

Priessnitzovy léčebné lázně a.s. Jeseník, se sídlem Priessnitzova 299, 790 03 Jeseník, IČ: 45193452, zapsané u KS Ostrava sp. zn. B 323 (dále jen PLL a.s.) v souladu s Organizačním řádem PLL a.s. vydávají tento

Domácí a léčebný vnitřní řád pro klienty dětských léčeben

Vážení lázeňští hosté, vážení rodiče,

přicházíte se léčit (Vaše děti) do lázní se zaměřením na léčení horních a dolních cest dýchacích, nemocí kožních, obezity, zhoubných nádorů a duševních poruch. Bez Vaší aktivní účasti a spolupráce by léčení nebylo úspěšné, a proto Vás žádáme, abyste se důkladně seznámili s lázeňským "Domácím a léčebným vnitřním řádem". Přinášíme Vám v něm souhrn základních pokynů a informací potřebných pro Váš pobyt

1. Při prvním vstupu na pokoj proveďte vizuální kontrolu pokoje a nahlasejte případné poškození vybavení pokoje na příslušné recepci.
2. Rozsah lázeňské péče Vaším dětem určí ošetřující lékař na základě jejich diagnózy a aktuálního zdravotního stavu. Před začátkem i v průběhu léčení jej informujte o případných zdravotních potížích.
3. Stanovenou dobu léčení je nutno dodržet. Případné změny provádí pouze lékař.
4. **Centrální ošetrovna pro léčebné domy (LD) Jubilejní Vila, Mír, Maryčka, Wolker je na LD Wolker – 1. patro (tel. č. 305), v provozu je nepřetržitě. Zdravotnická služba je pro dětské objekty a k nutné lékařské pomoci.**
5. Léčebné procedury Vám (Vaším dětem) budou načasovány do celkového programu Vašeho pobytu. **Na léčebné procedury chodíte vždy společně s nezletilým dítětem včas a dodržujete jejich rozpis. Výkon procedury dle zákona o zdravotní péči vyžaduje souhlas dospělého doprovodu a bez doprovodu nelze dítě na proceduru přijat a proceduru provést.** Procedury jsou na základě pevného časového rozvrhu stanoveny všem klientům, proto v případě Vašeho zpoždění nelze garantovat poskytnutí procedury. Nevyčerpané procedury nelze nahradit. Změny Vám může povolit pouze ošetřující lékař. Změny v procedurách na vlastní žádost jsou zpoplatněny dle platného ceníku. **Bezdůvodné nedodržení absolvování předepsaného počtu procedur bez omluvy a nahlášení důvodu ošetřujícímu lékaři, může mít za následek předčasné ukončení pobytu v lázních a nahlášení na zdravotní pojišťovnu.**
6. Špatnou snášenlivost procedur či náhlou nevolnost během procedury okamžitě oznámte zdravotnickému personálu na příslušném pracovišti, popř. použijte signalizační zařízení. Na procedurách se řiďte pokyny obsluhujícího personálu. Není přípustné zahájit čerpání procedury bez vědomí obsluhujícího personálu nebo v rozporu s pokyny pro bezpečné absolvování procedury.
7. Pravidelné kontroly zdravotního stavu dětí probíhají 1 x týdně. Termín – tj. den a hodina jsou vždy týdně aktualizovány na nástěnkách před ošetrovnou Wolker a před inhalací v přízemí LD Wolker. Informace o návštěvě sledujte pečlivě. Lékař, který Vaše dítě přijímal, je jeho ošetřujícím lékařem po celou dobu pobytu v lázních.
8. Při onemocnění dítěte informujte zdravotní sestru na ošetrovně LD Wolker. Podá Vám potřebné informace a zajistí vyšetření lékařem. Vydá ordinované léky, zapůjčí teploměr, jídlonosič atd. O nemocné dítě pečuje doprovod sám. Pokud lékař doporučí dítěti klid na lůžku je nutno doporučení respektovat. Nedoporučujeme návštěvy dítěte jeho zdravými kamarády.
9. Při onemocnění doprovodu je nutné navštívit ordinaci praktického lékaře pro dospělé lázní s průkazem zdravotní pojišťovny. Bližší informace obdržíte na recepci Bezruč. Léky lze zakoupit na ošetrovně Wolker i Priessnitz.
10. Dietní stravování je součástí léčby, proto Vás prosíme o dodržování rad a pokynů dietní sestry. Časy podávání jídel jsou uvedené v jídelně a časy je nutno dodržovat dle pokynů obsluhujícího personálu. Vstup do jídelny je možný pouze s platným stravovacím průkazem. Přicházejte,

