

DOMÁCÍ ŘÁD

ISCARE a.s.

Tato opatření jsou v souladu se zákonem č. 372/2011 Sb. o poskytování zdravotních služeb a podmínkách jejich poskytování, ve znění pozdějších předpisů. **Účelem těchto opatření je zajištění řádného chodu zdravotnického zařízení a seznámení osob pohybujících se prostorech ISCARE s jejich právy a povinnostmi.**

Domácí řád lůžkového oddělení

- Lůžkové oddělení** poskytuje léčebně-preventivní, diagnostickou a ošetrovatelskou péči.
- Oddělení je rozděleno do dvou pater s celkovým počtem 63 lůžek, rozdělených na 11 jednolůžkových a 26 dvoulůžkových pokojů. Cena za pobyt na nadstandardním pokoji se řídí platným ceníkem ISCARE. Součástí oddělení I. (3.NP) je také dospávací pokoj s 11 plně monitorovanými lůžky k zajištění bezprostřední pooperační péče.
- Jednotka intenzivní péče se nachází v 5. patře. Jedná se o specializované pracoviště, poskytující intenzivní péči. Jednotka disponuje 9 moderně vybavenými, plně monitorovanými lůžky, včetně jednoho lůžka s možností bariérového režimu (jednolůžkový box).
- Denní provoz oddělení:**

06:45 – 07:00	Předávání služby ošetřujícího personálu
07:00 – 08:00	Snídaně /vizita ošetřujícího lékaře, ranní hygiena, úprava lůžka, podávání ranních ordinací
07:30 – 12:00	Plnění ordinací, příjem a propouštění pacientů, příprava pacientů k operacím dle operačního programu, převoz pacientů z a na operační sály, k vyšetřením, příjem pacientů po operacích;
12:00 – 13:00	Oběd
12:00 – 18:30	Plnění ordinací, příprava pacientů k operacím dle operačního programu, převoz pacientů z a na operační sály;
17:00 – 17:30	Večeře
18:00 – 19:00	Odpolední vizita službu konajícího lékaře a ošetřujícího personálu, předávání služby sester
19:00 – 22:00	Plnění ordinací, večerní hygiena
22:00 – 06:00	Noční klid, plnění ordinací
06:00 – 07:00	Plnění ranních ordinací, měření fyziologických funkcí, odběry biologického materiálu

Uvedené časy jsou pouze orientační – mohou se měnit v závislosti na provozních podmínkách.

- Připojení k internetu**
 - V rámci ISCARE je připojení k Wi-Fi síti zdarma. Název sítě: ISCARE_GUEST, připojení není zaheslováno.
- Vybavení oddělení**
 - ALARM, SIGNALIZACE – Každý pokoj je vybaven samostatnou koupelnou a toaletou. U všech lůžek, ve sprchových koutech a toaletách je možnost přivolání personálu prostřednictvím alarmu. U lůžka má dále pacient možnost komunikace s ošetřujícím personálem telefonem. Personál přivoláte pouze zvednutím telefonního sluchátka, nemusíte vytáčet žádné telefonní číslo, pouze vyčkejte na zvednutí sluchátka personálem na recepci oddělení.

- **LŮŽKO** – Každé lůžko na pokoji má k dispozici možnost manipulace výšky celého lůžka, dále výšky pod hlavou a nohou. Manipulovat s lůžkem lze jak pomocí panelu v nohách lůžka i na zábránách u hlavy pacienta. Nejdříve použijte zelené tlačítko uprostřed displeje a ihned po něm směr, kterým chcete lůžkem manipulovat. Lůžko je připojené do elektrické sítě, žádáme proto všechny pacienty o ohleduplnou manipulaci. Všechna lůžka mají možnost prodloužení délky v oblasti nohou.
- **DRŽÁK BERLÍ** – U každého lůžka ortopedického oddělení je v nohách lůžka připevněn držák na berle. Jednoduchým zamáčknutím do držáku může personál nebo pacient umístit francouzské hole nebo podpažní berle.
- **KLIMATIZACE** – Na pokojích nejsou otevíratelná okna, větrání probíhá prostřednictvím výměny vzduchu klimatizací, kterou se dá pokoj chladit i topit. Termostat je umístěn u dveří do koupelny. Při potřebě změny teploty a větrání se obraťte na personál, pomůže Vám.
- **FÓLIE NA OKNECH** – V pokojích, které směřují k vedlejší výškové budově je zajištěno soukromí pacientů prostřednictvím okenních fólií umístěných v odpovídající výšce.

