



## **Závěrečné stanovisko s návrhem opatření k nápravě ve věci vyřízení stížnosti na postup nemocnice při neumožnění přítomnosti zákonného zástupce u nezletilé na pokoji před operací**

---

### **A. Závěry šetření a vyjádření magistrátu**

Dne 27. července 2021 jsem vydala zprávu o šetření (dále také „zpráva o šetření“) postupu Magistrátu hlavního města Prahy (dále také „magistrát“) ve věci vyřízení stížnosti paní A., bytem xxxxxx (dále také „stěžovatelka“), zastoupené spolkem Juno Moneta, z. s., se sídlem Alešova 895/54, 400 01 Ústí nad Labem. Podnět se týká vyřízení stížnosti na poskytovatele zdravotních služeb nemocnici C. (dále také „nemocnice“) Magistrátem hlavního města Prahy týkající se neumožnění přítomnosti zákonného zástupce u dítěte před operací v říjnu 2020. Nemocnice umožnila matce návštěvu její sedmileté dcery (dále také „pacientka“) až druhý den v odpoledních hodinách v době návštěvních hodin na 30 minut.

Po provedeném šetření jsem dospěla k závěru, že magistrát při vyřizování stížnosti pochybil tím, že:

- se dostatečně nezabýval umožněním přítomnosti jednoho z rodičů pouze v návštěvních hodinách na omezený čas a neodůvodnil přípustnost takového omezení práv dítěte,
- neověřil tvrzení stěžovatelky z dostupných nahrávek, aby vyhodnotil postup personálu,
- vyhodnotil stížnost jako nedůvodnou, a
- nevrátil stěžovatelce zaslaný datový nosič.

K mým závěrům se nesouhlasně vyjádřil ředitel magistrátu Ing. Martin Kubelka, Ph.D. (dále také „ředitel magistrátu“).<sup>1</sup>

S vyjádřením ředitele magistrátu nemohu souhlasit, proto vydávám závěrečné stanovisko podle ustanovení § 18 odst. 2 zákona o veřejném ochránci práv. Součástí stanoviska je návrh opatření k nápravě.<sup>2</sup>

### **B. Závěrečné hodnocení**

V nesouhlasném vyjádření ředitel magistrátu uvedl následující důvody. Pro přehlednost uvádím jeho vyjádření k jednotlivým tématům vždy spolu s mým hodnocením rozdělené do tří částí.

---

1 V zastoupení zástupce ředitele Magistrátu hlavního města Prahy pro sekci průřezových činností JUDr. Tomáše Havla, Ph.D.

2 Viz část C. tohoto stanoviska.



### B.1.1 Vyřízení stížnosti na neumožnění nepřetržité přítomnosti matky dítěte

Ředitel magistrátu k umožnění přítomnosti rodiče pouze v návštěvních hodinách na omezený čas uvedl, že magistrát shrnul právní prameny a požádal nemocnici o vyjádření, zdravotnickou dokumentaci pacientky a vnitřní předpisy. Ověřil prostorové možnosti oddělení a umístění pacientky na standardní pokoj se třemi lůžky.

Ohrazuje se proti tvrzení, že magistrát nezjistil a neověřil aktuální obsazenost pokoje v inkriminované době, jelikož si vyžádal vyjádření nemocnice, ze kterého vyplývá obsazenost pokoje: „byl zcela obsazen dalšími dívkami a přítomnost jiného rodiče by mohla dívky rušit či obtěžovat“. Nemocnice také upozornila na možné zhoršení psychického stavu ostatních pacientek kvůli přítomnosti rodiče jiné pacientky. To však stěžovatelka neměla brát v potaz. Dále poukazuje na velmi krátkou délku hospitalizace (cca 24 hodin) převážně v nočních hodinách, kdy pacientka podle zdravotnické dokumentace spala. Návštěva byla umožněna před operací v odpoledních hodinách a tentýž den byla pacientka propuštěna domů.

