

1552/2023 -HMV

\*Subjekt žádosti:\*

Ústřední vojenská nemocnice

U vojenské nemocnice 1200

169 02 Praha 6

Žádost o poskytnutí informací ve smyslu zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů

\*Žadatel:\*

trvale bytem:

datum narození:

el. adresa (doručovací):

telefon:

Vážení,

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 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)?

6. Využíváte možnost projednávání stížností ústně? Pokud ano, v kolika procentech (za rok) a v jakých případech?

7. Počet lůžek nemocnice ke konci roku 2021.

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.



**ÚVN**ÚSTŘEDNÍ VOJENSKÁ NEMOCNICE  
Vojenská fakultní nemocnice Praha

č.j.: 1552/2023 - ÚVN

V Praze dne: 24.01.2023

Počet listů: 2

Počet příloh: 1/1 list

**Věc: Odpověď – žádost o informace dle 106/1999 Sb.**

na základě Vaší žádosti o poskytnutí informací dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o svobodném přístupu k informacím“), která byla Ústřední vojenské nemocnici – Vojenské fakultní nemocnici Praha (dále jen „ÚVN“) doručena dne 19.1.2023 a zaevidována pod čj. 1552/2023-ÚVN (dále jen „žádost“), Vám sdělujeme následující.

**1. Využíváte institut nemocničního ombudsmana?****Odpověď:** NE

- a) Pokud ano - Od kdy? Viz odpověď č. 1  
b) Je u Vás zaměstnán? Viz odpověď č. 1  
c) Pracuje výhradně pro Vás, nebo jej sdílíte s jinými poskytovateli zdravotních služeb?  
Viz odpověď č. 1  
d) Pokud ne – Chystáte se tento institut zřídit? ANO

**2. Pokud nevyužíváte institut nemocničního ombudsmana, kdo je u Vás příslušný řešit stížnosti a podněty pacientů? (pracovní pozice, zařazení v organizační struktuře)****Odpověď:** Právní oddělení ÚVN – Pozice: Právník**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?****Odpověď:** NE**4. Využíváte při řešení sporů s pacienty mediaci (služby mediátora)?****Odpověď:** NE

Pokud ano - V kolika případech? Viz odpověď č. 4  
Napomohla mediace vyřešení sporu? .....

**ÚVN**ÚSTŘEDNÍ VOJENSKÁ NEMOCNICE  
Vojenská fakultní nemocnice Praha

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

**Odpověď:** NE

6. Využíváte možnost projednávání stížností ústně? Pokud ano, v kolika procentech (za rok) a v jakých případech?

**Odpověď:** Odhadem 20% stížností bez evidence, týkajících se jednání personálu, léčební péče nebo administrace

7. Počet lůžek nemocnice ke konci roku 2021.

**Odpověď:** viz Roční zpráva ÚVN 2021, dostupná na webových stránkách ÚVN <https://www.uvn.cz/cs/vyrocní-zpravy>

#### STÍŽNOSTI

**Odpověď:** viz tabulka v příloze

#### SPORY A POJISTNÉ UDÁLOSTI

**Odpověď:** viz tabulka v příloze

Pokud se způsobem vyřízení žádosti nesouhlasíte, můžete podle § 16a odst. 1 zákona o svobodném přístupu k informacím podat stížnost do 30 dnů od doručení této informace. Stížnost se podává přímo k povinnému subjektu, který informaci poskytl, tedy k ÚVN. O stížnosti rozhoduje Ministerstvo obrany České republiky.

S pozdravem

**prof. MUDr. Miroslav Zavoral, Ph.D.**  
ředitel Ústřední vojenská nemocnice  
Vojenská fakultní nemocnice Praha



## STÍŽNOSTI

	vyhodnocení stížností		důvod stížností				
	**délka řešení stížností (průměr)	oprávněné / částečně	neoprávněné	komunikace/jednání personálu JP	***újma na zdraví, duševní útrapy, ZSU	majetková újma	****ostatní
2017		10	45	16	***		16
2018		7	33	10	***		14
2019		18	30	15	***		9
2020		18	19	26	***		9
2021		21	19	27	***		13

\* pozn. Stížnosti 2017-2021 - Zbytek z celkového počtu stížností byl zastaven, v tabulce žadatelky není uvedeno.

\*\* pozn. Stížnosti 2017-2021 - Požadovanou informaci ÚVN neeviduje

\*\*\* pozn. Stížnosti 2017- 2021 - Zbytek z celkového počtu stížností evidován jako důvod stížnosti - léčební péče (LP) nebo jednání personálu a léčební péče (LP+JP), v tabulce žadatelky není uvedeno.

\*\*\*\* pozn. Ostatní - eviduje ÚVN převážně jako administrativní pochybení

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

	POJISTNÉ UDÁLOSTI	CIVILNÍ ŽALOBY						TRESTNÍ OZNÁMENÍ	
		nové		ukončené		po stížnosti		bez stížnosti	
		po stížnosti	bez stížnosti	smír (dohoda)	rozsudek	délka řešení	bez stížnosti	bez stížnosti	
2017	1	0	1	1	1	nevidujeme	0	0	
2018	1	0	1	1	1		0	0	
2019	4	0	4	3	3		0	0	
2020	0	0	0				0	0	
2021	2	0	2	1			0	0	