

K O M U N I K A C E

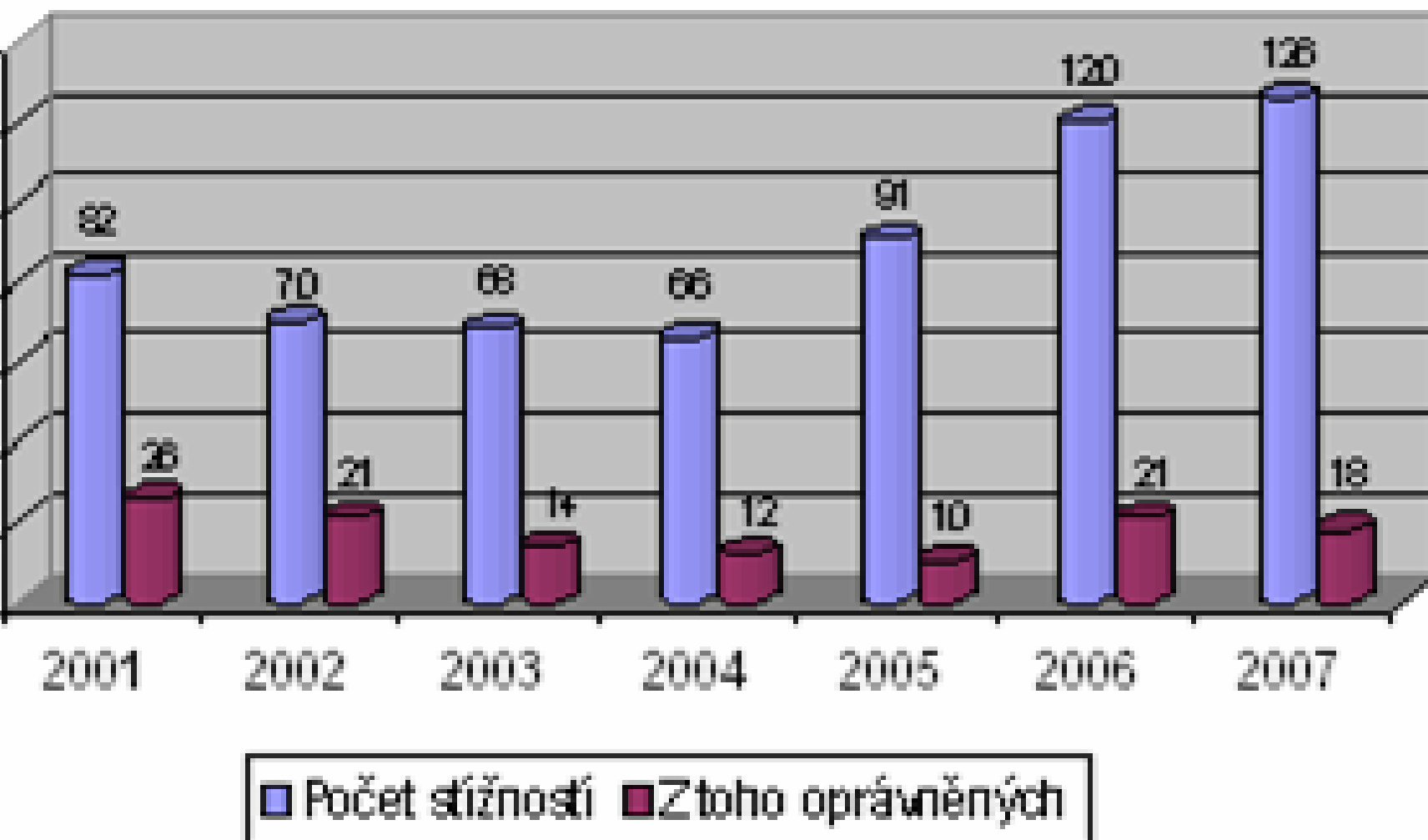
a

Morálka

2009

FN Motol

Podané stížnosti v letech 2001 - 2007 a jejich oprávněnost



Příčiny stížností při poskytování zdravotní péče

- Postup non lege artis - provázené škodou
- bez škody
- Neznalost a neúměrné požadavky
- Vzájemně amorální přístup při poskytování péče
- Poruchy komunikace

Špatná vzájemná komunikace

!!!! Je jev celospolečenský !!!!

