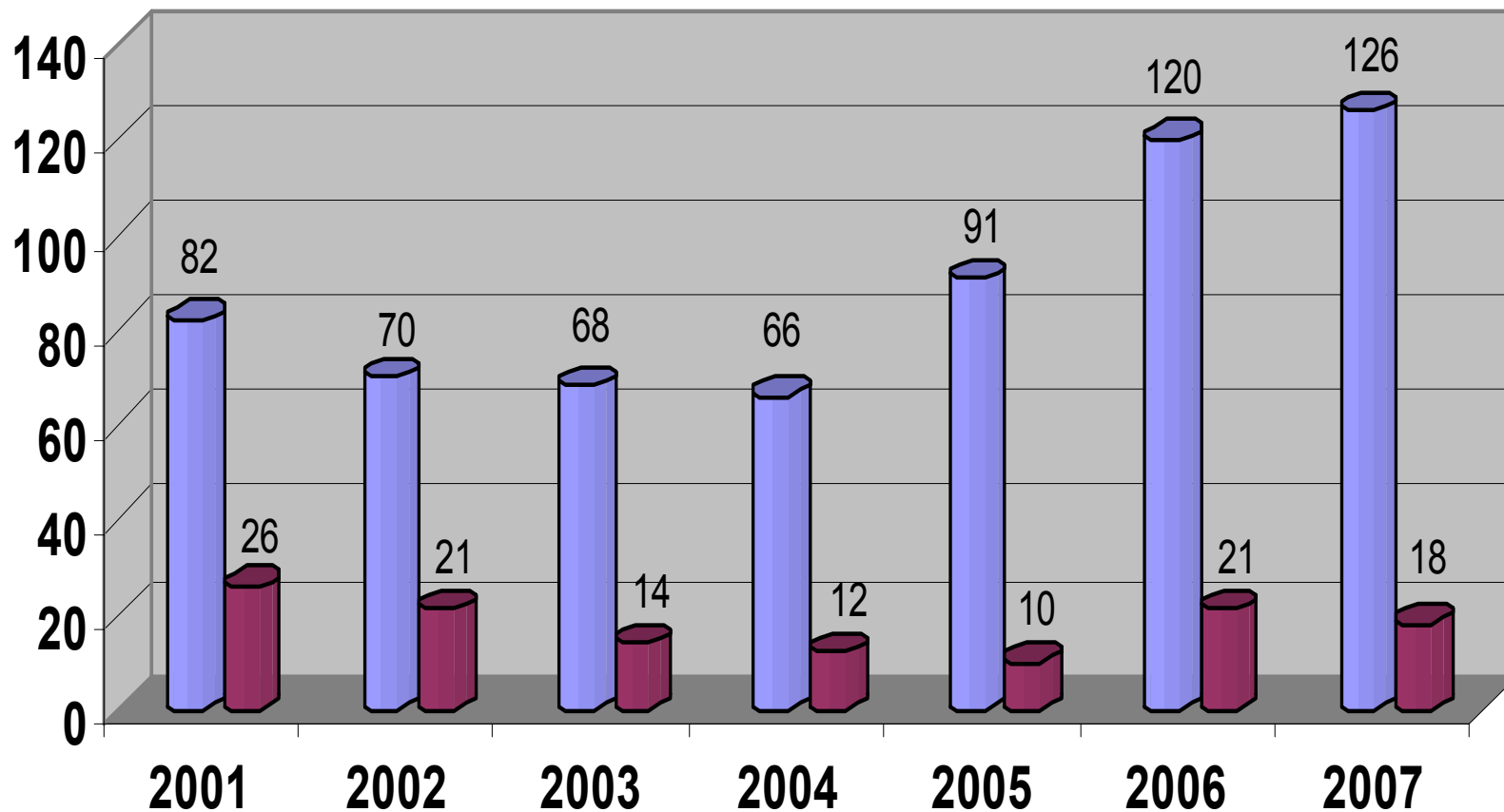


# K O M U N I K A C E

21.2.2008

JUDr.MUDr.L.Vondráček  
FN Motol

# Podané stížnosti v letech 2001 - 2007 a jejich oprávněnost



■ Počet stížností ■ Z toho oprávněných

# Špatná vzájemná komunikace

!!!! Je jev celospolečenský !!!!