prosím, včas a ve vhodném společenském oděvu. Mimo výdejní dobu Vám bude strava vydána pouze z důvodu změny načasování procedur lékařem. Odnášení jídla, nádobí a drobného inventáře z jídelny není dovoleno. Odnesený inventář z jídelny je účtován klientům dle platného ceníku.

11. Při příjezdu obdržíte na recepci pokyny k pobytu, ubytování, lékařské prohlídce a stravování.
12. Lázeňský průkaz noste stále s sebou. Při jednání se zaměstnanci lázní („Žádosti o potvrzení“, „Žádost o nemocenskou“, „Lístek na peníze“, „Ošetření na pohotovosti“ v areálu lázní apod.), předkládejte vždy Váš lázeňský průkaz. Pokud jej nemáte vystavený, předložte, prosím, svůj průkaz totožnosti.
13. V ubytovacích a společných prostorách lázeňských domů mějte ohled ke svým spolubydlícím a ostatním klientům, **dodržujte klid. „TICHO LÉČÍ!“** Zejména je nerušte hlasitým poslechem rádií a televizorů, udržujte pořádek a čistotu. **Řádně o doprovázené dítě v lázních pečujte a nenechávejte je na pokoji ani ve společných prostorách, jídelnách, hernách bez dozoru.** Nezamykejte samotné děti na pokojích. Neupřednostňujte vlastní zájmy před péčí o dítě, zejména sledováním televize, dlouhými telefonáty, rozhovory s jinými klienty! Za zdraví dítěte, které při léčbě v lázních doprovázíte a jeho chování odpovídá doprovod. Pečujte o to, aby byla dostatečně zajištěna bezpečnost Vašich dětí, zejména **nenechávejte děti bez dozoru při otevřených oknech, na balkonu, aby nevypadli, taktéž dbejte, aby děti z oken ani balkonu nic nevyhazovali.** Dbejte o to, aby Vaše děti v budovách hlasitě nehlučily, nekřičely, neběhaly, neskákali, neklouzali se po zábradlí, nehráli si na pokojích a společných prostorách s míčem, holemi, nerozlívali po pokoji ani ve společných prostorech vodu, nebo si hráli s bublifukem – hrozí uklouznutí, **nejezdili po pokoji a chodbách LD na skateboardu, koloběžce, kolečkových bruslích, kole,** popřípadě nehráli jiné hry, které způsobují hluk nebo ohrožují zdraví dětí a obtěžování ubytovaných klientů v léčebném domě. Pro tuto činnost slouží herny nebo venkovní plochy a hřiště. Ohrožujete zdraví vlastních dětí, ale i jiných klientů, nebo může dojít k poškození majetku lázní, kterou jste povinni uhradit. **Za škody na zdraví, způsobené zanedbáním péče doprovodu dětských pacientů, ubytovatel neodpovídá.** Personál lázní konající službu má právo kontroly a provést zápis o nedodržování tohoto řádu. **Nedodržování klidu a netolerance a bezohlednost vůči dalším spolubydlícím na léčebném domě může být důvodem pro přestěhování do jiné budovy, nebo při závažném nebo soustavném porušování tohoto řádu předčasné ukončení pobytu doprovodu dítěte a nahlášení na zdravotní pojišťovnu.** U klientů samoplátců se ukončení pobytu řídí Všeobecnými obchodními podmínkami PLL a.s.
14. Po 20 hod. zamykejte v LD hlavní vchody. Lázeňské domy pro děti se otevírají v 6.00 hod. ráno a zavírají se ve 20.00 hod. večer, **odpolední klid** v dětských léčebných domech je stanoven **od 12.00 do 14.00 hod. Noční klid** je stanoven **od 20.00 do 6.00 hod.** Noční klid se vztahuje i na společné a veřejné prostory. Personál konající službu má právo kontroly.
15. V dětských LD Maryčka, Wolker, Mír a Maryčka jsou herny pro zdravé děti. Děti nesmí být ponechány v hernách bez dozoru dospělé osoby. Herny jsou volně přístupné. Je zakázáno vstupovat do nich s jídlem a pitím. **Po odchodu z herny je třeba zajistit úklid hraček.**
16. Před odchodem z pokoje např. na vyšetření k lékaři, na procedury, stravu nebo vycházku, výlet nebo jinou aktivitu, zavřete, prosím, okna, vypněte spotřebiče, zastavte vodu. Pokud jste si neuschovali peníze a cenné věci do placené úschovy hotelu (recepcie, trezorová místnost na recepci Priessnitz), tak si je uschovejte do uzamykatelného trezoru na pokoji, pokud je na vašem pokoji uzamykatelný trezor zřízen. Před odchodem z pokoje nezapomeňte trezor uzamknout. Při opuštění pokoje nezapomeňte zamknout vchodové dveře. Při nedodržení těchto pokynů lázně nenesou odpovědnost za ztrátu Vašich věcí z pokoje.
17. Větrání pokojů v zimním období provádějte pouze krátce a intenzivně. Je zakázáno ponechávat dlouhodobě otevřená okna včetně ventilaček.
18. V objektu Maryčka, Wolker a Mír je možnost praní v automat. pračkách. Objednání praní a zapůjčení klíčů od prádelny je možné na recepci Bezruč pro LD Wolker a Maryčka, pro LD Mír a Jubilejní vila na recepci Jan Ripper. **Sušení prádla není dovoleno na zábradlí balkonů a oknech pokojů.** Za tímto účelem používejte buď sušáky, nebo k tomuto účelu vyhrazené místnosti. Zapůjčení žehličky a žehlicího prkna lze na recepci, o sušák na prádlo požádejte paní pokojskou. Při poškození, zničení nebo ztrátě věcí bude účtována náhrada škody zapůjčené poškozené věci.

