

VNITŘNÍ ŘÁD

PRO

DĚTSKÉ KLIENTY



Vydáno: 9. 8. 2024
Účinnost: 20. 8. 2024

VNITŘNÍ ŘÁD

PRAVIDLA PRO POBYT DĚTSKÝCH KLIENTŮ V LÉČEBNÝCH LÁZNÍCH LÁZNĚ KYNŽVART

OBSAH

1	OBECNÁ USTANOVENÍ	3
2	UBYTOVÁNÍ	3
3	STRAVOVÁNÍ	6
4	HYGIENA.....	7
5	SPRÁVA MAJETKOVÝCH HODNOT A ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU NA VNESENÝCH VĚCECH.....	8
6	ZDRAVOTNÍ A OŠETŘOVATELSKÁ PÉČE	9
7	ČINNOST DĚTSKÝCH KLIENTŮ MIMO LÉČEBNÝ REŽIM	10
8	NÁVŠTĚVY	12
9	DOBA KLIDU	12
10	POŠTOVNÍ ZÁSILKY	12
11	ŠKODY	12
12	PODNĚTY A STÍŽNOSTI	13
13	KAMEROVÝ SYSTÉM	13
14	OPATŘENÍ PŘI PORUŠOVÁNÍ PRAVIDEL POBYTU	13
15	ELEKTRICKÁ POŽÁRNÍ SIGNALIZACE – HLÁSIČE POŽÁRU	14
16	PRAVIDLA PRO POUŽÍVÁNÍ VÝTAHU	14
17	PRAVIDLA PRO POUŽÍVÁNÍ MOBILNÍCH TELEFONŮ, NOTEBOOKŮ A TABLETŮ	14
18	DUCHOVNÍ SLUŽBY	15

1 OBECNÁ USTANOVENÍ

1.1 Tento Vnitřní řád stanovuje základní pravidla pro hospitalizované klienty (následná lůžková péče) a jejich doprovody. Vnitřní řád rovněž stanovuje pravidla pro zaměstnance státní příspěvkové organizace Lázeňské lázně Lázně Kynžvart (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 v souvislosti s pobytem narušovat práva ostatních klientů. Ve vztahu klientů jsou Lázně povinny klást důraz zejména na dodržování základních lidských práv a svobod.

1.4 Komplexní lázeňská léčba dětských klientů trvá 28 dní a je plně hrazena zdravotní pojišťovnou. 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 dětského klienta) předepsány k náhradě veškeré náklady za škodu způsobenou znehodnocením objednané zdravotní péče.

1.5 Rodinný příslušník nebo zákonný zástupce doprovázející dětského klienta je plně začleněn do léčebného programu a účastní se všech aktivit dítěte. Pro fyzickou náročnost péče není doporučeno, aby doprovodem klienta byla osoba vysokého stáří nebo gravidní matka v pokročilém stádiu těhotenství.

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

1.7 Lázně pro identifikaci ubytovaného klienta používají identifikační náramek, který klient obdrží v den nástupu a je povinen si ID náramek připevnit ihned na ruku a nosit ho po celou dobu pobytu.

2 UBYTOVÁNÍ

2.1 Klienti s doprovodem jsou ubytováni ve všech lázeňských domech (dále jen LD) Lázní. Klienti bez doprovodu jsou ubytováni na určených LD.

2.2 Ubytování klienta a jeho doprovodu po příjezdu zajišťuje příjímací kancelář v LD Praha, kde se vyřizují potřebné administrativní formality. Následný příjem a ošetřování klienta jsou prováděny na

určené centrální ošetrovně LD Záboj (trvalý dohled) 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 dětského 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.

2.4 Existuje-li při nástupu klienta podezření na jeho infekční onemocnění, 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 podmínky provozu, je možno klienta na jeho žádost přemístit na jiný pokoj, přičemž je tato služba zpoplatněna dle platného ceníku.

