LÉČEBNÉ LÁZNĚ
Janské Lázně

Státní léčebné lázně Janské Lázně, státní podnik
Náměstí Svobody 272, 542 25 Janské Lázně
tel: 499 860 111, 499 860 303
www.janskelazne.com

VNITŘNÍ ŘÁD LÉČEBNY DOSPĚLÝCH - OLÚ

Vážení klienti,

vítáme Vás ve Státních léčebných lázních Janské Lázně, s.p. a přejeme Vám příjemný pobyt. Prosíme, seznamte se s tímto vnitřním řádem, který se vztahuje na klienty odborné léčebny (OLÚ) pro dospělé ve Státních léčebných lázních Janské Lázně, s.p. (dále jen „Lázně“) a jejich doprovody, a obdobně též na návštěvy klientů a další návštěvníky Lázní. Z důvodu zajištění poskytování bezpečné a kvalitní péče jste Vy, Váš doprovod, návštěvy a další návštěvníci Lázní povinni dodržovat a respektovat následující pravidla.

1. Obecná ustanovení

Přijímací kancelář je otevřena denní od 7:00 do 15:30; provozní doba pro ubytované klienty je od 8:00 do 9:30 a od 13:00 do 14:00. Provoz recepce v Janském Dvoře je nepřetržitý.

Doba nočního klidu je stanovena denně od 22:00 do 6:00.

Ve všech objektech Lázní platí zákaz kouření. S výjimkou restauračních a obdobných zařízení platí ve všech objektech Lázní zákaz konzumace alkoholu a jiných návykových látek.

Do všech objektů Lázní je zakázáno vnášet a na pokojích a ve společných prostorech je zakázáno přechovávat zbraně, chemikálie, zápalné látky ani jiné nebezpečné látky či předměty, ani předměty hygienicky závadné.

Ve všech objektech Lázní je zakázáno manipulovat s otevřeným ohněm, včetně zapalování svíček na pokojích či společných prostorech.

Ve všech objektech Lázní je zakázáno používat vlastní elektrospotřebiče (varné konvice, ponorné vařiče, televizní a rozhlasové přijímače, tepelné elektrické zdroje a ostatní elektrické přístroje dále neuvedené), pokud není předložena platná revizní zpráva těchto spotřebičů vydaná revizním technikem. Zejména platí přísný zákaz používání ponorných ohřívačů (spirál). V případě použití vlastních drobných elektrických zařízení (mobilní telefony, notebooky, vysoušeče vlasů, nabíječky či elektrické zdroje zdravotnických pomůcek, apod.) dodržujte obecné bezpečnostní předpisy, platné právní předpisy, ČSN, návod k obsluze a bezpečnostní předpisy každého konkrétního zařízení. Upozorňujeme Vás, že za provoz takových zařízení a provádění povinných kontrol dle platných právních předpisů odpovídáte Vy a odpovídáte též za škody způsobené přístrojem Lázním či ostatních klientům.

Prosíme, respektujte právo na soukromí ostatních klientů, jejich doprovodů, návštěvníků a všech zaměstnanců Lázní. Pořizování zvukových či obrazových záznamů osob bez jejich souhlasu je dle platných právních předpisů ČR a EU zakázáno. Prosíme, berte ohled na ostatní klienty a nerušte je zejm. hlučným chováním. Televizi, rozhlas či jiný zvukový přístroj používejte po vzájemné dohodě s Vaším spolubydlícím.

Lázně v případě volné kapacity umožňují pobyt a léčení klienta s asistenčním psem ve speciálních pokojích s omyvatelnými a dezinfikovatelnými podlahovými krytinami.

Dbejte své osobní bezpečnosti a své aktivity přizpůsobte svému zdravotnímu stavu. Používejte pevnou obuv a při pohybu na schodech se přidržujte zábradlí. Volte pouze ty volnočasové aktivity, které odpovídají Vašemu zdravotnímu stavu.

Z bezpečnostních důvodů jste povinni na žádost zdravotnického pracovníka 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 dle platných právních předpisů. Odmítnutí prokázání totožnosti těchto osob může mít za následek neumožněním návštěvy či neposkytnutím součinnosti.

