

Poskytovatelé zdravotních služeb a agresivita jejich pacientů

Healthcare providers and their patients aggression

*Mgr. Kateřina Štěpánková, katedra pracovního práva a práva sociálního zabezpečení,
Právnická fakulta, Univerzita Karlova **

Abstract: The article focuses on terminating an aggressive patient from care by a healthcare provider. The article generally defines the conditions under which a provider may terminate a patient from care without his consent. After the general part the article discusses the reason for termination care consisting in non-compliance with the internal rules of the medical facility by an aggressive patient.

Key words: healthcare – aggression – patient

Abstrakt: Článek se zaměřuje na problematiku ukončení péče o agresivního pacienta ze strany poskytovatele zdravotních služeb. V článku jsou obecně vymezeny podmínky, za nichž může poskytovatel ukončit péči o pacienta bez jeho souhlasu, a následně je podrobněji rozebrán důvod ukončení péče spočívající v nedodržování vnitřního řádu zdravotnického zařízení agresivním pacientem.

Klíčová slova: zdravotní služby – agresivita – pacient

* Autorka je advokátním koncipientem a doktorandem na katedře pracovního práva a práva sociálního zabezpečení Právnické fakulty Univerzity Karlovy. Článek reflektuje právní stav k 31. 5. 2020 a byl vytvořen v rámci projektu *Soukromé právo a výzvy dneška*, ID č. PROGRES Q03 na Právnické fakultě UK.

ÚVOD

Zatímco pandemie koronaviru SARS-CoV-2 všeobecně vyvolala vlnu solidarity a úcty nejen vůči lékařům, ale také všem ostatním zdravotnickým povoláním, není běžně bohužel výjimkou, že se lékaři u svých pacientů setkávají s přístupem zcela opačným. Jedná se o případy, kdy pacient zdravotníkovi vyhrožuje ublížením na zdraví, ublížením jeho rodině, usmrcením, je ve vztahu k němu agresivní, nebo jej přímo ohrožuje, jindy je vyhrožováno žalobou, trestním oznámením, nebo stížností kvůli domnělému zanedbání péče. Řada poskytovatelů zdravotních služeb by v tomto směru přivítala, kdyby si pacient zvolil jiného poskytovatele, který by jeho potřebám vyhovoval více, nicméně mnoho z těchto pacientů tuto možnost razantně odmítá. Není tomu dávno, kdy jsem se podobným problémem klientky, lékařky, která byla rovněž poskytovatelkou zdravotních služeb, také zabývala. Pacient, o něhož pečovala, ji velmi frekventovaně navštěvoval a v její ordinaci slovně i fyzicky napadal zdravotní sestru i ji, jiného poskytovatele zdravotních služeb si zvolit odmítl.

1. UKONČENÍ PÉČE O AGRESIVNÍHO PACIENTA

Poskytování zdravotních služeb je v České republice upraveno zejména zákonem č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách), ve znění pozdějších předpisů. S ohledem na znění tohoto zákona je poskytování zdravotních služeb vyhrazeno právě poskytovatelům zdravotních služeb, kterými jsou fyzické nebo právnické osoby, jež jsou držiteli příslušného oprávnění.¹ Bývají to příspěvkové organizace státu (kupříkladu fakultní nemocnice, psychiatrické nemocnice, případně odborné léčebné ústavy a lázně), příspěvkové organizace krajů, může se jednat o obchodní společnost, jejímž vlastníkem je kraj nebo např. obec, nicméně v případě poskytování ambulantních zdravotních služeb se běžně jedná o právnické či fyzické osoby, které jsou soukromými poskytovateli zdravotních služeb.² To byl i případ lékařky, jež se s agresivním pacientem potýkala.

Podobným problémem, kterak se s agresivním pacientem vypořádat, se zabývá ne jeden poskytovatel zdravotních služeb. U výše zmiňovaného pacienta by z pohledu lékařky jistě bylo lepší, aby se o něj staral někdo jiný.³ Poskytovat mu řádně zdravotní služby byl totiž pro lékařku velký problém. Ukončit péči o agresivního pacienta proto někdy může být nejen v zájmu daného lékaře, ale i samotného pacienta. Pokud se jedná o poskytovatele zdravotních služeb, v jehož rámci je bez obtíží

¹ Srov. § 2 odst. 1 zákona o zdravotních službách, nicméně uvedené platí s výjimkou zdravotních služeb, které by byly poskytovány v souladu s § 11 odst. 2 zákona o zdravotních službách a pro něž zákon oprávnění k poskytování zdravotních služeb nevyžaduje.

