

MUNI
MED

PRÁVNÍ PROBLEMATIKA V OŠETŘOVATELSTVÍ

VI.

MIPO031p
MIPO031s

Ústav ochrany a podpory zdraví LF MU
Alena Tobiášová

POSTAVENÍ POSKYTOVATELE, ZDRAVOTNICKÝCH PRACOVNÍKŮ A JINÝCH ODBORNÝCH PRACOVNÍKŮ

- **Hodnocení kvality a bezpečí zdravotních služeb**

Formy hodnocení kvality a bezpečí ZS

- Interní hodnocení
 - zákonná povinnost zavést interní systém hodnocení kvality a bezpečí poskytovaných ZS
 - minimální požadavky - Věstník MZ částka 16 /2015
 - slouží výhradně pro interní potřeby poskytovatele ZS
- Externí hodnocení
 - provádí fyzická /právnícká osoba, které bylo uděleno oprávnění MZ
 - minimální standardy – vyhl. MZ č. 102/2012 Sb.
- Jiné nástroje řízení kvality

Cíl a účel

- účelem interního hodnocení je sebekritické vyhodnocení všech oblastí poskytované péče a vyhledání nejslabších míst
 - základem sebehodnocení je zachování objektivnosti v sebekritičnosti, kontinuita a sledování dynamiky vývoje
 - účelem externího hodnocení je posoudit organizační úroveň poskytování ZS podle hodnotících standardů
- **bezpečné prostředí pro pacienty a zaměstnance**

Minimální požadavky pro zavedení interního systému *(např. výběr ukazatelů lůžkové péče)*

- Bezpečná identifikace pacientů
- Bezpečnost při používání léčivých přípravků s vyšší mírou rizikovosti
- Prevence záměny pacienta, výkonu a strany při chirurgických výkonech
- Prevence pádů
- Zavedení optimálních postupů hygieny rukou při poskytování zdravotní péče
- Bezpečná komunikace
- Bezpečné předávání pacientů
- Prevence vzniku proleženin/dekubitů hospitalizovaných pacientů
- Sledování a vyhodnocování nežádoucích událostí
- Sledování spokojenosti pacientů
- Dodržování sledování objednacích dob pacientů na zdravotní výkony

POSTAVENÍ POSKYTOVATELE, ZDRAVOTNICKÝCH PRACOVNÍKŮ A JINÝCH ODBORNÝCH PRACOVNÍKŮ

- Kontrolní činnost poskytovatelů v souvislosti s poskytováním zdravotních služeb**

Kontrolu provádí

- Ministerstvo zdravotnictví
- příslušný správní orgán
- Státní ústav pro kontrolu léčiv
- Státní úřad pro jadernou bezpečnost
- generální ředitelství Vězeňské služby
- komory v rozsahu stanoveném zák. o ČLK, ČStK, ČLékk

Předmět kontroly

- plnění povinností a podmínek stanovených
 - ✓ zákonem o zdravotních službách
 - ✓ jinými právními předpisy upravujícími zdravotní služby nebo činnosti související se zdravotními službami

Předmět kontroly

krajské úřady

krajské úřady v odůvodněných případech mohou nahlížet do pracovních smluv zaměstnanců poskytovatele (personální zabezpečení)

SÚKL

technické a věcné vybavení ZZ při poskytování lékárenské péče, zacházení s léčivými přípravky a zdravotnickými prostředky

SÚJB

dodržování pravidel lékařského ozáření poskytovatelem

Oprávnění kontrolních orgánů

- ukládat k odstranění zjištěných nedostatků nápravná opatření
- stanovit lhůty, v nichž je třeba nápravné opatření splnit
- kontrolovat splnění nápravných opatření
- požadovat na kontrolovaných osobách písemné zprávy o splnění nápravných opatření

POSTAVENÍ POSKYTOVATELE, ZDRAVOTNICKÝCH PRACOVNÍKŮ A JINÝCH ODBORNÝCH PRACOVNÍKŮ

- **Stížnosti na poskytování zdravotních služeb**

Právní úprava

- **Zákon č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách**
- *Zákon č. 220/1991 Sb., o České lékařské komoře, České stomatologické komoře a České lékárnické komoře*
 - ✓ řešení stížností svých členů na výkon povolání (odborně, v souladu s etikou, způsobem stanoveným zákony a řády komor)
 - ✓ disciplinární pravomoc vůči členům
 - ✓ disciplinární opatření – důtka / pokuta / podmíněné vyloučení z komory / vyloučení z komory