2. Opuštění areálu Lázní

Vycházka = pobyt mimo oddělení během dne. Vycházky mimo dobu předepsaných procedur jsou povoleny pouze na území Janských Lázní, k vycházkám mimo obec Janské Lázně je nutná propustka podepsaná primářem.

Pobyt mimo areál léčebny je na vlastní odpovědnost. Z důvodu zdravotního stavu může být opuštění oddělení lékařem zamítnuto; o důvodech je vždy proveden zápis do dokumentace.

Opuštění Lázní přes noc se považuje za přerušení léčebné péče.

Státní léčebné lázně Janské Lázně, státní podnik
Náměstí Svobody 272, 542 25 Janské Lázně
tel: 499 860 111, 499 860 303
www.janskelazne.com

VNITŘNÍ ŘÁD LÉČEBNY DOSPĚLÝCH - OLÚ

Přerušení léčebné péče = z důvodu hospitalizace v nemocnici či na Vaši žádost. Přerušení lázeňské péče musí být vždy schválené vedoucím lázeňským lékařem. V případě schváleného přerušení léčebné péče na Vaši žádost jste povinni uhradit Lázním paušalizovanou náhradu škody ve výši 1.000,- Kč, která je splatná vždy předem; to neplatí, vedou-li k přerušení vážné rodinné důvody. Přerušení léčebné péče není bez dalšího možné mj. z důvodu víkendu, státních svátků apod. bez ohledu na skutečnost, zda máte na tyto dny naplánované procedury či nikoli.

Přerušení léčebné péče (opuštění lázní přes noc) bez předchozího schválení vedoucím lázeňským lékařem je považováno za svévolné porušení léčebného režimu. Škody, které tím vzniknou lázním (zejm. ušlý zisk představující rezervaci lůžka a léčebných procedur po dobu odpovídající příslušné indikaci, které není možné obsadit jiným klientem) a ZP, je klient povinen uhradit v plné výši.

Předčasné ukončení léčebné péče bez předchozího schválení vedoucím lázeňským lékařem je považováno za svévolné porušení léčebného režimu. Škody, které tím vzniknou lázním (zejm. ušlý zisk) a ZP, je klient povinen uhradit v plné výši.

3. Pobyt na pokojích

Při pobytu v Lázních prosím pečujte o svou osobní hygienu, o čistotu šatstva, prádla a obuvi a udržujte pořádek na pokojích, umožňuje-li to Váš zdravotní stav. Na pokojích nejste oprávněni přechovávat zejm. prošlé potraviny, silně znečištěné oděvy, zapáchající předměty apod. Budete-li svým hygienickým chováním ohrožovat zdraví své či ostatních klientů a zaměstnanců Lázní, jsou Lázně oprávněny provést i bez Vašeho souhlasu nápravná opatření (úklid, dezinfekce) a případně též Váš pobyt v Lázních ukončit.

Prosíme, pomozte nám třídit odpad; koše na tříděný odpad jsou umístěny na chodbách, do odpadkových košů v pokoji patří pouze směsný odpad, nikoli papír, sklo či plast.

Při odchodu z pokoje zavřete okno, zhasněte světla, zavřete vodovodní kohoutek, vypněte všechny elektrické spotřebiče a pokoj uzamkněte.

Z důvodu Vaší bezpečnosti pro případ havárie, zdravotní indispozice apod. doporučujeme, abyste neponechávali při pobytu v uzamčeném pokoji klíče v zámku.

V době Vaší nepřítomnosti na pokoji mohou do Vašeho pokoje vstoupit zaměstnanci Lázní, a případně další osoby v těchto případech:

- pokojské za účelem úklidu;
- zdravotnický personál za účelem kontroly a prohlídek klientů;
- domovníci/pracovníci údržby za účelem nezbytných oprav;
- vedoucí provozního úseku či jím pověřený zaměstnanec za účelem kontroly dodržování tohoto vnitřního řádu a dalších pravidel;
- sestry či jiný pověřený pracovník v případě podezření, že se v době nočního klidu na pokoji zdržují osoby, které nejsou v Lázních ubytovány;
- pracovníci vedení Lázní za účelem kontroly práce výše uvedených zaměstnanců;
- další osoby za doprovodu výše uvedených osob;
- v případě mimořádné události osoby řešící tuto událost;
- v dalších případech upravených tímto vnitřním řádem.

