

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