

Vnitřní řád Nemocnice Jihlava

Datum vydání: 2. 3. 2026

Verze: 08

Počet stran: 9

Autor: Bc. Zuzana Mezerová

Revize: Ing. Bc. Jana Kettnerová, VOMK

Schválil: Ing. Alexander Filip
Ředitel
Nemocnice Jihlava, p.o.

Vážená paní, vážený pane,

Vítejte v Nemocnici Jihlava. Děkujeme Vám za důvěru, kterou jste projevili tím, že jste se svěřili do péče naší nemocnice. Snahou našich zaměstnanců je poskytnout Vám kvalitní zdravotní péči i ne zdravotnické služby na profesionální úrovni, ohleduplně a s porozuměním Vám co nejdříve pomoci k dosažení a upevnění Vašeho zdraví nebo alespoň zmírnění Vašich zdravotních potíží. Snažte se co nejvíce při Vaší léčbě s námi spolupracovat, a to zejména pozitivním přístupem k léčbě a dodržováním následujících pravidel.

Příjem

V kontaktním centru nebo na určené ambulanci předložte při příjmu průkaz totožnosti pro kontrolu Vašich osobních údajů a platnou kartičku zdravotní pojišťovny, která bude naší nemocnici hradit náklady za Vaši léčbu.

Dále si, prosím, nezapomeňte zdravotnickou dokumentaci, která byla před plánovaným příjmem k hospitalizaci požadována (např. laboratorní výsledky, rentgenové snímky apod.), doporučení k přijetí, potvrzení o pracovní neschopnosti, pokud Vám bylo vystaveno. Pokud nemáte pracovní neschopnost vystavenou a potřebujete ji vystavit, prosím informujte staniční sestru oddělení, na kterém jste hospitalizován/a.

Samoplátcům bude zdravotní péče poskytnuta na základě předem uzavřené dohody. Úhradu v tomto případě provedete v hotovosti proti vystavenému účtu.

Při přijetí na lůžkové oddělení bude Vaše oblečení uloženo dle zvyklostí oddělení, o způsobu uložení budete informován/a. Vlastní prádlo můžete užívat za předpokladu, že je zaručena jeho častá výměna, špinavé prádlo nelze skladovat na pokoji. Výjimkou jsou pooperační jednotky intenzivní péče, ARO a Infekční oddělení, kde je nutno z hygienických důvodů používat výhradně nemocniční prádlo. Zde Vám zapůjčí potřebné nemocniční prádlo, které po skončeném léčení nepoškozené vrátíte. Výměna ložního a osobního prádla se provádí podle potřeby, nejméně však jednou týdně. Máte právo na čistě povlečené lůžko, máte však také povinnost udržovat jej v čistotě. Udržujte prosím čistotu nejen na pokojích, ale také na chodbách, v sociálních zařízeních a samozřejmě v celém areálu nemocnice. Na oddělení akutní lůžkové péče a operačních oborů je zákaz umístění květin a jiných rostlin.

Na zápěstí Vám při příjmu přiložíme identifikační náramek, který slouží k prevenci záměny a přispěje k Vašemu bezpečnému pobytu v nemocnici.

Na Dětském oddělení jsou hospitalizované děti do 18 let. S přijímajícím nebo ošetřujícím lékařem je možné domluvit doprovodnou hospitalizaci rodiče dítěte. Ačkoli se Vám budeme snažit vyjít vstříc je možné, že nebudeme schopni Váš požadavek akceptovat z kapacitních důvodů. Předem děkujeme za pochopení, ale přednost má vždy hospitalizace těch, kteří potřebují léčbu.

Nezletilí nebo pacienti zbaveni svéprávnosti mají právo na nepřetržitou přítomnost zákonného zástupce nebo osoby jím určené, pokud nenaruší jejich přítomnost poskytování zdravotních služeb nebo jiným způsobem nenaruší práva ostatních pacientů. O omezení či vyloučení práva na přítomnost zákonného zástupce nebo osoby jím určené je oprávněn rozhodnout ze závažných důvodů lékař nebo jiný pověřený zdravotnický pracovník (§ 28 a § 47 Z.č. 372 /2011 Sb. v aktuálním znění).