V den ukončení pobytu pokoj vykliďte nejpozději do 10:00. Klíče od pokoje odevzdejte na recepci Janského Dvora (jste-li ubytováni v dependanci), resp. staniční sestře daného oddělení (jste-li ubytováni v hlavní budově). V případě zájmu můžete uschovat Vaše zavazadla v úschovně na recepci Janského Dvora.

V případě neodevzdání či ztráty klíčů Vám bude účtován poplatek ve výši 100,- Kč (bez ohledu na počet klíčů ve svazku).

Nevyklidíte-li pokoj v den ukončení pobytu ani do 18:00, jsou Lázně oprávněny provést soupis věci nacházejících se v pokoji, pokoj vyklidit a věci uskladnit ve vhodném prostoru. Nevyzvednete-li si své uschované věci přes zaslanou písemnou výzvu ani do 3 měsíců od ukončení pobytu, jsou Lázně oprávněny tyto věci na Váš účet prodat a není-li to možné či účelné, pak tyto věci zlikvidovat.

Státní léčebné lázně Janské Lázně, státní podnik
Náměstí Svobody 272, 542 25 Janské Lázně
tel: 499 860 111, 499 860 303
www.janskelazne.com

VNITŘNÍ ŘÁD LÉČEBNY DOSPĚLÝCH - OLÚ

4. Stravování

Informace o příslušných jídelnách pro stravování Vám poskytne přijímací kancelář v lázeňské léčebně Janský Dvůr. Čas výdeje stravy je vyvěšen u vchodů do příslušných jídelen. V případě náhlého onemocnění a nutného klidu na lůžku je pro Vás zajištěna donáška stravy na pokoj.

Z hygienických důvodů je odnášení příborů, nádobí a jídla, s výjimkou kusových potravin (jogurt, ovoce apod.), z jídelny zakázáno.

5. Úschova věcí, mimořádné události, odpovědnost za škodu

Lázně odpovídají za škodu na vnesených věcech, 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.

K úschově osobních věcí a finanční hotovosti s celkovou maximální hodnotou 5.000,- Kč využívejte zabudované trezorky v šatních skříních. Do uzamykatelných šatních skříněk např. u bazénu můžete ukládat věci s celkovou maximální hodnotou do 5.000,- Kč po dobu čerpání procedury. Za věci uložené v trezorkách v šatních skříních a uzamykatelných šatních skříňkách odpovídají Lázně pouze do výše 5.000,- Kč. Za věci odložené v jiných prostorech (např. na věšácích, v čekárnách, v jídelně, a rovněž cennosti volně položené např. na stole v pokoji apod.) Lázně neodpovídají. Nedoporučujeme Vám nosit na procedury, výdej stravy apod. jakékoli cennosti či vyšší než nezbytně nutnou hotovost.

Cennější předměty a finanční hotovost s celkovou hodnotou nad 5.000,- Kč nedoporučujeme do Lázní vozit a v Lázních uchovávat; v případě nutnosti můžete tyto předměty či hotovost po nezbytně nutnou dobu uschovat v hlavní pokladně Lázní, a to v úředních hodinách hlavní pokladny.

Lázně neodpovídají za škodu na dopravních prostředcích a jejich příslušenství ani v případě jejich umístění na vyhrazených parkovacích místech Lázní za poplatek, jelikož se nejedná o hlídané parkoviště.

