

Erika Auzká

Pacient a zdravotnický pracovník

ŘEŠENÍ KONFLIKTNÍCH SITUACÍ

- ▶ kvalita péče
- ▶ bezpečí pacienta
- ▶ chyby v komunikaci
- ▶ práva pacienta

Erika Auzká

Pacient a zdravotnický pracovník

ŘEŠENÍ KONFLIKTNÍCH SITUACÍ

- ▶ kvalita péče
- ▶ bezpečí pacienta
- ▶ chyby v komunikaci
- ▶ práva pacienta

Upozornění pro čtenáře a uživatele této knihy

Všechna práva vyhrazena. Žádná část této tištěné či elektronické knihy nesmí být reprodukována a šířena v papírové, elektronické či jiné podobě bez předchozího písemného souhlasu nakladatele. Neoprávněné užití této knihy bude trestně stíháno.

Automatizovaná analýza textů nebo dat ve smyslu čl. 4 směrnice 2019/790/EU a použití této knihy k trénování AI jsou bez souhlasu nositele práv zakázány.

JUDr. Erika Auzká

PACIENT A ZDRAVOTNICKÝ PRACOVNÍK

Řešení konfliktních situací

Recenze: Mgr. Jan Holinka

© Grada Publishing, a.s., 2024

Cover Design © Grada Publishing, a.s., 2024

Vydala Grada Publishing, a.s.

U Průhonu 22, Praha 7

jako svou 9328. publikaci

Ilustrace Evelína Auzká

Odpovědná redaktorka Karla Hejduková

Sazba a zlom Josef Lutka

Počet stran 72

Praha 2024

Vytiskly Tiskárny Havlíčkův Brod a.s.

Názvy produktů, firem apod. použité v knize mohou být ochrannými známkami nebo registrovanými ochrannými známkami příslušných vlastníků, což není zvláštním způsobem vyznačeno.

Postupy a příklady v této knize, rovněž tak informace o lécích, jejich formách, dávkování a aplikaci jsou sestaveny s nejlepším vědomím autorů. Z jejich praktického uplatnění však pro autory ani pro nakladatelství nevyplývají žádné právní důsledky.

ISBN 978-80-271-7399-0 (ePub)

ISBN 978-80-271-7398-3 (pdf)

ISBN 978-80-271-5379-4 (print)

Obsah

Předmluva	7
Kapitola první	
Kartička pojištěnce a návštěva lékaře	11
Kapitola druhá	
Odborné ambulance v nemocnici a tzv. neakutní stavy	15
Kapitola třetí	
Péče o pacienta po operaci	17
Kapitola čtvrtá	
Platby nad rámec zákona	21
Kapitola pátá	
Nákupy zdravotnických prostředků či léčiv v ordinacích	24
Kapitola šestá	
Snaha o odmítnutí vyšetření možného akutního stavu pacientky	26
Kapitola sedmá	
Hodnota našeho času	29
Kapitola osmá	
Účast na klinickém hodnocení	32
Kapitola devátá	
Sdělování nepříznivých informací	35

Kapitola desátá	
Cela smrti	37
Kapitola jedenáctá	
Vůle pacienta	47
Kapitola dvanáctá	
Čekání na informaci	49
Kapitola třináctá	
Opatrovnictví	51
Kapitola čtrnáctá	
Opatrnosti není nazbyt	53
Kapitola patnáctá	
S sebou nic	57
Kapitola šestnáctá	
Pravda o bolesti	59
Kapitola sedmnáctá	
Poskytování zdravotních služeb bez souhlasu pacienta	61
Kapitola osmnáctá	
Ukončení péče o pacienta	64
Vysvětlivky k pojmům	66

Předmluva

Vážení čtenáři,

cílem této knihy je pomoci všem, kteří potřebují jednat se zdravotnickými pracovníky, tj. lékaři, zdravotními sestrami, ošetřovateli, rehabilitačními pracovníky, sanitáři, nutričními terapeuty, sociálně-zdravotními pracovníky atd. Každý z nás někdy vyžaduje pomoc, neboť náš zdravotní stav není konstantně bezproblémový. Také mnozí neměli to štěstí, aby se již narodili zdraví, a potřebují tedy po celý svůj život vyhledávat odbornou zdravotnickou pomoc. Jisté však je, že my všichni ji budeme potřebovat až zestárneme, kdy budeme na výše zmíněné zdravotnické pracovníky odkázáni. Možná má někdo štěstí, že jeho potomek je lékařem či ošetřovatelkou, či má „dobré kontakty“. Nikdo ale předem nevíme, v jakém zdravotnickém zařízení se můžeme během života ocitnout, kde možná ani naše dobré kontakty nebudou mít žádný vliv na jednání přítomného personálu. Musíme si vystačit sami a doufat, že budeme v té době natolik lucidní, abychom dokázali v případě potřeby bojovat sami za sebe. Někdy totiž ani naši potomci, ani dobré kontakty, nestačí.

