

LÉČEBNÉ LÁZNĚ LÁZNĚ KYNŽVART

# VNITŘNÍ ŘÁD

PRO

DOSPĚLÉ KLIENTY



LÉČEBNÉ LÁZNĚ  
LÁZNĚ KYNŽVART

Vydáno: 14. 6. 2023  
Účinnost: 14. 6. 2023

## VNITŘNÍ ŘÁD

PRAVIDLA PRO POBYT DOSPĚLÝCH KLIENTŮ V LÉČEBNÝCH LÁZNÍCH LÁZNĚ  
KYNŽVART

### OBSAH

1	OBEČNÁ USTANOVENÍ.....	3
2	UBYTOVÁNÍ.....	3
3	PŘÍJEM KLIENTA.....	3
4	ODPOVĚDNOST ZA ZTRÁTU, ŠKODU V SOUVISLOSTI S UBYTOVÁNÍM .....	4
5	PRAVIDLA LÉČEBNY, POVINNOSTI KLIENTŮ .....	4
6	STRAVOVÁNÍ.....	5
7	HYGIENA .....	6
8	SPRÁVA MAJETKOVÝCH HODNOT A ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU NA VNESENÝCH VĚCECH.....	6
9	ZDRAVOTNÍ A OŠETŘOVATELSKÁ PÉČE .....	7
10	PRŮBĚH LÉČBY .....	7
11	PERSONÁLNÍ ZABEZPEČENÍ LÉČBY.....	8
12	POVINNOSTI KLIENTŮ V SOUVISLOSTI S HLÁŠENÍM ÚRAZŮ .....	8
13	PŘERUŠENÍ LÉČBY, PROPUŠTĚNÍ KLIENTA .....	8
14	ČINNOST KLIENTŮ MIMO LÉČEBNÝ REŽIM – VYCHÁZKY A VÝLETY.....	9
15	DUCHOVNÍ SLUŽBY .....	9
16	OSTATNÍ NABÍZENÉ ČINNOSTI.....	9
17	NÁVŠTĚVY .....	9
18	DOBA KLIDU .....	9
19	POŠTOVNÍ ZÁSILKY .....	10
20	ŠKODY .....	10
21	PODNĚTY A STÍŽNOSTI .....	10
22	KAMEROVÝ SYSTÉM A ZÁZNAMY TELEFONNÍCH HOVORŮ .....	11
23	ELEKTRICKÁ POŽÁRNÍ SIGNALIZACE - HLÁSIČE POŽÁRU .....	11
24	PRAVIDLA PRO POUŽÍVÁNÍ VÝTAHU .....	11
25	OPATŘENÍ PŘI PORUŠOVÁNÍ PRAVIDEL POBYTU .....	11

## 1 OBECNÁ USTANOVENÍ

1.1 Tento Vnitřní řád stanovuje základní pravidla pro osoby, kterým je poskytována lázeňská léčebně rehabilitační péče a dále se přiměřeně vztahuje na jiné osoby, kterým je poskytována jiná obdobná péče, například v souvislosti s rekondičními pobyty, ozdravně-relaxačními a léčebnými lázeňskými pobyty (dále jen klient). 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 nesmí narušovat v souvislosti s pobytem práva ostatních klientů. Ve vztahu ke klientům jsou Lázně povinny klást důraz zejména na dodržování základních lidských práv a svobod.

1.4 Komplexní lázeňská léčba dospělých klientů trvá 21 nebo 28 dní a je plně hrazena zdravotní pojišťovnou. Při nenastoupení léčby nebo při jejím předčasném ukončení z důvodu nepředvídané události (úmrť 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 LLLK pro identifikaci ubytovaného klienta používá 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 Ubytování klientů je zajišťováno v Lázeňském domě Praha (třetí nadzemní podlaží) nebo LD Orlík (případně na jiném LD dle žádosti klienta a volné kapacity organizace).

2.2 Klienti jsou ubytováni ve dvoulůžkových nebo jednolůžkových pokojích. Pokoje jsou vybaveny WC a sprchovým koutem. Všechny pokoje jsou vybaveny televizorem a malou chladničkou, většina i telefonním přístrojem.

## 3 PŘÍJEM KLIENTA

3.1 Ubytování klienta po jeho příjezdu zajišťuje příjmací kancelář na LD Praha. Klient se prokáže průkazem totožnosti, kartičkou pojištěnce a zvacím dopisem.

