Dejvická zdravotní s.r.o.
pracoviště Generála Píky
Generála Píky 430/26, 160 00 Praha 6
IČO: 24307785

VNITŘNÍ ŘÁD KLINIKY JEDNODENNÍ PÉČE

Vážení klienti,

vítáme Vás na klinice jednodenní péče Dejvická zdravotní s.r.o. a přejeme Vám příjemný pobyt. Prosíme, seznamte se s tímto vnitřním řádem, který se vztahuje na klienty kliniky jednodenní péče Dejvická zdravotní s.r.o. (dále jen „DZ"), a obdobně též na jejich doprovody, návštěvy a další návštěvníky DZ. Z důvodu zajištění poskytování bezpečné a kvalitní péče jsou všechny tyto osoby povinny dodržovat a respektovat následující pravidla. DZ provozuje svoji kliniku jednodenní péče v prostorech zdravotnického zařízení MyClinic (dále jen „klinika").

1. Obecná ustanovení

Recepce je otevřena obvykle od pondělí do pátku od 8:00 do 18:00. Denní provoz lůžkového oddělení je od 7:00 do 19:00, noční provoz pak od 19:00 do 7:00. Doba nočního klidu je stanovena denně od 22:00 do 6:00. Klid, ticho a nerušený spánek je nezbytnou součástí léčení, zejména v pooperačním stavu. Respektujte prosím tuto potřebu a nerušte ostatní klienty zejm. hlučným hovorem, hlasitým poslechem televize či hudby či vyzváněním mobilního telefonu.

Všechny osoby pohybující se na klinice jsou povinny dodržovat veškerá opatření sloužící k zajištění hygieny (použití dezinfekce rukou, ochranných oděvů atp.), bezpečnosti a požární ochrany a plně se řídit pokyny personálu.

Ve všech prostorech budovy, ve které je klinika umístěna, platí zákaz kouření. Na klinice platí rovněž zákaz konzumace alkoholu a jiných návykových látek.

Do prostor kliniky je zakázáno vnášet a přechovávat zde květiny, potraviny podléhající rychlé zkáze, alkohol, zbraně vč. nožů, obranných sprejů atd., chemikálie, zápalné látky, petardy ani jiné nebezpečné látky či předměty, ani předměty hygienicky závadné. Ve všech prostorech kliniky je zakázáno manipulovat s otevřeným ohněm, včetně zapalování svíček.

Na klinice je z bezpečnostních důvodů zakázáno používat vlastní elektrospotřebiče (zejm. varné konvice, ponorné ohřívače, televizní a rozhlasové přijímače, tepelné elektrické zdroje, fény atp.). V případě použití vlastních drobných elektrických zařízení (mobilní telefony, notebooky, nabíječky atp.) dodržujte obecné bezpečnostní předpisy, návod k obsluze a bezpečnostní předpisy každého konkrétního zařízení. Upozorňujeme Vás, že za provoz takových zařízení odpovídáte Vy a odpovídáte též za škody způsobené takovým zařízením klinice, DZ či ostatním klientům.

Je zakázáno vstupovat do služebních prostor, včetně prostor sloužících k poskytování zdravotní péče bez souhlasu personálu, zejména je zakázáno vstupovat do prostor označených nápisem či piktogramem Zákaz vstupu. Rovněž je zakázáno manipulovat s technickým zařízením a vybavením pokojů a dalších prostor kliniky.

Prosíme, respektujte právo na soukromí ostatních klientů, návštěvníků a zaměstnanců DZ a kliniky. Pořizování zvukových či obrazových záznamů osob bez jejich souhlasu je zakázáno. V prostorech kliniky je zakázáno provádět prodejní či charitativní činnost bez souhlasu vedení DZ a kliniky.

Dbejte své osobní bezpečnosti a své aktivity přizpůsobte svému zdravotnímu stavu. a dodržujte pokyny personálu. Opustit prostory kliniky jste oprávněni pouze po předchozím schválení ošetřujícím personálem DZ, a to výlučně v doprovodu návštěvy, personálu či jiné osoby.

Z bezpečnostních důvodů jste povinni na žádost personálu prokázat svoji totožnost občanským průkazem či jiným průkazem totožnosti. Odmítnutí prokázání totožnosti může mít na následek neposkytnutí zdravotních služeb. Tato povinnost platí též pro Vaše doprovody a návštěvy a pro osoby, které mají právo na rozhodování či získávání informací o Vašem zdravotním stavu. Odmítnutí prokázání totožnosti těchto osob může mít za následek neumožnění návštěvy či neposkytnutí součinnosti.

