

č.j.:NsPCL16/23-ŘED

Věc:

Odpověď na žádost o poskytnutí informací

Dne 13. 1. 2023 jsme obdrželi Vaši žádost o poskytnutí informací podle zákona č. 106/1999 Sb., v rámci sběru dat pro mou závěrečnou práci na téma „Využití ADR při řešení sporů z poskytování zdravotních služeb“. V rámci žádosti o poskytnutí informací jste požádala o odpovědi na dotazy:

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?*
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)?*
5. *Pokud ano - V kolika případech?*
6. *Napomohla mediace vyřešení sporu?*
7. *Využíváte při řešení sporu jinou formu mimosoudního řešení sporu (např. etické poradenství)?*
8. *Využíváte možnost projednávání stížností ústně? Pokud ano, jak často a v jakých případech?*

Zároveň jste požádala o zaslání evidence o podání stížností a jejich vyřízení za roky 2017 - 2021 vedenou v souladu s ustanovením § 93 odst. 3 zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách.

K Vaším dotazům uvádíme:

1. *Využíváte institut nemocničního ombudsmana? NE*
 - a) *Pokud ano - Od kdy?*
 - iii. *Je u Vás zaměstnán?*

iv. Pracuje výhradně pro Vás, nebo jej sdílíte s jinými poskytovateli zdravotních služeb?

b) Pokud ne - Chystáte se tento institut zřídit? V současné době o dobrovolném zřízení institutu ombudsmana neuvažujeme.

2. **Pokud nevyužíváte institut nemocničního ombudsmana, kdo je u Vás příslušný řešit stížnosti a podněty pacientů? (pracovní pozice, zařazení v organizační struktuře)? Příslušní jsou jednotliví odborní ředitelé dle oblasti, na kterou stížnost směřuje (ředitel pro zdravotní obory; ředitelka pro ošetrovatelskou péči; technicko-provozní ředitel, popřípadě manažer kvality), kteří jsou přímo podřízeni generálnímu řediteli.**
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? Ano, proběhlo školení pro zvládání konfliktních situací. Rovněž probíhá spolupráce s městskou a státní policií ohledně zvládání nebezpečných a konfliktních situací.**
4. **Využíváte při řešení sporů s pacienty mediaci (služby mediátora)? Služby zapsaných mediátorů nevyužíváme, nicméně se vždy snažíme o smírné vyřešení věci se stěžovatelem.**
5. **Pokud ano - V kolika případech?**
6. **Napomohla mediace vyřešení sporu?**
7. **Využíváte při řešení sporu jinou formu mimosoudního řešení sporu (např. etické poradenství)? Vždy se snažíme o smírné mimosoudní vyřešení sporu.**
8. **Využíváte možnost projednávání stížností ústně? Pokud ano, jak často a v jakých případech? Ano, počty vyplývají z přiložených tabulek.**

V příloze odpovědi zasíláme tabulky s vedením evidence stížností pro roky 2017-2021.

V České Lípě dne 18. 1. 2023

Ing. Pavel Marek
Předseda představenstva

Nemocnice s poliklinikou Česká Lípa, a.s.
Purkyňova 1849, 470 01 Česká Lípa
IČ: 27283518 DIČ: CZ27283518

4