

Nejčastější stížnosti na anesteziologický tým



Anestezie s nulovým rizikem není možná

KOMPLEXNOST - NEJISTOTA - RIZIKO - DYNAMIKA

***Keatse:
bezrizikovitost lze dosáhnout
jen tehdy, když se anestezie
nebude provádět***



I když anestezií nepodáte, nemusíte se vyhnout stížnosti



Stížnost

- kdokoliv na kohokoliv
- pacient, rodina či advokát si stěžují na nedostatky v poskytování zdravotní péče, chování, ...
- ale nepožadují náhradu škody či nemajetkové újmy**



Žaloba o náhradu škody a nemajetkové újmy

- většinou právní zástupce
- předžalobní výzva (za co – kolik – do kdy)
- poskytovatelé zdravotních služeb - pojištění



Trestní oznámení

- může podat kdokoliv na kohokoliv
- žádost o prozkoumání, zda nedošlo k porušení náležité odbornosti při poskytování zdravotní péče a v té souvislosti k trestnému činu
- lékař, NLZP – pojistit se nelze

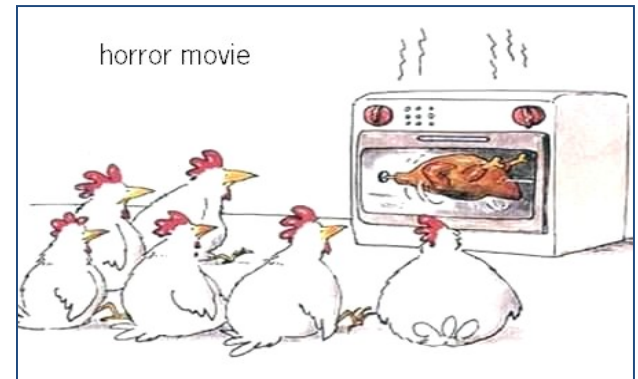


Důvod stížnosti

medicínský



komunikační



Jak napsat stížnost ?

www.skudlime.cz

[Stížnosti Zdravotnictví \(kr-stredocesky.cz\)](http://kr-stredocesky.cz)

Stížnosti v oblasti zdravotnictví | Zlínský kraj (kr-zlinsky.cz)

Právní poradna pro pacienty (ferovanemocnice.cz)

www.ozp.cz/web/files-c/62/29.pdf?210811

stěžování pacienta na lékaře - VZP ČR

Právní pomoc – pacienti (Svaz pacientů České republiky)

ČLK > / Pro veřejnost / Problematika stížnostní agendy (lkcr.cz)



Stížnost na lékaře pro nelidský přístup :: vzor ke stažení

[Úvod vzory a smlouvy](#) > [Dokumenty komplet na CD](#) > [Vzory ke stažení](#) > **Stížnost na lékaře pro nelidský přístup**

Získejte okamžitě funkční vzor "Stížnost na lékaře pro nelidský přístup":

- vzor i fakturu dostanete emailem hned po zaplacení
- posíláme poslední redakční verzi dokumentu (2021)
- **a navíc přidáme slevu v hodnotě 99Kč na nákup kompletu 2200 vzorů**

Jak to funguje?

- 1) Vložte e-mail
- 2) Zadejte jméno
- 3) Proveďte úhradu
- 4) Zkontrolujte email
- 5) Používejte



**Musel jsem se oholit !
Byl jsem oholen proti své vůli!
Kompletně to změnilo moji identitu !
Chci vědět kdo za to může !**



Odlakovat nehty, sundat gel – nikdy !

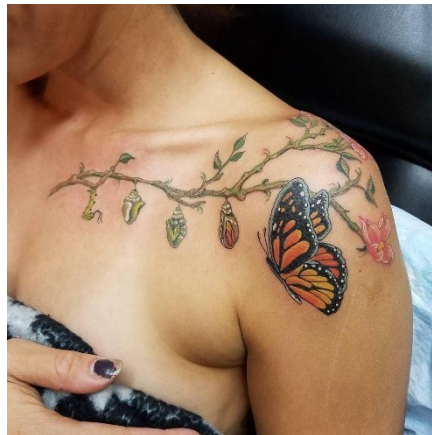


pulzní oxymetrie
hygiena



Poškození tetováže ! To jsme si nedomluvili !

Kurz pro tatéry ?



**Po anestezii mne pálily oči !
Odlepili mi řasy – chci náhradu !
Během výkonu mi poškodili zrak !
Po anestezii jsem neviděl !**

nové řasy **volume - aplikace 2D - 3D** /max. 120 min.

první aplikace

2.000 Kč

doplnění

do 3 týdnů 900 Kč

do 4 týdnů 1.000 Kč

do 5 týdnů 1.200 Kč



**Doporučení pro ochranu očí v průběhu
celkové anestezie (ČSARIM) 2012**



Doporučení pro ochranu očí v průběhu celkové anestezie (ČSARIM) 2012

Pacienti:

- s lagoftalmem, exoftalmem, retrobulbárním tumorem
- s poruchou slzení (Sicca syndrom, Sjogrenův syndrom)
- s obstrukcí slzných kanálků

Výkon:

- v pronační poloze
- v poloze vsedě
- s dezinfekcí a rouškováním obličejové části (např. ORL)
- uchycení hlavy v trojbodou

kapky, gely,..

