

Zpráva o počtu a skladbě podání v oblasti zdravotní péče a služeb s ní souvisejících za rok 2006.

Za kalendářní období roku 2006 bylo evidováno a projednáno celkem 305 podání z toho 38 stížností, 15 žádostí, 12 podnětů a 240 poděkování.

Na základě administrativního zhodnocení je možno říct, že vývoj stížností (rok 2004 - 56, rok 2005 - 64, rok 2006 - 38) byl vývoj z hlediska četnosti i závažnosti příznivý.

Mimo písemné (evidované) podání obraceli se na pracoviště ombudsmana osobní, telefonickou a elektronickou formou, jak pacienti, tak rodinní příslušníci se stížnostmi, žádostmi o vysvětlení a pomoc při řešení zdravotních problémů, případným vyjádřením nespokojenosti s přístupem zdravotního personálu. Převážná část těchto nepísemných podání byla buď operativně vyřešena, anebo byl vysvětlen další postup, či neoprávněnost, bez další administrativy. Tento postup a také skutečnost, že od října 2006 není anonymní stížnost šetřena, ani evidovaná (za anonymní je považována i stížnost zasláná elektronickou poštou-pouze zřetelohodné se řeší za účasti ombudsmana na předemětných pracovištích), výrazně ovlivnila počet evidovaných kritických podání.

Přehledy stížností dle jednotlivých podání jsou uvedeny v přílohách této zprávy, nutno však připomenout, že izolované, kvantitativní hodnocení není zcela objektivní, zejména s ohledem na výrazně odlišný počet pacientů hospitalizovaných i ambulantních na těchto pracovištích. Významnou roli sehrává specifická struktura pacientů jednotlivých klinik a oddělení (polymorbidita apod.). Podílí se na tom i výrazný převis poptávky (požadavky na ošetření a léčbu) nad kapacitou těchto zařízení a taktéž zastaralá a nevyhovující systemizace míst, zejména středně zdravotnického personálu, s ohledem na specifikum těchto pracovišť (Interní klinika, Chirurgická klinika a Porodnicko-gynekologická klinika).

Tradičně převážná většina stížností, ať už písemných, telefonických, elektronických, či ústních je z důvodu komunikačních nevhodností a to nejen na straně zdravotního personálu, ale i na straně pacientů. Je to obecný jev ve všech činnostech, kde převládá práce s lidmi. Každý má občas nárok na špatný den, ale když „ujede“, tak by si to měl následně uvědomit, omluvit se, nebo to nějak jinak „vyžehlit“. Nejde tak ani o obavu, že z toho budou nějaké důsledky (je to tvrzení proti tvrzení, odehrávající se zpravidla mezi čtyřma očima), ale je s tím zdoluhavá a zbytečná administrativa už tak dost zaměstnaných zdravotnických pracovníků.

Dost častým důvodem nespokojenosti pacientů jsou dlouhé čekací doby na specifická vyšetření, či zdravotnické výkony, nebo čekání v ambulancích bez objednání, což je zdůvodnitelné, nezdůvodnitelné a těžko omluvitelné jsou skutečnosti, když jsou v jednu dobu objednáni dva nebo dokonce tři pacienti (dle zjištění). Pak jsou z toho dvou až tříhodinové skluzy, bylo zaznamenáno i 5,5 hodiny.

Dalším, poměrně častým důvodem nespokojenosti pacientů je malá pozornost až někdy neochota ze strany lékařů k dotazům týkajících se problémů pacientů, popřípadě vysvětlení dalšího léčebného postupu.

Nezanedbatelný počet nespokojenosti pacientů i rodinných příslušníků byl ohledně informací o zdravotním stavu, nahlížení do zdravotní dokumentace, případně informace o příčině úmrtí. Vzhledem ke stávající legislativě v této oblasti záleželo jen na kulantnosti jednání, jestli to stěžovatel pochopil a odejde sice neuspokojen, ale více či méně klidnější. Tyto požadavky pacientů a rodinných příslušníků se stanou aktuálnější v roce 2007, kdy má dojít k novelizaci stávající legislativy v této oblasti, což sebou přinese celou řadu problémů. Bude nutno se na tyto změny v dostatečném předstihu připravit, jak organizačně, tak v oblasti jednotné metodiky (určení jednotného postupu, zabezpečení techniky, jednotná evidence, autorizace, poplatky atd.).

Spolupráce pracoviště ombudsmana s jednotlivými klinikami, odděleními a centry byla dobrá, zejména v oblasti šetření stížností, ale taktéž v oblasti vzájemných konzultací, týkající se této složité problematiky.