2.10 Lázně umožňují v rámci pobytu dětského klienta s doprovodnou osobou ubytování hosta v pokoji na přistýlce. Hostem se rozumí osoba blízká k léčenému dítěti. Z provozních důvodů Lázní je nutné nahlásit pobyt hosta nejpozději dva pracovní dny předem v dopoledních hodinách do 11:00 hod v příjímací kanceláři. Víkendový pobyt na sobotu, neděli nebo pondělí je třeba nahlásit nejpozději do čtvrtka do 11:00 hod. Každý ubytovaný host je povinen k noclehu odebrat i stravu. Tzn., že host, který bude ubytován na jednu noc, musí odebrat alespoň jednu stravu k noclehu (večeři nebo snídani). Host, který bude ubytován na dvě po sobě navazující noci, musí odebrat stravu na celý den (tzn. alespoň: noc - snídane - oběd - večeře - noc). Vstup do jídelny na LD je možný jen pro hosty s objednanou stravou. Odebrání stravy bez noclehu není povoleno. Hosté, kteří v Lázních nemají objednáno ubytování, mají možnost stravovat se v lázeňské kavárně z nabídky aktuálního sortimentu. Host má možnost výběru stravy ze dvou variant obědů a večeří dle pravidel Lázní. Host je ubytován vždy na pokoji klienta, který jej objednal. V každém pokoji je garantována vždy jedna přistýlka tzn. 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 klientem, doprovodem ani jiným hostem. Neobjednání hosta je považováno za hrubé porušení vnitřního řádu a je ze strany Lázní sankcionováno dle platného ceníku. Host musí být objednán pouze v přijímací kanceláři. Při příjezdu se host dostaví do přijímací kanceláře, kde předloží OP a obdrží identifikační náramek. Po uzavření přijímací kanceláře je nutné vyzvednout identifikační náramek na ošetřovně LD Záboj. Následující pracovní den se host přijde s OP registrovat do přijímací kanceláře. **Doprovodná osoba dětského klienta v léčbě je povinna svého hosta seznámit s Vnitřním řádem pro dětské klienty. Host je povinen tento vnitřní řád během svého pobytu dodržovat.**

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. V celém lázeňském areálu a ve všech prostorách Lázní je zakázáno přechovávat nebezpečné předměty, chemikálie, zápalné a jiné nebezpečné látky a věci hygienicky závadné. Pro klienty a doprovod platí zákaz manipulace s otevřeným ohněm, zapalování svíček na pokojích i ve společných prostorách.

Nedodržení tohoto zákazu je považováno za hrubé porušení léčebního režimu a je důvodem k okamžitému ukončení léčebného pobytu nebo pobytu doprovodu, včetně informování příslušné zdravotní pojišťovny klienta.

2.12 Do areálu Lázní je zákaz vstupu se zvířaty. Toto nařízení platí i pro návštěvy a ubytované hosty.

2.13 Doprovody dětských klientů mají možnost využít prádelny na jednotlivých LD. Služba je zpoplatněna dle platného ceníku.

2.14 Změna osoby doprovodu klienta musí být dopředu nahlášena na centrální ošetřovně LD Záboj. Nový doprovod má povinnost seznámit se s vnitřním řádem, s léčebným programem dětského klienta, je povinen sledovat informační nástěnku a řídit se na ní uvedenými pokyny. **Současně se tento doprovod v nejbližší pracovní den dostaví s občanským průkazem do přijímací kanceláře, kde nahlásí příslušné evidenční údaje.**

2.15 V areálu Lázní je k dispozici bezdrátové Wi-Fi připojení. Internetová síť se nazývá Lazne Free, není zabezpečena heslem a připojení je zdarma. Dále jsou k dispozici automaty na teplé a studené nápoje.

2.16 Všechny pokoje jsou vybaveny televizorem a malou chladničkou, většina i telefonním přístrojem. 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 jeho 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.

2.17 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.

2.18 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.

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

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

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

2.21 Doprovodná osoba klienta před koncem pobytu podepíše v přijímací kanceláři vyúčtování pro zdravotní pojišťovnu. Pokoj a klíče od pokoje předá určenému pracovníkovi Lázní. V den odjezdu jsou všichni povinni vyklidit a opustit pokoj do 9:00 hodin.

2.22 V případě dětských klientů 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) klienta 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. Nedodržením dietního stravování porušuje klient (zákonný zástupce) léčebný režim.

3.2 Lázně umožňují doprovodům individuální výběr jídla, u obědů a večeří ze dvou variant. 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 dne dle příslušného LD. Každý LD se řídí též svým stanoveným časovým harmonogramem a přidělenou jídelnou dle určení Lázní.

3.4 Čas výdeje stravy v pobytové dny, soboty, neděle a svátky je vyvěšen u vchodů do příslušných jídelen.