² MACH, J. – BURIÁNEK, A. – ZÁLESKÁ, D. – MÁČA, M. – VRÁBLOVÁ, B. *Zákon o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování – Zákon o specifických zdravotních službách. Praktický komentář*. Praha: Wolters Kluwer, 2018.

³ V tomto ohledu je nutné zmínit, že uvedené se nevztahuje např. na případy, kdy pacienta přivezla zdravotnická záchranná služba a je podezření na vysoce závažný zdravotní stav, pokud je ohrožen život nebo zdraví pacienta, bude nejprve nutné, aby byla, třeba i s pomocí Policie ČR, provedena nejnutnější vyšetření, která jsou v daném případě u pacienta potřebná.

Pro přehlednost dodávám, že v tomto článku se nebudu zabývat možnými trestními dopady agresivního jednání pacienta. Je-li lékař ohrožován, je vždy vhodné oslovit příslušný orgán Policie ČR.

možné, aby pacienta převzal do své péče lékař jiný (typicky velká fakultní nemocnice), bude to jistě prvním krokem, k němuž daný poskytovatel přistoupí. Pokud se nicméně u téhož poskytovatele jiný lékař, který by plnohodnotně mohl péči o pacienta převzít, nevyskytuje, nebo je-li poskytovatelem zdravotních služeb přímo konkrétní fyzická osoba, jak tomu ostatně bylo i v posuzovaném případě, tato možnost zcela odpadá. Převedení k jinému ošetřujícímu lékaři v rámci téhož poskytovatele zdravotních služeb v těchto případech možné není. Lze tedy uvažovat o převedení k jinému poskytovateli zdravotních služeb, a to po vzájemné dohodě s pacientem. Mezi oprávnění pacienta totiž především patří právo zvolit si sám libovolně poskytovatele oprávněného k poskytnutí zdravotních služeb, které odpovídají jeho zdravotním potřebám, stejně jako zvolit si zařízení, v němž mu budou zdravotní služby poskytnuty, např. nemocnici, provozuje-li poskytovatel podobných zařízení několik.⁴

Mnoho z těchto agresivních pacientů si nicméně jiného lékaře, potažmo poskytovatele zdravotních služeb, zvolit nechce. Ukončení péče o pacienta v případě, že k tomu pacient nedá souhlas je pak podstatně obtížnější. V souladu s § 48 odst. 2 zákona o zdravotních službách může sám poskytovatel ukončit péči o pacienta jen v případě, že:

„a) pominou důvody pro poskytování zdravotních služeb; to neplatí, jde-li o registrujícího poskytovatele; ustanovení § 47 odst. 2 není dotčeno, nebo

b) pacient vysloví nesouhlas s poskytováním veškerých zdravotních služeb, nebo

c) 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, nebo

d) přestal poskytovat součinnost nezbytnou pro další poskytování zdravotních služeb; to neplatí, jestliže neposkytování součinnosti souvisí se zdravotním stavem pacienta.“

Je zjevné, že tyto podmínky jsou stanoveny taxativně.⁵ Shrneme-li, lze předat pacienta kupříkladu jinému poskytovateli ambulantní specializované a lůžkové zdravotní péče, pokud pominuly důvody léčby a další hospitalizace. Pominou-li důvody pro poskytování zdravotních služeb, nelze nicméně ukončit péči o pacienta v případě registrujícího poskytovatele zdravotní služby – všeobecného praktického lékaře, praktického lékaře pro děti a dorost, registrujícího gynekologa a registrujícího stomatologa. Dalším případem je vyslovený nesouhlas s poskytováním veškerých zdravotních služeb. Pokud pacient v souladu s § 48 odst. 2 písm. d) zákona o zdravotních službách značně omezuje práva ostatních pacientů, úmyslně a soustavně nedodrжуje navržený individuální léčebný postup, který jím byl schválený, nebo se neřídí vnitřním řádem a jeho chování není způsobeno zdravotním stavem, lze také péči o daného pacienta bez jeho souhlasu ukončit. To přirozeně neplatí,

⁴ Srov. § 28 odst. 3 písm. b) zákona o zdravotních službách. Pojem zdravotnické zařízení v souladu s § 4 odst. 1 zákona o zdravotních službách odkazuje nicméně pouze na prostory, ve kterých se zdravotní služby poskytují.

