

VÁŠ DOPIS ZN.:

ZE DNE: 5. 1. 2023

NAŠE ZN.: 12/23/UhP

VYŘIZUJE:

TEL.: 577 552 300

E-MAIL:

DATUM: 10. ledna 2023

E-mailem

**Re: žádost o poskytnutí informací ve smyslu zákona č. 106/1999 Sb.,
o svobodném přístupu k informacím**

Dne 5. 1. 2023 byla Krajské nemocnici T. Bati, a. s., IČ 27661989, se sídlem Havlíčkovo nábřeží 600, 762 75 Zlín, zapsána v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Brně, oddíl B., vložka 4437 (dále jen „KNTB“ nebo „povinný subjekt“), doručena e-mailem žádost dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím (dále jen „zákon“) žadatelky, o poskytnutí informací v tomto znění:

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 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 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.

K této žádosti povinný subjekt uvádí následující informace:

Ad 1)

Institut nemocničního ombudsmana KNTB aktuálně nevyužívá a ani jej neplánuje ustavit.

Ad 2)

Administrativně stížnosti související se zdravotními službami vyřizuje právní odbor věcně/odborně ve spolupráci s příslušnými náměstky, primáři a vrchními sestrami dle toho, jaké oblasti se konkrétní stížnost týká. Vedoucí právního odboru je podřízen předsedovi představenstva.

Jako kolektivní a poradní orgán představenstva KNTB pak stížnosti, jejich oprávněnost a případná opatření projednává kontrolní komise. Předsedou této komise je vedoucí právního odboru, členy jsou příslušní náměstci pro léčebnou péči a ošetrovatelskou péči, člen představenstva pro lékařskou a ošetrovatelskou péči a vedoucí oddělení řízení kvality.

Ad 3)

Vedoucí právního odboru nemá speciální vzdělání neprávního charakteru pro oblast řešení sporů či konfliktních situací.

Ad 4)

Mediace, resp. mediátor dosud nebyli ve sporech s pacienty využíváni. Je vždy zájmem KNTB, je-li nárok na náhradu újmy prokázáný a oprávněný, dospět k mimosoudní dohodě, resp. poskytnout odpovídající plnění, a to bez nutnosti civilního soudního sporu. Dle standardních pojistných podmínek je však KNTB při posuzování a uznávání konkrétních nároků na náhradu újmy vždy vázána stanoviskem pojistitele, s nímž má na příslušný typ právní odpovědnosti uzavřenu pojistnou smlouvu.

Uzavření pojistné smlouvy na pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou v souvislosti s poskytováním zdravotních služeb je přitom dle zákona povinné.¹

Ad 5)

Viz odpověď na předchozí bod. Etické poradenství není využíváno.

Dále povinný subjekt přikládá tabulku s tím, že názvy některých sloupců popisujících důvod stížnosti uvedl tak, aby lépe odpovídaly obsahu stížnosti.

Ing. Jan Hrdý
předseda představenstva

Ing. Martin Déva
člen představenstva

Příloha: tabulka ve výše uvedené struktuře.

¹ § 45 odst. 2 písm. n) zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách.