



Kdo a proč si stěžuje aneb stížnostní agenda ve velké nemocnici

Mgr. Hana Drábková



Struktura sdělení



- **Obecné informace**
- **Poznámky k metodice**
- **Základní data o činnosti**
- **Kasuistiky**



- **Zákon č. 372/2011 sb., o zdravotních službách nově zavedl postup pro podání a vyřízení stížnosti (část 8 Stížnosti)**
 - § 93 – kdo může stížnost podat a povinnosti poskytovatele
 - § 94 – povinnosti správního orgánu
 - § 95 – komise ke stížnosti
 - § 96 – postup pro správní orgán v případě porušení práv nebo povinností při poskytování zdravotních služeb...



M. Viewegh: „Je to těžký“ in Život po životě, 2014



- **Superman/Superwomen**
 - **Co se předpokládá že umí a zvládnou zdravotníci**
 - **medicína** anatomie, fyziologie, patologie, diagnostika, léčba, lék.propedeutika, ošetrovatelský proces
 - **ekonomika** - rozpočet, plánování, generika, pozitivní list
 - **právo**: zákon č. 372/2011 Sb., č. 89/2012, zdrav. dokumentace, vyhl. 92/2012 Sb...
 - **psychologie**: komunikace s nemocnými, handicapovanými, doprovody,...empatie x vyhoření...
 - **sociální pomoc a poradenství**
- ...zkrátka všeuměl a vševěd...vše teď hned**



M. Viewegh: „Je to těžký“ in Život po životě, 2014



LOUPAK CZ

Sestra musí mít:

- ✓ paměť jako slon
- ✓ andělskou trpělivost
- ✓ velké srdce
- ✓ oči i vzadu
- ✓ 8 rukou
- ✓ rychlé nohy
- ✓ sílu jako Rambo
- ✓ velkou kapacitu močového měchýře
- ✓ odolný imunitní systém
- ✓ třibarevnou propisku



www.osetrovatelstvi.info

 [osetrovatelstvi.info](https://www.facebook.com/osetrovatelstvi.info)



www.loupak.cz



- **Klienti**

- medicínsky komplikovaní, polymorbidní
- nároční medicínsky, ošetrovatelsky
- chroničtí – bezdomovci, akcentované osobnosti
- nároční na jednání, hotelové služby
- nároční na poučení, informace

- **Doprovody**

- nároční na jednání, hotelové služby
- nároční na poučení, informace
- očekávají všechno tady a teď, just in time
- spolupracující x nespolupracující
- odmítající vlastní odpovědnost



- **Zdravotníci**
 - ne-spolupráce jednotlivých složek nemocnice
 - uvnitř organizačních jednotek – mezi odděleními
 - mezioborová spolupráce – kliniky, komplement, doprava
 - osobnostní charakteristiky
 - sociální oploštělost
 - komunikační dovednosti/nedovednosti
- **Vlastní medicínské procesy**
 - nárůst intervencí
 - heroické a kombinované výkony a jejich následky
 - farmakologická polypragmazie
 - stárnoucí populace, která relativizuje indikace
 - křehký geriatrický pacient



- **Management podniku**
 - ne/dostatečná organizace provozu
 - tlak na ekonomickou bilanci
 - tlak na výkony
 - redukce počtu personálu
 - nedostatek časoprostoru pro edukaci
 - změna chování zaměstnanců (mileniálové)
- **Organizace**
 - čekání (časovky, třídění)
 - překlady, ztráta informací, kontinuita péče
 - propuštění
 - doprava
 - provoz nezdravotnických složek



- **Sofistikované**

- většinou s medicínskou tematikou
- pomáhají právníci, zdravotníci
- opakované
- rozšiřované o další témata (jednání zdravotníků, malá informovanost)
- latentní - zjevně výhružné
- žádající kompenzaci za újmu



- **Racionální**
 - žádají vyšetření a případnou nápravu
 - žádají prevenci opakování
- **Emocionální**
 - okamžitě psané, emaily, telefonáty
 - často vulgární – je to tady fuj, fuj, fuj...
 - výhružné – TV, policií, soudy
 - „věrohodné“ citace



