

Vážený pan

[REDACTED]

nar.

[REDACTED]

Odesláno e-mailem na adresu [REDACTED]

Váš dopis značky/ze dne:
--- / 27. 8. 2026

Naše značka:
PO/0814/26

Vyřizuje/tel/e-mail:
Mgr. Bc. Radka Dvořáková
+420 266 084 590

V Praze dne:
11. 9. 2026

radka.dvorakova@bulovka.cz

Poskytnutí informací na základě žádosti dle zák. č. 106/1999 Sb.

Vážený pane [REDACTED],

Fakultní nemocnice Bulovka (dále jen „FNB“), jakožto povinný subjekt podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon“), obdržela dne 27. 8. 2026 Vaši žádost o poskytnutí informací týkajících se pravidel a kontrolních mechanismů FNB při prošetřování stížností pacientů na odborný postup při poskytování zdravotních služeb (dále jen „Žádost“).

„1. Kontrola odborných stanovisek

Jakým způsobem je ve Fakultní nemocnici Bulovka podle existujících pravidel, předpisů či zavedených postupů zajištěna kontrola věcné správnosti, úplnosti a objektivit odborných stanovisek, která jsou v rámci prošetřování stížností pacientů vypracovávána jednotlivými klinikami, odděleními, jejich vedoucími pracovníky či jinými zdravotnickými pracovníky.

2. Odpovědnost za kontrolu odborných stanovisek

Která osoba, pracovní pozice nebo organizační útvar FNB je podle existujících pravidel či vnitřních předpisů oprávněn nebo povinen provádět kontrolu odborných stanovisek před tím, než jsou jejich závěry použity při konečném vyřízení stížnosti.

3. Rozsah kontroly odborného stanoviska

Zda podle existujících pravidel FNB osoba nebo útvar odpovědný za prošetření či konečné vyřízení stížnosti provádí vlastní kontrolu věcné a odborné správnosti předloženého stanoviska, nebo zda mohou být závěry odborného stanoviska příslušného pracoviště převzaty bez dalšího odborného ověření. Pokud je rozsah této kontroly upraven interním dokumentem, žádám o jeho poskytnutí.

4. Stanovisko vedoucího pracovníka dotčeného pracoviště

Jaký postup stanoví existující pravidla FNB pro případ, kdy se stížnost týká odborného postupu jednoho či více lékařů konkrétní kliniky nebo oddělení a odborné stanovisko ke stížnosti vypracovává vedoucí pracovník tohoto pracoviště. Žádám zejména o informaci, zda v takovém případě existuje další stupeň odborné kontroly tohoto stanoviska a kdo jej provádí.

5. Zajištění objektivit při organizační či řídicí vazbě

Jakými existujícími pravidly nebo kontrolními mechanismy FNB zajišťuje objektivitu odborného posouzení stížnosti v případě, kdy osoba vypracovávající odborné stanovisko je v odborné, organizační nebo řídicí vazbě na pracoviště či zdravotnické pracovníky, jejichž postup je předmětem stížnosti. Žádám o poskytnutí dokumentů, které tento postup upravují.

6. Další nebo nezávislé odborné posouzení

Zda FNB disponuje pravidlem či mechanismem umožňujícím v případě pochybností o správnosti, úplnosti nebo objektivitě odborného stanoviska vyžádat si další odborné stanovisko, oponentní odborné stanovisko nebo posouzení jiným odborníkem, který není součástí pracoviště, jehož postup je předmětem stížnosti. Pokud takový mechanismus existuje, žádám o sdělení, kdo je oprávněn o využití tohoto postupu rozhodnout, a o poskytnutí dokumentu, který tento postup upravuje.

7. Námitka možné zainteresovanosti

Zda má FNB stanoven postup pro případ, kdy stěžovatel v průběhu prošetřování stížnosti upozorní na možnou osobní, odbornou, organizační nebo řídicí zainteresovanost osoby, která vypracovává odborné stanovisko nebo se jiným způsobem podílí na odborném posouzení stížnosti. Pokud takový postup existuje, žádám o sdělení, kdo je oprávněn takovou námitku posoudit a jaký existující interní dokument tento postup upravuje.

