

LÉČEBNÉ LÁZNĚ LÁZNĚ KYNŽVART
Lázeňská léčebna Mánes



VNITŘNÍ ŘÁD

PRO

DĚTSKÉ PACIENTY

VNITŘNÍ ŘÁD

PRAVIDLA PRO POBYT DĚTSKÝCH PACIENTŮ V LÁZEŇSKÉ LÉČEBNĚ MÁNES

OBSAH

1	OBECNÁ USTANOVENÍ	3
2	UBYTOVÁNÍ	3
3	STRAVOVÁNÍ	5
4	HYGIENA	6
5	SPRÁVA MAJET. HODNOT A ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU NA VNESENÝCH VĚCECH	6
6	ZDRAVOTNÍ A OŠETŘOVATELSKÁ PÉČE	7
7	ČINNOST DĚTSKÝCH PACIENTŮ MIMO LÉČEBNÝ REŽIM	8
8	NÁVŠTĚVY	8
9	DOBA KLIDU	8
10	POŠTOVNÍ ZÁSILKY	9
11	ŠKODY	9
12	PODNĚTY A STÍŽNOSTI	9
13	OPATŘENÍ PŘI PORUŠOVÁNÍ PRAVIDEL POBYTU	9
14	PRAVIDLA PRO POUŽÍVÁNÍ VÝTAHU	10
15	KAMEROVÝ SYSTÉM	10
16	DUCHOVNÍ SLUŽBY	10

1 OBECNÁ USTANOVENÍ

1.1 Tento Vnitřní řád stanovuje základní pravidla pro hospitalizované pacienty (následná lůžková péče) a jejich doprovody. Vnitřní řád rovněž stanovuje pravidla pro zaměstnance Lázeňské léčebny Mánes (dále jen Lázně) při poskytování lázeňské léčebné a rehabilitační péče a dalších služeb.

1.2 Tato pravidla vycházejí z principů stanovených právním řádem České republiky a zejména pak z podmínek poskytování zdravotní péče dle zákona 48/1997 Sb., o veřejném zdravotním pojištění a o změně a doplnění některých souvisejících zákonů o veřejném zdravotním pojištění, podle kterého je lázeňská léčebně rehabilitační péče nezbytnou součástí léčebného procesu, a z principů daných smlouvou se zdravotními pojišťovnami a smlouvou uzavřenou s jednotlivými klienty.

1.3 Klienti Lázní nesmí narušovat v souvislosti s pobytem práva ostatních klientů. Ve vztahu k pacientům jsou Lázně povinny klást důraz zejména na dodržování základních lidských práv a svobod.

1.4 Komplexní lázeňská léčba dětí trvá 28 dní a je plně hrazena zdravotní pojišťovnou. Pobyt doprovodné osoby trvá obvykle také 28 dní, pokud není pojišťovnou zkrácen na týden popř. 14 dní. Při nenastoupení léčby nebo při jejím předčasném ukončení z důvodu nepředvídané události (úmrtí v rodině, ošetřování člena rodiny) nebo onemocnění, které je neslučitelné s lázeňskou léčebně rehabilitační péčí, musí pojištěnec neprodleně uvědomit lázeňské zařízení a regionální pobočku zdravotní pojišťovny (dále jen ZP), která ho na lázeňské léčení vyslala. Ostatní případy jsou považovány za svévolné porušení léčebného režimu a v takovém případě mohou být pojištěnci (nebo zákonnému zástupci dítěte) předepsány k náhradě veškeré náklady za škodu způsobenou znehodnocením objednané zdravotní péče.

1.5 Rodinný příslušník nebo zákonný zástupce doprovázející své dítě je plně začleněn do léčebného programu a účastní se všech aktivit dítěte. Pro fyzickou náročnost péče není doporučeno, aby doprovod osoby byl vysokého stáří, nebo gravidní matka ve vysokém stádiu těhotenství.