Lékař ----- pacient

Lékař ----- sestra

Lékař ----- lékař

Pacient ----- pacient

# Příčiny špatné komunikace

- ▶ Medicínské
- ▶ Právní
- ▶ Morální

# Listina základních práv a svobod

## Čl. 1

Lidé jsou svobodní a rovni v důstojnosti i právech.

Základní práva a svobody jsou nezadatelná, nezcizitelná, nepromlčitelná a nezrušitelná

# zdravotní péče

- Poskytování zdravotní péče je služba  
(Poskytovatelé zdravotní péče poskytují službu ale nejsou služky)

Je specifická činnost, která má znaky některých jiných činností a to i znaky služby

!! Každému právu odpovídá povinnost !!

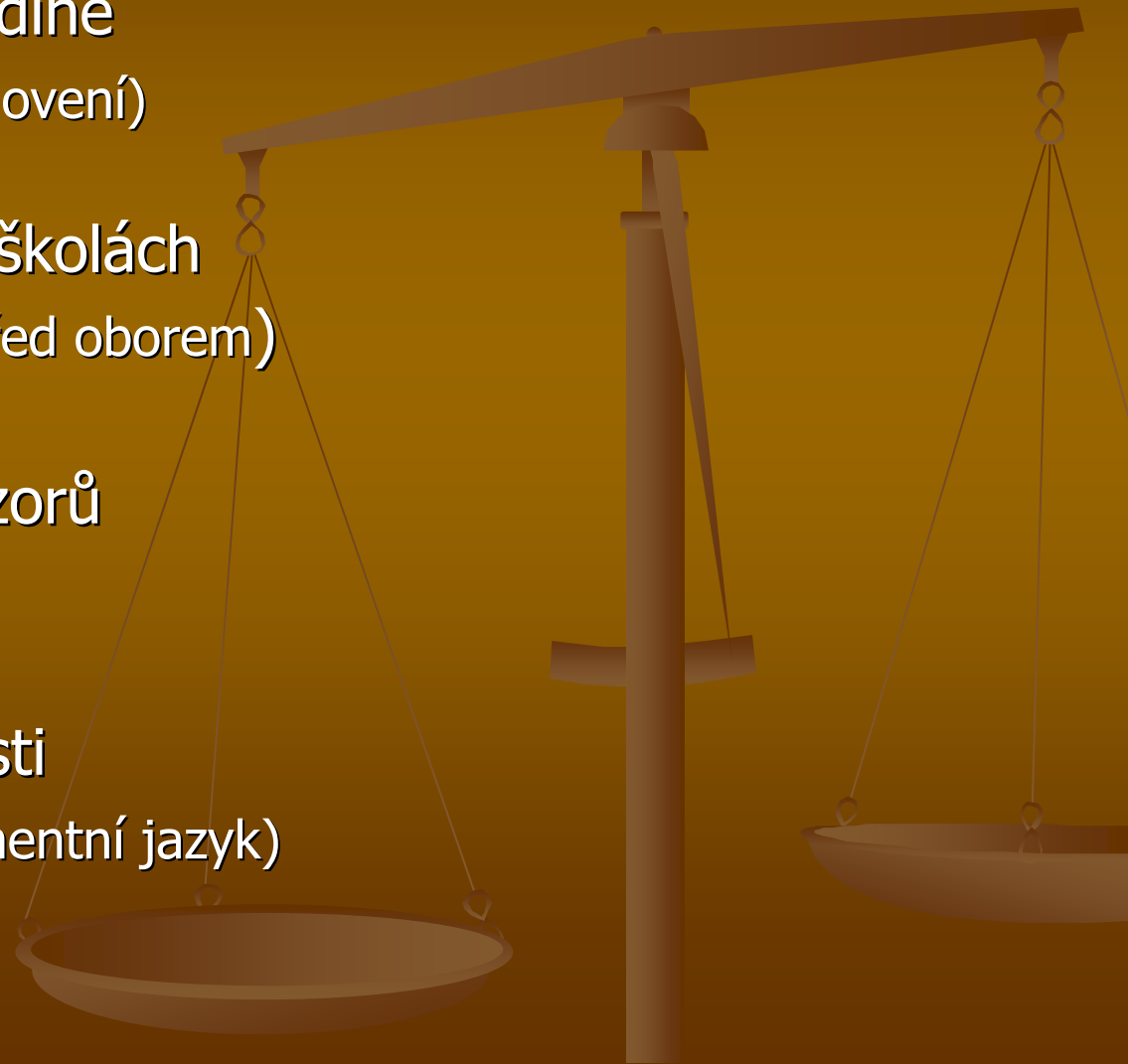
a) každý si stanovuje velikost práv sám  
dle vlastních představ