19. Na LD Wolker, Maryčka, Jubilejní vila a Mír je kuchyňka vybavená varnou konvicí a mikrovlnou troubou. **Tepelná úprava stravy (vaření) na pokoji je zakázána.**
20. Na LD JV, Mír, Wolker a Maryčka jsou na Všech pokojích umístěné malé lednice.
21. Všechny televizní programy, které jsou v našem regionu k dispozici, jsou trvale naladěny v nejlepší kvalitě. Žádáme tímto klienty, aby se nesnažili o jejich další ladění. Problémy se signálem na pokojích nahlaste na příslušné recepci. Řešení zajistíme v pracovních dnech v rámci technických činností, nejedná se o akutní problém.
22. Pokud požadujete výměnu ručníku nebo osušky, odložte je na podlahu v koupelně, pokojská zajistí výměnu.
23. Z důvodu snížení možnosti krádeže uzamykejte pokoj při každém odchodu. Doporučujeme zamykat pokoj i během přítomnosti. Avšak v zájmu vaší bezpečnosti **neponechávejte klíč** (především přes noc) **v zámku dveří!** Znemožníte tím přístup do pokoje v případě Vaší nevolnosti nebo náhlé havárie v objektu.
24. Při odchodu z lázeňského domu odevzdejte klíče na recepci (pokud je v budově). Pokud plánujete vycházku či výlet mimo areál lázní, číňte tak v rámci svých fyzických schopností. Nezapomeňte si, prosím, sebou vzít mobilní telefon. Číslo svého telefonu nahlaste na recepci.
25. Parkování osobních vozidel v obytné zóně je možné pouze na vyhrazených stáních na základě karty, kterou je možno zakoupit na recepci. Pro klienty s platným průkazem ZTP/P jsou parkovací místa vyhrazena zdarma. Autobusům i osobním vozidlům je v období od 1. 10. do 30. 4. vyhrazeno bezplatné parkoviště pod Penzionem Gräfenberg. V době od 1. 5. do 30. 9. je parkování na parkovišti Gräfenberg zpoplatněno dle platného ceníku PLL a. s. Krátkodobé zaparkování za účelem vyložení a naložení věcí při ubytování či odjezdu u příslušného léčebného domu je možné 30 minut zdarma. **Případné nedodržení dopravního značení a způsobu parkování může vést i k odtahování vozidla.**
26. Informace ohledně zapůjčení kol a bobů, holí a dalších sportovních potřeb podá Infocentrum, které se nachází podél silnice pod autobusovou zastávkou LD Priessnitz u tenisových kurtů.
27. Telefonické spojení do lázní: 584 491 111 ústředna nebo přímé spojení: 584 491 + č. tel. klapky přístroje, který máte na pokoji. Objednané telefonické hovory z pokojů spojené přes recepci, se účtují dle platného ceníku.
28. Necháte-li si do lázní zasílat poštu, nezapomeňte, prosím, uvést budovu a číslo pokoje. Veškeré poštovní zásilky si vyzvedněte na recepci Bezruč (ubytování na LD Wolker, Bílý Kříž a Maryčka) nebo na recepci Jan Ripper (ubytování na LD Mír, LD JV). Adresa do lázní: Priessnitzovy léčebné lázně a.s., Priessnitzova 299, 790 03 Jeseník.
29. Na nástěnkách LD jsou uváděny informace, které Vám potřebujeme sdělit. Organizované zájezdy, vycházky a kulturní programy pro děti naleznete na nástěnce u jídelny LD Wolker a LD JV, na chodbách v přízemí v LD Maryčka a Mír. Veškeré informace o organizovaných zájezdech, výletech, kulturních programech a o klimatoterapii získáte v infocentru. Věnujte proto nástěnkám pozornost! Nabídka kulturních a volnočasových aktivit je také dostupná on-line na www.priessnitz.cz
30. PLL a.s. neodpovídají klientům za škody způsobené na majetku a zdraví hostů, které byly způsobeny bez přímého zavinění lázní. **Zranění a úrazy hlase ihned lékaři nebo na ošetřovně příslušného LD**, kde Vás ošetří a sepíší s Vámi protokol o úraze. Nezapomeňte uvést čas, místo vzniku úrazu, příp. svědky. Ztráty, či poškození věcí pak hlase na recepci příslušného LD, kde s Vámi sepíší protokol o ztrátě, popřípadě zavolají Policii ČR k zahájení šetření. Nenoste s sebou na procedury větší množství peněz, šperky a jiné cennosti. Za ztrátu šperků, cenností, hotovosti, mobilu, notebooku apod., z pokoje a ostatních prostor lázně neodpovídají, pokud nejsou uloženy v uzamčeném trezoru nebo na místě k tomu určeném k odkládání (např. šatní skříňky, kabinky). Výše zmíněné cennosti je možné uložit za úhradu do úschovy v trezoru příjmací kanceláře v pracovních dnech od 8.00 do 13.00 hod. nebo v trezorové místnosti na recepci Priessnitz, nebo v uzamčeném trezoru na pokoji, pokud je na pokoji zřízen. Upozornujeme klienty, že PLL a.s. odpovídají za škodu na uschovaných a odložených věcech, pouze pokud byly odloženy na místě k tomu určeném, a to v maximální výši určené obecně závazným předpisem a pokud klient prokáže hodnotu a vlastnictví ke ztracenému nebo zničenému předmětu.