1.6 Při schválené lázeňské léčebně rehabilitační péči dětského pacienta s doprovodem zajišťuje doprovod nad dětským klientem trvalý dohled.

2 UBYTOVÁNÍ

2.1 Klienti s doprovodem jsou ubytováni v lázeňských domech (dále jen LD) Eden I, Mánes I a Čapek.

2.2 Ubytování klienta a jeho doprovodu po příjezdu zajišťuje recepce v LD Mánes I, kde se vyřizují potřebné administrativní formality. Následný příjem klienta je prováděn u vrchní sestry a u pediatra na LD Eden II v souladu s platnou legislativou, tj. Zákonem č. 372/2011 Sb. „o zdravotních službách“ a prováděcí Vyhláškou MZ ČR č. 439/2008 Sb.

2.3 Po vyšetření lékařem převezme klienta bez doprovodu službu konající sestra a současně převezme i jeho osobní označené prádlo. Založí předepsanou základní zdravotnickou dokumentaci, která je průběžně vedena písemně nebo elektronicky v SW během celého pobytu v Lázních. Tato dokumentace je po propuštění pacienta v Lázních archivována v souladu s platnou legislativou ČR.

2.4 V případě podezření na infekční onemocnění klienta při nástupu není klient k lázeňskému pobytu přijat.

2.5 Dětský klient s doprovodem se po vyšetření lékařem ubytuje na příslušném LD.

2.6 Klient bez doprovodu používá v LD své osobní označené prádlo. Ložní prádlo, osušky a ručníky jsou majetkem Lázní.

2.7 V celém lázeňském areálu a ve všech prostorách Lázní je zakázáno přechovávat nebezpečné předměty, chemikálie, zápalné a jiné nebezpečné látky a věci hygienicky závadné.

2.8 Vybavení a věci poskytnuté klientovi a jeho doprovodu Lázněmi zůstávají majetkem Lázní. Klient a jeho doprovod i host jsou povinni zacházet s nimi šetrně a hospodárně tak, aby na těchto věcech nevznikla škoda. Na pokojích je zakázáno stěhování nábytku. Při ukončení pobytu jsou klienti povinni poskytnuté vybavení a věci vrátit ve stavu, který odpovídá době jejich užívání. V případě vzniku škody na majetku Lázní může být náhrada škody požadována na klientovi nebo jeho doprovodu, pokud tento vznik škody způsobí porušením své právní povinnosti, a to například porušením ustanovení tohoto Vnitřního řádu.

2.9 Změnu ubytování, přestěhování je umožněno pouze ze zdravotních důvodů klienta, vždy se souhlasem ošetřujícího lékaře. Klienta nebo jeho doprovod je možno v průběhu pobytu přemístit na jiný pokoj i bez jeho souhlasu, pokud k tomu vedou vážné provozní důvody. Umožňují-li to provozní důvody, je možno klienta přemístit na jiný pokoj i na jeho žádost.

2.10 Z provozních důvodů Lázní je nutné nahlásit pobyt hosta nejpozději dva pracovní dny předem v dopoledních hodinách do 11:30 hod. na recepci. Víkendový pobyt na sobotu, neděli nebo pondělí je třeba nahlásit nejpozději do čtvrtka do 11:30 hod. Každý ubytovaný host je povinen k noclehu odebrat i stravu. Vstup do jídelny na LD je možný jen pro hosty s objednanou stravou. Odebrání stravy bez noclehu není povoleno. Hosta je třeba nahlásit nejen na recepci, kde host provede i výběr stravy, ale i službu konající sestře na LD Eden I. Host je ubytován vždy na pokoji pacienta, který jej nahlásil. V každém pokoji je garantován vždy jeden host. V případě, že to kapacita pokoje (počet lůžek) umožňuje, je možné na požádání ubytovat více hostů najednou, avšak pouze za předpokladu, že každý z hostů bude mít své vlastní lůžko. Z provozních ani hygienických důvodů není možné ubytovávat zejména dětské hosty na jedno lůžko s pacientem, doprovodem ani jiným hostem. Nenahlášení hosta je považováno za hrubé porušení Vnitřního řádu a je ze strany Lázní sankcionováno dle platného ceníku. Nahlášení hosta pouze na lázeňském domě není plně platné, host musí být hlášen prostřednictvím příjímací kanceláře.

