

Zpráva o šetření ve věci vyřízení stížnosti na postup nemocnice při neumožnění přítomnosti zákonných zástupců u nezletilého pacienta a zrušení plánované operace

Paní A., bytem xxxx (dále také „stěžovatelka“), podala podnět proti postupu Magistrátu hlavního města Prahy (dále také „magistrát“).

Nesouhlasí totiž s vyřízením své stížnosti na nemocnici B. (dále také „nemocnice“) při poskytování zdravotních služeb jejímu nezletilému synovi. Stěžovatelka namítá, že si magistrát k šetření stížnosti nevyžádal zvukové nahrávky, které v nemocnici pořídila a které magistrátu nabízela. Podle stěžovatelky je posouzení věci magistrátem jednostranné, vychází pouze ze sdělení nemocnice.

Stížnost se týkala jednak neumožnění přítomnosti obou zákonných zástupců při hospitalizaci nezletilého pacienta a dále pak zrušení jeho plánované operace.

A. Shrnutí závěrů

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

- se důkladněji nezabýval umožněním přítomnosti jen jednoho rodiče a neodůvodnil přiměřenost takového omezení práv dítěte,
- se nezabýval naplněním zákonných podmínek pro ukončení péče o pacienta,
- vyhodnotil stížnost jako nedůvodnou, aniž ustavil nezávislého odborníka za účelem posouzení dopadu zrušení operace na zdraví pacienta,
- si nevyžádal zvukové nahrávky nabízené stěžovatelkou a neseznámil se s nimi.

B. Skutková zjištění

Dne 25. 2. 2021 byl nezletilý syn stěžovatelky přijat k hospitalizaci v nemocnici za účelem provedení reimplantace močovodu naplánované na následující den.

Předmětem stížnosti bylo neumožnění nepřetržité přítomnosti obou zákonných zástupců pacienta na pokoji před operací. Stěžovatelka uváděla, že se po celou dobu hospitalizace nacházeli sami se synem na pokoji izolace, takže nerozumí tomu, proč by tam nemohl být i otec dítěte (tomu personál nemocnice umožnil pouze jednu krátkou návštěvu). Na to nemocnice nepřistoupila s argumentací, že v důsledku epidemie covid-19 byla nařízena hygienická opatření, která omezovala vstup na lůžková oddělení.

Stěžovatelka rovněž žádala o prověření okolností zrušení operace cca 2 hodiny před tím, než se měla uskutečnit. Poukazovala na vyjádření MUDr. C., že operace se měla uskutečnit již mnohem dříve, a také na výrok primáře Kliniky dětské chirurgie nemocnice v den operace, že ledvině tento odklad neprospěje.

Podle nemocnice byla důvodem pro zrušení plánovaného výkonu epidemická situace. Rostl počet hospitalizovaných pacientů s onemocněním covid-19, kteří potřebovali akutní péči. Proto docházelo k přesunu zdravotnického personálu mimo jiné i z Kliniky dětské chirurgie na speciální covidové jednotky. Syn stěžovatelky by po operaci musel být



na jednotce intenzivní péče, jejíž kapacita však byla dne 26. 2. 2021 zcela naplněna. Situace se změnila v noci a na ranní poradě došlo k rozhodnutí operaci odložit.

Ve stížnosti magistrátu stěžovatelka požádala o prověření postupu nemocnice a nabídla zvukové nahrávky, které pořídila a které měly dokládat její tvrzení.

Magistrát si pro šetření stížnosti vyžádal zdravotnickou dokumentaci pacienta, vyjádření nemocnice a také její vnitřní řád. Stížnost pak vyhodnotil jako nedůvodnou.

Magistrát uvedl, že hlavním zdrojem nespokojenosti stěžovatelky mohla být komunikace mezi ní a ošetřujícím zdravotnickým personálem. Konstatoval, že v takových případech je vždy obtížné zpětně vyhodnotit, zda byly použity vhodné komunikační prostředky, takže mohlo mezi účastníky diskuse dojít k odlišnému vnímání řečených informací. Za takových okolností není podle magistrátu možné dané skutečnosti objektivně prokázat, jedná se o tvrzení proti tvrzení.

