



PSYCHIATRICKÁ NEMOCNICE V DOBŘĀNECH

Ústavní ul., 334 41 Dobruška – sekretariát ředitele

IČ: 00669792

DIČ: CZ00669792

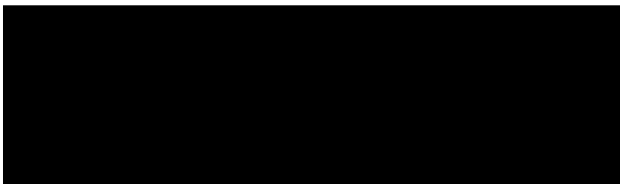
TEL.: 377 813 400

EMAIL: pldobruška@pld.cz

ID datové schránky: 4k429ud

Žádost č. 1 o informace podle zákona č. 106/1999 Sb.,
emailem dne 6.1.2023

Žadatel:



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 řešení sporu?
5. Využíváte při řešení sporu jinou formu mimosoudního řešení sporu (např. etické poradenství)?
6. Využíváte možnost projednávání stížnosti ústně? Pokud ano, v kolika procentech (za rok) a v jakých případech?

Tabulka (příložená samostatně)

STÍŽNOSTI

1. Kolik stížností bylo podáno v roce 2017 / 2018 / 2019 / 2020 / 2021 ?
2. Jaká je průměrná délka řešení stížnosti 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



PSYCHIATRICKÁ NEMOCNICE V DOBŘĀNECH

Ústavní ul., 334 41 Dobruška – sekretariát ředitele

IČ: 00669792

DIČ: CZ00669792

TEL.: 377 813 400

EMAIL: pldobruška@pld.cz

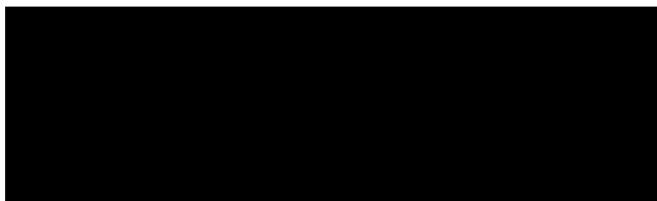
ID datové schránky: 4k429ud

zadávat 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) týkající 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.

Žadatelka:



Vážená paní magistro,

obdrželi jsme Vaši žádost o informace dle zákona č. 106/ 1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím.

Na základě §17 odst. 1 tohoto zákona jsou povinné subjekty v souvislosti s poskytováním informací oprávněny žádat úhradu.

Výše úhrady je odvozena dle Instrukce 20/2011 SB., instrukce a sdělení Ministerstva spravedlnosti ze dne 17. července 2011, kterou se stanoví sazebník úhrad za poskytování informací dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů. §4 této Instrukce stanovuje výši úhrady za každou hodinu vyhledávání jedním pracovníkem na 200,- Kč. V případě Vaší žádosti se bude jednat o hodinu vyhledávání dvěma pracovníky, což činí výši celkové úhrady 400,- Kč.

Na základě §17 odst. 3 zákona č. 106/1999 Sb., Vám tímto tuto skutečnost oznamuji před poskytnutím informace s dotazem, zda Váš požadavek přetrvává.

S pozdravem



PSYCHIATRICKÁ NEMOCNICE V DOBŘANECH

Ústavní ul., 334 41 Dobruška – sekretariát ředitele

IČ: 00669792

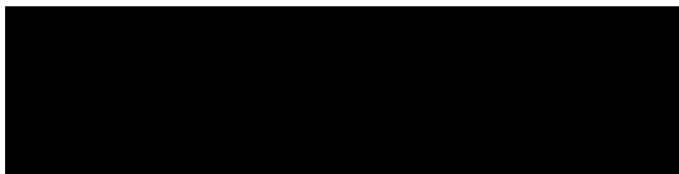
DIČ: CZ00669792

TEL.: 377 813 400

EMAIL: pldobruška@pld.cz

ID datové schránky: 4k429ud

Žadatelka:



Dobrý den,

děkuji Vám za zaslání sdělení o týkající se požadavku na úhradu mimořádně rozsáhlého vyhledávání mnou požadovaných informací podle ust. §17 odst. 1 zákona č. 106/1999Sb., o svobodném přístupu k informacím.

