



**Norway**  
grants

# Lidská práva v psychiatrické péči

## 7. Stížnosti

Mgr. Marie Kmecová, Ph.D.

06/2023

Vzděláváním ke zlepšení situace na poli lidských práv (LP-HRMGSA-040)



CENTRUM PRO ROZVOJ PÉČE O DUŠEVNÍ ZDRAVÍ  
CENTRE FOR MENTAL HEALTH CARE DEVELOPMENT

# 7.1 Požadavky zákona o zdravotních službách

§ 93–97 [ZZS](#):

- Vyřídit stížnost do 30 (odůvodněně + 30) dní. Pokud se zjistí porušení práv nebo povinností při poskytování..., **učinit nápravná opatření**.
- Druhou instancí je registrující správní orgán.
- Poskytovatel lůžkové nebo jednodenní péče je povinen vypracovat **postup pro vyřizování stížností**.
- Povinnost vést **evidenci o podání stížností a o způsobu jejich vyřízení** a umožnit stěžovateli nahlížet do konkrétního stížnostního spisu a pořizovat z něj kopie.

## 7.2 Co je stížnost?

- Stížnost: podání, v němž osoba – stěžovatel – poukazuje na nevhodné chování či projevy pracovníka nebo na nesprávný postup (chápat široce, nejen jako odborný postup).
- Anonymní stížnost: pokud nelze stěžovatele identifikovat. Dle svého obsahu se posuzuje jako podnět k provedení kontroly nebo ke zlepšení činnosti.
- Můžeme od nich odlišit: podnět (upozornění, podnět ke zlepšení) nebo žádost. I ty se ale vyřizují.
- Každé podání se posuzuje podle jeho skutečného obsahu a ne podle toho, jak je autor označil.
- Zajištění distribuce a sběru dotazníků spokojenosti není stížnostní mechanismus.

## 7.3 Proč brát agendu stížností vážně?

Proč máte brát stížnostní mechanismus vážně (poskytovatel, resp. management)? Proč ho nastavit vstřícně pacientům?

- Pacient má právo podat stížnost a pacient s postižením (tj. i dlouhodobá duševní porucha) má právo na úpravy postupů tak, aby pro něj byl například stížnostní mechanismus dostupný a přístupný.
- Chcete nabídnout oficiální komunikační a stížnostní kanál, aby konflikty neřešili a pravidla hry nestanovovali členové personálu nejnižší v hierarchii, kteří jsou paradoxně v praxi nejvíce s pacienty v kontaktu.
- Chcete důvěru pacientů.

## 7.4 Funkce stížností

- Stížnost jako
  - volání pacienta po okamžité pomoci/nápravě [prostor pro neformální postup]
  - zpětná vazba pro personál oddělení nebo vedení nemocnice [předpokládá schopnost sebereflexe týmu a účinnost stíž. mechanismu]
  - právo pacienta podle ZZS [neupřít mu je]
  - pojistka proti špatnému zacházení [zajistit funkčnost a bezpečnost postupu]
  - ohrazení se proti nedodržení správného postupu (lege artis) [nejčastější důvod k případné žalobě]
  - upozornění na závažný problém (trestný čin)
- Dobrý stížnostní mechanismus umožní vhodnou reakci na každou z nich.
- Podání stížnosti není podmínkou pro přístup k dalším prostředkům nápravy, jako je občanskoprávní žaloba (případně i správněprávní) či trestní oznámení.

## 7.5 Znaký účinného stížnostního mechanismu

- dostupnost
- přístupnost (vč. přizpůsobení postupu osobám s postižením)
- důvěrnost a bezpečnost
- účinnost vyřízení
- doložitelnost

U osob s duševní poruchou, a zvláště těch aktuálně hospitalizovaných, je nezbytné činit zvláštní úpravy k zajištění přístupnosti a bezpečnosti stížnostního mechanismu.

