

**From:** [REDACTED]

**Sent:** Friday, January 20, 2023 3:25 PM

**To:** [REDACTED]

**Cc:** [REDACTED]


**Subject:** FW: Žádost o poskytnutí informací ve smyslu zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím

**Importance:** High

Vážená paní magistro,

zasíláme Vám níže požadované informace. Přehled o počtech stížností a jejich předmětu, resp. důvodnosti či nedůvodnosti naleznete v příložené tabulce, kterou jste FNUSA zaslala. Souhrnnou informaci o počtu soudních sporů a hlášených pojistných událostí naleznete níže v textu, neboť řízení přesahují uvedený časový rámec. V případě nejasností se neváhejte na mne obrátit e-mailem či telefonicky.

S pozdravem a s přáním příjemného dne

 [REDACTED]  
**pověřenec pro ochranu osobních údajů**  
**Úsek ředitele**

---

Fakultní nemocnice u sv. Anny v Brně | Pekařská 664/53 | 602 00 Brno

Tel.: +420 543 184 070 | Mobil: [REDACTED]

**Dotazy:**

1. Využíváte institut nemocničního ombudsmana?

**NE**

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?

**NE**

2. Pokud nevyžíváte institut nemocničního ombudsmana, kdo je u Vás příslušný řešit stížnosti a podněty pacientů? (pracovní pozice, zařazení v organizační struktuře)

**Právník zařazený na Odbor právních věcí.**

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?

**Nemá.**

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

**NE**

Pokud ano - V kolika případech?

- Napomohla mediaci vyřešení sporu?

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

**NE**

## STÍŽNOSTI

1. Kolik stížností bylo podáno v roce 2017 / 2018 / 2019/ 2020 / 2021? – viz tabulka

STÍŽNOSTI								
	počet stížností	délka řešení stížností (průměr)	vyhodnocení stížností		důvod stížností			
			oprávněné / částečně	neoprávněné	komunikace	újma na zdraví, duševní útrapy, ZSU	majetková újma	ostatní
2017	42	nevidujeme	14	28	32	5	1	4
2018	56	nevidujeme	14	42	19	21	3	13
2019	22	nevidujeme	5	17	12	6	0	4
2020	34	nevidujeme	11	23	17	8	0	9
2021	43	nevidujeme	12	31	14	15	0	14

### 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		
2017								
2018								
2019								
2020								
2021								

2. Jaká je průměrná délka řešení stížností v uvedených letech?

**Průměrnou délku vyřizování stížnosti FNUSA nevidujeme, nicméně pohybuje se řádově v časovém rozmezí cca 14 dnů od podání stížnosti, pokud nepokračuje na KÚ JMK nebo ČLK.**

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

**Stížnosti se evidují jako důvodné, resp. oprávněné (tato kategorie zahrnuje i částečně oprávněné) a nedůvodné (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. – viz tabulka v příloze (sečteno metodou výběru jednoho dominantního tématu stížnosti)**

SPORY A POJISTNÉ UDÁLOSTI – odpovědi neuvádíme v tabulce, neboť některá řízení byla zahájena před rokem 2017, jiná zase dosud nejsou skončena rokem 2021.

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? – **každé žalobě odpovídá hlášená pojistná událost, tj. v uvedeném období celkem 7 pojistných událostí bylo hlášeno.**
2. Kolik civilních žalob (v daných letech) se překlopilo ze stížností a kolik žalob je bez předchozí stížnosti.

**V uvedených letech napadly 2 žaloby bez předchozí stížnosti a 5 civilních žalob po předchozí stížnosti. Z toho 2 stížnosti byly podány v roce 2015, žaloby pak v roce 2016, resp. 2017.**

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.

**Z uvedených 7 žalob byly zatím 2 vyřešeny smírem, 1 pravomocným rozsudkem, 1 mezitímním rozsudkem, 3 zatím nebyly skončeny. Délku soudních řízení nelze stanovit průměrem. Některé spory skončily smírem a trvaly cca půl roku, jiný pravomocně skončený spor trval déle, než 2 roky. Jiná soudní řízení trvají i déle, než 4 roky.**

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

**O případném podání trestního oznámení nemáme žádné informace (nebylo podáno nebo bylo odloženo).**