8. Poskytnutí souvisejících interních dokumentů

Současně žádám o poskytnutí kopií všech aktuálně platných vnitřních předpisů, směrnic, metodik, pracovních postupů, organizačních opatření, pokynů či jiných dokumentů FNB, které upravují výše uvedené postupy, kontrolní mechanismy, kompetence a odpovědnosti při odborném prošetřování stížností pacientů. Pokud jsou jednotlivé výše uvedené oblasti upraveny v různých interních dokumentech, žádám o poskytnutí všech takových dokumentů, případně jejich částí vztahujících se k předmětu této žádosti. Pokud některý z výše uvedených postupů nebo kontrolních mechanismů není písemně upraven nebo příslušná informace není FNB evidována, žádám o sdělení této skutečnosti.

Pokud FNB některou z požadovaných informací nebo dokumentů neposkytne, žádám o postup v souladu se zákonem č. 106/1999 Sb., včetně vydání rozhodnutí o odmítnutí žádosti nebo její příslušné části, pokud jsou pro takový postup splněny zákonné podmínky.

K bodům č. 1 – č. 8 Vaší žádosti Vám sdělujeme, že FNB postupuje při vyřizování stížností dle interního předpisu č. 01_SM_FNB_037 Přijímání a vyřizování stížností, podnětů a pochval ze dne 22. 7. 2024 (dále jen „*interní předpis*“). Uvedený interní předpis Vám zasíláme přílohou tohoto přípisu. Jiné postupy a mechanismy při vyřizování stížností než ty, které jsou uvedeny v přiloženém interním předpisu, FNB v rámci interní dokumentace neupravuje.

S pozdravem

elektronicky podepsáno
Mgr. Bc. Radka Dvořáková
Všeobecně právní oddělení
Fakultní nemocnice Bulovka

Příloha:

- Interní předpis č. 01_SM_FNB_037 Přijímání a vyřizování stížností, podnětů a pochval

01_SM_FNB_037

Přijímání a vyřizování stížností, podnětů a pochval

Datum platnosti:	22.7.2024
Datum účinnosti:	22.7.2024
Zrušovací ustanovení:	Datem platnosti se ruší směrnice 2005/17 Vyřizování stížností verze č. 5

	Zpracovatel:	Garant:	Schválil:
Organizační složka:	Oddělení ombudsmana	Oddělení interního auditu a controllingu	Ředitelství

Funkce:	Vedoucí Oddělení ombudsmana	Vedoucí Odboru interního auditu a controllingu	Ředitel FNB
----------------	------------------------------------	---	--------------------

Jméno:	Bc. Eva Pekárková	Mgr. Martin Dungal	Mgr. Jan Kvaček
---------------	--------------------------	---------------------------	------------------------

Datum:	9.7.2024	9.7.2024	10.7.2024
---------------	-----------------	-----------------	------------------

Podpis:			
otisk razítka útvary			

Před použitím dokumentu si ověřte, zda se jedná o platné znění. Platné znění je k dispozici na nemocničním intranetu.

Tento dokument je výhradním duševním vlastnictvím Fakultní nemocnice Bulovka. Postupovat ho třetím osobám lze pouze se souhlasem ředitele Fakultní nemocnice Bulovka.

Obsah

List provedených revizí a změn.....	3
1. Účel a oblast platnosti dokumentu	4
2. Pojmy a zkratky	4
3. Odpovědnosti a pravomoci	4
4. Postavení, pravomoci a působnost ombudsmana FNB.....	4
5. Postup podávání stížností.....	5
5.1 Způsob podání stížnosti	5
5.2 Stěžovatel.....	5
5.3 Náležitosti stížnosti	6
5.4 Stížnosti podané telefonicky.....	6
5.5 Stížnosti podané mimo běžnou pracovní dobu	6
5.6 Vyřizování stížností	6
5.7 Evidence stížností	7
5.8 Souhrnná evidence	7
6. Související dokumenty.....	7

[illegible]

1. Účel a oblast platnosti dokumentu

Tato směrnice definuje pravidla pro přijímání, evidenci a vyřizování stížností, podnětů i pochval ve Fakultní nemocnici Bulovka (dále jen „FNB“), a upravuje postavení nemocničního ombudsmana ve FNB.

