



V Hradci Králové 27. 4. 2018

Vážená paní,

na základě Vaší žádosti o poskytnutí informací ze dne 23. 4. 2018 zasílám odpovědi k položeným otázkám:


1. Ano, umožníme. Podrobnosti jsou upraveny v domácím řádu, který zasílám jako přílohu.
2. Situaci řešíme domluvou se zákonnými zástupci dítěte. Podrobnosti jsou upraveny v domácím řádu.
3. Situaci řešíme domluvou se zákonnými zástupci dítěte. Podrobnosti jsou upraveny v domácím řádu.
4. Ano, podrobnosti jsou upraveny v domácím řádu.
5. Ano, podrobnosti jsou upraveny v domácím řádu.
6. Tuto situaci zatím nebylo nutné řešit. Vždy postačila komunikace a domluva se zákonnými zástupci.
7. Je-li hospitalizováno kojené dítě, je přítomnost kojící matky vždy plánována již při příjmu. Matka je pak spolu s dítětem hospitalizována buď na dětském oddělení (rooming) nebo na oddělení matek. Pouze ve velmi výjimečných případech, kdy matku nelze hospitalizovat spolu s kojeným dítětem v jedné budově, je ubytována na ubytovně Fakultní nemocnice Hradec Králové, která se nachází v těsné blízkosti areálu Fakultní nemocnice Hradec Králové (u vjezdové brány do Fakultní nemocnice Hradec Králové). Vždy je toto s matkou projednáno a ihned provozně řešeno, aby mohla být v co nejkratší době umístěna do stejné budovy jako dítě.

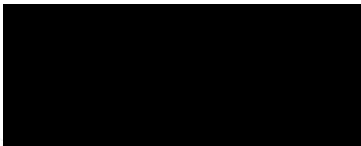


Je-li hospitalizována kojící matka z důvodu svého onemocnění, je dítě umístěno na dětské klinice, a dle jejího zdravotního stavu jej matka buď dochází kojit, nebo odstříkává mléko, které je zdravotnickým personálem dopraveno na dětskou kliniku, kde je dítěti podáno.

Vždy vycházíme z aktuální situace jak dítěte, tak matky a snažíme se zákonným zástupcům vyhovět. Komunikace je v těchto případech pro nás nezbytným základem.

Pěkný den.


Mgr. Šárka Lipertová, Ph.D.
vedoucí Právního odboru



Věc: Žádost ve smyslu ustanovení § 14 odst. 2 InfZ.

Žádám jako fyzická osoba, narozena [REDAKCE]

Žádost o poskytnutí informací dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.

V Srbsku

Dne 23.4.2018

Dobrý den,

předem poznamenávám, že odepření poskytnout informaci může být učiněno pouze vydáním rozhodnutí o odmítnutí žádosti, nikoliv pouhým přípisem (ust. § 15 zákona o svobodném přístupu k informacím) a žádosti lze nevyhovět pouze ze zákonných důvodů, které ovšem v tomto daném případě nejsou naplněny (§ 7 až 11 téhož zákona).

Tímto Vás žádám o informaci, jak řešíte situaci, kdy zákonný zástupce (rodič) chce zůstat se svým dítětem na oddělení (pečovat o něj a podporovat jeho léčbu i svou přítomností, tedy poskytnout dítěti svou blízkost a tím klid) když není dostatek míst na spaní v pokoji, kde je dítě hospitalizováno, ale zákonný zástupce je ochoten setrvat i jen na židli či křesle. Vycházejme z případu, že je rodič zdravý, klidný, střízlivý, nezasahuje do akutní péče lékařů a je ochoten opustit dočasně místnost, je-li to nutné (např. z důvodu soukromí při vyšetření jiného pacienta). Kdy rodič je ochoten respektovat, že je třeba, aby se nacházel v místě, kde nepřekáží a je-li to prostorově náročné, je ochoten zůstat při spánku dítěte např. jen v blízkosti na doslech, aby mohl přijít dítě uklidnit, pokud se probudí a pláče. Předpokládejme, že se jedná o plně kojené dítě do několika měsíců věku, které chce matka i nadále kojit (nebo mu podávat odstříkané mléko ve chvílích, kdy kojení není možné).

Zákon o zdravotních službách

Dle § 28 Zákona o zdravotních službách písm. e) má dítě právo na **1. nepřetržitou přítomnost zákonného zástupce**, popřípadě osoby určené zákonným zástupcem, pěstouna nebo jiné osoby, do jejíž péče byl pacient na základě rozhodnutí soudu nebo jiného orgánu svěřen, je-li nezletilou osobou.

Dovětek říká, že doprovázející osoba nesmí narušovat chod oddělení či Vnitřní řád, což si ale lze jen těžko představit v případě podporujícího rodiče sedícího u lůžka nemocného dítěte. Čím tím narušuje chod? Narušení chodu služeb by v tomto výkladu bylo opravdu už úplně všechno zvenčí. Pak by bylo na čase chod služeb upravit tak, aby to odpovídalo Úmluvě o lidských právech a biomedicíně, kodexu práv hospitalizovaných dětí, Listiny základních práv a svobod.

O VNITŘNÍM ŘÁDU

§ 46 odst.1 písm.a): „Poskytovatel je povinen zajistit, aby byl pacient seznámen se svými právy a povinnostmi při poskytování zdravotních služeb a vnitřním řádem; **vnitřní řád ale nesmí zasahovat do práv pacienta nad míru**, která je nezbytně nutná zejména pro řádný chod zdravotnického zařízení a respektování práv ostatních pacientů.“

Pokud by se Vnitřní předpisy nemocnice dostaly do rozporu se zákonem nebo nadměrným způsobem zasahovaly do práv pacienta (i dítěte), jsou v tomto rozsahu neplatné a není nutné se jimi řídit.

Vnitřní předpisy - vnitřní řád slouží k upravení chodu oddělení, k ochraně práv jiných hospitalizovaných osob apod., ale nemůže ve své podstatě omezovat právo na rodinný život

Usnesení předsednictva ČNR č. 2/1993 Sb., Listina základních práv a svobod čl. 4 (1) Povinnosti mohou být ukládány toliko na základě zákona a v jeho mezích a jen při zachování základních práv a svobod.

Úmluva o lidských právech a biomedicině - Čl.2. Nadřazenost lidské bytosti- Zájmy a blaho lidské bytosti jsou nadřazeny zájmům společnosti nebo vědy. Úmluva o právech dítěte Usnesení předsednictva ČNR č. 2/1993 Sb., Listina základních práv a svobod čl. 4

(1) Povinnosti mohou být ukládány toliko na základě zákona a v jeho mezích a jen při zachování základních práv a svobod.

(2) Meze základních práv a svobod mohou být za podmínek stanovených Listinou základních práv a svobod (dále jen "Listina") upraveny pouze zákonem.

Tedy není možné Vnitřním řádem omezovat prostou přítomnost rodiče u lůžka, pokud rodič nečiní nic zlého (není opilý, neskáče tam po lůžkách, nebrání akutní medikaci, atp.)

Vnitřní řád prostě nesmí zasahovat nadměru a Vnitřní řád také není nadřazený zákonům.

Kodex práva dětských pacientů: <https://www.mpsv.cz/cs/839>

Úmluva o lidských právech a biomedicině

Dále Listina základních práv a svobod, článek 32, odstavec 4

"Péče o děti a jejich výchova je právem rodičů, děti mají právo na rodičovskou výchovu a péči. Práva rodičů mohou být omezena a nezletilé děti od rodičů odloučeny proto jejich vůlí pouze rozhodnutím soudu na základě zákona."

Není možné omezovat prostou přítomnost rodiče u dítěte v jakémkoliv věku jen tím, že pro něj není místo, **prostě není to právně možné.**

Jediné omezení přítomnosti vyplývá z jeho indispozice (opilost, agresivita, maření akutních zásahů, obtěžování, omdlívání, atp.) či lze pochopit určité dílčí dočasné záležitosti jako vizita, ošetření jiného dítěte, atp. Toto se ale řeší následně v té situaci, nelze omezovat plošně přítomnost předem předjímáním, coby kdyby a co možná nastane a rovnou rodiče vypakovat.

Dle ust. § 28 odst. 3 písm. e) zákona o zdravotních službách má nezletilý pacient při poskytování zdravotních služeb právo na nepřetržitou přítomnost zákonného zástupce, nejedná se tedy o návštěvu.

