



Nemocnice Český Krumlov, a.s.  
Nemocniční 429  
381 27 Český Krumlov  
Česká republika  
T +420 380 761 111  
F +420 380 711 464  
www.nemck.cz  
IČO: 26095149  
DIČ: CZ26095149  
Raiffeisen Bank Český Krumlov  
číslo účtu: 1012011887/5500

V Českém Krumlově dne 17.01.2023


## Odpověď na žádost o poskytnutí informací dle z. č. 106/1999 Sb.

Vážená paní [REDACTED]

Dne 6. ledna 2023 obdržela společnost Nemocnice Český Krumlov, a.s. (dále jako Nemocnice) žádost o poskytnutí informací dle zákona č. 106/1999 Sb. o svobodném přístupu k informacím. Účelem sběru dat je zpracování závěrečné práce na téma "Využití ADR při řešení sporů z poskytování zdravotních služeb". Níže zasílám otázky včetně našich odpovědí:

- 1) Využíváte institut nemocničního ombudsmana? Pokud ne - Chystáte se tento institut zřídit?  
V tuto chvíli nemá nemocnice zřízenou osobu nemocničního ombudsmana a ani neplánujeme tuto funkci zřídit.
- 2) Pokud nevyužíváte institut nemocničního ombudsmana, kdo je u Vás příslušný řešit stížnosti a podněty pacientů? (pracovní pozice, zařazení v organizační struktuře)?  
Agendu stížností řeší historicky nemocniční právník, vzhledem k tomu, že v současné době je v mé osobě spojena funkce právníka a předsedy představenstva, tak jsem to jmenovitě já. Ale z funkce právníka, ne předsedy představenstva.
- 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, právní vzdělání.
- 4) Využíváte při řešení sporů s pacienty mediaci (služby mediátora)?  
Ne, nevyužíváme.
- 5) Pokud ano - V kolika případech?  
Viz. Předchozí odpověď.
- 6) - Napomohla mediace vyřešení sporu?  
Viz. Předchozí odpověď.
- 7) Využíváte při řešení sporu jinou formu mimosoudního řešení sporu (např. etické poradenství)?  
Ne nevyužíváme.

Tato informace je podávána v souladu s přísl. ust. zákona č. 106/1999 Sb. o svobodném přístupu k informacím ve znění pozdějších předpisů a ve lhůtách zde uvedených. Tento dotaz, vč. odpovědi bude uveřejněn v elektronické podobě na <http://www.nemck.cz>.



Mgr. Vojtěch Remeň  
Předseda představenstva  
Nemocnice Český Krumlov, a. s.

## 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 | 5               | 16                              | 1                     | 4           | 1               | 3                                   | 0              | 1       |
| 2018 | 9               | 26                              | 2                     | 7           | 2               | 7                                   | 0              | 0       |
| 2019 | 10              | 23                              | 3                     | 7           | 6               | 2                                   |                | 1       |
| 2020 | 10              | 24                              | 5                     | 5           | 8               | 2                                   | 0              | 0       |
| 2021 | 11              | 28                              | 3                     | 8           | 8               | 1                                   |                | 2       |

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

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