FAKULTNÍ NEMOCNICE BRNO

FAKULTNÍ NEMOCNICE BRNO
Jihlavská 20, 625 00 Brno
IČO: 652 697 05

ODDĚLENÍ PRÁVNÍCH VĚCÍ (OPV)
Sekretariát:
Tel.:532 232 000

Naše zn: 2023/6353/FNBrno – 14.9 – Lv/Če (e-mailem)
Vaše zn.: -

V Brně dne

Poskytnutí informací dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím

Vážená paní,

dne 8. 1. 2023 nám byla prostřednictvím e-mailové schránky doručena Vaše žádost o poskytnutí informací ve smyslu zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve které žádáte o poskytnutí následujících informací:

„Dotazy obecně:
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** (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 překlopilo 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*"

K Vašim dotazům sdělujeme následující.

Ad 1 a) Institut nemocničního ombudsmana nevyužíváme.
Ad 1 b) V současné chvíli není záměrem FN Brno tento institut zřídit.

Ad 2 Stížnosti pacientů FN Brno jsou řešeny dle zákona č. 372/2011 Sb. o zdravotních službách. Odpovědný útvar je dle Organizačního řádu FN Brno Oddělení interního auditu a kontroly FN Brno, který je podřízen přímo řediteli FN Brno. Agendu stížností zpracovává administrativně referent Oddělení interního auditu a kontroly (založení spisu, sepsání stížnosti, evidence v interním systému, zajištění podkladů k prošetření, korespondence). Osobní projednání a odpověď na stížnost je v pracovní náplni vedoucího Oddělení interního auditu a kontroly. Informace jsou zveřejněny na webových stránkách FN Brno.

Ad 3 Vedoucí Oddělení interního auditu a kontroly je vzděláním právník s dlouholetou praxí ve zdravotnictví (FN Brno, referát zdravotnictví a sociálních věcí Městského a následně Okresního úřadu, Zdravotní rada) včetně celoživotního vzdělávání získávání zkušeností a schopností řešit vyhrocené situace.

Ad 4 Nevyužíváme.

Ad 5 Nevyužíváme.

Přílohou zasíláme vyplněnou tabulku týkající se stížností.

SPORY A POJISTNÉ UDÁLOSTI

Ad 1 V roce 2017 bylo nahlášeno 5 pojistných událostí, v roce 2018 bylo nahlášeno 13 pojistných událostí, v roce 2019 bylo nahlášeno 8 pojistných událostí, v roce 2020 byly nahlášeny 3 pojistné události, v roce 2021 byly nahlášeny 3 pojistné události.

Ad 2 Do civilních žalob se překlenuly v daném období 2 stížnosti.

Ad 3 Smírem byly v daném období vyřešeny 4 soudní spory, pravomocným rozsudkem byl ukončen jeden spor, průměrná délka řešení soudních sporů je cca 3 roky u smírně vyřešených sporů, u jednoho pravomocného rozsudku trval spor od roku 2017 – 2022.

Ad 4 Trestní oznámení na FN Brno neevidujeme.

Přílohou zasíláme vyplněnou tabulku týkající se sporů.

S pozdravem

Mgr. et Mgr. Petra Lavická, Ph.D.
vedoucí Oddělení právních věcí

Vyřizuje: Mgr. Karolina Čelikovská, Oddělení právních věcí, tel.: 532 231 814, celikovska.karolina@fnbrno.cz