2.11 Pro všechny klienty a doprovod platí zákaz konzumovat alkohol ve všech objektech a prostorách Lázní a také kouřit ve všech budovách Lázní a v celém areálu Lázní, kromě vyznačených míst. Všichni klienti a doprovod jsou povinni dodržovat požární směrnice. Pro klienty a doprovod platí zákaz manipulace s otevřeným ohněm, zapalování svíček na pokojích i ve společných prostorách.

2.12 Doprovody dětských klientů mají možnost využití pračky na LD za poplatek 150,- Kč, který uhradí na recepci.

2.13 V případě změny v osobě doprovodu klienta má tento doprovod povinnost nahlásit změnu na recepci a službu konající sestře na LD Eden I v den, kdy je tato změna provedena, dále má za povinnost se seznámit s léčebným programem dítěte i s Vnitřním řádem a je povinen sledovat informační nástěnku a řídit se pokyny na ní uvedenými.

2.14 V areálu Lázní je k dispozici zdarma možnost bezdrátového Wi-Fi připojení. Internetová síť má názvy dle jednotlivých LD a je zabezpečena heslem manes1106.

2.15 Všechny pokoje pro děti s doprovodem jsou vybaveny televizorem a malou chladničkou. Nedoporučujeme využívat chladničku na pokoji k uskladnění léků (inzulinů). Lednička určená na skladování léků je v odběrové místnosti na LD Mánes I. Klient a jeho doprovod nesmí používat soukromé elektrospotřebiče (varné konvice, ponorné vařiče, televizní a rozhlasové přijímače, tepelné elektrické zdroje a ostatní elektrické přístroje dále neuvedené). V případě použití drobných soukromých elektrických spotřebičů (mobilní telefony včetně nabíječek, notebooky, vysoušeče vlasů, všechny druhy prodlužovacích kabelů, nabíječky či elektrické zdroje zdravotnických pomůcek, apod.) při pobytu v lázeňském zařízení, musí být klienty využívány v souladu s obecnými bezpečnostními předpisy, platnými zákony, ČSN, návodem k obsluze a bezpečnostními předpisy každého konkrétního výrobku. Vlastník přístroje zodpovídá za jejich provoz a provádění povinných kontrol, ve znění platných norem. V opačném případě je klient a jeho doprovod plně zodpovědný za způsobené škody na majetku Lázní či ostatních klientů.

2.16 Při odchodu z pokoje je doprovod povinen zkontrolovat, zda je pokoj uzamčen, zda je zavřené okno, zhasnuté světlo, zavřený vodovodní kohoutek a vypnuty všechny elektrické spotřebiče.

2.17 V zájmu bezpečnosti klientů Lázní pro případ provozní havárie, zdravotní indispozice a dalších podobných případů je zakázáno při pobytu na uzamčeném pokoji ponechávat klíče v zámku dveří, a to zejména v nočních hodinách.

2.18 V době nepřítomnosti klienta a jeho doprovodu mají přístup na pokoj zaměstnanci Lázní pouze v těchto případech:

- pracovníce za účelem úklidu
- pracovník údržby za účelem nezbytných oprav
- vrchní sestra nebo jiný pověřený pracovník Lázní, za účelem kontroly dodržování pořádku na pokoji

2.19 Ostatní zaměstnanci Lázní či zaměstnanci dodavatelských firem provádějící činnost na pokoji mají přístup na pokoj pouze v doprovodu některého shora vyjmenovaného zaměstnance Lázní.