Pacientovi se smyslovým nebo tělesným postižením, který využívá psa se speciálním výcvikem, je umožněn jeho pobyt se psem v případě, že nenaruší práva a bezpečnost ostatních pacientů. Pacient se psem je ubytován pouze na jednolůžkovém pokoji a je povinen si sám zajistit prostřednictvím další osoby běžnou péči o psa (strava, venčení apod.). Přítomnost psa schvaluje primář oddělení nebo ošetřující lékař

na základě provozních podmínek oddělení. Je možné, že na některých odděleních bude přítomnost asistenčního psa z hygienických důvodů odmítnuta.

Cenné věci jako jsou šperky, větší obnosy peněz, spořitelní knížky, platební karty apod. doporučujeme ponechat doma. V případě, že je u sebe máte, Vám doporučujeme, abyste si je uložil/a k úschově do nemocničního trezoru. O uložení veškerých cenností obdržíte potvrzení, po jehož předložení Vám budou při propuštění vydány. Jen v případě takovéto úschovy cenností můžete uplatňovat vůči nemocnici nárok na náhradu případných ztrát, neboť za jinak uložené peněžní částky a cennosti nemocnice neručí (týká se i mobilních telefonů).

Zbraně a nebezpečné předměty jsou během hospitalizace v Nemocnici Jihlava zakázány. Všechny zbraně a nebezpečné předměty (jako např. nože, paralyzéry, slzotvorné prostředky, obušky, boxery aj...) je nutné ihned u příjmu oznámit zdravotnickému personálu a odevzdat k uložení do uzamykatelné skříně na oddělení.

Pokud máte u sebe střelnou zbraň, je bezpodmínečně nutné, ihned tuto skutečnost oznámit zdravotnickému personálu, který informuje PČR a ve spolupráci zabezpečí její zákonné uložení.

Léky – informujte lékaře o všech lécích, které v současné době užíváte. Pokud užíváte některé léky k léčbě specifického onemocnění, odevzdejte je po příchodu na příslušné oddělení sestře, která zajistí jejich správné skladování. Z důvodu Vaší bezpečnosti a bezpečnosti Vašich spolupacientů není možné, abyste si ponechal/a léky u sebe. Váš ošetřující lékař rozhodne, zda Vám tyto léky budou podávány i během nemocniční léčby. Zbytek léků Vám bude po ukončení léčby vrácen. Během pobytu v nemocnici neužívejte žádné léky, o kterých není informován Váš ošetřující lékař. Veškeré potřebné léky budete dostávat v přesných dávkách a časech od sestry. Jakékoliv negativní pocity při užívání léků ihned sdělte ošetřujícímu lékaři nebo sestře.

Informace

Od ošetřujícího lékaře získáte informace o své nemoci a potřebných léčebných postupech. Máte nárok na poskytnutí úplných, srozumitelných a vyčerpávajících informací, ale z důvodu ochrany osobních údajů budou poskytnuty pouze Vám a pouze těm Vaším blízkým, které uvedete v informovaném souhlasu s poskytováním zdravotní péče. Informace o Vašem zdravotním stavu získá tazatel pouze v případě, že uvede PIN kód, který Vám byl přidělen. Máte právo vyžádat si konzultační službu od jiného poskytovatele zdravotních služeb.

Během Vašeho pobytu v nemocnici o Vás pečuje interpersonální tým zdravotnických profesionálů složený z lékařů, sester a ostatních zdravotnických pracovníků, vedený ošetřujícím lékařem, který určuje v rámci pokynů primáře oddělení diagnostický a léčebný postup. Za ošetrovatelskou péči odpovídá kolektiv sester pod odborným vedením vrchní sestry. Každý zaměstnanec nemocnice je označen osobní identifikační kartou, kde je uvedeno jeho jméno, příjmení, titul, funkce. Dbejte rad a pokynů, týkajících se Vaší léčby, neboť jinak by Váš pobyt v nemocnici nesplnil svůj účel. Ve všech svých těžkostech a problémech se s důvěrou obraťte na své ošetřující sestry, lékaře nebo nemocničního ombudsmana. V závažné věci máte právo obrátit se na primáře oddělení, ředitele nemocnice. **Na nemocničního ombudsmana se s důvěrou obraťte v případě jakýchkoliv problémů.**

