



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.



Fakultní nemocnice Hradec Králové

- 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, vyšších 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. Upozorňujeme 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 nejrychleji 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 nezbytně 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.

1.1 Před přijetím

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

1.2 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.

1.3 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).



1.4 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 (a případným překladem). S dotazy se obračejte především na lékaře (nejlépe při vizitě) a kdykoliv v případě potřeby na sestru.

1.5 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 a kontrolovat identifikační náramek. 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. Po pominutí účelu bude Váš identifikační náramek personálem řádně skartován.

V případě, že dočasně opouštíte oddělení (tzv. na propustku), ponechejte si identifikační náramek nasazený až do doby samotného odchodu (nesundávejte jej dříve).

1.6 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 inzulin 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. Podání všech léků musí být zaznamenána ve Vaší dokumentaci.

1.7 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 lékaři nebo sestře a máte právo kdykoliv požádat o úpravu léčby bolesti.

1.8 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 případně vydezinfikovat upozorněte také své blízké, kteří za Vámi přijdou na návštěvu. V případě, že Vám bylo zjištěno infekční onemocnění nebo původce infekční nemoci přenosný na jiné osoby, dodržujte pokyny ošetřujícího personálu. Chráníte tím sebe i ostatní pacienty.

1.9 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, stručné edukační materiály k vybraným dietám a informace o poskytovaných službách Oddělením nutričních terapeutů.

Požívat alkoholické nápoje je striktně zakázáno!

1.10 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 nevladatelná, 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.



1.11 Prádlo

Vaše spodní prádlo, šaty a zavazadla si uložte na určeném místě příslušného oddělení. Také je možné vše vrátit doprovázející osobě.

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

1.12 Odpadky

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

1.13 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.

1.14 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.

V rámci dobrovolnického programu je poskytována na vybraných pracovištích canisterapie. Informace k poskytované službě obdržíte prostřednictvím ošetřujícího personálu.



1.15 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.

Návštěvy pacientů jsou také blíže specifikovány v provozních řádech pracovišť. V případech epidemicky závažných povoluje návštěvy ošetřující lékař, který s ohledem na zdravotní stav pacienta nebo návštěvy může návštěvní dobu upravit – zkrátit nebo návštěvu zakázat. Návštěvu lze zejména nepovolit v případě, že návštěva vykazuje klinické příznaky infekční nemoci (kýchání, kašel). Návštěvy musí respektovat pokyny zdravotnického personálu i s ohledem na používání specifických ochranných pomůcek jako např. ochranný plášť a/nebo rukavice při zvýšeném hygienickém režimu u pacienta nebo při zvláštním požadavku oddělení na čistotu prostředí (např. imunosuprimovaní pacienti aj.). Návštěvy také musejí používat ústenky nebo respirátory v případě, že se jedná o plošné nařízení.

Specifické situace – při výskytu infekčních nemocí jako např. respiračních nákaz (chřipka, COVID-19 apod.), se upravuje spektrum používaných ochranných pomůcek jak pro zaměstnance, tak pro ošetřované pacienty a jejich doprovody. 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.



1.16 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.

1.17 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. neuposlechne-li 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.

1.18 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 zprostředkování kontaktů na půjčovny kompenzačních pomůcek. 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.

1.19 Lékárna

V nemocnici jsou dostupné dvě lékárny s výdejem pro veřejnost, z toho jedna s nepřetržitým provozem. Máme široký sortiment léčiv, včetně individuálně připravovaných léčiv, zajišťujeme pro naše pacienty dovoz neregistrovaných léčivých přípravků.

V Hlavní lékárně, budova č. 20, navíc najdete mimo jiné rozsáhlou nabídku zdravotnických prostředků.

Lékárna U Modrého robota, budova č. 10 (v Pavilonu interních oborů) je otevřena 24 h denně včetně víkendů a svátků.

Bližší informace naleznete v informačním letáku.

Kontakty na lékárny:

Hlavní lékárna: tel. č. 495 832 643

Lékárna U Modrého robota: tel. č. 495 832 250

e-mail: lekarna@fnhk.cz

www.fnhk.cz/lekarna

1.20 Doplnkové služby

- doprava do FN HK je možná autobusy či trolejbusy městské hromadné dopravy. Linka č. 19 zajíždí přímo do areálu FN HK. Další linky č 1, 8, 9, 23, 24, 33 zastavují na zastávkách Fakultní nemocnice A a Fakultní nemocnice B,
- 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 schránka je umístěna 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.

