

NEJČASTĚJŠÍ STÍŽNOSTI A ŽALOBY NA LÉKAŘE RLP

Roman Škulec

- *Institut postgraduálního vzdělávání ve zdravotnictví*
- *Klinika anesteziologie, perioperační a intenzivní medicíny, Masarykova nemocnice v Ústí nad Labem, Univerzita J. E. Purkyně v Ústí nad Labem*
- *Zdravotnická záchranná služba Středočeského kraje, Kladno*
- *Klinika anesteziologie, resuscitace a intenzivní medicíny, UK v Praze, LFHK, FN Hradec Králové*

ÚVOD

- stížnosti na ZZS nejsou ostuda

ÚVOD

- standardní pracovní postupy
- koncentrace záchranáře
- předchozí zkušenost
- komunikativnost
- způsob práce
- pracovní vytížení
- počet výjezdů
- předčasné hodnocení výzvy
- míra pocitu zbytečného výjezdu
- “chytráctví“
- syndrom posledního slova
- psychopatologická osobnost



- míra obtíží
- charakter očekávání
- negativní naladění a priori
- předchozí zkušenost
- filmy a seriály
- vliv okolí
- poruchy chování v důsledku akutního onemocnění
- ovlivnění chování požitím alkoholu a drog
- bolest
- psychopatologická osobnost

ÚVOD

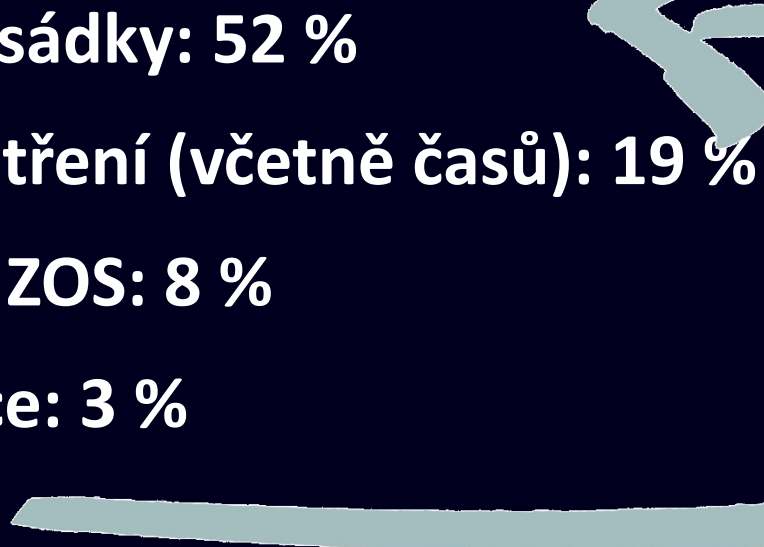


ÚVOD

- každá ZZS obdrží desítky stížností za rok
- časově náročná agenda
- posouzení oprávněnosti
- způsob odpovědi
- poctivá reflexe ZZS



ÚVOD

- chování posádky: 52 %
 - způsob ošetření (včetně časů): 19 %
 - stížnost na ZOS: 8 %
 - z nemocnice: 3 %
 - jiné: 18 %
 - RZP: 75 %
 - RV: 25 %
- 

ÚVOD

- počet ošetřených pacientů (výjezdů): 122 014
- s lékařem: 21 %
- RZP: 75 %
- RV: 25 %

JINÉ

- doprovod
- zavazadlo
- logo na sanitce
- průběh školení
- akustická signalizace
- žádost o dokumentaci

DOPROVOD A ZAVAZADLO

■ § 28 odst. 3 písm. e) zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách, má pacient právo na:

1. nepřetržitou přítomnost zákonného zástupce, popřípadě osoby určené zákonným zástupcem, pěstouna nebo jiné osoby, do jejíž péče byl pacient na základě rozhodnutí soudu nebo jiného orgánu svěřen, je-li nezletilou osobou,
2. nepřetržitou přítomnost opatrovníka, popřípadě osoby určené opatrovníkem, je-li osobou, jejíž svéprávnost je omezena tak, že není způsobilá posoudit poskytnutí zdravotních služeb, popřípadě důsledky jejich poskytnutí (dále jen „pacient s omezenou svéprávností“),
3. přítomnost osoby blízké nebo osoby určené pacientem.