b) právní předpis vnímán jako omezení

c) vymizel institut dobrých mravů a  
veřejného mínění

# Příčiny chybné komunikace

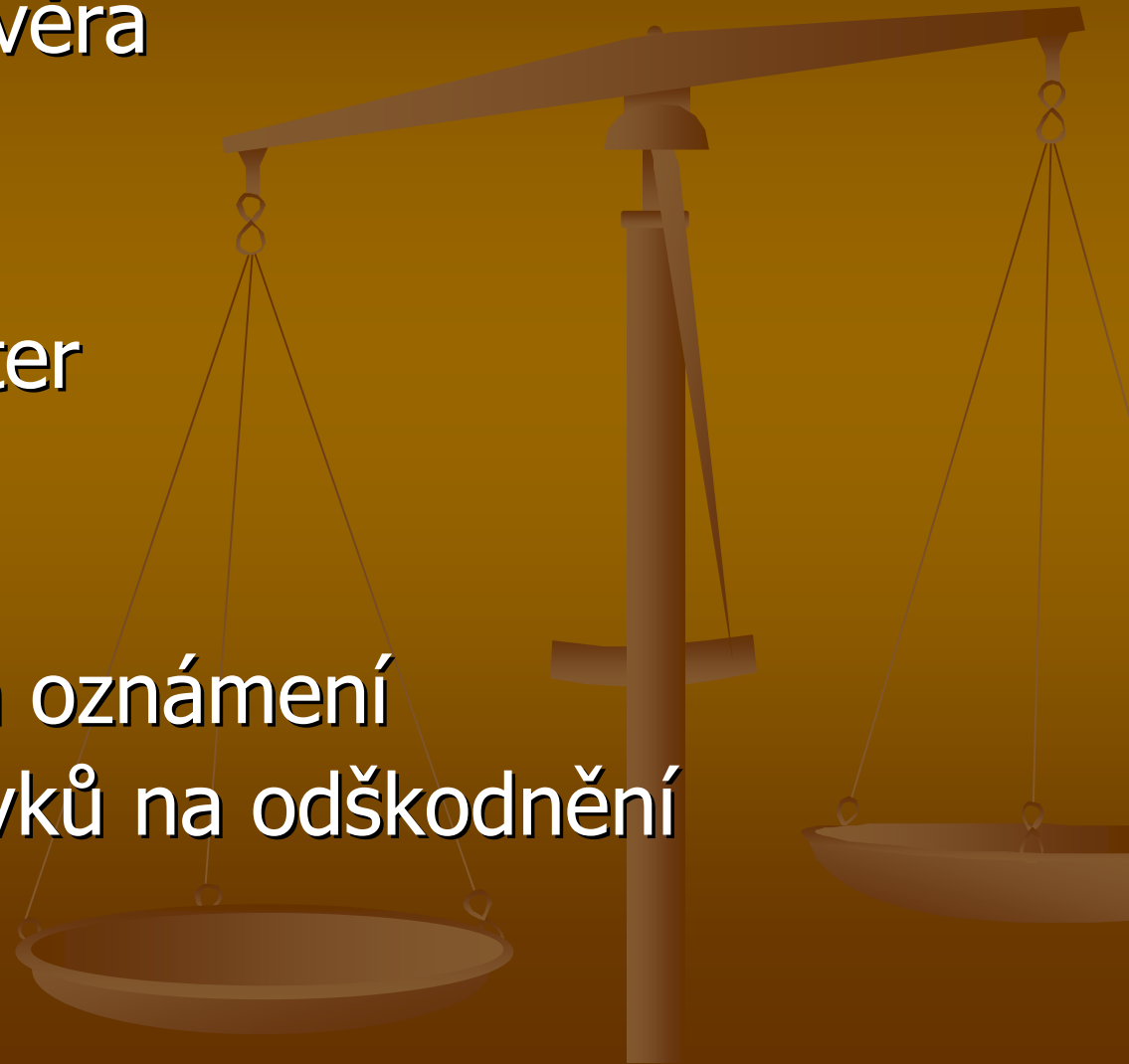
- Chybná výchova v rodině  
( pozdrav, poděkování, oslovení)
- Absence výchovy ve školách  
(oslovení, úcta, pokora před oborem)
- Absence kladných vzorů  
(akademičtí hodnostáři)
- Chování ve společnosti  
(negativní vzory, parlamentní jazyk)





