

## Žádost o poskytnutí informací

Dotazy, odpovědi:

1. Využíváte institut nemocničního ombudsmana? ano

a) Pokud ano - Od kdy? od 1.1.2023

- Je u Vás zaměstnán? ano

- Pracuje výhradně pro Vás, nebo jej sdílíte s jinými poskytovateli zdravotních služeb? výhradně pro Nemocnici Strakonice, a.s.

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) do 31.12.2022 právník nemocnice

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? VŠ v oboru právo, absolvování seminářů zaměřených na tuto problematiku a mediaci

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

Pokud ano - V kolika případech?

- Napomohla mediace vyřešení sporu?

5. Využíváte při řešení sporu jinou formu mimosoudního řešení sporu (např. etické poradenství)? ne; je-li to vhodné, nabízíme osobní projednání stížnosti

6. Využíváte možnost projednávání stížností ústně? ano Pokud ano, v kolika procentech necelých 30%, v době pandemie téměř vůbec (za rok) a v jakých případech? je-li to vhodné, např. nedorozumění v komunikaci při vysvětlení poskytovaných zdravotních služeb

7. Počet lůžek k 31. 12. 2021. 265 akutní, 36 následná péče, 5 DIOP, 8 sociální