7. **Informace k průběhu hospitalizace**

- **TEKUTINY A STRAVA PO NÁVRATU Z OPERAČNÍHO SÁLU** – Po návratu na oddělení dostane pacient tekutiny (přibližně za 1 hod) a následně první stravu (za 2-3 hod) podle ordinace lékaře a aktuálního zdravotního stavu, do této doby žádáme pacienty, aby nepožívali vlastní nápoje a stravu.
- **STRAVA** – každý pacient má objednanou stravu na základě ordinace lékaře a jeho zdravotního stavu. Nahláste, prosím, případná omezení stravy. Strava Vám bude zajištěna.
- **VSTÁVÁNÍ Z LŮŽKA** – Bezprostředně po operačním výkonu pacient samostatně nevstává, přivolá si personál. V případě samotného vstávání hrozí pád a případné poškození pacienta. Žádáme všechny pacienty, aby při prvních vstávání vždy přivolali personál, který Vám ochotně pomůže. Pacienti po endoprotézách se mohou samostatně pohybovat až na základě schválení fyzioterapeutem, do té doby se vždy pohybují pouze za dopomoci personálu.
- **ORTOPEDICKÉ POMŮCKY** – Po ortopedických operacích je pravděpodobnost, že pacient bude používat některou z ortopedických pomůcek – podpažní hole, francouzské berle, různé ortézy. Z veřejného zdravotního pojištění lze hradit tyto pomůcky pouze v omezeném časovém horizontu. Proto bychom Vás chtěli požádat o spolupráci s personálem a nahlášení případného předpisu jakékoli ortopedické pomůcky v předchozích dvou letech. Pokud máte doma ortopedickou pomůcku, kterou nyní budete potřebovat, vezměte si ji s sebou.
- **LÉKY** – Všechny Vámi užívané léky, prosím, předejte ošetřovatelskému personálu, jejich podání může být pouze na základě ordinace lékaře. V případě bolestí nebo jakýchkoli potíží si přivolejte personál, budou Vám podána analgetika podle ordinace lékaře.
- **PRACOVNÍ NESCHOPNOST (PN)** – Pokud máte již vystavenou pracovní neschopnost nebo ji potřebujete vystavit, informujte o tom lékaře ihned při příjmu. Elektronická PN Vám bude vystavena.
- **Klid, ticho a nerušený spánek** je nezbytnou součástí léčení, proto se snažíme pro naše klienty zajistit klidový režim zejména v době od 22:00 do 05:30 hod. Samozřejmostí je zajištění klidu a ticha u pacientů v pooperačním stavu. Respektujte prosím, klid ostatních pacientů a přepněte svůj telefon na klidový režim. Zároveň buďte ohleduplní i v případě hlasitosti pouštění televize nebo telefonování.

Návštěvní řád

1. **Prostory ISCARE jsou otevřeny denně od 7:00 do 19:00 hod.**
2. **Návštěvní hodiny lůžkového oddělení** jsou denně, **od 15:00 do 18:00 hod.** Výjimky schvaluje primář a staniční sestra lůžkového oddělení nebo jejich zástupce.
3. Pro návštěvy a pacienty slouží návštěvní místnost, která se nachází ve 4. nadzemním podlaží. Doporučujeme ji využívat z důvodu možného rušení klidového režimu dalších pacientů.

4. Na základě rozhodnutí vedení může být omezení nebo zákaz návštěv podle epidemiologické situace.
5. Návštěvy dětí do 10 let nejsou z hygienických a psychologických důvodů doporučeny, je třeba brát ohled na jejich vyspělost. Zdravotnické prostředí pro ně může být rizikové a stresující. Děkujeme za pochopení.
6. Každá návštěva je povinná o svém příchodu a pohybu s pacientem mimo prostory ISCARE informovat ošetřující personál na sesterně oddělení.
7. Na JIP, kde jsou pacienti ve větší míře ohroženi infekcí, jsou návštěvy povoleny výjimečně jen po předchozí domluvě s ošetřujícím lékařem.
8. Kromě personálu a hospitalizovaných pacientů je komukoliv na všech odděleních přísně zakázáno se mimo návštěvní hodiny zdržovat nebo přespávat.
9. Je nutné dodržovat hygienické předpisy a především neodkládat žádné předměty na lůžka pacientů, nepřinášet květiny, alkohol, nenahlášené léky a potraviny podléhající rychlé zkáze.
10. Návštěvníkům není dovoleno manipulovat s jakýmkoliv technickým zařízením.
11. Z bezpečnostních a hygienických důvodů je v prostorech ISCARE přísný zákaz kouření.
12. **Personál si vyhrazuje právo omezit průběh návštěvy za účelem řádného výkonu lékařské péče.**

