

Priessnitzovy léčebné lázně a.s. Jeseník, se sídlem Priessnitzova 299, 790 01 Jeseník, IČ: 45193452, zapsané v OR KS Ostrava, odd. B, vl. 323 (dále jen PLL a.s. nebo lázně) v souladu s Organizačním řádem PLL a.s. vydávají tento

Domácí a léčebný řád

Vážení lázeňští hosté,

přicházíte se léčit do lázní se zaměřením na léčení horních a dolních cest dýchacích, nemocí kožních, potíží krevního oběhu, duševních poruch, zhoubných nádorů, poruch látkové výměny a žláz s vnitřní sekrecí. Bez Vaší aktivní účasti a spolupráce by léčení nebylo úspěšné, a proto Vás žádáme, abyste se důkladně seznámili s lázeňským Domácím a léčebným řádem. Přinášíme Vám v něm souhrn základních pokynů a informací potřebných pro Váš pobyt.

1. Při prvním vstupu na pokoj proveďte vizuální kontrolu a nahlaste případné poškození vybavení pokoje na příslušnou recepci.
2. Rozsah lázeňské péče Vám určí ošetřující lékař na základě diagnózy a Vašeho aktuálního zdravotního stavu. Před začátkem i v průběhu léčení jej informujte o případných zdravotních potížích. **Stanovenou dobu léčení je nutno dodržet.** Doba léčení nekončí absolvováním poslední léčebné procedury, ale až poslední den uvedený v návrhu na lázeňskou péči. Přírodním léčivým zdrojem v Priessnitzových léčebných lázních je klima a pobyt na čerstvém horském vzduchu. Případné změny v léčebném pobytu v lázeňském zařízení provádí pouze ošetřující lékař nebo vedoucí lékař. Předčasně lze dobu léčení zkrátit buď ze zdravotních důvodů, nebo pro opakované porušování tohoto řádu, popřípadě ve výjimečných případech na vlastní písemnou žádost, která musí být odůvodněná, přičemž v tomto případě ošetřující lékař vystaví negativní reverz, který klient podepíše a je uložen v léčebné dokumentaci. U předčasného ukončení pobytu pro závažné porušení léčebného řádu, nebo z osobních důvodů, mimo závažných případů uvedených ve Všeobecných obchodních podmínkách (VOP), se nevrací uhrazené doplatky k pobytu včetně parkovného a klientovi bude účtována „náhrada škody za předčasné ukončení pobytu“, dle platného ceníku.
3. K zajištění nutné lékařské pomoci prioritně slouží zdravotní služba v lázeňském domě Priessnitz (na tel.č. 118) denně po celých 24 hodin a dále pak v lázeňském domě Bezruč (na tel.č. 318) v závislosti na aktuálním obsazení lázeňských domů. Zdravotnická služba v dalších lázeňských domech je v průběhu dne zajištěna telefonním spojením, v noci pak přítomností zdravotního personálu na LD Priessnitz.
4. Léčebné procedury Vám budou načasovány do celkového programu Vašeho pobytu. **Na léčebné procedury chodte včas a dodržujte jejich rozpis.** 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 na vlastní žádost jsou zpoplatněny dle platného ceníku. Neabsolvované procedury se zaznamenávají do Vaší zdravotní dokumentace a neabsolvování procedury bez vážného důvodu znamená porušení léčebného řádu a může být s Vámi ukončen z tohoto důvodu lázeňský pobyt.
5. Špatnou snášenlivost procedur či náhlou nevolnost během procedury okamžitě oznamte 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.
6. Dietní stravování je součástí léčby, proto Vás prosíme o dodržování rad a pokynů dietní sestry. Časy podávání jídel jsou uvedené v jídelně a je nutné je 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 účtováno klientům dle platného ceníku.
7. Při příjezdu obdržíte na recepci pokyny k pobytu, ubytování, lékařské prohlídce a stravování.
8. **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.
9. V ubytovacích a společných prostorách lázeňských domů mějte ohled ke svým spolubydlícím a ostatním klientům, **dodržujte klid. „Ticho léčí“** Nerušte je hlasitým poslechem rádií a televizorů, udržujte pořádek a čistotu.
10. Lázeňské domy se otevírají v 6.00 hod. ráno a zavírají se ve 23.00 hod. večer. Klienti v pracovní neschopnosti a klienti ZP na léčení jsou povinni, být v léčebně již od 22 hod. Noční klid je stanoven od 23.00 do 6.00 hod. Noční klid se vztahuje na společné i veřejné prostory. Personál konající službu má právo kontroly.
11. Před odchodem z pokoje např. na vyšetření k lékaři, na procedury, stravu, vycházku nebo jinou aktivitu, zavřete, prosím, okna, vypněte spotřebiče, zastavte vodu. Pokud jste si neuschovali peníze a cenné věci do placené úschovy hotelu v Přijímací a ubytovací kanceláři na pokladně, uschovejte si je do uzamykatelného trezoru na pokoji, pokud je na vašem pokoji uzamykatelný trezor zřízen. Před odchodem z pokoje nezapomeňte trezor a dveře pokoje zamknout a klíče si vzít sebou (pokoje s kartovými zámky se zamykají automaticky po zavření dveří). Při nedodržení těchto pokynů lázně nenesou odpovědnost za ztrátu peněz ani Vašich věcí z pokoje.
12. Informace o praní a žehlení prádla, používání el. spotřebičů apod. Vám sdělí recepce.

