



## Zpráva o šetření ve věci vyřízení stížnosti na postup nemocnice při neumožnění přítomnosti zákonného zástupce u nezletilé na pokoji před operací

---

Paní A, bytem xxxx (dále také „stěžovatelka“), zastoupená spolkem Juno Moneta, z. s., se sídlem Alešova 895/54, 400 01 Ústí nad Labem (dále také „spolek“), podala podnět proti postupu Magistrátu hlavního města Prahy (dále také „magistrát“).

Nesouhlasí totiž s vyřízením své stížnosti na nemocnici C (dále také „nemocnice“) při poskytování zdravotních služeb dceři (7 let), když jí nemocnice neumožnila nepřetržitou přítomnost u dítěte před operací v říjnu 2020. Nemocnice umožnila matce návštěvu dcery druhý den v odpoledních hodinách v době návštěvních hodin na 30 minut.

### A. Shrnutí závěrů

Dospěla jsem k závěru, že magistrát pochybil tím, že:

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

### B. Skutková zjištění

Dcera stěžovatelky měla podstoupit operaci palce na noze. Jádrem stížnosti je posouzení nepřetržité přítomnosti zákonných zástupců na pokoji před operací nezletilé dcery. Podle stěžovatelky měla nemocnice umožnit s dcerou nepřetržitou přítomnost, na což nemocnice nepřistoupila s argumentací, že tomu brání dispoziční a prostorové možnosti, vnitřní řád a přítomnost umožnila následující den v době návštěvních hodin na 30 minut. Ve stížnosti stěžovatelka požádala o omluvu za výroky personálu a doložila k ní zvukové nahrávky své komunikace s personálem.

Magistrát si pro šetření stížnosti vyžádal informované souhlasy, zdravotnickou dokumentaci, vyjádření nemocnice a také jeho doplnění, dále také Domácí (vnitřní) řád Kliniky dětské chirurgie a traumatologie nemocnice (dále také „vnitřní řád“).

Magistrát se vyjádřil také k žádosti o omluvu za výroky o stěžovatelce. Sdělil, že pochybení v oblasti komunikace je složité hodnotit a zpětně posoudit a poukázal na protichůdnost tvrzení, a vychází tak zejména z písemného vyjádření nemocnice a informovaného souhlasu, který stěžovatelka podepsala.

Magistrát se dále vyjádřil k omezenému použití zasláných nahrávek a odmítl vrátit datový nosič s nahrávkami. Závěrem zhodnotil, že stížnost nelze vyhodnotit jako důvodnou.

Spolu s kopií stížnostního spisu jsem obdržela vyjádření magistrátu k této věci.<sup>1</sup>

## C. Právní hodnocení

### C.1 Vyřízení stížnosti na neumožnění nepřetržité přítomnosti matky dítěte

Nezletilý pacient má při poskytování zdravotních služeb právo na nepřetržitou přítomnost rodiče.<sup>2</sup> Tomu odpovídá povinnost nemocnice strpět účast takové osoby.<sup>3</sup> Přítomnost rodiče je však podmíněna souladem s právními předpisy a vnitřním řádem. Nesmí také narušit poskytování zdravotních služeb. Současně nesmí vnitřní řád zasahovat do práv pacienta nad míru, která je nezbytně nutná zejména pro řádný chod nemocnice a respektování práv ostatních pacientů.<sup>4</sup>

Magistrát poukazuje na část domácího řádu, kdy pacient je povinen dodržovat léčebný režim a řídit se Domácím/Vnitřním řádem oddělení/kliniky. Odkazuje na bod podepsaného informovaného souhlasu, který stanoví: „Přijímat návštěvy s ohledem na zdravotní stav, tak, aby nebyla porušována práva ostatních pacientů, a to v souladu s Domácím řádem KDCHT.“

Dotázal se na obecnou praxi nemocnice. Ta sdělila, že u dětí je doprovod přijímán do 6 let (v souladu s praxí zdravotních pojišťoven). U dětí ve věku 6 až 8 let je situace řešena individuálně na základě posouzení vyžralosti dítěte a domluvě s rodiči (například prodloužením návštěv). Oddělení je však omezeno dispozičními a prostorovými možnostmi.