U zákonných zástupců zákon hovoří o tom, že až samotná „přítomnost“ těchto osob musí být v souladu s vnitřním řádem. Osoba tedy je přítomna a vnitřní řád stanoví až pravidla pro tu samotnou přítomnost. Např. speciální oblek, nutnost hlásit se sestře apod. Zákon ale nezmocňuje vnitřní řád regulovat vstup těchto osob do zařízení např. návštěvními hodinami.

Zákaz prosté přítomnosti se nevztahuje na zákonné zástupce nezletilých dětí, neboť by zasahoval do práv pacienta a do osobnostní sféry pacienta. Omezení styku nezletilého dítěte s jeho zákonným zástupcem, které je navíc spojeno s faktickým odepřením dítěti možnosti právně jednat, je obecně nepřípustné a zákonodárce dává poskytovateli zdravotních služeb možnost omezit v určité extrémní výjimečné situaci právo pacienta na přítomnost zákonného zástupce nebo osoby blízké. Je to případ, kdy taková přítomnost naruší poskytování zdravotních služeb (opilost, agresivita, maření akutních zásahů, obtěžování). **Nesmí jít ale o hypotetické a jen potencionálně možné ohrožení. Musí zde být**

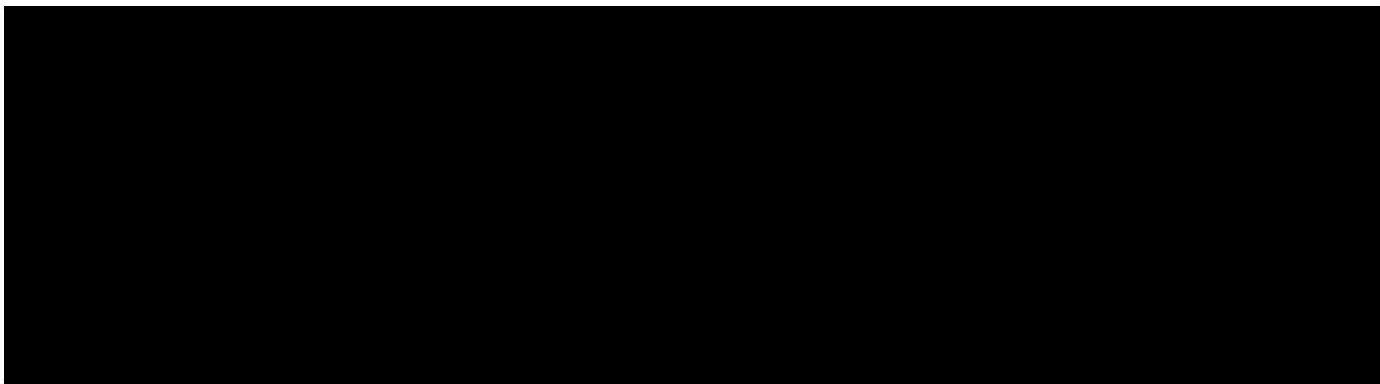
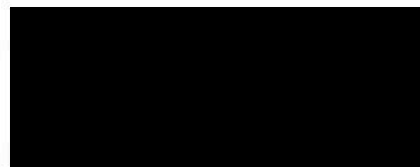
jasný, konkrétní a bezprostřední důvod, proč taková přítomnost poskytování zdravotních služeb narušuje.

Otázky k tomuto tématu tedy jsou:

- 1. Umožníte prostou přítomnost zákonného zástupce u lůžka dítěte nebo nikoliv?**
- 2. Jak řešíte tuto situaci na běžném oddělení?**
- 3. Jak řešíte tuto situaci na specializovaném oddělení (JIP)?**
- 4. Existují rozdíly v přítomnosti rodiče ve dne a v noci?**
- 5. Jsou nějaká hlediska (evakuační, požární a další bezpečnostní předpisy), která přítomnosti rodiče, v souladu se zákony ČR, brání?**
- 6. Pokud (bod č. 1-3) nesouhlasíte s přítomností zákonného zástupce, avšak on přesto odmítne své dítě opustit, jak postupujete dál? (Např. voláte ochranku, policii atd.)**
- 7. Pokud kojící matka má bydliště od nemocnice vzdálené desítky kilometrů a nechce ukončit kojení, upřednostníte ji při více žádostech o ubytování při nižší kapacitě?**

Děkuji předem za odpovědi na výše uvedené otázky a prosím o jejich písemné zodpovězení do 30 dní od doručení.

S pozdravem





DOMÁCÍ ŘÁD

Vážená paní, Vážený pane,

dokument, který právě čtete, je vnitřním řádem Fakultní nemocnice Hradec Králové (dále též „FN HK“ nebo „nemocnice“) vydaným v souladu se zákonem o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zák. č. 372/2011 Sb.), v platném znění a obsahuje soubor nejdůležitějších informací a pokynů, Vašich práv, ale i povinností a omezení, se kterými se v průběhu hospitalizace ve Fakultní nemocnici Hradec Králové můžete setkat.

Pobyt na nemocničním lůžku je zpravidla spojen se zdravotním problémem takové povahy, jehož rozpoznání a léčba je ambulantní péčí neřešitelná, nebo řešitelná jen s velkými obtížemi. Pracovníci FN HK si tuto Vaši situaci uvědomují. Snaží se proto učinit Váš pobyt v nemocnici co nejméně zatěžující, přiměřeně dlouhý vzhledem k tíži onemocnění, úspěšný a bezpečný. Abychom všechny naše společné cíle mohli splnit, neobejdeme se bez Vaší aktivní spolupráce a ohleduplnosti.

Při pobytu v nemocnici se není možné vyhnout setkávání s ostatními pacienty z lůžkových oddělení nemocnice, ale i z ambulancí. Dovolujeme si Vás požádat, abyste se k sobě vzájemně chovali ohleduplně, aby Váš i jejich pobyt ve FN HK probíhal bez problémů a nebyl při zpětném hodnocení zbytečně zdrojem nepříjemných vzpomínek.

Poskytování zdravotních služeb se neobejde bez komunikace mezi pacienty, popř. jejich blízkými a jinými doprovázejícími osobami, a zdravotníky. Přestože předmětem komunikace jsou mnohdy závažná či citlivá témata, přestože pacienti jsou často stavem vlastního zdraví stresováni či jsou pod jiným tlakem, žádáme Vás, abyste při komunikaci a spolupráci se zdravotnickým personálem vystupovali vždy slušně a chovali se zdvořile. Berte, prosíme, ohledy na provozní a personální podmínky jednotlivých pracovišť, které často zdravotníkům neumožňují věnovat se Vám ihned po Vašem příchodu.

Upozorňujeme Vás, že projevy jakékoli slovní či fyzické agresivity mohou být důvodem pro odmítnutí poskytnutí zdravotní péče. Pacienti či jejich blízcí nebo jiné doprovázející osoby se nesmí při komunikaci se zdravotnickými pracovníky (či jiným personálem FN HK) dopouštět schválností, nesmí být vůči pracovníkům FN HK hrubí či vulgární, nesmí je slovně či jinak urážet či zesměšňovat nebo ponižovat a nesmí jim adresovat jakékoli výhrůžky.

Pacienti, jejich blízcí či jiné doprovázející osoby nesmí nadměrně rušit či obtěžovat jiné pacienty nebo jiné osoby, dopouštět se výtržností či jiného pohoršujícího chování, zároveň jsou povinni uposlechnout požadavků a pokynů zdravotnického personálu.

Vezměte, prosíme, na vědomí, že porušení některého z výše uvedených požadavků slušného a ohleduplného chování může vést k odmítnutí poskytnutí zdravotní péče či k ukončení jejího poskytování. V případě vzniku konfliktu, který nebude řešitelný smírnou cestou, jsou zdravotničtí pracovníci oprávněni přivolat strážní službu FN HK či příslušníky policie. Pokud pacient, jeho blízká osoba či jiná doprovázející osoba neuposlechnou výzvy a neodstraní své závadné chování, mohou být vykázáni či vyvedeni z areálu FN HK.

Při nástupu k hospitalizaci je nutné vzít na vědomí několik faktů, které jsou stanoveny právním řádem naší země. Nyní následuje přehled těch nejdůležitějších z nich:

- Na začátku hospitalizace od Vás budeme požadovat písemný informovaný souhlas s hospitalizací, protože jej vyžaduje zákon. Ale i poté Vás zdravotníci budou neustále



informovat o další zamýšlené činnosti při poskytování zdravotních služeb a budou od Vás ve vybraných případech vyžadovat souhlas v písemné podobě.

