



САНАТОРИЙ
СЕСТРОРЕЦКИЙ КУРОРТ
с 1898 года

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА (ПРОЖИВАНИЯ) В САНАТОРИИ «СЕСТРОРЕЦКИЙ КУРОРТ»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила внутреннего распорядка (проживания) в Санатории «Сестрорецкий курорт» (далее по тексту – Санаторий) определяют:

- порядок заезда и выезда из Санатория;
- правила и порядок использования общественных мест;
- порядок оказания услуг и обслуживания отдыхающих;
- порядок отпуска и получения медицинских процедур;
- порядок пропускного режима и парковки автотранспорта на территории Санатория;
- требования, предъявляемые к пожарной безопасности;
- ответственность администрации и отдыхающих Санатория за соблюдение настоящих Правил.

1.2. ОАО «Санаторий «Сестрорецкий курорт» предназначено для оказания санаторно-курортных услуг. Принятые в Санаторий граждане (иностранцы граждане или лица без гражданства) размещаются в Санатории на условиях, предусмотренных заключенными с ними договорами и приобретенными путевками.

1.3. В настоящих Правилах используются следующие понятия:

Отдыхающие (Пациенты) – граждане РФ, иностранные граждане, лица без гражданства, приезжающие в Санаторий для отдыха и лечения на период оказания им санаторно-курортных услуг.

Администрация – должностные лица Санатория, осуществляющие свои должностные обязанности в соответствии с Уставом Санатория, своими функциональными и должностными обязанностями.

Общественные места – места лечения, отдыха и проживания.

Места для лечения – лечебно-оздоровительные комплексы на территории Санатория, предназначенные для оказания медицинских услуг в соответствии с путевкой (договором).

Места для отдыха и проживания – помещения для отдыха, предоставляемые в соответствии с путевкой (договором) на определенный срок, в том числе: номера для проживания; места для приема пищи (пищевые блоки); специально отведенные помещения и территории, предназначенные для активного отдыха и оказания соответствующих платных и бесплатных услуг; места паркового отдыха; лесопарковая зона; места общественного питания и торговли; кинозал, конференц-залы и танцзал; общие холлы в корпусах; бильярдная; библиотека; игротека; пункт проката спортивного инвентаря; уличная тренажерная площадка; игровая комната для детей и детская площадка открытого типа; бытовая комната, парковка для автомобилей.

1.4. Режим работы Санатория круглосуточный.

2. ПОРЯДОК ЗАЕЗДА И ВЫЕЗДА ИЗ САНАТОРИЯ

2.1. Отдыхающие, прибывающие в Санаторий, должны иметь на руках путевки установленного образца и паспорт или иной заменяющий его документ, удостоверяющий личность гражданина РФ, иностранного гражданина, лица без гражданства.

2.2. В соответствии с условиями путевки отдыхающему предоставляется место для отдыха и проживания, укомплектованное необходимыми предметами быта.

2.3. Оформление санаторно-курортной путевки производится в отделе продаж Санатория.

2.4. Плата за проживание в Санатории взимается согласно действующему Прейскуранту за койко-день в соответствии с установленным расчетным часом. Право на предоставление услуг наступает в 8:00 часов даты, указанной в путевке как день начала заезда, и распространяется до 20:00 даты окончания заезда, указанной в путевке. Лицам, прибывшим ранее указанного срока, при наличии свободных номеров, могут быть предложены либо перенос начала срока путевки, либо оплата проживания до момента наступления расчетного часа по приобретенной путевке.

2.5. Регистрация и выдача ключей от номера при заезде производится администраторами главного корпуса на основании санаторно-курортной путевки и паспорта или иного заменяющего его документа, удостоверяющего личность.

2.6. После прибытия отдыхающего в Санаторий и установленной регистрации каждый отдыхающий получает Карту гостя с указанием фамилии, имени, отчества и номера проживания.