**Podívejte se na možnost podat na daném oddělení bezpečně stížnost očima nemajetného pacienta, případně s LMR, v režimu uzavřeného oddělení.**

# Účinnost... NEFORMÁLNOST

- Stížnost může být písemná nebo ústní. Pokud nelze ústní stížnost ihned vyřídit, je třeba o ní sepsat záznam.
- § 93 odst. 3 písm. a) ZZS: Poskytovatel je povinen navrhnout stěžovateli **ústní projednání stížnosti**, pokud je to s ohledem na charakter stížnosti vhodné. Přitom: „*Osobní projednání stížnosti nezbavuje poskytovatele povinnosti stížnost náležitě vyřídit. Z osobního projednání stížnosti je vhodné pořídit zápis se závěrem, zda došlo k potřebnému vysvětlení, či nikoliv, a zda ten, kdo stížnost podal, vysvětlení poskytovatele zdravotních služeb akceptuje. I tento zápis lze považovat za vyřízení stížnosti. Pokud však vysvětlení osoba, která podala stížnost, neakceptuje, je třeba na stížnost reagovat písemnou odpovědí.*“ (MACH, Jan, a kol. Zákon o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování; Zákon o specifických zdravotních službách. Praha: Wolters Kluwer. Praktický komentář, 2018. ISBN 978-80-7598-103-5, 766 s. Strana 356.)
- Je v pořádku, pokud jsou vedle formálního stížnostního postupu zavedeny i **alternativy řešení nespokojeností a požadavků**, jež nabízejí rychlou reakci, bez papírování a formalit. Typicky nízkoprahový přístup k lékaři či staniční sestře, ventilace potíží na komunitě. Někteří pacienti to preferují kvůli přístupnosti a jednoduchosti. **Vedle toho ale vždy musí existovat možnost podat formální stížnost.**
- Pozor na faul, kdy staniční sestra vybere schránku na stížnosti, okomentuje obsah stížností na komunitě a tím vše skončí. Pacient musí mít možnost volby diskrétního řešení.

# Účinnost... PŘÍSTUPNOST A BEZPEČNOST

- § 93 odst. 1 ZZS: Podání stížnosti nesmí být osobě, která ji podala, nebo pacientovi, jehož se stížnost týká, na újmu. Tzn.:
  - Jasná pravidla, vč. možnosti podání ke správnímu orgánu. Sdělena po přijetí ústně a dostupná i písemně. **Pozor na klišé: „Jak si můžete stěžovat? U sestry nebo lékaře.“**
  - Možnost kontaktovat vedení nemocnice, aniž by personál oddělení mohl stížnosti kontrolovat a filtrovat. Schránky vybírané neutrálním pracovníkem; tel. číslo na pověřeného pracovníka, který pacienta navštíví; e-mailová schránka při přístupu na internet.
- Pozor na nedobrou kulturu na pracovišti, jež na pacienty působí: vyžadování chvály, odmítání projevů nespokojenosti; rozmlouvání záměru podat stížnost; snaha nepustit nic mimo oddělení; nesdělit podřízeným výsledky šetření stížnosti či kontroly.
- Zaměstnanci na všech úrovních by měli dostat jasnou informaci, že jakýkoli druh vyhrůžky nebo pokus zabránit stížnostem nebude tolerován a bude v případě takového jednání následovat odpovídající sankce.



- **Veřejný ochránce práv:**
  - Pokud jsou do procesu přebírání stížností od pacienta zapojeni zdravotníci, do jejichž péče je svěřen, pak musí existovat ještě i alternativa, jak oslovit přímo ředitelství, a to důvěrně a s vyloučením bytí hypotetické možnosti, že budou stížnosti filtrovány.
  - Např. vybavit lůžková oddělení schránkami pro podávání stížností a zajistit jejich vybírání pracovníkem, který na oddělení nepůsobí, a zpřístupnit pacientům uzavřených oddělení jasnou informaci o možnosti podávat stížnost. Nebo nabídnout tel. číslo na pracovníka oddělení stížností, který pacienta navštíví. Nebo nabídnout e-mail, pokud mají pacienti přístup na internet.
- Kam schránku umístit? Na viditelném, dostupném a bezpečném místě, tedy ne pod kamerou a stále na očích.
- **Příklad nevhodného řešení schránky:**
  - je označena jen „podněty“, „dotazníky“.
  - není uzavřená; uzavřená schránka se nachází jen v budově ředitelství.
  - je umístěna před vstupem na uzavřené oddělení, které pacienti v uzavřeném režimu opouští pouze v doprovodu personálu.
  - je umístěna na úrovni očí – pacienti pohybující se na vozíku a osoby malého vzrůstu tak mají možnost podat stížnost značně ztíženou až znemožněnou.
  - je umístěna na sesterně daného oddělení, nebo na jiném místě, které neumožňuje bezpečné podání stížnosti.

