

St'ážnosti na záchrannú zdravotnú službu SR

Bc. Lucia Mesárošová
hlavný operátor OS ZZS SR

Zákon č. 9/2009 Z.z. o sťažnostiach

- Tento zákon upravuje postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní a písomnom oznámení výsledku prešetrovania sťažnosti alebo prekontrolovania sťažnosti
- **Sťažnosť** je podanie fyzickej alebo právnickej osoby, ktorým:
 - Ø sa domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou (ďalej len „činnosť“) orgánu verejnej správy,
 - Ø poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti orgánu verejnej správy.

Analýza sťažností na ZZS za rok 2013

- 8 sťažností (z toho 1 opakovaná)
- 12 podaní postúpených z MZ SR na priame vybavenie
- 7 podaní postúpených MV SR
- 1 podanie postúpené z ÚDZS
- 1 podanie postúpené Žilinským samosprávnym krajom
- 3 osobné podania

Opodstatnenosť sťažností bola preukázaná v jednom prípade

Vybavených a prešetrených **d'alších 232** iných podaní (žiadosti o prešetrenie, dožiadania orgánov, stanoviská k podaniam, žiadosti o súčinnosť ÚDZS)

Stážnosť

- Podanie - reťazová reakcia prešetrovania predmetu stážnosti od prijatia tiesňovej výzvy až po posledný deň hospitalizácie
- Prijatie stážnosti - nepríjemným atribútom povolania
- Prešetrenie a výsledok – kontroling kvality a profesionality

Stážovatelia a predmet sťažností

✓ Občan:

- bol nútený O ZZS poskytovať PP do príchodu ambulancie ZZS

✓ Samotný pacient:

- etický prístup zdravotníckych pracovníkov
- neodborné poskytovanie zdravotnej starostlivosti
- oneskorený dojazd ambulancie ZZS na miesto udalosti
- dlhá čakacia doba na poskytnutie zdravotnej starostlivosti v ÚZZ

✓ Zdravotnícke zariadenia

- nesprávne smerovanie ambulancií ZZS
- nevyšetrený pacient
- arogantné správanie pri odovzdávaní pacienta

✓ Súčinnosť zložky IZS

- zneužívanie súčinnostnej zložky pri transportoch pacientov

Štatistika 2013

- **264** všetkých druhov podaní, ktoré prešli cez OS ZZS SR a týkali sa aj samotnej ZZS
- **503.625** realizovaných zásahov ZZS v SR
- **1.360.760** prijatých a spracovaných tiesňových hovorov na LTV 155

„Interaktívne sťažnosti“

operátor – záchranár – sestra/lekár

Operátor ZZS vs. Záchranár:

- § „hundranie“ pri vydávaní pokynu na zásah
- § oneskorené statusové hlásenie
- § neopodstatnené technické prestávky

Operátor ZZS vs. Sestra/lekár:

- § zneužívanie sekundárnych transportov
- § zdržovanie ambulancií ZZS pri odovzdávaní pacienta

Záchranár vs. Operátor ZZS:

- § nepresná lokalizácia miesta udalosti
- § nedostatočne odobratá anamnéza
- § neštandardné postupy v smerovaní pacientov (domov)
- § preferovanie posádok ZZS
- § nadradená komunikácia

Záchranár vs. Sestra/lekár:

- § arogantné správanie pri preberaní pacienta
- § oneskorené prevzatie pacienta

Sestra/lekár vs. Operátor ZZS:

- § nesprávne smerovaný pacient
- § „pretlak“ pacientov v jednej nemocnici

Sestra/lekár vs. Záchranár:

- § nevyšetrený, nestabilizovaný, „nezaliečený“ pacient
- § arogantné správanie

Význam „interaktívnych sťažností“

- zlepšovanie komunikácie medzi zainteresovanými stranami
- návrhy na konštruktívne nápravné opatrenia
- konfrontácia ako možnosť riešenia
- presnejší obraz o pracovnom procese na oboch stranách
- dodržiavanie firemnej kultúry a slušné vystupovanie

„...pár citácií na zamyslenie...”