Lékařské vizity probíhají u lůžka pacientů na pokojích dle domácího řádu oddělení, kde jste hospitalizován/a. V případě, že nesouhlasíte s přítomností ostatních pacientů na pokoji během vizity, sdělte tuto skutečnost sestře nebo ošetřujícímu lékaři. Pokud v průběhu hospitalizace změníte názor

s něčím, s čím jste při příjmu souhlasil/a, sdělte tuto skutečnost ošetřujícímu lékaři nebo staniční sestře. Zařídí změnu informovaného souhlasu s hospitalizací.

Nemocnice Jihlava je výukovým pracovištěm pro studenty v přípravě na budoucí povolání zdravotnického pracovníka. Se studenty se můžete během svého pobytu v naší nemocnici setkat, podílí se na ošetřování a léčení pacientů pod vedením zkušených zdravotníků/mentorů klinické praxe. V případě, že s péčí poskytovanou studentem nesouhlasíte, máte právo to uvést v informovaném souhlasu s hospitalizací.

Bolest

Máte-li nějakou bolest, sdělte neprodleně tuto skutečnost ošetřujícímu lékaři nebo sestře. Vaše sdělení přispěje nejen ke stanovení diagnózy Vašeho onemocnění a Vašich potíží, ale ovlivní i příslušnou léčbu a umožní lékaři bolest zmírnit či odstranit. Ošetřující personál bude pravidelně Vaši bolest sledovat a vyhodnocovat. Pokud tlumení bolesti budete považovat za nedostatečné, máte právo kdykoliv požádat lékaře o posouzení účinnosti ordinované medikace.

Léčebná výživa a stravování

Lékařem předepsaná dieta je významnou součástí léčby, ošetřující lékař ji stanovuje s ohledem na Vaše onemocnění a celkový zdravotní stav. Jejím nedodržováním narušujete proces léčení. Určí-li Vám lékař šetřící nebo speciální dietu s omezením např. koření, tuku, soli apod., může Vám připadat strava bez chuti, ale vzhledem k Vašemu zdravotnímu stavu jsou tato omezení nezbytná. Z opodstatněných důvodů související s léčbou Vašeho onemocnění jsme oprávněni Vám upravit stravu na 1/2 porce nebo 1 1/2 porce po dohodě s lékařem. Jakékoliv připomínky ke stravě a Vaše přání sdělte sestře nebo ošetřujícímu lékaři.

Strava, pokud není určeno lékařem jinak, je podávána:

snídaně od 7:30 h, oběd od 11:30 h a večeře od 17:00 h, 2. večeře u speciálních diet ve 21:00 h.

Chodícím pacientům je léčebná výživa podávána v jídelně pro pacienty, ležícím a hůře mobilním pacientům na pokoji. Pokud dostanete od návštěvy jídlo, nápoje, nebo si zakoupíte v kiosku nápoje, sladkosti, ovoce apod., zeptejte se sestry nebo lékaře, zdali Vám toto přilepšení neublíží.

Hotové pokrmy je třeba zkonzumovat ihned, naši zaměstnanci nezajišťují mytí soukromého nádobí pacientů, proto si zajistěte okamžitý odnos tohoto nádobí. Ostatní potraviny předem označené Vaším jménem a příjmením si můžete uložit do společné lednice na oddělení, spotřebujte je do doby uplynutí jejich minimální trvanlivosti. Zdravotničtí pracovníci provádějí pravidelné kontroly trvanlivosti uložených potravin, pokud zjistí u některého výrobku uplynulou maximální dobu trvanlivosti, nebo špatný stav, oznámí Vám tuto skutečnost a mohou potraviny zlikvidovat. Nemocnice nepřebírá odpovědnost za případné odcizení, kvalitu a trvanlivost donesených hotových jídel, či uložených potravin donesených pacientovi nad rámec stanovené diety. Zbytky jídel na pokoji pacientů nesmí zůstat. **Požívání alkoholických nápojů a omamných látek je v celém areálu nemocnice zakázáno.**

Denní rozvrh během Vaší hospitalizace se řídí režimem příslušného oddělení. Každé oddělení má vypracovaný domácí řád, podle kterého se pacienti řídí. Lékař a ošetřující personál spolu s Vámi nesou zodpovědnost za úspěch Vašeho léčení. Lůžkové oddělení můžete opustit na krátký čas vždy jen se souhlasem sestry, nebo lékaře např. za účelem nákupu v kiosku, procházky venku. Propustka při hospitalizaci na pobyt mimo nemocnici se poskytuje většinou při dlouhodobé hospitalizaci se souhlasem ošetřujícího lékaře oddělení.