2.7. В случае если отдыхающий прибыл в Санаторий на личной автомашине, его телефонный номер регистрируется в системе Санатория, что позволяет проезжать к парковкам и корпусам Санатория. Транспортные средства отдыхающих паркуются на стоянке, оборудованной возле главного корпуса.

2.8. Поселение и выезд отдыхающих производится строго по датам, указанным в путевке. Поселение лиц, не указанных в санаторно-курортной путевке, не производится.

2.9. В санаторий принимаются дети с 4 до 17 лет (включительно) только в сопровождении взрослых. Размещение детей без сопровождения не допускается. Если с ребенком приезжает лицо, не являющееся родителем, у него должна быть нотариально заверенная доверенность на право сопровождения.

2.10. Лица, прибывающие на санаторно-курортное лечение, должны иметь надлежаще оформленные сопроводительные документы: санаторно-курортная карта, паспорт; для иностранных граждан: санаторно-курортная карта, документ, подтверждающий право на пребывание (проживание) на территории РФ – заграничный паспорт с действующей визой (при наличии визового контроля), миграционная карта или вид на жительство в РФ; для детей: санаторно-курортная карта, паспорт или свидетельство о рождении, справка об эпидокружении по месту жительства. В случае отсутствия санаторно-курортной карты ее можно оформить в Санатории.

2.11. Пациенты принимаются в Санаторий при условии самостоятельного обслуживания. Малоподвижные пациенты, а также пациенты, у которых отсутствует возможность самостоятельного обслуживания, в том числе в силу пожилого возраста, принимаются в Санаторий только с сопровождающим.

2.12. При выезде, освобождении номера ключи от номера проживания необходимо сдать администратору на стойке регистрации.

2.13. Продление срока путевки возможно при наличии свободных мест. Оплата производится по ценам/тарифам Санатория на момент продления срока проживания.

2.14. Возврат денежных средств за неиспользованные по путевке дни осуществляется в соответствии с условиями договора.

3. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ И ПОРЯДОК ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ОБЩЕСТВЕННЫХ МЕСТ

3.1. Отдыхающие и администрация Санатория обязаны соблюдать настоящие Правила, бережно относиться к имуществу Санатория, соблюдать чистоту и гигиену в местах лечения, отдыха и проживания. Места для лечения, отдыха и проживания должны использоваться строго по назначению.

3.2. В общественных местах отдыхающие и администрация Санатория должны соблюдать нормы и принципы, обеспечивающие:

- равнодоступность всех общественных мест в период их функционирования, за исключением специальных периодов, обусловленных спецификой их работы (санитарный день, санитарный час и т.д.);
- соблюдение норм социального общежития;
- безопасность для здоровья и жизни окружающих;
- меры противопожарной безопасности.

3.3. Посещение отдыхающих гостями разрешено до 22:00. Нахождение гостей после 22:00 в номерах Санатория – без предварительного оформления – запрещено. В случае посещения гостями отдыхающий обязан проинформировать гостей о правилах проживания и поведения.

3.4. Пребывание гостей на территории Санатория свыше установленного времени регулируется администрацией непосредственно с гостями и отдыхающими, принимающими гостей. Проживание гостей может быть оформлено в отделе продаж или у администратора корпуса за отдельную плату и при наличии свободных мест. Продажа и оформление проживания гостей производится до 20:00.

3.5. В общественных местах запрещается:

