

Povinný subjekt:

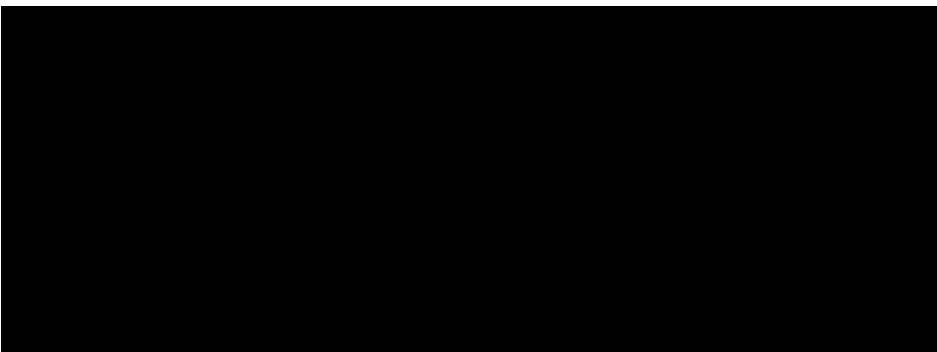
Fakultní nemocnice Hradec Králové

Sokolská 581

500 05 Hradec Králové - Nový Hradec Králové

Žádost o poskytnutí informací ve smyslu zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů

Žadatel:



Vážení,

v rámci sběru dat pro mou závěrečnou práci si Vás tímto dovoluji požádat o poskytnutí níže specifikovaných informací (téma mé závěrečné práce je "Využití ADR při řešení sporů z poskytování zdravotních služeb").

Předmětem mého výzkumu a sběru dat je využití metod mimosoudního řešení sporu ("ADR" - alternative dispute resolution) při řešení sporů poskytovatelů zdravotních služeb s pacienty.

Ráda bych Vás za tím účelem požádala o odpověď na níže uvedené dotazy a vyplnění přiložené tabulky.

Velmi Vám děkuji za Vaši spolupráci a čas, který věnujete mé žádosti.

S pozdravem

Dotazy:

1. Využíváte institut nemocničního ombudsmana?

a) Pokud ano - Od kdy?

- Je u Vás zaměstnán?

- Pracuje výhradně pro Vás, nebo jej sdílíte s jinými poskytovateli zdravotních služeb?

b) Pokud ne - Chystáte se tento institut zřídit?

2. Pokud nevyužíváte institut nemocničního ombudsmana, kdo je u Vás příslušný řešit stížnosti a podněty pacientů? (pracovní pozice, zařazení v organizační struktuře)

3. Má pověřená osoba (zaměstnanec, ombudsman, ..), která řeší spory a podněty pacientů, speciální vzdělání zaměřené na řešení sporů a konfliktní situace? Pokud ano, tak jaké?

4. Využíváte při řešení sporů s pacienty mediaci (služby mediátora)?

Pokud ano - V kolika případech?

- Napomohla mediace vyřešení sporu?

5. Využíváte při řešení sporu jinou formu mimosoudního řešení sporu (např. etické poradenství)?

Tabulka (přiložená samostatně):

STÍŽNOSTI

1.

Kolik stížností bylo podáno v roce 2017 / 2018 / 2019/ 2020 / 2021?

2.

Jaká je průměrná délka řešení stížností v uvedených letech?

3.

Vyhodnocení stížností - oprávněné / částečně oprávněné / neoprávněné.

4.

Obsah stížnosti - jsou uvedeny 3 hlavní (komunikace, poskytování zdravotních služeb - újma na zdraví, majetková újma), dále pak možnost ostatní (např. stížnosti na studené obědy ...) - vzhledem k tomu, že se často v jednom podání vyskytuje stížnost jak na komunikaci tak např. na poskytování zdravotní péče, je při zadávání dat do tabulky možné vybrat buď jedno téma, nebo klidně jednu stížnost zapsat do více kolonek, jen pak prosím uveďte, jakou metodu jste vybrali.

SPORY A POJISTNÉ UDÁLOSTI

1.