- **očekávání pacienta**
 - nárazníková osoba
 - medicínská a právní orientace v problému
 - empatie
 - je na straně pacienta (neutrální role je někdy pacientům málo)
- **očekávání instituce**
 - usnadnit komunikaci mezi klientem a složkami instituce
 - bránit vzniku nebo mitigovat průběh stížnosti
 - nárazník – třídící jednotka – dispečer k odborným složkám nemocnice
 - garant projednání stížností s medicínskou problematikou (pokud je to lékař)
 - garant projednání stížností s právní problematikou (pokud je to právník)



Stížnostní agenda FN HK



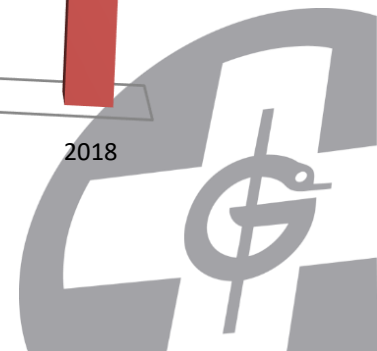
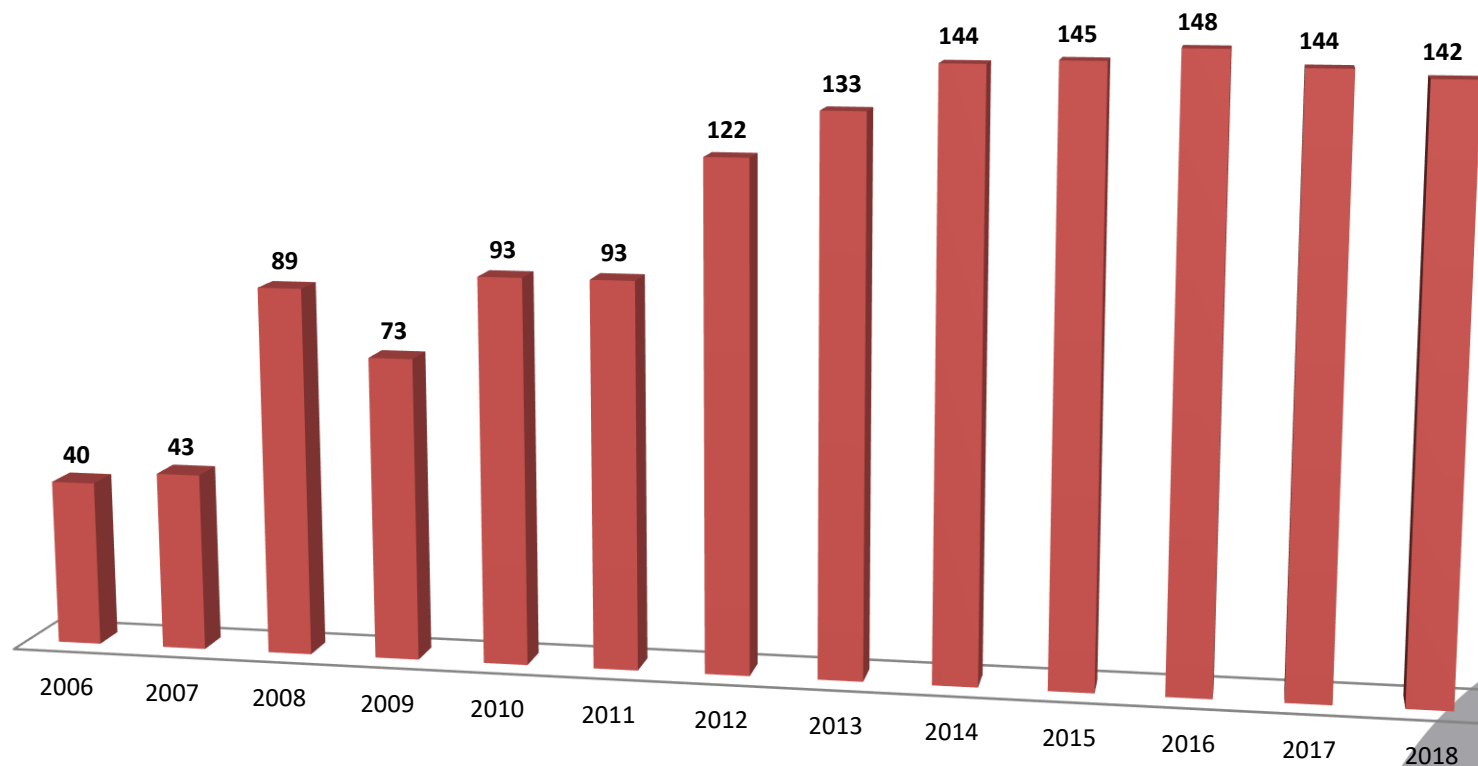
- Cca 1400 lůžek x cca 8 denní hospitalizace, cca 40 000 operací, cca 2500 porodů, cca 750 000 ambulantních návštěv
- Přes 1 mil. možných expozic/rok (příležitostí ke stížnosti)
- Cca přes 140 stížností za rok, cca každý 3. den nový podnět (každý 2. pracovní den)
- Přes 350 žádostí o kopii zdravotní dokumentace (mezi žádostmi potencionální stěžovatelé, převážně se překrývají s reálnými stěžovateli)