31. Před ukončením lázeňského pobytu – v průběhu posledního týdne – navštivte příslušnou recepci, kde Vám bude předloženo k podpisu vyúčtování lázeňské léčby. Na ošetřovnu Wolker vraťte zapůjčené věci.

V den odjezdu na ošetřovně odevzdejte rozpis procedur a lázeňský průkaz!

Klíče od uzamčeného pokoje z LD Maryčka a Wolker odevzdejte na recepci Bezruč, z LD Mír a LD JV na recepci Jan Ripper a odevzdejte všechny zapůjčené věci na recepci. V případě ztráty klíče Vám bude účtována částka k úhradě za vzniklou škodu dle platného ceníku. Vyrovnajte si na recepci neuzavřené účty (telefon, minibar, apod.), předejte pokoj v pořádku a vyzvedněte si lékařskou zprávu o výsledku léčení.

32. V den ukončení ubytování, případně při stěhování na jiný pokoj, uvolněte pokoj do 10.00 hod. Neučiníte-li tak, bude Vám naúčtován pobyt za následující den.
33. V případě poškození pokoje nebo jeho vybavení, z důvodu nedodržení tohoto domácího řádu nebo v případě odcizení některého zařízení pokoje, Vám bude vzniklá škoda připsána k úhradě.
34. **Kouření v lázeňských domech je zakázáno!** V areálu lázní je kouření povoleno pouze na vyhrazených místech. Nedodržuje-li klient zákaz ani po výzvě provozovatele, je provozovatel oprávněn požádat Městskou policii nebo Policii ČR o zákrok směřující k dodržení zákazu.
35. **Pro doprovod v pracovní neschopnosti je požívání alkoholu a drog hrubým porušením domácího a léčebného řádu a je důvodem pro ukončení jeho pobytu v lázních.** Zákaz požívání drog se vztahuje na všechny prostory lázní i areál a je platný pro všechny jeho návštěvníky. Nedodržuje-li klient zákaz ani po výzvě provozovatele, je provozovatel oprávněn požádat Městskou policii nebo Policii ČR o zákrok směřující k dodržení zákazu. PLL a.s. mohou v takovém případě s klientem samoplátcem ukončit pobyt v souladu se Všeobecnými obchodními podmínkami, a to z důvodu závažného porušení předpisů PLL a.s.
36. Vybavení pokoje a společných prostor – křesla, stolky a další nábytek je zakázáno přemísťovat, vynášet na balkón, případně do jiných pokojů. Za nedodržení bude klientovi naúčtován poplatek, a to v souladu s platným ceníkem PLL a.s. Je zakázáno sušení hub na pokojích. Zakázáno je úmyslné poškozování majetku PLL a.s. a jeho odnášení z lázeňského domu.
37. **Návštěvy na pokojích pro doprovod na dětských lázeňských domech jsou povoleny od 12.00 od 19.00 hodin. Mimo vyhrazenou dobu jsou návštěvy na pokojích zakázány.**
