

# Informace k evidovaným stížnostem v oblasti zdravotnictví za období 2008 – 2010 a 1. pol. 2011

07. 10. 2011 10:30

Předmět žádosti o poskytnutí informace:

na základě zákona č. 106/1999 Sb. Vás žádám o poskytnutí informací o počtu Vámi evidovaných stížností v oblasti zdravotnictví za období roku 2008, 2009, 2010, příp. i za 1. pololetí 2011, v členění dle uvedené tabulky.

Zdravotnictví – stížnosti

Období	Důvodné	Nedůvodné	Odložené/postoupené atd.	Celkem
2008				
2009				
2010				
1. pololetí 2011				

Žádám rovněž, pokud to lze, alespoň obecně uvést, co je obsahem stížností.

Odpověď:

Období	Důvodné	Nedůvodné	Odložené/postoupené atd.	Celkem
2008	1+1*	16	10	28
2009	0	10	12	22
2010	1	11	14	25
1. pololetí 2011	0	8	6	14

\* stížnost posouzena jako podnět k ustavení územní znalecké komise

Z přehledu vyplývá, že za sledované období byly 3 stížnosti shledány jako důvodné, z nich jedna byla dále vyřízena jako podnět k prošetření postupu nestátního zdravotnického zařízení územní znaleckou komisí a ve dvou případech se nestátní zdravotnická zařízení stěžovatelům omluvila, protože stížnosti byly shledány jako částečně důvodné.

Mezi stížnosti odložené/postoupené je také zařazena jedna stížnost, podaná na místně nepříslušný úřad. Odloženy byly 4 stížnosti z celkového počtu 42, protože byly podány

elektronicky bez ověřeného podpisu či s nedostačujícími informacemi a na opakovanou žádost o doplnění stěžovatelé nereagovali.

Za základní příčinu podávání stížností lze označit nedostatky v komunikaci mezi nestátním zdravotnickým zařízením, pacientem a jeho rodinou, často nepochopení poskytnutých informací nebo nerespektování obecně platných předpisů.