Zařízení pokoje a věci, které jsme Vám zapůjčili, zůstávají majetkem Lázní. Zacházejte s nimi šetrně a hospodárně tak, aby na nich nevznikla škoda. Při ukončení pobytu zapůjčené věci vraťte Lázním ve stavu, v jakém je přebírali, s přihlédnutím k obvyklému opotřebení. Lázně jsou oprávněny požadovat po Vás náhradu škody na zařízení a zapůjčených věcech, kterou způsobíte úmyslně či z nedbalosti.

Vlastní úraz či úraz jiného klienta či personálu Lázní, a vlastní onemocnění, zvláště je-li infekční povahy, jste povinni nám neprodleně oznámit. Jste též povinni nám neprodleně hlásit ztrátu či škodu na osobních věcech, poškození zařízení pokoje či námi zapůjčených věcí a další mimořádné události.

6. Léčebné a provozní pokyny

Při podávání léků a při odborných výkonech je povinností zdravotnických pracovníků ověřit Vaši totožnost. Noste vždy s sebou Váš léčebný průkaz, který obdržíte při nástupu na pobyt. Vyhodnotí-li to lékař jako vhodné, připevní Vám sestra při přijetí do Lázní na zápěstí identifikační náramek s Vašimi údaji; toto opatření je nezbytné k bezpečnému poskytování zdravotní péče.

Po dobu Vašeho pobytu v Lázních o Vás pečuje tým zdravotnických pracovníků, vedený ošetřujícím lékařem, který určuje diagnostický a léčebný postup. Garantem léčebného úseku je primářka léčebny dospělých. Ošetřováni budete nelékařským zdravotnickým personálem pod vedením vrchní sestry. 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 o případných komplikacích. Se svými dotazy ohledně poskytované léčebné péče se obracejte zejména na ošetřujícího lékaře či sloužící sestru; s ostatními dotazy pak na pracovníky přijímací kanceláře a recepce. V závažných případech se samozřejmě máte právo obrátit přímo na vrchní sestru či primářku. Je důležité lékaře i sestry informovat o všech potížích, o tom, co Vás trápí. Snažte se předat zdravotníkům všechny podstatné informace, protože tím usnadníte a urychlíte Vaši léčbu.

Trpíte-li bolestí, sdělte tuto skutečnost ošetřujícímu lékaři. 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.

VNITŘNÍ ŘÁD LÉČEBNY DOSPĚLÝCH - OLÚ

Bez vědomí ošetřujícího personálu nejste oprávněni užívat jakékoliv léky.

Rozsah léčebné péče Vám určí ošetřující lékař na základě diagnózy a Vašeho aktuálního zdravotního stavu. Před začátkem i v průběhu léčení jej informujte o případných zdravotních potížích.

Během Vašeho pobytu jste povinni podrobit se vstupní a výstupní lékařské prohlídce, být přítomni na primářské vizitě, dodržovat léčebný režim, časový rozvrh procedur a dodržovat další pravidla uvedená ve Všeobecných podmínkách pro poskytování léčebně rehabilitační péče v odborné léčebně a lázeňské léčebně rehabilitační péče pro dospělé.

Léčebné procedury Vám budou načasovány do celkového programu na dobu Vašeho pobytu; v průběhu pobytu může být rozpis procedur ze strany Lázní aktualizován. Změny rozpisu procedur na Vaši žádost může povolit pouze ošetřující lékař. Vyžadování jiných procedur, než které Vám byly předepsány, není přípustné. O možnostech dokoupení procedur se informujte v přijímací kanceláři či na recepci v Janském Dvoře.

Špatnou snášenlivost procedur či náhlou nevolnost během procedury okamžitě hlaste zdravotnickému personálu na příslušném pracovišti. Na procedurách se řiďte pokyny personálu, není přípustné zahájit čerpání léčebné procedury bez vědomí obsluhujícího personálu nebo v rozporu s pokyny pro bezpečné absolvování procedury.

Dodržujte předepsané časy procedur. V případě pozdního příchodu Vám bude procedura poskytnuta dle její povahy částečně či vůbec. Nevyčerpané procedury nelze nahradit (u hrazených procedur se úhrada ani její část nevrací).