Lékař ----- pacient

Lékař ----- sestra

Lékař ----- lékař

Pacient ----- pacient

Příčiny špatné komunikace

▶ MEDICINSKÉ

▶ Morální

▶ Právní

!! Každému právu odpovídá povinnost !!

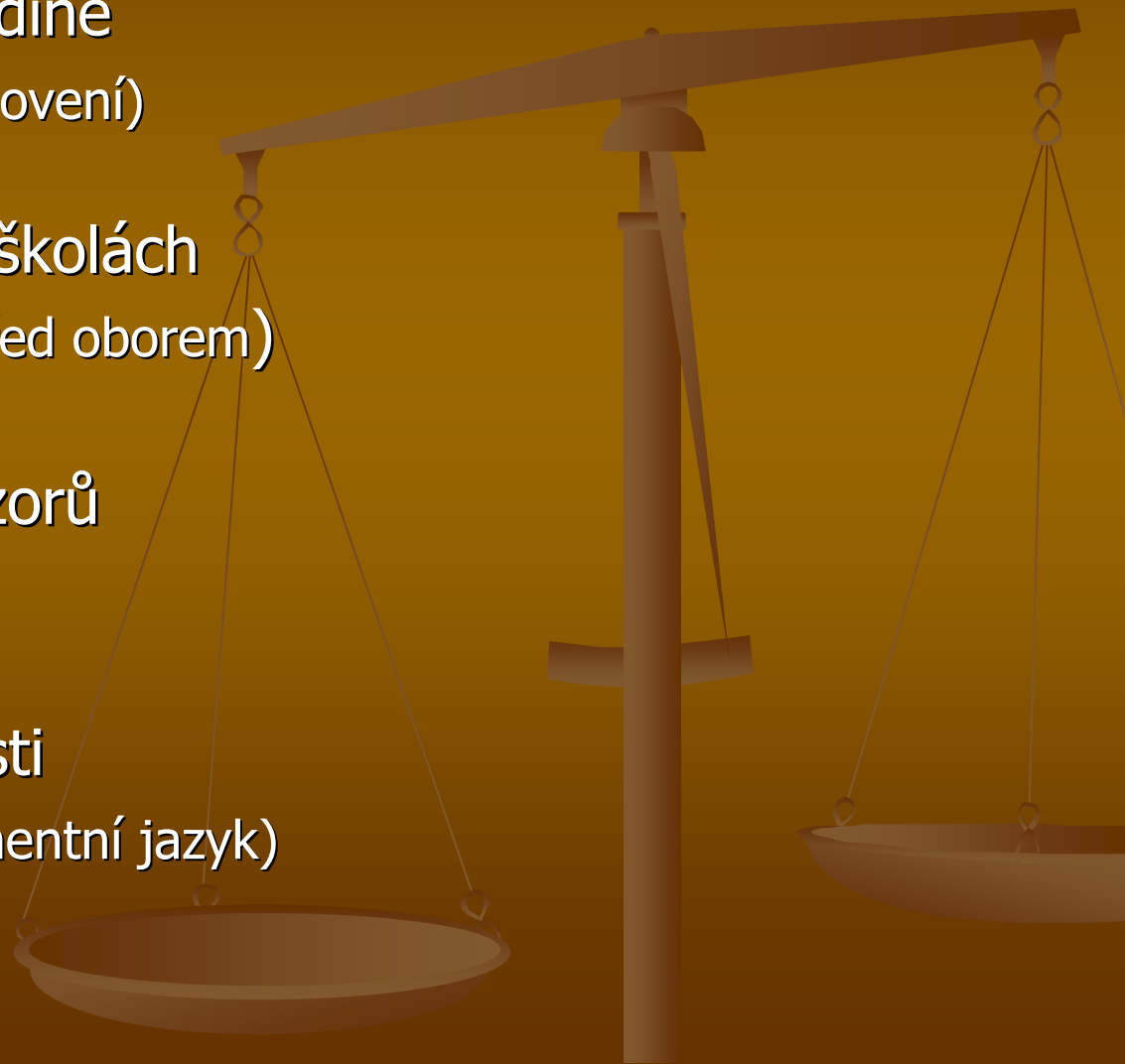
a) každý si stanovuje velikost práv sám
dle vlastních představ