# Následky chybné komunikace

- Vzájemná nedůvěra
  - Zhoršení péče
  - Vyhasínání
  - Nedostatek sester
- 
- Nárůst stížností
  - Nárůst trestních oznámení
  - Nárůst požadavků na odškodnění

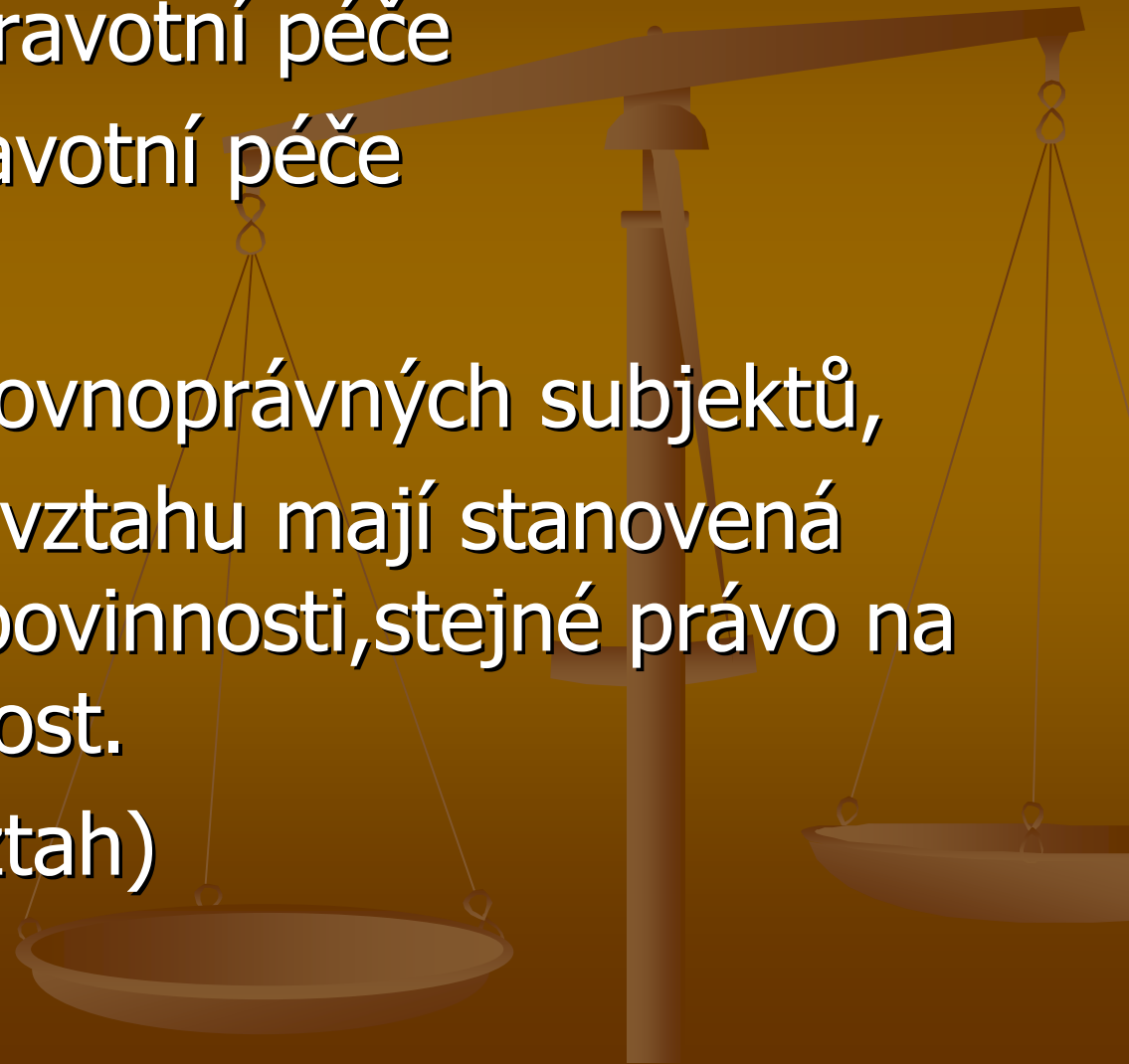


# Vztah

- Poskytovatel zdravotní péče
- Konzument zdravotní péče

Je vztah dvou rovnoprávných subjektů, kde obě strany vztahu mají stanovená práva ale také povinnosti, stejné právo na stejnou důstojnost.