1.21 Duchovní služby

Ve FN HK je poskytována pacientům, jejich příbuzným i zaměstnancům pastorační péče duchovních neboli duchovní služba. Ve FN HK působí nemocniční kaplani. 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 slouženy římskokatolické bohoslužby:

Neděle: 15:00 hod

Pondělí – pátek: 13:45 hod

Aktuální kontakty na duchovní jsou k dispozici v příloze dokumentu a na webových stránkách FN HK:

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.

1.22 Dobrovolníci ve FN HK

Na vybraných pracovištích FN HK se můžete setkat s dobrovolníky. Dobrovolníci jsou společníky pacienta u lůžka, tráví čas s pacienty povídáním či četbou. Mohou je vzít i na malou procházku. Pomáhají také s orientací v areálu FN HK. V rámci dobrovolnických aktivit se pořádají jednorázové akce s vybranou tematikou pro danou skupinu pacientů nebo pro všechny pacienty a zaměstnance FN HK.

Dobrovolnická činnost je vykonávána bez nároku na honorář, dobrovolník nenahrazuje odborný zdravotnický personál.

Dobrovolníci ve FN HK jsou vždy zřetelně označeni nápisem DOBROVOLNÍK na oděvu a visačkou se jménem.

1.23 Pochvaly, stížnosti a podněty

Naším cílem je spokojený klient. Zpětná vazba od Vás (pozitivní či negativní) je pro nás cennou informací, která nám napomáhá ke zlepšování kvality naší činnosti. Vaše hodnocení můžete vyjádřit prostřednictvím pochvaly, stížnosti nebo podnětu.

Proti postupu FN HK včetně postupu při poskytování zdravotních služeb, a proti nevhodnému chování zaměstnanců nemocnice můžete podat stížnost, neposkytuje-li zvláštní zákon jiný prostředek ochrany.

Kdo může stížnost podat:

- a) stížnost proti postupu při poskytování zdravotních služeb:
 - 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.
- b) osoba dotčená nevhodným chováním nebo postupem

Co musí stížnost obsahovat:

- jméno a příjmení stěžovatele;
- kontaktní poštovní adresu stěžovatele;
- podrobný popis stížnosti, tzn. podstatné skutkové okolnosti, které vedly k podání stížnosti;



Fakultní nemocnice Hradec Králové

- u stížnosti proti postupu při poskytování zdravotních služeb musí být součástí stížnosti: identifikace pacienta (jméno, příjmení, rodné číslo nebo datum narození + adresa trvalého pobytu)
- podpis stěžovatele (u písemné formy stížnosti)

V případě podání stížnosti jinou osobou než pacientem (vyjma zákonného zástupce) **písemný souhlas pacienta se šetřením stížnosti** (plnou moc bez úředně ověřeného podpisu).

Anonymní stížnosti a stížnosti nesplňující výše uvedené náležitosti budou brány pouze jako podnět a nebudou šetřeny ani vyhodnocovány v režimu stížnosti.

V jaké podobě a kam může být podána pochvala, stížnost, podnět:

- **osobně** v kanceláři ombudsmana (ředitelství FN HK, budova č. 12, přízemí, č. dveří 009), od Po do Pá v čase 9 – 14 hod. Při osobním podání stížnosti nebo pochvaly je s podatelem sepisován záznam o podání stížnosti/pochvaly
- **elektronicky** – na adresu ombudsman@fnhk.cz
- **vložením do schránky** umístěné u vchodu do areálu FN HK (vjezdová a vchodová vrátnice)
- **poštou** na adresu:
Fakultní nemocnice Hradec Králové
Odbor interního auditu a kontroly – ombudsman
Sokolská 581
500 05 Hradec Králové

Telefonická linka ombudsmana: tel. č. 495 832 849 (vnitřní linka 2849).

Telefonická linka slouží pro případné ústní konzultace vzniklých situací, projednání způsobů, jak tyto situace řešit a pro stanovení termínu pro osobní jednání. V případě telefonického podání je podatel povinen doplnit své podání **v písemné podobě**.

Podání stížnosti nesmí být osobě, která ji podala, nebo pacientovi, jehož se týká, na újmu.

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

Lhůta pro vyřízení stížnosti činí 30 dnů ode dne obdržení řádně podané stížnosti. 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 informováni.

V případě, že stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti ze strany FN HK, může se obrátit na Krajský úřad Královéhradeckého kraje. Vždy musí být uveden důvod nesouhlasu s vyřízením stížnosti ze strany poskytovatele zdravotních služeb.