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)

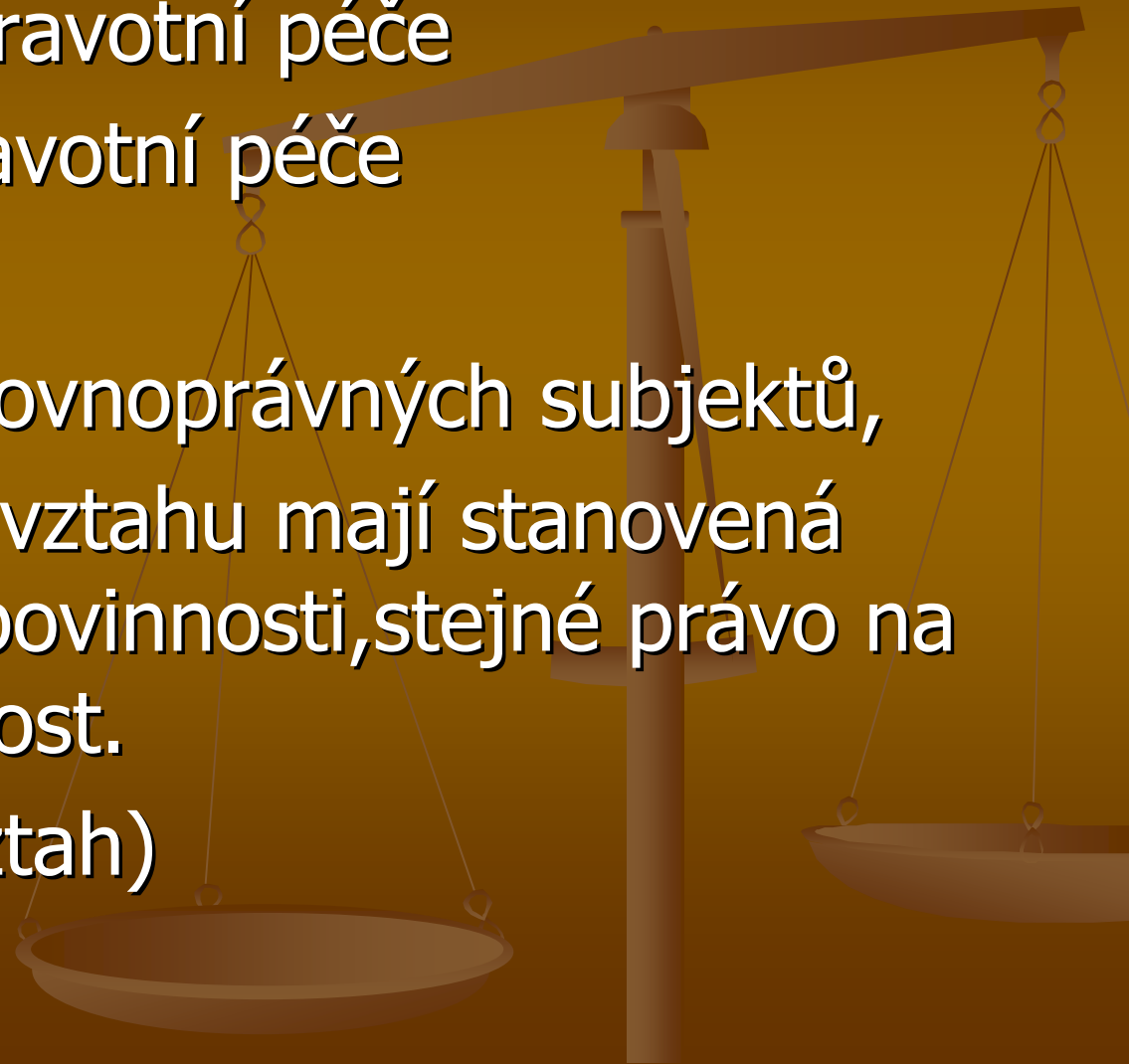


Vztah

- 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.

