

Stížnosti obdržené odborem zdravotnictví od roku 2008 do roku 2011

Období	Důvodné	Částečně důvodné	Nedůvodné	Odložené	Postoupené	Celkem
2008	8	3	18	7	3	39
2009	1	7	45	4	1	58
2010	2	6	22	0	0	30
1.pololetí 2011	0	2	20	2	1	25

Kategorie „*částečně důvodné stížnosti*“ zahrnuje stížnosti, kdy pouze jejich část byla vyhodnocena jako důvodná – např. léčba byla po lékařské stránce shledána v pořádku (lege artis), ale došlo k neadekvátnímu chování personálu nebo chybám v komunikaci s pacientem či rodinnými příslušníky. V případě stížností ve sloupci „*Odložené*“ se často jedná o zpětvzetí stížnosti nebo o opakované stížnosti se stejným obsahem. Pokud nejsou uvedeny nové skutečnosti, tak se tyto stížnosti odkládají. „*Postoupené*“ stížnosti svým obsahem nenáleží do kompetence krajského úřadu.

K posouzení stížností, jejichž obsah je zvláště závažný nebo odborně složitý (včetně stížností spojených s úmrtím pacienta), je ustanovována tzv. územní znalecká komise¹ podle vyhlášky č. 221/1995 Sb., o znaleckých komisích, ve znění pozdějších předpisů, kterou jmenuje z nezávislých odborníků ředitel krajského úřadu. Pro zajímavost uvádím i jejich četnost. Tyto stížnosti jsou zahrnuty také v horní tabulce celkových počtů.

Stížnosti projednávané v územních znaleckých komisích

Období	Důvodné	Částečně důvodné	Nedůvodné	Celkem
2008	3	0	8	11
2009	0	0	5	5
2010	1	1	10	12
1.pololetí 2011	0	0	1	1

Obsahem stížností je většinou kvalita lékařské péče, a to podezření stěžovatele z porušení správných medicínských postupů a odborné chyby při léčbě. V dalších případech se jedná o nespokojenost stěžovatelů s chováním personálu nemocnic nebo ambulancí. Uvedené důvody jsou ve stížnostech často spojeny.

Dále se vyskytují stížnosti na provozní záležitosti nemocnic nebo ambulancí – hygienické podmínky apod. Krajský úřad zaznamenal také stížnosti na systémové nedostatky ve zdravotnictví – způsob a možnosti výběru lékaře, rušení některých zdravotnických zařízení nebo oddělení apod.

¹ Znalecká komise ustavená jako poradní orgán krajského úřadu posuzuje jednotlivé případy, u nichž vznikla pochybnost, zda byl při výkonu zdravotní péče dodržen správný postup, popřípadě zda bylo ublíženo na zdraví (viz § 1 vyhlášky č. 221/1995 Sb.).