Ke zrušené operaci magistrát uvedl, že z personálních a provozních důvodů nebylo možné operaci v naplánovaném termínu provést. V důsledku epidemie covid-19 byly značně omezeny kapacity nemocnice a většina chirurgických oborů vůbec neprováděla plánované výkony. Klinika dětské chirurgie operace uskutečňovala, ale kapacita obou jejích JIP i standardních oddělení a anesteziologických týmů byla snížena o třetinu.

K neumožnění přítomnosti obou zákonných zástupců u pacienta magistrát uvedl, že se tak stalo z hygienicko-epidemiologických důvodů, a ani za běžné situace nedochází k hospitalizaci celých rodin (s ohledem na kapacitní možnosti).

Spolu s kopií stížnostního spisu jsem obdržela vyjádření magistrátu k této věci. Magistrát uvedl, že audionahrávky nabízené stěžovatelkou nevyužil pro dostatek jiných objektivních podkladů.

C. Právní hodnocení

C.1 Neumožnění nepřetržité přítomnosti obou zákonných zástupců dítěte

Nezletilý pacient má při poskytování zdravotních služeb právo na nepřetržitou přítomnost zákonného zástupce, zpravidla rodiče.¹ Tomu odpovídá povinnost poskytovatele zdravotních služeb přítomnost takové osoby umožnit.² Realizace tohoto práva je však podmíněna souladem s právními předpisy a vnitřním řádem poskytovatele. Zároveň platí, že vnitřní řád nesmí zasahovat do práv pacienta nad míru, která je nezbytně nutná zejména pro řádný chod zdravotnického zařízení a respektování práv ostatních pacientů.³ Přítomnost rodiče také nesmí narušit poskytnutí zdravotních služeb.

Právo dítěte na nepřetržitou přítomnost rodiče tak neplatí vždy absolutně. Za jistých okolností tedy může nad právem pacienta převážet jiný, důležitější zájem a právo pacienta může být omezeno. Zda se tak v konkrétním případě stalo v souladu se zákonem, musí

1 Podle § 28 odst. 3 písm. e) zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách). Může jít také o osobu určenou zákonným zástupcem, pěstouna nebo jinou osobu, do jejíž péče byl pacient na základě rozhodnutí soudu nebo jiného orgánu svěřen.

2 V opačném případě se dopustí přestupku podle § 117 odst. 1 písm. h) zákona o zdravotních službách.

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

posoudit příslušný správní orgán. To znamená, že musí v dané situaci zhodnotit, zda nepřetržitá přítomnost rodiče:

- (1) nebyla vyloučena zákonem o zdravotních službách či jinými právní předpisy,
- (2) nemohla narušit poskytnutí zdravotních služeb,
- (3) odpovídá pravidlům vnitřního řádu poskytovatele – pokud vnitřní řád jakýmkoliv způsobem nepřetržitou přítomnost rodiče omezuje, musí správní orgán vyřizující stížnost vést úvahy o tom, zda tak nečiní nad míru, která je nezbytně nutná zejména pro řádný chod zdravotnického zařízení a respektování práv ostatních pacientů.

V případě, že správní orgán zjistí pochybení, uloží poskytovateli nápravná opatření.⁴ To například může spočívat v uvedení vnitřního řádu do souladu s právní úpravou.

Dále je třeba uvést, že v předmětné době platilo mimořádné opatření Ministerstva zdravotnictví č. j. MZDR 16214/2020-6/MIN/KAN, ze dne 19. 8. 2020, kterým se s účinností od 1. 9. 2020⁵ **omezil provoz zdravotnických zařízení lůžkové péče tak, že poskytovatelé zdravotních služeb lůžkové péče museli** (za splnění dalších podmínek) **dodržovat následující pravidlo:**

