

VNITŘNÍ ŘÁD DĚTSKÉ LÉČEBNY - 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 pro děti Vesna 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 jsou děti, jejich doprovod, návštěvy a další návštěvníci Lázní povinni dodržovat a respektovat následující pravidla.

1. Obecná ustanovení

Přijímací kancelář je otevřena denně 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 na dětské léčebně Vesna 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.

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 bezpečnosti doprovázených dětí a aktivity přizpůsobte aktuálnímu zdravotnímu stavu. Používejte pevnou obuv a při pohybu na schodech se přidržujte zábradlí. Volte pouze ty volnočasové aktivity, které odpovídají zdravotnímu stavu Vás či Vámi doprovázeného dítěte.

Při přijetí bude z bezpečnostních důvodů Vašemu dítěti připevněn identifikační náramek; tento náramek je dítě povinno nosit po celou dobu pobytu. Je možné, že bude nutné z bezpečnostních či právních důvodů ověřit též Vaši totožnost a případně též Vaše oprávnění jednat za dítě. Nejste-li zákonný zástupce dítěte, odevzdejte prosím při příjezdu v přijímací kanceláři či sestřám na oddělení plnou moc k doprovodu do zdravotnického zařízení, kterou Vám zákonný zástupce dítěte udělil. Tato plná moc se zakládá do zdravotnické dokumentace dítěte. Odmítnutí prokázání totožnosti či oprávnění jednat za dítě může mít na následek neposkytnutí zdravotních služeb či neposkytnutí informací o zdravotním stavu a průběhu léčby dítěte. Povinnost prokázat na žádost totožnost platí též pro návštěvy. Odmítnutí prokázání totožnosti těchto osob může mít za následek neumožnění návštěvy.

Dovolujeme si Vás informovat, že Lázně jsou výukovým pracovištěm pro ošetřovatelský personál, fyzioterapeuty a lékaře. Z tohoto důvodu se může stát, že osoby, které získávají způsobilost k výkonu zdravotnického povolání, budou přítomny při poskytování zdravotních služeb, a že tyto osoby budou též nahlížet do zdravotnické dokumentace dítěte; vždy však pouze v nezbytně nutném rozsahu a na základě pověření zdravotnickým pracovníkem. Dovolujeme si Vás dále informovat, že Lázně jsou pracovištěm pečujícím o udržení a zvýšení kvality a bezpečí poskytované péče,

Přijímací kancelář tel.: 499 860 604, Recepce tel.: 499 860 603, email: pkdeti@janskelazne.com

VNITŘNÍ ŘÁD DĚTSKÉ LÉČEBNY - OLÚ

kteřá podléhá kontrolní činnosti vedené auditory certifikačních organizací. Z tohoto důvodu se může stát, že pracovníci certifikačních a akreditačních organizací budou nahlížet do zdravotnické dokumentace dítěte, a to pouze v nezbytném rozsahu (kontrolní činnost) 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 byly přítomny poskytování zdravotních služeb či nahlížely do zdravotnické dokumentace dítěte, prosím sdělte tuto skutečnost lékaři, sestřám či na přijímací kanceláři.

V případě jazykové bariéry Vám rádi zajistíme tlumočnicka; náklady na tlumočnicka hradí klient.

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.

Přerušeni léčebné péče = opuštění Lázní přes noc. U OLÚ se léčba nepřerušuje; v případě, že si zdravotní stav klienta vyžádá hospitalizaci na lůžku akutní péče, je pobyt ukončen a klient je na toto lůžko přeložen. Pokud je klient stabilizovaný a jeho zdravotní stav umožňuje pokračování v intenzivní rehabilitaci a je-li v Lázních volné lůžko, může být klient přeložen zpět na OLÚ. Lázně nejsou povinny klientovi přeloženému na lůžko akutní péče držet lůžko v Lázních; zpětný překlad do Lázní je možný pouze v případě volné kapacity.

Opuštění lázní přes noc je považováno za svévolné porušení léčebného režimu. Škody, které tím vzniknou lázním (zejm. ušlý zisk představující rezervaci lůžka a léčebných procedur) a ZP, je klient povinen uhradit v plné výši.

Předčasné ukončení léčebné péče bez předchozího schválení primářem 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

V den příjezdu bude Váš pokoj připravený od 12:00.

Při pobytu v Lázních prosím pečujte o osobní hygienu, o čistotu šatstva, prádla a obuvi a udržujte pořádek na pokojích. Na pokojích nejste oprávněni přechovávat zejm. prošlé potraviny, silně znečištěné oděvy, zapáchající předměty ale ani sušit houby či pečivo 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.

Nepřesunujte prosím na pokojích nábytek a nestěhujte nábytek mezi jednotlivými pokoji. Typ lůžka, který máte na pokoji, nelze měnit, s výjimkou výměny lůžka za dětskou postýlku nebo výměny z důvodu technické závady na lůžku.