2.20 Doprovodná osoba klienta před koncem pobytu podepíše v přijímací kanceláři vyúčtování pro zdravotní pojišťovnu, a to v den, který bude uveden na informační nástěnce na LD. Klíče od pokoje předá na recepci. Pokoj jsou v den odjezdu všichni povinni vyklidit a opustit do 10.00 hodin.

2.21 V případě pacientů bez doprovodu podepíše zákonný zástupce (či osoba pověřená zákonným zástupcem) nejprve vyúčtování pro zdravotní pojišťovnu a poté převezme od ošetřujícího lékaře propouštěcí zprávu. Zdravotní sestra následně předá zákonnému zástupci (či osobě pověřené zákonným zástupcem) pacienta a zkontrolovaný seznam osobního prádla.

3 STRAVOVÁNÍ

3.1 Lázně poskytují klientům a jejich doprovodům celodenní stravu. Rozsah odebírané stravy je dán smlouvou se zdravotními pojišťovnami nebo při poskytování služeb mimo rámec veřejného zdravotního pojištění smlouvou s klienty. O dietním stravování rozhoduje ošetřující lékař, pokud již druh diety není zaznamenán v Návrhu na lázeňskou léčbu.

3.2 Lázně neumožňují doprovodům individuální výběr jídla. Doprovody jsou povinny dodržovat časový rozvrh stravování. Dětský klient a doprovod není oprávněn stravu odhlásit, a pokud stravu neodebere, nemá to vliv na vyúčtování lázeňské a léčebně rehabilitační péče.

3.3 Časový harmonogram vydávání stravy je stanoven rozvrhem. Čas výdeje stravy je vyvěšen na informačních nástěnkách u vchodu do jídelny.

3.5 Z hygienických důvodů není možné stravu uchovávat mimo stanovené časy výdeje. Z tohoto důvodu není možné vydat stravu mimo určený čas. Klient, doprovod či host ji nemůže nárokovat a ani nárokovat její náhradu.

3.6 Všem klientům je zakázáno odnášet z jídelny příbory, nádobí a především jídlo nebo zbytky jídel a uchovávat je na pokojích (s výjimkou kusových potravin – ovoce, jogurt, apod.).

3.7 V případě náhlého onemocnění a nutného klidu na lůžku zajišťuje donášku stravy na pokoj zdravotnický personál.

3.8 Pokud klient požaduje dietu, která vyžaduje speciální přípravu a není součástí lázeňského dietního systému, bude na jeho přání strava připravena za stanovený poplatek. Poplatek bude uhrazen na recepci nejpozději v den odjezdu. Pro dětského klienta v léčbě dietní stravu bez doporučení vysílajícího lékaře na přání rodiče schvaluje ošetřující lékař. V případě schválení je dietní strava zpoplatněna dle platného ceníku.

4 HYGIENA

4.1 Povinností všech klientů a jejich hostů je udržovat čistotu a pořádek na pokojích a ve všech společných prostorách lázeňských objektů, včetně dětského hřiště.

4.2 Dohled nad osobní hygienou dětských klientů bez doprovodu provádějí zdravotní sestry, kontrolují čistotu osobního prádla a obuvi. Rovněž kontrolují pořádek na pokojích klientů.

4.3 Prádlo, šatstvo, lůžkoviny:

Klienti používají své osobní prádlo. U dětských pacientů musí být prádlo řádně označené jménem, popř. značkou. Praní osobního prádla dětských klientů zajišťují Lázně v centrální prádelně. Ložní prádlo, ručníky a toaletní papír jsou poskytovány Láznemi. Ručníky a lůžkoviny se mění 1x týdně, v případě potřeby okamžitě na požádání.

4.4 Praní prádla na pokojích je zakázáno s výjimkou drobného osobního prádla.

4.5 Úklid:

Všechny pokoje a společné prostory se uklízí v pracovních dnech v rozsahu stanoveném vnitřním provozním a dezinfekčním řádem Lázní. V případě, kdy klient nedodrží základní hygienické zvyklosti a tím ohrožuje zdraví své i ostatních, je povinen umožnit zaměstnancům Lázní provést potřebná opatření i bez jeho přítomnosti na pokoji (dezinfekci, úklid apod.).