Ředitel magistrátu chápe moji snahu o umožnění nepřetržité přítomnosti, ale je třeba přihlédnout k reálným možnostem nemocnice (organizačně-provozní limity, prostorové limity, počet lůžek na oddělení a ekonomická rovina věci) a právům ostatních hospitalizovaných pacientů. Na předchozím posouzení věci magistrát trvá. Právo na přítomnost zákonného zástupce u nezletilého nelze vykládat neomezeně a jeho expanzivní vymáhání není v souladu se záměrem zákonodárce. Odůvodnění nemocnice považuje za dostatečné s ohledem na nastalou situaci a hledání kompromisu. Prostorové podmínky pak podle nemocnice neodpovídají přijetí pacienta spolu s doprovodem a poukazuje na nutnost stavební rekonstrukce. Magistrát se domnívá, že nemocnice činila kroky v zájmu pacienta a zajištění péče k jeho rychlému uzdravení. Magistrát pak nepovažuje za přínosný postup stěžovatelky, když se domáhala změny situace za asistence Policie České republiky nebo pořizováním skrytých nahrávek. To považuje za neadekvátní nátlak hraničící se zastrašováním. K předloženému vyřízení stížnosti jiným správním orgánem uvádí, že bere ohled na individuální okolnosti každé šetřené věci.

K neumožnění přítomnosti mi nezbývá než znovu uvést, že samotná obsazenost standardního pokoje neobstojí pro neumožnění nepřetržité přítomnosti rodiče.

Domnívám se, že je třeba vyzdvihnout to, že se jedná o standardní pokoj. Vnitřní řád oddělení upravuje pouze návštěvy, a to tak, že jsou umožněny denně od 13:00 do 18:30 h.

Nespatřuji proto v tomto konkrétním případě odůvodněnost „návštěvy“ pouze na 30 minut ani to, jak by delší pobyt rodiče u dítěte mohl narušit léčebný režim ostatních pacientů. Očekávala bych, že se magistrát nad tímto alespoň pozastaví.

Nemocnice by přitom neměla takto postupovat zcela preventivně, ale až v návaznosti na konkrétní okolnosti případu – a uvedené například ověřit dotazem na ostatní pacienty nebo odůvodnit jejich vážnou diagnózou a nutností jejich ochrany apod.

V neposlední řadě považuji za nutné podotknout, že odkaz na vyřízení stížnosti jiným správním orgánem jsem ve vyznění magistrátu uvedla co do přeformulování „informovaných souhlasů s hospitalizací“ na „souhlas s hospitalizací“ a případného zlepšení praxe poskytovatelů zdravotních služeb v budoucnu.

### B.1.2 Vyhodnocení přiložených nahrávek a nepřiléhavost závěrů šetřeného úřadu

Ve vydané zprávě o šetření jsem dospěla k závěru, že jedním z pochybení magistrátu bylo i to, že magistrát neověřil tvrzení stěžovatelky z dostupných nahrávek, aby vyhodnotil postup personálu.

Ředitel magistrátu k tomu ale uvádí, že se magistrát audionahrávkami zabýval a uvedl to ve vyřízení stížnosti. Komunikace však výrazně vybočovala z obvyklých projevů sociálního chování – neobsahovala explicitní patologické jevy jako zvyšování hlasu, vyhrožování ani vulgarismy apod. Vyhodnotil, že komunikaci poznamenaly předchozí události a vykazovala frustraci a interpersonální konflikt. Poukazuje na ojedinělost tohoto případu jako nového trendu ve vyřizování stížností. Nahrávky však v tomto případě nemají zásadní vliv na vyřízení stížnosti. Dotazuje se na správnou praxi v této problematice.

Dále vytýkám ve zprávě o šetření magistrátu, že neměl stížnost v tomto bodě vyhodnotit jako nedůvodnou. Ředitel magistrátu k vyhodnocení stížnosti jako nedůvodné uvedl, že zákon o zdravotních službách konkrétní postupy správního orgánu při samotném šetření neupravuje a subsidiárně vychází ze správního řádu.

