

**Žádost č. 15 o informace podle zákona č. 106/1999 Sb.,
datovou zprávou dne 9. 1. 2023**

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)?
6. Využíváte možnost projednávání stížností ústně? Pokud ano, v kolika procentech (za rok) a v jakých případech?

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.

Věc: Odpověď na žádost o poskytnutí informace ve smyslu zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím (dále jen „InfZ“)

Vážená paní magistro,

Psychiatrická nemocnice Bohnice (dále jen „PNB“) jako povinný subjekt podle § 2 odst. 1 informačního zákona obdržela dne 9. 1. 2023 Vaši žádost v následujícím znění:

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)?*

6. *Využíváte možnost projednávání stížností ústně? Pokud ano, v kolika procentech (za rok) a v jakých případech?*

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 stížností - 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 překlápilo 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.

PNB Vám tímto požadované informace sděluje spolu s komentářem.

Na tomto místě chceme upozornit, že nevedeme evidenci všech Vámi požadovaných informací ve Vámi požadované struktuře, přesto se pokusíme o pokud možno co nejkonkrétnější odpovědi.

1. V tuto chvíli institut nemocničního ombudsmana nevyužíváme, nicméně jsme zahájili přípravu projektu „tým nemocničního ombudsmana“. Očekává se, že by tento tým složený ze zástupce pacientů, právníka a osob podílejících se na péči o pacienta do budoucna převzal stížnostní agendu.
2. V tuto chvíli je k řešení stížností a podnětů pacientů příslušný sekretariát ředitele, přičemž stížnosti se zpravidla řeší ve spolupráci s právním oddělením a oddělením kvality.
3. V tuto chvíli ne.
4. Všechny spory s pacienty se snažíme řešit důsledně, se snahou o pochopení problému a jeho vyřešení ke spokojenosti pacientů. Služeb profesionálního mediátora v tuto chvíli nevyužíváme.
5. Zatím nemáme zkušenost s jinými formami mimosoudního řešení sporů.
6. Ano, je-li zájem ze strany pacienta a je-li to s ohledem na obsah stížnosti důvodné, upřednostňujeme ústní projednání stížnosti. Přesné procento ústně projednaných žádostí neevidujeme.

Tabulka - stížnosti

Psychiatrická nemocnice Bohnice_Ústavní 91_181 02 Praha 8

Tel.: +420 284 016 111_Fax: +420 284 016 595_www.bohnice.cz

Bankovní spojení: Česká národní banka_16434081/0710_IČ: 00064220_DIČ: CZ00064220

Stížnosti jsou rozdělené dle klasifikace pro naše potřeby. Bohužel nevidujeme samostatně stížnosti směřující na komunikaci, majetkovou újmu ani újmu na zdraví.

Délka řešení stížnosti odpovídá zákonné lhůtě, informaci o průměrné době vyřízení stížnosti nevidujeme.

rok	celkem	oprávněné	část. opráv.	neoprávněné	107	251	290
2017	42	1	7	34	24	10	8
2018	37	0	5	32	16	12	9
2019	39	3	2	34	17	11	11
2020	33	1	4	28	11	11	11
2021	36	6	5	25	21	6	9

107 - nesprávné chování personálu

251 - zdravotní péče

290 - ostatní

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

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

Evidenci trestních oznámení směřujících proti PNB v tuto chvíli (ani historicky) nevedeme. Za Vámi uvedené roky evidujeme celkem 3 zatím nerozsouzené spory a 1, který skončil pravomocným rozsudkem. Na pojišťovnu jsme se v souvislosti s předmětnými spory v tomto období obraceli celkem dvakrát. Průměrnou délku řešení soudních sporů nevidujeme.

Poučení:

Pokud se způsobem vyřízení žádosti nesouhlasíte, můžete podle § 16a odst. 1 InfZ podat stížnost do 30 dnů ode dne doručení této informace. Stížnost se podává přímo k povinnému subjektu, který informaci poskytl.

S pozdravem