

Dotazy a odpověď č.j. 1/2023

1. Využíváte institut nemocničního ombudsmana? *Ano*

a) *Pokud ano - Od kdy? Od r. 2006*

- *Je u Vás zaměstnán? Ano*

- *Pracuje výhradně pro Vás, nebo jej sdílíte s jinými poskytovateli zdravotních služeb? Výhradně pro nás*

b) *Pokud ne - Chystáte se tento institut zřídit? - nerelevantní s ohledem na předchozí odpovědi*

2. *Pokud nevyužíváte institut nemocničního ombudsmana, kdo je u Vás příslušný řešit stížnosti a podněty pacientů? (pracovní pozice, zařazení v organizační struktuře) - nerelevantní s ohledem na předchozí odpovědi*

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?*

Ombudsman se zúčastňuje odborných školicích a vzdělávacích akcí /mj. i mediace/ za účelem zvýšení si jeho schopnosti řádně vykonávat svěřenou agendu. Věnuje se podnětům pacientů, stížnostní agendě, hledá konsenzus ve sporech, zejména komunikačních. Poskytuje pomoc pacientům, jejich rodinám a blízkým osobám při řešení situací vzniklých v souvislosti s léčbou a pobytem v nemocnici. Ve své činnosti využívá také support právního odboru. Závěrem sdělujeme, že ombudsmana považujeme za velmi potřebný institut, neboť podnětů pacientů přibývá, a to z různých oblastí. O vytíženosti ombudsmana svědčí každoroční údaje v naší výroční zprávě.

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

Pokud ano - V kolika případech? nerelevantní s ohledem na předchozí odpověď

- *Napomohla mediace vyřešení sporu? nerelevantní s ohledem na předchozí odpověď*

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

Tabulka (přiložená samostatně):

STÍŽNOSTI

1. *Kolik stížností bylo podáno v roce 2017 / 2018 / 2019/ 2020 / 2021? Informaci poskytujeme odkazem na již zveřejněné výroční zprávy na našich webových stránkách.*

[Výroční zprávy FN Olomouc | Fakultní nemocnice Olomouc](#)

2. *Jaká je průměrná délka řešení stížností v uvedených letech? Stížnosti řešíme v zákonné lhůtě 30 dnů.*

3. *Vyhodnocení stížností - oprávněné / částečně oprávněné / neoprávněné.*



Informaci poskytujeme odkazem na již zveřejněné výroční zprávy na našich webových stránkách.

[Výroční zprávy FN Olomouc | Fakultní nemocnice Olomouc](#)

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.*

Informaci poskytujeme odkazem na již zveřejněné výroční zprávy na našich webových stránkách.

I toto rozdělení a členění stížností je v našich každoročních výročních zprávách; např. ve výroční zprávě za rok 2021 je toto rozdělení zpracováno v grafu na str. 130.

[Výroční zprávy FN Olomouc | Fakultní nemocnice Olomouc](#)

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?*

Počet pojistných událostí – dále jen PU :

2017 7 PU

2018 6 PU

2019 5 PU

2020 5 PU

2021 1 PU

2. *Kolik civilních žalob (v daných letech) se překlápilo ze stížností a kolik žalob je bez předchozí stížnosti.*

Takovouto statistiku si nevedeme a požadovaným údajem tedy nedisponujeme.

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.*

Smírem – dohodou o narovnání - se podařilo vyřešit tyto počty kauz – 2 v roce 2017, 3 v roce 2018, 1 v roce 2019, 1 v roce 2020 a 1 v roce 2021. U zbytku nahlášených pojistných událostí v počtech uvedených v bodě 1. stále probíhá soudní řízení různých stupňů, případně je skončeno pravomocným rozsudkem.

Velmi obecně, průměrnou délku sporů odhadujeme z praxe na 5 let. Máme spory trvající více než 10 let, ale také spory, které jsou vyřešeny poměrně rychle, např. během 2-3 let.



U mimosoudních věcí pak délku průměrně odhadujeme na 6 měsíců od uplatnění po vyřízení.

4. *Trestní oznámení (týkající se poskytování zdravotní péče) - kolik jich bylo v daném roce podáno - s předchozí stížností nebo bez předchozí stížnosti.*

K trestním věcem - Fakultní nemocnice Olomouc jako právnická osoba doposud obviněna nikdy nebyla, sami jsme trestní oznámení ve věcech újem na zdraví v zadaném období nepodali. A trestní oznámení, které bylo podáno na neznámého pachatele a ke kterému jsme podávali vysvětlení bylo v jednotkách – méně než jednou za rok.

V Olomouci dne 18.1.2023