- Žádný zdravotník Vám dle zákona nemůže poskytovat zdravotní služby, ke kterým nedáte dopředu souhlas! Souhlas poskytujete písemně, ústně, nebo mlčky, tedy pouze tím, že na výzvu zdravotníka k součinnosti s ním spolupracujete. Bez Vašeho souhlasu Vám můžeme poskytovat jen neodkladnou péči (nutná k záchraně života a odvrácení těžkého postižení zdraví), nebo ve výjimečných případech péči, která byla nařízena vnější autoritou (soud, hygienická služba). Při přijetí do nemocnice se Vás budeme ptát na možnosti poskytování informací o Vašem zdraví. Při této příležitosti můžete stanovit osobu, která Vás může za určitých okolností zastoupit v udělení souhlasu s poskytováním zdravotních služeb. Tímto aktem je podpořeno právo Vaše anebo Vašich blízkých podílet se spolu s Vámi na poskytování zdravotní péče.
- Kliniky a oddělení FN HK slouží zároveň jako výuková základna nejčastěji pro posluchače Lékařské fakulty Univerzity Karlovy, Farmaceutické fakulty Univerzity Karlovy, Fakulty vojenského zdravotnictví Univerzity obrany Brno a studenty Střední zdravotnické školy a Vyšší zdravotnické školy v Hradci Králové, ale i z jiných středních a vysokých škol.
- Jestliže se setkáte s mladším pracovníkem na jakékoli pozici (lékař, sestra, apod.), který teprve získává zkušenosti a znalosti k budoucí samostatné práci, buďte si jisti, že pracuje pod dohledem zkušeného zdravotníka. Ten je s ním neustále v kontaktu, jeho práci a péči o Vás neustále konzultuje, kontroluje a hodnotí. Často je osobně při práci mladších zdravotníků přítomen, komentuje a radí. FN HK je fakultní nemocnicí a výukovou základnou pro široké spektrum zdravotnických profesí. Vezměte, prosím, na vědomí, že kontaktu se zdravotníky ve výcviku se v našem zařízení prakticky nemůžete vyhnout. Prosíme, mějte s nimi trpělivost, komunikujte a spolupracujte.
- Spektrum zdravotních služeb je při současné úrovni poznání velice široké. FN HK je smluvním zdravotnickým zařízením Vaší zdravotní pojišťovny. Je důležité vzít na vědomí, že naše nemocnice je zejména připravena poskytovat Vám zdravotní služby, které jsou hrazeny z veřejného zdravotního pojištění (dále jen „zdravotní pojištění“). Pokud budete požadovat, nebo bude potřeba poskytnout Vám zdravotní služby, které jsou z prostředků zdravotního pojištění hrazeny jen částečně, nebo vůbec, včas se o situaci dozvíte, dostanete úplné a podrobné informace včetně ceny, nabídneme Vám alternativní postupy. Postupovat pak budeme dle Vašeho rozhodnutí. Upozornujeme Vás, že v žádném případě nemáte právo domáhat se zdravotních služeb bez úplné úhrady ze zdravotního pojištění na úkor FN HK.
- U hospitalizací zcela placených pacientem (např. na plastické chirurgii) je situace odlišná. Veškerá pravidla se naši klienti dozvědí ještě před přijetím na lůžko, a to včetně podrobností o platbě.
- **Pokud v průběhu hospitalizace budete mít nějaké otázky, neváhejte se kdykoli zeptat našich zdravotnických profesionálů.** Pokud nebudou znát odpověď hned, rádi Vám ji co nejdříve zjistí.
- V případě, že si vyžádáte od jiného poskytovatele zdravotních služeb nebo jiného zdravotnického pracovníka konzultační služby - **tzv. druhý názor** – je ošetřující lékař ve FN HK povinen zajistit zpřístupnění informací vedených o Vašem zdravotním stavu ve zdravotnické dokumentaci, které jsou pro poskytnutí konzultačních služeb nezbytné



nutné (pozor – poskytnutí informací se nemusí rovnat nahlížení do zdravotnické dokumentace, mohou být např. formou výpisu ze zdravotnické dokumentace). Na druhý názor jiného poskytovatele zdravotních služeb máte ze zákona právo, nemusíte se v žádném případě obávat o ohrožení poskytování zdravotních služeb ze strany FN HK. Výroba kopií zdravotnické dokumentace může být zpoplatněna podle ceníku, který je dostupný v nemocnici anebo na našich internetových stránkách. Druhý názor můžete získat dvěma způsoby:

- na Vaši žádost Vás vybavíme kopií zdravotnické dokumentace a Vy ji dalšímu poskytovateli zdravotních služeb předáte osobně bez jakékoli účasti zaměstnanců FN HK.
- zprostředkujeme nahlížení jinému poskytovateli zdravotních služeb do Vaší zdravotnické dokumentace přímo ve FN HK. V této situaci musíte takového poskytovatele zdravotních služeb uvést (či doplnit) do seznamu osob s právem nahlížet do zdravotnické dokumentace, případně si pořizovat její kopie.

Před přijetím

Před přijetím do nemocnice dbejte rad Vašeho praktického nebo jiného ošetřujícího lékaře. Pokud Váš ošetřující lékař neurčí jinak, nejsou nutná žádná zvláštní dietní opatření a zejména není vhodné omezovat příjem tekutin. Pokud nedostanete jinou instrukci, užívejte svou pravidelnou ranní dávku léků. Dostavte se v dohodnutou dobu na ambulanci, na kterou jste byl/a objednan/a k přijetí.

Při nástupu

Při nástupu potřebujete průkaz pojištěnce, občanský průkaz, všechny dostupné dokumenty o Vaší nemoci (laboratorní výsledky, rentgenové snímky, apod.), doporučení k přijetí, potvrzení o dočasné pracovní neschopnosti (dále „DPN“), pokud Vám bylo vystaveno.

Do nemocnice si s sebou vezměte pokud možno co nejméně věcí, nezapomeňte zejména na osobní potřeby (pyžamo, přezůvky, toaletní potřeby, event. mobilní telefon s nabíječkou). Rovněž je třeba vzít si s sebou kompenzační pomůcky (zejména brýle, naslouchadla, hůl, apod.), pokud je používáte.

Hospitalizace dítěte, případně i doprovázející osoby

FN HK se snaží být maximálně vstřícná vůči dětským pacientům, kteří mají na všech dětských odděleních zajištěný odpovídající komfort. Možnosti zajištění komfortu doprovázejícím osobám jsou omezené stavebně technickým uspořádáním daného oddělení. Pokud se rozhodnete být v nemocnici s Vaším dítětem, nabízíme Vám možnost ubytování. Možnosti ubytování jsou závislé na kapacitě a obsazenosti kliniky nemocnými dětmi v určitém věku, druhem jejich onemocnění a vždy budou ovlivňována situacemi, které omezují možnost pohybu jiných osob z důvodu prevence přenosu infekčních onemocnění. Ubytování doprovodu dětí dle lokálních podmínek je možné buď přímo na oddělení, nebo na ubytovně FN HK. U dětí do 6 let věku, nebo u osob tělesně či duševně hendikepovaných je ubytování doprovodu hrazeno ze zdravotního pojištění.

U dětí nad 6 let je úhrada a možnost hospitalizace doprovodu možná až po návrhu ošetřujícího lékaře, který zhodnotí situaci na oddělení a skutečné medicínské potřeby dětského pacienta. Pokud lékař shledá možnost k hospitalizaci doprovodu dítěte, je pro úhradu takového pobytu z prostředků zdravotního pojištění nutné žádat revizního lékaře zdravotní pojišťovny



Vašeho dítěte. Pokud revizní lékař příslušné pojišťovny tuto žádost neschválí, platí si doprovázející osoba pobyt sama. Cena ubytování je stanovena platným ceníkem. Cena je zvlášť kalkulována na pobyt a stravu.

Pokud hospitalizované dítě nesplňuje podmínky pro hospitalizaci doprovodu a jako doprovázející osoba nemáte o nocleh zájem, můžete pobývat po celý den s dítětem u lůžka. Na noc, nejpozději ve 21:00 hod (neurčí-li lékař jinak), musíte opustit oddělení. Na oddělení se můžete dostavit opět hned ráno, na konkrétním čase je vhodné domluvit se s personálem oddělení.