4.6 Klienti nesmí na pokojích uchovávat žádné zbytky jídel ani shromažďovat pečivo. Ošetřující personál je oprávněn provádět námatkové kontroly pokojů zaměřené na manipulaci s jídlem a potravinami.

5 SPRÁVA MAJETKOVÝCH HODNOT A ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU NA VNESENÝCH VĚCECH

5.1 Za ponechanou finanční hotovost dětských klientů bez doprovodu a další cenné předměty (šperky atd.) nenesou lázně žádnou odpovědnost.

5.2 Uložení cenností:

Za místo obvyklé a určené k ukládání klenotů, peněz a jiných cenností se dále považuje pouze takové místo, které je pod uzamčením nebo pod stálým dohledem klienta nebo jeho doprovodu, pokud klient nemá možnost věci uložit do místa pod uzamčením. Za škodu na takto odložených cenných věcech však odpovídají Lázně pouze do výše 5.000,- Kč podle prováděcího nařízení k občanskému zákoníku. Pokud klienti nebo jejich doprovody odložili klenoty, peníze a jiné cennosti na jiném místě než shora uvedeném (například v neuzamčeném pokoji či v odloženém oděvu, kabelkách, na věšácích či na sedacím nábytku v čekárnách a jiných místech bez možnosti přímého a stálého dohledu nad nimi), pak Lázně za vzniklou škodu na těchto cenných věcech neodpovídají. Z těchto důvodů Lázně nedoporučují,

aby klienti a jejich doprovod s sebou nosili například na procedury či výdej stravy klenoty, peníze a jiné cennosti.

5.3 Odpovědnost za škodu:

Lázně neodpovídají za škodu na dopravních prostředcích a jejich příslušenství umístěných na vyhrazených parkovacích místech, neboť se nejedná o odpovědnost provozovatele garáží či hlídaných parkovišť, a to ani tehdy, pokud doprovod klienta uhradil poplatek za parkovací místo.

5.4 Za škodu na jiných vnesených věcech, které klienti vnesli do prostor vyhrazených k ubytování nebo k uložení věcí v souvislosti s poskytnutím ubytovacích služeb nebo v souvislosti s poskytováním jiných služeb, Lázně odpovídají pouze tehdy, pokud byly vnesené věci odloženy na místě určeném nebo obvyklém, a to v rozsahu a za podmínek dle občanského zákoníku a prováděcích předpisů. Místem určeným pro odkládání kol je venkovní altán naproti LD Mánes II, kde jsou instalovány stojany, kola je třeba opatřit bezpečnostním zámkem.

5.5 Povinnost oznámení škody:

Klienti a jejich hosté jsou povinni oznámit vzniklou škodu na vnesených věcech bez zbytečného odkladu po zjištění Lázním, a to příslušné staniční sestře. Lázně doporučují svým klientům škodu oznámit též Policii ČR, neboť šetření policie je důležité k likvidaci škody. Právo na náhradu škody musí být u Lázní uplatněno též bez zbytečného odkladu. Toto právo zanikne, nebylo-li uplatněno nejpozději patnáctého dne po dni, kdy se poškozený o škodu dozvěděl.

6 ZDRAVOTNÍ A OŠETŘOVATELSKÁ PÉČE

6.1 Lázně poskytují dětským klientům komplexní lázeňskou léčebně rehabilitační péči na základě revizním lékařem schváleného Návrhu na lázeňskou léčbu ve stanovených indikacích na základě léčebného plánu s přihlédnutím k vedlejším diagnózám a dle aktuálního zdravotního stavu.

6.2 Příjem dětských klientů je prováděn na základě obdrženého Návrhu na lázeňskou léčbu od příslušné zdravotní pojišťovny, který je zaslán do přijímací kanceláře.