3.2 Klient je odbaven v přijímací kanceláři, kde obdrží klíče od pokojů a základní informace o pobytu.

3.3 Klient nastupující na lázeňský pobyt bude informován v přijímací kanceláři na LD Praha o dostupnosti vnitřního řádu s důležitými informacemi k pobytu.

## 4 ODPOVĚDNOST ZA ZTRÁTU, ŠKODU V SOUVISLOSTI S UBYTOVÁNÍM

4.1 Za případnou ztrátu (škodu) klient odpovídá anebo prokáže, že ztrátu (škodu) nezavinil.

## 5 PRAVIDLA LÉČEBNY, POVINNOSTI KLIENTŮ

5.1 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 platí zákaz manipulace s otevřeným ohněm, zapalování svíček na pokojích i ve společných prostorách. Klienti jsou povinni dodržovat požární směrnice. Ve všech objektech a prostorách Lázní platí **zákaz kouření a konzumace alkoholu**. Nedodržení tohoto zákazu je považováno za hrubé porušení léčebného režimu a je důvodem k okamžitému ukončení léčebného pobytu, včetně informování příslušné zdravotní pojišťovny klienta.

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

5.3 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.

5.4 Klient 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 plně zodpovědný za způsobené škody na majetku Lázní či ostatních klientů.

5.5 Klienti mají možnost si v případě potřeby vyprat osobní prádlo za úhradu dle platného ceníku prádelně LLLK, kde se nachází pračka i sušička. Vaření kávy, čaje a jiných horkých nápojů je možné v kuchyňce na LD Praha/Orlík, kde lze využít společnou mikrovlnnou troubu. Pro dodržování pitné léčby jsou v kuchyňce v označených nádobách k dispozici minerální pramen Richard, Helena a případně Lesní pramen.

5.6 Věci poskytnuté klientům Lázněmi zůstávají majetkem Lázní. Klienti jsou povinni s nimi zacházet šetrně a hospodárně tak, aby na těchto věcech nevznikla škoda. Při ukončení pobytu jsou povinni je vrátit ve stavu, který odpovídá době jejich užívání.

V případě vzniku škody na zařízení Lázní může být náhrada škody požadována na klientovi, pokud tento vznik škody způsobí porušením své právní povinnosti, a to například porušením ustanovení tohoto Vnitřního řádu.

5.7 Klienta je možno v průběhu pobytu přemístit na jiný pokoj i bez jeho souhlasu, pokud k tomu vedou vážné provozní důvody nebo zdravotní stav klienta. O přemístění klienta rozhoduje ošetřující lékař v případě zdravotních důvodů, staniční sestra v případě provozních důvodů. Umožňují-li to podmínky provozu, je možno klienta na jeho žádost přemístit na jiný pokoj, přičemž je tato služba zpoplatněna dle platného ceníku.

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

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

5.10 V době nepřítomnosti klienta 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

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

5.12 V den odjezdu je klient povinen odevzdat klíče od pokoje v přijímací kanceláři, kde podepíše min. 2 pracovní před odjezdem vyúčtování pro zdravotní pojišťovnu.

5.13 Pokoj je klient povinen vyklidit a opustit v den odjezdu do 9:00 hodin.

## 6 STRAVOVÁNÍ

6.1 Lázně poskytují klientům 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 nebo léčebně rehabilitační péči. Nedodržením dietního stravování porušuje klient léčebný režim.

6.2 Snídaně, obědy, večeře jsou podávány v centrální lázeňské jídelně, která je umístěna za LD Orlík.

6.3 Lázně umožňují klientům individuální výběr jídla ze dvou variant, obědů a večeří. Klient je povinen dodržovat časový harmonogram stravování, není oprávněn stravu odhlásit, a pokud stravu neodebere, nemá to vliv na vyúčtování lázeňské péče nebo léčebně rehabilitační péče.

6.4 Čas výdeje stravy v pobytové dny, soboty, neděle a svátky je stanoven rozvrhem dne.

6.5 Klientům není dovoleno odnášet z jídelny příbory, nádobí a především jídlo nebo zbytky jídel a uchovávat je na pokojích (s výjimkou kusových potravin – ovoce, jogurt, apod.).