Osoby oprávněné k podání stížnosti

- pacient
- zákonný zástupce nebo opatrovník pacienta
- osoba blízká v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel
- osoba zmocněná pacientem
- stížnost, kterou podala jiná osoba, správní orgán posoudí jako podnět k provedení kontroly;
- písemně vyrozumí, jak se stížností bylo naloženo

Příjemce stížnosti

- poskytovatel zdravotních služeb
- ředitel organizační jednotky Vězeňské služby
- příslušný správní orgán
 - ✓ krajský úřad / Magistrát hlavního města Prahy
 - ✓ Ministerstvo obrany, Ministerstvo vnitra, Ministerstvo spravedlnosti

Povinnosti poskytovatele

- ✓ navrhnout stěžovateli ústní projednání stížnosti, pokud je to s ohledem na charakter stížnosti vhodné
- ✓ vyřídit stížnost do 30/60 dnů ode dne jejího obdržení; tuto lhůtu může odůvodněně
- ✓ do 5 dnů ode dne jejího obdržení prokazatelně postoupit věcně příslušnému subjektu
- ✓ o prodloužení lhůty a postoupení stížnosti je povinen informovat stěžovatele

Povinnosti poskytovatele

- ✓ vést evidenci o podání stížností a způsobu vyřízení
- ✓ umožnit stěžovateli nahlížet do konkrétního stížnostního spisu a pořizovat z něj kopie
- ✓ poskytnout mu včasnou a nutnou součinnost správnímu orgánu
- ✓ lůžková péče
 - ✓ vypracovat postup pro vyřizování stížností
 - ✓ informaci o možnosti a postupu uveřejnit v ZZ na veřejně přístupném místě a na internet. stránkách

Povinnosti správního orgánu

- ✓ lhůty k vyřízení – 30 / 90 /120 dnů
- ✓ vypracovat postup pro vyřizování stížností a určit pracoviště k přijímání stížností
- ✓ uveřejnit postup a adresu určeného pracoviště, úřední hodiny a kontakt na toto pracoviště na úřední desce
- ✓ vést evidenci o podání stížností a o způsobu jejich vyřízení
- ✓ umožnit stěžovateli nahlížet do konkrétního stížnostního spisu a pořizovat z něj kopie

Nezávislý odborník

Nezávislá odborná komise

- ustanovuje příslušný správní orgán
- pro posouzení případů
 - ✓ pochybnosti, zda byl při poskytování ZS dodržen správný postup
 - ✓ vyloučení příčinné souvislosti mezi nesprávným postupem a újmou na zdraví pacientovi

Nezávislá odborná komise

- ✓ zdravotnický pracovník správního orgánu (předseda)
- ✓ min. 2 zdrav. pracovníci se způsobilostí k samostatnému výkonu zdrav. povolání v příslušném oboru zdrav. péče
- ✓ lékař se specializovanou způsobilostí v oboru patologická anatomie / soudní lékařství (úmrtí pacienta)
- ✓ zástupce příslušné komory / profesní organizace
- ✓ přizván právník
- ✓ může být přizván poskytovatel, stěžovatel (vždy na žádost)
- jednání je neveřejné

Nezávislá odborná komise

- ✓ jednoznačné konstatování, zda byl nebo nebyl při poskytování ZS dodržen náležitý odborný postup
 - nedodržení náležitého odborného postupu
 - jeho popis
 - konstatování, zda je / není dána příčinná souvislost mezi postupem a újmou na zdraví
nebo poškozením zdraví s následkem smrti
 - návrh opatření směřujících k nápravě

Způsoby vyřízení stížnosti

- uložení nápravných opatření s uvedením lhůty pro jejich splnění
- podání podnětu orgánu příslušnému podle jiných právních předpisů, příslušné komoře,
- obdobně postupuje poskytovatel
- informace zdravotní pojišťovně pacienta
 - ✓ o uložených nápravných opatřeních
 - ✓ o podání podnětu jinému orgánu

Přestupek na straně poskytovatele

- ✓ nevede evidenci o podání stížností / o způsobu vyřízení
 - ✓ neumožní stěžovateli nahlédnout do stížnostního spisu / pořídit kopii ze stížnostního spisu
 - ✓ neposkytne součinnost příslušnému správnímu orgánu při šetření stížnosti
 - ✓ nevypracuje postup pro vyřizování stížností
- pokuta do 50 / 100 tis. Kč

M U N I

M E D