Klid, ticho a nerušený spánek jsou nezbytným pomocníkem při Vašem léčení. Nerušte prosím ostatní nemocné. Polední a noční klid dodržujte v souladu s domácím řádem oddělení, na kterém jste hospitalizován/a. Se souhlasem ostatních nemocných na pokoji můžete užívat vlastní či zapůjčený

notebook, tablet v době mimo stanovený polední a noční klid. Žádáme Vás, abyste brali ohledy na ostatní pacienty, zejména abyste je neobtěžovali nadměrným hlukem, nevhodnou dobou návštěv. Za určitých okolností může být takové jednání považováno za porušení léčebného režimu.

Používání mobilního telefonu na anesteziologicko-resuscitačním oddělení nebo na jednotkách intenzivní péče je možné pouze se souhlasem zdravotnického pracovníka.

Kouření je všeobecně udáváno jako rizikový faktor při vzniku mnoha onemocnění, může mít negativní vliv na Vaši léčbu. V rámci prevence, léčby nemocí a výchovy ke zdravému způsobu života je v celém areálu nemocnice (kromě vyhrazených a označených míst) **zákaz kouření**. **Porušení tohoto zákazu může být považováno za porušení léčebného režimu** (viz dále). V případě požáru nebo jiné mimořádné události, prosím nahlaste zjištěnou skutečnost personálu, a dále se řiďte pokyny zaměstnanců nemocnice.

Léčebný režim

Léčebný režim je soubor opatření a postupů, která podporují léčbu a minimalizují její možná rizika, včetně doporučení úpravy životního stylu. **Léčebný režim je nedílnou součástí individuálního léčebného postupu (§ 3 zákona č. 372/2011Sb.). Povinnost dodržovat individuální léčebný plán a tím i léčebný režim je dána § 41 zákona č. 372/2011Sb., „O zdravotních službách a podmínkách jejich dodržování“.** Léčebný režim stanoví vždy v rámci individuálního léčebného postupu Váš ošetřující lékař. Lékař nebo ošetřovatelský personál je povinen Vás s ním seznámit podrobně a srozumitelně, odpovědět Vám na případné dotazy. Léčebný režim v sobě zahrnuje všechny léčebné postupy jako je podávání léků, operační zákroky, rehabilitaci, pohybový režim, režim návštěv, dietní opatření, absence škodlivých návyků s cílem dosáhnou co nejlepšího efektu poskytované péče. Je pochopitelně možné a žádoucí, abyste se k navrženým léčebným postupům vyjádřili, řada z nich je vázána na Váš výslovný souhlas. Vzhledem k tomu, že nemocnice odpovídá za zdárný průběh Vaší léčby, jste **povinni léčebný režim dodržovat v celém rozsahu**, pokud tomu nebrání zvláštní okolnosti.

V případě, kdy budete vědomě a opakovaně zejména závažným způsobem léčebný režim porušovat, nemůže nemocnice a její lékaři převzít odpovědnost za výsledek Vašeho léčení. Taková situace může být důvodem k ukončení hospitalizace či ambulantní péče v Nemocnici Jihlava.