Po příjezdu se klient se zákonným zástupcem dostaví na recepci k vyřízení administrativních formalit včetně ubytování na příslušném LD. Následně je vyšetřen lékařem a na základě tohoto vstupního vyšetření je klientovi založena zdravotnická dokumentace, která je průběžně doplňována. Při vstupní lékařské prohlídce kontroluje lékař zdravotní stav klienta, při zjištění jakékoliv změny oproti původnímu stavu se provádí odborné vyšetření, eventuálně při kontraindikaci je léčení ukončeno a klient je propuštěn domů. Po vstupní prohlídce se dětský klient s doprovodem ubytuje na příslušném LD.

6.3 Léčebnou péči o klienta zajišťuje ošetřující lékař. Ošetřovatelská a léčebně rehabilitační péče je zajišťována v nepřetržitém režimu kolektivem kvalifikovaných zdravotních sester a rehabilitačních pracovníků dle pokynů ošetřujících lékařů, vedoucího lékaře Lázní a vrchní sestry na základě předepsaných procedur.

6.4 Klienti jsou povinni podrobit se vstupní, výstupní a kontrolní lékařské prohlídce, dodržovat léčebný režim a časový rozvrh procedur. Procedury jsou poskytovány v pracovní dny a v sobotu od 7.00 do 15.30 hod. Každá procedura je časována v určené časové jednotce. V případě zpoždění klienta na proceduru Lázně nezajišťují poskytnutí procedury, případně poskytnutí procedur v plném rozsahu. Nevyčerpané procedury nelze nahradit.

6.5 Pro klienty je zajištěna nepřetržitá ošetřovatelská i lékařská péče na LD Eden I a LD Eden II. Doprovod, který je na léčení s dítětem, plně zodpovídá za správnost podávání léků i aplikaci inzulínu dítěti. O všech podávaných lécích informujte lékaře. Dotazy ohledně diety zodpoví nutriční terapeutka.

6.6 Neodkladná odborná péče je zajišťována lékaři Lázní a v odborných ambulancích a nemocnici v Karlových Varech.

6.7 Při podezření na infekční onemocnění v průběhu léčby nařídí ošetřující lékař izolaci klienta popřípadě jeho přeložení na infekční oddělení nemocnice.

6.8 Zdravotní péči doprovodem dětí v případě potřeby poskytuje praktický lékař pro dospělé v Lázních Mánes. Dětským hostům poskytují lázeňští lékaři pouze neodkladnou péči, pokud se jedná o péči odkladnou, poskytují ji praktičtí lékaři pro děti a dorost v Karlových Varech.

6.9 Všichni klienti Lázní jsou povinni oznámit ošetřujícímu personálu na příslušném oddělení vlastní úraz nebo jakékoli vlastní onemocnění, a to zejména onemocnění infekční povahy.

6.10 Přerušování léčby je možno pouze v případě hospitalizace nebo na žádost zákonného zástupce dětského klienta, vždy se souhlasem vedoucího lékaře nebo náměstka pro lékařskou a lázeňskou péči Lázní.

6.11 Termín ukončení lázeňské léčebně rehabilitační péče je předem stanoven. Klienti jsou propuštěni po vyčerpání všech procedur v zákonem stanovené lhůtě komplexní lázeňské léčebně rehabilitační péče. O případném prodloužení pobytu rozhoduje revizní lékař příslušné zdravotní pojišťovny na základě žádosti vedoucího lékaře nebo náměstka pro lékařskou a lázeňskou péči Lázní. V případě předčasného ukončení péče na žádost klienta budou vyžadovány storno poplatky dle platného ceníku Lázní.

6.12 Lékárničky první pomoci jsou umístěny na všech provozech Lázní.

7 ČINNOST DĚTSKÝCH PACIENTŮ MIMO LÉČEBNÝ REŽIM

7.1 Kulturní vyžití a zájmovou činnost dětských klientů zajišťuje kulturní referentka Lázní. Účast na kulturních akcích není pro klienty a jejich doprovody povinná.