V této knize je rozebráno několik případů, kdy zdravotnický pracovník jednal ke škodě pacienta, a to jak z nedbalosti, tak úmyslně. Je pouze na nás, abychom se bránili, či abychom byli schopni bránit své blízké, neboť nikdo jiný to za nás ve většině případů neudělá. Sice existuje stále mnoho čestných lékařů či zdravotních sester, a každému přejí, aby potkával ve své nemoci pouze je, nicméně v praxi dnes spíše hojně narážíme na lékaře či sestry nevrle, pouze hlídající, aby náhodou neudělali něco navíc, bojící se, aby náhodou za pomoc nemocnému člověku jim nikdo nezůstal nic dlužen, a veřejně plačící, jak mají za svou práci málo peněz. Je otázka, s jakými představami jdou vlastně mladí lidé studovat zdravotnické obory, zda proto, aby se věnovali svému poslání, nebo proto, že v poskytování zdravotních služeb vidí potenciální neutuchající byznys? A v případě středoškolsky vzdělaných zdravotnických pracovníků se nabízí otázka, zda tyto školy šli studovat skutečně motivovaní mladí studenti, kteří se chtějí podílet na pomoci

nemocným, či se do těchto škol přihlásili jen proto, že neměli dostatečně dobrý školní prospěch, aby si troufli jít studovat např. na gymnázium? Pokud mají lékaři málo peněz, jak nám neustále tvrdí, prosím srovnajme si tabulky ohodnocení všech vysokoškoláků s lékaři. Odměny ostatních vysokoškoláků začínají na mnohem nižších hodnotách ocenění. Odměny lékařů startují na mnohem vyšších částkách. Pokud i po tomto srovnání lékaři pláčou, že mají málo peněz, je třeba si klást otázku: je jejich péče adekvátně kvalitní? Máme se bát, když zjevně schopní a pracovití zdravotníci odešli již v minulosti z naší země směrem na západ, a nám zde z mladých lékařů zůstali většinou jen ti, kteří holt neuměli dostatečně dobře německy či anglicky, spolu s těmi již staršími, kteří byli k České republice „přivázáni“ svými rodinnými závazky? Bude nová generace lékařů schopná? Bude ochotná skutečně pomáhat v utrpení a nemoci, když má pocit, že je nedocenená? Máme se bát, když zdravotní sestry či sanitářky (v některých případech i lékaři) nerozumí úplně česky, a starý, mnohdy neslyšící pacient vlastně ani neví, co mu onen zdravotník vůbec říká, a o čem ho vlastně poučuje? Je náš zdravotní systém natolik dobrý, jak nám sdělují kamarádi žijící na západě, kteří sem raději jezdí ke svým českým specialistům, protože ve Velké Británii, Švýcarsku či Norsku by se nedoplátili? Nebo je proklamovaná kvalita našeho zdravotního systému vykoupena tím, že se vlastně jedná o loterii, kdy nevíme, s kým budeme mít tu čest? Nebo kdy stejně budeme postaveni před nutnost uhradit další peníze za zdravotní péči navzdory tomu, že jsme státní pojištěnci a že nám celý pracovní život byly strhávány z našeho platu částky do státní kasy, zaručující standardní zdravotnickou péči?

Nesmíme se bát, ale být aktivní a bojovat za sebe a za své blízké!

Rozhodla jsem se podělit o hrst příběhů, které bohužel vyplývají z reálného života a přibližují nám modely jednání lékařů a zdravotních sester, ať již v soukromých ambulancích, tak i v nemocničních pracovištích státních nemocnic.

Předem chci podotknout, že ke zdravotnickému povolání chovám primárně nejvyšší úctu, neboť pomáhat druhým (lidem či zvířatům) v jejich utrpení považuji za nejvyšší metu v hierarchii lidských činností. O to větší šok je pak vždy konfrontace s realitou. Současně jsem své zkušenosti čerpala též z pracovního prostředí, vzhledem

k tomu, že jsem několik let pracovala jako právník v jedné velké státní nemocnici. Moje pracovní náplň by se dala popsat jako hlídání „Border kolie“, jejímž úkolem bylo každý den oběhnout areál, vyčenichat hrozící nebezpečí (tj. z interního systému a aktuálního přehledu vyselektovat a analyzovat zjištěná rizika), a následně „štěkat na patřičných místech“, tzn. upozorňovat vedení na situace, z nichž by nemocnici hrozila škoda, a tyto situace dále adekvátním způsobem řešit (tzn. komunikovat se správnými orgány, soudy, pojišťovnami, orgány činnými v trestním řízení, s dlužníky, insolvenčními správci, smluvními partnery, či jednotlivými zaměstnanci nemocnice). Někdy bylo toto „štěkání“ vyslyšeno, někdy bylo ignorováno, a někdy dokonce bylo umlčováno, neboť souvislosti se ukázaly být natolik širokými, že by se nevešly pod potřebný „špitální koberec“.

Po několika letech „čenicování“ mi nezbylo, než doslova odhodit (a zahrabat) růžové brýle. Praxe v nemocnici a zejména téměř každodenní aplikace zákona o zdravotních službách (zákon č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách, v platném znění, dále jen „zákon o zdravotních službách“) mi přispěla k lepší orientaci v tom, co si jako pacient (či osoba blízká pacientovi) mohu nechat od zdravotnického personálu líbit. Tato kniha si klade za cíl varovat všechny příznivce pomyslných růžových brýlí, aby si je při jakémkoliv kontaktu se zdravotnickými pracovníky nikdy nenasazovali, neboť v těchto případech může být v sázce samotný jejich život či život jejich blízkých. Zbývá odkázat na starou římskoprávní zásadu: *Vigilantibus iura scripta sunt* (tj. Práva náleží bdělým). Následující skutečné příběhy by měly posloužit jako poučení a povzbuzení v obdobných případech, do kterých je možné se dostat poměrně snadno.

Praha, březen 2024

autorka