

POSUDEK VEDOUCÍHO DIPLOMOVÉ PRÁCE

Jméno diplomantky: **Adéla Syrová**
Téma práce: **Mimosoudní řešení občanskoprávních sporů mezi poskytovatelem zdravotních služeb a pacientem**
Rozsah práce: **124 stran vlastního textu (včetně rozboru dotazníkové části)**
Datum odevzdání práce: **dle informačního systému, práce datována 22. 11. 2023**

1. Aktuálnost (novost) tématu:

Diplomantkou zvolené téma není nové, neboť o alternativách k soudnímu řešení sporů vznikajících při poskytování zdravotních služeb (modelově: sporů o náhradu újmy způsobené péčí *non lege artis*) se i v odborné literatuře diskutuje dlouhodobě. Kladou se při tom akcenty na různé stránky, například na posílení a zkvalitnění komunikace zdravotnických pracovníků vůči pacientům a jejich rodinám (coby nástroj k odstranění možných nedorozumění a prevence vzniku sporů), význam omluvy či přiznání pochybení včetně zajištění, že chyba nebude opakována, možnost méně formálního či méně nákladného řešení sporu, pokud již přeroste do roviny právní pře, atd. Diplomantka chce do této diskuse přispět mj. prostřednictvím empirického šetření k možnostem využití mimosoudních řešení vzniklých sporů. To lze pokládat za aktuální příspěvek, který má svou hodnotu v odborné diskusi.

2. Náročnost tématu na teoretické znalosti, na vstupní údaje a jejich zpracování a na použité metody:

Zvolené téma je středně náročné na teoretické znalosti, vyžaduje orientovat se jak v hmotněprávní, tak procesní stránce sporů, které z poskytování zdravotních služeb mohou vznikat, nicméně není zároveň potřeba jít do enormní hloubky teoretické nauky. Práce je ovšem pojata výrazně empiricky, v tomto směru je tedy poměrně náročná na získání a zpracování dat. Z metodologického hlediska je nezbytné vyjít z analýzy zjištěných poznatků a jejich syntézy k dovození závěrů, což autorka činí.

3. Formální a systematické členění práce:

Práce je členěna na stručný úvod, dále má pět hlavních kapitol textu a dále závěr, ve kterém diplomantka zodpovídá některé vyčtené dotazy a vyvozuje závěry z výsledků empirického šetření. Celkově lze práci vnímat ve dvou základních částech, její první přibližně polovina představuje určité uvedení do tématu mimosoudního řešení civilních sporů vzniklých z poskytování zdravotních služeb včetně podání přehledu o jednotlivých nástrojích. Druhá část práce je potom představením a interpretací poznatků z diplomantkou uskutečněného dotazníkového šetření. Tato struktura je přiměřená diplomantkou zvolenému pojetí práce. Práce obsahuje další standardní součásti (abstrakty, seznamy zkratk a zdrojů atd.). Z hlediska formálních kritérií práce splňuje, co se od tohoto typu kvalifikačních prací očekává.

4. Vyjádření k práci:

Práci považuji za obsahově zajímavou, přínosnou k danému tématu, a to zejména v její druhé části, kde diplomantka pracuje s konkrétními výsledky empirického šetření. Diplomantka věnovala značné úsilí jejich získání, přičemž vzhledem k závislosti na ochotě respondentů je

jakékoli šetření tohoto typu vždy poměrně obtížné realizovat tak, aby jeho výsledky byly dostatečně reprezentativní. Ideální by tedy bylo, pokud by jich diplomantka měla k dispozici více, nicméně je namístě velmi pozitivně hodnotit, že dosáhla alespoň těch, které si opatřila. Práce má poměrně široký záběr, zabývá se více různými technikami mimosoudního řešení sporů, což je dost náročné na kvalitní zpracování. Z hlediska možného dalšího výzkumu by mohlo stát za úvahu například zaměřit se na konkrétnější výseč, či navrhnout nějaký modelový program mimosoudního řešení vhodný pro implementaci u určitého typu poskytovatelů (například nemocnic určité velikosti apod.) včetně navazující edukace personálu i pacientů.

5. Kritéria hodnocení práce (splnění cíle práce, samostatnost při zpracování tématu včetně zhodnocení z hlediska plagiátorství, logická stavba práce, práce se zdroji / využití cizojazyčných zdrojů, včetně citací, hloubka provedené analýzy ve vztahu k tématu, úprava práce, jazyková a stylistická úroveň):

Diplomantka v práci usiluje rozebrat jednotlivé metody mimosoudního řešení medicínskoprávních sporů vyskytující se v českém právním prostředí a dále získat a zhodnotit poznatky o jejich využívání v praxi prostřednictvím dotazníkového šetření. Tento záměr lze v zásadě pokládat za splněný.

Práci považuji za samostatně zpracovanou, nemám k dispozici žádné poznatky, které by svědčily, že by byla plagiátem či v jiném směru nespĺňovala předpoklad originality.

Práce má logickou stavbu, práce se zdroji je vyhovující. Práce využívá v přiměřeném rozsahu i cizojazyčné zdroje. Citace jsou prováděny standardním způsobem. Seznam literatury bych pokládal za vhodné řadit abecedně podle autorů.

Hloubku provedené analýzy považuji za přiměřenou tématu. Úprava práce, zejména formální, je vyhovující, jazyková a stylistická úroveň je dobrá, práce je napsána srozumitelně.

6. Připomínky a otázky k zodpovězení při obhajobě:

Jakou konkrétní metodu mimosoudního řešení medicínskoprávních sporů by bylo účelné zavést do praxe (či podpořit její výraznější rozšíření v praxi) přednostně?

Doporučení / nedoporučení práce k obhajobě:

Práci doporučuji k obhajobě.

Navržený klasifikační stupeň:

Práci předběžně navrhuji hodnotit „výborně“, s přihlédnutím k průběhu obhajoby.

V Praze dne 22. 12. 2023

Tomáš Holčapek