13. **Sušení prádla není dovoleno na balkonech a oknech pokojů.** Za tímto účelem používejte buď sušáky, nebo k tomuto účelu vyhrazené místnosti. Zapůjčení a pronájem věci, např. žehlicí prkno, žehlička, pračka apod. je možný na recepcích. Při poškození bude účtována náhrada škody zapůjčené poškozené věci.
14. 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.
15. Pokud požadujete výměnu ručníku nebo osušky, odložte je na podlahu v koupelně, pokojská zajistí výměnu.
16. 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.
17. **Větrání pokojů v zimním období** provádějte pouze krátce a intenzivně. Je zakázáno ponechávat dlouhodobě otevřená okna včetně ventilaček.
18. Při odchodu z lázeňského domu odevzdejte klíče na recepci, netýká se kartových zámků (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.
19. **Parkování osobních vozidel** je možné pouze na vyhrazených místech na základě rezervace na parking@priessnitz.cz a úhrady parkování dle platného ceníku PLL a. s. na recepcích lázeňských domů. Krátkodobé zaparkování za účelem vyložení a naložení věcí při ubytování či odjezdu je možné po dobu 30 minut zdarma. Případné nedodržení dopravního značení a způsobu parkování může vést i k odtažení vozidla.
20. Informace ohledně **zapůjčení sportovních potřeb** podá Infocentrum, které se nachází podél silnice pod autobus. zastávkou LD Priessnitz.
21. **Telefonické spojení do lázní:** 584 491 111 – ústředna nebo přímé spojení: 584 491 + č.tel.přístroje, který máte na pokoji. Telefonické hovory (volané z pokoje) a spojené přes příslušnou recepci se načítají klientům do účtu.
22. Necháte-li si do lázní zasílat poštu, nezapomeňte, prosím, uvést budovu a číslo pokoje. Veškeré poštovní zásilky si vyzvedněte na příslušné recepci: recepce Priessnitz (ubytování na LD Priessnitz, Vila na Kolonádě, Lékařská vila), recepce Bezruč (ubytování na LD Bezruč, Bílý kříž, Maryčka, Wolker) nebo na recepci Jan Ripper (ubytování na LD Jan Ripper, Mír, Jubilejní vila). Adresa do lázní: Priessnitzovy léčebné lázně a.s., Priessnitzova 299, 790 01 Jeseník.
23. **Na nástěnkách LD jsou uváděny informace, které Vám potřebujeme sdělit.** Organizované zájezdy, vycházky a kulturní programy naleznete na nástěnkách umístěných v prostorách recepcí LD Priessnitz, Bezruč, Jan Ripper a LD Bílý kříž a Mír. Na LD Priessnitz se nachází nástěnky u hlavní jídelny. 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
24. **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 sepíše s Vámi protokol o úraze. Ztráty, či poškození věcí pak na recepci příslušného LD, kde s Vámi sepíše 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 uzamykatelných skříních nebo uzamčeném trezoru na pokoji, popř. v trezorové místnosti na Priessnitzu v čekárně Vodolěčby 1. Upozorňujeme klienty, že **PLL a.s. odpovídají za škodu na vnesených 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.
25. **Před ukončením lázeňského pobytu** – v průběhu posledního týdne – navštivte příslušnou recepci, kde Vám bude předloženo k podpisu vyúčtování lázeňské léčby.
V den odjezdu na ošetřovně odevzdejte rozpis procedur a lázeňský průkaz!
26. 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.
27. Před odjezdem předejte klíč nebo kartu od uzamčeného pokoje na recepci (v případě ztráty klíče /karty/ Vám bude účtována částka k úhradě za vzniklou škodu dle platného ceníku). Odevzdejte všechny zapůjčené věci, vyrovnejte si na recepci neuzavřené účty (telefon, minibar, apod.), předejte pokoj v pořádku a vyzvedněte si lékařskou zprávu o výsledku léčení.
28. V případě poškození pokoje, z důvodu nedodržení tohoto domácího řádu nebo v případě odcizení některého zařízení pokoje, Vám bude vzniklá škoda připsána k úhradě.
29. **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.
30. **Pro klienty na komplexní a příspěvkové lázeňské léčbě je požívání alkoholu a drog, nebo jiných návykových látek hrubým porušením domácího a lázeňského řádu a je důvodem propuštění klienta z léčení.** 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 ukončit pobyt v souladu se Všeobecnými obchodními podmínkami, a to z důvodu závažného porušení předpisů PLL a.s.