K použitelnosti nahrávek uvádím, že pokud magistrát opravdu posoudil námitku ohledně vhodnosti chování personálu (stěžovatelka požadovala omluvu za konkrétní výroky) z předložených nahrávek, pak nemám k tomuto postupu výhrad. Současně jsme shodně (já i magistrát) dospěli k závěru o nedůvodnosti této námitky stěžovatelky a tento závěr magistrátu za tohoto skutkového stavu obстоjí. Podotýkám však, že tato úvaha a konkrétní hodnocení mi nebyly (a zřejmě ani stěžovatelce) z vyřízení stížnosti zřejmé. Pokud však magistrát z nahrávky vycházel a vyhodnotil ji, pak napříště uvítám výslovné hodnocení této námitky z dostupných podkladů, například i s uvedením konkrétní pasáže komunikace z nahrávek.

Nad rámec podotýkám, že jiná situace by nastala v případě nedostatku důkazů (a pokud tyto důkazy nelze nijak obstarat). Pak by bylo třeba vyhodnotit stížnost podle zákona o zdravotních službách jako nepřezkoumatelnou, a to alespoň do těch částí, ve kterých nelze zjistit objektivní skutkový stav.

### B.1.3 Vrácení datového nosiče

Ředitel magistrátu se vyjádřil k důvodům, pro které nevrátil magistrát stěžovatelce datový nosič (USB disk). Zopakoval, že stěžovatelka předala USB disk dobrovolně jako důkazní prostředek a ten je součástí spisové dokumentace (ustanovení § 17 správního řádu<sup>3</sup>). Právní úprava pak tuto povinnost nestanoví.

Vrácení nosiče<sup>4</sup> magistrát umožňuje pouze na soubor dat do 20 MB a při uplatnění požadavku na jeho vrácení při osobním doručení na hlavní podatelně, nikoli prostřednictvím poštovní přepravy. Napříště s ohledem na zpětnovazební charakter se hlásí k proklientskému přístupu. Upozorňuje však, že mi byl USB disk předán spolu se spisovou dokumentací.

3 Zákona č. 500/2004 Sb., správního řádu, ve znění pozdějších předpisů.

4 Poukazuje přitom na soulad postupu magistrátu s informacemi uvedenými na jeho webových stránkách.



Nezbývá mi než uvést, že si nejsem jistá, zda ředitel magistrátu vyjádřením míní, že stěžovatelce vrátí USB disk (jakmile ho magistrátu po ukončení šetření vrátím) a bude tak postupovat na žádost stěžovatele i v budoucnu. Pokud tomu tak je, tak tento postup považuji za správný a USB disk magistrátu nyní vracím k zaslání stěžovatelce. USB disk je pro stěžovatelku i nadále využitelný a je namístě jeho vrácení.

### **C. Opatření k nápravě**

Magistrátu navrhuji, aby:

- seznámil s mým posouzením věci své zaměstnance,
- řídil se mým posouzením věci ve své praxi a
- vrátil stěžovatelce datový nosič.

Závěrečné stanovisko zasílám řediteli magistrátu a žádám ho, aby mi podle § 20 odst. 1 zákona o veřejném ochránci práv sdělil, zda navržená opatření k nápravě provedl, a to ve lhůtě 30 dnů od doručení tohoto stanoviska. Stanovisko zasílám také zástupci stěžovatelky.

Pokud magistrát nepřijme navržená opatření k nápravě nebo provedená opatření nebudou považovat za dostatečná, podle § 20 odst. 2 zákona o veřejném ochránci práv vyrozumím nadřízený úřad, případně mohu o svých zjištěních informovat veřejnost včetně sdělení jmen osob oprávněných jednat jménem úřadu.

Brno 20. září 2021

Mgr. Monika Šimůnková  
zástupkyně veřejného ochránce práv