# Účinnost... DOSTUPNOST

- ZZS: Postup vyřizování stížností a informaci o možnosti podat stížnost správnímu orgánu je povinnost uveřejnit ve zdravotnickém zařízení na veřejně přístupném místě a na internetových stránkách.
- § 93 odst. 1 ZZS: Stížnost může podat
  - pacient,
  - zákonný zástupce nebo opatrovník pacienta,
  - osoba blízká v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel, nebo
  - osoba zmocněná pacientem.

- Právo pacienta je primární, další osoby své oprávnění podat stížnost odvozují od pacienta.
- Přístup ke stížnostnímu mechanismu **nemůže být podmíněn zletilostí nebo svéprávností**. § 93 odst. 1 ZZS je třeba vykládat v kontextu mezinárodních závazků na poli ochrany práv osob s duševní poruchou a § 35 odst. 1 zákona o zdravotních službách. To prakticky znamená, že poskytovatelé zdravotních služeb, a potažmo příslušné správní orgány, **jsou povinni zabývat se rovněž stížnostmi těchto pacientů byť nejsou svéprávní, lze-li jejich projev vůle na základě konkrétní rozumové a volní vyspělosti považovat za stížnost podanou ve smyslu zákona o zdravotních službách**. Takovou stížnost je poskytovatel zdravotních služeb prošetřit stejně, jako stížnosti podané jinými oprávněnými osobami, přičemž i pro tyto případy platí obdobně zákonem stanovené povinnosti poskytovatele. Samotná skutečnost, že právo podat stížnost má také opatrovník, tak dle názoru Ministerstva zdravotnictví nevyklučuje právo pacienta podat též stížnost. (doplněk k metodickému stanovisku MZ k vyřizování stížností krajskými úřady)
- **Předmětem stížnostního řízení není rozhodování o právech a povinnostech podatele stížnosti**, ale jde o prošetření skutečností ve stížnosti uvedených, přičemž zákon stěžovateli v souvislosti s vyřizováním jeho stížnosti neseřuje žádná konkrétní procesní oprávnění. Podání stížnosti v žádném případě nemůže být pacientovi na újmu. Proto není možné argumentovat ochranou pacienta a bránit mu v přístupu ke stížnostnímu mechanismu s tím, že potřebuje být zastoupen.
- **Osoba blízká** (dle [obč. zákoníku](#)): Osoba blízká je příbuzný v řadě přímé, sourozenec a manžel nebo partner podle jiného zákona upravujícího registrované partnerství (dále jen „partner“); jiné osoby v poměru rodinném nebo obdobném se pokládají za osoby sobě navzájem blízké, pokud by újmu, kterou utrpěla jedna z nich, druhá důvodně pocítovala jako újmu vlastní. Má se za to, že osobami blízkými jsou i osoby sešvagřené nebo osoby, které spolu trvale žijí. Skutečnost, že se jedná o osobu blízkou, osvědčí stěžovatel čestným prohlášením.

# Účinnost... VYŘÍZENÍ

- Za písemně podanou stížnost lze považovat stížnost doručenou poštou; faxem; e-mailem s uznávaným elektronickým podpisem; datovou schránkou. **U pacientů s postižením (vč. duševní poruchy) reagujte i na prosté e-maily:** vysvětlete oficiální cestu podání a odkažte pacienta na ni.
- **Pravidla pro podávání stížností by měla zahrnovat informaci, že nemocnice na e-maily reaguje podle jejich obsahu a že podmínkou kompletního vyřízení může být to, aby stěžovatel ještě e-mail doplnil nebo se jinak ověřila jeho totožnost a vůle.**
- Pacienta dosud hospitalizovaného, který podal stížnost prostým e-mailem, ať někdo navštíví a ztotožní (bariéry bořit, ne budovat).