Ve svém vyjádření nemocnice<sup>5</sup> dále uvádí, že u dětí starších 6 let platí, že umožňuje návštěvy jednoho rodiče na 30 minut v době mezi 14:00 a 17:00 h.

Magistrát uzavřel, že práva pacientů nelze vykládat absolutně. Připomíná, že ne vždy je možné garantovat 24hodinovou přítomnost pobytu zákonného zástupce u dítěte bez ohledu na aktuální možnosti poskytovatele a na úkor jiných pacientů. Nemocnice poukázala i na plnou obsazenost pokoje dalšími pacientkami, dovozuje, že přítomnost matky mohla narušit klid ostatních pacientek, zhoršení jejich psychického stavu a ohrožení průběhu léčebného režimu. Magistrát z provozního řádu oddělení ověřil, že oddělení nedisponuje jednolůžkovými pokoji, a je tedy omezeno dispozičními a prostorovými možnostmi. Odůvodnění nemocnice považuje za dostačující vzhledem k aktuálním provozním, dispozičním a protiepidemickým podmínkám.

Především považuji za nutné uvést, že přítomnost rodiče dítěti přináší množství benefitů a mnohdy i benefity pro personál nemocnice. Dlouhodobě proto usiluji o umožnění co nejširšího kontaktu rodiče (nejlépe nepřetržitě) s hospitalizovaným dítětem.

Právo zákonného zástupce na nepřetržitou přítomnost u nezletilého dítěte není bezvýjimečné, a není tak zcela vyloučeno omezení přítomnosti zákonného zástupce ve výjimečných případech. V takovém případě však musí nemocnice uvést důvod tohoto omezení a magistrát je následně posoudit.

---

1 Přípis ze dne 20. dubna 2021.

2 Podle § 28 odst. 3 písm. e) zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách), ve znění pozdějších předpisů.

3 V opačném případě může spáchat přešůpek podle § 117 odst. 1 písm. h) zákona o zdravotních službách.

4 Ustanovení § 46 odst. 1 písm. a) zákona o zdravotních službách.

5 To je součástí obdržené spisové dokumentace.

Magistrát proto pochybil, když se dostatečně **nezabýval umožněním přítomnosti jen jednoho rodiče pouze v návštěvních hodinách na omezený čas (30 minut)**, a **neodůvodnil přiměřenost takového omezení práv dítěte**. Skutečnost, že jsou na pokoji další dva pacienti, sama o sobě nezakládá nemožnost přítomnosti rodičů u dětí. Nadto aktuální obsazenost pokojů a prostorové možnosti oddělení si magistrát sám neověřil. Dle odborné směrnice nemocnice se jedná o základní lůžkovou jednotku standardního oddělení.

Jak je magistrátu známo, rodič není návštěvou dítěte a neplatí pro něj návštěvní hodiny. Nemocnice by pak neměla přítomnost na standardních pokojích omezovat preventivně, ale přistupovat k omezení přítomnosti u pacienta individuálně pouze v odůvodněných případech v souladu s právními předpisy.

Vnitřní řád oddělení upravuje pouze návštěvy, a to tak, že jsou umožněny denně od 13:00 do 18:30 h. Informovaný souhlas pro pacienty při přijetí do nemocnice pak počítá s nepřetržitou přítomností zákonného zástupce, nenaruší-li tato přítomnost poskytování zdravotních služeb.

Neumožnění přítomnosti ani jednoho rodičů musí být pečlivě odůvodněno ve vztahu ke konkrétní situaci. V předmětné věci však nenalézám právní podklad k tomuto omezení ve spisové dokumentaci.

Nadto také uvádím, že věk dítěte (pro úhradu pobytu průvodce ze zdravotního pojištění)<sup>6</sup> není pro umožnění přítomnosti dalších osob rozhodující.

