



Zpráva o šetření ve věci omezení kontaktu hospitalizovaného dítěte a jeho zákonného zástupce během pandemie covid-19

Paní A. (dříve B.) si stěžovala na postup Krajského úřadu Jihomoravského kraje (krajský úřad), který nedostatečně vyřídil její stížnost na nemocnici A. (nemocnice).

Paní A. (stěžovatelka či matka) byla nespokojena s tím, že jí zdravotnice nemocnice neumožnily řádně se rozloučit s dcerou, která nastoupila k hospitalizaci. Poté, co si začala kontakt prosazovat, se k ní zdravotnice navíc měly chovat neprofesionálně a neeticky.

Paní A. požadovala, aby nemocnice prokázala, jak svůj personál proškolila o aktuálních mimořádných opatřeních v souvislosti s covid-19. A aby zajistila proškolení personálu do budoucna (aby se situace nemohla opakovat někomu jinému).

Stěžovatelka namítla, že nemocnice ohledně některých událostí lhala a nedostatečně prošetřila chování zdravotnic. Omluvu nemocnice nepovažovala za adekvátní a žádala vyjádření přímo od zdravotnic, které se události zúčastnily. Později požadovala, aby krajský úřad konstatoval, zda došlo k zásahu do práv dítěte a jeho zákonného zástupce.

A. Shrnutí závěrů

Šetřením jsem dospěl k těmto závěrům:

- (1) V posuzovaném případě došlo k zásahu do práva dítěte i rodiče na rodinný život. ([C.1.1](#))
- (2) Zásah do práva na rodinný život nebyl oprávněný a nelze jej ospravedlnit ani velmi komplikovanými okolnostmi posuzované doby. ([C.1.2](#) a [C.1.3](#))
- (3) Krajský úřad důsledně nedbal, aby jím přijaté řešení odpovídalo okolnostem daného případu a vyhnul se posouzení otázky, která spadala do jeho působnosti. ([C.1.4](#))
- (4) Nemocnice se k povinnosti proškolit svůj personál vyjádřila poněkud nejednoznačně. V době počátku hospitalizace dítěte však nemohla mít splněnou svoji povinnost proškolit svůj personál tak, aby bylo nezletilým pacientům zajištěno právo na rodinný život. ([C.2.1](#))
- (5) Nemocnice zajistila řádné proškolení personálu v červnu 2021. ([C.2.2](#))
- (6) Krajský úřad správně konstatoval – a na rozdíl od nemocnice jednoznačně – že zdravotnice nebyly včas informovány o výjimce ze zákazu návštěv. Toto pochybení měl za napravené omluvou nemocnice, s čímž souhlasím. ([C.2.3](#))
- (7) Krajský úřad nevyužil nahrávku paní A., která jako jediná mohla prokázat, či vyvrátit její tvrzení o neetickém chování personálu. Nepokusil se zjistit, co se skutečně stalo, nevyužil k tomu všechny vhodné prostředky, a nemohl tedy přihlédnout pečlivě ke všemu, co vyšlo najevo. Tím nedbal, aby jím přijaté řešení bylo v souladu s veřejným zájmem. ([C.3](#))
- (8) Krajský úřad velmi vhodně a přiléhavě zorganizoval osobní setkání paní A. a její zástupkyně a vrchní sestry daného oddělení nemocnice. ([C.3](#))



- (9) Krajský úřad nezdůvodnil srozumitelně a jednoznačně, proč se přiklonil k tvrzení nemocnice o průběhu událostí před hospitalizací dívky (a odmítl tvrzení paní A.). Podle mého názoru tato událost zůstala v rovině „tvrzení proti tvrzení“ a krajský úřad ji měl vyhodnotit jako nepřezkoumatelnou. (C.4)

B. Skutková zjištění

Jednotlivé námitky a argumenty stěžovatelky, nemocnice a krajského úřadu podrobně rozebírám v části C. této zprávy. Zde uvedu pouze základní souvislosti.