6.6 V případě náhlého onemocnění a nutného klidu na lůžku je pro klienta zajištěna donáška stravy na pokoj personálem LLLK.

6.7 Pokud klient požaduje dietu, která vyžaduje speciální přípravu a není součástí lázeňského dietního systému, bude na jeho přání připravena za stanovený poplatek. Dietu je třeba konzultovat s ošetřujícím lékařem a objednat v přijímací kanceláři. Poplatek bude uhrazen v přijímací kanceláři ihned po objednání diety.

## 7 HYGIENA

7.1 Klienti jsou povinni pečovat o svou osobní hygienu, o čistotu šatstva, prádla, obuvi a pořádek ve svém pokoji.

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

7.3 Prádlo, šatstvo, lůžkoviny:

Klienti používají své osobní prádlo. Ložní prádlo, ručníky, osušky a toaletní papír jsou Láznemi poskytovány. 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.

7.4 Praní a sušení prádla na pokojích není dovoleno, s výjimkou drobného osobního prádla.

7.5 Úklid:

Všechny pokoje a společné prostory se uklízí v pracovních dnech v rozsahu stanoveném vnitřním provozním a hygienickým předpisem 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.).

7.6 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.

## 8 SPRÁVA MAJETKOVÝCH HODNOT A ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU NA VNESENÝCH VĚCÍCH

8.1 Uložení cenností:

Klienti odkládají cennosti a osobní doklady na místa určená k ukládání cenností. Za takové místo se považuje pouze místo, které je uzamčené nebo pod stálým přímým dohledem klienta, 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 k občanskému zákoníku. Pokud klienti odložili cennosti na jiném místě než shora uvedeném (například v neuzamčeném pokoji či v odloženém oděvu, kabelkách, na věšácích či na sedačkách 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 s sebou nosili například na procedury či výdej stravy klenoty, větší množství peněz a jiné cennosti.

### 8.2 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 klient uhradil poplatek za parkovací místo.

8.3 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 prostor půjčovny kol v objektu LD Šárka. Klíče od uvedených místností a bližší informace poskytne kulturní referent.

### 8.4 Povinnost oznámení škody:

Klienti jsou povinni oznámit vzniklou škodu na vnesených věcech bez zbytečného odkladu po zjištění Lázním – pověřenému pracovníkovi, kterým je službu konající sestra. Lázně doporučují 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 klient o škodě dozvěděl.

## 9 ZDRAVOTNÍ A OŠETŘOVATELSKÁ PÉČE

9.1 Lázně poskytují klientům zejména lázeňskou léčebně rehabilitační péči ve stanovených indikacích na základě léčebného plánu. Provoz zdravotnických oddělení je organizován tak, aby se léčebná rehabilitace a ostatní služby vzájemně doplňovaly.

## 10 PRŮBĚH LÉČBY

10.1 Příjem klientů je prováděn na základě obdrženého Návrhu na lázeňskou léčebně rehabilitační péči od příslušné zdravotní pojišťovny, který je zaslán do příjímací kanceláře. Po příjezdu se klient dostaví do příjímací kanceláře k vyřízení administrativních formalit včetně ubytování. Následně je vyšetřen lékařem a na základě tohoto vstupního vyšetření je klientovi založena zdravotnická dokumentace, která je průběžně doplňována. Při vstupní lékařské prohlídce se kontroluje zdravotní stav klienta, při zjištění jakékoliv změny oproti původnímu zdravotnímu stavu se provádí odborné vyšetření, eventuálně při kontraindikaci lázeňské péče se léčení přerušuje a klient se odesílá domů. Dle aktuálního zdravotního stavu klienta ošetřující lékař upraví léčebný plán, a to zejména počty a skladbu procedur. Po propuštění je dokumentace archivována v souladu s interním předpisem - Spisový a skartační řád a dodržením zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů.

10.2 V případě tzv. samopláteckých pobytů je klient povinen předložit při vstupní lékařské prohlídce výpis ze zdravotnické dokumentace. Na základě výsledku této vstupní lékařské prohlídky a aktuálního zdravotního stavu je stanoven léčebný plán. Lékař může rozhodnout o snížení počtu garantovaných procedur či lázeňskou péčí nedoporučit.