Povinnosti vyplývající z léčebného režimu jsou především:

1. Užívat řádně a v určených intervalech léky, které lékař předepsal, včetně povinnosti být přítomen na oddělení v době aplikace léků.
2. Neužívat žádné léky či potravinové doplňky, které Vám lékař nepředepsal, aniž byste jej s touto skutečností seznámili a byl Vám dán souhlas.
3. Dodržovat dietní opatření související s léčbou, konzultovat s lékařem či sestrou jakoukoli stravu podanou mimo léčebný plán.
4. Účastnit se lékařských a ošetřovatelských vizit, pokud tomu nebrání důvody hodné zvláštního zřetele, respektovat dobu nočního klidu.
5. Účastnit se řádně a v celém rozsahu rehabilitačních cvičení, fyzioterapeutických postupů.
6. Hlásit personálu oddělení jeho krátkodobé opuštění tak, aby v důsledku Vaší absence nedošlo k narušení léčebného režimu.
7. Po celou dobu pobytu v Nemocnici Jihlava platí **přísný zákaz kouření, pití alkoholických nápojů či konzumace omamných a návykových látek**. Porušení této povinnosti je vždy považováno za závažné porušení léčebného režimu.
8. Neobtěžovat ostatní pacienty, případně nenarušovat léčebnou péči a chod oddělení nadměrným hlukem, nevhodným či agresivním chováním, nevhodnou dobou či frekvencí návštěv, zápachem, pokud tento není důsledkem onemocnění.

Věříme, že chápete důvody, pro které po Vás žádáme dodržování léčebného režimu. Naším společným

zájmem je Vaše uzdravení či zlepšení obtíží, klidný a nerušený průběh léčby a pobytu v nemocnici. Personál nemocnice je připraven s vámi konzultovat postup léčby, zohlednit Vaše individuální požadavky a situaci. Na druhou stranu je dodržení léčebného režimu Vaší povinností a nutným předpokladem efektu potřebné léčby. Pokud k porušení léčebného režimu povedou zvláštní okolnosti hodné zřetele, jistě budeme takovou situaci chápat.

Nadstandardní pokoj

Můžete požádat o ubytování na nadstandardně zařízeném pokoji, což představuje umístění na pokoji hotelového typu s telefonem, televizí a lednicí. Tato služba není hrazena z veřejného zdravotního pojištění a musíte si pobyt na tomto nadstandardním pokoji finančně hradit. Poplatek za tento pokoj je stanoven ceníkem poskytovaných služeb a může se na jednotlivých odděleních lišit podle typu vybavení pokoje. Tato informace je dostupná na webových stránkách jednotlivých oddělení.

Kapacita nadstandardních pokojů v naší nemocnici je omezená, tuto službu je nutné si domluvit s ošetřujícím lékařem nebo staniční sestrou.

Návštěvy jsou na dětském oddělení povoleny celodenně, v době klidu, tj. od 20:00 h do 6:30h po individuální domluvě s lékařem. Na porodnici jsou návštěvy denně rozšířeny o dopolední doporučenou dobu od 10 do 11 hodin, na ostatních odděleních jsou návštěvy v níže uvedených doporučených časech.

Doporučené návštěvní hodiny:

Po, Út, St, Čt, Pá, So 15–17 hodin

Ne a svátky 14–16 hodin

Mimo tyto doporučené hodiny je možné dohodnout s ošetřujícím lékařem/sestrou ve službě a dle závažnosti zdravotního stavu pacienta i jiné hodiny návštěv.

Z hygienicko-epidemiologických důvodů může ředitel nemocnice návštěvy dočasně zakázat.

Požádejte své příbuzné a známé, aby Vás navštěvovali v menších skupinkách, brali ohled na ostatní pacienty na pokoji a nezapomínali na to, že nemocní potřebují klid. Rovněž své příbuzné a známé upozorněte, že pokud mají příznaky akutního onemocnění, aby svou návštěvu v nemocnici odložili na dobu, až budou zdraví.

Návštěvy na jednotkách intenzivní a resuscitační péče se řídí zvláštním režimem, respektujte proto pokyny ošetřujícího personálu. Personál na těchto odděleních má právo z provozních důvodů návštěvu neumožnit, nebo ji časově posunout či omezit. Ve výjimečných případech tak může postupovat i personál standardních oddělení. Děje se tak vždy opravdu jen z vážných provozních důvodů. Před návštěvou na jednotkách intenzivní a resuscitační péče si musí návštěvy zakoupit tzv. návštěvní balíček (ochranný oděv – plášť, návleky). Tento balíček z hygienicko-epidemiologických důvodů nelze používat opakovaně. Ke každé návštěvě si, prosím, zakupte nový.