3.5 Strava je připravována a uchovávána v souladu s přísnými hygienickými pravidly. Z nich vyplývá i omezený časový prostor pro výdej stravy. Mimo něj ji klient, doprovod či host nemůže nárokovat ani nárokovat její náhradu.

3.6 **Všem klientům je zakázáno odnášet z jídelny příbory, nádobí a především jídlo nebo jeho zbytky 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 personál zařízení Lázní.

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 dle platného ceníku. Poplatek bude uhrazen v přijímací kanceláři 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 lázeňského parku.

4.2 Koupání v bazénu Lázní je povoleno pouze v plavkách. V bermudách a podobném oblečení je koupání zakázáno.

4.3 Dohled nad osobní hygienou dětských klientů bez doprovodu provádějí zdravotní sestry. Kontrolují též čistotu osobního prádla, obuvi a pořádek na pokojích klientů.

4.4 Lůžkoviny:

Lázně poskytují ložní prádlo, ručníky, osušky a toaletní papír. Klient má nárok na výměnu lůžkovin, ručníku a osušky 1x týdně. V případě potřeby je možné požádat osobně úklidovou službu o výměnu (tzv. z ruky do ruky) okamžitě. Ručníky a osušky slouží k osobní hygieně a je **zakázáno** je vynášet mimo pokoj. Na osobu je vždy 1x ručník a 1x osuška. Při odjezdu bude počet kontrolován a v případě nevratného zašpinění či chybějících kusů bude požadována jejich úhrada.

4.5 Prádlo, šatstvo:

4.5.1 Klienti používají své osobní prádlo. Pro praní je možné využít pračky na LD za poplatek dle platného ceníku.

4.5.2 U dětských klientů bez doprovodu musí být prádlo řádně označené jménem, popř. značkou. Praní osobního prádla dětských klientů zajišťují Lázně v centrální prádelně, služba je zpoplatněna dle platného ceníku. V případě nevyužití služby praní osobního prádla pro dětského klienta bez doprovodu, musí zákonný zástupce zajistit odběr znečištěného prádla každý třetí den. Při nedodržení lhůty odběru zašpiněného prádla, zdravotní ošetřující personál rozhodne o vyprání prádla (infekční, nebo velice znečištěné prádlo), za poplatek (paušální poplatek na dobu pobytu pro děti bez doprovodu), v prádelně Lázní. O této skutečnosti bude zákonný zástupce neprodleně informován zdravotním personálem, který takto rozhodl. Poplatek je následně **povinen** zákonný zástupce uhradit nejpozději při ukončení lázeňské péče v přijímací kanceláři Lázní.

4.6 Praní a sušení prádla na pokojích je zakázáno s výjimkou drobného osobního prádla.

4.7 Úklid:

Všechny pokoje a společné prostory jsou uklízeny v pracovních dnech v rozsahu stanoveném vnitřním provozním a desinfekčním řádem Lázní. V případě, kdy klient nedodržuje 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.).

4.8 Klienti nesmí na pokojích uchovávat žádné zbytky jídel ani shromažďovat pečivo. Ošetřující personál je oprávněn provádět namátkové 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 apod.) nenesou Lázně žádnou odpovědnost.

5.2 Uložení cenností:

Za místo obvyklé určené k ukládání klenotů, peněz a jiných cenností se dále považuje pouze takové místo, které je uzamčeno nebo pod stálým dohledem klienta nebo jeho doprovodu, pokud klient nemá možnost věci uložit do místa pod uzamčením (například uzamykatelné šatní skříňky v šatnách bazénů a šatnách tělocvičen). Za škodu na takto odložených cenných věcech však odpovídají Lázně pouze do výše 5.000,- Kč podle prováděcího nařízení občanského 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 doprovody 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 prostor před rehabilitačním centrem, kde jsou instalovány stojany, kola je třeba opatřit bezpečnostním zámkem. Jízdní kola je dále možné uložit v prostorách k tomu určených na jednotlivých LD.

5.5 Povinnost oznámení škody:

Klienti a jejich hosté jsou povinni Lázním oznámit vzniklou škodu na vnesených věcech bez zbytečného odkladu, a to službu konající 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 do přijímací kanceláře 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 od 7.00 do 15.30

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. Nevýčerpané procedury nelze nahradit.