⁵ Srov. MACH, J. – BURIÁNEK, A. – ZÁLESKÁ, D. – MÁCA, M. – VRÁBLOVÁ, B. *Zákon o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování – Zákon o specifických zdravotních službách. Praktický komentář.*

pokud se jedná o neodkladnou péči, pokud jde např. o porod nebo se jedná o zdravotní služby, které jsou nezbytné z hlediska ochrany veřejného zdraví, nebo ochrany zdraví při práci. Zákon dále stanoví, že toto chování pacienta nesmí být zapříčiněno jeho zdravotním stavem. Pokud nicméně lékaři není známo, že by podobné omezení u pacienta existovalo, má se za to, že chování pacienta jeho zdravotním stavem způsobeno není. Pacient může rovněž přestat poskytovat nezbytnou součinnost, bez níž další poskytování zdravotních služeb postrádá smysl, přičemž i zde je možné péči o pacienta ukončit.⁶

Většina článků, které na toto téma byly publikovány, dospívá k závěru, že ukončení péče o agresivního pacienta jen kvůli ztrátě vzájemné důvěry (v případě, že se pacient vůči svému lékaři chová nevybíravě) není možné.⁷ Nelze rozporovat, že tato možnost není explicitně uvedena v § 48 odst. 2 zákona o zdravotních službách. I podle komentáře není příčinou k ukončení poskytování zdravotních služeb pouhé závažné narušení vztahu důvěry mezi poskytovatelem zdravotní služby, či jeho zaměstnancem a pacientem.⁸ Poskytovatel zdravotních služeb by nicméně mohl zákaz agresivního chování stanovit ve vlastním vnitřním řádu zdravotnického zařízení, pokud by se pacient neřídil tímto vnitřním řádem, mohl by poskytovatel ukončit péči o něj. S vnitřním řádem by bylo nutné pacienta řádně seznámit. Postačí jeho vyvěšení před ordinací lékaře, nicméně vhodné je, aby jeho kopii pacient např. podepsal. Neřídí-li se následně pacient vnitřním řádem zdravotnického zařízení, musí lékař vždy zaznamenávat, jak a v čem se pacient od vnitřního řádu odchyluje, kupříkladu, že se chová agresivně. Pacienta je nicméně při porušování povinností upravených ve vnitřním řádu zdravotnického zařízení nejprve nutné na porušení upozornit a sdělit, že mohou vést k ukončení péče o něj, aby bylo možno zjednat nápravu. V tomto případě je rovněž třeba tyto skutečnosti zaznamenávat. Rovněž ukončením péče nesmí dojít k bezprostřednímu ohrožení života pacienta nebo vážnému poškození jeho zdraví. Je také vhodné doporučit jiného poskytovatele zdravotních služeb. Mám za to, že toto opatření za výše uvedených podmínek nelze považovat za omezení zákonných práv pacienta.⁹

Ve smyslu § 48 odst. 5 zákona o zdravotních službách příčiny ukončení péče o pacienta posuzuje výlučně poskytovatel zdravotních služeb, který musí veškeré údaje podrobně zaznamenávat a tomuto pacientovi následně vydat písemnou zprávu, ve které je uveden důvod ukončení péče o něj. Podle § 49 odst. 1 písm. a) zákona o zdravotních službách je navíc za všech okolností daný lékař povinen poskytovat zdravotní služby na náležité úrovni a v rozsahu odpovídajícím jeho způsobilosti a zdravotnímu stavu pacienta a je rovněž povinen řídit se etickými principy. Pokud pacient omezuje, nebo obtěžuje lékaře, tímto jednáním narušuje mimo jiné svou vlastní léčbu. Je-li pacient agresivní, může být pro lékaře totiž nemožné mu zdravotní služby v souladu se zákonem poskytnout. V tomto

