

(1)

Vyzkoušeno Zimbra 20.1.2023

Předmět Žádost o poskytnutí informací ve smyslu zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím

z

na nemlib@nemlib.cz &lt;nemlib@nemlib.cz&gt;

datum čtvrtek, 5. ledna 2023 22:10:00

**Povinný subjekt:**

Krajská nemocnice Liberec, a.s.

Husova 357/10

460 63 Liberec

Nemocnice Liberec

Nemocnice Frýdlant

Nemocnice Trutnov

Krajská nemocnice Liberec, a.s.	
Husova 357/10, 460 63 Liberec I - IČ: 27283933	
došlo dne:	- 6.01. 2023
č.j./spis znak:	GD/5/2023/P
Přílohy	vyřizuje uam

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

trvale bytem:

datum narození:

el. adresa (doručovací):

telefon:

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 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.

Přílohy

Žádost o poskytnutí informací - TABULKA.xlsx (52.7 kB)



## **Odpověď na žádost o poskytnutí informací dle zákona č.106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím**

Vážená paní magistro,  
ve věci Vaší žádosti o poskytnutí informací dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, sdělujeme následující:

### **ad dotazy)**

Krajská nemocnice Liberec, a.s. nemá zřízen institut nemocničního ombudsmana.

Stížnosti v Krajské nemocnici Liberec, a.s. řeší středisko právní, středisko právní je součástí úseku generálního ředitele.

V rámci střediska právního jsou dva zaměstnanci s VŠ právnickým vzděláním.

Služby mediátora, příp. etické poradenství nejsou využívány.

Ke dni 1. 1. 2020 došlo ke sloučení a na společnost Krajská nemocnice Liberec, a.s., IČO 27283933 přešlo v důsledku fúze sloučením veškeré jmění zaniklé společnosti Nemocnice Frýdlant s.r.o., IČO 47311576 nemocnice Turnov je součástí Krajské nemocnice Liberec, a.s. od 1. 1. 2014.

### **ad stížnosti)**

Krajská nemocnice Liberec, a.s. dělí stížnosti do 4 kategorií, a to na

- lékařské - zdravotní péče
- lékařská – komunikace
- ošetřovatelská – komunikace
- ošetřovatelská – ostatní

případné připomínky, např. k problematice parkování, jsou řazeny samostatně jako podněty.

### ***struktura stížností podaných v roce 2017***

- lékařské - zdravotní péče: 21
  - lékařská – komunikace: 9
  - ošetřovatelská – komunikace: 5
  - ošetřovatelská – ostatní: 5
- celkem tedy bylo podáno 40 stížností, oprávněných bylo 8

### ***struktura stížností podaných v roce 2018***

- lékařské - zdravotní péče: 28
  - lékařská – komunikace: 10
  - ošetřovatelská – komunikace: 5
  - ošetřovatelská – ostatní: 6
- celkem tedy bylo podáno 49 stížností, oprávněných bylo 10

### ***struktura stížností podaných v roce 2019***

- lékařské - zdravotní péče: 34
  - lékařská – komunikace: 7
  - ošetřovatelská – komunikace: 6
  - ošetřovatelská – ostatní: 7
- celkem tedy bylo podáno 56 stížností, oprávněných bylo 6

### **struktura stížností podaných v roce 2020**

- lékařské - zdravotní péče: 17
- lékařská – komunikace: 19
- ošetřovatelská – komunikace: 2
- ošetřovatelská – ostatní: 1

celkem tedy bylo podáno 39 stížností, oprávněných bylo 6

### **struktura stížností podaných v roce 2021**

- lékařské - zdravotní péče: 17
- lékařská – komunikace: 16
- ošetřovatelská – komunikace: 8
- ošetřovatelská – ostatní: 1

celkem tedy bylo podáno 42 stížností, oprávněných bylo 8.

Počet podaných stížností je součástí Výročních zpráv Krajské nemocnice Liberec, a.s.

Odpovědi na stížnosti jsou zpracovávány, s výjimkami v řádu jednotek, v zákonné lhůtě 30 dnů. Pokud je výjimečně třeba delší doby na šetření stížnosti, je o tom stěžovatel písemně informován.

### **ad spory a pojistné události**

U pojistitele jsou registrovány všechny žaloby/trestní oznámení, tj.

- rok 2017 – 1 (ukončení 2019),
- rok 2018 – 3 (1 zpětvzetí žaloby, jeden smír, jedno ukončení v roce 2021),
- rok 2019 – 2 (jeden smír, jedno ukončení v roce 2021),

- rok 2020 – 2 (zpětvzetí v roce 2022),
- rok 2021 – 6, jeden smír, jedno ukončení v roce 2022, ostatní v běhu),
- rok 2022 – 1 (v běhu).

V rámci stížností je dle závažnosti stížnosti používán institut „hlášení z opatrnosti“ (datum a důvod podání stížnosti, bez její konkretizace).

Žalobám předcházela stížnost/předžalobní výzva.