6.5 Pro klienty je zajištěna nepřetržitá ošetrovatelská i lékařská péče na centrální ošetrovně Lázní na LD Záboj.

6.6 Neodkladná odborná péče je zajišťována lékaři Lázní a v odborných ambulancích v Mariánských Lázních a v zařízeních Krajské nemocnice Karlovy Vary.

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 doprovodům dětských klientů v případě potřeby poskytuje praktický lékař pro dospělé v Lázních Kynžvart. Dětským hostům poskytují lázeňští lékaři pouze neodkladnou péči, pokud se jedná o péči odkladnou, poskytují ji praktičtí lékaři pro děti a dorost v Mariánských Lázních.

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 Přerušení 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 Lékárnička první pomoci je umístěna na balneoprovozu, na LD pro dětské klienty bez doprovodu a centrální ošetrovně LD Záboj.

7 ČINNOST DĚTSKÝCH KLIENTŮ MIMO LÉČEBNÝ REŽIM

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

7.2 Klienti do 16 let chodí na vycházky mimo areál léčebny pouze v doprovodu ošetřujícího personálu nebo pracovníků 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 Čas poledního klidu je stanoven jednu hodinu po ukončení výdeje obědu dle jednotlivých LD.

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 službu konající sestra společně s pracovníkem pověřeným vedením Lázní.

10 POŠTOVNÍ ZÁSILKY

10.1 Poštovní zásilky si mohou klienti vyzvednout v hale LD Praha. Zde naleznou doručené poštovní zásilky i případná oznámení o uložené doporučené poště či balíčcích, které jsou uschované a zabezpečené v přijímací kanceláři. Po předložení osobního průkazu budou vydány adresátovi.

10.2 Poštu k odeslání lze vložit do označeného boxu pro odeslanou poštu, který je umístěn taktéž ve vestibulu LD Praha. Odesílaná pošta musí být řádně ofrankována. Tyto zásilky jsou denně odnášeny 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 službu konající sestře na centrální ošetrovně LD Záboj nebo v sekretariátu ředitele Lázní v písemné nebo ústní formě a dále v přijímací kanceláři Lázní v písemné formě, popřípadě písemně elektronicky na recepce@lazne-kynzvart.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 naleznete na internetových stránkách [/www.lazne-kynzvart.cz/](http://www.lazne-kynzvart.cz/) v kolonce ubytování.

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 nepříslušný, 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 ČR, na příslušnou zdravotní pojišťovnu, Krajský úřad Karlovarského kraje, popř. na instituce, které se zabývají ochranou lidských práv a svobod.

13 KAMEROVÝ SYSTÉM

13.1 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.

14 OPATŘENÍ PŘI PORUŠOVÁNÍ PRAVIDEL POBYTU

14.1 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 v přijímací kanceláři LD Praha a centrální ošetrovně LD Záboj v papírové podobě. V elektronické podobě je na internetových stránkách Lázní. Každý klient při příjezdu obdrží QR kódy k načtení těchto dokumentů.

14.2 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 lázeňskou péči nebo ředitel Lázní písemným rozhodnutím. V takových případech hradí klient Lázním vzniklou škodu.

14.3 Důvod předčasného ukončení bude uveden do vyúčtování zdravotní péče pro příslušnou zdravotní pojišťovnu.

15 ELEKTRICKÁ POŽÁRNÍ SIGNALIZACE – HLÁSIČE POŽÁRU

15.1 Elektrická požární signalizace (EPS) je zařízení dálkového přenosu signalizace požáru. Je nainstalována na LD Orlík a LD Záboj v prostorách chodby a šaten klientů. Signalizační tlačítka jsou označena a opatřena dvířky se sklem pro menší pravděpodobnost nesprávného spuštění.

15.2 Zákonný zástupce je povinen nad dětským klientem v těchto prostorách zvýšit dohled a maximálně zamezit nedůvodnému spuštění signalizace. Po spuštění signalizace dochází k okamžitému výjezdu hasičského sboru. Dojde-li k planému poplachu, nese zodpovědnost ten, kdo poplach spustil (u dětského klienta zákonný zástupce) a výjezd hasičského sboru uhradí.

15.3 V případě planého spuštění signalizace jsou klienti povinni neprodleně tuto událost oznámit službu konající sestře na centrální ošetrovně LD Záboj nebo na telefonní číslo 602 565 656.