- проводить массовые увеселительные мероприятия, нарушающие покой и отдых окружающих;
- использовать звуковую аппаратуру со слышимостью вне пределов номера, нарушать тишину до 7 часов утра и после 23 часов, а также в «тихий час» с 15:30 до 16:30 часов;
- применять в местах отдыха и проживания шумовые и осветительные эффекты;
- использовать в местах для отдыха и проживания пиротехнические средства (хлопушки, петарды, осветительные ракеты и т.д.);
- пользоваться спортивным инвентарем, связанным с риском для жизни окружающих (луками, арбалетами, пневматическими ружьями, пистолетами и т.п.);
- привозить с собой и хранить любые виды холодного, огнестрельного, травматического и пневматического оружия;
- производить стрельбу из всех видов огнестрельного, травматического и пневматического оружия;
- хранить взрывчатые, легковоспламеняющиеся и отравляющие вещества и средства;
- парковать автотранспортные средства на люках, газонах, а также в прилегающей к местам отдыха лесопарковой зоне; превышать скоростной режим;
- разводить костры, устанавливать мангалы, обустраивать зоны для пикников и увеселительных мероприятий вне территорий и помещений, определенных администрацией;
- пользоваться электронагревательными приборами, за исключением приборов, входящих в оснащение номера;

- ввозить на территорию Санатория и держать в номере домашних животных;
- самовольно переселяться в другой номер;
- расклеивать картины, плакаты, фотографии, памятки и т.п.;
- производить реализацию различной продукции;
- выносить продукты, посуду и столовые приборы из столовых (при неоднократном нарушении Санаторий оставляет за собой право изменения системы питания с «шведского стола» на «меню-заказ»);
- оставлять в номере в свое отсутствие посторонних лиц, а также передавать им ключи от номера;
- посещать общественные места в купальных костюмах.

3.6. Категорически запрещается на территории Санатория:

- нахождение лиц, вооруженных любыми видами огнестрельного и холодного оружия;
- нахождение лиц в состоянии алкогольного и наркотического опьянения;
- распитие спиртных напитков;
- курение в номерах, на балконах и на всей территории Санатория.

4. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ И ОБСЛУЖИВАНИЕ ОТДЫХАЮЩИХ

4.1. Администрация и персонал Санатория обязаны создавать атмосферу гостеприимства, комфорта, проявлять доброжелательность и вежливость.

4.2. Обслуживающий и врачебный персонал, оказывающий услуги в местах лечения, отдыха и проживания, общественных местах, должен обладать квалификацией, соответствующей выполняемой работе.

4.3. Санаторий предоставляет отдыхающим, по их просьбе, дополнительные платные услуги согласно утвержденному прейскуранту. Перечень бесплатных и платных услуг и их тарифы (за исключением услуг, предоставляемых арендаторами) определяются администрацией.

4.4. Отдыхающим предоставляются услуги комнаты временного пребывания детей (детская комната) на период прохождения родителями медицинских процедур.

4.5. Информация о режиме и порядке работы столовых, медицинских кабинетов, порядке и времени оказания иных содержится в санаторно-курортной книжке отдыхающего, на информационных стендах, официальном сайте Санатория, а также в отделе продаж, у администраторов корпусов и постовых медицинских сестер.

4.6. Носители со справочной информацией располагаются в общедоступных местах: в фойе и холлах корпусов, возле касс, на стойке регистрации, в медицинских регистратурах обоих корпусов.

4.7. Книги отзывов и предложений размещены на стойке регистрации, в отделе продаж, бассейне, столовых, кафе, медицинской регистратуре и предоставляется отдыхающим по первому требованию.

4.8. Уборка номеров горничными осуществляется ежедневно. Смена постельного белья производится не реже одного раза в семь дней, а также по мере необходимости, полотенце – по желанию проживающего.

4.9. Время проведения шумных ремонтно-строительных работ со слышимостью вне пределов ремонтируемого помещения на территории Санатория устанавливается с 9 часов утра

до 19 часов вечера в рабочие дни. Работы в ночное время и во время «тихого часа» запрещены, кроме случаев чрезвычайной ситуации, стихийных бедствий, аварийных ситуаций.

Распорядок дня отдыхающих

В Санатории установлен следующий распорядок дня:

7:30 – 8:00 подъем

9:00 – 10:30 завтрак

14:00 – 15:30 обед

15:00 – 22:00 досуговые мероприятия в соответствии с расписанием

15:30 – 16:30 отдых «тихий час»

18:30 – 20:00 ужин

23:00 – 7:30 ночной сон

5. ПОРЯДОК ОТПУСКА И ПОЛУЧЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ ПРОЦЕДУР

5.1. Медицинские процедуры отпускаются лицам, прибывшим в Санаторий по санаторно-курортной путевке с лечением или без лечения, а также амбулаторным больным.