31. **Vybavení pokoje** – 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.
32. **Návštěvy na pokojích jsou zakázány.** K těmto účelům využijte společné prostory v lázeňských domech (kavárna, restaurace, vstupní hala apod.).
33. **Přespávání návštěv na pokojích, které nejsou řádně nahlášeny 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.
34. **Zdůrazňujeme, že používání jakýchkoliv vlastních el. spotřebičů** (mimo fěnu a holicího 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.**
35. Z bezpečnostních důvodů je zakázáno používání svíček na pokojích.
36. **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.**
37. **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.

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, kvalité, době podávání 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
- **postupu řešení stížností** naleznete v Řádu pro vyřizování stížností na www.priessnitz.cz v sekci „Právní informace“.

OPATŘENÍ V PŘÍPADĚ PORUŠOVÁNÍ ŘÁDU:

První porušení řádu:

- 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
- dechovou zkouškou nebo klinickým vyšetřením lékaře prokázané požívání alkoholu s projevy opilosti nebo agresivity, nebo požívání drog nebo jiných omamných látek
- opuštění lázeňského zařízení a ukončení pobytu bez předchozího schválení ošetřujícím lékařem.

S klientem, který porušuje tento řád, bude provedena služba konajícím personálem lázní **pohovor, zápis** o porušování řádu a u pacientů bude **zápis uložen do dokumentace pacienta.** Současně bude klient upozorněn na možnost přestěhování na jinou budovu, nebo při opakovaném závažném porušování řádu na předčasné ukončení pobytu v lázních. Dle závažnosti může být pobyt v lázních předčasně ukončen okamžitě a **u pacientů** budou důvody ukončení **nahlášeny na zdravotní pojišťovnu.** U **klientů samoplátců,** se ukončení pobytu řídí **Všeobecnými obchodními podmínkami PLL a.s.**

Přejeme Vám příjemný pobyt v našich lázních.

Tento domácí a léčebný řád nabývá platnosti dne: 15.04.2026

Zpracovala: J. Zámečnicková



Ing. Roman Provozník
ředitel společnosti