■ všechna tato práva však náleží pacientovi, jen pokud jsou v souladu s jinými právními předpisy, **vnitřním řádem** poskytovatele zdravotních služeb a pokud přítomnost těchto osob nenaruší poskytnutí zdravotních služeb

Z NEMOCNICE

- dlouhá doba do zajištění sek. transportu
- problematika odmítání pacientů se obvykle do stížnostní agendy nedostane

ZOS

- nevyslání lékaře
- dlouhé předání výzvy v trajektorii tísňových linek
- nevyslání vozu ZZS

Outcomes for Patients Who Contact the Emergency Ambulance Service and Are Not Transported to the Emergency Department: A Data Linkage Study

Joanne Coster, Alicia O'Cathain, Richard Jacques, Annabel Crum, A. Niroshan
Siriwardena & Janette Turner

- **17,2 %** tísňových volání nevede v UK k vyslání ZZS
- asertivní, ale smysluplná doporučení

ZPŮSOB OŠETŘENÍ

- většinou spojeno se stížností na chování
- dlouhé čekání na sanitku
- neposlání lékaře
- podání léku, který má interakci s chronickou med.
- analgezie
- rozporování postupu – ponechání doma

- dokumentace

CHOVÁNÍ POSÁDKY

- velmi obtížné objektivní vyhodnocení stížnosti

CHOVÁNÍ POSÁDKY

- **dominantní vystupování zdravotníka**
- **vychovávání pacienta a jeho blízkých**
- **hodnocení oprávněnosti výjezdu**

- **nekritické očekávání pacienta a jeho blízkých**
- **příležitost k ventilování nespokojenosti obecnějšího rázu**

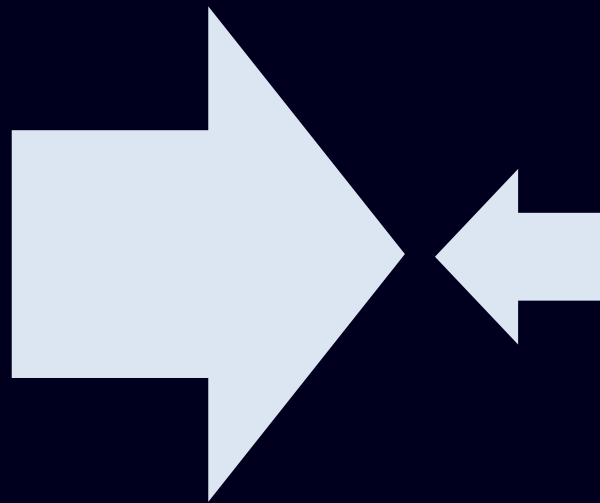
CHOVÁNÍ POSÁDKY

- **hrubě neadekvátní, velmi neslušné nebo až patologické chování může nastat na obou stranách, ale je menšinový fenomén**

CHOVÁNÍ POSÁDKY

- taxi
- vstup do dveří
- pes (kočka?)
- byla/byl jste u PL a co vám řekl?
- proč voláte až teď, když vám je špatně 3 dny?
- bagatelizace stavu pacienta
- detaily v komunikaci (přednost ve dveřích, dotaz na dokumentaci)

CHOVÁNÍ POSÁDKY



CHOVÁNÍ POSÁDKY

- antikonfliktní chování
- preventivní efekt
- slušné chování s důrazem na detaily
- cílem je ošetření pacienta, nikoliv výchova pacienta a okolí
- vysvětlovat
- nelhat
- v případě konfliktního chování osob na místě zaujmout strategii černé díry s vysunutím režimu ošetření a slušné komunikace za horizont událostí

ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ

- získat stanovisko členů posádky
- podle závažnosti posoudí a rozhodne pověřená osoba, nebo vedení ZZS (oprávněná/neoprávněná, odpověď, nápravná opatření)
- formulace odpovědi
- na odpověď reaguje méně než 10 % stěžovatelů
- nezastávat principiálně obranný mechanismus, některé stížnosti jsou oprávněné

ZNEUŽÍVÁNÍ ZZS

- zcela minoritní fenomén

ZÁVĚRY

- na výjezdu se chovat slušně
- vědět co dělám a proč
- ani tak se stížnostem zcela nevyhneme

děkuji za pozornost

skulec@ipvz.cz