⁶ Srov. MACH, J. – BURIÁNEK, A. – ZÁLESKÁ, D. – MÁCA, M. – VRÁBLOVÁ, B. *Zákon o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování – Zákon o specifických zdravotních službách. Praktický komentář.*

⁷ Srov. RODRIGUEZ, V. *Lékaři se chtějí zbavit agresivních pacientů. Zákon je proti.* 2014. Dostupné z: <https://zpravy.aktualne.cz>, dále kupříkladu MACH, J. *Jak reagovat na agresivitu.* TEMPUS MEDICORUM, 2018.

⁸ Aniž by tato skutečnost nicméně byla blíže podložena. Srov. MACH, J. – BURIÁNEK, A. – ZÁLESKÁ, D. – MÁCA, M. – VRÁBLOVÁ, B. *Zákon o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování – Zákon o specifických zdravotních službách. Praktický komentář.*

⁹ Nelze nicméně vyloučit, že převáží pojetí opačné.

ohledu je nutné zmínit, že byl rovněž vydán Etický kodex České lékařské komory. V souladu s § 2 odst. 4 tohoto kodexu: „lékař má právo odmítnout péči o nemocného z odborných důvodů nebo je-li pracovně přetížen nebo je-li přesvědčen, že se nevytvořil potřebný vztah důvěry mezi ním a pacientem. Je však povinen doporučit a v případě souhlasu zajistit vhodný postup v pokračování léčby“. Tento předpis byl vydán představenstvem České lékařské komory podle zákona č. 220/1991 Sb., o České lékařské komoře, České stomatologické komoře a České lékárnické komoře, ve znění pozdějších předpisů, jako stavovský předpis č. 10 a je závazný pro všechny lékaře, povinnost lékaře řídit se etickými principy je ostatně rovněž upravena v zákoně o zdravotních službách. Ačkoliv pacient zjevně nemůže být považován za adresáta povinností, které jsou ukládány stavovským předpisem, uvedené může být v tomto směru považováno přinejmenším za doporučení vydané komorou.¹⁰

ZÁVĚR

Ze shora uvedeného shrnutí je patrné, že pokud se pacient v souladu s § 48 odst. 2 písm. d) zákona o zdravotních službách neřídí vnitřním řádem zdravotnického zařízení a jeho chování není způsobeno zdravotním stavem, lze péči o pacienta bez jeho souhlasu ukončit. Uvedené lze zřejmě užít ve vztahu k ukončení péče o agresivního pacienta. Jde-li o odkladné zdravotní služby, mohl by poskytovatel zdravotních služeb za v tomto článku uvedených podmínek ukončit péči o agresivního pacienta.

¹⁰ K tomuto institutu srov. též usnesení Nejvyššího správního soudu ze dne 25. 2. 2011, sp. zn. 5 Ao 1/2011, jež stanoví, že: „Stavovský předpis má charakter právního předpisu a teoreticky má značnou podobu s obecně závaznými vyhláškami územní samosprávy. Adresáti norem ve stavovských předpisech však nejsou osoby nacházející se na určitém území, jak je tomu u krajů a obcí, ale osoby vykonávající určité povolání. [...] Adresátem povinností, které jsou ukládány stavovským předpisem, který je přijímán orgány samosprávy příslušné profesní skupiny, je ten, kdo se přímo nebo skrze volené zástupce podílí na jejich přijetí.“

REFERENČNÍ SEZNAM:

MACH, J. – BURIÁNEK, A. – ZÁLESKÁ, D. – MÁČA, M. – VRÁBLOVÁ, B. *Zákon o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování – Zákon o specifických zdravotních službách. Praktický komentář.* Praha: Wolters Kluwer, 2018.

MACH, J. *Jak reagovat na agresivitu.* TEMPUS MEDICORUM, 2018.

RODRIGUEZ, V. *Lékaři se chtějí zbavit agresivních pacientů. Zákon je proti.* 2014. Dostupné z: <https://zpravy.aktualne.cz>.

Usnesení Nejvyššího správního soudu ze dne 25. 2. 2011, sp. zn. 5 Ao 1/2011.