Práva pacientů (etický kodex práv pacientů)

1. Pacient má právo na ohleduplnou odbornou zdravotnickou péči prováděnou s porozuměním kvalifikovanými pracovníky.
2. Pacient má právo znát jméno lékaře a dalších zdravotnických pracovníků, kteří ho ošetřují. Má právo žádat soukromí a služby přiměřené možnostem ústavu, jakož i možnost denně se stýkat se členy své rodiny či s přáteli. Omezení takového způsobu (tzv. kontinuálních) návštěv může být provedeno pouze ze závažných důvodů.
3. Pacient má právo získat od svého lékaře údaje potřebné k tomu, aby mohl před zahájením každého dalšího nového diagnostického a terapeutického postupu zaslíbeně rozhodnout, zda s ním souhlasí. Vyjma případů akutního ohrožení má být náležitě informován o případných rizicích, která jsou s uvedeným postupem spojena.
4. Pokud existuje více alternativních postupů nebo pokud pacient vyžaduje informace o léčebných alternativách, má na seznámení s nimi právo. Má rovněž právo znát jména osob, které se na nich zúčastní.
5. Pacient má v rozsahu, který povoluje zákon, právo odmítnout léčbu a má být současně informován o zdravotních důsledcích svého rozhodnutí.
6. V průběhu ambulantního i nemocničního vyšetření, ošetření a léčby má nemocný právo na to, aby byly v souvislosti s programem léčby brány maximální ohledy na jeho soukromí a stud. Rozbory jeho případu, konzultace, vyšetření a léčba jsou věcí důvěrnou a musí být prováděny diskrétně. Přítomnost osob, které nejsou na léčbě přímo zúčastněny, musí odsouhlasit nemocný, a to i ve fakultních zařízeních, pokud si tyto osoby nemocný sám nevybral.
7. Pacient má právo očekávat, že veškeré zprávy a záznamy týkající se jeho léčby jsou považovány za důvěrné. Ochrana informací o nemocném musí být zajištěna i v případech počítačového zpracování.
8. Pacient má právo očekávat, že nemocnice musí podle svých možností přiměřeným způsobem vyhovět pacientovým žádostem o poskytování péče v míře odpovídající povaze onemocnění.
Je-li to nutné, může být pacient předán jinému léčebnému ústavu, případně tam převezen poté, když mu bylo poskytnuto úplné zdůvodnění a informace nezbytnosti tohoto předání a ostatních alternativ, které přitom existují. Instituce, která má nemocného převzít do své péče, musí překlad nejprve schválit.
9. Pacient má právo očekávat, že jeho léčba bude vedena s přiměřenou kontinuitou. Má právo vědět předem, jací lékaři, v jakých ordinačních hodinách a na jakém místě jsou mu k dispozici. Po propuštění má právo

očekávat, že nemocnice určí postup, jímž bude jeho lékař pokračovat v informacích o tom, jaká bude jeho další péče.

10. Pacient má právo na podrobné a jemu srozumitelné vysvětlení v případě, že se lékař rozhodl k nestandardnímu postupu či experimentu. Písemný vědomý souhlas nemocného je podmínkou k zahájení neterapeutického i terapeutického výzkumu. Pacient může kdykoliv, a to i bez uvedení důvodu, z experimentu odstoupit, když byl poučen o případných zdravotních důsledcích takového rozhodnutí.
11. Nemocný v závěru života má právo na citlivou péči všech zdravotníků, kteří musí respektovat jeho přání, pokud tato nejsou v rozporu s platnými zákony.
12. Pacient má právo a povinnost znát a řídit se platným řádem zdravotnické instituce, kde se léčí (tzv. domácí řád ISCARE). Pacient bude mít právo kontrolovat svůj účet a vyžadovat odůvodnění jeho položek bez ohledu na to, kým je účet placen.

