

VÁŠ DOPIS ZN.:

ZE DNE: 6. 1. 2023

NAŠE ZNAČKA: INFO/2023/01/PO

VYŘIZUJE:

Glajchová

TEL./FAX:

E-MAIL:

prostřednictvím e-mailu:

DATUM:

16. 1. 2023

Žádost o poskytnutí informace dle zákona č. 106/1999 Sb.

k Vaší žádosti o poskytnutí informace dle zákona č. 106/1999 Sb. doručené dne 6. 1. 2023 Vám k položeným otázkám sdělujeme následující:

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?

a) *Nemocniční ombudsman jako institut v Nemocnici Znojmo zřízen není.*

b) *V tuto chvíli o tom neuvažujeme, obvyklou roli nemocničního ombudsmana plní pověřeni pracovníci Úseku právního s cílem zajistit dodržování práv pacientů, jejich zákonných zástupců, doprovodu pacienta a dalších osob*

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

Stížnosti jsou primárně řešeny na Úseku právním v úzké spolupráci s vedením lékařského a ošetrovatelského úseku a vedením jednotlivých zdravotnických pracovišť.

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?

Pověřená osoba formální speciální vzdělání nemá, má však dlouholetou praxi s touto agendou.

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

Pokud ano - V kolika případech?

- Napomohla mediace vyřešení sporu?

Dosud u sporu o náhradu újmy na zdraví mediace neproběhla. Mediáci se a priori nebráníme, vidíme-li pro ni prostor zejména s ohledem na požadavky žalobce. U soudních sporů je nutno vždy postupovat v součinnosti s pojišťovnou, u které je Nemocnice Znojmo pojištěna.

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

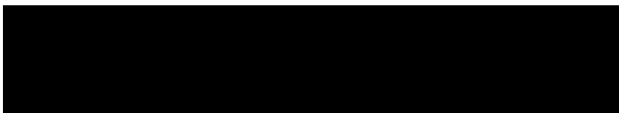
Jinou formu při řešení sporu nevyužíváme.

6. Využíváte možnost projednávání stížností ústně? Pokud ano, v kolika procentech (za rok) a v jakých případech?

Ano, v % vyjádření se jedná o cca 10 % stížností v režimu zákona č. 372/2011 Sb., zejména v případě úmrtí pacienta, v případě těžkých trvalých následků u pacienta, popřípadě v situaci, kdy o to stěžovatel sám požádá bez ohledu na závažnost či trvalost újmy na zdraví.

Dále Vám k druhé části Vašeho dotazu týkajícího se vyplnění zaslané tabulky poskytujeme po telefonickém upřesnění z dnešního dne dostupné informace v Příloze č. 1, kdy při vyplňování dat do tabulky byla v části „Důvod stížnosti“ použita metoda zapsání jedné stížnosti do více kolonek (jedna stížnost jednoho stěžovatele jak na zdravotní služby tak na způsob komunikace ze strany personálu).

S pozdravem



Poučení:

Na postup při vyřizování žádosti o informace můžete podat stížnost z důvodů a ve lhůtách specifikovaných v ustanovení § 16a zákona č. 106/1999 Sb. Stížnost se podává prostřednictvím Nemocnice Znojmo. Nadřízeným orgánem, který o stížnosti rozhoduje, je Krajský úřad Jihomoravského kraje.

Příloha:

1x dle textu