K tomu také dodávám, že na výjimku ze zákazu návštěv pamatují i mimořádná opatření Ministerstva zdravotnictví. Magistrát má vést nemocnice k tomu, aby je dodržovaly a sledovaly jejich aktualizaci. Magistrát pak musí důsledně posuzovat rozumnost a transparentnost přijatých opatření, za kterých lze umožnit zákonnému zástupci přítomnost u nezletilého. Ve svém důsledku nesmí dojít k úplnému popření práv pacienta. S přítomností rodičů také počítá metodické doporučení Ministerstva zdravotnictví<sup>7</sup> v době nouzového stavu.

## C.2 Vyhodnocení přiložených nahrávek a nepřiléhavost závěrů šetřeného úřadu

Správní orgán vyřizující stížnost se řídí zejména zákonem o zdravotních službách. V otázkách, které uvedený zákon komplexně neupravuje, postupuje podle správního řádu.<sup>8</sup>

To mimo jiné znamená, že je povinen dodržovat základní zásady činnosti správních orgánů včetně zásady materiální pravdy.<sup>9</sup>

---

6 Ve smyslu § 25 zákona č. 48/1997 Sb., o veřejném zdravotním pojištění a o změně a doplnění některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

7 Metodické doporučení Ministerstva zdravotnictví k přítomnosti zákonných zástupců u nezletilých pacientů v době nouzového stavu ze dne 21. dubna 2020.

8 Ustanovení § 154 odst. 1 správního řádu: „Jestliže správní orgán vydává vyjádření, osvědčení, provádí ověření nebo činí sdělení, která se týkají dotčených osob, postupuje podle ustanovení této části, podle ustanovení části první, obdobně podle těchto ustanovení části druhé: § 10–16, § 19–26, § 29–31, § 33–35, 37, 40, 62, 63, a obdobně podle těchto ustanovení části třetí: § 134, 137 a 142 odst. 1 a 2; přiměřeně použije i další ustanovení tohoto zákona, pokud jsou přítom potřebná.“

9 Ustanovení § 3 správního řádu: „Nevyplývá-li ze zákona něco jiného, postupuje správní orgán tak, aby byl zjištěn stav věci, o němž nejsou důvodné pochybnosti, a to v rozsahu, který je nezbytný pro soulad jeho úkonu s požadavky uvedenými v § 2.“



Poté, co ukončí shromažďování podkladů, vyhodnotí je v souladu se zásadou volného hodnocení důkazů.<sup>10</sup> Závěry správního orgánu vyřizujícího stížnost poté musejí odpovídat zjištěnému skutkovému stavu věci.

Správní řád stanoví, že k provedení důkazů lze užít těch důkazních prostředků, které nebyly získány v rozporu s právními předpisy.<sup>11</sup>

Nikdo nesmí zasáhnout do soukromí jiného, nemá-li k tomu zákonný důvod.<sup>12</sup> Zejména nelze bez svolení člověka narušit jeho soukromé prostory, sledovat jeho soukromý život nebo pořizovat o tom zvukový nebo obrazový záznam, využívat takové či jiné záznamy pořízené o soukromém životě člověka třetí osobou nebo takové záznamy o jeho soukromém životě šířit.

Svolení k použití zvukového záznamu není třeba, pokud se pořídí nebo použijí k výkonu nebo ochraně jiných práv nebo právem chráněných zájmů jiných osob.<sup>13</sup> Současně zvukový záznam nesmí být využit nepřiměřeným způsobem v rozporu s oprávněnými zájmy člověka.<sup>14</sup>

K použití nahrávek pořízených bez souhlasu nahrávané osoby jako důkazu se vyjadřovaly i soudy včetně Ústavního soudu. Ten uvedl: „Základním kritériem, jež má vést k rozhodnutí o použitelnosti, či nepoužitelnosti záznamu rozhovoru pořízeného soukromou osobou bez vědomí nahrávané osoby jako důkazu v příslušném řízení, je poměrování chráněných práv a zájmů, které se v této soukromé sféře střetávají, a kde se stát stává arbitrem (zpravidla prostřednictvím soudu) rozhodujícím o tom, který z těchto zájmů bude v daném konkrétním střetu převažujícím. Hodnocení použitelnosti, či nepoužitelnosti takto opatřených (a státu předložených, předaných) informací se bude provádět podle norem procesních, které však jen vymezují pravidla pro to, jak zjistit náležitým způsobem skutkový stav a nalézt ‚materiální‘ právo, tedy rozhodnout o vlastním předmětu sporu. Kromě okolností, za nichž byla taková nahrávka pořízena, bude rozhodující i význam právem chráněného či uznávaného zájmu, který je předmětem vlastního řízení, a možnosti, které měl účastník, uplatňující informace z nahrávky, k dispozici k tomu, aby získal takové informace jiným způsobem než za cenu porušení soukromí druhé osoby.“<sup>15</sup> Ústavní soud přitom výslovně poukazuje na potřebu ochrany tzv. slabší strany, v tomto případě by to byl pacient, který má omezené možnosti, jak se domáhat svých práv a prokázat svá tvrzení.