V březnu 2020 nemocnice hospitalizovala osmiletou dceru paní A. kvůli poranění oka. Ani jeden z rodičů nemohl zůstat s dcerou v nemocnici nepřetržitě. Matka se vrátila domů pro tašku s dceřinými věcmi a přijela s nimi zpět do nemocnice, kde se chtěla s dcerou rozloučit. Zdravotnice jí kontakt nejprve nechtěly vůbec umožnit. Dovolávaly se zákazu návštěv, zavedeného mimořádnými opatřeními v souvislosti s pandemií covid-19. Matka zdravotnicím oponovala, že na děti se zákaz nevztahuje.

Podle matky se zdravotnice během konfliktu chovaly hrubým a posměšným způsobem a přivolaly nemocniční ochranku. Členka ochranky nakonec matce zajistila alespoň to, aby se mohla s dcerou rozloučit „na dálku“ (vzájemným zamáváním na chodbě). Paní A. upozornila, že se tak stalo v nedůstojné situaci; byla plačící obestoupena pracovníky ochranky, a právě v této situaci ji dcera při loučení zahlédla.

Paní A. si v nemocnici stěžovala.¹ Nemocnice přiznala, že svůj personál včas nevyrozuměla o výjimce ze zákazu návštěv pro děti. Matce se omluvila za vzniklé komplikace. Situaci zdůvodnila, krom epidemiologické mimořádnosti posuzované doby, i tím, že dne 13. 3. 2020 čelila vážnému kybernetickému útoku, jenž znemožnil elektronickou (a tudíž rychlou) komunikaci personálu.

Paní A. nebyla s reakcí nemocnice spokojena, proto se obrátila na krajský úřad.² Krajský úřad shledal stížnost v části omezení kontaktu matky s dcerou jako důvodnou. Dodal však, že nemocnice při vyřizování stížnosti nepochybila. Ohledně neetického chování zdravotnic krajský úřad stížnost uzavřel, že je objektivně neprokazatelné. Zabýval se i proškolením personálu v posuzované době.

C. Právní hodnocení

C.1 Znemožnění/omezení rozloučení matky s dcerou

C.1.1 Zásah do práva na rodinný život

Právo na rodinný život má při poskytování zdravotních služeb i podobu práva pacienta přijímat návštěvy. Toto právo náleží nejen nezletilému pacientovi, ale i jeho rodiči.^{3,4}

Záměr matky navštívit dceru na jejím pokoji, předat jí její osobní věci a rozloučit se s ní, byl zjevně výkonem popsaného práva.

1 Ve smyslu § 93 odst. 1 zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování.

2 Ve smyslu § 93 odst. 2 zákona o zdravotních službách.

3 Srov. článek 3 odst. 2 Úmluvy o právech dítěte (sdělení č. 104/1991 Sb.), § 28 odst. 3 písm. i) zákona o zdravotních službách.

4 Článek 8 Úmluvy o ochraně lidských práv a základních svobod (sdělení č. 209/1992 Sb.), článek 10 odst. 2 Listiny základních práv a svobod (usnesení č. 2/1993 Sb.).

Ani nemocnice, ani krajský úřad nezpochybnily skutkový stav. Tedy že zdravotnice matce skutečně bránily v kontaktu s dcerou poté, co přijela do nemocnice s jejími věcmi. Nejprve jí neumožnily dceru vidět vůbec. Po příchodu ochranky jí dovolily alespoň rozloučit se „na dálku“.

K zásahu do práva dítěte i rodiče na rodinný život (ve formě návštěvy) bez jakýchkoli pochyb došlo. Kdyby nemocnice matce a dceři neumožnila žádný kontakt, tedy ani rozloučení „na dálku“, byl by zásah ještě intenzivnější.