Pro děti předškolního věku je k dispozici jedna třída mateřské školky, která je v provozu od pondělí do pátku v dopoledních hodinách, někdy také odpoledne. Dětem základní školy se věnují učitelky v dopoledních hodinách. Odpoledne mohou až do 18 hodin využívat nabídky školního klubu. Doprovod si po ukončení školní výuky přebírá své dítě osobně.

7.2 Klienti do 16 let chodí na vycházky mimo areál léčebny pouze v doprovodu ošetřujícího personálu nebo referentky kultury. Klienti od 16 let do 18 let (s přihlédnutím na jejich zdravotní stav a mentální schopnosti) mohou využívat individuální režim. To znamená, že mohou chodit na základě písemného svolení rodičů na vycházky, v určený čas, bez doprovodu ošetřujícího personálu. Za úrazy při této činnosti Lázně neodpovídají.

8 NÁVŠTĚVY

8.1 Návštěvy u dětských klientů jsou povoleny mimo jejich léčebný režim.

8.2 Lázně mohou návštěvy zakázat, zejména v případě závažných epidemiologických důvodů, na základě opatření orgánu ochrany veřejného zdraví, či z důvodu porušování léčebného režimu. V takových případech budou klienti a jejich zákonní zástupci vhodným způsobem informováni.

9 DOBA KLIDU

9.1 Doba poledního klidu je stanovena od 12.15 do 14.00 hod.

9.2 Doba nočního klidu je stanovena od 20.00 do 06.00 hod.

9.3 V době nočního klidu nesmí být klienti rušeni. Výjimkou je nutnost podávání léků, nutná ošetrovatelská činnost nebo také kontrola na pokojích, a to především na pokojích, kde jsou ubytováni klienti s jejich doprovody, zda se na pokojích nezdržují cizí osoby nebo zda neposkytují nocleh rodinným příslušníkům bez úhrady. Kontroly u klientů bez doprovodu provádějí zdravotní sestry, pokoje doprovodu kontroluje pověřený zaměstnanec Lázní, vždy v doprovodu službu konající zdravotní sestry.

10 POŠTOVNÍ ZÁSILKY

10.1 Poštovní zásilky si můžete vyzvednout na recepci LD Mánes I. Zde naleznete doručené poštovní zásilky i případná oznámení o uložené doporučené poště či balíčcích, které jsou uschované a zabezpečené v recepci. Po předložení osobního průkazu budou vydány adresátovi.

10.2 Poštu k odeslání můžete vložit do poštovní schránky, která je umístěna před LD Čapek. Odesílaná pošta musí být řádně ofrankována. Tyto zásilky jsou denně odváženy na poštu k odeslání.

11 ŠKODY

11.1 Každý klient Lázní odpovídá za škodu jím způsobenou Lázním za podmínek a v rozsahu, který stanoví občanský zákoník.

11.2 Každý klient Lázní odpovídá za škodu způsobenou jinému klientovi za podmínek a v rozsahu stanoveném občanským zákoníkem. Způsobí-li škodu více klientů, odpovídají podle míry své účasti.

11.3 Lázně odpovídají za škodu způsobenou klientům za podmínek a v rozsahu stanoveným občanským zákoníkem. Lázně jsou pojištěny pro případ odpovědnosti za škodu.

12 PODNĚTY A STÍŽNOSTI

12.1 Stížnosti a podněty je možno podat u službu konající sestry na LD Eden I, u vrchní sestry v písemné nebo ústní formě a dále v přijímací kanceláři nebo na recepci Lázní v písemné formě, popřípadě písemně elektronicky na info@manes-spa.cz. O ústním podání musí příjemce stížnosti či podnětu na žádost klienta sepsat zápis s uvedením všech důležitých údajů pro objektivní posouzení a vyřízení.

12.2 K vyjádření podnětů je možnost využít „Dotazník spokojenosti“, který má klient k dispozici v informačních deskách na pokoji popřípadě na našich webových stránkách www.manes-spa.cz v sekci O nás/ Dotazník spokojenosti.