V případě jazykové bariéry Vám rádi zajistíme tlumočníka; náklady na tlumočníka si však hradíte sami.

2. Harmonogram provozu kliniky

6:45 – 7:15 Předávání služby ošetřujícího personálu
7:00 – 8:00 Snídaně, ranní hygiena, podávání ranních ordinací
7:30 – 8:00 Ranní vizita lékaře
7:30 – 12:00 Příjem a propouštění pacientů,
od 7:30 Příprava pacientů k operacím dle operačního programu, dle plánovaného času zákroku
8:00 – 18:00 Operace dle operačního programu
18:00 – 18:30 Večeře
18:30 – 19:00 Odpolední vizita lékaře
18:45 – 19:15 Předávání služby ošetřujícího personálu
19:00 – 20:00 Večerní hygiena
22:00 – 6:00 Noční klid

V průběhu celého dne plní ošetřovatelský personál ordinace dle lékaře a provádí ošetřování a monitoraci klientů.
Uvedené časy jsou pouze orientační a mohou se měnit v závislosti na provozních podmínkách.

3. Pobyt na pokojích

Každý pokoj je vybaven samostatnou koupelnou a toaletou. U všech lůžek, ve sprchových koutech a na toaletách je možnost přivolání personálu prostřednictvím alarmu. Personál přivoláte pouze stisknutím červeného tlačítka na telekomunikačním systému, resp. zatažením šňůrky ve sprchovém koutu.

Každé lůžko na pokoji má k dispozici možnost manipulace výšky celého lůžka, dále výšky pod hlavou a nohami. Způsob manipulace s lůžkem je uveden v manuálu na pokoji. Lůžko je připojené do elektrické sítě, prosíme Vás proto o ohleduplnou manipulaci.

Větrání na pokojích probíhá primárně prostřednictvím výměny vzduchu klimatizací, kterou se dá pokoj chladit i topit. V případě požadavku na změnu teploty na pokoji prosím volejte sestru. Větrání je možné též otevřením oken; okna však nikdy sami neotvírejte, v případě potřeby přivolejte prosím vždy sestru.

Okna jsou vybavena vnitřními i vnějšími žaluziemi. Vnější žaluzie se zavírají a otevírají automaticky podle množství světla, které na okno dopadá; lze je ovládat i manuálně, v případě potřeby volejte sestru. Vnitřní žaluzie můžete ovládat prostřednictvím šňůrky.

Budete-li potřebovat s čímkoli pomoci, prosíme, volejte sestru.

Po operačním výkonu nepřeceňujte svoje síly a nevstávejte sami z lůžka; vždy přivolejte sestru, která Vám ochotně pomůže. Dále dbejte pokynů lékaře a ošetřujícího personálu. Při samostatném vstávání z lůžka hrozí pád a případný úraz či pooperační komplikace.

V případě vzniku požáru zachovejte klid a ihned informujte sestru. Všechny únikové východy jsou zřetelně označeny piktogramy a nápisy.

4. Stravování

Před operačním výkonem alespoň od půlnoci nejezte a minimálně 24 hodin před operací nekuřte. Pít můžete malé množství neperlivé vody nebo čaje (bez citronu). Po nástupu na oddělení se řiďte informacemi, které Vám podal ošetřující personál; bez jeho svolení nic nejezte ani nepijte. Po operačním výkonu dostanete tekutiny (přibližně za 1 hodinu) a následně stravu (přibližně za 2-3hodiny) podle ordinace lékaře a aktuálního zdravotního stavu. Strava Vám bude zajištěna. Po dobu pobytu prosím nekonzumujte vlastní jídlo a pití bez předchozího schválení ošetřujícím personálem.
Případné diety, omezení či osobní priority ve stravování prosím sdělte nejpozději při příjmu ošetřujícímu personálu.

5. Úschova věcí, mimořádné události, odpovědnost za škodu

Klinika odpovídá za škodu na vnesených věcech, pouze jedná-li se o věci přiměřené hodnoty a byly-li uloženy na místě k tomu určeném nebo obvyklém v souladu s občanským zákoníkem. Není bohužel v našich možnostech zabezpečit Váš majetek proti zcizení, ztrátě a poškození, nenoste proto prosím na kliniku větší finanční částky a nadstandardně cenné věci (hodinky, prsteny apod.).

