



[Redacted]

Naše zn.:

Váš dopis zn.:

[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]

[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]

Datum: 2. 3. 2023

Počet listů: 3

Přílohy: –

Prostřednictvím elektronické adresy (email)

Poskytnutí informací podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím

Vážená paní [Redacted]

Všeobecná fakultní nemocnice v Praze, IČO: 00064165, se sídlem U Nemocnice 499/2, 128 08 Praha 2 (dále jen „VFN“), obdržela Vaši žádost o poskytnutí informací, ve které jste VFN požádal o následující informace:

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 překlátilo 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 uvedeným dotazům VFN uvádí **následující odpovědi:**

1. Ano
 - a. 1.10.2011 - je u nás zaměstnán - pracuje výhradně pro nás
 - b. -----
2. -----
3. Ombudsman je onkologický lékař (docent) s letitou praxí.
4. Mediátorské služby nevyužíváme. Ve VFN tuto činnost supluje v některých záležitostech ombudsman, ze strany LPO se taktéž snažíme nejdříve o mimosoudní řešení sporu.
5. -----
6. Ano, ale pouze výjimečně a v případech, kdy je to vhodné.



Tabulka (přiložená samostatně):

STÍŽNOSTI

VFN PRAHA

	počet stížností	délka řešení stížností (průměr)	vyhodnocení stížností		důvod stížností			
			oprávněné / částečně	neoprávněné	komunikace	újma na zdraví, duševní útrapy, ZSU	majetková újma	ostatní
2017	54	15	10	44	14	23	1	16
2018	44	23	9	35	14	20	1	9
2019	32	19	6	26	12	8	3	9
2020	19	12	3	16	10	6	0	3
2021	17	20	3	14	7	5	1	4

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	5			2	3			1
2018	5			1	4		1	
2019	2		1	1	1			
2020	3			1	2			
2021	4	2			2			

Doplňuji, že případy byly hlášeny z pojištění profesní odpovědnosti VFN.

Pokud VFN odpovědnostního pojistitele o požadavku o náhradu informovala i jinou cestou než prostřednictvím naší společnosti, přístup k počtu takových případů bohužel nemáme přístup.

S pozdravem


Všeobecná fakultní nemocnice v Praze