

Zveřejnění poskytnuté informace podle ustanovení § 5 odst. 3 zákona č. 106/1999 Sb.

- 1) Využíváte institut nemocničního ombudsmana?
 - a. Pokud ano - Od kdy?
 - i. Je u Vás zaměstnán?
 - ii. Pracuje výhradně pro Vás, nebo jej sdílíte s jinými poskytovateli zdravotních služeb?
 - b. Pokud ne - Chystáte se tento institut zřídit?
Nevyužíváme a nechystáme 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)
Manažer kvality podřízený řediteli organizace.
- 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?
Manažer kvality absolvoval semináře zaměřené na komunikaci s pacienty, včetně řešení vyhrocených situací a konfliktů.
- 4) Využíváte při řešení sporů s pacienty mediaci (služby mediátora)?
Nevyužíváme.
- 5) Využíváte při řešení sporu jinou formu mimosoudního řešení sporu (např. etické poradenství)?
Nevyužíváme.
- 6) Využíváte možnost projednávání stížností ústně? Pokud ano, v kolika procentech (za rok) a v jakých případech?
Nabízíme vždy osobní setkání, záleží na stěžovateli, zda setkání přijme. Ústní jednání probíhá přibližně v 10% případů.

Za správnost:
J. Plotová
23. 1. 2023

Příloha

tabulka s poskytnutými statistickými údaji

STÍŽNOSTI

	počet stížností	délka řešení stížností (průměr)	vyhodnocení stížností		důvod stížností			
			oprávněné / částečně	neoprávněné	kommunikace	újma na zdraví, duševní útrapy, ZSU	majetková újma	ostatní
2017	9	21 dnů	1	0	2	3	1	2
2018	14	28	0	0	4	8	1	1
2019	18	23	1	1	5	7	0	6
2020	12	21	2	0	7	5	0	0
2021	8	19	2	0	0	7	0	1

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

	POJISTNÉ UDÁLOSTI	CIVILNÍ ŽALOBY					TRESTNÍ OZNÁMENÍ	
		nové		ukončené				
		po stížnosti	bez stížnosti	smír (dohoda)	rozsudek	délka řešení v měsících	po stížnosti	bez stížnosti
2017	2	0	0	0	0	0	0	0
2018	1	0	0	0	0	0	0	0
2019	2	0	1	0	1	42	0	0
2020	0	0	1	0	0	0	0	0
2021	0	0	0	0	1	56	1	0