Pochvaly jsou ombudsmanem předávány k rukám vedení oceněných pracovišť a zmíněných zaměstnanců. Tato poděkování jsou evidována a některá za splnění potřebných náležitostí i zveřejňována na webových stránkách nemocnice. Vážíme si každé pozitivní zpětné vazby, odpovídáme na ni děkujícím.

Ombudsman

Hlavním posláním nemocničního ombudsmana je poskytování pomoci pacientům a jejich blízkým při řešení situací vzniklých v souvislosti s diagnostikou, léčbou a pobytem v nemocnici. Nestranným prošetřením stížnosti, zjištěním nedostatků, jejich řešením



a kontrolou plnění přijatých nápravných opatření přispívá ke zvyšování kvality poskytované zdravotní péče a ke spokojenosti pacientů se službami FN HK.

Na ombudsmana se mohou s důvěrou obrátit i zaměstnanci FN HK – podílí se na řešení interpersonálních konfliktů.

Jak vám může pomoci:

- Naslouchá a napomáhá odstranění konfliktů mezi pacientem (jeho blízkými) a zdravotníky při domnělém nebo skutečném pochybení při poskytování zdravotní péče
- Prošetřuje stížnosti týkající se kvality poskytované péče, neetického chování zaměstnanců i stížnosti provozně-organizačního charakteru
- Doporučuje nápravná opatření, kontroluje jejich provedení a následně je vyhodnocuje
- Přijímá a vyřizuje poděkování a podněty (např. dotazy ze strany veřejnosti)
- Přispívá k uvědomění pacientů i zdravotníků o právech a povinnostech ve zdravotnictví
- Usiluje o zajištění bezproblémové komunikace mezi stěžovateli a zaměstnanci nemocnice
- Je prostředníkem mezi veřejností a zdravotníky, mezi očekáváními pacientů a možnostmi nemocnice – hledá cestu přijatelnou pro všechny zúčastněné strany

Působí pouze v rámci FN HK, je vázán mlčenlivostí a Etickým kodexem ombudsmana.

1.24 Pověřenec pro ochranu osobních údajů

Vaše osobní údaje jsou chráněny v souladu s platnou právní úpravou, organizačními a technickými opatřeními, včetně profesní mlčenlivosti zdravotnických pracovníků a povinnou mlčenlivostí jiných zaměstnanců FN HK, kteří s nimi přijdou při výkonu práce do styku.

Pověřenec pro ochranu osobních údajů ve FN HK je nezávislá osoba, která sleduje soulad praxe s legislativou. Můžete se na něj obracet ve všech záležitostech souvisejících s uplatněním Vašich práv dle GDPR. Více o Vašich právech na webových stránkách FN HK pod odkazem:

<https://www.fnhk.cz/pacient-a-jeho-blizci/ochrana-osobnich-udaju>

Kontakt na pověřence pro ochranu osobních údajů ve FN HK:

- e-mail – gdpr@fnhk.cz,
- dopisem – Fakultní nemocnice Hradec Králové, Sokolská 581, 500 05 Hradec Králové,
- telefon: 495 833 920.

1.25 Komerové systémy

Problematika kamerových systémů zasahuje do ochrany osobních údajů a kyberbezpečnosti. Osobním údajem zachyceným kamerou může být zejména podoba obličeje, postava, pohyb osoby, rozpoznatelné vnější i vnitřní části těla, registrační značka vozidla fyzické osoby.

Správce a provozovatelem kamerového systému je FN HK.

Zpracování osobních údajů kamerovým systémem **se záznamem pro bezpečnostní účely je oprávněným zájmem FN HK** (zejména ochrana majetku a osob, prevence kriminality, prevence proti požáru). U automatizovaného otevírání závory do nebo z areálu FN HK je právním základem zpracování osobních údajů (čtení registračních značek vozidel) smluvní vztah.

Maximální doba uchování záznamu je do 7 dnů s ohledem na potřebnou dobu ke zjištění vzniklé události, zajištění a uložení záznamu, např. pro obhajobu právních nároků FN HK nebo pro potřeby zejména orgánů činných v trestním řízení, správní orgány, pojišťovny.