Oděvy, obuv a další věci s výjimkou cenností si odkládejte na svých pokojích do uzamykatelných šatních skříní. Po dobu operace máte možnost uložit klíčky od skříně u sestry. Za věci prokazatelně uložené v šatních skříních odpovídá klinika pouze do výše 5.000,- Kč. Za věci odložené v jiných prostorech (např. na chodbě, v čekárně, nebo volně položené např. na stole v pokoji apod.) klinika neodpovídá.

Cennější předměty a větší finanční hotovost (nad 1.000,- Kč) nedoporučujeme na kliniku nosit či na klinice uchovávat; v případě nutnosti můžete tyto předměty či hotovost po nezbytně nutnou dobu uschovat v trezoru na oddělení (nepřetržitě), případně na hlavní pokladně kliniky (v pracovních dnech od 9 do 16 hodin). Pokud opouštíte pokoj z důvodu převozu na operační výkon, cenné věci (zejm. peníze, platební kartu, mobilní telefon, hodinky apod.) předejte sestře, která Vám je po dobu operačního výkonu uschová v trezoru na oddělení. Pokud si cenné věci necháte na pokoji, klinika za případnou škodu na nich či jejich ztrátu neodpovídá. O předání věcí do úschovy a převzetí z úschovy bude sepsán protokol se soupisem předávaných věcí.

Ztrátu či škodu na osobních věcech, poškození zařízení pokoje, úraz a další mimořádné události jste povinni nám neprodleně oznámit.

6. Léčebné a provozní pokyny

Po dobu Vašeho pobytu na klinice o Vás pečuje tým zdravotnických pracovníků, vedený ošetřujícím lékařem, který určuje individuální léčebný postup, který jste povinni dodržovat. Máte právo znát jméno ošetřujícího lékaře, ošetřující sestry, ale i ostatních zaměstnanců, se kterými budete přicházet do styku. Během Vašeho pobytu budete průběžně informováni o Vašem zdravotním stavu, plánovaných léčebných postupech a případných komplikacích. Se svými dotazy ohledně poskytované léčebné péče se obracejte zejména na sloužícího lékaře či sestru. Je důležité lékaře i sestry informovat o všech zdravotních potížích, o všem, co Vás trápí. Snažte se předat zdravotníkům všechny podstatné informace, protože tím usnadníte a urychlíte Vaši léčbu.

Při podávání léků a při odborných výkonech je povinností zdravotnických pracovníků ověřit Vaši totožnost. Při příjmu Vám připevní sestra na zápěstí identifikační náramek s Vašimi údaji; toto opatření je nezbytné k bezpečnému poskytování zdravotní péče.

Trpíte-li bolestí, sdělte tuto skutečnost lékaři či sestře. Vaše sdělení přispěje nejen ke stanovení diagnózy, ale ovlivní i příslušnou léčbu a lékaři umožní bolest zmírnit nebo odstranit. Pokud tlumení bolesti budete považovat za nedostatečné, máte kdykoli právo požádat lékaře o změnu léčby bolesti.

Bez vědomí ošetřujícího personálu nejste oprávněni užívat jakékoliv léky či doplňky stravy. Všechny Vámi užívané léky prosím předejte ošetřovatelskému personálu v originálním balení, jejich podání může být pouze na základě ordinace lékaře. V případě bolesti nebo jakýchkoli potíží si přivolejte personál, budou Vám podána analgetika podle ordinace lékaře.

Pokud máte již vystavenou pracovní neschopnost nebo ji potřebujete vystavit, informujte o tom lékaře ihned při příjmu; elektronická pracovní neschopnost Vám bude vystavena.

Před ukončením pobytu Vás bude ošetřující lékař informovat o dalším léčení a postupu; pokud něčemu nebudete rozumět, neváhejte se zeptat. Při ukončení pobytu obdržíte propouštěcí zprávu pro Vás a pro praktického lékaře. Postup a možnosti návazné léčby a rehabilitace Vám sdělí lékař a koordinátor.

V případě důvodného podezření máte na základě rozhodnutí ošetřujícího lékaře povinnost podrobit se vyšetření za účelem prokázání, zda nejste pod vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek. Pozitivní výsledek či odmítnutí se podrobení vyšetření je považováno za závažné porušení vnitřního řádu a může mít za následek okamžité propuštění a ukončení léčby či odmítnutí přijetí k léčbě bez nároku na vrácení uhrazených plateb.