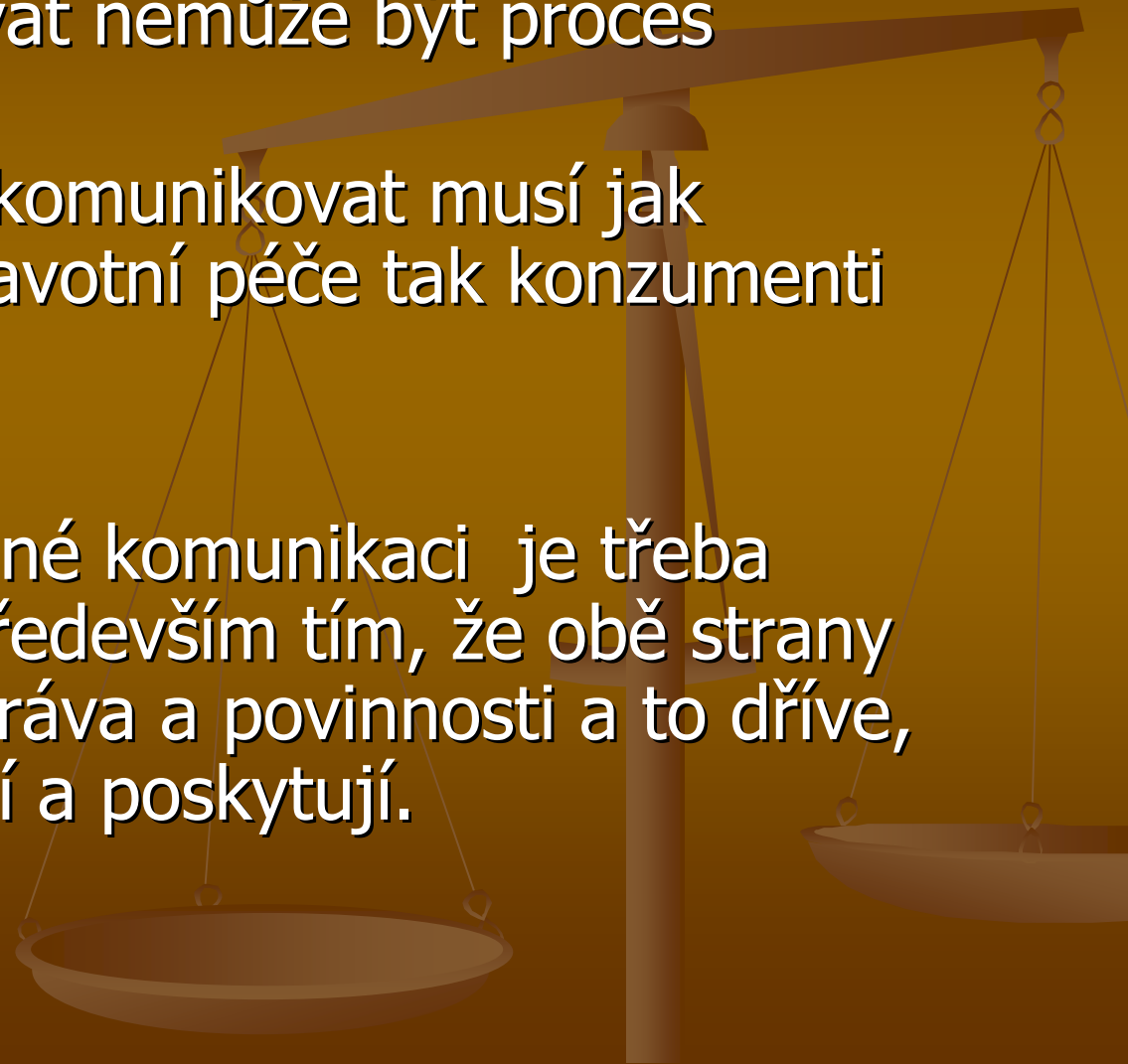
( partnerský vztah )



# ZÁVĚR

- Učit se komunikovat nemůže být proces jednostranný
- Učit se vzájemně komunikovat musí jak poskytovatelé zdravotní péče tak konzumenti péče.

Kolizím při vzájemné komunikaci je třeba předcházet a to především tím, že obě strany budou znát svá práva a povinnosti a to dříve, než péči potřebují a poskytují.