Duchovní služby

Bohoslužby probíhají v nemocniční kapli. Nemocniční kaplan organizuje každý čtvrtek v 11:45 hodin breviář, v 15:00 hodin můžete přijmout svátost smíření a v 15:30 hodin je sloužena mše svatá. Pokud Vám Váš zdravotní stav nedovolí zúčastnit se mše svaté, a máte zájem o setkání s knězem, sdělte svou žádost sestře na oddělení, která Vám zajistí návštěvu kněze u lůžka.

Zdravotně – sociální služby

V naší nemocnici pracuje tým zdravotně sociálních pracovníků, který Vám na požádání pomůže řešit osobní i rodinné problémy. V případě potřeby další péče po propuštění z nemocnice Vás navštíví zdravotně sociální pracovník a společně s Vámi a Vašimi blízkými naplánujete vhodnou navazující péči.

Dobrovolníci v nemocnici

Dobrovolníci jsou lidé, kteří dochází do nemocnice ve svém volném čase a bez nároku na jakékoliv finanční ohodnocení. Věnují se zejména dlouhodobě hospitalizovaným pacientům. Snaží se vyplnit jejich čas strávený na nemocničním lůžku a zpříjemnit dlouhou dobu pobytu v nemocnici osobním kontaktem s pacientem. Zpříjemnit pobyt v nemocnici umí i naši terapeutičtí psi, kteří v doprovodu terapeutek navštěvují hospitalizované pacienty. Psi s canisterapeutickým výcvikem dokáží udělat nemocným radost a navodí pozitivní atmosféru.

Propuštění

O datu propuštění Vás bude informovat lékař předem, abyste si mohl/a zajistit včas odvoz domů.

Nárok na přepravu sanitním vozem máte pouze v případě, že je indikována ošetřujícím lékařem v souladu s indikací zdravotní pojišťovny. Před propuštěním Vás bude ošetřující lékař informovat o následných opatřeních souvisejících s léčbou a možnostech další eventuální péče, zároveň obdržíte předběžnou nebo definitivní propouštěcí zprávu. Pokud Vám některé informace podané při propuštění nebudou srozumitelné, využijte svého práva a ihned se lékaře, který Vás propouští, zeptejte.

Před propuštěním z oddělení odevzdejte všechny zapůjčené předměty. Rovněž je nutné, abyste před propuštěním vyrovnal/a na pokladně nemocnice úhrady za poskytnuté služby (např. za nadstandardní pokoj). Pokud bude Vaše hospitalizace dlouhodobějšího charakteru, je možné na základě zhodnocení Vašeho zdravotního stavu lékařem umožnit návštěvu domova vystavením tzv. propustky – povoleného vzdálení na dobu určitou.

K předčasnému propuštění z nemocnice může dojít pouze na základě Vašeho přání, a to po sepsání písemné žádosti tzv. negativního reversu. Při onemocnění infekční chorobou nebo jinou závažnou chorobou, která může ohrožovat Vás či Vaše okolí, a je povinné léčení stanovené zákonem, nemůžete být propuštěni ani na revers.

Při Vašem svévolném opuštění nemocnice budeme informovat osoby blízké (je-li údaj k dispozici) a kompetentní orgány – Policii ČR, případně Krajskou hygienickou stanici v Jihlavě.

Na revers nelze propustit děti a nelze dále propustit v situacích, kdy si Váš zdravotní stav žádá provedení neodkladného léčebného výkonu nezbytného k záchraně Vašeho života. Také pak v případě, že lékař má závažné podezření na to, že nejste s ohledem na zdravotní stav schopni posoudit závažnost a následky svého rozhodnutí.

Pokud nemocnici i přes všechna doporučení svévolně opustíte a nebudete v ohrožení života, bude Vaše hospitalizace ukončena.

Současně s tímto řádem budete seznámeni s právy a povinnostmi pacienta dle zákona 372/2011 Sb. o zdravotních službách

Pořizování jakýchkoli obrazových a zvukových nahrávek osob ve všech prostorách zdravotnického zařízení je možné pouze se souhlasem osob, které by měly být takto nahrávány. Stejně tak je nutný souhlas nahrávané osoby se sdílením pořízených obrazových a zvukových nahrávek na sociálních sítích. Pořizování zvukových a obrazových nahrávek zdravotnických pracovníků při poskytování zdravotních služeb (včetně komunikace mezi lékaři, nelékařským personálem, pacienty a jejich příbuznými) lze jen se souhlasem příslušného zdravotnického pracovníka.