Kamerovým systémem dále provozujeme **on-line přenos pro zdravotnické účely**. Jde o zpracování osobních údajů na základě oprávněného zájmu FN HK nebo třetí strany (např. lékařské fakulty dle smlouvy o spolupráci) a není k němu třeba souhlasu pacientů ani zaměstnanců FN HK. Účelem je i zajištění přísných norem kvality a bezpečnosti zdravotní péče nebo dále poskytnutí zdravotní péče (detenční hospitalizace z rozhodnutí lékaře, poskytování ochranné léčby na základě soudního rozhodnutí), opatření hygienika k ochraně zdraví personálu. Ve výjimečných případech je zpracování založeno i na plnění právní povinnosti. Je-li **pacient ve zdraví nebo život ohrožující situaci**, pak zajišťujeme na vybraných klinikách a dalších pracovištích **zdravotnický dohled**. Dále pořizujeme záběry, výjimečně záznamy, pro **výukové účely** (optimálně **z operačního pole**). Některé kamery **ze zdravotnických prostředků** mohou sloužit pro výukové účely a mohou zpracovávat i osobní údaje pacientů.

K ochraně osobních údajů přijala FN HK vhodná technická a organizační opatření. FN HK vede příslušné záznamy o činnostech zpracování s podrobnějšími informacemi pro potřeby dozorového úřadu. FN HK zpracovává pouze nezbytné osobní údaje. Provozování kamerového systému ve FN HK je v souladu s GDPR a dalšími předpisy na ochranu osobních údajů.

Informační povinnost dle GDPR je plněna piktogramy, bezpečnostními tabulkami, ústně personálem, interními předpisy FN HK a na webových stránkách správce osobních údajů.

**PROSTOR JE MONITOROVÁN
KAMEROVÝM SYSTÉMEM
SE ZÁZNAMEM**

**ZA ÚČELEM ZAJIŠTĚNÍ OCHRANY
MAJETKU A OCHRANY ŽIVOTA
NEBO ZDRAVÍ OSOB.**



Správce a provozovatelem systému je
Fakultní nemocnice Hradec Králové.
Podrobnější informace o kamerovém systému
můžete získat na www.fnhk.cz



**PROSTOR JE MONITOROVÁN
KAMEROVÝM SYSTÉMEM
S ON-LINE PŘENOSEM**

**ZA ÚČELEM OCHRANY ŽIVOTA
NEBO ZDRAVÍ OSOB.**



Správce a provozovatelem systému je
Fakultní nemocnice Hradec Králové.
Podrobnější informace o kamerovém systému
můžete získat na www.fnhk.cz



1.26 Vědeckovýzkumná činnost

Medicínský pokrok (zvyšování účinnosti léčivých přípravků a efektivnosti zdravotnických výkonů či zdravotnických prostředků, zajištění komfortu při poskytování zdravotních služeb, předcházení vzniku či rozvoje onemocnění apod.) si dnes nelze představit bez provádění vědeckovýzkumné činnosti. Na pracovištích Fakultní nemocnice Hradec Králové je realizováno velké množství vědeckovýzkumných projektů, které vyžadují práci s informacemi o zdravotním stavu pacientů. Tyto informace mohou být získány ze zdravotnické dokumentace, kterou Fakultní nemocnice Hradec Králové o svých pacientech vede.

Z tohoto důvodu si Vás Fakultní nemocnice Hradec Králové dovoluje požádat o udělení souhlasu s nahlížením do zdravotnické dokumentace vedené o Vás Fakultní nemocnicí Hradec Králové a s pořizováním výpisů nebo kopií této zdravotnické dokumentace pro vědecké a výzkumné účely.

S Vašimi osobními údaji bude nakládáno v souladu s platnou právní úpravou – zejména nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (GDPR) a zákonem č. 110/2019 Sb. – a v souladu s vnitřními předpisy Fakultní nemocnice Hradec Králové.

K Vaším osobním údajům budou mít přístup pouze pověřeni zaměstnanci Fakultní nemocnice Hradec Králové, kteří jsou vázáni mlčenlivostí. Budou-li se vědeckovýzkumného projektu účastnit i třetí osoby (například vysoké školy, jiné fakultní nemocnice, veřejné výzkumné instituce, soukromé společnosti), budou jim údaje ze zdravotnické dokumentace vedené o Vás předány v podobě, která jim neumožní tyto údaje ztotožnit s Vámi (tedy jako anonymizovaná či pseudonymizovaná data).



Fakultní nemocnice Hradec Králové

V souvislosti s výše uvedeným budete moci udělit nebo neudělit souhlas s tím, aby pověření zaměstnanci Fakultní nemocnice Hradec Králové nahlíželi do Vaší zdravotnické dokumentace vedené Fakultní nemocnicí Hradec Králové o Vaší osobě, a s pořizováním výpisů nebo kopií této zdravotnické dokumentace, a to za účelem provádění vědeckovýzkumné činnosti a v souladu se zákonem č. 372/2011 Sb.

MUDr. Aleš Herman, Ph.D.
ředitel