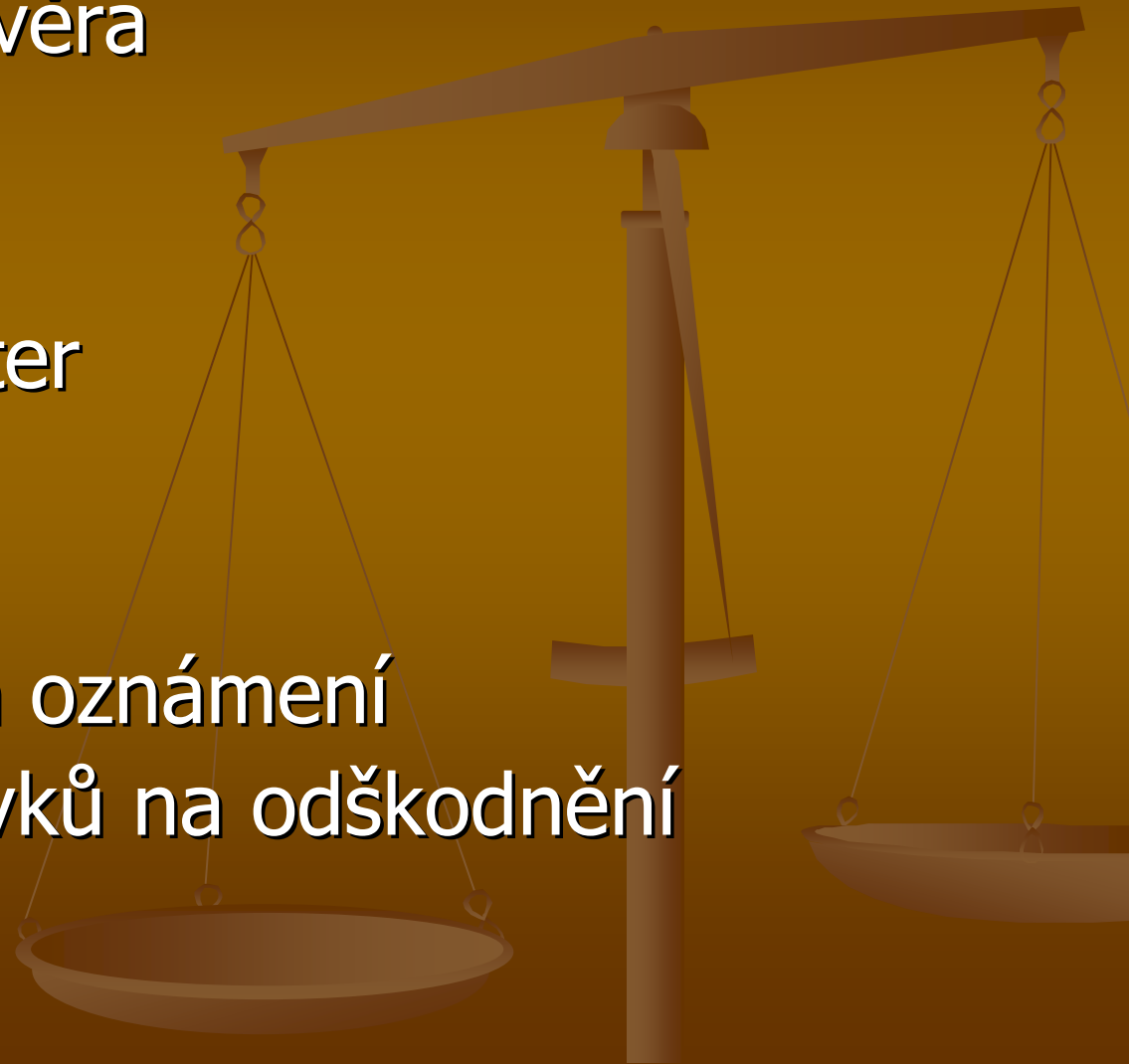
(partnerský vztah)



