

OPONENTSKÝ POSUDEK

Jméno diplomanta/diplomantky:	Adéla Syrová
Téma práce:	Mimosoudní řešení občanskoprávních sporů mezi poskytovatelem zdravotních služeb a pacientem
Rozsah práce:	177 s.
Datum odevzdání práce:	22.11.2023

1. Aktuálnost (novost) tématu

Zvolená práce se zabývá velmi aktuálním tématem, které doposud nebylo v české odborné literatuře podrobně řešeno. Lze říci, že poznatky, které si práce klade za cíl zjistit a shromáždit, pro oblast mimosoudního řešení sporů ve zdravotnictví doposud chybějí, event. byly zpracovávány pouze povšechně.

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

Diplomantka si v úvodu své práce klade za cíl odpovědět na tři základní premisy, a sice:

- 1) *Poskytovatelé zdravotních služeb naplno nevyužívají dostupných možností mimosoudních řešení občanskoprávních sporů*
- 2) *Poskytovatelé zdravotních služeb se zavedenou funkcí nemocničního ombudsmana*
- 3) *Poskytovatelé zdravotních služeb, kteří jsou fyzickými osobami, při občanskoprávních sporech prvně volí právní zastoupení advokátem*

Odpověď má přinést jednak obecné shrnutí poznatků v oblasti náhrady újmy a mimosoudního řešení sporů (část I) a jednak empirické průzkumy, které diplomantka vypracovala (část II).

Dále uvádí, že cílem práce je shrnout v obecné rovině poznání v oblasti mimosoudního řešení sporů a dílčích sporů, které mohou v soukromoprávní rovině vznikat v souvislosti s poskytováním zdravotnických služeb. Autorka využívá studia dostupné literatury, judikatury a také komparaci zahraniční právní úpravy.

Navržené téma lze hodnotit jako velmi náročné a vymezené cíle jako ambiciózní a přesahující rozsah, který publikace typu diplomové práce zpravidla umožňuje. Dílčí stanovená témata a kapitoly by vystačily na samostatnou diplomovou práci a jejich pojetí je tak vesměs spíše povrchní, což platí zejména pro obecnou, první část. Je otázkou, proč se v některých bodech namísto hlubšího zkoumání tématu autorka pouští do dalších podtémat (jako příklad lze uvést rozpracování mediačního procesu, který pro hlavní téma práce není relevantní a jeho pojetí selektivně vybrané autorkou a odůvodněné jedním jediným zdrojem je ve finále velmi povrchní).

Lze nicméně shrnout, že práce přináší i některé významné plusy, když pracuje s dotazníkovými šetřeními, která mají za cíl získat sociologickou znalost v oboru.

3. Formální a systematické členění práce

Diplomová práce je členěna na teoretickou a praktickou část. V první, teoretické části si autorka klade za cíl vymezit občanskoprávní odpovědnost poskytovatelů zdravotních služeb, možné řešení těchto sporů v rámci ADR a konečně komparovat právní úpravu v jiných jurisdikcích (USA, Rakousko,...).

V druhé části jsou pak prezentovány empirické průzkumy na téma konfliktů ve zdravotnictví a jejich možného řešení prostřednictvím ADR.

Konečně v závěru autorka odpovídá na stanovené premisy a shrnuje celkové poznatky z práce.

4. Vyjádření k práci

Nejprve je vhodné ocenit, že se práce věnuje velmi aktuálnímu a zajímavému tématu. Autorka provedla rozsáhlou rešerši v některých odvětvích zkoumaného problému a realizovala také několik dotazníkových šetření, která přináší určitou novou sociologickou znalost v oboru. Druhá část práce ostatně bez pochyby vykazuje vyšší vědeckou hodnotu.

To bohužel úplně neplatí o první části, která má shrnovat současný stav věci, právní regulaci a poznání v oblasti mimosoudního řešení sporů.

Předně jsou některá sdělení autorky nepodložená či vysloveně spekulativní. Jako příklad může sloužit sdělení, že užití ADR technik má smysl pouze tehdy, pokud poskytoval zdravotních služeb uzná odpovědnost za škodu. Praxe přitom ukazuje, že i zcela sporné případy mohou být nakonec řešitelné v mediaci.

V jiných místech je práce nekonsistentní. Autorka například připouští, že řadí rozhodčí řízení mezi ADR metody (s.19). Když se pak podrobněji věnuje charakteristikám ADR, pak toto zahrnutí nezohledňuje. Rozhodně nelze souhlasit s tím, že by arbitráž byla založena na vyjednávání (s. 23). Autorka však tuto kvalitu připisuje všem ADR technikám. V tomto směru je potřeba pojímat ADR buď v úzkém kontextu vylučujícím rozhodčí řízení (pak bude možné autorkou zmiňované obecné kvality ADR použít), nebo v širším kontextu. V druhém pojetí se však nemohou uvedené vlastnosti slepě používat na všechny procesy a základní pilíře ADR systému se omezi na *dobrovolnost, mlčenlivost, soukromost a neformálnost*.