K hospitalizaci si jako doprovázející osoba vezměte jen nejnnutnější osobní věci, které si uschováte na vyhrazené, uzamykatelné místo dle pokynů zdravotníků. Při hospitalizaci spolu s dítětem mějte čistý oděv, nejlépe domácí a domácí obuv. Doprovod dítěte nemá nárok na žádné služby a péči kromě stravy.

Při svém pobytu na oddělení je nutné spolupracovat se zdravotnickým personálem a respektovat jeho pokyny. Jako doprovázející osoba musíte dodržovat harmonogram činností na oddělení a hygienicko-protiepidemický režim oddělení. Je to v zájmu zdraví Vašeho dítěte i dalších dětských pacientů.

Pokud má být dítěti ve FN HK proveden diagnosticko-léčebný výkon, který ke svému provedení vyžaduje prostory tzv. řízených zón se zvláštním hygienicko-protiepidemickým režimem (všechny operační sály s přílehlými prostorami včetně porodního sálu pro císařské řezy, výkonové sály a jejich zázemí), je vstup doprovázejících osob do těchto zón zakázán. Doprovázející osoba smí dítě doprovodit do místa vstupu do řízené zóny, kde pacienta předá školenému personálu, který je odborně erudován v péči o dětského pacienta a po celou dobu pobytu dítěte v těchto prostorách se k dítěti chová s maximální ohleduplností se zachováním všech pravidel etiky zdravotnických profesionálů a přebírá za něj plnou odpovědnost. Důvody zákazu vstupu doprovázející osoby do řízených zón jsou následující:

- hygienicko-protiepidemické – jedná se o prostory se zásadně nejvyššími nároky na čistotu prostředí, které vyžadují převléknutí do specifického oděvu, ale zejména správné způsoby chování a pohybu v těchto prostorách, dodržování specifických hygienických postupů,
- provozní – v zónách se vyskytují zdravotnické prostředky vyžadující správnou manipulaci (nástroje, zdravotnická technika, ...) a pobyt neproškolené osoby by mohl zvýšit pravděpodobnost poruchy/poškození/selhání jejich funkce. Taková změna funkce zdravotnických prostředků může znamenat i odklad výkonu.
- společensko-etické – v prostorách operačních a výkonových sálů se provádí náročné odborné výkony vyžadující mimořádné soustředění anesteziologického týmu, operačního týmu i ostatních pověřených osob na prováděnou činnost s jediným cílem: Zajistit maximální bezpečnost pacienta a optimální výsledek výkonu. Přítomnost doprovázející osoby se silným emočním vztahem k ošetřovanému dítěti je z psychologického hlediska faktor, který požadovanou pracovní koncentraci vždy nepříznivě naruší (více nebo méně), a z tohoto pohledu jej považujeme za nežádoucí.

Během hospitalizace budete jako doprovod dítěte v neustálém kontaktu s doprovázeným dítětem a budete mu poskytovat péči v plném rozsahu základní péče. Budete se podílet na ošetřovatelských činnostech a podávání stravy doprovázenému dítěti, vždy však dle instrukcí ošetřovatelského personálu a lékaře oddělení. Zdravotnický personál Vás poučí a bude dohlížet na dodržování dietního režimu a omezení ve stravování dítěte.



Připravte se na to, že všude tam, kde to je z medicínského a hygienického pohledu možné, budete doprovázet dítě k diagnostickým výkonům, které nevyžadují přítomnost zdravotnického personálu pracoviště, z kterého je dítě na vyšetření vysíláno; jedná se o výkony, které neprobíhají v řízených zónách (operační sály, zákrokové sálky).

Při přijetí do ústavního ošetřování jako doprovázející osoba dítěte neopouštíte areál FN HK. Odchod z oddělení vždy musíte hlásit ošetřujícímu personálu. V případě, že dítě vyžaduje trvalý dohled, musíte hlásit i krátkodobé přerušení dohledu. U nezletilých hospitalizovaných pacientů je možno, aby se pohybovali v areálu FN HK v doprovodu jiné osoby, než jsou jeho zákonní zástupci, pouze na základě písemného svolení zákonného zástupce pacienta.

Počet návštěv dítěte je regulován zdravotnickým personálem podle zdravotního stavu dítěte a epidemiologické situace na oddělení. Návštěvy musí dodržovat hygienický standard oddělení a tento Domácí řád.

Na všech odděleních je doprovodem zakázáno z bezpečnostních a hygienických důvodů ležet na zemi, na donesených skládacích lehátkách nebo v lůžku hospitalizovaného dítěte.

Vezměte na vědomí, že při porušení pokynů zdravotnického personálu pro osoby hospitalizované s dětmi budete automaticky propuštěn/a z oddělení!

Vše, co je výše uvedeno o osobách doprovázejících hospitalizované děti, se vztahuje také na osoby doprovázející pacienty s omezenou svéprávností.

Porod, péče o rodičky a novorozence

Významnou součástí poskytování zdravotní péče v naší nemocnici je i péče o matky a jejich narozené potomky. Jsme specializovaným perinatologickým centrem, a proto u nás rodí i maminky, jejichž těhotenství anebo porod je spojen se zvýšeným rizikem zdravotních komplikací pro matku nebo novorozence. Snažíme se nastávajícím rodičům pro zásadní událost v jejich životě vytvořit optimální podmínky. Přesto je nutné vzít na vědomí některá následná omezení.

U porodu ve FN HK smí být s rodičkou přítomny maximálně dvě osoby, náležitě zdravotníky poučené. Po celou dobu její přítomnosti u rodičky musí bezpodmínečně dbát pokynů ošetřujících zdravotníků a vyvarovat se jakéhokoli chování, které by pro rodičku nebo novorozence mohlo představovat riziko. Pobyt osob doprovázejících rodičku s sebou nese určité náklady a FN HK je po doprovázejících osobách legitimně požaduje. Ceník je k dispozici na Porodnické a gynekologické klinice a na internetu.

Při nefyziologickém průběhu porodu (klešťový porod, závažné porodní krvácení, manuální vybavení placenty a jiné) je přítomnost doprovázejících osob na porodním boxu možná pouze po souhlasném stanovisku ošetřujícího personálu, respektive ošetřujícího lékaře se specializovanou způsobilostí vedoucího porod. Jeho rozhodnutí **musí všichni respektovat**. Personál porodnice i neonatologický tým mají právo nevpustit nebo následně vykázat z porodního sálu nebo z místa ošetření novorozence doprovázející osoby pod vlivem alkoholu či jiných návykových látek, a také osoby slovně nebo fyzicky agresivní. Taková osoba **musí rozhodnutí zdravotnického personálu respektovat**.

Na porodních sálech ošetřuje všechny novorozence po spontánním porodu a po císařském řezu výhradně personál neonatologického oddělení Dětské kliniky FN HK. Neonatologické sestry a lékaři jsou specialisté na problematiku péče o novorozence s velkým důrazem na neodkladnou



resuscitaci a problematiku poruch adaptace novorozence. Novorozenecká sestra je trvale přítomna na porodním sále a neonatolog je vždy k dispozici na stejném patře kliniky.

Novorozence po spontánních porodech i po císařských řezech ošetřujeme na pokoji prvního ošetření novorozence. Výjimku tvoří fyziologičtí novorozenci po spontánním porodu na porodním boxu č. 1, kde máme k dispozici výhodné lůžko, takže první ošetření probíhá přímo tam.

Fyziologického novorozence ošetřujeme po oddálení podvázání pupečního pahýlu a přiložení dítěte kůží na kůži matky (tzv. bonding), pokud si toto přiložení matka přeje. Délka bondingu je ihned po porodu standardně několik minut, na přání maminky nejdéle 20 minut. Novorozenec je překryt suchou plenou, popř. dekou. Je možno použít vlastní plenu nebo osušku, ale pouze na porodním boxe.

První ošetření novorozence je krátkodobé a je omezeno na prevenci prochladnutí, ošetření pupečnicku a očí, řádné označení identifikačními náramky a zvážení, popř. změření délky. Kůži ošetříme lehce olejem, většinu mázku necháváme vstřebat. Vše probíhá v přítomnosti jedné doprovázející osoby matky u porodu (otec, kamarádka, babička, atd.).

V této souvislosti vás žádáme o spolupráci, abyste i v průběhu prvního přiložení dítěte na matčino tělo bezprostředně po jeho narození umožnili odpovědnému personálu novorozeneckého oddělení provést první ošetření novorozence, zhodnotit jeho základní životní funkce a vitalitu a tím předejít případným hrozícím nebo už vyvinutým komplikacím poporodní adaptace vašeho dítěte. Na průběh ošetření se můžete předem zeptat personálu porodnice; ochotně vám odpoví na veškeré vaše otázky.