Ústavní soud také sděluje: „Za běžných okolností je svévolné nahrávání soukromých rozhovorů bez vědomí jejich účastníků hrubým zásahem do jejich soukromí. Takovýto postup s rysy záludnosti je ve velké většině případů morálně i právně zcela nepřijatelný, zejména, je-li veden záměrem nahrávanou osobu poškodit. Ústavní soud se rozhodně staví proti nekalým praktikám vzájemného elektronického sledování a skrytého nahrávání při soukromých i profesionálních jednáních, jež zpravidla jsou nejen v rozporu s právem,

---

10 Ustanovení § 50 odst. 4 správního řádu: „Pokud zákon nestanoví, že některý podklad je pro správní orgán závazný, hodnotí správní orgán podklady, zejména důkazy, podle své úvahy; přitom pečlivě přihlíží ke všemu, co vyšlo v řízení najevo, včetně toho, co uvedli účastníci.“

11 Podle § 51 odst. 1 správního řádu.

12 Podle § 86 občanského zákoníku.

13 Podle § 88 odst. 1 občanského zákoníku.

14 Podle § 90 občanského zákoníku.

15 Nález Ústavního soudu ze dne 9. prosince 2014, sp. zn. II. ÚS 1774/14.



ale, hodnoceno po stránce sociálně etické, šíří ve společnosti atmosféru podezřavosti, strachu, nejistoty a nedůvěry. Zcela odlišně je však třeba posuzovat případy, kdy je tajné pořízení audiozáznamu rozhovoru součástí obrany oběti trestného činu proti pachateli nebo jde-li o způsob dosažení právní ochrany pro výrazně slabší stranu významného občanskoprávního, a zejména pracovněprávního sporu. Zásah do práva na soukromí osoby, jejíž mluvený projev je zaznamenán, je zde plně ospravedlnitelný zájmem na ochraně slabší strany právního vztahu, jíž hrozí závažná újma (včetně např. ztráty zaměstnání). Opatření jediného nebo klíčového důkazu touto cestou je analogické k jednání za podmínek krajní nouze či dovolené svépomoci.“

Současně použití důkazu utajenou nahrávkou ze strany soukromé osoby je omezeno pouze ochranou soukromí. Ochranu soukromí přitom nelze aplikovat na případy, kdy projevy osob nemají osobní povahu. Nejvyšší soud již dospěl k závěru, že osobní povahu nemají zejména projevy **související s výkonem povolání**.<sup>16</sup>

Magistrát se vyjadřoval k žádosti o omluvu za výroky, že je stěžovatelka „nespolečenská, nekomunikativní a zbytečně hysterická“. Sdělil, že pochybení v oblasti komunikace je složité hodnotit a zpětně posoudit. Magistrát poukázal na protichůdnost tvrzení a vycházel tak zejména z písemného vyjádření nemocnice a informovaného souhlasu, který stěžovatelka podepsala. Uzavřel, že podrobné vyjádření poskytovatele je v mnoha ohledech protichůdné a v rozporu s tvrzením stěžovatelky. Jednalo se o rovinu tvrzení proti tvrzení a tato tvrzení se nepodařila prokázat.

K nahrávkám magistrát uvedl, že je nelze vykládat jednoznačně a využít pouze okrajově. Jejich vyznění je poznamenáno předchozími konfliktními událostmi. Odmítá v tomto případě ověřovat totožnost osob. Ve vyjádření, které mi adresoval, připustil seznámení nemocnice s obsahem nahrávek v závažných případech.