„Pokud se jedná o přítomnost zákonného zástupce, popřípadě osoby určené zákonným zástupcem, pěstouna nebo jiné osoby, do jejíž péče byl pacient na základě rozhodnutí soudu nebo jiného orgánu svěřen, opatrovníka, popřípadě osoby určené opatrovníkem, je-li osobou, jejíž svéprávnost je omezena tak, že není způsobilá posoudit poskytnutí zdravotních služeb, popřípadě důsledky jejich poskytnutí, osoby blízké nebo osoby určené pacientem, popřípadě jiných osob, které chtějí navštívit pacienta, lze ve stejném čase připustit u pacienta přítomnost nejvýše dvou osob...“

Magistrát poukázal na špatnou epidemickou situaci, kdy veškerá hygienická opatření směřovala k minimalizaci kontaktů, pohybu osob a rizikových činností tak, aby se eliminovalo riziko dalšího šíření nákazy. Dodal, že ani za běžných okolností nemocnice neumožňuje hospitalizaci celých rodin, ale jen jednoho z rodičů, přičemž rodiče se mohou střídát. Syn stěžovatelky byl hospitalizován s matkou, stejně jako ostatní děti, přičemž nemocnice vycházela z kapacitních možností dané kliniky a z respektu k právům ostatních pacientů.

Nemocnice k tomu dále na dotaz magistrátu sdělila, že děti a jejich hospitalizované doprovody byly v oné době v řádu několika hodin izolovány na pokojích do výsledku PCR testu na covid-19. Podle nemocnice omezení vyplývala z celostátních nařízení a pokynů vedení nemocnice a měnila se podle aktuální hygienicko-epidemiologické situace. Za běžné situace není přítomnost rodičů u dítěte zásadně omezována.

Z vnitřního řádu nemocnice vyplývá, že jeden z rodičů může být hospitalizován jako doprovod dítěte (pacienta), přičemž podle kapacitních možností přespává buď na pokoji, nebo na ubytovně nemocnice. Rodiče (oba) mohou být u dítěte po celý den, na další osoby se pak (zjednodušeně řečeno) vztahuje režim návštěv.

4 Podle § 96 odst. 1 písm. a) zákona o zdravotních službách.

5 Opatření platilo až do 1. 9. 2021.

Na tomto místě je třeba zdůraznit, že stěžovatelka se nedomáhala toho, aby byl otec dítěte s nimi hospitalizován. Usilovala o co nejširší možný kontakt syna s otcem, přičemž vnitřní řád nemocnice celodenní přítomnost obou rodičů u dítěte umožňuje.

Pokud je pravdou, že pacient byl s matkou na pokoji sám, neobstojí argument kapacitními důvody ani zasahováním do práv ostatních pacientů. Rovněž není zřejmé, jak by přítomnost otce mohla narušit poskytnutí zdravotních služeb.

Pokud v předmětné době existovalo zvláštní nařízení nemocnice zohledňující probíhající epidemii covid-19, nemocnice je neposkytla, ačkoliv se jí na to magistrát dotazoval. Výše zmíněné mimořádné opatření Ministerstva zdravotnictví umožňuje ve stejném čase připustit u pacienta přítomnost nejvýše dvou osob. Metodické doporučení téhož ministerstva pak u nezletilých pacientů počítá s přítomností obou rodičů a uvádí přítomnost jednoho ze zákonných zástupců jako výjimečné omezení práv.⁶ Z toho je patrné, že umožnění přítomnosti pouze jednomu z rodičů musí být pečlivě odůvodněno ve vztahu ke konkrétní situaci.

V době epidemie, která probíhala v průběhu hospitalizace nezletilého, může být odůvodněné, aby nemocnice nastavila režim, který odpovídá protiepidemickým požadavkům a jejímu prostorovému uspořádání. Za situace, kdy je jeden z rodičů přijat jako doprovod dítěte, může takové omezení platit zejména pro sourozence a další blízké osoby hospitalizovaného pacienta, popř. pro neumožnění současné nepřetržité přítomnosti obou zákonných zástupců. Není ale možné automaticky zcela vyloučit přítomnost druhého zákonného zástupce.

Magistrát proto pochybil, když se dostatečně nezabýval umožněním přítomnosti jen jednoho rodiče a neodůvodnil přiměřenost takového omezení práv dítěte.