5.2. Перечень и количество медицинских процедур назначается лечащим врачом, исходя из индивидуальной клинической ситуации (характера и стадии заболевания). Для пациентов, прибывших в Санаторий по санаторно-курортной путевке с лечением, обязательный объем диагностических и лечебных процедур определен рамками путевки (специализированной программы). **При наличии противопоказаний врач Санатория в интересах здоровья Пациента должен отменить или заменить медицинские процедуры, входящие в путевку (специализированную программу).**

5.3. Медицинские процедуры, не входящие в рамки санаторно-курортной путевки (специализированной программы), являются дополнительными и оплачиваются отдельно в кассах Санатория после консультации врача. Указанный порядок применяется при оплате диагностических и лечебных медицинских процедур.

5.4. Для достижения максимальной эффективности диагностики и лечения рекомендуется соблюдение **правил приема медицинских процедур:**

- прибывать в процедурные кабинеты без опозданий (за 5 минут до назначенного времени). Это позволит избежать возникновения очередей в кабинеты;

- сообщить медицинской сестре (врачу) о прибытии и предъявить санаторно-курортную книжку/лист назначений;

- при возникновении неприятных ощущений или ухудшении самочувствии во время процедуры или после нее незамедлительно сообщить об этом медсестре или лечащему (дежурному) врачу;

- во время процедуры по возможности не разговаривать, спокойно сидеть (лежать);

- в рамках одного дня лечения рекомендуется принимать не более 4-х основных процедур для исключения побочных эффектов и осложнений. Принцип «чем больше – тем лучше» в санаторно-курортном лечении не работает и даже опасен!

- во время приема процедур отключать мобильный телефон;

- любые вопросы относительно лечения активно и своевременно обсуждать с лечащим врачом, а при неотложной ситуации – с дежурным врачом.

Правила приема минеральной воды в санатории:

Минеральная вода «Сестрорецкая» по химическому составу относится к маломинерализованной, оказывает на организм лечебно-оздоровительное воздействие.

Отдыхающим Санатория питьевой прием минеральной воды назначается лечащим врачом индивидуально с рекомендациями по температуре воды, количеству, времени приема, так как неправильный прием может вызвать нарушения работы желудочно-кишечного тракта.

Курс питьевого применения минеральной воды «Сестрорецкая» составляет 3-6 недель, перерыв 4-5 месяцев. Рекомендовано прохождение не более двух курсов в год, так как при чрезмерном употреблении минеральной воды происходит наводнение организма солями.

6. ПОРЯДОК ПРОПУСКНОГО РЕЖИМА И ПАРКОВКИ АВТОРАНСПОРТА НА ТЕРРИТОРИИ САНАТОРИЯ

6.1. Правила пропускного режима на территорию Санатория устанавливаются администрацией Санатория.

6.2. Вход и въезд на территорию Санатория предусматривает наличие у гостя санаторно-курортной книжки или карты клиента.

6.3. Телефонный номер отдыхающего, прибывшего на личном транспорте, заносится в электронную систему, что позволяет отдыхающему в течение срока пребывания беспрепятственно подъезжать к корпусам и парковкам Санатория. Открыть шлагбаум отдыхающий сможет, набрав телефонный номер, который ему сообщат в отделе продаж, на ресепшн или на посту охраны Санатория.

6.4. На территории Санатория необходимо строго соблюдать скоростной режим и требования установленных дорожных знаков. Сотрудники охраны имеют право осуществить досмотр автотранспортных средств с целью предотвращения террористических актов.

6.5. Скорость движения на автомобиле по территории Санатория не должна превышать 20 км/час.