2. Pojmy a zkratky

Pojmy:

Anonymní stížnost – stížnost, která neobsahuje dostatek potřebných údajů k identifikaci stěžovatele. Za anonymní stížnost se považuje také stížnost, u které je dodatečně zjištěno, že došlo k uvedení neexistující adresy, popř. došlo k zneužití jména nebo adresy jiné osoby.

Nemocniční ombudsman – osoba pověřená vyřizováním stížností. Její činnost je detailně popsána v části „Pozice ombudsmana“.

Podnět – poukázání na nějaký negativní jev ve FNB nebo navržení zlepšení stávajícího stavu ve FNB ze strany fyzické či právnické osoby, které současně není stížností

Příjemce stížností - nadřízený pracovník zaměstnance, proti kterému stížnost směřuje. Příjemce stížnosti je povinen podat vysvětlení a stanoviska k obsahu stížnosti.

Stěžovatel – fyzické nebo právnické osoby. Oprávněným stěžovatelem ve věci poskytnuté zdravotnické péče je pouze pacient, případně zákonný zástupce, osoba zmocněná pacientem nebo osoba blízká v případě zemřelého pacienta. Dále může být stěžovatelem zaměstnanec FNB

Stížnost – ústní, telefonické, písemné nebo elektronické podání, kterým se fyzické nebo právnické osoby obracejí na FNB ve věci ochrany svých zájmů či zájmů jiných osob, nebo kterým fyzické či právnické osoby upozorňují na nedostatky a závady.

Zkratky:

FNB – Fakultní nemocnice Bulovka

OIAC – Oddělení interního auditu a controllingu

NLPP náměstek pro léčebně preventivní péči

3. Odpovědnosti a pravomoci

Ustanovení této směrnice jsou závazná pro všechny zaměstnance FNB.

4. Postavení, pravomoci a působnost ombudsmana FNB

Nemocniční ombudsman vykonává svou funkci nezávisle, v organizační struktuře je oddělení ombudsmana součástí odboru přímo řízeného ředitelem FNB. Poskytovatel zajistí, aby nemocniční ombudsman při výkonu svých úkolů nedostával žádné pokyny směřující k omezení či ohrožení nezávislého výkonu jeho funkce. Poskytovatel tak nesmí nemocničnímu ombudsmanovi zadávat pokyny, jakých konkrétních výsledků nebo jiných závěrů má při vyřizování jednotlivých stížností a záležitostí dosáhnout. Nemocniční ombudsman nesmí být zároveň poskytovatelem poškozen a sankcionován pro řádný výkon svých úkolů v souladu s právními předpisy (včetně pracovněprávních) a vnitřními předpisy poskytovatele. Nemocniční ombudsman je dle zákona o zdravotních službách v souvislosti s výkonem svých úkolů vázán mlčenlivostí.

Nemocniční ombudsman má neomezený přístup do aplikace Nežádoucí události, které spravuje Oddělení kvality.

Nemocniční ombudsman je prostředník mezi pacienty, klienty, rodinnými příslušníky a zdravotníky. Úkolem nemocničního ombudsmana je chránit práva pacientů a zajistit bezproblémovou komunikaci mezi pacienty a zdravotníky, kdy se pacienti domnívají, že jejich práva byla porušena, s cílem nalézt možné řešení, které je vhodné jak pro pacienty, tak pro zdravotníky, a předcházet vzniku soudních a jiných sporů. Mezi jeho činnosti patří:

- vedení evidence a kategorizace stížností,
- vedení evidence podnětů a pochval,
- šetření stížností v souladu se zákonem o zdravotních službách,
- zprostředkování komunikaci mezi stěžovatelem a zástupci poskytovatele péče,
- je-li to vhodné, průběžné informování stěžovatele o průběhu vyřizování stížnosti,
- oznámení stěžovateli výsledek vyřízené stížnosti,
- poučení stěžovatele o možnosti podat stížnost příslušnému správnímu orgánu podle zákona o zdravotních službách¹.
- mediace, usmírování
- návrh nápravných opatření
- kontrola plnění nápravných opatření v součinnosti s ostatními vedoucími pracovišť FNB.