Minimálně zarážející je, když autorka cituje v části věnované nemajetkové újmě literaturu a zdroje z doby před rekodifikací soukromého práva (str. 12). Pokud jde o právní termíny, jsou mnohdy používány špatně. Tak například právem regulovaná *smlouva o provedení mediace* je jednou nazývána *smlouva o mediaci* a jindy již zcela nesprávně *dohoda o mediaci* (s. 47).

I jinde vykazuje práce některé chyby, když například uvádí, že termín vyjednávání pochází etymologicky z latinského slovesa obchodovat. To je nicméně až odvozený pojem mající svůj původ ve slovech *NEG-* (projev negace) a *OTIUM* (pohodlí). Původ termínu negociace tak můžeme spatřovat ve slovním spojení „vyloučení pohodlí“, tedy v přeneseném slova smyslu jde o jakési vystoupení z komfortní zóny. Z antropologického hlediska se navíc naprosto nelze

ztotožnit s tím, že by se vyjednávání používalo v minulosti primárně v obchodě. Ostatně autorka v tomto směru nenabízí žádný relevantní zdroj takové informace.

Obdobně lze kriticky hodnotit autorkou prezentovaný názor, že nevýhodou mediační dohody je fakt, že nepředstavuje překážku *rei iudicatae*. Pokud mediační dohoda zpravidla obsahuje narovnání, je takový argument spíše akademický.

Nabízí se otázka, proč autorka považuje za stěžejní, aby měl mediátor řešící spor pocházející ze zdravotnictví medicínské vzdělání, když přitom tvrdí, že by měla být používána právě facilitativní metoda. Právě jejich zmiňování však také prokazuje určitou povrchnost zpracování práce, když autorka nebere vůbec v potaz pojetí dělení mediace prof. L. Riskinem, který je autorem zmíněného štěpení.

I přes tato tvrzení naplňuje práce veškeré formální i materiální předpoklady k tomu, aby byla obhájena.

5. Kritéria hodnocení práce


Splnění cíle práce	Práce sice splňuje vytčené cíle, když odpovídá na vznesené teze, ale v rovině shrnování dosavadního vědeckého poznání zůstává na povrchu a nejde do patřičného detailu. Přínosným je určitě dotazníkové šetření, které autorka provedla.
Samostatnost při zpracování tématu včetně zhodnocení práce z hlediska plagiátorství	Práce nevykazuje rysy plagiátorství. Pracuje relativně správně s citacemi.
Logická stavba práce	Práce je vystavena logicky a sleduje vytčenou stavbu.
Práce se zdroji (využití cizojazyčných zdrojů) včetně citací	Práce cituje některé zdroje. Zejména v oblastech, kde by se to nicméně nabízelo (tj. např. ADR, přehled jeho jednotlivých procesů), je relativně skoupá na citace a spokojuje se s názorem jedné autorky. Některé stěžejní myšlenky však nejsou uváděny se zdroji, ačkoliv je text práce výslovně zmiňuje (např. s. 46 – mediační proces). Některé citace nejsou kompletní (např. s. 53). Konečně pokud autorka přebírá přeloženou definici, měla by odkázat na zdroj citace, tedy „ <i>citováno podle</i> “ (např. pozn. pod č. 114).

Hloubka provedené analýzy (ve vztahu k tématu)	I vzhledem k náročnosti cíle se nelze zbavit dojmu, že autorka spíše klouže po povrchu a v žádném z témat nejde do hloubky. Některá uvedená jistění jsou pak buď sporná, nebo nepodložená.
Úprava práce (text, grafy, tabulky)	Práce vykazuje vysokou míru práce s grafy a vizualizacemi. Místy však úprava pokulhává, když např. na str. 71 je graf oddělen od nadpisu, který je osamocen na samostatné stránce (opakovaně např. na str. 88, 89, 90, 91,..).
Jazyková a stylistická úroveň	Práce je čtivá, nicméně obsahuje celou řadu překlepů či drobných chyb. Psaný projev pak také není koherentní, když někdy autorka používá <i>ich-formy</i> pro vyjádření svého názoru, jindy se uchyluje k užití třetí osoby (např. s. 15). Některá sdělení autorky jsou pak příliš ležerní a lze pochybovat, zdali mají mít takové obraty místo v odborné publikaci, jako je tomu např. zde „ <i>nonšalantně předstíráno , že ,doktor je jednou nohou v kriminálu</i> “ nebo zde: „ <i>Je tvrdým oříškem</i> “ (s. 45). Místy jsou používána slovenská slova (např. <i>rovnakou</i> , s. 47). Někde je používán odlišný font, což svědčí o jistém spěchu, ve kterém byla práce finalizována (např. s. 13, pozn. pod č. 14) Obdobně místy jsou nesprávně věty či nadpisy zahajovány malým písmenem (např. pozn. pod č. 63, nadpisy např. na str. 45).

6. Připomínky a otázky k zodpovězení při obhajobě

Doporučení/nedoporučení práce k obhajobě	Doporučuji
Navržený klasifikační stupeň	Velmi dobře

V Praze dne _____ 21. prosince 2023 _____



oponent/oponentka
JUDr. Martin Svatoš, Ph.D.