K větším problémům nedocházelo, snad pružnější předávání podkladů některých klinik a oddělení by přispělo k prošetření a vyřízení stížností v termínu bez urgencí. Po podpisu ředitelem jsou stanoviska Fakultní nemocnice Ostrava k jednotlivým podáním zasílána elektronickou poštou na vědomí příslušným vedoucím pracovníkům.

V roce 2006 nebyly požadovány žádné informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím.

Předkládá: JUDr. Antonín Blahuta
ombudsman FNO

V Ostravě dne 25. 1. 2007

Přehled ukončených stížností za I. pololetí r. 2006 ve FNO

| Počet | Název kliniky, oddělení , centra, ústavu | neukončené | oprávněné | neoprávněné | MZ ČR |
|-----------|--|------------|-----------|-------------|-------|
| 1 | Chirurgická klinika | | částečně | | |
| 1 | Interní klinika | | částečně | | |
| 1 | Klinika dětské neurologie | | | neoprávněná | |
| 1 | Klinika chorob z povolání | | | neoprávněná | |
| 1 | Klinika léčebné rehabilitace | | | neoprávněná | |
| 1 | LDN Klokočov | | | neoprávněná | |
| 2 | Neurologická klinika | | částečně | neoprávněná | |
| 2 | Oddělení centrálního příjmu | | | neoprávněné | |
| 1 | Oddělení kožní | | | neoprávněná | |
| 1 | Oddělení neonatologie | | | neoprávněná | |
| 1 | Oddělení pediatrické, resuscitační a intenzivní péče | | | neoprávněná | |
| 1 | Oddělení urologické | | | neoprávněná | |
| 1 | Porodnicko - gynekologická klinika | | | neoprávněná | |
| 2 | Radioterapeutická klinika | | | neoprávněné | |
| 1 | Ústav soudního lékařství | | | neoprávněná | |
| 18 | CELKEM | | 3 | 15 | |

Přehled ukončených stížností za rok II. pololetí r. 2006 ve FNO

| Počet | Název kliniky, oddělení , centra, ústavu | neukončené | oprávněné | neoprávněné | MZ ČR |
|-----------|--|------------|---------------|-------------|-------|
| 3 | Chirurgická klinika | | 1-ČO | 2 | |
| 4 | Interní klinika | 1 | 1-ČO | 2 | |
| 1 | Neurochirurgická klinika | | | 1 | |
| 1 | Traumatologické centrum | | | 1 | |
| 1 | Klinika pro léčbu chorob infekčních a AIDS | | | 1 | |
| 1 | Centrum plastické chirurgie a chirurgie ruky | | | 1 | |
| 1 | Klinika otorinolaryngologická | | 1-ČO | | |
| 3 | Porodnicko - gynekologická klinika | | 2-ČO | 1 | |
| 1 | Klinika dětského lékařství | | | 1 | |
| 1 | Lékárna | | 1 | | |
| 3 | Parkovací systém v areálech | | | 3 | |
| 20 | Celkem | 1 | 5-ČO/1 | 13 | |

Přehled stížností za rok 2006 ve FNO

| Počet | Název kliniky, oddělení , centra, ústavu | neukončené | oprávněné | neoprávněné | MZ ČR |
|-----------|--|------------|-----------|-------------|-------|
| 5 | Interní klinika | 1 | 2-ČO | 2 | |
| 4 | Chirurgická klinika | | 2-ČO | 2 | MZ |
| 4 | Porodnicko gynekologická klinika | | 2-ČO | 2 | MZ |
| 2 | Neurologická klinika | | 1 | 1 | |
| 2 | Oddělení centrálního příjmu | | | 2 | |
| 2 | Radioterapeutická klinika | | | 2 | |
| 1 | Centrum plastické chirurgie a chirurgie ruky | | | 1 | MZ |
| 1 | Klinika dětské neurologie | | | 1 | |
| 1 | Klinika chorob z povolání | | | 1 | |
| 1 | Klinika léčebné rehabilitace | | | 1 | |
| 1 | Klinika pro léčbu chorob infekčních a AIDS | | | 1 | |
| 1 | Klinika otorinolaryngologická | | 1-ČO | | |
| 1 | Klinika dětského lékařství | | | 1 | |
| 1 | LDN Klokočov | | | 1 | |
| 1 | Lékárna | | 1 | | |
| 1 | Neurochirurgická klinika | | | 1 | |
| 1 | Oddělení kožní | | | 1 | |
| 1 | Oddělení neonatologie | | | 1 | |
| 1 | Oddělení pediatrické, resuscitační a intenzivní péče | | | 1 | |
| 1 | Oddělení urologické | | | 1 | |
| 1 | Traumatologické centrum | | | 1 | |
| 1 | Ústav soudního lékařství | | | 1 | |
| 3 | Parkovací systém v areálech FNO | | | 3 | |
| 38 | Celkem k 31. 12. 2006 | 1 | 7-ČO/2 | 28 | |