Následky chybné komunikace

- Vzájemná nedůvěra
- Zhoršení péče
- Vyhasínání
- Nedostatek sester

- Nárůst stížností
- Nárůst trestních oznámení
- Nárůst požadavků na odškodnění



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. [signature]

[signature]

Štěstí d.:

děti muso' bydlak, ji'se' akh.

Proprcet rodiny mty
anjks', ale prajntly
mihl' o.

Matka dítěte

[signature]

----- Original Message -----

From: <kajadoh@seznam.cz>

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

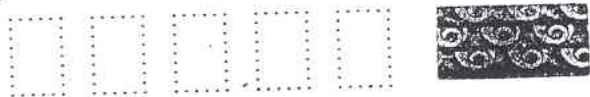
Sent: Monday, June 25, 2007 9:34 PM

Subject: Doufam, ze uvidis chcipat tvou rodinu

- > 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) _____
- >

Odesílatel:

pana vůbec
nevolejte, ten nejakeho
jezka už nemá!



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

☺
Děsím Vám reklamou vřude a v TV bude největrí!



ČESKÁ REPUBLIKA

750
Kč



Hudr.

.....

.....

.....

.....

1 5 0 0 6



TY ZKURVENEJ ZMETKU, UMÍS
HOVNO, JAK TYS MOHL UDEĚLAT
DOKTORAT TO NECHÁPU. TY NEMLUŠES
HEČT ANI DOBYTEK NA TO ŽE TAK
MADI. RHUDAČU LIDI KEMÝ SE TI
DOSTANOU POD PRUKU TY ČVRA MEDA NE
BYLO BY NEJLEPŠÍ KDYBYS ŤEL
DO HAJZLU Z TOHOTO ODDĚLENÍ
JAI TĚ STĚDUJU A SUBUSU TI ŽE
JESTI NEVYPADNEŠ, DOSTANEŠ
TAK DO DRŽKY, ŽE TAN BUDEŠ
LEŽET JAKO TY RHUDAČU LIDI.
TY BUZE NANTE ZASRANES NAKOPU
TI PRAEL ŽES TO NEVIDĚL TY
HOVADO BLBY. VYSER SE NA
DOKTORŇNU A JDI KADSI PORADNE
MAYAT 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.

AA.... A....

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

Přestupek

- Přestupku proti občanskému soužití se dopustí ten, kdo jiného urazí

Aktuální PROBLÉMY

etika kontra předpis

- Dotaz na úhradu zdravotní péče
- Dotaz na náboženství
- Dotaz na zaměstnání
- Dotaz na sexuální orientaci
- Dotaz na příslušnost k menšině

POUČENÍ

etika kontra předpis

- kdo má poučit
- poučit pacientka když rodina nechce
- poučit rodinu když pacient nechce

!!! Užívání slengu, vulgarit §§§

INFORMACE

- etika kontra předpis
- Úmrtí - osobně
 - - telefonem
 - - telegramem
- Informace o hospitalizace
- Informace o infaustní prognóze

Souhlas

etika kontra předpis

- Souhlas má být
- Svobodný (cave léky ovlivňující rozpoznávací a rozhodovací schopnost),
- Informovaný

ústní, písemný

Etika

- Obecně, normy etiky jsou minimem práva
- Potřebujeme ETIKU
- Ano, měnící se společnost má-li fungovat potřebuje zkoumat morálky a její dopady,
- Potřebujeme MORÁLKU
- Ano, neboť reguluje chování lidí