# Účinnost... VYŘÍZENÍ

- Podle výsledku šetření je stížnost důvodná / částečně důvodná / nedůvodná.
- Pokud určitou skutečnost nelze ověřit nebo je v rovině tvrzení proti tvrzení (a nejsou další prostředky, jak určitou skutečnost dále ověřit – např. náhledem do zdravotnické dokumentace, žádostí o vyjádření dalšího přítomného zdravotnického pracovníka), **šetření stížnosti nelze uzavřít tak, že se jedná o nedůvodnou stížnost. V takovém případě nezbude než šetření stížnosti (nebo její části) uzavřít slovy, že se určitou skutečnost nepodařilo ověřit/prokázat** nebo že její šetření skončilo de facto tvrzením proti tvrzení.
- Stížnostní orgán by se měl vypořádat s návrhy stěžovatele, což apriori neznamená, že je jimi vázán nebo že jim musí vyhovět. Reagovat by však na ně v zájmu úplnosti šetření měl. Na druhou stranu také **sám hledá vhodné prostředky ke zjištění stavu věci**, přičemž se neomezuje na text stížnosti.
- Po formální stránce by se měl stížnostní orgán pokusit vyřídit stížnost tak, aby to bylo pro stěžovatele **v rámci možností srozumitelné**. Tj. uvádět odborné termíny s českým významem (např. v závorce) nebo při tlumočení odborného zhodnocení stížnosti odborníkem zformulovat závěry srozumitelným a s ohledem na adresáta přístupným způsobem, aby se stěžovatel dozvěděl podstatné důvody, proč jeho stížnost byla či nebyla shledána důvodnou nebo jen zčásti.

(podle Metodického stanoviska MZ)

- Stížnost nevyřizuje ten, proti jehož postupu směřuje. Od něj si lze vyžádat vyjádření a podklady. Jejich hodnocení ale provádí nezainteresovaný pověřený pracovník (interní audit, právní). Provede další šetření, je-li to možné/vhodné (kamerový záznam, doklady o komunikaci, ověřovací otázky svědkům).
- Anonymně podaná stížnost by měla být prošetřována dle závažnosti jejího obsahu. Pokud vedení zařízení nebo osoba pověřena prošetřením stížnosti obsah vyhodnotí jako závažný, mělo by být vyvinuto maximální úsilí k prošetření tvrzení uvedených v této stížnosti. Anonymní stížnost, včetně způsobu jejího vyřízení, by měla být zaevidována v centrální evidenci stížností. Odpověď na anonymní stížnost může být zveřejněna na vhodném místě (například na nástěnce v zařízení).

## 7.6 Jiné možnosti vyžadování nápravy

- Stanovením stížnostní procedury v zákoně není dotčena možnost podat stížnost podle jiných právních předpisů.
- Řešení stížnosti nemůže nahradit trestní vyšetřování. Proto pokud směřuje proti úmyslnému špatnému zacházení, mají se činit kroky k informování orgánů činných v trestním řízení:
- Pokud pacient poskytne informace o závažném jednání (zranění, sexuální zneužívání, systematické ponižování, úmyslné ublížení personálem...), tak je potřeba zvážit, zda došlo k prolomení povinné mlčenlivosti. Pokud ano, tak jednání oznámit (policii nebo státnímu zastupitelství). Pokud ne, tak pacienta upozornit na možnost podat trestní oznámení (nabídnout mu i pomoc) a případně požádat o zbavení mlčenlivosti. Poradte se s vedením nemocnice.

## 7.7 Mlčenlivost vs. oznamovací povinnost

Poskytovatel zdravotních služeb hraje důležitou roli při prošetřování špatného zacházení s osobami omezenými na svobodě.

V situaci kdy se zdravotník hodnověrným způsobem dozví, že jiný připravuje nebo páchá trestný čin uvedený v § 367, nebo spáchal tr. čin uvedený v § 368 [zákona č. 40/2009 Sb., trestního zákoníku](#), dochází k prolomení mlčenlivosti a zdravotník musí oznámit.