Výměna ložního prádla se provádí podle potřeby, min. 1x týdně (je rozepsáno v Režimu dne na oddělení). Výměna se provádí formou kus za kus. Použité lůžkoviny svlékněte a ponechte na lůžku; při výměně dle potřeby prosíme, vložte znečištěný kus do igelitového sáčku a odnešte ošetřujícímu personálu.

V pondělí, středu a pátek probíhá na pokojích důkladnější úklid; prosíme, odkliděte své věci ze stolků, poliček a podlahy tak, aby úklid mohl být proveden (pokojské nejsou oprávněny přesunovat Vaše osobní věci).

Pokojové nebo chodbové telefony jsou určeny pro komunikaci uvnitř lázeňského zařízení, zejména se zdravotnickým personálem nebo recepcí, a to především pro případ zdravotní indispozice.

Prosíme, pomozte nám třídit odpad; koše na tříděný odpad jsou umístěny na chodbách nebo k tomu určených místnostech, do odpadkových košů v pokoji patří pouze směsný odpad, nikoli papír, sklo, plast či elektroodpad. Jednorázové pleny vhadzujte do k tomu určených nádob umístěných na oddělení a v ostatních prostorách léčebny.

Při odchodu z pokoje zavřete prosím 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.

Přijímací kancelář tel.: 499 860 604, Recepce tel.: 499 860 603, email: pkdeti@janskelazne.com

VNITŘNÍ ŘÁD DĚTSKÉ LÉČEBNY - OLÚ

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

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

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

V den ukončení pobytu pokoj vyklidíte nejpozději do 9:00. Klíče od pokoje odevzdejte sestře daného oddělení. 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 zasloupanou 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.

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

4. Stravování

Informace o příslušných jídelnách pro stravování Vám poskytne příjímáčí kancelář DL Vesna. Čas výdeje stravy je vyvěšen u vchodů do příslušných jídelen. V případě náhlého onemocnění a nutného klidu na lůžku nebo v případě nemožnosti podávání stravy v jídelně (zdravotní stav dítěte) je pro Vás zajištěna donáška stravy na společnou kuchyňku pro doprovody na oddělení nebo na pokoj. V takovém případě zkonzumujte z hygienických důvodů tepelně upravená jídla bezprostředně po jejich přivezení. Použité nádobí vraťte na k tomu určený vozík, nezkonsumované zbytky jídel ponechte v termosu, jednorázové nádobí vhadzujte do k tomu určených nádob.

Na každém oddělení je Vám po celý den k dispozici na společné kuchyňce čaj nebo šťáva pro zajištění dostatečného pitného režimu Vašich dětí.

Neuchovávejte v lednici na pokoji potraviny rychle podléhající zkáze nebo potraviny s prošlou dobou použitelnosti. Sestry jsou oprávněny obsah lednic kontrolovat za účelem prevence konzumace prošlých či zkažených potravin.

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

Stravu a dietu určuje dítěti ošetřující lékař, konzultaci o dietě Vám může poskytnout nutriční terapeut (telefonní linka 609). Kontaktovat nutričního terapeuta můžete také prostřednictvím ošetřovatelského personálu na oddělení. Léčebná dieta je podstatnou částí léčby, dodržujte proto prosím dietní doporučení u Vašeho dítěte a nenarušujte tak průběh léčení.

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.

Klienti si odkládají oděvy i obuv na svých pokojích do šatních skříní. Děti bez doprovodu na oddělení 4.A odkládají svrchní oděvy a obuv v šatnách na oddělení.

K úschově osobních věcí a finanční hotovosti s celkovou maximální hodnotou 5.000,- Kč využijte 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 skřínkách odpovídají Lázně pouze do výše 5.000,- Kč.

VNITŘNÍ ŘÁD DĚTSKÉ LÉČEBNY - OLÚ

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.

Dětem bez doprovodu se nedoporučuje v Lázních nechávat dražší předměty, zejm. drahé mobilní telefony, tablety či notebooky. Děti bez doprovodu nemají z bezpečnostních důvodů na pokojích trezorky. Finanční hotovost dětem bez doprovodu spravují sestry na oddělení. Ostatní předměty děti uschovávají ve svých pokojích a odpovídají za ně sami. Ve výjimečných případech mohou cennější předměty po nezbytně nutnou dobu dětem uschovat sestry na oddělení.

Místem určeným pro odkládání kol, odrážedel, koloběžek apod. je místnost naproti recepci; klíče Vám na požádání vydá recepční. Prosíme, nenoste tyto sportovní potřeby na pokoj.

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 totožnost dítěte. Za tímto účelem bude Vašemu dítěti při přijetí na oddělení připevněn identifikační náramek. Je možné, že bude nutné ověřit též Vaši totožnost a případně též Vaše oprávnění jednat za dítě. Nejste-li zákonný zástupce dítěte, musí být plná moc k doprovodu do zdravotnického zařízení, kterou Vám zákonný zástupce dítěte udělil, založena ve zdravotnické dokumentaci dítěte. Prosíme, noste vždy s sebou léčebný průkaz dítěte, který obdržíte při nástupu na pobyt.