August 2013

„O cca 6:10 som privolala pomoc ku svojmu manželovi, nakoľko som ho našla ležať v kuchyni na zemi. Bol pri vedomí, ťažko sa mu dýchalo, páliho ho na hrudi. Posádka RZP podľa môjho vedomia neposkytla žiadnu zdravotnú starostlivosť, vrátane zmerania tlaku, EKG a nebol vypísaný ani protokol o návšteve, navyše sa správali arogantne, neľudsky a neprofesionálne aj voči mne, manželke. Môjmu už zosnulému manželovi neposkytli žiadnu starostlivosť. Utreli mu tvár mokrou handrou, s ktorou som utierala zem, kým prišli. Keď ho konečne usadili na sedačku, tak so spustenými bosými nohami ho vliekli až do sanitky.“

Január 2013

„V čase o 4:30 môj brat zavolať na číslo tiesňového volania 112. Operátorka mu privolala ambulanciu, ktorá ho mala previezť do nemocnice. Napriek presnému nahláseniu a vysvetleniu miesta pobytu ambulancia prešla miesto určenia. Namiesto rýchleho prevozu sa dočkal výmeny pracovníkov – šoférov v ambulancii a agresívnej nebezpečnej jazdy v dôsledku neprispôsobenia jazdy zamrznutej vozovke. V sanitke mu nebola poskytnutá žiadna pomoc, ani úľava od silných bolestí. Od príchodu do nemocnice čakal na vyšetrenie viac ako 2,5 hodiny. Namiesto pomoci ho ošetrovateľ upozornil, prečo nezatvoril za sebou dvere, mimochodom, boli otvorené. Pri vstupe videl ošetrojúcu sestru a ošetrovateľa fajčiť cigarety pred nemocnicou, pričom v čakárni boli štyria ľudia. Keď som sa spýtala, či je možné ošetriť brata, ktorý má veľké bolesti a čaká už 2,5 hodiny, ošetrovateľ ma vyhodil z vyšetrovne a obdaroval vulgarizmom...“

Apríl 2013

„...bol môj syn hrať curling, kde mu prišlo nevoľno a padol na ľad, kde po neadekvátnej poskytnutej pomoci, či už prevádzkovateľom a spoluhráčov, ako aj neskorého príchodu záchranej služby cca po 15 minútach, čo je pri nedokrvení srdca veľmi neskoro, skončil. Môj syn bol zasnúbený a mal sa ženiť v máji 2013 a svadba bola pripravená na 70% - žiadam odškodné 35.000 eur. Jeho brat je jednovaječné dvojča a navzájom sa dopíňali a pomáhali si. Musí si zvykať na samostatnosť, čo je pre neho ťažké – žiadam odškodné 35.000 eur.“

December 2013

„...o 11.00 hodine odchádzal som na železničnú stanicu. Pred vchodom do činžiaku stáli dvaja asi 30 roční mladíci oblečení v červených otepľovačkách s červenými bundami a na hlave mali také komunistické dedomrázovské červené čiapky s bielym orámovaním z umelej kožušiny a s brmbolcom, ktorý im siahal do pol chrbta. V našom obytnom dome sa v posledných obdobiach uskutočnili viaceré krádeže a preto, keď som vychádzal z domu som oslovil uvedených mužov s tým, že ja som ich nevolal a preto ich nepustím. Na to jeden z nich vložil nohu do dverí a druhý ma chytil cez ramená a odhodil k zábradliu vchodu zo slovami „starý nezavadzaj“, načo všetci vstúpili. Nato som si všimol, že na chrbtoch majú nápis Zdravotná záchranná služba. Mám už skoro 75 rokov a takéto chovanie som ešte nezažil. Navyše pri tom odhodení som zacítil v pravom chodidle pichnutie, ktoré trvá dodnes. Preto vás žiadam, aby ste podľa vašej písomnej dokumentácie zistili, čo to boli za indivíduá, či je to vami stanovené chovanie a ak áno tak zbohom takej starostlivosti, ako ich potrestáte (najlepšie ak sú vaši zamestnanci rozviazanie pracovného pomeru) , či také oblečenie bolo v tej dobe predpísané a čo s mojou boľavou nohou. Ak teda boli od vás keby povedali , že sú zo záchrannej služby nebol by žiaden konflikt. A stačilo sa otočiť chrbtom a nebola by ani stále boľavá noha.“

Ďakujem za pozornosť !

lucia.mesarosova@emergency-slovakia.sk

OS ZZS SR, Trnavská cesta 8/A, Bratislava