**Sent:** Friday, January 6, 2023 12:19 PM

Subjekt žádosti:
Nemocnice Nové Město na Moravě, p.o.
Žďárská 610
592 31 Nové Město na Moravě

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

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.

**Odesláno:** 12. února 2023 19:52:11

mohla bych Vás požádat ještě odpověď na 2 doplňující otázky?

1. ústní projednání stížnosti - zda jej využíváte, cca jak často a jakých podmínek?

2. kolik má nemocnice v Novém Městě na Moravě celkem lůžek.

Děkuji předem za Vaši odpověď a přeji příjemný den.

S pozdravem