6.6. Администрация Санатория не несет ответственности за сохранность автотранспортных средств (при падении деревьев, повреждениях, угоне, проникновении в автотранспортное средство посторонних лиц и т.д.)

6.7. Категорически запрещается парковка автотранспортных средств на люках, газонах, а также в прилегающей к местам отдыха лесопарковой зоне. Отдыхающие паркуют свои автомобили на стоянке, оборудованной возле главного корпуса (со стороны концертного зала).

6.8. Запрещена остановка и парковка транспортных средств в зонах проезда, препятствующая движению пожарных машин и карет скорой помощи.

7. ТРЕБОВАНИЯ ПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

7.1. Во избежание возникновения пожаров запрещается:

- разводить костры в неустановленных местах, курить и бросать непогашенные окурки на всей территории Санатория и территории природоохранной зоны, за пределами территории Санатория;

- использовать чердаки и другие подсобные помещения для отдыха и проживания, для хранения посторонних и горючих предметов;

- хранить в местах отдыха и проживания легковоспламеняющиеся жидкости, горючие газы, взрывчатые вещества;

- пользоваться электроутюгами, электроплитками, электрочайниками и другими электронагревательными приборами, не входящими в оснащение номера;
- оставлять без присмотра включенные в сеть электрические приборы;
- вносить изменения в электрическую схему в местах проживания и отдыха, устанавливать дополнительные розетки и светильники, использовать самодельные электронагревательные приборы и электропроводку-временку;
- включать несколько электроприборов в одну электророзетку;
- пользоваться неисправными электроприборами, поврежденными электророзетками, рубильниками, другими электроустановочными изделиями;
- использовать на территории Санатория петарды, световые ракеты и другие пиротехнические средства.

7.2. Для устранения технических неисправностей отдыхающий должен вызвать специалиста путем подачи письменной заявки через журнал заявок, который находится у дежурного персонала и охраны.

7.3. Перед уходом из мест отдыха и проживания или отъездом из Санатория на период свыше одного дня произвести осмотр всех помещений на предмет пожарной безопасности, отключить от сети все электроприборы.

7.4. При обнаружении пожара или признаков горения (задымление, запах гари, повышение температуры и т.п.) необходимо:

- немедленно вызвать пожарную охрану по местному телефону 901, с мобильного тел. 112, сообщить свою фамилию и имя, адрес санатория – ул. Максима Горького, дом 2, главный корпус, запомнить фамилию принявшего вызов;
- оповестить о пожаре всех находящихся в здании людей при помощи кнопки оповещения (находится на каждом этаже возле выхода);
- сообщить дежурному персоналу Санатория (находится в каждом корпусе санатория на первом этаже) о месте возникновения пожара;
- принять меры по эвакуации людей и тушению пожара согласно поэтажному Плану эвакуации.

7.5. В случае возникновения пожара по вине отдыхающих последние несут полную ответственность за его последствия в соответствии с законодательством РФ.

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

8.1. Администрация имеет право:

- в любое время отказаться от исполнения договора оказания услуг (досрочно прекратить срок действия путевки) в случае грубого несоблюдения отдыхающим настоящих Правил, а также иных правил, являющихся обязательными для соблюдения гражданами в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- в случае нанесения отдыхающим материального ущерба Санаторию требовать возмещения причиненного материального ущерба в полном объеме, в соответствии с действующим законодательством, нормами и правилами;
- в случае когда действия (поступки, проступки) отдыхающего повлекли за собой последствия, предусмотренные действующим уголовным и административным законодательством, обращаться в соответствующие органы правопорядка и следствия для возбуждения соответствующего производства по установленным фактам содеянного;

- направлять информацию по месту службы (работы) отдыхающего о фактах нарушения отдыхающим норм и правил социального общежития;
- устанавливать режим деятельности структурных подразделений в соответствии с производственной необходимостью и целесообразностью, определять режим и распорядок дня Санатория;
- устанавливать пропускной режим и режим безопасности на территории Санатория.