V době nepříznivé epidemiologické situace může docházet průběžně ke změnám, omezení či zákazu návštěv u hospitalizovaných pacientů z preventivních důvodů k zamezení vzniku a šíření infekčního onemocnění v NJ. Tato opatření se mohou dle vývoje epidemiologické situace měnit, proto po dobu takové situace budou změny vnitřního řádu nemocnice z důvodu operativnosti publikovány na webové stránce NemJi a vyvěšeny formou informačních tabulí při vstupu do nemocnice, na jednotlivá

oddělení doporučením zdravotníků a podobným způsobem tak, abychom zajistili potřebné informace veřejnosti a současně i ochranu veřejného zdraví.

Stížnosti, podněty a pochvaly

Názory a zkušenosti pacientů a návštěvníků NJ jsou pro nás velmi cenným zdrojem informací. Můžete se na nás obracet s podněty a připomínkami ať již kladnými či zápornými. S důvěrou se s pochvalami, podněty k řešení i se stížnostmi obračejte na **nemocničního ombudsmana**, kontakt na něj naleznete na webových stránkách nemocnice, [případně na kteréhokoliv zaměstnance Nemocnice Jihlava](#).

Místem pro podání stížnosti je kancelář nemocničního ombudsmana v pracovních dnech [od 9:00 do 15:00 hodin](#).

[Pokud budete stížnost podávat na sekretariátu nemocnice Jihlava, je nutný vždy písemný záznam](#). Mimo pracovní dobu, o víkendech a o svátcích lze podat písemnou stížnost i na Informačním centru NJ. Sekretariát a informační centrum NemJi předává Vaše stížnosti nemocničnímu ombudsmanovi.

[K podání stížnosti lze rovněž využít elektronický formulář, který naleznete na webových stránkách Nemocnice Jihlava](#).

Aby bylo možné stížnost prošetřit a seznámit stěžovatele se závěry šetření, musí obsahovat tyto zákonné náležitosti: **jméno, příjmení, poštovní adresu a podpis stěžovatele (případně zákonného zástupce či osoby blízké), popis skutečností, které jsou předmětem stížnosti, včetně uvedení jména osob či názvu pracoviště, kterých se stížnost týká**. Při podání stížnosti telefonicky, faxem bez uvedení poštovní adresy či emailem bez elektronického podpisu, je stěžovatel vyzván k písemnému doplnění. Pokud není stížnost doplněna, je s ní nakládáno jako s anonymní.

[Pochvaly a poděkování je možné podat pohodlně elektronickou formou, přes formulář uvedený na webových stránkách Nemocnice Jihlava, nebo rovněž písemně na Sekretariát Nemocnice Jihlava p. o. 7:00 – 15:30 hodin, nemocničnímu ombudsmanovi 9:00 – 15:00 hodin, na Informační centrum nemocnice mimo pracovní dobu, o víkendech, svátcích a také přímo na oddělení sestře](#).

Při pobytu v nemocnici dodržujte obvyklé společenské konvence, berte ohled na soukromí a práva ostatních pacientů, na jejich nemoc a případné komplikace s ní související. Buďte ohleduplní k ostatním pacientům zejména v době po 22. hodině.

Přistupujte k léčbě s aktivním zájmem o Vaše zdraví a důvěrou ve schopnosti našich lékařů a ostatních zdravotnických pracovníků, protože předpokladem úspěšné léčby je úzká spolupráce mezi Vámi a zdravotníky.

Nerespektování pravidel, uvedených v tomto vnitřním řádu a domácích řádech jednotlivých oddělení může vést dle Zákona č. 372/2011 Sb. k předčasnému ukončení Vaší hospitalizace a k následnému propuštění. Předčasně nelze propustit pacienta v případech, kdy jde o povinné léčení.

Přejeme Vám brzké uzdravení a věříme, že budete s poskytnutou péčí a všemi dalšími službami spokojeni a po ukončení léčby nadále zachováte naší nemocnici svou přízeň.