### **Bude se jednat zejména o TČ:**

- Těžkého ublížení na zdraví (§ 145 TZ; úmysl pachatele).
- Týrání svěřené osoby (§ 198 TZ; stačí srozumění pachatele).
- Překazit se musí i znásilnění a pohlavní zneužití (překažuje se oznámením).

Trestného činu neoznámení či nepřekažení se může dopustit i psychiatrická nemocnice jako právnická osoba.



# Týrání svěřené osoby

Týráním se rozumí zlé nakládání s jinou osobou, které se vyznačuje především vyšším stupněm hrubosti a bezcitnosti, jakož i určitou mírou trvalosti, a současně dosahuje takové intenzity, aby bylo schopno vyvolat stav, kdy osoba, která je takovému jednání vystavena, jej pocituje jako těžké příkoří. V konkrétním případě přitom není nutné, aby u týrané osoby vznikly jakékoli následky na zdraví v podobě zranění či jiné obdobné újmy, neboť týrání nemusí mít nutně jen povahu fyzického násilí, ale může spočívat i v působení psychických útrap, popř. být v rovině sexuálního násilí, ekonomického násilí, vyvolání stavu sociální izolace či být různorodou kombinací některých z těchto forem.

Vyšší stupeň hrubosti a bezcitnosti je třeba vázat k jednání pachatele jako celku, neboť jednotlivé dílčí akty takového jednání, jsou-li posuzovány izolovaně samy o sobě, nemusí být nutně příliš závažné.

Trestní zákoník (v § 198) předpokládá na straně pachatele zaviněné jednání ve formě úmyslu (přímého či nepřímého), tzn. že pachatel musí být v okamžiku týrání svěřené osoby nejméně srozuměn s tím, že v důsledku jeho jednání svěřená osoba pocituje těžké příkoří, resp. psychické nebo i fyzické útrapy.

Pachatelem mohou být jak fyzické osoby v neformálním vztahu (rodiče, příbuzní), tak i pracovníci sociálního či zdravotního ústavu, či instituce jako celek.

## 7.8 Stížnosti – shrnutí

- Zajistit stížnostní mechanismus účinný a bezpečný.
- Tj. i na uzavřených odděleních zajistit cestu k předání stížnosti na ředitelství, aniž by procházela rukama pracovníků oddělení.
- Zprostředkovat pacientům písemné informace o stížnostním mechanismu ve srozumitelném a jednoduchém jazyce.
- Nepodmiňovat v případě aktuálně hospitalizovaných pacientů podání stížnosti elektronickým podpisem, nýbrž použít alternativní postupy ověření stížnosti.

# Literatura

- Metodické stanovisko MZ pro krajské úřady <https://www.mzcr.cz/stanovisko-mz-setreni-stiznosti-proti-postupu-poskytovatele-pri-poskytovani-zdravotnich-sluzeb-nebo-proti-cinnostem-souvisejicim-se-zdravotnimi-sluzbami/> + doplněk zde <https://www.mzcr.cz/metodicke-stanovisko-k-vyrizovani-stiznosti-podle-zakona-o-zdravotnich-sluzbach-doplnek-c-2-pravo-ditete-podat-stiznost/>
- Doporučený postup: Stížnostní mechanismy. 2022. [https://www.reformapsychiatrie.cz/clanek/doporuceny-postup-stiznostni-mechanismy?term\\_id=134](https://www.reformapsychiatrie.cz/clanek/doporuceny-postup-stiznostni-mechanismy?term_id=134)
- Zpráva ombudsmana z roku 2019 (kap. 22), <https://eso.ochrance.cz/Nalezene/Edit/7436>
- Evropský výbor pro zabránění mučení a nelidskému či ponižujícímu zacházení nebo trestání (CPT). Complaints mechanisms. Výňatek z 27. obecné zprávy CPT, CPT/Inf(2018)4-part [online]. Štrasburk: CPT, 2018 [cit. 14. 4. 2020]. Dostupné z: <https://www.coe.int/en/web/cpt/complaints-mechanisms>