S ohledem na argumentaci nemocnice i krajského úřadu dodávám, že pozdější umožnění třech návštěv matky během hospitalizace dcery nemá na právě popsany závěr žádný vliv. Právo na rodinný život totiž dítěti a rodiči náleží po celou dobu, kdy je dítě v nemocnici. Stejně tak nemá na právě popsany závěr vliv ani to, že se rodiče odmítli nechat hospitalizovat společně se svojí dcerou.

C.1.2 Oprávněnost zásahu do práva na rodinný život

Právo nezletilého pacienta na návštěvu rodičů může být omezeno pouze zdravotním stavem dítěte, návštěvními pravidly zdravotnického zařízení, nebo jiným pravidlem, které stanoví zákon o zdravotních službách nebo jiný právní předpis.⁵

Zdravotnice neomezily kontakt matky s dcerou kvůli zdravotnímu stavu dívky. Tento argument nemocnice nikdy nepoužila.

Vnitřní řád nemocnice je velmi benevolentní, rodiče mohou své děti vidět v zásadě velmi široce, ne-li téměř kdykoli.⁶ Není jasné, zda byla aktuální verze vnitřního řádu platná i v posuzované době, tedy v březnu 2020. Lze se však domnívat, že ano, neboť nemocnice ve svých vyjádřeních argument, že by návštěvě matky bránila vnitřní pravidla nemocnice, nikdy nepoužila.

Z popsaného skutkového stavu je nepochybné, že zdravotnice matku odkazovaly na mimořádná opatření, která v dané době přijímaly ústřední orgány státní správy v souvislosti s rozšiřující se epidemiologickou krizí.

Mimořádné opatření Ministerstva zdravotnictví přijaté dne 9. 3. 2020 a účinné od následujícího dne (tedy od 10. 3. 2020) skutečně zakazovalo návštěvy pacientů, avšak s výjimkou právě pro nezletilé pacienty.⁷

Zásah do práva dítěte i rodiče na rodinný život (ve formě návštěvy) nebyl oprávněný. Návštěvu matky umožňoval jak zdravotní stav dívky, tak (s největší pravděpodobností) i návštěvní pravidla nemocnice a rovněž mimořádná protiepidemická opatření.

5 Ustanovení § 28 odst. 3 písm. i) zákona o zdravotních službách.

6 Vnitřní řád nemocnice aktuálně stanoví, že rodič, který není s dítětem hospitalizován, může u lůžka svého dítěte pobývat v době od 7:00 do 20:00 h, po dohodě s lékařem a dle prostorových možností oddělení i mimo tuto dobu. Vnitřní řád dále upozorňuje, že v době od 13:00 do 15:00 h je na jednotlivých odděleních stanoven polední klid (není však výslovně uvedeno, že by návštěvy v tuto dobu nebyly možné).

7 Mimořádné nařízení Ministerstva zdravotnictví č. j. MZDR 10519/2020-1/MIN/KAN; dostupné na <https://mzd.gov.cz/wp-content/uploads/wepub/18675/40512/Mimo%20opat%C5%99en%C3%AD%20-%20z%C3%A1kaz%20n%C3%A1v%C5%A1t%C4%9Bv%20ve%20zdravotnick%C3%BDch%20za%C5%99%C3%ADzen%C3%ADch%20s%20I%C5%AF%C5%BEkovou%20p%C3%A9%20C4%8D%C3%AD.pdf>.



C.1.3 Ospravedlnění zásahu do práva na rodinný život

Nemocnice se po celou dobu obhajovala tím, že v posuzované době šlo o vyhrocenou situaci, neboť došlo k souběhu nešťastných okolností. K rostoucí epidemiologické krizi se záhy přidal úspěšný kybernetický útok na elektronický systém nemocnice.

