

Ministerstvo zdravotnictví vydalo Metodiku pro nemocniční ombudsmany

19.6.2023 - | Ministerstvo zdravotnictví ČR

Ministerstvo zdravotnictví vydalo Metodický pokyn, kterým reaguje na současnou praxi zřizování funkcí ombudsmanů u poskytovatelů zdravotní péče poskytujících lůžkovou péči. Cílem je poskytovatelům pomoci nastavit jednotný, a hlavně fungující a efektivní postup vyřizování stížností a zvýšit porozumění mezi pacienty a zdravotníky.

V současnosti má ombudsmana 34 nemocnic, z toho 8 fakultních. Nejčastějším důvodem zřízení této funkce je usnadnění komunikace mezi pacienty, jejich blízkými a zaměstnanci poskytovatele. Řešení stížností se však napříč poskytovateli může lišit. Někde se jimi zabývá vedení, jinde právní oddělení nebo manažer kvality. Pacient tak může být nejistý, na koho se vlastně má obrátit. Účelem metodického pokynu je, aby stížnosti nebyly formalitou, ale posilovaly roli pacienta ve zdravotnickém systému. Metodický pokyn je závazný pro přímo řízené organizace ministerstva. Pro ostatní poskytovatele lůžkové péče je vysoce doporučený.

„Mezi klíčové principy fungování patří, že ombudsman působí přímo u poskytovatele, zná konkrétní prostředí, má vybudovanou autoritu a důvěru zaměstnanců. Tím může svou práci vykonávat efektivněji,“ říká náměstek ministra Josef Pavlovic.

„Metodický pokyn je designovaný tak, aby z něj všichni účastníci stížnostního procesu vytěžili maximum. Pacienti pochopení, zdravotníci ulehčení a poskytovatelé efektivitu. Pokyn vnímáme jako vhodné vodítko ke správnému nastavení funkce nemocničního ombudsmana,“ dodává vedoucí oddělení podpory práv pacientů Šárka Liolia.

Cílem funkce ombudsmana je zvýšení porozumění mezi pacienty a zdravotníky i zvyšování kvality služeb. Na cílech se shodli tvůrci Metodického pokynu s poskytovateli, kteří funkci ombudsmana již zavedenou mají.

„Jsem velmi spokojen s implementací funkce nemocniční ombudsmanky, která nám přináší značné zvýšení kvality poskytovaných služeb. Vnímání podnětů a případných důvodných stížností jako cenné zpětné vazby, jejich pečlivé vyhodnocování a následné zavádění vhodných nápravných opatření nám umožňuje neustále se zlepšovat a lépe odpovídat na potřeby a očekávání našich pacientů,“ uvádí ředitel Oblastní nemocnici Náchod a. s. Jan Mach.

Hlavními vstupy pro zpracování metodického pokynu byly hlavně příklady dobré praxe v České republice i zahraničí a úzká spolupráce s Asociací ombudsmanů ve zdravotnictví, z.s. Nemocniční ombudsmani jsou jedinými ombudsmany zapojenými do zákonného procesu podávání stížností ve zdravotnictví. Jmenování ombudsmanů neziskovými organizacemi není ze systémového hlediska pro pacienty nijak významné, nejedná se o veřejně jmenované ochránce práv.

Metodika byla zveřejněna ve Věstníku 8/2023.

<https://www.mzcr.cz/tiskove-centrum-mz/ministerstvo-zdravotnictvi-vydalo-metodiku-pro-nemocnicni-ombudsmany>