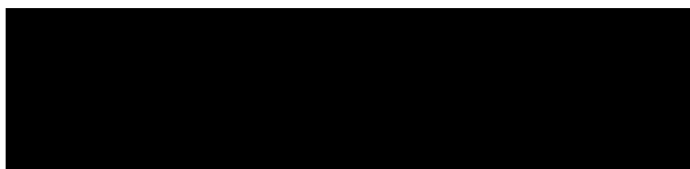
Zároveň opětovně žádám o zaslání odpovědi na textové otázky, které byly součástí mé žádosti a které uvádím znovu níže v tomto dopise.

Nad to žádám 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, popř. o zaslání odkazu na zveřejnění těchto informací.

Děkuji Vám za spolupráci a jsem s pozdravem



Žadatelka:



Naše č.j.: [redacted]

Vyřizuje: [redacted]

V Dobrušce dne: 18.1.2023

Vážená paní magistro,

v souvislosti s Vaší žádostí o poskytnutí informací ve smyslu zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů níže zasílám odpovědi na Vaše dotazy.



PSYCHIATRICKÁ NEMOCNICE V DOBŘĀNECH

Ústavní ul., 334 41 Dobruška – sekretariát ředitele

IČ: 00669792

DIČ: CZ00669792

TEL.: 377 813 400

EMAIL: pldobruška@pld.cz

ID datové schránky: 4k429ud

1. Využíváte institut nemocničního ombudsmana?
 - v tuto chvíli nevyužíváme institut nemocničního ombudsmana, nicméně tuto možnost zvažujeme
2. Pokud nevyužíváte institut nemocničního ombudsmana, kdo je u vás příslušný řešit stížnosti a podněty pacientů?
 - k řešení stížností je oprávněn ředitel nemocnice – viz. Postup vyřizování stížností v PNvD, jež je zveřejněn na našich internetových stránkách.
3. Má pověřená osoba (zaměstnanec, ombudsman,...), která řeší spory a podněty pacientů speciální vzdělání zaměřené na řešení sporů a konfliktní situace? Pokud ano, jaké?
 - osoba, jež řeší stížnosti, nemá speciální vzdělání na řešení sporů. Jelikož jsme nemocniční zařízení, disponuje tato osoba především zdravotním vzděláním. Veškeré stížnosti jsou vyřizovány v souladu s ustanovením §93 zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách.
4. Využíváte při řešení sporů s pacienty mediaci (služby mediátora)?
 - tyto služby nevyužíváme. K řešení sporů přímo na odděleních je využívána metoda debriefingu.
5. Využíváte při řešení sporů jinou formu mimosoudního řešení sporu (mapř. etické poradenství)?
 - Etická komise
6. Využíváte možnost projednání stížnosti ústně? Pokud ano, v kolika procentech (za rok) a v jakých případech?
 - ano, záleží na dané situaci

S pozdravem



Příloha:

