
Subjekt žádosti:

Revmatologický ústav
Na Slupi 450/4
128 00 Praha 2

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

Žadatel:

[Xx xX]

trvale bytem: [Xx xX]

datum narození: [Xx xX]

el. adresa (doručovací): [Xx xX]

telefon: [Xx xX]

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

[Xx xX]

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)?
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 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 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.

STIZNOSTI

	počet stížností	délka řešení stížností (průměr)	vyhodnocení stížností		důvod stížností			
			oprávněné / částečně	neoprávněné	komunikace	újma na zdraví, duševní útrapy, ZSU	majetková újma	ostatní
2017								
2018								
2019								
2020								
2021								

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

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