7. Návštěvy

Návštěvy jsou možné kdykoli mimo dobu nočního klidu. Návštěvy by neměly narušovat poskytování zdravotní péče, proto prosíme domluvte vhodný čas návštěvy se sestrou. Prosíme zvažte, zda je nutné brát na návštěvy děti. DZ může návštěvy omezit či zakázat zejména z epidemiologických důvodů. Návštěvy nesmí rušit klid a pořádek na klinice a jsou povinny respektovat soukromí dalších klientů. Z tohoto důvodu se k návštěvám využívá především pokoj klienta. Každá návštěva je povinna

o svém příchodu a odchodu informovat ošetřující personál. Personál si vyhrazuje právo omezit, přerušit či ukončit průběh návštěvy za účelem řádného výkonu léčebné péče.

Z hygienických důvodů jsou návštěvy se psy a jinými zvířaty ve všech prostorech kliniky zakázány.

U nezletilých pacientů nebo pacientů s omezenou svéprávností umožní DZ pobyt zákonného zástupce nebo opatrovníka nebo osoby jimi pověřené (doprovod) společně s pacientem, pokud to umožňuje provoz a nebude-li narušeno poskytování zdravotních služeb. O přijetí doprovodu rozhoduje lékař s ohledem na zdravotní a psychický stav hospitalizovaného nezletilého pacienta a aktuální provozní podmínky. Za nezletilé osoby a osoby s omezenou svéprávností odpovídá zákonný zástupce nebo opatrovník.

8. Podněty a stížnosti

Připomínky, podněty a hodnocení poskytovaných služeb nám prosím sdělte osobně během pobytu či prostřednictvím koordinátorů. Tyto připomínky, podněty a hodnocení jsou pravidelně vyhodnocovány a slouží k neustálému zlepšování kvality poskytované péče a dalších služeb.

Stížnosti můžete podat písemnou formou (prostřednictvím datové schránky či poštou na adresu sídla společnosti), osobně na recepci či prostřednictvím koordinátorů či telefonicky na čísle 222 900 900. Ponecháte-li na sebe kontaktní údaj, obdržíte odpověď nejpozději do 30 dnů od obdržení stížnosti, není-li stížnost vyřízena přímo na místě. V případě nesouhlasu se způsobem vyřízení stížnosti máte právo podat stížnost ke správnímu orgánu, který DZ udělil oprávnění k poskytování zdravotních služeb (Magistrát hl.m. Prahy).

9. Ochrana osobních údajů

Všeobecné informace o ochraně osobních údajů, včetně uvedení Vašich práv a kontaktních údajů na pověřence pro ochranu osobních údajů, jsou k dispozici na recepci.
Dovolujeme si Vás informovat, že DZ je pracovištěm pečujícím o udržení a zvýšení kvality a bezpečí poskytované péče, která podléhá kontrolní činnosti vedené auditory certifikačních organizací. Z tohoto důvodu se může stát, že pracovníci certifikačních organizací budou nahlížet do Vaší zdravotnické dokumentace, a to pouze v nezbytném rozsahu a na základě pověření zdravotnickým pracovníkem. Výše uvedené osoby jsou vždy povinny zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se v této souvislosti dozvědí. Nepřejete-li si, aby výše uvedené osoby nahlížely do Vaší zdravotnické dokumentace, prosím sdělte tuto skutečnost lékaři, sestrám či koordinátorovi.

10. Závěrečná ustanovení

Tento vnitřní řád je k dispozici na recepci, na sesterně a na jednotlivých pokojích kliniky. Jste povinni se s Vnitřním řádem při vstupu na kliniku neprodleně seznámit a dodržovat ho po celou dobu pobytu na klinice. Opakované či závažné porušení pravidel vnitřního řádu může být důvodem předčasného ukončení Vašeho pobytu a poskytování léčebné péče ze strany DZ bez nároku na vrácení uhrazených plateb.

Snahou všech zaměstnanců kliniky je vytvořit pro Vás takové prostředí, v němž Vám budeme moci efektivně pomoci. Snažíme se o citlivý, ohleduplný a bezpečný přístup. Vaší léčbě můžete pomoci také sami, a to zejména pozitivním přístupem k léčbě a dodržováním navrženého léčebného postupu a pravidel tohoto vnitřního řádu. Děkujeme Vám za vzájemnou ohleduplnost a přejeme Vám příjemný pobyt.