8.2. Администрация обязана:

- строго соблюдать настоящие Правила и требовать от отдыхающих их соблюдения;
- предоставлять услуги отдыхающим в соответствии с условиями путевок (договоров) надлежащего качества и ассортимента, с соблюдением всех правил и норм, предусмотренных действующим законодательством и ведомственными нормативными правовыми актами;
- обеспечивать условия для соблюдения отдыхающими, с одной стороны, и администрацией, с другой, выполнения настоящих Правил, действующего законодательства, ведомственных нормативных правовых актов, регламентирующих вопросы предоставления санаторно-курортных услуг;
- содержать места лечения, отдыха и проживания, общественные места в должном состоянии, технически исправными, укомплектованными по действующим нормам и правилам;
- следить за соблюдением техники безопасности и пожарной безопасности;
- информировать отдыхающих по всем вопросам предоставления услуг, внимательно и профессионально относиться к запросам и заявкам отдыхающих, разъяснять действия администрации по выполнению настоящих Правил;
- довести настоящие Правила до сведения отдыхающих, в том числе путем размещения их в общедоступных и специально отведенных для этих целей местах, а также посредством сети интернет на официальном сайте Санатория.

8.3. Администрация несет ответственность за соблюдение настоящих Правил в соответствии с действующим законодательством.

8.4. Санаторий не несет ответственности за противоправные действия других отдыхающих и третьих лиц; за несчастные случаи и травмы, произошедшие по вине отдыхающего во время его пребывания в Санатории, в том числе с сопровождающими его лицами, за любые медицинские расходы, возникшие в результате несчастных и других страховых случаев; за безопасность отдыхающего, находящегося за пределами территории Санатория, а также при нахождении его в технических (хозяйственных) зонах, помещениях, территориях, зданиях/сооружениях и других объектах, выполняющих функции вспомогательных помещений и обслуживания санаторного комплекса.

8.5. Санаторий не несет ответственности за сохранность личных вещей и материальных ценностей Отдыхающего.

8.6. Отдыхающие имеют право:

- получать услуги в объеме, ассортименте и с надлежащим качеством в соответствии с условиями санаторно-курортной путевки (договора);
- получать дополнительные услуги, предоставляемые Санаторием на платной и бесплатной основе, в соответствии с условиями санаторно-курортной путевки (договора);
- требовать от администрации надлежащего исполнения настоящих Правил;
- получать от администрации разъяснения в части действия норм настоящих Правил.

8.7. Обязанности отдыхающих:

- неукоснительно исполнять настоящие Правила;
- бережно относиться к имуществу Санатория в местах лечения, отдыха и проживания, общественных местах, предотвращать его порчу, кражу, неправомерное использование;
- бережно относиться к окружающей природной среде, разумно обустраивать свой отдых в лесопарковой зоне, обеспечивать правила социального общежития, проявлять взаимоуважение и терпимость к окружающим;
- возмещать в установленном порядке причиненный материальной ущерб, нести компенсационные затраты, вызванные собственными неправомерными действиями;
- соблюдать режим и распорядок дня, установленный администрацией Санатория;
- соблюдать меры личной безопасности, выполнять правила и предписания по технике безопасности;
- соблюдать пропускной режим и режим безопасности на территории Санатория.

Родители (опекуны, попечители), прибывшие в Санаторий с несовершеннолетними детьми, принимают на себя обязанности по непосредственному надзору за детьми, в связи с чем несут ответственность за действия детей и, в силу статей 1064, 1073, 1074 Гражданского кодекса РФ, несут ответственность за вред, причиненный несовершеннолетними имуществу Санатория, и обязуются его возместить.

9. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

9.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с федеральным законом от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристической деятельности в Российской Федерации», федеральным законом от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей в Российской Федерации», действующими локальными актами Санатория.

9.2. Во всем остальном, что не урегулировано настоящими Правилами, отдыхающие и администрация, являясь сторонами по договору, руководствуются действующим законодательством РФ.