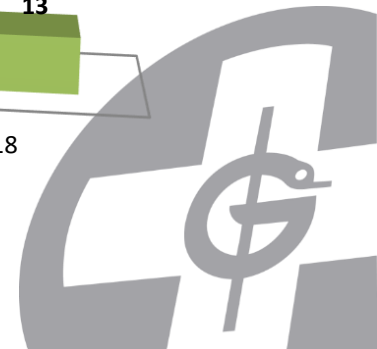
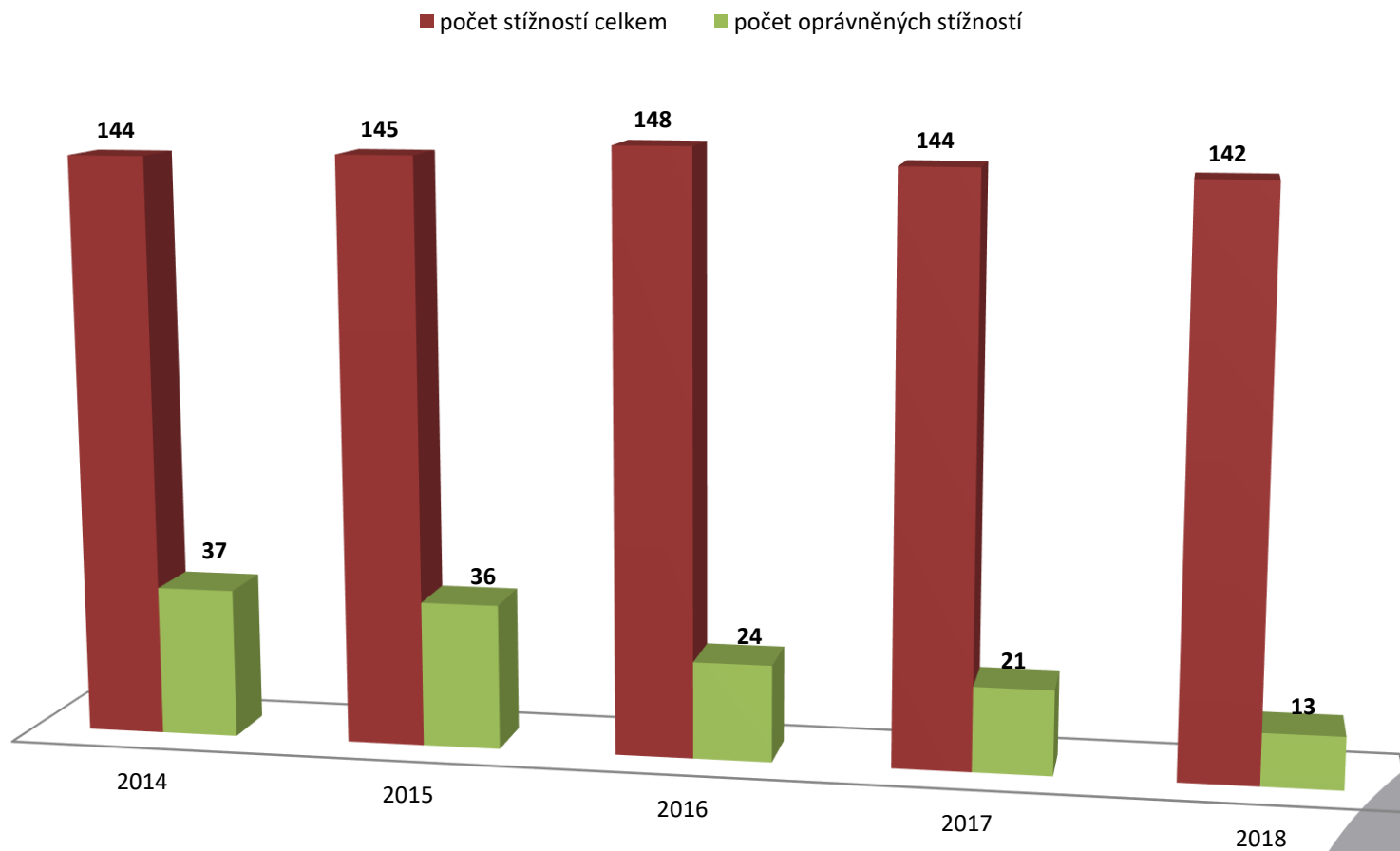
Vývoj počtu podaných stížností 2006 - 2018