Především je třeba se vyjádřit k použitelnosti nahrávek při vyřizování stížnosti. Vyhodnocuji, že jako důkaz lze tedy použít nahrávky jednání s nemocnicí i záznam telefonického hovoru při řešení předmětného sporu, neboť se nejedná o projevy osobní povahy. O přípustnosti použití nahrávky rozhovoru s tiskovým mluvčím jako důkazu nepochybují.

Pokud stěžovatelka upozorňovala na nevhodné chování personálu nemocnice, mohl to magistrát ověřit z nahrávek, které předložila, a posoudit oprávněnost této námitky.

Považuji za nutné vyzdvihnout, že nahrávky byly pořízeny až při řešení nastalé situace s dalšími zaměstnanci nemocnice v rámci jejich pracovněprávních kompetencí při řešení sporu v nemocnici (následující den) a nebyly projevem osobní povahy. Nahrávka je proto významným způsobem, jak dospět ke zjištění skutkového stavu věci. Na nahrávce je toto sdělení zprostředkováno od tiskového mluvčího.

Magistrát proto pochybil, když tuto námitku z dostupných nahrávek neověřil a nestranně nevyhodnotil postup lékaře v nastalé situaci.

Argument nemožnosti ověření totožnosti osob v případě telefonického hovoru s tiskovým mluvčím neobstojí. Nadto pokud bych měla vyhodnotit uvedenou situaci z nahrávky, tiskový mluvčí pouze zprostředkovává subjektivní pocity primáře oddělení. Sdělení, že maminka

---

<sup>16</sup> Viz rozhodnutí Nejvyššího soudu ze dne 11. května 2005, sp. zn. 30 Cdo 64/2004.

byla nespolečenská a nekomunikativní a byla tam příliš velká (až zbytečná) hysterie, za hrubé nepovažují.

Současně však dávám za pravdu magistrátu v tom, že lze uvažovat o omezeném použití v případě nahrávek, na kterých totožnost osob ani jejich projevy nejsou zřetelné.

Magistrát dále pochybil i tím, že stížnost v této části vyhodnotil jako nedůvodnou. V závěru bylo namísto vyhodnotit, že tvrzení stěžovatelky se v této části nepodařilo prokázat.

### C.3 Vrácení datového nosiče

Pokud jsou podklady ke stížnosti objemné, je možné je umístit na datový nosič, který magistrát vloží do spisu.

Stěžovatelka se domáhala vrácení svého datového nosiče (USB disku), na kterém magistrátu zaslala podklady. Magistrát jí nevyhověl a nosič nevrátil. To odůvodnil tím, že USB disk byl magistrátu předán jako důkazní prostředek a je součástí spisové dokumentace.

Dospěla jsem k závěru, že magistrát pochybil, když na žádost stěžovatelky nevrátil USB disk.<sup>17</sup>

Považuji za dostačující, aby obsah těchto médií uložil a uchovával v systému své spisové služby v elektronické podobě (případně na vlastním zvukovém nosiči – CD). Magistrát by proto měl stěžovatelce vrátit datový nosič, který ke stížnosti připojila.

### D. Informace o dalším postupu

Zprávu zasílám řediteli Magistrátu hlavního města Prahy Ing. Martinu Kubelkovi, Ph.D., a podle § 18 odst. 1 zákona o veřejném ochránci práv žádám, aby se **ve lhůtě 30 dnů** od jejího doručení vyjádřil ke zjištěným pochybením a informoval mě o přijatých opatřeních k nápravě. Zpráva shrnuje moje dosavadní poznatky, které mohou být podkladem pro závěrečné stanovisko podle § 18 odst. 2 zákona o veřejném ochránci práv.

O svých zjištěních a závěrech informuji rovněž zástupkyni stěžovatelky.

Brno 27. července 2021

Mgr. Monika Šimůnková  
zástupkyně veřejného ochránce práv

---

<sup>17</sup> S doručením na přenosném technickém nosiči dat počítá magistrát i na webových stránkách; dostupné zde <https://www.praha.eu/jnp/cz/kontakty/magistrat/podatelna/index.html>.