K útoku na nemocnici došlo v pátek 13. 3. 2020. Ministerstvo zdravotnictví zakázalo návštěvy (s výjimkou pro děti) v lůžkových zdravotnických zařízeních v pondělí 9. 3. 2020 (v tento den opatření i zveřejnilo). Nemocnice tedy měla **čtyři dny** na to, aby prostřednictvím svého ještě stále funkčního elektronického systému vyrozuměla svůj personál o tom, že platí zákaz návštěv a výjimky z něj. Pokud provozní porady personálu probíhaly opravdu každý den, jak nemocnice opakovaně tvrdila ve svých vyjádřeních, musela být informace o legislativních novinkách pohodlně předána celé nemocnici. Ostatně zdravotnice o zakazu návštěv věděly. Je tedy s podivem, že nevěděly o výjimce pro děti. **Zejména jde-li v celé věci o hospitalizaci v dětské nemocnici.**

Dívka navíc nastoupila k hospitalizaci dne 29. 3. 2020. Tedy až **20. den poté**, co Ministerstvo zdravotnictví zakázalo návštěvy v lůžkových zařízeních a stanovilo, že děti mají z tohoto zakazu výjimku. Pokud tedy nemocnice nestihla vyrozumět personál o nových legislativních pravidlech v oněch čtyřech dnech do kybernetického útoku, jak uvádím v předchozím odstavci. Musela to s jistotou zvládnout v následujících **16 dnech** po útoku (a před hospitalizací dívky). Provozní porady v této době probíhaly každodenně a personál si předával informace buď ústně, dokumenty kopíroval a roznášel, nebo prostřednictvím aplikace WhatsApp. Tudíž elektronicky, a tedy rychle.

Chápu tvrzení vrchní sestry nemocnice, které zaznělo při osobním jednání s krajským úřadem, že lidé byli v dané době vystrašení. Kybernetický útok na nemocnici ani rychle měnící se opatření vlády však mohly mít na znalosti personálu o výjimkách ze zakazu návštěv stěžejní takový efekt, jak se nemocnice dovolávala ve svých vyjádřeních.

Opakuji, že jde o dětskou nemocnici. Kontakt dětí se svými rodiči je v těchto zdravotnických zařízeních vždy velkým tématem a potenciálně nejcitlivějším konfliktním místem. Nutno dodat i to, že matka (podle svého tvrzení) v nemocnici používala ochranné pomůcky (roušku i rukavice).

Ani rostoucí epidemiologická krize v souběhu s kybernetickým útokem neospravedlňuje, že zdravotnice neměly dostatečnou znalost návštěvních pravidel a že přistupovaly k matce tak, jako by platil bezvýjimečný zákaz návštěv.

C.1.4 Posouzení znemožnění/omezení rozloučení matky s dcerou krajským úřadem

Krajský úřad musí dbát, aby jím přijaté řešení odpovídalo okolnostem daného případu.⁸

Paní A. požadovala, aby krajský úřad vyhodnotil, zda došlo k porušení práva dítěte a jeho zákonného zástupce.

Krajský úřad shrnul, že situace byla v dané době velmi komplikovaná. Námitku, která se týkala omezení kontaktu matky s dcerou, měl krajský úřad za důvodnou, ale nemocnicí

⁸ Ustanovení § 2 odst. 4 správního řádu.

již řádně objasněnou. Ta totiž připustila, že došlo k vyhocení situace, a za to se paní A. omluvila.

Krajský úřad upozornil, že nemocnice v době šestidenní hospitalizace dívky matce umožnila tři návštěvy. Z toho dovodil, že nedošlo k porušení práva dítěte a zákonného zástupce, a uzavřel, že „komunikační nedorozumění při předávání osobních věcí pacientce“ nelze považovat za porušení práv dítěte.

V předchozích částech této zprávy vyvozují, že nemocnice neoprávněně (a dokonce i neospravedlnitelně) zasáhla do práva dítěte a jeho rodiče, pokud jde o jejich kontakt na počátku hospitalizace. Tedy poté, co matka dceři přinesla její osobní věci a chtěla se s ní ještě vidět a rozloučit. Naopak nemocnice nezasáhla do práva dítěte a jeho rodiče později, když matce opakovaně umožňovala dceru navštívit během její hospitalizace.