## 11 PERSONÁLNÍ ZABEZPEČENÍ LÉČBY

11.1 Bezprostřední zdravotní péči o pacienta zajišťuje ošetřující lékař. Ošetrovatelská péče je zajišťována v odpovídajícím směnném režimu, a to kolektivem sester dle pokynů ošetřujícího lékaře, vedoucího lékaře lázní, vrchní sestry a zdravotní sestry. V oblasti rehabilitace je péče zajišťována kolektivem rehabilitačních pracovníků na základě předepsaných procedur.

11.2 Klienti jsou povinni podrobit se vstupní, kontrolní a výstupní prohlídce. Klienti jsou povinni dodržovat léčebný režim a časový rozvrh procedur. O termínu kontrolní prohlídky je klient informován pověřenou sestrou. 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 časovaná v určené časové jednotce. V případě zpoždění klienta na proceduru Lázně nezajišťují poskytnutí procedury, případně poskytnutí procedur v plném rozsahu. Nevyčerpané procedury nelze nahradit jinou procedurou či finančně.

Klient není oprávněn požadovat poskytnutí jiných procedur, než které mu byly předepsány. Klientům se zakazuje před poskytnutím procedury konzumace alkoholu, přičemž zdravotnické zařízení je oprávněno podnapilým klientům odmítnout poskytnutí procedury.

11.3 Pro klienty je zajištěna nepřetržitá ošetrovatelská i lékařská péče na určené centrální ošetrovně LD Záboj. Telefonní kontakt obdrží klienti při nástupu do léčení.

11.4 Neodkladná odborná péče je zajišťována v odborných ambulancích v Mariánských Lázních a v nemocnicích v Mariánských Lázních, Chebu a Karlových Varech.

## 12 POVINNOSTI KLIENTŮ V SOUVISLOSTI S HLÁŠENÍM ÚRAZŮ

12.1 Klienti jsou povinni oznámit Lázním vlastní úraz nebo úraz jiného klienta a oznámit rovněž jakékoliv vlastní onemocnění, zejména onemocnění infekční povahy. O těchto událostech je sepsán zdravotnickým personálem záznam.

## 13 PŘERUŠENÍ LÉČBY, PROPUŠTĚNÍ KLIENTA

13.1 Přerušení léčby je možno pouze v případě hospitalizace vždy se souhlasem vedoucího lékaře nebo náměstka pro lékařskou a lázeňskou péči Lázní.

13.2 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.



## 14 ČINNOST KLIENTŮ MIMO LÉČEBNÝ REŽIM – VYCHÁZKY A VÝLETY

14.1 Vycházky a výlety do blízkého okolí Lázní a lázeňského místa v době mimo denní léčebný režim klientů a mimo stanovenou noční dobu nejsou považovány za svévolné opuštění Lázní. Při těchto vycházkách a výletech a případné sportovní činnosti klienti berou v úvahu zejména svůj zdravotní stav, horský terén a též povětrnostní a klimatické podmínky dané charakterem lázeňského místa. Za úrazy při této činnosti Lázně neodpovídají.

## 15 DUCHOVNÍ SLUŽBY

15.1 Bohoslužby jsou ve smyslu Věstníku MZ ČR, částka 4/2017 „Metodický pokyn o duchovní péči ve zdravotnických zařízeních lůžkové péče“, klientům umožněny v kostele svaté Markéty na náměstí v Lázních Kynžvartu, popřípadě v jiných svatostáncích dle jejich individuálních potřeb.

## 16 OSTATNÍ NABÍZENÉ ČINNOSTI

16.1 Klienti mají možnost využití služeb Sportovního a rehabilitačního centra – plavecký bazén, solárium, posilovna a sauna v době stanovené pro veřejnost. Ceny jsou uvedeny v aktuálním ceníku, který je k dispozici ve vestibulu LD Praha, v budově Sportovního a rehabilitačního centra a na webových stránkách Lázní.

## 17 NÁVŠTĚVY

17.1 Návštěvy u klientů jsou povoleny mimo jejich denní léčebný režim a noční dobu.

17.2 Návštěvy je možno Lázněmi zakázat zejména v případě závažných epidemiologických důvodů na základě opatření orgánu ochrany veřejného zdraví či z důvodu porušování léčebného režimu, klidu a pořádku. V takových případech Lázně budou klienty vhodným způsobem informovat.