Evidence stížností za roky 2017 – 2021

Přehled stížností za rok 2017

	Přijato dne	Přijato od		Odpovězeno	Důvodnost	K vyřízení
1.	06.01.2017		Stížnost ohledně umístění syna	11.01.2017	NE	Ř
2.	21.02.2017		Stížnost na jednání pri	21.02.2017 p. ředitelem	NE	Ř
3.	28.02.2017		Stížnost na	01.03.2017	NE	Ř
4.	17.02.2017		Stížnost na jednání zřizenců na odd. 12	17.02.2017	NE	Ř
5.	08.03.2017	Anonym - pacient	Dopis o svéprávnosti	08.03.2017	NE	Ř
6.	03.03.2017		Stížnost na primáře	03.03.2017	NE	Ř
7.	08.01.2017		Stížnost na PNvD	13.04.2017	NE	Ř
8.	23.03.2017		Stížnost na odd. 13 a žádost o přeložení	osobně řešeno 23.03.2017	NE	Ř
9.	17.05.2017		Stížnost -	25.05.2017	NE	Ř
10.	01.06.2017		Stížnost a žádost o vysvětlení - odd.5	07.06.2017	NE	Ř
11.	08.06.2017		Stížnost proti postupu PNvD	30.06.2017	NE	Ř
12.	30.06.2017		Stížnost - nespokojenost s PNvD pro vykonávání OÚL	10.07.2017	NE	Ř
13.	28.06.2017		Stížnost - adresované panu řediteli	24.07.2017	NE	Ř
14.	17.07.2017		Stížnost	24.07.2017	NE	Ř
15.	19.07.2017		Stížnost k vyjádření	24.07.2017	NE	Ř
16.	16.07.2017		Stížnost - žádost o avýšení kapesného	14.08.2017	NE	Ř
17.	07.08.2017		Stížnost na personál odd. 12B	23.08.2017	NE	Ř
18.	08.08.2017		Stížnost- zamítnutí přeměny OÚL na amb.	23.08.2017	NE	Ř
19.	06.09.2017		Stížnost na stravování v PNvD	27.09.2017	částečně	Ř
20.	13.09.2017		Stížnost na postup a jednání personálu odd.1	04.10.2017	NE	Ř
21.	12.10.2017		Žádost o rychlou nápravu	26.09.2017	NE	Ř
22.	16.10.2017		Stížnost na chování zdrav. Personálu	17.10.2017	částečně	Ř
23.	19.10.2017		Stížnost na odd. 12	15.11.2017	NE	Ř

Přehled stížností za rok 2017

[illegible]

Přehled stížností za rok 2018

	Přijato dne	Přijato od		Odpovězeno dne	Důvodnost	K vyřízení
1	9.1.2018		Stížnost na + žádost o přeložení - řešeno osobně 141/2018	19.01.2018	NE	Ř
2	12.1.2018		stížnost 342/2018	05.02.2018	NE	Ř
3	23.2.2018		Stížnost na vycházky + na pacienta 1746/2018	02.03.2018	NE	Ř
4	8.2.2018		Stížnost - žádost 1151/2018	28.02.2018	NE	Ř
5	16.2.2018		stížnost 1359/2018	12.03.2018	NE	Ř
6	16.3.2018		Stížnost - podaná emailem 2187/2018	20.03.2018	NE	Ř
7	16.4.2018		stížnost 3000/2018	16.05.2018	NE	Ř
8	30.4.2018		Stížnost na provozovnu potravin v areálu PNvD 3396/2018	21.05.2018	NE	Ř
9	2.5.2018		Stížnost na 3434/2018	23.05.2018	NE	Ř
10	16.4.2018		Stížnost na personál odd. 12 2990/2018	16.05.2018	NE	Ř
11	21.5.2018		Stížnost na stravu 3930/2018	31.05.2018	NE	Ř
12	30.4.2018		Stížnost - vycházky 3395/2018	28.05.2018	NE	Ř
13	22.6.2018		Stížnost - vycházky 4934/2018	22.06.2018	NE	Ř
14	25.7.2018		Stížnost na paní 5832/2018	10.08.2018	NE	Ř
15	16.8.2018		Stížnost na jednání vedoucí úklidu pí. 6454/2018	29.08.2018	NE	Ř
16	20.8.2018		Stížnost na hospitalizaci bratra 6506/2018	29.08.2018	NE	Ř
17	8.10.2018		Stížnost - posouzení zdravotního stavu 7981/2018	15.10.2018	NE	Ř
18	14.11.2018		Stížnost na lékaře 9076/2018	15.12.2018	NE	Ř
19	21.11.2018		Stížnost na lékaře 9286/2018	15.12.2018	NE	Ř
20	28.12.2018		stížnost 10264/2018	02.01.2019	NE	Ř
21						
22						

