

Od: [REDACTED]
Komu: direct@mou.cz
Datum: 05.01.2023 22:36
Předmět: Žádost o poskytnutí informací ve smyslu zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím

Povinný subjekt:

Masarykův onkologický ústav
Žlutý kopec 7
656 53 Brno

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]

Vážený,

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 zřídít?

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.

Č. j.: 2023/126/MOU
JID: MOU 429 481

Brno 18. ledna 2023

Poskytnutí informací

dne 5. ledna 2023 byla Masarykovu onkologickému ústavu doručena Vaše žádost dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon“), ve které požadujete poskytnutí následujících informací:

„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 (příložená samostatně):

STÍŽNOSTI

I. Kolik stížností bylo podáno v roce 2017 / 2018 / 2019/ 2020 / 2021?

II. Jaká je průměrná délka řešení stížností v uvedených letech?

III. Vyhodnocení stížností - oprávněné / částečně oprávněné / neoprávněné.

IV. 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

- I. 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?*
- II. Kolik civilních žalob (v daných letech) se překlopilo ze stížností a kolik žalob je bez předchozí stížnosti.*
- III. 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.*
- IV. Trestní oznámení (týkající se poskytování zdravotní péče) - kolik jich bylo v daném roce podáno - s předchozí stížností nebo bez předchozí stížnosti."*

Masarykův onkologický ústav (dále „MOÚ“) jako povinný subjekt dle § 2 zákona Vaši žádost posoudil a zjistil, že spíňuje náležitosti stanovené zákonem. Proto Vám poskytujeme následující informace:

Ad 1a – institut nemocničního ombudsmana v MOÚ využíváme od roku 2016. Nemocniční ombudsman je zaměstnancem Právního oddělení MOÚ. Nemocniční ombudsman pracuje výhradně pro MOÚ.

Ad 3 - nemocniční ombudsman MOÚ absolvoval magisterské studium v oboru Právo a právní věda. Dále absolvoval kurzy zaměřené na mediaci a komunikaci (např. Základní výcvik v mediaci, Univerzita Palackého v Olomouci).

Ad 4 – při řešení sporů s pacienty (stížnosti) využíváme dílčí mediální techniky, avšak mediace (ve smyslu zákona č. 202/2012 Sb., o mediaci, ve znění pozdějších předpisů) neprobíhá. Proces vyřizování stížností se řídí § 93 a násl. zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Ad 5 – jiné formy mimosoudního řešení sporu v MOÚ nepoužíváme.

Odpovědi na další dotazy můžete nalézt v přiložené tabulce.

S pozdravem


prof. MUDr. Marek Svoboda, Ph.D.
ředitel Masarykova onkologického ústavu

Příloha: Vyplněná tabulka – stížnosti, spory, pojistné události

Vyřizuje:  / tel:  email: 