28 stížností bylo neoprávněných
7 částečně oprávněných
2 oprávněné
1 neukončena

Přehled děkovných dopisů za I. pololetí roku 2006

| <i>Počet</i> | <i>Název kliniky, oddělení, centra, ústavu</i> |
|--------------|--|
| 2 | Anesteziologicko – resuscitační klinika |
| 1 | Centrum plastické chirurgie a chirurgie ruky |
| 8 | Chirurgická klinika |
| 17 | Interní klinika |
| 3 | Kardiochirurgické centrum |
| 2 | Klinika dětské neurologie |
| 4 | Klinika dětského lékařství |
| 1 | Klinika otorinolaryngologická |
| 1 | Klinika léčebné rehabilitace |
| 7 | Neurochirurgická klinika |
| 5 | Neurologická klinika |
| 1 | Oční klinika |
| 1 | Oddělení neonatologie |
| 2 | Oddělení pediatrické, resuscitační a intenzivní péče |
| 2 | Oddělení ortopedické |
| 1 | Oddělení psychiatrické |
| 2 | Oddělení urologické |
| 8 | Porodnicko – gynekologická klinika |
| 8 | Radioterapeutická klinika |
| 1 | Transplantační centrum |
| 2 | Traumatologické centrum |
| 1 | Ústav klinické hematologie |
| 3 | Útvar náměstka pro ošetrovatelskou péči – úsek sociálních sester |
| 2 | Klinika pro léčbu chorob infekčních a AIDS |
| 1 | Popáleninové centrum |
| 1 | Krevní centrum |
| 1 | Klinika ústní, čelistní a obličejové chirurgie |
| 4 | Fakultní nemocnice Ostrava – všeobecně |
| 92 | celkem |

Přehled děkovných dopisů za II. pololetí roku 2006

| <i>Počet</i> | <i>Název kliniky, oddělení, centra, ústavu</i> |
|--------------|--|
| 1 | Anesteziologicko – resuscitační klinika |
| 6 | Chirurgická klinika |
| 19 | Interní klinika |
| 5 | Kardiochirurgické centrum |
| 4 | Klinika tuberkulózy a respiračních nemocí |
| 2 | Klinika dětské neurologie |
| 2 | Klinika dětského lékařství |
| 5 | Klinika otorinolaryngologická |
| 3 | Klinika léčebné rehabilitace |
| 7 | Neurochirurgická klinika |
| 5 | Neurologická klinika |
| 4 | Oční klinika |
| 6 | Oddělení neonatologie |
| 4 | Oddělení pediatrické, resuscitační a intenzivní péče |
| 3 | Oddělení ortopedické |
| 1 | Oddělení psychiatrické |
| 4 | Oddělení urologické |
| 8 | Porodnicko – gynekologická klinika |
| 14 | Radioterapeutická klinika |
| 2 | Transplantační centrum |
| 3 | Traumatologické centrum |
| 1 | Ústav klinické hematologie |
| 1 | Ústav radiodiagnostický |
| 9 | Klinika pro léčbu chorob infekčních a AIDS |
| 5 | Popáleninové centrum |
| 1 | Krevní centrum |
| 2 | Klinika ústní, čelistní a obličejové chirurgie |
| 5 | Oddělení kožní |
| 2 | LDN Klokočov |
| 1 | Úsek bezpečnosti a ochrany - informátorky |
| 12 | Oddělení léčebné výživy a stravování |
| 1 | Fakultní nemocnice Ostrava - všeobecně |
| 148 | celkem |