Před čerpáním lázeňské procedury je zakázáno požívat alkohol či jiné návykové látky. Lázně jsou oprávněny podnapilým klientům odmítnout poskytnutí procedury bez náhrady (u hrazených procedur se úhrada nevrací). V odůvodněných případech může lékař požadovat vyšetření za účelem prokázání požití alkoholu či jiných návykových látek.

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. Do tří dnů po svém propuštění z Lázní se dostavte ke svému praktickému lékaři; jedině tak bude zajištěna plynulost Vaší léčby.

Pro klienty, kteří se ze zdravotních důvodů po ukončení pobytu v Lázních nejsou schopni sami nebo s pomocí blízkých o sebe postarat, zajistí lékař ve spolupráci se sociálním pracovníkem pečovatelskou službu, případně navrhne jiné formy následné péče.

Lázně umožňují poskytování duchovních služeb ve speciální meditační místnosti, která Vám je volně přístupná. Duchovní služby jsou poskytovány dle individuální dohody s duchovními jednotlivých církví. Bližší informace a kontakty tvoří přílohu tohoto vnitřního řádu a jsou k dispozici na recepci v Janském Dvoře a v informačních deskách na pokojích.

7. Návštěvy

Návštěvy jsou povoleny kdykoli mimo Váš denní léčebný režim a dobu nočního klidu. Lázně mohou návštěvy omezit či zakázat zejména z epidemiologických důvodů. Návštěvy nesmí rušit klid a pořádek v Lázních, narušovat poskytování lázeňských procedur a jsou povinny respektovat soukromí dalších klientů, zejména spolubydlících. Z tohoto důvodu se k návštěvám využívají především společné prostory.

Z hygienických důvodů jsou návštěvy se psy a jinými zvířaty ve všech prostorech Lázní zakázány. Návštěva osoby s asistenčním psem musí být s Lázněmi předem konzultována.

8. Podněty a stížnosti

Připomínky, podněty a hodnocení poskytovaných služeb mohou být předneseny prostřednictvím terminálů ASKNOW umístěných v recepci Janského Dvora, u bufetu v Benátské hale, u vstupu do jídelny Centrum a na vyžádání prostřednictvím tabletu u zdravotních sester. Tyto připomínky, podněty a hodnocení jsou pravidelně měsíčně vyhodnocována a slouží k neustálému zlepšování kvality poskytované péče a dalších služeb.

Stížnosti můžete podat písemnou či ústní formou na sekretariátu ředitelství Lázní či manažerovi pro řízení kvality, a to i prostřednictvím zdravotních sester. Ponecháte-li na sebe kontaktní údaj a bude-li Vaše stížnost vyhodnocena jako

Státní léčebné lázně Janské Lázně, státní podnik
Náměstí Svobody 272, 542 25 Janské Lázně
tel: 499 860 111, 499 860 303
www.janskelazne.com

VNITŘNÍ ŘÁD LÉČEBNY DOSPĚLÝCH - OLÚ

oprávněná, obdržíte písemnou 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 Lázním udělil oprávnění k poskytování zdravotních služeb, kterým je Krajský úřad Královéhradeckého kraje.

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 webových stránkách a na recepci a v přijímací kanceláři Lázní.

10. Závěrečná ustanovení

Tento vnitřní řád je k dispozici v informačních deskách na pokojích, na webových stránkách, na recepci a v přijímací kanceláři Lázní a jste povinni se s ním při vstupu od Lázní neprodleně seznámit a dodržovat po celou dobu pobytu v Lázních. Opakované či závažné porušení pravidel Vnitřního řádu může být důvodem ukončení Vašeho pobytu ze strany Lázní.

Práva a povinnosti klientů tvoří přílohu tohoto vnitřního řádu a jsou umístěny v informačních deskách na pokojích, na webových stránkách, na recepci a v přijímací kanceláři Lázní.

Snahou všech členů zdravotnického týmu a dalších zaměstnanců Lázní 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 stanoveného léčebného režimu a pravidel tohoto vnitřního řádu. Děkujeme Vám za vzájemnou ohleduplnost a přejeme Vám příjemný pobyt.