

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

Datum: Thu, 5 Jan 2023 14:41:57 +0100

Od: [REDACTED]

Komu: [dpnoparany@dpnoparany.cz](mailto:dpnoparany@dpnoparany.cz)

\*Povinný subjekt:\*

Dětská psychiatrická nemocnice Opařany

391 61 Opařany 121

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

\*Žadatel:\*

[REDACTED]

trvale bytem: [REDACTED]

datum narození: [REDACTED]

el. adresa (doručovací): [REDACTED]

telefon: [REDACTED]

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

[REDACTED]

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

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



# Dětská psychiatrická nemocnice Opařany

Opařany 121, 391 61  
tel.: +420 381 204 211, fax.: 381 204 210  
e-mail: [dpnparany@dpnparany.cz](mailto:dpnparany@dpnparany.cz), www: <http://www.dpnparany.cz>  
IČO: 00667421, DIČ: CZ00667421



emailem

VÁŠ DOPIS ZN

ZE DNE:

NAŠE ZN.: DPN/D/2023/0033

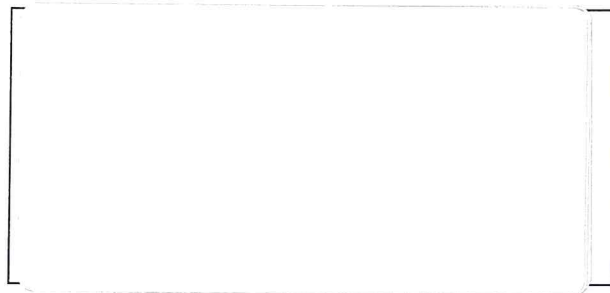
VYŘIZUJE: Ing. Nagyová

TEL.: 381 204 294

FAX:

E-MAIL: [tatjana.nagyova@dpnparany.cz](mailto:tatjana.nagyova@dpnparany.cz)

DATUM: 10.1.2023



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

Vážená paní magistro,

zasíláme odpovědi na Vaše dotazy

1. Využíváte institut nemocničního ombudsmana?

**NE**

2. Pokud nevyužíváte institut nemocničního ombudsmana, kdo je u Vás příslušný řešit stížnosti a podněty pacientů? (pracovní pozice, zařazení v organizační struktuře)

**sociální pracovnice přímo řízená ředitelem DPN**

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?

**NE**

4. Využíváte při řešení sporů s pacienty mediaci (služby mediátora)?

**NE**

5. Využíváte při řešení sporu jinou formu mimosoudního řešení sporu (např. etické poradenství)?

**NE**

S pozdravem

Dětská psychiatrická nemocnice  
Opařany 3

Doc. MUDr. Michal Goetz, Ph.D.  
ředitel nemocnice

Příloha č. 1 tabulka

## STÍŽNOSTI

	počet stížností	délka řešení stížnosti (průměr)	vyhodnocení stížnosti		důvod stížnosti			
			oprávněně / částečně	neoprávněně	komunikace	újma na zdraví, duševní útrapy, ZSU	majetková újma	ostatní
2017	3	1-6 měsíců	ano	ano, ano	ano			
2018	2	2 měsíce	ano	ano	ano			
2019	1	1 měsíc	ano		ano			
2020	1	1 měsíc	ano		ano			
2021	1	1 měsíc	ano	ano	ano			

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

	POJISTNÉ UDÁLOSTI	CIVILNÍ ŽALOBY				TRESTNÍ OZNÁMENÍ	
		nové po stížnosti	bez stížnosti	smír (dohoda)	ukončené rozsudek	délka řešení	po stížnosti
2017	0	0	0	0	0	0	0
2018	0	0	0	0	0	0	0
2019	0	0	0	0	0	0	0
2020	0	0	0	0	0	0	0
2021	0	0	0	0	0	0	0