Přehled děkovných dopisů za rok 2006

| <i>Počet</i> | <i>Název kliniky, oddělení, centra, ústavu</i> |
|--------------|--|
| 36 | Interní klinika |
| 22 | Radioterapeutická klinika |
| 16 | Porodnicko – gynekologická klinika |
| 14 | Chirurgická klinika |
| 14 | Neurochirurgická klinika |
| 12 | Oddělení léčebné výživy a stravování |
| 11 | Klinika pro léčbu chorob infekčních a AIDS |
| 10 | Neurologická klinika |
| 8 | Kardiochirurgické centrum |
| 7 | Oddělení neonatologie |
| 6 | Klinika dětského lékařství |
| 6 | Klinika otorinolaryngologická |
| 6 | Oddělení pediatrické, resuscitační a intenzivní péče |
| 6 | Oddělení urologické |
| 6 | Popáleninové centrum |
| 5 | Oční klinika |
| 5 | Oddělení kožní |
| 5 | Oddělení ortopedické |
| 5 | Traumatologické centrum |
| 5 | Fakultní nemocnice Ostrava – všeobecně |
| 4 | Klinika dětské neurologie |
| 4 | Klinika léčebné rehabilitace |
| 4 | Klinika tuberkulózy a respiračních nemocí |
| 3 | Anesteziologicko – resuscitační klinika |
| 3 | Klinika ústní, čelistní a obličejové chirurgie |
| 3 | Transplantační centrum |
| 3 | Útvar náměstka pro ošetrovatelskou péči – úsek sociálních sester |
| 2 | Krevní centrum |
| 2 | LDN Klokočov |
| 2 | Oddělení psychiatrické |
| 2 | Ústav klinické hematologie |
| 1 | Centrum plastické chirurgie a chirurgie ruky |
| 1 | Ústav radiodiagnostický |
| 1 | Úsek bezpečnosti a ochrany - informátorky |
| 240 | celkem |

Přehled ukončených stížností za I.pololetí 2007 ve Fakultní nemocnici Ostrava

| Počet | Název kliniky, oddělení, centra, ústavu | Částečně oprávněné | oprávněné | neoprávněné | MZ ČR |
|-------|---|--------------------|-----------|-------------|-------|
| 2 | Oddělení ortopedické | | O | N | |
| 1 | Porodnicko gynekologická klinika | | | N | |
| 1 | Anesteziologicko resuscitační klinika | | | N | |
| 2 | Neurologická klinika | ČO | O | | |
| 1 | Klinika dětského lékařství | | | N | |
| 1 | Ústav soudního lékařství | | | N | |
| 1 | Klinika infekčního lékařství | | O | | |
| 1 | Klinika tuberkulózy a respiračních nemocí | | | N | |
| 1 | Traumatologické centrum | ČO | | | |
| 1 | Právní oddělení | | | N | |
| 2 | Oddělení dopravy a údržby | ČO | | N | |
| 14 | celkem | 3 | 3 | 8 | |

Přehled děkovných dopisů za I. pololetí 2007

| Počet | Název kliniky, oddělení, centra, ústavu |
|-------|--|
| 18 | Interní klinika |
| 16 | Porodnicko gynekologická klinika |
| 11 | Klinika otorinolaryngologická |
| 9 | Neurochirurgická klinika |
| 9 | Chirurgická klinika |
| 9 | Klinika infekčního lékařství |
| 8 | Oddělení kožní |
| 7 | Oddělení neonatologie |
| 6 | Klinika léčebné rehabilitace |
| 5 | Traumatologické centrum |
| 5 | Klinika onkologická |
| 5 | Klinika dětského lékařství |
| 5 | Oddělení ortopedické |
| 5 | Léčebna pro dlouhodobě nemocné v Klokočově |
| 4 | Neurologická klinika |
| 4 | Popáleninové centrum |
| 4 | Klinika tuberkulózy a respiračních nemocí |
| 4 | Oční klinika |
| 4 | Oddělení léčebné výživy a stravování |
| 3 | Anesteziologicko resuscitační klinika |
| 3 | Oddělení centrálního příjmu |
| 3 | Klinika nukleární medicíny |
| 3 | Kardiochirurgické centrum |
| 2 | Oddělení pediatrické, resuscitační a intenzivní péče |
| 2 | Klinika ústní, čelistní a obličejové chirurgie |
| 1 | Útvar náměstka pro ošetrovatelskou péči – úsek sociálních sester |
| 1 | Ústav klinické hematologie |
| 1 | Oddělení psychiatrické |
| 1 | Transplantační centrum |
| 1 | Oddělení operačních sálů |
| 1 | Centrum plastické chirurgie a chirurgie ruky |
| 1 | Klinika dětské neurologie |
| 161 | celkem |

V průběhu I. pololetí roku 2007 nebyly požadovány žádné informace podle zákona č. 106/1999 Sb.

Zpracovala: Jana Chromčáková
právní oddělení

Předkládá: JUDr. Antonín Blahuta
ombudsman FNO