Nemocnice Nové Město na Moravě,
příspěvková organizace
právní oddělení

Váš dopis zn./ dne: 6.1.2023

Naše značka:

Vyřizuje / linka:

Nové Město na Moravě dne 18.1.2023

Žádost o informace dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím - odpověď

dne 6.1.2023 obdržela Nemocnice Nové Město na Moravě, příspěvková organizace (dále jen Nemocnice) prostřednictvím emailu Vaši žádost o informace ve smyslu zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, týkající se informací o počtu stížností a soudních sporů (civilních i trestních), které Nemocnice eviduje v souvislosti s poskytováním zdravotní péče.
V této souvislosti Vám v zákonné lhůtě posíláme požadované odpovědi na Vaše otázky. V příloze tohoto dopisu zasíláme vyplněnou tabulku.

Otázky

1. **Využíváte institut nemocničního ombudsmana?**
   Institut nemocničního ombudsmana není v současné době v Nemocnici zaveden. Navázali jsme spolupráci s Asociací ombudsmanů ve zdravotnictví ČR stran vzdělávání v této oblasti.
2. **Pokud nevyužíváte institut nemocničního ombudsmana, kdo je u Vás příslušný řešit stížnosti a podněty pacientů? (pracovní pozice, zařazení v organizační struktuře)**
   Stížnosti a podněty pacientů řeší Manažerka kvality, která je přímo podřízená ředitelce Nemocnice. V případě řešení komplikovanějších stížností a podnětů spolupracuje s právním oddělením Nemocnice.
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?**
   Vzhledem ke krátkému působení současné manažerky kvality v této funkci, doposud žádný kurz neabsolvovala, nicméně ve vzdělávacím plánu se počítá s absolvováním mediačního kurzu.
4. **Využíváte při řešení sporů s pacienty mediaci (služby mediátora)?**
   Tuto službu Nemocnice doposud nevyužila.
5. **Využíváte při řešení sporu jinou formu mimosoudního řešení sporu (např. etické poradenství)?**
   Vzniklé spory se snaží Nemocnice vždy řešit mimosoudně vlastními silami. Formu etického poradenství Nemocnice doposud nevyužila.

S pozdravem

Příloha 1: Tabulka

STIŽNOSTI

	počet stížností	délka řešení stížností (průměr)	vyhodnocení stížností		důvod stížností			
			oprávněné / částečně	neoprávněné	komunikace	újma na zdraví, duševní útrapy, ZSU	majetková újma	ostatní
2017	5	30	4	1	2	3	/	/
2018	4	60	2	2	2	2	/	/
2019	3	50	3		1	1	/	1
2020	8	60	5	3	3	3	1	1
2021	15	40	7	8	7	6	1	1

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

	POJISTNÉ UDÁLOSTI	**CIVILNÍ ŽALOBY**					**TRESTNÍ OZNÁMENÍ**	
		nové		**ukončené**				
		po stížnosti	bez stížnosti	smír (dohoda)	rozsudek	délka řešení	po stížnosti	bez stížnosti
2017	2	1	/	/	/	dosud neskončeno	/	/
2018	1	/	/	/	/	/	/	/
2019	2	1	/	1	/	3 roky	/	/
2020	3	1	/	/	1	2 roky	/	/
2021	1	/	/	/	/	/	/	/

Odesláno: 14. února 2023 13:24

Předmět: Re: Informace dle z.č. 106/1999 Sb.

Dobrý den,

po domluvě s zasílám odpověď k Vašim otázkám.

1) ústní projednání stížnosti využíváme minimálně, vzhledem k charakteru stížnosti.

Když přijde někdo osobně, tak ano, projednáváme na místě, v naprosté většině chce stěžovatel písemné vyjádření i po ústním projednání.

Čistě ústně projednaná byla od roku 2020 pouze jedna stížnost.

2) 457 lůžek

S pozdravem,