16 PRAVIDLA PRO POUŽÍVÁNÍ VÝTAHU

16.1 Výtahem je vybaven LD Záboj.

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

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

16.4 K otevření dveří má být používáno pouze určené tlačítko. Při nastupování a vystupování z výtahové kabiny je zakázáno držet otevřené dveře vkládáním předmětů či stavěním těla do dráhy dveří.

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

17 PRAVIDLA PRO POUŽÍVÁNÍ MOBILNÍCH TELEFONŮ, NOTEBOOKŮ A TABLETŮ

Jak si mohou rodiče požádat o informace o dětském klientovi (dětský klient bez doprovodu)

17.1 **Jak si mohou rodiče požádat o informace o dětském klientovi:**

Zákonní zástupci dětského klienta si o informaci mohou požádat na tel. číslo léčebného domu (ošetrovna) nejlépe v dopoledních hodinách v pracovních dnech. V rámci zkvalitňování služeb a ochrany osobních údajů budou veškeré informace o dětském klientovi poskytnuty pouze po sdělení identifikačního čísla uvedeného ve zvacím dopise. Bez splnění této podmínky nebudou informace sděleny. Telefonické informace o zdravotním stavu dětského klienta podává ošetřující lékař v dopoledních hodinách v pracovních dnech.

17.2 Jak a kam mají volat rodiče, pokud dětský klient nemá k dispozici telefon?

V případě, že dětský klient nemá mobilní telefon, mohou zákonní zástupci volat na tel. číslo LD (ošetřovna), uvést ID číslo a to v době osobního volna dětského klienta v časech 12:30-15.00 anebo 20.00-21.00 hod.

17.3 Z důvodu e-bezpečí dětských klientů, zamezení kyberšikany, kybergroomingu, sextingu, kyberstalkingu, hoaxy, závislostního chování, hraní her s nevhodným obsahem, sledování pornografie a obecně přístupu k nevhodnému obsahu, dále pak z důvodu negativního ovlivňování kvality vztahů a úrovně komunikace mezi dětskými klienty a v neposlední řadě z důvodu nesoustředění dětského klienta na léčbu, jsou stanovena pravidla pro užívání mobilních telefonů, notebooků a tabletů (dále jen „mobilních telefonů a dalších podobných zařízení „) pro dětské klienty v době jejich výuky a léčby a dále pro dětské klienty bez doprovodu v době jejich osobního volna a nočního klidu.

17.4 **Užívání mobilních telefonů a dalších podobných zařízení ve škole** – mobilní telefony mají žáci během výuky vypnuty a umístěny v aktovce, s výjimkou, kdy mohou mobilní telefony smysluplně využívat ve výuce na základě výslovného pokynu učitele. Během přestávky mají mobilní telefony neustále při sobě. Při tělesné výchově jsou uloženy v aktovce a umístěny v uzamčené šatně u tělocvičny.

17.5 **Užívání mobilních telefonů a dalších mobilních zařízení během podávání procedur** - je zakázáno.

17.6 **Užívání mobilních telefonů a dalších mobilních zařízení v době osobního volna** - je povoleno v souladu s dobrými mravy. Osobní volno je stanoveno v časech 12:30-15.00 a 20-21.00 hod.

17.7 **Užívání mobilních telefonů a dalších mobilních zařízení v době nočního klidu** – mobilní telefony jsou vypnuty a uklizeny na místě určeném k úschově svých osobních věcí.

17.8 **V případě porušení těchto pravidel** bude mobilní telefon a další mobilní zařízení dětskému klientovi odebráno a předáno zákonnému zástupci při jeho nejbližší návštěvě léčebných lázní s tím, že mobilní telefon a další mobilní zařízení může dětskému klientovi vydat s opětovným poučením o jeho užívání. Po dobu odebrání bude mobilní telefon a další mobilní zařízení u sestry konající službu, případně u ošetřujícího lékaře. V případě zákazu návštěv u dětských klientů bez doprovodu nebo v případě, že za dětskými klienty rodiče nemohou z různých důvodů přijet, může mobilní zařízení vydat staniční sestra po domluvě s ošetřujícím lékařem nebo ošetřující lékař.

18 DUCHOVNÍ SLUŽBY

18.1 Bohoslužby jsou ve smyslu Věstníku MZ ČR, částka 4/2007 „Metodický pokyn o duchovní péči ve zdravotnických zařízení lůžkové péče“, klientům umožněny v kostele svaté Markéty na náměstí v Lázních Kynžvartu, popřípadě v jiných svatostáncích dle jejich individuálních potřeb.