Závěr krajského úřadu neodpovídal okolnostem daného případu v plné míře.

Pokud v jednom případě došlo k zásahu do práva dítěte a rodiče na rodinný život, zatímco v dalších třech případech nikoli, měl to krajský úřad ve vyřízení stížnosti jasně konstatovat. Ne se takovému závěru vyhnout, resp. událost nepřiléhavě zúžit na komunikační nedorozumění. Tím jistě bylo. Důsledkem tohoto nedorozumění však byl neoprávněný a v zásadě ani neospravedlnitelný zásah do práv dítěte a jeho matky.

Krajský úřad důsledně nedbal, aby jím přijaté řešení odpovídalo okolnostem daného případu.

C.2 Povědomí personálu nemocnice o aktuálních návštěvních pravidlech

C.2.1 Proškolení personálu v posuzovaném období

Poskytovatel zdravotních služeb musí zajistit, aby pacienti a další osoby mohly při poskytování zdravotních služeb uplatňovat svoje práva.⁹

Mimořádné opatření Ministerstva zdravotnictví přijaté dne 9. 3. 2020 zakazovalo návštěvy pacientů, avšak s výjimkou pro nezletilé pacienty.¹⁰

Paní A. se zdráhala uvěřit tomu, že zdravotnice nevěděly, kterými mimořádnými opatřeními se řídit. Požadovala proto, aby nemocnice prokázala, jak svůj personál proškolila o aktuálních mimořádných opatřeních.

Nemocnice nejprve vysvětlila, jak v posuzované době probíhala výměna informací. Kvůli kybernetickému útoku nemůže doložit, že provedla řádné proškolení personálu ohledně aktuálně platných pravidel.

Objasnila, že na krizové poradě vedoucích dne 13. 3. 2020 byli pracovníci ústně seznámeni se zákazem návštěv. Umožňovaly se pouze celodenní doprovody a ubytování doprovodů. Návštěvy byly možné pouze výjimečně po souhlasu ošetřujícího lékaře (s ohledem na kybernetický útok a epidemiologickou situaci).

9 Ustanovení § 45 odst. 1 zákona o zdravotních službách.

10 Mimořádné nařízení Ministerstva zdravotnictví č. j. MZDR 10519/2020-1/MIN/KAN; dostupné na <https://mzd.gov.cz/wp-content/uploads/wepub/18675/40512/Mimo%20opat%C5%99en%C3%AD%20z%C3%A1kaz%20n%C3%A1v%C5%A1t%C4%9Bv%20ve%20zdravotnick%C3%BDch%20za%C5%99%C3%ADzen%C3%ADch%20s%20I%C5%AF%C5%BEkovou%20p%C3%A9%C4%8D%C3%AD.pdf>.



Nemocnice dále sdělila, že kybernetický útok zkomplikoval výměnu informací. Ubezpečila však, že vedoucí pracovníci měli v dané době všechna aktuální mimořádná nařízení, která průběžně předávali svým podřízeným. Informace předávané aplikací WhatsApp navíc příjemce musel potvrdit. Nemocnice výslovně uvedla, že: „I v době, kdy byl přenos potřebných a důležitých informací poznamenán omezenou dostupností PC, byli zaměstnanci DOK zpraveni o změnách v jednoznačně dostačující míře. Tento úkon vnímala vedoucí NLZP jako svoji prioritu, stejně tak jako nutnost předávat zprávy okamžitě a přesně.“¹¹

Nemožnost doložit proškolení personálu (kvůli kybernetickému útoku) lze samozřejmě pochopit a nelze ho nemocnici vyčítat. Jako zarážející však působí její tvrzení, že o legislativních změnách informovala své pracovníky „jednoznačně v dostačující míře“.

Kybernetický útok ke stavu, jaký v nemocnici nastal, pravděpodobně jistou měrou přispěl. Nemocnice měla omezenější možnosti, než kdyby jí fungoval elektronický systém. Možnosti (a nikoli bezvýznamné) však měla.