Naším cílem je co nejrychleji umožnit kontakt dítěte s matkou. Pokud to zdravotní stav novorozence i matky dovolí a kapacita porodnice ve vztahu k momentálnímu počtu porodů je dostatečná, zůstává novorozenec s matkou a doprovodem na porodním boxu v soukromí 2 hodiny. Tedy až do doby překladu matky na oddělení šestinedělí a novorozence na observační pokoj novorozeneckého oddělení (pokoj s nepřetržitým dohledem zdravotníků). Někdy však může nastat situace, kdy se nakupí větší množství porodů, které si vyžádají uvolnění kapacity porodních boxů dříve. Žádáme vás o pochopení, pokud z těchto provozních a medicínských důvodů bude pobyt matky a doprovodu s novorozencem na porodním boxu zkrácen.

Po 2 hodinách společného pobytu na porodním sále je novorozenec převezen na observační pokoj novorozeneckého oddělení. Zde je po 6 hodinách po porodu při normální adaptaci vykoupán, je mu aplikován Kanavit (vit. K) a novorozenec je dle zdravotního stavu matky předán do její péče (systém rooming in). Tuto dobu lze na přání matky zkrátit na 4 hodiny, pokud to její zdravotní stav a stav miminka dovolí.

Novorozenec, který se narodil císařským řezem, je v případě dobré adaptace hned po ošetření ukázán matce a přiložen k prsu ještě před překladem matky na gynekologickou JIP. Chceme tak umožnit časný kontakt mezi maminkou a dítětem, délka však závisí vždy na zdravotním stavu novorozence a matky. Maminka je samozřejmě ihned o zdravotním stavu svého miminka informována. Poté je novorozenec umístěn na observační pokoj novorozeneckého oddělení.

Lehce nezralí novorozenci v dobrém zdravotním stavu zůstávají na novorozeneckém oddělení. Nemocní donošení novorozenci a novorozenci nezralí jsou po nezbytném ošetření a stabilizaci životních funkcí dle stupně nezralosti a jejich zdravotního stavu přeloženi na dětskou kliniku na oddělení intermediární péče nebo jednotku intenzivní a resuscitační péče.



Porodní plán

Maminky často přicházejí k porodu s porodními plány a mají o porodu a ošetření novorozence přesnou představu. Ale možná netuší, že některé jejich požadavky jsou běžnou součástí naší péče, některé naopak v zájmu vašeho miminka splnit nemůžeme. Máte-li vypracovaný **porodní plán** týkající se Vašich přání a péče o novorozence, **přijďte jej raději s námi konzultovat s dostatečným předstihem před předpokládaným porodem**. Konzultaci si můžete domluvit na telefonním čísle 495 832 666.

Porodní plán s Vámi ráda konzultuje porodní asistentka nebo dětská sestra, která Vás upozorní, jestli nemáte v plánu něco medicínsky či provozně nespíitelného. Na základě tohoto posouzení lze porodní plán ještě přepracovat, doplnit, apod. Počítejte s tím, že je možné, že některá Vaše přání a požadavky nebudeme moci při nejlepší vůli splnit. Výsledkem konzultace by měl být rozumný kompromis, který budeme schopni dodržet, a Vy s ním budete spokojená.

Porodní plán neberte prosím jako návod „Jak to bude“, nýbrž „Jak bych si to přála“. Slibujeme, že se vynasnažíme Vaše požadavky respektovat a Vaším přáním vyhovět. V průběhu porodu však mohou nastat situace, kdy je nutné v zájmu Vašem a Vašeho dítěte se od plánu odchýlit. O všech takových krocích Vás budeme informovat a provádět je s Vaším souhlasem.

Cenné věci

Cenné věci, stejně jako klíče od domu/bytu, apod. důrazně doporučujeme ponechat doma! V případě, že jste si je vzal/a s sebou do nemocnice, doporučujeme Vám, abyste je odevzdal/a proti potvrzení sestře na lůžkovém oddělení k úschově do trezoru. S sebou si vezměte jen menší obnos peněz. Přenosný přehrávač, televizor nebo notebook můžete na oddělení používat po dohodě se zdravotnickým personálem. Všechny vnesené elektrické spotřebiče musí být ve stavu, který umožňuje jejich bezpečné používání. Odpovědnost za stav spotřebiče stvrzujete svým podpisem na souhlasu s hospitalizací. Je smutnou skutečností, že ve FN HK opakovaně dochází ke krádežím věcí ve vlastnictví pacientů. FN HK se snaží být institucí maximálně otevřenou pacientům a jejich blízkým a toto je daň, kterou za tento přístup platíme. Upozorňujeme Vás, že není v možnostech kliniky (oddělení) zabezpečit Váš majetek proti odcizení, ztrátě či poškození.

Prosíme o spolupráci a všímavost v případě pohybu podezřelých osob po oddělení. Informaci o nich sdělte komukoli z personálu oddělení.

V žádném případě, prosím, s sebou k hospitalizaci neberte zbraně či jiné předměty a látky ohrožující život či zdraví!

V případě úmrtí pacienta ve FN HK se stávají cennosti a hodnotné věci součástí pozůstalosti a budou osobám, které na ně budou mít nárok, vydány až po proběhlém dědickém řízení (popřípadě dříve, vždy však v souladu s platnou právní úpravou).

Po přijetí

Po přijetí do nemocnice budete umístěn/a na lůžko. Lékař Vás seznámí s postupem vyšetřování, léčby a způsobem přípravy na vyšetření nebo operaci. Nejpozději v tento okamžik s Vámi bude sepsán Informovaný souhlas s hospitalizací. S dotazy se obraťte především na lékaře (nejlépe při vizitě) a kdykoliv v případě potřeby na sestru.



Identifikace, identifikační náramky

V zájmu bezpečnosti pacientů jsou ve FN HK zavedeny dva druhy identifikace pacientů – dotaz spojený s kontrolou dokladů (zejména u ambulantních pacientů) a identifikační náramek. Smyslem opatření je zabránit záměně při diagnostických, léčebných a jiných procedurách souvisejících s pobytem ve zdravotnickém zařízení. Během přijetí k hospitalizaci, Vám proto sestra připevní na zápěstí měkký plastový identifikační náramek, na kterém budou uvedeny Vaše identifikační údaje v nezbytném rozsahu a další údaje o oddělení, na kterém jste hospitalizován/a. Personál se Vás bude při různých příležitostech i opakovaně dotazovat na Vaše jméno. Těmito dvěma jednoduchými opatřeními chceme zajistit, aby byla zdravotní péče vždy poskytována správnému pacientovi. Nebojte se opakovat Vaše jméno každému zdravotníkovi, který Vám bude péči poskytovat.

Léky

Během pobytu v nemocnici Vám všechny léky předepisuje ošetřující lékař a podává sestra. Před hospitalizací si připravte aktuální seznam léků, které užíváte. Tento seznam předejte při příjmu lékaři nebo sestře. Jestliže užíváte některé léky k léčbě specifického onemocnění, vezměte si je s sebou do nemocnice a odevzdejte po příchodu na příslušné oddělení sestře, budou Vám vráceny při odchodu z nemocnice. K takovým lékům patří například inzulín aplikovaný Vašimi inzulinovými pery, inhalační léky užívané vdechováním z Vašeho aplikátoru, speciální, pro Vás individuálně v lékárně připravované léky (např. oční kapky). Váš ošetřující lékař je zařadí do spektra léků, které Vám budou podávány během nemocniční léčby. Protože je velmi důležité koordinovat Vaši celkovou léčbu, prosíme, neužívejte během pobytu v nemocnici žádné léky, o nichž neví Váš ošetřující lékař - a to ani ty, které běžně užíváte doma (na předpis i volně zakoupené). Všechny potřebné léky budete dostávat od zdravotnického personálu v přesné dávce a v přesný čas.

Diagnostika a léčba bolesti

Bolest anebo jiné nepříjemně vnímané pocity (tlaky, pálení, řezání, atd.) jsou subjektivní pocity každého jedince a medicína ji nedokáže žádným nástrojem změřit. Léčba bolesti je důležitou součástí léčebného procesu. O jejím vzniku a charakteru je nutné včas informovat ošetřující personál, aby Vám mohl poskytnout maximálně možný komfort. Vaše sdělení napomůže nejen ke stanovení diagnózy Vašeho onemocnění a Vašich potíží, ale ovlivní i příslušnou léčbu a umožní ošetřujícímu personálu bolest zmírnit či odstranit. Pokud tlumení bolesti budete považovat za nedostatečné, oznamte to sestře nebo lékaři a máte právo kdykoliv požádat o úpravu léčby bolesti.