Povinnosti všech osob pohybujících se v prostorech ISCARE

1. V rámci ISCARE je zakázáno:

- kouřit (včetně elektronických cigaret),
- požívat alkoholické nápoje a jiné návykové látky,
- manipulovat s otevřeným ohněm,
- vstupovat do prostor ISCARE se zbraněmi (včetně nožů, elektrických paralyzérů, obranných sprejů a dalších nebezpečných předmětů tzn. petard, výbušnin a jiné),
Pokud personál zjistí přítomnost zbraně u pacienta, neprodleně ho informuje o zákazu vnášení zbraní a vyzve ho, aby opustil pracoviště ISCARE za účelem odevzdání zbraně do úschovy oprávněné osobě. V případě, že pacient neuposlechne této výzvy anebo není schopen výzvě vyhovět, personál je oprávněn přivolat Policii ČR.
- vstupovat do služebních prostor, včetně prostor sloužících k poskytování zdravotní péče bez souhlasu zdravotnických pracovníků,
- vstupovat do prostor, které označeny „Zákaz vstupu“,
- manipulovat s technickým zařízením a vybavením pokojů, vyšetřoven atd.,
- vstupovat do prostor ISCARE se zvířaty (vyjma psů se speciálním výcvikem tzn. asistenční, vodící, signální či terapeutičtí psi),
- provádět prodejní a charitativní činnost bez souhlasu vedení ISCARE.

2. Osoby pohybující se v rámci ISCARE jsou povinny:

- řídit se tímto domácím řádem a pokyny zdravotnického personálu,
- udržovat čistotu a pořádek,
- respektovat opatření sloužící k zajištění hygieny, bezpečnosti a požární ochrany – dodržovat stanovená opatření např. použití ochranných oděvů, dezinfekce rukou, aj.,
- na vyzvání se prokázat se průkazem totožnosti u vstupu do budovy.

Povinnosti pacientů

1. Pacient je při poskytování zdravotních služeb povinen:

- řídit se tímto domácím řádem a pokyny zdravotnického personálu,
- dodržovat navržený léčebný postup (s nímž vyslovil souhlas) tak, jak byl stanoven ošetřujícím lékařem,

Opustí-li pacient svévolně ISCARE, aniž by byl propuštěn ošetřujícím lékařem, popř. aniž by sepsal písemné prohlášení o odmítnutí/ukončení léčby (tzv. negativní reverz), má ISCARE povinnost informovat osoby uvedené pacientem a v případě ohrožení zdraví též Policii ČR.

- podrobit se (v odůvodněných případech) na základě rozhodnutí ošetřujícího lékaře vyšetření za účelem prokázání, zda je či není pod vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek,
- pravdivě informovat ošetřující personál 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,
- uhradit ISCARE cenu poskytnutých zdravotních služeb nehrazených nebo částečně hrazených z veřejného zdravotního pojištění nebo jiných zdrojů, které mu byly poskytnuty s jeho souhlasem; Pacient má právo být informován o ceně těchto služeb, a to před jejich poskytnutím;
- dodržovat noční klid (v době od 22 hod. – 6.00 hod), tzn. v době nočního klidu vypínat svůj mobilní telefon nebo jej nastavit do režimu, který nebude rušit ostatní pacienty,
- **na oddělení JIP je používání mobilního telefonu povoleno jen po domluvě s ošetřujícím lékařem; Mobilní telefony se nesmí používat v blízkosti zdravotnických přístrojů;**

2. ISCARE může ukončit péči o pacienta v případě že:

- pacient závažným způsobem omezuje práva ostatních pacientů, úmyslně a soustavně nedodržuje navržený individuální léčebný postup, nebo se neřídí domácím řádem ISCARE a jeho chování není ovlivněno jeho zdravotním stavem,
- pacient neposkytuje součinnost nezbytnou pro další poskytování zdravotních služeb (neplatí v případě, kdy je tato součinnost ovlivněna zdravotním stavem pacienta).

Práva a povinnosti nezletilých pacientů/pacientů s omezenou svéprávností/zákonných zástupců

1. ISCARE umožní pobyt zákonného zástupce nebo opatrovníka, nebo osoby jimi pověřené (dále jen „průvodce“) společně s hospitalizovaným nezletilým pacientem nebo pacientem s omezenou svéprávností, pokud to umožňuje provoz anebo nebude-li narušeno poskytování zdravotních služeb.
2. O přijetí doprovázející osoby nezletilého pacienta rozhoduje primář lůžkového oddělení s ohledem na zdravotní a psychický stav hospitalizovaného nezletilého pacienta a provozní podmínky pracoviště.
3. **Za nezletilé osoby a osoby s omezenou svéprávností odpovídá zákonný zástupce nebo opatrovník.**

Své podněty a připomínky nám můžete sdělit osobně během hospitalizace nebo prostřednictvím dotazníku spokojenosti.

Pacient nebo jeho blízcí mají právo vyjádřit svůj názor, pochvalu, připomínky nebo případnou nespokojenost s průběhem poskytování péče formou písemnou (mailem) nebo ústní (osobně nebo telefonicky) prostřednictvím sekretariátu ISCARE (info@iscare.cz, tel: 234 770 244).

Vaše připomínky a náměty nám pomohou ve zlepšení péče o naše pacienty.