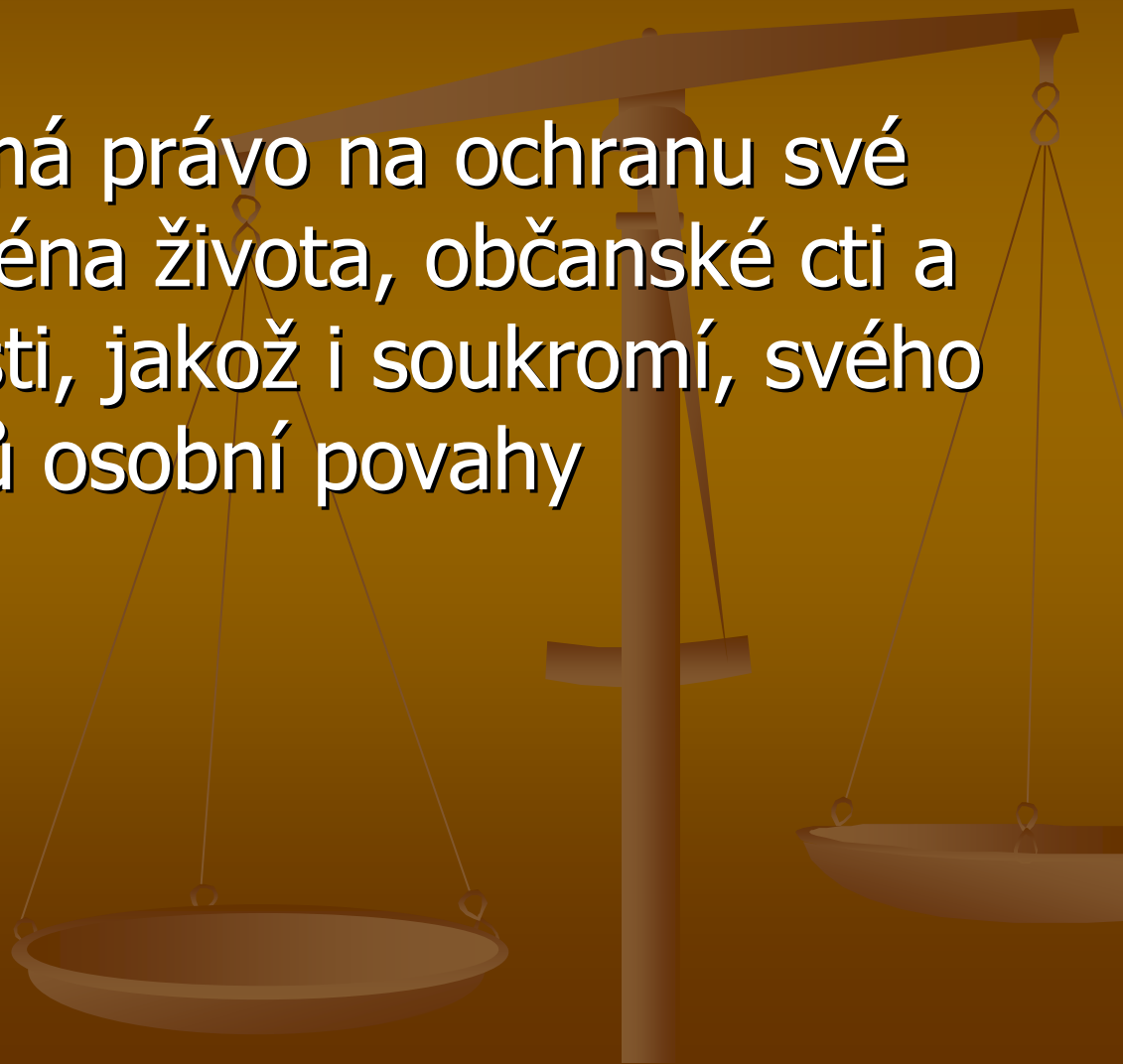


Zákon č. 40/1964 Sb.,

# OBČANSKÝ ZÁKONÍK

## ■ § 11

Fyzická osoba má právo na ochranu své osobnosti, zejména života, občanské cti a lidské důstojnosti, jakož i soukromí, svého jména a projevů osobní povahy



- > Po tom, co jsem si precetl zde: <http://www.gentest.cz/SBIRKA/uvod.html>
- > doufam a pevne verim v to, ze tve decka rozseka pred tvyma/ocima salina,
- > jejich streva a vnitrosti budou lezet na vozovce a ty budeš rvat, budeš
- > rvat bolesti v srdci, ty hajzle...

>

>

\_\_\_\_\_ Informace od NOD32 2353 (20070625) \_\_\_\_\_

>



Přichází dnes na plánovaný výkon – horní retní frenulektomie z důvodů preventivních.

Matka nevyčerpala ani jednu ze zákonných možností, kdy nemusí zaplatit tzv. registrační poplatek a současně odmítá podepsat dlužní úpis, který jí byl Nemocnicí v Motole dnes 4.1.2008 vystaven.