Vývoj počtu stížností



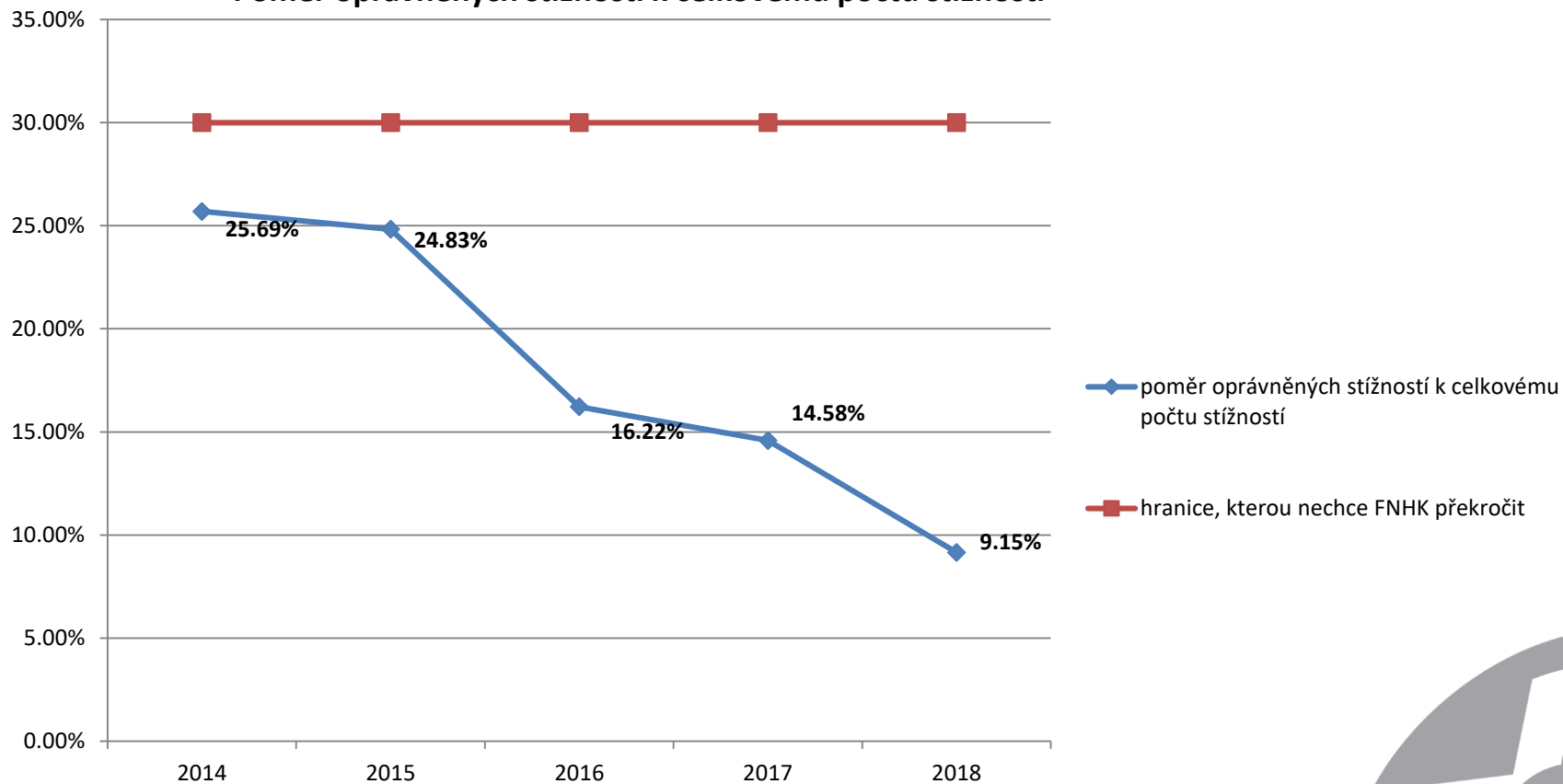
Vývoj stížnostní agendy 2014 - 2018



Počet podaných stížností 2006 - 2015



Poměr oprávněných stížností k celkovému počtu stížností



Kasuistika I



- muž
- residua po psychotickém onemocnění
- osobnostní změny
- neléčí se pro základní onemocnění
- 6 let stovky kontaktů s různými odděleními pro obtíže bez somatického základu
- vyžaduje opakované vyšetřování, léčení
- téměř každý kontakt provázen konfliktem
- postrachem oddělení, kam právě zaměřil svou pozornost
- stěžuje si u vedení FN, KU, MZCR, ZP, Policie ČR, ČLK



Kasuistika I

Kontakty stěžovatele s FN za 7 měsíců



| | |
|---|------|
| • ambulance | 89 x |
| – z toho 41 návštěv po 15.30 hod. | |
| • Telefonáty ambulance kliniky do 15.30 | 10 x |
| – LSPP (od 15.30 do 22.00 hod) | 19 x |
| – ÚPS (po 22 hod) | 14 x |
| • Telefonáty na primářku kliniky | 10x |
| • Telefonáty s přednostou kliniky | 3x |
| • Telefonáty s pracovišti ředitelství | 17x |
| • Návštěvy ředitelství | 3x |
| • Celkem | 162x |



Kasuistika I – citace z textů stěžovatele



„....pacient který se snaží se všemi zákonnými cestami zajistit péči nebo její
proplacení tak aby se nemusel snížit k praktikám které zdravotní systém a
konkrétní osoby ve vládě v bankách na různých odpovědných místech
používají proti mě protože vědí že jsem cele EU vydělal velké množství peněz as
nazi se zabránit dalsimu
vysetrovani za kazdou cenu ci dalsimu poskozeni meho zdravi tak aby snizili moje
naroky „...dneska se to stalo me a zitra se to muze stat komukoliv z nas
napr i zmasnancum nevyssihou soudu ci EK ci ustavnich soudu
nebo soudu pro lidska prava EU
policie CR peci neproplaci ani neposkytujepolicie ma povinnost sama setrit trestnou
cinnost a nemam pocit ze by se nesazila
trestni soudy spojenych statu americkych nedokazi lecit poskozeni
vznikle trestnou cinnosti...“