Hygiena

Nejdůležitější a nejúčelnější formou prevence přenosu choroboplodného zárodku a vzniku nemocniční (nozokomiální) nákazy je hygiena, zejména hygiena rukou. Je účinným postupem v prevenci šíření infekcí od pacienta k pacientovi a od pacienta ke zdravotníkovi a naopak. Buďte při hygieně pečliví, předejdete tak zbytečným komplikacím při Vaší léčbě. Na nutnost mýt si ruce upozorněte také své blízké, kteří za Vámi přijdou na návštěvu.

Dietní režim

Předepsaná dieta je významnou součástí léčby a má významný vliv na úspěch a délku hospitalizace. Přinášení potravin je dovoleno jen se souhlasem zdravotnického personálu.



Donesené jídlo je skladováno v lednici pro pacienty. Musí být vždy označeno Vaším jménem. Obsah lednice je pravidelně kontrolován zdravotnickým personálem a potraviny s prošlou expirační dobou jsou likvidovány. Potraviny, které nejsou označeny datem spotřeby, je dovoleno uchovávat pouze po dobu 24 hodin od přinesení. Zdravotnický personál nebude tolerovat přinesené potraviny, které jsou závadné, s prošlou expirační dobou nebo odporují Vašemu dietnímu režimu důležitému pro Vaši léčbu (např. sladkosti u diabetika). Na webových stránkách FN HK v sekci „Pacient a jeho blízcí“ (<https://www.fnhk.cz/nutr/informace-pro-pacienty>) naleznete mimo jiné informace o dietním systému FN HK, doporučených potravinách a nápojích pro jednotlivé diety, ukázky receptur a stručné edukační materiály k vybraným dietám.

Požívat alkoholické nápoje je striktně zakázáno!

Užívání tabákových výrobků a omamných nebo psychotropních látek

FN HK je zdravotnickým zařízením s cílem navrácení zdraví a mírnění utrpení nemocných lidí. Konzumace tabákových výrobků nebo psychotropních látek přímo směřuje proti tomuto našemu úsilí.

Vzhledem k tomu, že naše organizace je významným a zodpovědným zdravotnickým zařízením, rozhodli jsme se připojit k Evropské síti nekuřáckých nemocnic. Kouření je proto od 1. 5. 2016 zakázáno v celém areálu nemocnice až na několik vyhrazených kuřáckých míst. Mapu s vyznačenými místy pro kouření naleznete v souboru informací pro pacienty. Naším cílem je omezení negativních důsledků kouření a pomoc s odvykáním pro závislé na tabáku.

Důrazně Vás proto žádáme, abyste kdekoli v prostorách FN HK (tj. v budovách, ale i na volných prostranstvích nemocnice) vůbec nekouřili. Pokud je Vaše závislost na tabáku neovladatelná, pokuste se po dobu hospitalizace ve FN HK využít náhražky nikotinu (náplasti, žvýkačky). Pokud svůj návyk pomocí těchto prostředků nedokážete ovládnout, kuřte tabákové výrobky nebo tzv. elektronické cigarety výhradně v prostorách, které jsou pro tento účel vyhrazeny. Kouření a zacházení s otevřeným ohněm mimo tyto prostory jsou považovány za hrubé porušení tohoto domácího řádu a mohou vyústit v okamžité ukončení Vaší hospitalizace.

Významnou součástí projektu Nekuřácké nemocnice je vybudování poradny pro odvykání kouření na Plicní klinice FN HK a také vyškolení zdravotnického personálu na jednotlivých klinikách v protikuřácké intervenci a poradenství při odvykání kouření. Poradna je již v provozu a obrátit se na ni může kterýkoli pacient FN HK. Stačí se objednat telefonicky na číslo 495 834 377 nebo e-mailem stopkoureni@fnhk.cz.

Zneužívání omamných a psychotropních látek v jakékoli formě je ve FN HK striktně zakázáno a může vyústit v okamžité ukončení Vaší hospitalizace.

Prádlo

Vaše spodní prádlo, šaty a zavazadla si uložte buď v šatně kliniky, nebo na určeném místě příslušného oddělení. O odložení osobních věcí v šatně Vám bude vydáno potvrzení. Také je možné vše vrátit doprovázející osobě.

Při propuštění odevzdejte ošetřující sestře ústavní prádlo a všechny předměty, které jste po dobu pobytu používal/a.

Odpadky

V zájmu zajištění pořádku prosíme o jejich třídění podle pokynů jednotlivých oddělení.



Režim pohybu ve FN HK, dodržování pravidel

Denní režim nemocných ve FN HK je uzpůsoben hlavním cílům hospitalizace – stanovení diagnózy a léčbě nemoci. Většina hospitalizací je hrazena z prostředků zdravotního pojištění, a proto se na ně vztahují i určitá pravidla a omezení pacientů daná příslušnými právními předpisy. Chápejte situaci tak, že nástup k hospitalizaci pro Vás znamená určité omezení ve volnosti pohybu. Neměli byste opouštět areál nemocnice v době hospitalizace bez souhlasu lékaře.

Ve výjimečných případech, nebo o víkendech a státních svátcích můžete při splnění některých podmínek požádat o krátkodobé opuštění nemocnice, tzv. propustku. Propustku Vám na Vaši žádost udělí lékař po zhodnocení Vašeho aktuálního zdravotního stavu. Pokud neshledá žádné zábrany, propustku Vám udělí. Vždy předem stanoví od kdy a do kdy smíte FN HK opustit, poučí Vás o Vašem zdraví, vybaví Vás léky a zdravotnickými prostředky, které budete při svém pobytu mimo nemocnici potřebovat. Při odchodu na propustku, ani při návratu z ní nemůžete požadovat dopravu sanitním vozem (jedná se o závazná pravidla zdravotního pojištění). Vezměte na vědomí, že na propustku nemůžete odejít v době 3 dnů po dni zahájení hospitalizace a dále v době 3 dnů předcházejících plánovanému ukončení Vaší hospitalizace (jedná se o závazná pravidla zdravotního pojištění).

Ve FN HK se snažíme poskytnout nemocným co největší pohodlí, proto je ranní buzení nemocných stanoveno na 6.00 hodin. Zásada může být porušena pouze ze závažných medicínských nebo provozních důvodů, a to u každého pacienta individuálně.

Rádi Vám ponecháme tolik volnosti, kolik je možné. Vzhledem k tomu, že v nemocnici je více lidí pohromadě, zejména v době nemoci, je potřeba **být ohleduplní** vůči sobě navzájem a **nerušit** ostatní v době poledního klidu a po 21. hodině večer.

Je nezbytně nutné **dodržovat pravidla** provozu motorových vozidel v celém areálu FN HK. Místo k parkování vozidla si ve FN HK nemůžete rezervovat ani blokovat.

Zvířata ve FN HK

Pro hospitalizované pacienty, jejich doprovod, ale i návštěvy platí striktní zákaz vodění jakýchkoli zvířat do areálu FN HK i dovnitř budov!

Pacienti používající vodící nebo asistenční psy je ze zákona smí mít s sebou v nemocnici. Veškerá péče o zvíře musí být zajištěna pacientem, a to i za cenu využívání služeb externí organizace. Pacient plně odpovídá za chování psa. FN HK se žádným způsobem nepodílí na úhradě nákladů spojených s pobytem vodícího nebo asistenčního psa v jejím areálu.

Návštěvy

Návštěvy příbuzných a známých jsou povoleny denně v hodinách určených příslušnou klinikou, na které jste hospitalizován/a. Požádejte své příbuzné nebo známé, aby brali ohled na ostatní nemocné na pokoji, aby se chovali ukázněně, nesedali na lůžka a pamatovali, že nemocní potřebují klid. Dále je požádejte, aby Vás navštěvovali v menších skupinkách. Nedoporučujeme časovat návštěvy ráno v rozmezí 7:00 až 11:00, kdy probíhá největší objem léčebné činnosti, a lékaři nemají nejaktuálnější informace o zdravotním stavu. Na druhou stranu je vhodné, aby návštěvy s dotazy na Váš zdravotní stav přicházely před 15:30, kdy mají reálnou šanci zastihnout lékaře, kteří o Vás každý den pečují. Po dohodě s ošetřujícím lékařem lze domluvit individuálně návštěvy mimo běžné návštěvní hodiny.