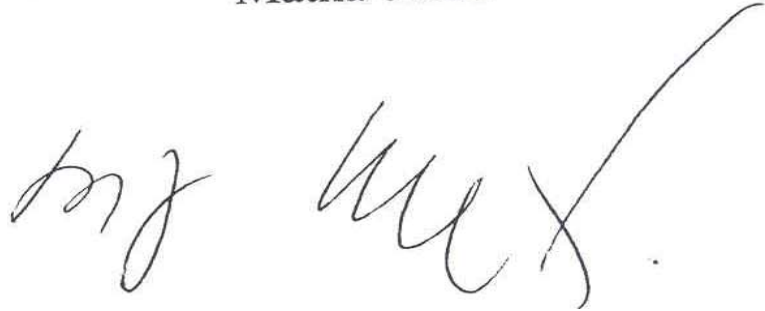
MUDr. 

Štěpán:

děti muso' bydlit, ji'st adk.

Proprcet rodiny by  
anjts', ale prajntly  
mihl' o.

Matka dítěte



---

**----- Original Message -----**

**From:** <kajadoh@seznam.cz>

**To:** <j...@lfmotol.cuni.cz>

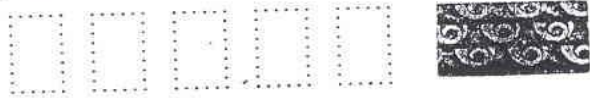
**Sent:** Monday, June 25, 2007 9:34 PM

**Subject:** Doufam, ze uvidis chcipat tvou rodinu



Odesílatel:

pana ..... vůbec  
nevolejte, ten nejakého  
ješka už nemá!



Henávidim Váre a  
potrdám Vámi.  
Manžel nemůže přendat  
přes srdce, že mi  
doporučil takového  
břidila. Ale už je  
pozdě. V TV to  
bude.

☺  
Děsám Vám reklamou užude a v TV bude nejuvětší!



ČESKÁ REPUBLIKA

750  
Kč



Hudr.

.....

.....

.....

.....

1 5 0 0 6 III

---

Proč nakonec jela sanitka s maminkou ještě pro nějakého ožralého bezdomovce který se ještě v sanitce pokálel!!!!!!!!!!!!!!!

Kone doktore, přeji vám ty nejhoršnější vymoce  
jaké mohou být. Samé nemocce a problémy.  
Vaši ženě a dětem přeji ... zničil jste mi  
... iate

TY ZKURVENEJ ZMETKU, UMÍS  
HOVNO, JAK TYS MOHL UDEĚLAT  
DOKTORAT TO NECHÁPU. TY NEMLUŠES  
HEČT ANI DOBYTEK NA TO ŽE TAK  
MÁŠ. RHUDAČI LIDI KEMÝ SE TI  
DOSTANOU POD PRUKU TY ČU RAMEDÁNE  
BYLO BY NEJLEPŠÍ KDYBYS ŤEL  
DO HAVZU Z TOHOTO ODDĚLENÍ  
JAI TĚ STĚDUJÍ A SUBUSU TI ŽE  
JEŠTI NEVYPADNEŠ, DOSTANEŠ  
TAK DO DRŽKY, ŽE TAM BUDEŠ  
LEŽET JAKO TY RHUDAČI LIDI.  
TY BUZE NANTE ZASRANES NAKOPU  
TI PRAEL ŽES TO NEVIDĚL TY  
HOVADO BLBY. VYSER SE NA  
DOKTORŇNU A JDI KADSI PORÁDNE  
MÁKAT TY HNUSNÍ PRASE D D  
O O.

---

**Od:** "kata grundzova" <kata.grundzova@seznam.cz>  
**Komu:** "Lubomír Vondráček" <lubomir.vondracek@fnmotol.cz>  
**Odesláno:** středa, 06. června 2007 17:48  
**Připojit:** ATT00020.eml  
**Předmět:** Re:

MĚ TO NEJDE OTEVŘÍT POŠLI MI TO ZNOVU A KDO VŮBEC SI VONDRÁČKU

Vazeny pan reditel.

Vezi jsem kamarad nemocnice Motol.

V cizineky departement byt heska slusna blondine + neprijemna velmi tlsta mlada slecna. Na kamarad jednani arogantny neslusny. Nemit rad cizy patienti nemit pracovat v cizineky departement.

Dobry den.

A ....A.... A....