17.3 Návštěvy nesmí rušit klid a pořádek v Lázních. Klienti musí také respektovat soukromí spolubydlících klientů, k případným návštěvám pak využívají zejména společné prostory Lázní.

## 18 DOBA KLIDU

18.1 Doba nočního klidu je stanovena denně od 22.00 do 06.00 hodin. V případě ubytování dospělého klienta na LD současně s dětskými klienty je třeba dodržet dobu nočního klidu již od 20.00 hod a polední klid. Čas poledního klidu je stanoven jednu hodinu po ukončení výdeje obědu dle jednotlivých LD.

18.2 V době nočního klidu nesmí být klienti rušeni s výjimkou nutnosti podávání léků, nutné ošetrovatelské činnosti a též z důvodu kontroly, zda se na pokojích nezdržují cizí osoby nebo zda neposkytují klienti nocleh svým rodinným příslušníkům bez úhrady.

18.3 Kontroly provádějí službu konající sestry v doprovodu pověřeného pracovníka Lázní společně s pracovníkem pověřeným vedením LLLK.

## 19 POŠTOVNÍ ZÁSILKY

19.1 Poštovní zásilky si klient může vyzvednout v hale LD Praha. Zde lze nalézt 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.

19.2 Poštu k odeslání lze vložit do označeného boxu pro odeslanou poštu, který je umístěn taktéž ve vestibulu lázeňského domu Praha. Odesílaná pošta musí být řádně ofrankována. Tyto zásilky jsou denně odnášeny na poštu k odeslání.

## 20 ŠKODY

20.1 Klient odpovídá za škodu jím způsobenou Lázním za podmínek a v rozsahu, který stanoví občanský zákoník.

20.2 Klient odpovídá za škodu jím způsobenou jinému klientovi za podmínek a v rozsahu stanoveném občanským zákoníkem.

20.3 Způsobí-li škodu více klientů, odpovídají za tyto škody podle míry své účasti.

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

## 21 PODNĚTY A STÍŽNOSTI

21.1 K vyjádření podnětů je možnost využít „Dotazník spokojenosti“, který naleznete na internetových stránkách /[www.lazne-kynzvalt.cz/](http://www.lazne-kynzvalt.cz/) v kolonce ubytování.

21.2 Stížnosti a podněty je možno podat u službu konající sestry na LD ZÁBOJ, v sekretariátu ředitele lázní v písemné nebo ústní formě a dále v přijímací kanceláři Lázní v písemné formě, popřípadě písemně elektronicky na adrese [recepce@lazne-kynzvalt.cz](mailto:recepce@lazne-kynzvalt.cz). O ústním podání musí příjemce stížnosti či podnětu na žádost klienta sepsat zápis s uvedením všech důležitých údajů pro objektivní posouzení a vyřízení.

21.3 Lázně mají za povinnost odpovědět stěžovateli na podanou elektronickou nebo písemnou stížnost do 5 pracovních dnů.

21.4 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.

## 22 KAMEROVÝ SYSTÉM A ZÁZNAMY TELEFONNÍCH HOVORŮ

22.1 Lázně provozují kamerový systém, kterým jsou 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.

## 23 ELEKTRICKÁ POŽÁRNÍ SIGNALIZACE – HLÁSIČE POŽÁRU

23.1 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 označená a opatřena dvířkami se sklem, pro menší pravděpodobnost neoprávněného spuštění.

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

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

## 24 PRAVIDLA PRO POUŽÍVÁNÍ VÝTAHU

24.1 Výtahem je vybaven LD Záboj

24.2 Výtah smí používat osoby mladší 10 let pouze v doprovodu dospělé osoby starší 18ti let

24.3 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.

24.4 K otevření dveří používat pouze určené tlačítko. Při nastupování a vystupování z výtahové kabiny je zakázáno držet otevřené dveře vkládáním předmětů, či stavěním těla do dráhy dveří.

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

## 25 OPATŘENÍ PŘI PORUŠOVÁNÍ PRAVIDEL POBYTU

25.1 Klienti 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.

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

25.3 Důvod předčasného ukončení se uvede do Vyúčtování zdravotní péče pro příslušnou zdravotní pojišťovnu.

V Lázních Kynžvartu dne 14. 6. 2023

Schválil:  
Mgr. Karel Naxera  
ředitel organizace