Kolik pojistných událostí z pojištění odpovědnosti poskytovatele zdravotních služeb (stížnosti / žaloby / trestní oznámení) týkajících se

sporů z poskytování zdravotní péče bylo nahlášeno pojistiteli v 2017 / 2018 / 2019/ 2020 / 2021?

2.

Kolik civilních žalob (v daných letech) se překlopilo ze stížností a kolik žalob je bez předchozí stížnosti.

3.

Kolik žalob – soudních sporů civilních (v daných letech) se podařilo vyřešit smírem, kolik bylo rozhodnuto soudem (pravomocným rozsudkem) a jaká byla průměrná délka řešení soudních sporů.

4.

Trestní oznámení (týkající se poskytování zdravotní péče) - kolik jich bylo v daném roce podáno - s předchozí stížností nebo bez předchozí stížnosti

STÍŽNOSTI

	počet stížností	délka řešení stížností (průměr)	vyhodnocení stížností		důvod stížností			
			oprávněné / částečně	neoprávněné	komunikace	újma na zdraví, duševní útrapy, ZSU	majetková újma	ostatní
2017	144	32	21	122	37	58		66
2018	142	32	13	114	49	53		62
2019	144	33	20	114	47	51		64
2020	126	31	12	100	75	26		90
2021	150	32	24	131	50	39		90

Pozn.: V rámci počtu stížností jsou zahrnuty i stížnosti, jejichž šetření bylo odloženo (např. z důvodu nenaplnění zákonných náležitostí)
Délka řešení stížnosti byla stanovena ve dnech. S ohledem na dosavadní evidenci je délka řešení stížnosti stanovena pouze orientačně (Kategorii stížnosti "majetková újma" neevidujeme samostatně.
U některých stížností použito vícekritériální hledisko (tj. jedna stížnost zapsána do více kolonek)

SPORY týkající se poskytování zdravotní péče (s pacienty / příbuznými / pozůstalými)

	POJISTNÉ UDÁLOSTI	CIVILNÍ ŽALOBY					TRESTNÍ OZNÁMENÍ	
		nové		ukončené			po stížnosti	bez stížnosti
		po stížnosti	bez stížnosti	smír (dohoda)	rozsudek	délka řešení		
2017	4	0	1	0	0	0	0	
2018	3	1	2	0	0	0	0	
2019	3	0	1	0	0	0	0	
2020	2	0	0	0	0	0	0	
2021	4	0	0	0	0	0	0	

Filipová Šárka

Od: Filipová Šárka
Odesláno: úterý 17. ledna 2023 10:10
Komu: [REDACTED]
Předmět: dotaz - stížnosti
Přílohy: Zadost_o_poskytnuti_informaci_-_TABULKA .xlsx

Vážená paní magistro,

k Vašemu dotazu uvádím následující:

1. Využíváte institut nemocničního ombudsmana?

a) ANO – OD ROKU 2011

- Je u Vás zaměstnán? ANO

- Pracuje výhradně pro Vás, nebo jej sdílíte s jinými poskytovateli zdravotních služeb? – NESDÍLÍME, PRACUJE VÝHRADNĚ PRO FN HK

2. Pokud nevyužíváte institut nemocničního ombudsmana, kdo je u Vás příslušný řešit stížnosti a podněty pacientů? (pracovní pozice, zařazení v organizační struktuře)? Využíváme institut nemocničního ombudsmana.

3. Má pověřená osoba (zaměstnanec, ombudsman, ..), která řeší spory a podněty pacientů, speciální vzdělání zaměřené na řešení sporů a konfliktní situace?

Absolvované školení ASOCIACE NEMOCNIČNÍCH OMBUDSMANŮ k využití mediace ve zdravotnictví.

4. Využíváte při řešení sporů s pacienty mediaci (služby mediátora)?

Spíše ne. Dosavadní zkušenosti s mediací jsou jak pozitivní, tak negativní.

5. Využíváte při řešení sporu jinou formu mimosoudního řešení sporu (např. etické poradenství)? NE

Zároveň Vám v příloze zasílám vyplněnou tabulku.

Mgr. Šárka Filipová, Ph.D., MBA

vedoucí Právního odboru

Fakultní nemocnice Hradec Králové

Sokolská 581

500 05 Hradec Králové - Nový Hradec Králové tel. 495 832 174