné mimořádné situace je pacient povinen:

- okamžitě informovat zdravotnický personál,
- řídit se pokyny personálu nebo Hasičského záchranného sboru,
- zachovat klid a neohrožovat okolí.

Únikové východy a požární evakuační plány jsou přehledně označeny ve společných prostorách zařízení. Personál je vyškolen k zajištění bezpečné evakuace.

Každý úraz je zaznamenán a dále řešen dle interních pravidel zařízení. V případě nutnosti je zajištěno lékařské vyšetření nebo převoz do zdravotnického zařízení.

Stížnosti a podněty

Pacient nebo osoba blízká má právo podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování zdravotních služeb, chování zdravotnického či jiného personálu, nebo na podmínky pobytu v zařízení. Toto právo vychází z § 93 zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách, v platném znění.

Stížnost může být podána:

- písemně – stížnost zaslaná nebo předložená v písemné formě, řádně podepsaná. Adresa pro podání písemné stížnosti: Senatorium Olomouc a.s., Frištenského 991/4, Olomouc 779 00 nebo sekretariat.olomouc@senatorium.cz,
- telefonicky – přijímá sekretariát ředitelství na tel. č. 588 008 046 v běžné pracovní době. Tato stížnost bude zaznamenána krátkým zápisem včetně kontaktních údajů stěžovatele. Podmínkou pro řešení telefonické stížnosti je její písemné potvrzení stěžovatelem (podpis).
- ústně – přijímá sekretariát ředitelství v běžné pracovní době. Tato stížnost bude zaznamenána krátkým zápisem včetně kontaktních údajů stěžovatele. Podmínkou pro řešení ústní stížnosti je její písemné potvrzení stěžovatelem (podpis).

Každá stížnost je řádně prošetřena bez zbytečného odkladu. O způsobu vyřízení je stěžovatel informován – písemně nebo ústně dle povahy a formy stížnosti, nejpozději do 30 dnů ode dne jejího obdržení.

Pokud není stěžovatel s vyřízením spokojen, může se obrátit na:

- zřizovatele zařízení,
- Krajský úřad Olomouckého kraje – odbor zdravotnictví,
- případně na Veřejného ochránce práv.

Podání stížnosti nemá žádný vliv na kvalitu nebo rozsah poskytované péče. Stěžovatel není vystaven žádné újmě ani postihu.

Závěrečná ustanovení

Tento vnitřní řád je závazný pro všechny pacienty, návštěvníky i zaměstnance zařízení.

Je dostupný na recepci, na každém oddělení a na webových stránkách.

Pacient je s ním seznámen při přijetí a toto je zaznamenáno do zdravotnické dokumentace.