38. **Přespávání návštěv na pokojích, které nejsou řádně nahlášený na recepcích, je zakázáno.** PLL a.s. nabízí klientům ubytování v jednolůžkových a dvoulůžkových pokojích za úhradu. Probíhají namátkové kontroly pokojů, které jsou prováděny personálem PLL a.s. Klient je povinen umožnit vstup do pokoje zaměstnanci PLL a.s. provádějícímu kontrolu. V případě nedodržení výše uvedeného, bude klientovi účtována plná částka za hotelové ubytování dle platného ceníku PLL a.s.
39. Zdůrazňujeme, že **používání jakýchkoliv vlastních el. spotřebičů** (mimo fénu, kulmy na vlasy a holícího strojku), lihových nebo plynových vařičů a manipulace s otevřeným ohněm na pokojích **je z bezpečnostních důvodů přísně zakázáno!** Tepelná úprava stravy (vaření) na pokoji je zakázána.
40. Z bezpečnostních důvodů je **zakázáno používání svíček na pokojích.**
41. V případě zjištění požáru, úniku vody nebo plynu hlase tuto skutečnost okamžitě na recepci a bude-li to nutné, opusťte budovu okamžitě po trase vyznačené v únikovém plánu.
42. Do všech lázeňských domů a venkovních lázeňských prostor mají **přísný zákaz vstupu psi (mimo asistenční), kočky a jiná zvířata.** Dále je přísně zakázáno **krmení volně se pohybujících zvířat.**

Ustanovení tohoto domácího a léčebného řádu se vztahují na všechny osoby, ubytované v lázeňských domech a jejich **nedodržení je chápáno jako porušení tohoto řádu s možným následným předčasným ukončením lázeňské léčby.** Tato skutečnost je neprodleně oznámena příslušné zdravotní pojišťovně a vysílajícímu lékaři.

Závěrem Vás žádáme:

- **Nenechávejte** Vaše dítě za žádných okolností **bez dozoru!**
- **Neposkytujte** Vaším rodinným příslušníkům **ubytování na pokojích** bez přihlášení k ubytování! Ubytování lze zajistit přes přijímací kancelář, recepce nebo v soukromých penzionech.
- **Pokud jste kuřáci, respektujte zákaz kouření ve vnitřních prostorách lázeňských domů včetně balkonů. Zákaz kouření je v celém areálu lázní, s výjimkou míst pro tento účel vyhrazených.** Pomozte chránit jesenické klima, které patří k nejčistším v celé střední Evropě, aby mohlo sloužit nejen Vám, ale také ostatním hostům lázní. Buďte ohleduplní.
- **Dodržujte v dětských léčebnách odpolední klid od 12 hod. do 14 hod. Noční klid od 20 hod. do 6 hodin, platí pro všechny klienty dětských LD. Je zakázáno rušení nočního klidu, např. shromažďováním se na chodbách LD, po 20 hod.**
- **Dodržujte klid jak na pokojích, chodbách, hernách, jídelnách, tak ve společných prostorách hotelů a LD, včetně venkovního areálu.**