Přehled stížností za rok 2019

	Přijato dne	Přijato od		Odpovězeno dne	Důvodnost	K vyřízení
1	17.1.2019		Stížnost na odebrání telefonu 473/2019	04.02.2019	NE	Ř
2	20.2.2019		Stížnost na PNvD 1394/2019	11.03.2019	NE	Ř
3	21.3.2019		Stížnost na zajištění chodu oddělení 2228/2019	16.04.2019	NE	Ř
4	23.4.2019		Stížnost na odd. 11 3039/2019	20.05.2019	NE	Ř
5	24.4.2019		Stížnost na ošetřovatele 3079/2019	24.04.2019	NE	Ř
6	23.4.2019		Stížnost 3047/2019	23.04.2019	NE	Ř
7	7.5.2019		Stížnost na p. ředitele a prim. 3408/2019	13.05.2019	NE	Ř
8	13.5.2019		Stížnost na odd. 1 3547/2019	16.05.2019	NE	Ř
9	20.5.2019		Stížnost - odd. 12 3767/2019	04.06.2019	NE	Ř
10	23.5.2019		Stížnost 3936/2019	31.05.2019	NE	Ř
11	24.5.2019		Stížnost na odd. 26 3947/2019	19.06.2019	NE	Ř
12	30.5.2019		Stížnost na PnvD 4124/2019	10.06.2019	NE	Ř
13	30.5.2019		Stížnost na primáře 4125/2019	02.07.2019	NE	Ř
14	3.6.2019		Stížnost na odd. 19 4204/2019	03.07.2019	NE	Ř
15	12.6.2019		Stížnost na CP 4535/2019	02.07.2019	NE	Ř
16	25.7.2019		Stížnost na ošetřovatelky odd. 12 5665/2019	25.07.2019	NE	Ř
17	29.7.2019		Stížnost na prim. 5746/2019	31.07.2019	NE	Ř
18	22.8.2019		- stížnost 6343/2019	23.08.2019	NE	Ř
19	4.9.2019		- stížnost 6708/2019	23.09.2019	NE	Ř
20	17.9.2019		- stížnost 7078/2019	09.10.2019	NE	Ř
21	9.10.2019		Stížnost na odd. 4 7679/2019	14.10.2019	NE	Ř
22	4.11.2019		- stížnost 8315/2019	18.11.2019	NE	Ř

Přehled stížností za rok 2019

	Přijato dne	Přijato od		Odpovězeno dne	Důvodnost	K vyřízení
23	6.12.2019		Stížnost - ztráta batohu 9268/2019	19.12.2019	NE	Ř