Stejně tak je pochopitelné, že k situaci značnou měrou přispěl i chaos ve společnosti, který obecně panoval zejména v počátku epidemiologické krize.

Je již nezodpověditelnou otázkou, zda na provozní poradě dne 13. 3. 2020 došlo k předání správných/úplných informací (že ze zákazu návštěv existují výjimky, mj. pro děti). Nebo zda na poradě informace zazněly dostatečně a pouze se špatně předaly, případně se nepředaly vůbec. Je však zarážející, že informace o celorepublikové změně návštěvních pravidel se v rámci nemocnice předávaly až čtyři dny po jejich vyhlášení. A je s ještě větším podivem, že zdravotnice, které měly s matkou konflikt, neměly tyto informace ještě ani dvacátý den po jejich vyhlášení (je však samozřejmě možné, že je měly a pouze si je v okamžiku konfliktu nevybavily).

Zajímavé rovněž je, že tentýž den poté, kdy došlo ke konfliktní události mezi paní A. a zdravotnicemi, nemocnice vyhlásila, že návštěvy dětí umožňuje.

Vyjádření nemocnice k proškolení personálu v posuzované době je poněkud nejednoznačné. V době počátku hospitalizace dítěte však nemocnice nemohla mít splněnou svoji povinnost proškolit svůj personál tak, aby bylo nezletilým pacientům zajištěno právo na rodinný život. V opačném případě by totiž zdravotnice neodmítaly kontakt matky s dcerou s odkazem na mimořádná opatření.

C.2.2 Proškolování personálu do budoucna

Paní A. požadovala, aby nemocnice přijala takové (preventivní) opatření do budoucna, aby se obdobná situace nemohla již nikomu stát.

Nemocnice potvrdila, že v červnu 2021 na poradě vedení projednala s vedoucími pracovníky všechny dokumenty, které souvisejí s etikou péče o pacienty (tyto informace měli vedoucí pracovníci předávat dále).

Takové opatření mám za dostatečné a nedokážu si představit, které jiné opatření by krajský úřad mohl po nemocnici více požadovat. Preventivně nelze zcela vyloučit,

¹¹ Stanovisko nemocnice ze dne 3. 6. 2021 k žádosti KÚ JMK č. j. JMK 7462/2021, ze dne 20. 5. 2021, o vyjádření ke stížnosti paní A.



aby nedocházelo k dalším, velmi obtížně předvídatelným událostem a konfliktům pacientů s personálem. **V současnosti jistou záruku přináší i to, že proškolení personálu stran nejdůležitějších pravidel týkajících se přístupu k pacientům budou zajišťovat nemocniční ombudsmeni.**¹²

C.2.3 Posouzení krajským úřadem

Krajský úřad musí dbát, aby jím přijaté řešení odpovídalo okolnostem daného případu.¹³

Krajský úřad převzal vyjádření nemocnice k proškolení personálu v posuzované době (každodennost porad, kybernetický útok, omezení rychlého a průkazného předávání informací apod.) i do budoucna (porada v červnu 2021).

Uzavřel, že nemocnice paní A. již objasnila, že zdravotnice nebyly po kybernetickém útoku včas informovány o výjimce ze zákazu návštěv a došlo k pochybení, za které se však nemocnice omluvila.

Krajský úřad správně konstatoval – a na rozdíl od nemocnice jednoznačně – že zdravotnice nebyly včas informovány o výjimce ze zákazu návštěv. Toto pochybení měl za napravené omluvou nemocnice, s čímž souhlasím.