Případné další informace o:

- ubytování Vám poskytne ubytovací kancelář a recepce lázeňských domů
- léčení, zdravotní péči, počtu procedur apod. Vám poskytne zdravotnický personál lázní
- stravování, kvalitě stravy, době vydávání stravy a jejího složení Vám poskytne dietní sestra
- ostatních službách souvisejících s Vaším pobytem v lázních Vám poskytne recepce příslušného lázeňského domu
- kulturním vyžití, sportovních aktivitách, společenských akcích, volnočasové aktivitě v lázních nebo o výletech Vám poskytne lázeňské informační centrum nebo recepce.

OPATŘENÍ V PŘÍPADĚ PORUŠOVÁNÍ ŘÁDU:

První porušení řádu:

- nedodržování klidu na pokojích, chodbách a ve společných prostorech, jídelnách, hernách
- ponechání dítěte bez dozoru
- ponechání samotného dítěte zamčeného na pokoji
- příchod nezletilého dítěte bez doprovodu na proceduru
- upřednostňování vlastních zájmů před péčí dítěte
- nedodržení zákazu kouření, vodění psů, koček a jiných zvířat

Závažná porušení řádu:

- opakovaná porušení řádu
- prokázaná krádež v ubytovacích prostorách
- úmyslné poškození majetku lázní
- dechovou zkouškou nebo klinickým vyšetřením lékaře prokázané požívání alkoholu s projevy opilosti nebo agresivity, nebo požívání drog nebo jiných omamných látek.

S doprovodem, který porušuje tento řád, bude proveden službukonajícím personálem lázní **pohovor, zápis** o porušování řádu a **uložení zápisu do dokumentace pacienta**. Současně bude upozorněn na možnost přestěhování na jinou budovu, nebo při opakovaném porušování řádu na předčasné ukončení pobytu v lázních. Dle závažnosti může být pobyt v lázních předčasně ukončen okamžitě a důvody **nahlášený na zdravotní pojišťovnu**.

Přejeme Vám příjemný pobyt v našich lázních.

Tento domácí a léčebný řád nabývá platnosti dne: 15. 04. 2024

Zpracovala: Jitka Zámečnicková



Ing. Roman Provozník
ředitel společnosti



Protokol o kontrole a porušení Domácího a léčebného vnitřního řádu

Sepsaný dne s pacientem/lázeňským hostem
ubytovaným v objektu, č.pokoje
nar.ověřeno dle OP č. , jiného dokladu

který je

na komplexní/příspěvkové lázeňské péči, doprovod dítěte, na firemním pobytu, samoplátce*

Jedná se o porušení Domácího a léčebného vnitřního řádu:

První porušení řádu/*:

- nedodržování klidu na pokojích, chodbách a ve společných prostorech, jídelnách, hernách
- ponechání dítěte bez dozoru
- ponechání samotného dítěte zamčeného na pokoji
- příchod nezletilého dítěte bez doprovodu na proceduru
- upřednostňování vlastních zájmů před péčí dítěte
- nedodržení zákazu kouření,
- nedodržení zákazu vodění psů, koček a jiných zvířat.

Závažná porušení řádu/*:

- opakovaná porušení řádu
- prokázaná krádež v ubytovacích prostorách
- úmyslné poškozování majetku lázní
- požívání alkoholu s projevy opilosti prokázané dechovou zkouškou nebo klinickým vyšetřením lékařem
- požívání drog nebo jiných omamných látek.

Podrobný popis porušení řádu

.....
.....
.....
.....
.....

Lázeňský host byl poučen o nutnosti dodržování Domácího léčebného vnitřního řádu a opatřeních při jeho porušování, zápis je uložen do dokumentace pacienta/hosta.

Pacient/Lázeňský host (podpis):

Kontrolu provedl (podpis):