



## O D B O R   K A N C E L Á Ř   H E J T M A N A

číslo jednací:

datum: **10.06.2013**vyřizuje: **Edita Sovová**telefon: **386 720 316**spisová značka: **KHEJ 29367/2013/kakr/SO/3****Poskytnutí informací podle § 6 odst. 1 zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů**

Dne 31. 5. 2013 obdržel Krajský úřad Jihočeského kraje Vaši žádost podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, ze dne 6. 5. 2013, v níž se domáháte poskytnutí informací spočívající v následujících otázkách:

1. Kolik stížností na zdravotní péči dostala váš úřad? (informace prosím uveďte za rok a) 2010, b) 2011, c)2012, d) za období od 1. 4. 2012 do 31. 3. 2013)?
2. V kolika z uvedených případů bylo provedeno ústní projednání stížnosti (informace prosím uveďte za rok a) 2010, b) 2011, c)2012, d) za období od 1. 4. 2012 do 31. 3. 2013)?
3. Kolik z celkového počtu stížností bylo uznáno oprávněných (informace prosím uveďte za roka) 2010, b) 2011, c)2012, d) za období od 1. 4. 2012 do 31. 3. 2013)?
4. Uveďte prosím, jaké typy nápravných opatření jsou v případě oprávněných stížností přijímána? Znáte-li konkrétní čísla (bez nutnosti jejich složitějšího zpracování), prosím o jejich poskytnutí.
5. V kolika případech (od účinnosti zákona o zdrav. službách) váš úřad podal podnět k příslušné komoře podle § 96 odst. 1 písm. b) bod. 2?
6. Uveďte prosím důvody (stačí typově), které stěžovatelé uvádějí pro své stížnosti. Znáte-li konkrétní čísla (bez nutnosti jejich zpracování), prosím o jejich poskytnutí – a to v jednotlivých letech prosím informace uveďte typ a počet. (informace prosím uveďte za rok a) 2010, b) 2011, c)2012, d) za období od 1. 4. 2012 do 31. 3. 2013)
7. Přijímá váš úřad na základě stížností nějaká preventivní opatření? Pokud ano, jaká?
8. Popište prosím, jakým procesem obvykle probíhá vyřizování stížností. (Pro zodpovězení této informací si s vámi ráda zatelefonuji)
9. Zavedl váš úřad změnu v procesu vyřizování stížností po nabytí účinnosti zákona o zdravotních službách? Pokud ano, jakou?
10. Kolik řízení o deliktech zahájil váš úřad v případech podle části třinácté zákona o zdravotních službách.
11. V kolika z těchto případů váš úřad udělil sankci?
12. Jaké sankce uložil? (otázka navazuje na předchozí otázku)
13. V kolika případech váš úřad dosud ustavil nezávislý odborník. (informace prosím uveďte za rok a) 2010, b) 2011, c)2012, d) za období od 1. 4. 2012 do 31. 3. 2013)
14. V kolika případech váš úřad dosud ustavil odbornou komisi (informace prosím uveďte za rok a) 2010, b) 2011, c)2012, d) za období od 1. 4. 2012 do 31. 3. 2013).
15. Prosím uveďte odkaz na zveřejněný postup pro vyřizování stížností.
16. Zveřejňuje váš úřad statistické informace o vyřízených stížnostech?
17. Tyto informace jsou sbírány pro vědecké účely. Máte zájem o poskytnutí sesbíraných statistických údajů?

K výše uvedené žádosti Vám sdělujeme následující:

Vaši žádosti jsme vyhověli a požadované informace Vám zasíláme v přiložené tabulce Stížnosti za rok 2010 – 2013.

S pozdravem

Ing. Milan Nebesář

Vedoucí Odboru kancelář hejtmana



## ODBOR KANCELÁŘ HEJTMANA

**Stížnosti za rok 2010 – 2013**

Kraj: KÚ JČK

		2010	2011	2012	1. 4. 2012 až 31. 3. 2013
1	Počet přijatých stížností	26	30	35	37
2	V kolik případech bylo navrženo/provedeno ústní projednání stížnosti	Jednání se zúčastněnými stranami probíhá v průběhu každého šetření stížnosti, ať už osobně či telefonicky.			
3	Počet stížností uznaných jako oprávněných	3 oprávněné + 6 částečně oprávněné	4 oprávněné + 5 částečně oprávněné	5 oprávněné + 9 částečně oprávněné	6 oprávněné + 8 částečně oprávněné
4	<b>Přijatá nápravná opatření *</b>	Proškolení zaměstnanců, změna kontrolních mechanismů, změna postupů při poskytování zdravotních služeb, finanční postih.			
5	Podání podnětu komoře	X	X	X	1
6	<b>Důvody stížností**</b>	Ve většině případů stížnost na poskytování zdravotních služeb, neetické jednání personálu a ostatní.			
7	Přijímá vaše nemocnice na základě stížností nějaká preventivní opatření? Pokud ano, jaká?	Zlepšení organizačních a školicích mechanismů zaměstnanců			
8	Jakým procesem obvykle probíhá vyřizování stížností?	Shromáždění důkazních materiálů (ZD, vyjádření jednotlivých stran atp.), odborné posouzení podkladů odborníkem v oboru, následně vyhodnocení podkladů a v případě návrhu ze strany odborníka nebo pokud jde o případ, kdy posouzení odborníkem je nedostačující KÚ JČK ustaví nezávislou odbornou komisi v souladu se zákonem č. 372/2011 Sb, o zdravotních službách, v platném znění.			
9	Zavedl váš úřad změnu v procesu vyřizování stížností po nabytí účinnosti zákona o zdravotních službách? Pokud ano, jakou?	Nově KÚ JČK požaduje souhlas s nahlížením do ZD a řeší stížnost, až v případě nesouhlasu stěžovatele s vyřízením stížnosti ze strany poskytovatele.			
10	Počet zahájený řízení o deliktech podle zákona o zdravotních službách	X	X	X	0
11	Počet udělených sankcí podle zákona o zdravotních službách	X	X	X	0

12	<b>Sankce</b>				0
	Zde doplňte druh sankce	X	X	X	0
	Zde doplňte druh sankce	X	X	X	0
13	Nezávislý odborník	Odborník je ustaven vždy, týká -li se stížnost poskytování zdravotních služeb.			
14	Nezávislá komise	2	1	1	1
15	Odkaz na zveřejněné informace o postupu při vyřizování informací.	<a href="http://www.kraj-jihocesky.cz/index.php?par%5Bid_v%5D=1657&amp;par%5Blang%5D=">http://www.kraj-jihocesky.cz/index.php?par%5Bid_v%5D=1657&amp;par%5Blang%5D=</a>			
16	Zveřejňujete info o vyřízených stížnostech?	KÚ JČK poskytuje statistické informace MZ			
17	Máte zájem o poskytnutí statistik	ANO			

\*Pokud nevidujete počty jednotlivých typů optaření, uveďte alespoň jednotlivé typy

\*\* Pokud nevidujete počty jednotlivých důvodů stížností, uveďte prosím alespoň typ důvodu