umělé slzy

mechanická ochrana – originální lepení



Poškození chrupu

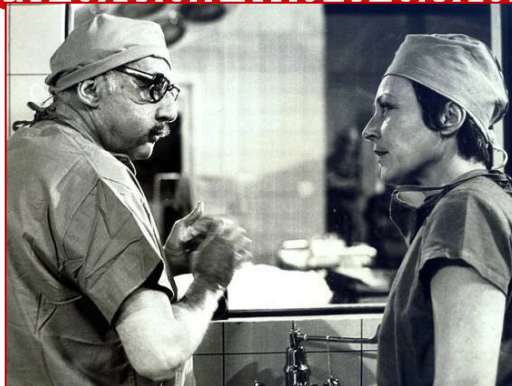


KOMUNIKACE

Oslovení a komunikace s pacientem - familiární chování
- byli na mne zlí, agresivní
- udělali ze mne blbce
– pořád se ptali na to samé a když jsem se spletla ještě se mi smáli

Porušení intimity
Doteky, polohování před anestezií

Hluk na sále
Řešení provozních problémů a norem



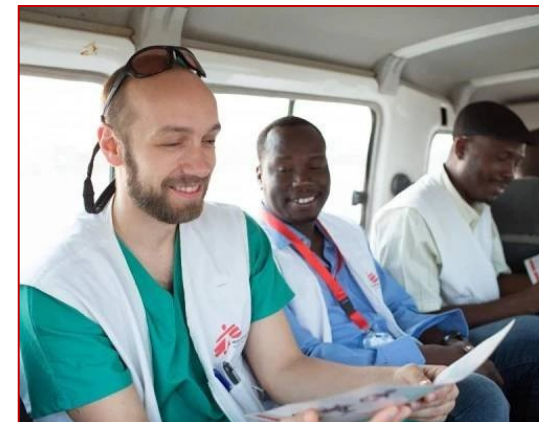
Nerespektování kulturních zvyklostí !

- jazyková a kulturní bariéra
- nonverbální komunikace
- rodinná hierarchie
- žena pro pacienta nemusí být žádnou autoritou

Muž – tabu oblast mezi pupkem a koleny
Žena – tabu oblast od krku po kolena



HAPPY RAMADAN



Byl jsem vzhůru v průběhu anestezie



Monitorování hloubky anestezie



Metoda	Monitor	Index
EEG	BIS monitor	BIS
	Narcotrend	Narcotrend index
	Monitor mozkových funkcí (CFM – Cerebral Function Monitor)	
	Monitor pro analýzu funkce mozku (CFAM – Cerebral Function Analysis Monitor)	
	Analyzátor stavu pacienta (PSA – Patient State Analyzer), Physiometrix PSA 400 monitor, SEDline monitor	PSA index
	SNAP II monitor	SNAP index
	Monitor pro analýzu funkce mozku (CSM – Cerebral State Monitor)	CSI
EEG+EMG	Entropy	Response entropy – RE State entropy – SE
EEG+AEP	AEP monitor	AEP index



Porucha kognitivních funkcí po výkonu

- většinou stížnost rodiny, ale i pacienta

M 82 let **transuretrální resekce tumoru** **CA (50 min)**

Za 9 hod od operace (20.30) masivní hematurie – řešeno konzervativně (laváže, Remestyp, Dicynone, Exacyl) pokles Hb (145...115) oběhově stabilní, situaci zvládá s humorem, usíná

Po dalších 3 hodinách (23.30):

- ze svého hyg.balíčku, který si sbalil na JIP vytahuje skládací nůž – přeřezává močový katétr i infuzní set,
- vybíhá na chodbu, kde stojí a pozoruje vytékající krev, moč a personál,
- slovem neovlivnitelný, vulgární, chce aby všichni opustili jeho dům,
- nožem se snaží napadnout sestru,
- ta mu nůž vyrazí z ruky a spolu s kolegyní a přivolaným lékařem, sanitářem a policií pacifikují brachiálně pacienta

Haloperidol, Tiapridal, kurtace



Porucha kognitivních funkcí po výkonu

- většinou stížnost rodiny, ale i pacienta

Ž 77 let

pertrochanterická fraktura

CA (137 min)

přechodně na NRA

Za 5 hod. po výkonu:

- opouští lůžko
- dezorientovaná
- potřebuje vypnout troubu v kuchyni
- sestru nazývá jménem své vnučky
- snaží se zbavit infuze, protože jsou v ní mravenci
- informaci o operaci nevěří
- kope, kouše, plive, je vulgární

T: Tiapridal 100 mg v infuzi a 4 hod.

Haloperidol 5mg i.m.

nutná kurtace



Několik světů operačního sálu

Operační tým

Perioperační sestry

Anesteziologický tým

Rentgenologický laborant

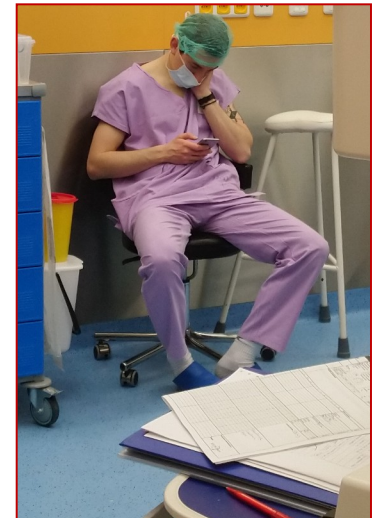
Sanitárka

Uklízečka

Studenti

Stážisti

Zvědavci



Necháváme emoce před dveřmi operačního sálu ?
Vnímáme pocity pacientů, kteří přijíždí na operační sál ?