C.2 Zrušení plánované operace

Jakkoliv mám pochopení pro těžkosti poskytovatelů zdravotních služeb v souvislosti s jejich vytížením kvůli epidemii covid-19, je třeba si uvědomit, že tzv. kapacitní důvody mohou být toliko důvodem pro odmítnutí přijetí pacienta do péče podle § 48 odst. 1 písm. a) zákona o zdravotních službách.⁷ V tomto případě však byl pacient přijat k hospitalizaci, takže bylo nutné posoudit podmínky pro ukončení péče o něj.

Ustanovení § 48 odst. 2 zákona o zdravotních službách stanoví, že poskytovatel zdravotních služeb může ukončit péči o pacienta v případě, že:

- a) prokazatelně předá pacienta s jeho souhlasem do péče jiného poskytovatele,
- b) pomínou důvody pro poskytování zdravotních služeb
- c) pacient vysloví nesouhlas s poskytováním veškerých zdravotních služeb,

⁶ Metodické doporučení k přítomnosti zákonných zástupců u nezletilých pacientů v době nouzového stavu. www.mzcr.cz [online]. Praha: Ministerstvo zdravotnictví, 2020 [cit. 2022-01-21];

dostupné z <https://koronavirus.mzcr.cz/metodicke-doporuceni-k-pritomnosti-zakonnnych-zastupcu-u-nezletilych-pacientu-v-dobe-nouzoveho-stavu/>

⁷ Pokud nejde o pacienta, kterému je třeba poskytnout neodkladnou péči, jde-li o porod nebo jde o zdravotní služby, které jsou nezbytné z hlediska ochrany veřejného zdraví nebo ochrany zdraví při práci, dále jde-li o krizové situace nebo výkon ochranného léčení nařízeného soudem, pokud jiný právní předpis nestanoví jinak. (§ 48 odst. 3 zákona o zdravotních službách).



- d) pacient závažným způsobem omezuje práva ostatních pacientů, úmyslně a soustavně nedodrжуje navržený individuální léčebný postup, pokud s poskytováním zdravotních služeb vyslovil souhlas, nebo se neřídí vnitřním řádem a jeho chování není způsobeno zdravotním stavem,
- e) přestal poskytovat součinnost nezbytnou pro další poskytování zdravotních služeb; to neplatí, jestliže neposkytování součinnosti souvisí se zdravotním stavem pacienta.

Současně platí, že ukončením péče nesmí dojít k bezprostřednímu ohrožení života nebo vážnému poškození zdraví pacienta.

Magistrát se tedy měl zabývat tím, zda k ukončení péče o pacienta došlo v souladu se zákonem. Takové úvahy však v jeho vyrozumění o vyřízení stížnosti postrádám.

Dále mám za to, že v daném případě byl namíste postup podle § 94 odst. 4 písm. a) zákona o zdravotních službách, neboť stěžovatelka namítala, že zrušení operace mohlo mít nepříznivý dopad na zdraví jejího syna.

V souladu s uvedeným ustanovením může správní orgán ustavit nezávislého odborníka, a to zejména pro posouzení případů, u nichž vznikly pochybnosti, zda byl při poskytování zdravotních služeb dodržen správný postup (popř. k vyloučení příčinné souvislosti mezi nesprávným postupem a újmou na zdraví pacienta při poskytování zdravotních služeb). **Odborníka správní orgán ustaví vždy, směřuje-li stížnost proti správnému postupu při poskytování zdravotních služeb** (popřípadě je namítáno ublížení na zdraví pacientovi při poskytování zdravotních služeb) a stížnost není zjevně nedůvodná.

Magistrát se spokojil pouze s tvrzením nemocnice, že u poruchy, kterou má pacient, nelze prokázat zhoršení stavu při odložení výkonu o několik týdnů. K této záležitosti by se však měl vyjádřit odborník v příslušném oboru.

Magistrát měl ustavit nezávislého odborníka za účelem posouzení dopadu zrušení operace na zdraví pacienta. Pokud takto nepostupoval, nepokládám za legitimní, že stížnost vyhodnotil jako nedůvodnou.

