

Nemocniční ombudsmeni na svém doposud největším setkání v ČR sdíleli dobrou praxi, smysl svého poslání a nové informace rozvíjející jejich práci.

V rámci této konference se v želivském klášteře právě nad společnou problematikou a tématy nemocničních ombudsmanů setkali také zástupci českého i polského ministerstva zdravotnictví. Vskutku se tedy jednalo o mezinárodní setkání na nejvyšší úrovni podpořené i účastníky ze Slovenska.

Asociace ombudsmanů ve zdravotnictví ČR, z.s., ve spolupráci s Odborem zdravotnictví Krajského úřadu Kraje Vysočina, uspořádali v termínu 8. 11. – 10. 11. 2023 „**Setkání nemocničních ombudsmanů ve zdravotnictví**“. Setkání se konalo v krásném prostředí Kláštera Želiv a programu se zúčastnilo 70 účastníků z České republiky, Polska a Slovenska. Náhodskou nemocnici reprezentovala ombudsmanka Bc. Iva Lepšová.

Institut nemocničního ombudsmana je v českém prostředí relativně nová pozice, která je od léta 2023 ukotvená v metodickém pokynu Ministerstva zdravotnictví. Navazuje tak na mnohaleté zkušenosti některých nemocničních ombudsmanů, kteří v této funkci působí v ČR už od roku 2012 či 2016. Ombudsman v nemocničním prostředí má především funkci mediační, působí objektivně, spravedlivě a nepodjatě, dokáže řešit problémy pacientů a jejich příbuzných, zprostředkovává vhodnou a vstřícnou komunikaci mezi pacientem a zdravotnickým personálem.

Této konference se účastnili zástupci nemocnic z celé republiky, a to tzv. krajských, tak i velkých fakultních. Dále svou účastí její důležitost potvrdil náměstek ministra zdravotnictví ČR Bc. Josef Pavlovic, zástupci odborů zdravotnictví krajských úřadů a pražského magistrátu, hejtman Kraje Vysočina Mgr. Vítězslav Schrek, poslanec a nemocniční ombudsman MUDr. Vít Kaňkovský, zástupci Kanceláře veřejného ochránce práv, předseda Asociace nemocničních kaplanů mjr. Mgr. Pavel Ruml. Ze zahraničí přijeli: Damian Marciniak, ředitel odboru duševního zdraví v Kanceláři ombudsmana práv pacientů a Ewa Górko, poradkyně ministra zdravotnictví Polska a ombudsmanka psychiatrické nemocnice, oba dva působí na Ministerstvu zdravotnictví Polské republiky, Czesław Płygawko ředitel nemocnice v Polském Těšíně, a ze Slovenska přijela PhDr. Mgr. Janka Lipničanová z ÚVN SNP Ružomberok – FN.

Setkání uvedl Petr Ballek, předseda AOZČR a nemocniční ombudsman Nemocnice Rudolfa a Stefanie Benešová. Dále účastníky přivítala v Kraji Vysočina vedoucí odboru zdravotnictví Ing. Soňa Měrtová a úvodním slovem povzbudil předseda Zdravotní komise Rady Kraje Vysočina MUDr. Vít Kaňkovský.

Po tomto úvodu pokračovaly další přednášky:

- JUDr. Vladimíra Dvořáková, nemocniční ombudsman FN MOTOL a MUDr. Dana Hechtová, zástupce nemocničního ombudsmana FN MOTOL, „*Průřez řešením stížností agendy z pohledu teorie a praxe*“

- PhDr. Mgr. Janka Lipničanová, nemocniční ombudsmanka, ÚVN-FN SNP Ružomberok, Slovenská republika *„Nemocniční ombudsman jako expert komunikace zaměřené na řešení“*
- Damian Marciniak, ředitel odboru duševního zdraví v Kanceláři ombudsmana práv pacientů Polské republiky, a Ewa Górkó, poradkyně ministra a ombudsmanka psychiatrické nemocnice, z Ministerstva zdravotnictví Polské republiky *„Prezentace úlohy úřadu a poslání ombudsmana jako ochránce práv pacientů“*
- mjr. Mgr. Pavel Ruml, kaplan Ústřední vojenská nemocnice Praha, předseda Asociace nemocničních kaplanů *„Duchovní služba ve zdravotnictví“*
- Bc. Josef Pavlovic, náměstek ministra zdravotnictví České republiky a Mgr. Šárka Liolia, z Ministerstva zdravotnictví ČR-oddělení podpory práv pacientů *„Metodický pokyn k vyřizování stížností podle části osmé zákona o zdravotních službách s využitím institutu nemocničního ombudsmana, teorie a praxe“*.
- Ing. Václav Polok, místopředseda AOZČR a nemocniční ombudsman Nemocnice Třinec, p.o. *„Komunikace lékař/pacient/rodina: Nález ÚS 1594/22 ve věci „DNR“ „Nahrávání komunikace lékař/pacient“*
- Ing. Soňa Měrtllová, vedoucí odboru zdravotnictví Krajského úřadu Kraje Vysočina, Jihlava, *„Řešení stížností na poskytovatele z pohledu odboru zdravotnictví KU“*
- Mgr. Michaela Sedláčková a Mgr. Martin Ježek, právníci odboru rodiny, zdravotnictví a práce, Kanceláře veřejného ochránce práv České republiky *„Prezentace výzkumu v oblasti stížností ve zdravotnictví“ a „Zkušenosti a poznatky z návštěv v psychiatrických zařízeních“*
- Zbyněk Roboch, BA, ombudsman, Psychiatrická nemocnice Bohnice, *„Tým nemocničního ombudsmana“*