12.3 Lázně mají za povinnost vyřídit stížnost podanou elektronicky nebo písemně do 5 pracovních dnů, případně dle zákona do 30 dnů ode dne jejího obdržení, tuto lhůtu může odůvodněně prodloužit o dalších 30 dnů (jde-li o stížnost, k jejímuž vyřízení je nepřislusný, je povinen do 5 dnů ode dne jejího obdržení postoupit stížnost věcně příslušnému subjektu a o tomto postupu informovat stěžovatele).

12.4 V případě nespokojenosti se klient může obrátit na zřizovatele Lázní, kterým je Ministerstvo zdravotnictví, na příslušnou zdravotní pojišťovnu, Krajský úřad Karlovarského kraje, popř. na instituce, které se zabývají ochranou lidských práv a svobod.

13 OPATŘENÍ PŘI PORUŠOVÁNÍ PRAVIDEL POBYTU

13.1 Klienti nebo jejich zákonní zástupci se při nástupu na léčení, svým podpisem Informovaného souhlasu založeném do zdravotnické dokumentace, zavazují neprodleně seznámit s Vnitřním řádem a tento po celou dobu pobytu dodržovat. Vnitřní řád je k dispozici na každém pokoji, případně v elektronické podobě na internetových stránkách Lázní.

13.2 Porušování pravidel Vnitřního řádu včetně léčebného režimu, jako je například svévolné opuštění areálu Lázní, může být důvodem pro předčasné propuštění klienta a jeho doprovodu z Lázní. O předčasném propuštění rozhoduje náměstek pro lékařskou a ošetrovatelskou péči nebo ředitel Lázní písemným rozhodnutím. V takových případech hradí klient vzniklou škodu Lázním.

13.3 Důvod předčasného ukončení se uvede do vyúčtování zdravotní péče pro příslušnou zdravotní pojišťovnu.

14 PRAVIDLA PRO POUŽÍVÁNÍ VÝTAHU

14.1 Výtahem jsou vybaveny všechny lázeňské domy.

14.2 Výtah smí používat osoby mladší 10 let pouze v doprovodu dospělé osoby starší 18 let.

14.3 Ve výtahové kabině je zakázáno skákat, poškozovat řídicí a ochranná zařízení, návody a nápisy, vyřazovat z funkce jakékoliv z bezpečnostního zařízení, mačkat více tlačítek současně, kouřit či manipulovat s ohněm, stěhovat výtahem rozměrné těžké předměty, přetěžovat nebo nerovnoměrně zatěžovat výtahovou kabinu.

14.4 Při nastupování a vystupování z výtahové kabiny je zakázáno držet otevřené dveře vkládáním předmětů, či stavění těla do dráhy dveří.

14.5 Při poruše zachovat klid a postupovat dle pokynů uvedených uvnitř výtahu. Povinností uživatele je tuto záadu neprodleně oznámit službu konající sestře.

15 KAMEROVÝ SYSTÉM

15.1 Lázně provozují kamerový systém, kterým jsou z důvodu ochrany zdraví a majetku sledovány vyhrazené prostory. Kamery jsou umístěny zejména u vstupních dveří některých objektů Lázní. Klienti jsou informováni o používání kamerového systému tabulkami umístěnými na příslušných objektech. Záznamy jsou vedeny v souladu s platnou legislativou.

16 DUCHOVNÍ SLUŽBY

16.1 Bohoslužby jsou ve smyslu Věstníku MZ ČR, číslo 4/2017 „Metodický pokyn o duchovní péči ve zdravotnických zařízeních lůžkové péče“, pacientům umožněny v kostele svaté Máří Magdalény v blízkosti Divadelního náměstí (vedle Vřídla), popřípadě v jiných svatostáncích dle jejich individuálních potřeb.

V Lázeňské léčebně Mánes dne

Schválil: Mgr. Karel Naxera
ředitel