C.3 Neetické chování zdravotnic

Zdravotníci se musejí řídit etickými principy.¹⁴

Krajský úřad se musí pokusit zjistit, co se skutečně stalo.¹⁵ K tomu musí využít všechny vhodné prostředky získané zákonnou cestou.¹⁶ Ty hodnotí podle své úvahy, přitom pečlivě přihlíží ke všemu, co vyšlo najevo.¹⁷ Musí dbát, aby jím přijaté řešení bylo v souladu s veřejným zájmem.¹⁸

Podle paní A. bylo chování sester v konfliktní situaci neetické a požadovala jejich vyjádření k věci. Podle ní došlo ke konfliktní události tak, že jí sestra sdělila, že jsou návštěvy dětí zakázány. Ověřila si informaci u policie a personál znovu vyhledala a konfrontovala ho s realitou. Nejprve se měla setkat s výsměchem a „zabouchnutím dveří před obličejem“. Posléze s výčitkou, že situaci řešila s policií, příp. že si nemůže sama určovat pravidla, která chce. Nebo s nepřiléhavým srovnáním, že jiná maminka své dítě vidět nechtěla. Paní A. měla vyslechnout rozhovor personálu (za dveřmi), jak se bavil na její úkor. Dodala, že událost zaznamenala na diktafon.

Krajský úřad zorganizoval v rámci vyřízení stížnosti osobní setkání, kterého se zúčastnila vrchní sestra daného oddělení nemocnice a paní A. se svou zástupkyní. Vrchní sestra uvedla, že zdravotnice, které měly být události přítomny, jsou dlouholeté pracovnice

12 Viz metodický pokyn Ministerstva zdravotnictví k vyřizování stížností podle části osmé zákona o zdravotních službách s využitím institutu nemocničního ombudsmana (dostupné na <https://mzd.gov.cz/wp-content/uploads/2023/06/MP-k-vyrizovani-stiznosti-podle-casti-osme-ZZS-s-vyuzitim-institutu-nemocnicniho-ombudsmana.pdf>).

13 Ustanovení § 2 odst. 4 správního řádu.

14 Ustanovení § 49 odst. 1 písm. a) zákona o zdravotních službách.

15 Ustanovení § 3 správního řádu.

16 Ustanovení § 51 odst. 1 a § 52 správního řádu.

17 Ustanovení § 50 odst. 4 správního řádu.

18 Ustanovení § 2 odst. 4 správního řádu.



dětské oční kliniky. A že za deset let služby vrchní sestry na ani jednu z nich nepřišla jediná stížnost (příčemž vrchní sestra u nich nikdy nezaznamenala známky nevhodného chování).

Nemocnice se k chování personálu vyjádřila tak, že zdravotníci vykonávají svoji práci s láskou a nasazením.

Krajský úřad námitku vyřídil jako nepřezkoumatelnou. Neuvedl, zda se nahrávkou zabýval, či nikoli, resp. zda a ze kterých důvodů ji odmítl přijmout jako prostředek k prokázání skutkového stavu.

K mému dotazu na nahrávku krajský úřad dodal, že paní A. ke své stížnosti nepřiložila žádnou audionahrávku, kterou by požadovala prověřit, případně použít jako důkaz. Nahrávku zmínila pouze ve stížnosti, kterou zaslala nemocnici. Krajský úřad dodal, že nahrávky stěžovatelů podrobuje testu proporcionality. Především, zda jde v posuzované věci o nezbytný důkaz, kdy skutečnosti, které mají být prokázány, nelze prokázat jinak. A dále, zda je nahrávka způsobila skutečnosti, o něž ve stížnosti jde, opravdu prokázat. Krajský úřad posuzuje i to, jakým způsobem nahrávka zasahuje do práva dotčené osoby na ochranu osobnosti a jaký zájem nebo právo má chránit.

Upozorňuji, že vyřizování (šetření) stížnosti krajským úřadem je vázáno zásadou vyšetřovací,¹⁹ nikoli dispoziční. Krajský úřad tedy není úzce svázán s návrhy účastníků a jejich rozsahem, ale může aktivně vyšetřovat, neboť ve věci jde o veřejný zájem na řádném vyřízení stížnosti.

Krajský úřad tedy mohl (a měl) po paní A. požadovat nahrávku, kterou zmínila ve stížnosti adresované poskytovateli. Byla totiž jediným prostředkem, který mohl objasnit její tvrzení, jimiž obviňovala personál nemocnice z neetického chování.