C.3 Použití nahrávek pořízených stěžovatelkou

Správní orgán vyřizující stížnost se řídí zejména zákonem o zdravotních službách. V otázkách, které tento zákon neupravuje, postupuje podle správního řádu.⁸ To mimo jiné znamená, že je povinen dodržovat základní zásady činnosti správních orgánů včetně zásady materiální pravdy.⁹

Poté, co správní orgán ukončí shromažďování podkladů, vyhodnotí je v souladu se zásadou volného hodnocení důkazů.¹⁰ 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.¹¹

8 Ustanovení § 154 odst. 1 zákona č. 500/2004 Sb., správního řádu, ve znění pozdějších předpisů.

9 Ustanovení § 3 správního řádu.

10 Ustanovení § 50 odst. 4 správního řádu.

11 Podle § 51 odst. 1 správního řádu.



Nikdo nesmí zasáhnout do soukromí jiného, nemá-li k tomu zákonný důvod.¹² Zejména nelze bez svolení člověka narušit jeho soukromé prostory, sledovat jeho soukromý život nebo pořizovat o tom zvukový nebo obrazový záznam.

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

K použití nahrávek pořízených bez souhlasu nahrávané osoby jako důkazu se vyjadřovaly i soudy včetně Ústavního soudu, který 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 ... 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.*“¹⁴

Ústavní soud přitom výslovně poukazuje na potřebu ochrany tzv. slabší strany, kterou zpravidla bývá i pacient, neboť 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. ... 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...*“

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.¹⁵

Z uvedeného vyplývá, že zvukové nahrávky pořízené stěžovateli je možné při vyřizování stížnosti podle zákona o zdravotních službách využít (pokud nepanují důvodné pochybnosti o jejich autentičnosti). Lze však uvažovat o omezeném použití v případě nahrávek, na kterých totožnost osob ani jejich projevy nejsou zřetelné.

Avšak k tomu, aby správní orgán vyhodnotil použitelnost nahrávek v konkrétním případě, je nutné, aby se s nimi seznámil. Pokud nejsou nahrávky zaslány spolu se stížností, ale stěžovatel jejich existenci zmiňuje, je správní orgán povinen si je vyžádat a vyhodnotit.

12 Podle § 86 zákona č. 89/2012, občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů.

13 Ustanovení § 88 odst. 1 a § 90 občanského zákoníku.

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

15 Viz rozhodnutí Nejvyššího soudu ze dne 11. května 2005, sp. zn. 30 Cdo 64/2004.



Jestliže magistrát uvádí, že takto nepostupoval proto, že disponoval dostatečnými objektivními podklady pro vyřízení stížnosti, nemohu s tímto zdůvodněním souhlasit. Magistrát vycházel pouze ze sdělení nemocnice, která nadto úplně nezodpověděla všechny jeho dotazy. Pokud navíc magistrát vyslovil přesvědčení, že mezi stěžovatelkou a nemocnicí mohlo dojít k nevhodně nastavené komunikaci, tím spíš by bylo namístě se s nahrávkou seznámit.

Magistrát proto pochybil, když si od stěžovatelky nevyžádal zvukové nahrávky, které mu dávala k dispozici, a nestranně je nevyhodnotil.

D. Informace o dalším postupu

Magistrát hlavního města Prahy pochybil tím, že:

- (A) se důkladněji nezabýval umožněním přítomnosti jen jednoho rodiče a neodůvodnil přiměřenost takového omezení práv dítěte,
- (B) se nezabýval naplněním zákonných podmínek pro ukončení péče o pacienta,
- (C) vyhodnotil stížnost jako nedůvodnou, aniž ustavil nezávislého odborníka za účelem posouzení dopadu zrušení operace na zdraví pacienta,
- (D) si nevyžádal zvukové nahrávky nabízené stěžovatelkou a neseznámil se s nimi.

Zprávu zasílám řediteli magistrátu 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.

Zprávu zasílám rovněž stěžovatelce.

Brno 15. února 2022

Mgr. Monika Šimůnková
zástupkyně veřejného ochránce práv