Účelem vyřizování stížností ombudsmanem je:

- zvýšení spokojenosti stěžovatelů,
- zvýšení kvality poskytovaných zdravotních služeb,
- zvýšení porozumění mezi pacienty a zdravotníky,
- ulehčení zdravotníků,
- odvrácení medializace individuálních případů,
- odbřemenění dalších institucí a subjektů od stížností.

Kontakty na ombudsmana jsou zveřejněny na webových stránkách FNB.

5. Postup podávání stížností

5.1 ZPŮSOB PODÁNÍ STÍŽNOSTI

Stížnost proti postupu FNB při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami lze podat ve FNB:

- 1) písemně na adresu Fakultní nemocnice Bulovka, Budínova 67/2, 180 00 Praha 8 – Libeň 180 81, osobním doručením stížnosti do podatelny FNB
- 2) emailem na adresu: stiznosti@bulovka.cz, info@bulovka.cz,
- 3) formou kontaktního formuláře na webových stránkách FNB v sekci „Kontakty“
- 4) osobně po předchozí telefonické nebo emailové domluvě v kanceláři ombudsmana.

Za den doručení stížnosti se považuje datum přijetí stížnosti do FNB.

5.2 STĚŽOVATEL

Stížnost je oprávněný podat:

- 1) pacient,
- 2) zákonný zástupce,
- 3) osoba blízká v případě zemřelého pacienta nebo nemůže-li pacient sám ze zdravotních důvodů,
- 4) osoba zmocněná pacientem

¹ § 93 odst. 2 zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování v platném znění.

5) zaměstnanec FNB

5.3 NÁLEŽITOSTI STÍŽNOSTI

Stížnost má obsahovat tyto náležitosti:

- jméno a příjmení stěžovatele,
- kontaktní adresu stěžovatele (nebo jiný údaj zvolený pro způsob komunikace),
- jméno, příjmení a adresu pacienta, pokud je pacient odlišný od osoby, která podává stížnost,
- popis podstatných skutečností, které jsou podnětem ke stížnosti, včetně uvedení jmen osob a názvů pracovišť, kterých se stížnost týká.

Bez doplnění jména stěžovatele nebo poštovní adresy bude oddělení ombudsmana se stížností nakládat jako s anonymní. Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dnů ode dne jejího obdržení a Oddělení ombudsmana může odůvodněně termín pro vyřízení stížnosti prodloužit o dalších 30 dnů.

Oddělení ombudsmana má povinnosti ve lhůtě do pěti kalendářních dnů po obdržení stížnosti písemně nebo elektronicky emailem či datovou zprávou potvrdit přijetí stížnosti stěžovateli a informovat ho o zákonné lhůtě vyřízení stížnosti. Dotazy, podněty a stížnosti, které je možno zodpovědět nebo vyřídit ústně, vyřídí nemocniční ombudsman ihned.

Podání stížnosti nesmí být osobě, která ji podala, nebo pacientovi, jehož se stížnost týká, na újmu.

Stěžovateli může navrhnout náměstek LPP, přednosta, primář nebo Oddělení ombudsmana ústní projednání stížnosti, pokud je to s ohledem na charakter stížnosti vhodné.

5.4 STÍŽNOSTI PODANÉ TELEFONICKY

V případě telefonických stížností, podnětů, nelze-li je vyřídit ihned, vyzve zaměstnanec, který telefonický hovor přijal, stěžovatele k podání písemné či elektronické stížnosti. Písemný záznam o podání telefonické stížnosti se nepořizuje a není-li stížnost podána také písemně či elektronicky, stěžovatel není dále informován o vyřízení stížnosti.

5.5 STÍŽNOSTI PODANÉ MIMO BĚŽNOU PRACOVNÍ DOBU

Ve všedních dnech mimo běžnou pracovní dobu, v sobotu, v neděli a o svátcích je možno se v urgentních případech obrátit na vedoucího lékaře konajícího službu, vedoucí zdravotní sestru, vedoucího laboranta ve službě. Tito jsou povinni neprodleně předat písemný nebo elektronicky záznam na oddělení ombudsmana o detailech stížnosti, případně záznam o jejím vyřízení.