Na závěr tohoto dvoudenního setkání byl společný workshop, diskuze a další náměty či příspěvky. Součástí konference v tomto krásném a imaginárním prostředí byla i prohlídka klášterního areálu zakončená unikátním varhaním koncertem v klášterním kostele.

Na této konferenci náměstek ministra zdravotnictví Josef Pavlovic potvrdil, že ***„Ministerstvo vnímá roli ombudsmana jako esenciální právě pro to, aby patientská zkušenost z nemocnice byla co nejlepší. Zároveň je to prevence vyhoření zdravotníků. Ombudsman má být mostem mezi zdravotníky, pacienty a nemocnicí. Má být deeskalátorem napětí“***. Pozice ombudsmana podle něj pomáhá i předcházet vleklým a finančně náročným soudním sporům a nastavovat postupy, které mají konfliktům předcházet. Přínosem je takový institut i pro samotné pacienty. Pro ně je podle náměstka příjemnější jednat s ním než s právním oddělením nemocnice. V definování pozice ombudsmana ve zdravotnictví se podle Pavlovice Česko inspirovalo mimo jiné v Belgii.

Asociace ombudsmanů ve zdravotnictví ČR vznikla v roce 2019, nyní čítá třicet členů, uvedl její předseda Petr Ballek, který je ombudsmanem v benešovské nemocnici. Smysl práce ombudsmana v nemocnicích spatřuje v harmonizování vztahů

mezi zdravotníky a pacienty. **„V poslední době zaznamenáváme nárůst verbálních a fyzických útoků na zdravotníky. Ten mediátor, nemocniční ombudsman, komunikátor má šanci situaci urovnat,“** řekl Ballek. Dle něj pro ombudsmana je nejdůležitější umět komunikovat. A má být také schopen najít co nejlepší řešení urovnání sporu tak, aby byly, pokud možno, spokojeny obě strany. Je důležité, aby nemocniční ombudsman byl fyzicky přítomen v nemocnici, aby se nejednalo o jakousi virtuální osobu někde v kanceláři na druhém konci města, která nemocnici navštíví jednou nebo dvakrát měsíčně. **„Největší objem práce pro nemocniční ombudsmany je především každodenní práce v terénu, v ordinacích a čekárnách. Zde řešíme za pomoci mediace každodenně mnoho problémů a konfliktů mezi pacienty a zdravotníky. Jejich rychlé a efektivní řešení nám pomůže především v tom, že nepřerostou v písemná podání stížností a pomůžeme záležitost vyřešit přímo v daném okamžiku na místě. Pacient má pocit okamžitého zastání. Dále je velmi důležité, že tímto, že jsme k dispozici a komunikujeme se stěžovatelem, tak šetříme pracovní čas a nasazení zdravotníků, a taktéž pomáháme v jejich nevyhoření. Oni vědí, že tam je někdo, kdo pomůže situaci se stěžovatelem vyřešit a případně se, pokud je to potřeba, zdravotníků zastat. Myšlenkou naší asociace je nastavit prostředí vzájemné důvěry a úcty mezi pacienty a zdravotníky.“**

Poslanec a ombudsman Vít Kaňkovský uvedl, že napjaté situace v nemocnicích a konflikty podle jeho zkušeností nejčastěji vycházejí ze špatné komunikace mezi pacienty a lékaři. Ombudsman, může pomoci těm lékařům, kteří si neví rady, jak s pacienty a jejich rodinami hovořit. **„Stane se, že si prostě někdy nevíte rady, ta situace může být vypjatá. Pokud se tam potom objeví nějaká pověřená osoba, která je nezaujatá, která přijde vně, byť je z té nemocnice, ale je vně toho oddělení, tak to komunikaci opravdu pomáhá,“** potvrdil Kaňkovský. Ku prospěchu je takový postup podle něj i pro samotné zdravotníky. I ti se podle jeho slov pak cítí lépe.

Na úplný závěr konference proběhlo pro členy asociace pracovní jednání, kde byl schválen plán práce na rok 2024, odsouhlaseny změny ve stanovách a zvoleno vedení asociace. Na příští dva roky byl předsedou všemi přítomnými opět zvolen Petr Ballek z Nemocnice Rudolfa a Stefanie Benešová, místopředsedkyní Mgr. Jaroslava Mrkvičková z Fakultní Thomayerovi nemocnice, druhým místopředsedou Ing. Václav Polok z Nemocnice Třinec a třetím místopředsedou Mgr. Martin Hájíček z Masarykova onkologického ústavu v Brně.

Zdroj: AOZ ČR a ČTK