- **Aktivní komunikace s Policí ČR při podaném trestním oznámení**
- **Návrh ZZ na omezení způsobilosti k právním úkonům, omezení svéprávnosti**
- **Při osobní návštěvě na Policii byl pacient zadržen a převezen na psychiatrické oddělení**
- **Rozhodnutí soudu**



- žena
- psychiatrické onemocnění
- trestně stíhaná pro obtěžování – stalking
- vyžádán soudně znalecký posudek
- soudním znalcem ustanoven „bohužel“ lékař FN HK
- podána stížnost na tohoto lékaře
- nespokojena s odpovědí
- na základě soudního příkazu nedobrovolná hosp. na klinice
- další stížnost, přidává se osoba blízká



- **Opakované telefonáty na kliniku a vedení nemocnice**
 - přes 800 telefonátů na různá čísla
 - volání z různých čísel
 - spojování přes spojovatelku
- **Dopis vedení FN HK s informací o plánu podat trestního oznámení**

Závěr

- **Osoby s osobnostními zvláštnostmi se mohou stát noční můrou ZZ**
- **Obrana proti jejich aktivitám je velmi obtížná a možnosti omezené**



- Rodina přiváží svoji maminku na vyšetření na OUM – necítí se dobře, zhoršené dýchání
- Pacientka vyšetřena, ukončena hospitalizace v Pardubicích, vyšetření na OUM proběhlo při cestě do místa bydliště
- Na OUM znovu vyšetřena, stav oproti informacím v propouštěcí zprávě nezměněn, schopna péče v domácím prostředí
- Paní umírá v domácím prostředí do cca 2 hodin od návštěvy na OUM
- Podána stížnost, informace rodiny o plánu podat trestní oznámení (nemusí platit za znalecké posudky a vše vyšetří Policie)



- **Stížnost prošetřena a vyhodnocena jako nedůvodná, dokumentace a vyšetření proběhla lege artis**
- **Rodina podala trestní oznámení, Policii předána zdravotnická dokumentace**
- **Soudní pitva proběhla mimo FN**
- **Trestní oznámení zastaveno, dozvídáme se velmi komplikovaně**
- **Zjistit důvod odložení ještě složitější - nakonec zjištěna informace, že paní po cestě domů zakoupila rodina hranolky, kterými se obézní a dušná pacientka udusila...**



Stížnosti spojené s anesteziologickou péčí



| rok | celkem | jen KARIM | medicinské | organizační | komunikační | odloženo | nehodnoceno | interpersonální | důvodnost | trestní oznámení |
|------|--------|-----------|------------|-------------|-------------|----------|-------------|-----------------|--|------------------|
| 2015 | 3 | 1 | 2 | | 1 | | | | 3 x nedůvodná | 0 |
| 2016 | 4 | 2 | | 2 | 1 | 1 | | 2 | 1 x částečně důvodná 1 x nedůvodná | 1 |
| 2017 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | | 1 | | 2 x nedůvodná 1x částečně důvodná, pro KARIM nedůvodná | 0 |
| 2018 | 1 | 1 | | | 1 | | | | pro KARIM nedůvodná | 0 |

1 částečně důvodná – ztráta brýlí, řešeno škodní komisí



- **Stížnosti ve zdravotnictví mají svá specifika, vycházející především z předmětu činnosti**
- **Posuzování stížností dle hledisek ukazuje širí agend, které je nutno prošetřovat**
- **Cílem šetření je prevence formou nápravných opatření**
- **% důvodnosti stížností dle témat lze doporučit jako nespecifický ukazatele kvality medicínské péče ZZ**
- **Důvodné stížností ukazují ZZ, kam má orientovat auditní, kontrolní nebo organizační činnost**
- **Časové řady těchto ukazatelů mohou ukazovat úspěšnost nápravných opatření**





DALŠÍ, PROSÍM! NĚMÁTE NĚKDO U SEBE NĚCO NA UKLIDNĚNÍ?



Děkuji za pozornost