Po dobu pobytu v Lázních pečuje o Vaše dítě tým zdravotnických pracovníků, vedený ošetřujícím lékařem, který určuje diagnostický a léčebný postup. Garantem léčebného úseku je primář dětské léčebny. Ošetřováno bude dítě 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 pobytu budete průběžně informováni o zdravotním stavu dítěte, plánovaných léčebných postupech a o případných komplikacích. Se svými dotazy ohledně poskytované léčebné péče se obraťte zejména na ošetřujícího lékaře či sloužící sestru; s ostatními dotazy pak na pracovníky příjmací kanceláře a recepce. V závažných případech se samozřejmě máte právo obrátit přímo na vrchní sestru či primáře. Je důležité lékaře i sestry informovat o všech potížích, o tom, co dítě trápí. Snažte se předat zdravotníkům všechny podstatné informace, protože tím usnadníte a urychlíte léčbu Vašeho dítěte.

Trpí-li dítě bolestí, sdělte tuto skutečnost ošetřujícímu lékaři nebo 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 podávat dítěti jakékoli léky a dítě není oprávněno jakékoli léky samo užívat.

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

VNITŘNÍ ŘÁD DĚTSKÉ LÉČEBNY - OLÚ

Během pobytu je dítě povinno podrobit se vstupní a výstupní lékařské prohlídce, být přítomno na primářské vizitě, pravidelných vizitách, 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.

Léčebné procedury budou načasovány do celkového programu na dobu 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 byly předepsány, není přípustné. O možnostech dokoupení procedur se informujte v přijímací kanceláři či na recepci v DL Vesna. Absolvování každé procedury musí být podepsáno pracovníkem, který proceduru vykonal; noste z tohoto důvodu průkazy na procedury s sebou. Již podepsané či neplatné léčebné průkazy odevzdejte vždy sestře na oddělení, nejpozději však před propuštěním. Průkazy slouží jako doklad pro zdravotní pojišťovnu. Ztrátu léčebného průkazu ihned nahlaste na časování procedur, aby Vám mohl být vystaven průkaz nový.

V době konání konzilia, rehabilitační vizity, semináře nebo protetiky může být načasovaná procedura zrušena bez náhrady; povinný počet procedur dle pravidel zdravotní pojišťovny zůstane však vždy zachován.

Špatnou snášenlivost procedur či náhlou nevolnost během procedury okamžitě hlase 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. Nevýčerpané 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 či dětem, které doprovází podnapilý doprovod, odmítnout poskytnutí procedury bez náhrady (u hrazených procedur se úhrada nevrací). V odůvodněných případech může lékař požadovat vyšetření za účelem prokázání požití alkoholu či 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 propuštění z Lázní se dostavte k praktickému lékaři; jedině tak bude zajištěna plynulost léčby dítěte.

Na konci pobytu jste povinni podepsat vyúčtování pro zdravotní pojišťovnu. V případě porušení této povinnosti mohou po Vás Lázně požadovat náhradu škody představující plnou úhradu pobytu, jelikož zdravotní pojišťovna bez podepsaného vyúčtování nám odmítá poskytnuté služby proplatit.

V Lázních je Vám k dispozici zdravotně-sociální pracovník, který Vám pomůže s řešením problémů, které vznikly v souvislosti s onemocněním Vašeho dítěte. Sociálního pracovníka můžete kontaktovat prostřednictvím ošetřujícího personálu oddělení nebo přímo v jeho kanceláři na DL Vesna v úředních hodinách, které Vám sdělí na recepci.

Lázně umožňují poskytování duchovních služeb ve speciální meditační místnosti v budově Lázeňský Dům, která je Vám 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 DL Vesna a v informačních deskách na pokojích a na nástěnkách na oddělení.

Režim dne na oddělení pro děti s doprovodem i bez doprovodu tvoří přílohu tohoto vnitřního řádu.

7. Návštěvy

Návštěvy jsou povoleny kdykoli mimo denní léčebný režim dítěte 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. Z tohoto důvodu se k návštěvám využívají především společné prostory (zejm. hala při vstupu na DL Vesna).

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.

VNITŘNÍ ŘÁD DĚTSKÉ LÉČEBNY - OLÚ

8. Podněty a stížnosti

Připomínky, podněty a hodnocení poskytovaných služeb mohou být předneseny prostřednictvím terminálů ASKNOW umístěných u recepce DL Vesna. 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 lázeňskému ombudsmanovi, a to i prostřednictvím sester. Ponecháte-li na sebe kontaktní údaj a bude-li Vaše stížnost vyhodnocena jako 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 pověření 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 na webových stránkách, na nástěnkách v jednotlivých budovách, 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 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.

Přílohy: Práva a povinnosti klientů, Duchovní péče, Režim dne na oddělení