Souhlasím s testem, kterým krajský úřad podrobuje nahrávky přikládané stěžovateli k jejich svým podáním. V daném případě však takový test neprovedl, resp. není z vyřízení stížnosti jakkoli patrný.

Krajský úřad se nepokusil zjistit, co se skutečně stalo. Nevyužil k tomu všechny vhodné prostředky, a tím nepřihlédl pečlivě ke všemu, co vyšlo najevo. Nedbal, aby jím přijaté řešení bylo v souladu s veřejným zájmem.

Oceňuji však, že přistoupil k osobnímu setkání s vrchní sestrou příslušného oddělení nemocnice a s paní A., včetně její zástupkyně. To považuji za velmi dobrou praxi.

C.4 Nezdůvodněně vyřízená námitka

Odůvodnění postupu krajského úřadu má být srozumitelné a jednoznačné.²⁰

Paní A. namítla, že nemocnice lhalo ohledně toho, co zaznělo během telefonického hovoru, jenž předcházela hospitalizaci. Matka dne 27. 3. 2020, tedy dva dny před nástupem dcery k hospitalizaci, telefonovala do nemocnice, aby se poradila o dalším postupu ohledně poranění oka. Pracovnice nemocnice jí sdělila, že „by to zkontrolovali, ale je to na uvážení

19 Srov. zákonný text výše citovaných ustanovení správního řádu: „*správní orgán se musí pokusit zjistit, co se skutečně stalo... k tomu musí využít všechny vhodné prostředky získané zákonnou cestou... pečlivě přihlíží ke všemu, co vyšlo najevo*“.

20 Zásada přesvědčivosti. *Principy dobré správy*. Sborník příspěvků z konference dne 22. března 2006. Brno: Kancelář veřejného ochránce práv [cit. 2024-06-10]; dostupné na <https://www.ochrance.cz/dokument/principy-dobre-spravy/principy-dobre-spravy.pdf>.



nás rodičů, kvůli koronaviru je v nemocnici nejvíc nebezpečné prostředí“.

Rodiče se rozhodli počkat, jak se úraz vyvine. Poté se s dcerou dostavili do nemocnice, kde se ukázalo, že dívku je nutné hospitalizovat (pozorovat) kvůli možnému odchlípnutí sítnice.

Nemocnice proti tomu uvedla, že zdravotnice matku v telefonátu vyzvala, aby dívku přivezla ihned, což rodiče zjevně nerespektovali. Nemocnice vyzdvihla, že zdravotní stav dívky vyžadoval po prodlení rodičů urgentní vyšetření.

Vrchní sestra daného oddělení uvedla, že telefonovala ona sama a rovněž byla osobně přítomna konfliktu matky s personálem (paní A. tuto druhou skutečnost popřela). Vrchní sestra dodala, že po telefonátu s matkou dokonce žádala sloužící lékařku, aby ještě vydržela ve službě, že přijede pacient.

Krajský úřad převzal tvrzení nemocnice (a vrchní sestry) a zjevně se k němu, na rozdíl od tvrzení paní A., přiklonil jako k pravdivému. Z vyřízení stížnosti není jasné, co ho k tomu vedlo.

Krajský úřad svůj postup nezdůvodnil srozumitelně a jednoznačně. Nadto, podle mého názoru, tato námitka paní A. zůstala v rovině „tvrzení proti tvrzení“ a krajský úřad ji měl vyhodnotit jako nepřezkoumatelnou.

D. Informace o dalším postupu

Zprávu zasílám řediteli Krajského úřadu Jihomoravského kraje a podle § 18 odst. 1 zákona o veřejném ochránci práv žádám, aby se ve lhůtě 45 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.

Zprávu zasílám rovněž stěžovateli.

Brno 4. prosince 2024

JUDr. Stanislav Křeček
veřejný ochránce práv