V případě, že Vás navštěvují malé děti v doprovodu příbuzných, dbejte, aby se chovaly tiše a neběhaly po chodbách a pokojích. Jejich návštěvy vždy dobře zvažte, protože prostředí nemocnice s hospitalizovanými dospělými není pro děti vhodné.

Právo na informace o Vašem zdravotním stavu mají pouze osoby Vámi určené a zapsané v dokumentu Rozhodnutí o zacházení s informacemi o zdravotním stavu. Ten budete se zdravotníky vyplňovat záhy po přijetí a v průběhu hospitalizace můžete v něm uvedené údaje měnit. Pokud žádnou takovou osobu pacient neurčí, mohou být informace o jeho zdravotním stavu sdělovány zákonnému okruhu osob. Počítejte také s tím, že pacient může podávání informací určitým osobám zakázat a takové rozhodnutí je pro zdravotníky závazné.

Návštěvy na jednotkách intenzivní péče se řídí zvláštním režimem. Návštěvy musí respektovat pokyny zdravotnického personálu.

Samostatnou kapitolou je **telefonické poskytování informací o Vašem zdravotním stavu** blízkým osobám. **Upozorňujeme Vás, že takový způsob předávání citlivých údajů (tedy i informací o zdravotním stavu) je zdravotníky obecně považován za nebezpečný a snažíme se mu vyhnout.** V případě závažných poruch zdraví informace po telefonu FN HK neposkytuje vůbec. Požadujeme alespoň první kontakt s blízkou osobou osobně, abychom si případně mohli ověřit totožnost (naše zákonné právo) z osobního dokladu s fotografií a vztah osoby k Vám, včetně Vámi uděleného povolení této osobě sdělovat informace o Vašem zdraví (pravidla stanovená zákonem). Pokud zjistíme, že tazatel takové informace od zdravotníků smí získat, domluvíme s ním heslo, kterým se při telefonátu bude jednoznačně identifikovat. Vás žádáme o spolupráci ve smyslu stanovení jedné, max. dvou kontaktních osob, které se budou telefonicky na Vaše zdraví ptát. Mějte porozumění se zdravotníky, kteří nemají časovou kapacitu komunikovat s rozsáhlým okruhem Vašich blízkých osob.

Telefonování ve FN HK

V prostorách FN HK můžete k hovorům se svými blízkými používat mobilní telefony. Omezení se týká jen některých pracovišť, kde může signál mobilních telefonů ovlivňovat činnost medicínských přístrojů a technologií. Pokud se do takového prostředí dostanete, zdravotníci Vás upozorní na omezení či zákaz používání mobilního telefonu k jakékoli formě komunikace.

Provoz telefonních automatů je velmi omezen. Na některých vybraných pracovištích existují hovorny pro pacienty s přístroji, na které Vám v domluvenou dobu mohou telefonovat Vaši blízcí. Další informace o jejich využití dostanete od zdravotníků na oddělení. Rozhodně je dobré mít s sebou seznam důležitých osob včetně telefonního spojení na ně.

Pořizování fotografií a audiovizuálních záznamů

Pořizovat fotografie či audiovizuální záznamy při poskytování zdravotních služeb je možné pouze tak, aby na těchto fotografiích či audiovizuálních záznamech nebyly zachyceny žádné osoby (zdravotničtí pracovníci, jiní pacienti, návštěvy, apod.) způsobem, který by umožňoval jejich ztotožnění. Zejména tedy není možné fotografovat či natáčet jiné osoby tak, aby byly zachyceny jejich tváře. Zachytit na fotografiích či audiovizuálních záznamech jiné osoby tak, aby byly ztotožnitelné, je možné pouze s předchozím výslovným souhlasem každé takové osoby zvlášť.

Souhlas všech vyfotografovaných či natočených osob, které jsou na fotografiích či audiovizuálních záznamech ztotožnitelné, je zapotřebí rovněž k rozšiřování pořízených



fotografií či audiovizuálních záznamů (například prostřednictvím elektronické pošty, internetu, sociálních sítí, apod.).

Upozorňujeme, že shora uvedená pravidla pro pořizování fotografií či audiovizuálních záznamů nevytvořila FN HK, nýbrž tato pravidla jsou zakotvena v platné právní úpravě (občanský zákoník a právní předpisy na ochranu osobních údajů).

Máte-li zájem o pořizování fotografií či audiovizuálních záznamů v průběhu poskytování zdravotních služeb (včetně pořizování záznamu při/po porodu), žádáme Vás, abyste dbali základních pravidel slušného chování a na pořizování fotografií či audiovizuálních záznamů se vždy předem domluvili se zdravotnickým personálem.

Pokud bude pacient pořizovat fotografie či audiovizuální záznamy zdravotnických pracovníků, pacientů či jiných osob i přes výslovný nesouhlas těchto osob, resp. neuposlechneli pacient výzvy zdravotnických pracovníků k zanechání pořizování fotografií či audiovizuálních záznamů, může mu být zdravotníky odebráno zařízení, na které jsou fotografie či audiovizuální záznamy pořizovány (takové zařízení bude bezpečně uloženo v trezoru a pacientovi při propuštění z hospitalizace či po domluvě vráceno). Bude-li takovým zařízením mobilní telefon (či jiné komunikační zařízení), bude pacientovi z trezoru vydán vždy pouze za účelem komunikace.

V krajním případě (při opakovaném porušování výše uvedených pravidel) může být zdravotní péče o pacienta ukončena, resp. pacient, jeho blízká či jiná doprovázející osoba může být vykázána či vyvedena z areálu FN HK.

Sociální péče

Sociální péči zajišťují sociální pracovníci nemocnice. Jejich pracoviště je umístěno v budově pěší vrátnice, příp. na detašovaném pracovišti na psychiatrické klinice (viz webové stránky FN HK www.fnhk.cz). Kontakty na sociální oddělení jsou tel. č. 495 832 169, 495 834 892, 495 832 606, 495 833 973, e-mail socialnipece@fnhk.cz.

Sociální pracovníci poskytují pomoc při řešení osobních sociálních problémů pacientů, případně ve spolupráci s jejich blízkými. Ve spolupráci s ošetřujícím lékařem zprostředkovávají překlad do zařízení následné péče zdravotního či sociálního typu. Pomáhají zajistit terénní sociální a zdravotní služby, které umožní propuštění pacienta do domácí péče, včetně pomoci s vybavením domácnosti potřebnými pomůckami k péči o nemocného, kompenzačními pomůckami nebo jejich zapůjčením. Poskytují sociální poradenství hospitalizovaným pacientům a jejich blízkým. Zejména se zaměřují na osamělé pacienty, pacienty bez přístřeší a poskytují také poradenství obětem domácího násilí a trestných činů.

Možné způsoby setkání pacienta či jeho blízkých s pracovníky sociálního oddělení nemocnice:

- upozornění na sociálně zdravotní problém od ošetřujícího lékaře, sestry, pacienta či jeho rodiny, event. terénních služeb či praktického lékaře,
- návštěva pacienta u lůžka,
- pozvání rodiny či blízkých pacienta k jednání na Oddělení sociální péče FN HK.

Lékárna

Ve FN HK je dostupná lékárna s nepřetržitým provozem, která je umístěna přímo v areálu nemocnice Lékárna U Modrého robota v budově č. 10 (v Pavilonu interních oborů.) Bližší informace naleznete v informačním letáku.



Kontakty na lékárnu:

tel.: 495 832 643

tel. pohotovost: 495 834 308

e-mail: lekarna@fnhk.cz

www.fnhk.cz/lekarna

Doplňkové služby

- doprava do FN HK je možná autobusy či trolejbusy městské hromadné dopravy. Linka č. 19 zajíždí přímo do areálu FNHK. Další linky č 1, 8, 9, 23, 24, 33 zastavují na zastávkách před vstupem do FN HK,
- spojení z hlavního areálu nemocnice na detašovaná pracoviště do "Staré Nemocnice" zajišťuje mikrobus FN HK odjíždějící od budovy provozního odboru v časech 7.30, 9.15, 10.30, 13.00, 14.15,
 - Přeprava mikrobusem je určena pacientům a to pouze za účelem vyšetřování na detašovaných pracovištích FN HK.
- telefonní automaty jsou umístěny na některých klinikách a u pěší vrátnice (budova č. 48),
- ve FN HK jsou k dispozici prodejny potravin, textilu, drogistického zboží, zdravotnických potřeb, stánky s novinami a časopisy. V areálu je také několik stánků s občerstvením a prodejny rychlého občerstvení,
- televizory jsou umístěny ve společenských místnostech, návštěvních halách nebo na pokojích; vybavení se na různých pracovištích nemocnice liší,
- poštovní schránky jsou umístěny u "pěší vrátnice" (budova č. 48, směrem k II. městskému okruhu). Pokud nemůžete odeslat dopis sám/a, požádejte ošetřující personál, který ochotně Váš dopis odešle.