5.6 VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Vyřizování stížností zajišťuje Oddělení ombudsmana ve spolupráci s odpovědným náměstkem, do jehož působnosti předmět stížnosti náleží. Týká-li se stížnost odborné agendy příslušného náměstka, provádí další šetření a vyřizování stížnosti odpovědní zaměstnanci tohoto úseku.

Oddělení ombudsmana má povinnost s obsahem stížnosti seznámit osobu, proti které stížnost směřuje a umožnit jí vyjádřit se k uvedeným skutečnostem, předložit doklady, jiné písemnosti a uvést informace a údaje nezbytné k vyřízení stížnosti.

Příjemce stížností, který byl požádán o stanovisko, je povinen předat na Oddělení ombudsmana stanovisko ke stížnosti **ve lhůtě do sedmi pracovních dnů ode dne doručení žádosti**. V případě žádosti o stanovisko Magistrátu hlavního města Prahy, odboru zdravotnictví, je povinen příjemce stížnosti, který byl požádán o stanovisko, předat předmětné stanovisko **ve lhůtě do tří dnů** ode dne doručení žádosti. Stanovisko ke stížnosti

musí být jednoznačné, konkrétní a musí z něj vyplývat, zda je stížnost oprávněná, částečně oprávněná nebo neoprávněná. Musí v něm být uvedeno, co bylo šetřením zjištěno, popř. jaká opatření k nápravě byla přijata. Nedodá-li příjemce stížností stanovisko ve výše uvedené lhůtě, může se ombudsman obrátit na nadřízeného pracovníka.

Na základě stanoviska ke stížnosti zpracuje Oddělení ombudsmana ve lhůtě do 30 dnů ode dne doručení stížnosti odpověď stěžovateli, a to formou písemné zprávy o prošetření a vyřízení stížnosti. Oddělení ombudsmana zabezpečí odeslání odpovědi, a to buď doporučeně, a to doručením písemného vyhotovení, datovou schránkou nebo se souhlasem stěžovatele formou emailu. Současně zajistí Oddělení ombudsmana kopii vyřízené stížnosti do spisu.

5.7 EVIDENCE STÍŽNOSTÍ

Evidenci přijatých stížností provádí Oddělení ombudsmana. Evidence stížností obsahuje minimálně tyto údaje:

- číslo jednací,
- datum podání (den doručení stížnosti do nemocnice),
- jméno příjmení a adresu stěžovatele (v případě elektronických podání emailovou adresu),
- útvar nebo jméno osoby, proti které stížnost směřuje,
- označení předmětu stížnosti,
- komu a kdy byla stížnost předána k vyřízení a prošetření,
- výsledek šetření (neoprávněná, částečně oprávněná, oprávněná),
- výsledek kontroly, nápravné opatření,
- datum vyřízení.

V rámci evidence stížnosti zakládá Oddělení ombudsmana spis, který se skládá ze všech písemností, které při prošetřování a vyřizování stížností vznikly, pokud to není v rozporu s právním předpisem.

Stěžovateli může Oddělení ombudsmana umožnit nahlížet do konkrétního spisu a pořizovat z něj kopie, a to v předem dohodnutém termínu s Oddělením ombudsmana.

Zaměstnanci FNB jsou povinni neprodleně předávat na Oddělení ombudsmana FNB všechny došlé stížnosti k zaevidování.

5.8 SOUHRNNÁ EVIDENCE

Stížnosti, pochvaly a podněty vyhodnocuje Oddělení ombudsmana minimálně jednou ročně s ohledem na jejich počet, typ a oprávněnost. Data jsou agregována a ve spolupráci s Oddělením kvality slouží ke zvyšování kvality a bezpečí poskytovaných služeb.

6. Související dokumenty

Legislativa:

Zákon č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování v platném znění, § 93.

Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění.

Národní akreditační standardy pro nemocnice vydané Spojenou akreditační komisí České republiky, o. p. s, standard č. 2. 11.

Metodický pokyn Ministerstva zdravotnictví ČR k vyřizování stížností podle části osmé zákona o zdravotních službách s využitím institutu nemocničního ombudsmana

Vnitřní předpisy:

01_R_FNB_001-Organizační řád