Přehled stížností za rok 2020

	Přijato dne	Přijato od		Odpovězeno dne
1	10.1.2020		Stížnost na XXXXXXXXXX PLD/00933/2020	22.01.2020
2	17.1.2020		Stížnost - odd. 19 PLD/1700/2020, PLD/1737/2020	14.02.2020
3	27.1.2020		Stížnost na odd. 25 PLD/02378/2020	19.02.2020
4	30.1.2020		Stížnost XXXXXX na odd. 29 PLD/02810/2020	26.02.2020
5	6.2.2020		Stížnost na zaměstnance PLD/03641/2020	04.03.2020
6	12.2.2020		Stížnost XXXXXXXXXX - odd. 19 PLD/04010/2020	12.03.2020
7	19.2.2020		Stížnost XXXXXXXXXX - odd. 13 PLD/04893/2020	18.03.2020
8	15.5.2020		Stížnost XXXXXXXXXX - odd. 19 PLD/12535/2020	12.06.2020
9	15.5.2020		Stížnost XXXXXXXXXX - odd. 13 PLD/12537/2020	12.06.2020
10	25.5.2020		Stížnost - žádost o překlad PLD/13293/2020	25.05.2020
11	25.5.2020		Stížnost - XXXXXXXXXX odd. 11 PLD/13294/2020	01.06.2020
12	29.7.2020		Stížnost - XXXXXXXXXX PLD/18793/2020	24.08.2020
13	29.7.2020		Stížnost - XXXXXXXXXX PLD/18823/2020	04.08.2020
14	19.8.2020		Stížnost - XXXXXXXXXX PLD/20693/2020	02.09.2020
15	16.10.2020		Stížnost - XXXXXXXXXX , odd. 11 PLD/25860/2020	19.10.2020
16	29.10.2020		Stížnost - XXXXXXXXXX , odd. 11 PLD/26733/2020	02.11.2020
17	9.11.2020		Stížnost - XXXXXXXXXX , odd. 1 PLD/27792/2020	11.11.2020
18	10.11.2020		Stížnost - XXXXXXXXXX PLD/27874/2020	07.12.2020
19	4.12.2020		Stížnost na odd. 12 PLD/29953/2020	21.12.2020
20				
21				
22				

Přehled stížností za rok 2021

	Přijato dne	Přijato od		Odpovězeno dne	Důvodnost	K vyřízení
1	5.1.2021		Stížnost - sociální pracovnice PLD/ 00278/2021	07.01.2021	NE	Ř
2	4.2.2021		Stížnost - personál odd. PLD/03501/2021	10.02.2021	NE	Ř
3	22.2.2021		Stížnost - PLD/05077/2021	09.03.2021	NE	Ř
4	5.3.2021		Stížnost - prim. PLD/06319/2021	09.03.2021	NE	Ř
5	5.3.2021		Stížnost - PLD/06306/2023	09.03.2021	NE	Ř
6	4.3.2021		Stížnost PLD/06176/2021	09.03.2021	NE	Ř
7	25.3.2021		Stížnost PLD/08183/2021	06.04.2021	NE	Ř
8	7.4.2021		Stížnost - Nedobrovolná hospitalizace PLD/09282/2021	07.04.2021	NE	Ř
9	29.4.2021		Stížnost - brat PLD/11514/2021	12.05.2021	NE	Ř
10	26.4.2021		Stížnost - PLD/11226/2021	29.04.2021	NE	Ř
11	11.5.2021		Stížnost - PLD/12854/2021	07.06.2021	NE	Ř
12	20.5.2021		Stížnost - staniční sestra odd. 19 PLD/13773/2021	26.05.2021	NE	Ř
13	20.5.2021		Stížnost na ústavní ochrannou léčbu PLD/13784/2021	18.06.2021	NE	Ř
14	15.7.2021		Stížnost na odd. 12 PLD/19237/2021	15.07.2021	NE	Ř
15	19.7.2021		Stížnost na odd. 12 PLD/19466/2021	15.07.2021	NE	Ř
16	28.7.2021		Stížnost - omezení návštěv během covidu PLD/20289/2021	30.07.2021	NE	Ř
17	20.8.2021	Pacienti odd. 19	Stížnost na odd. 19 PLD/23117/2021	26.08.2021	NE	Ř
18			chyba v evidenci - vynechání			
19	31.8.2021		Stížnost - PLD/23495/2021	06.09.2021	NE	Ř
20	27.9.2021		Stížnost na odd. 26 PLD/26099/2021	15.10.2021	NE	Ř
21	21.10.2021	Pacienti odd. 3	Stížnost - oblečení 28535/2021	25.10.2021	NE	Ř
22	21.10.2021		Stížnost - 2 PLD/28544/2021	25.10.2021	NE	Ř

Přehled stížností za rok 2021

	Přijato dne	Přijato od		Odpovězeno dne	Důvodnost	K vyřízení
23	25.10.2021		Stížnost - odd. 10	25.10.2021	NE	Ř