Duchovní služby

Ve FN HK je poskytována pacientům, jejich příbuzným i zaměstnancům pastorační péče duchovních neboli duchovní služba. Volat duchovního může pacient sám, což bývá nejlepší; mohou tak učinit i blízcí příbuzní nebo ošetřující personál. O tuto službu může požádat každý, nezávisle na svých názorech nebo vyznání, tedy i lidé bez vyznání. Náplní služby je duchovní podpora prostřednictvím rozhovorů i náboženských obřadů, např. udělování svátostí apod. Nemocniční duchovní služba je určena těm, kteří v tomto prostředí řeší naléhavé existenciální otázky, týkající se nemoci, vztahů, práce apod. a přejí si přítomnost duchovního.

V Pavilonu interních oborů v budově číslo 10 v meditační místnosti jsou denně slouženy římskokatolické bohoslužby:

Neděle: 15.00 hod

Pondělí – pátek: 14.00 hod

Kontakty na duchovní:

- kaplan pro FNHK

▪

Přicházejí i duchovní jiných církví, např.:

▪



-
-

Duchovní jsou vázáni mlčenlivostí a etickým kodexem nemocničních duchovních, který je součástí dohody Ekumenické rady církví a České biskupské konference z roku 2006. Poskytování této služby je bezplatné.

Dobrovolníci ve FN HK

Na některých klinikách se můžete setkat s dobrovolníky. Nejsou to zaměstnanci nemocnice, ale osoby, které dobrovolně tráví svůj volný čas s pacienty. Mohou Vám pomoci s orientací v areálu FN HK, mohou Vám dělat společnost, doprovázet na vycházky, apod.

Dobrovolníci ve FN HK jsou vždy zřetelně označeni nápisem DOBROVOLNÍK na oděvu.

Podněty, stížnosti a pochvaly

Naším cílem je spokojený pacient. Pokud by tomu tak přes naši maximální snahu nebylo, můžete proti postupu Fakultní nemocnice Hradec Králové při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami podat podnět nebo stížnost. Vaše názory jsou pro nás cenným zdrojem informací, díky kterým můžeme posuzovat a zlepšovat kvalitu poskytované péče.

Kdo může stížnost podat:

- pacient,
- zákonný zástupce nebo opatrovník pacienta,
- osoba blízká v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel,
- osoba zmocněná pacientem.

V případě, že je podávána stížnost v zastoupení jiné osoby, je třeba tuto skutečnost doložit písemnou plnou mocí zastoupeného.

Z podané stížnosti musí být patrné:

- jméno a příjmení stěžovatele;
- kontaktní adresa stěžovatele;
- identifikace pacienta v případě, že stížnost podala jiná osoba;
- předmět stížnosti, tzn. podstatné skutkové okolnosti, které vedly k podání stížnosti;
- podpis stěžovatele (u písemné formy stížnosti).

Anonymní stížnosti a podněty nebudou šetřeny ani vyhodnocovány.

Obdobným způsobem je možné adresovat FN HK i pochvaly.

K podání podnětu, stížnosti nebo pochvaly můžete zvolit některý z následujících způsobů:

- **osobně** – na odboru řízení kvality a kontroly v budově ředitelství FN HK (budova č. 12, přízemí, č. dveří 009), další postup určí pověřený zaměstnanec. V případě osobního podání a vyžadují-li to okolnosti případu, je stěžovatel povinen doplnit podání v písemné formě.



- **písemně** – vložením do schránek umístěných u vchodů do FN HK, zaslat poštou na odbor řízení kvality a kontroly (Sokolská 581, 500 05, Hradec Králové) nebo osobně doručit tamtéž,
- **elektronicky** – na adresu ombudsman@fnhk.cz,
- **telefonicky** na tel. č. **495 832 849** (vnitřní linka 2849).

Podáním stížnosti proti FN HK není dotčena možnost podat stížnost podle jiných právních předpisů a v žádném případě nezpůsobí újmu pacientovi, kterého se týká.

Máte právo (po předchozí domluvě) nahlížet do konkrétního stížnostního spisu a pořizovat z něj kopie.

V případech, kdy to bude s ohledem na povahu stížnosti vhodné, bude Vám navrženo ústní projednání stížnosti.

Vaše stížnost bude vyřízena do 30 dnů ode dne jejího obdržení.

Tato lhůta může být odůvodněně prodloužena o dalších 30 dnů. Jde-li o stížnost, k jejímuž vyřízení nemá FN HK příslušnou pravomoc, je do 5 dnů ode dne jejího obdržení postoupena subjektu, kterému věcně přísluší. O této skutečnosti budete vždy informován.

V případě, že nesouhlasíte s vyřízením stížnosti ze strany FN HK, máte nárok na podání stížnosti Krajskému úřadu Královéhradeckého kraje. Vždy musí být uveden důvod nesouhlasu s vyřízením stížnosti ze strany poskytovatele zdravotních služeb.

Poznámka:

- V případě podezření na korupční jednání využijte telefonní spojení 974 863 416 Útvaru odhalování korupce a finanční kriminality Služby kriminální policie a vyšetřování.
- V případě krádeží odložených věcí se obraťte na personál pracoviště, který zajistí další postup.

Ombudsman

Základním úkolem ombudsmana je umožnit pacientům, aby se mohli rovnoprávně ucházet o svá práva při poskytování zdravotní péče ve FN HK, zejména:

- naslouchá a napomáhá dorozumění mezi pacientem a složkou nemocnice, která pacientovi poskytuje zdravotní péči,
- napomáhá odstranění konfliktů mezi pacientem nebo jeho blízkými a zdravotníky při domnělém nebo skutečném pochybení při poskytování zdravotní péče,
- napomáhá vyřízení stížností v nejkratší možné lhůtě, spoluprací s pověřeným pracovníkem oddělení kontroly a případně napomáhá při formulaci stížnosti,
- při výkonu činnosti ombudsmana jsou složky nemocnice povinny poskytovat součinnost,
- při své činnosti se řídí etickým kodexem ombudsmana FN HK.

V současné době je ombudsmanem nemocnice [REDACTED]
e mail: ombudsman@fnhk.cz.

Pověřenec pro ochranu osobních údajů

Vaše osobní údaje jsou chráněny v souladu s platnou právní úpravou, organizačními opatřeními, technickými prostředky, profesní mlčenlivostí zdravotnických pracovníků a povinnou mlčenlivostí jiných zaměstnanců FN HK, kteří s nimi přijdou při výkonu práce do styku. Kromě jejich využití pro samotný léčebný proces mohou být – a prakticky jsou – využívány pro vědecké



a statistické účely, v zájmu nejen pokroku medicínské vědy, ale i individuálních znalostí jednotlivých lékařů, a v zájmu zlepšování efektivity léčebných postupů. Pro tyto účely jsou osobní údaje zpravidla anonymizovány, pro zajištění vazby na konkrétní okolnosti však někdy musí existovat cesta až k jejich původnímu zdroji.

Pověřenec pro ochranu osobních údajů je nezávislá osoba, která sleduje soulad praxe s legislativou a můžete se na něj obracet ve všech záležitostech s tím souvisejících, tedy především ohledně přístupu k Vaším osobním údajům a práva na jejich ochranu, opravu, výmaz, omezení nebo přenos. Upozorňujeme však předem, že předpisy o vedení zdravotnické dokumentace neumožňují aplikovat jinak obecné právo výmazu, pokud neuplynula její skartační lhůta.

Pověřence pro ochranu osobních údajů můžete kontaktovat telefonicky (tel. 495 834 889), e-mailem (gdpr@fnhk.cz) nebo osobně v kanceláři č. 117 v budově č. 12 – ředitelství.

Věříme, že tato pravidla budete respektovat a napomůžete tak našemu úsilí o zlepšení Vašeho zdravotního stavu.

