

SenSys, Workshop, Ljubljana,
17. september, 2018

IZKUŠNJA PACIENTOV

PRI SODELOVANJU V PROCESU ZDRAVSTVENE OBRAVNAVE IN ŠIRŠE

Tatjana Kušar, Članica upravnega odbora Europa Donna Slovenia

Jelka Mlakar, Pooblaščenka za varnost pacientov, zaposlenih in drugih v UKC Ljubljana





- Ozdravljena bolnica z rakom dojke
- Članica UO Europa Donna
- Prostovoljka v UKCLJ – Oddelek za plastično kirurgijo in rekonstrukcijo
- Prostovoljka na Onkološkem inštitutu
- Članica Sveta pacientov na Onkološkem inštitutu
- Zagovornica pacientov



- V večini primerov škodljivega zdravljenja pacienti ne želijo uradne obravnave.
- Kultura sprejemanja konstruktivne kritike pri slovenskih zdravnikih je nizka.

Kemoterapija pri raku dojke koristi manj kot 10% bolnicam s hormonsko odvisnim rakom, dobijo jo pa vse.



CancerWorld no 70 2016

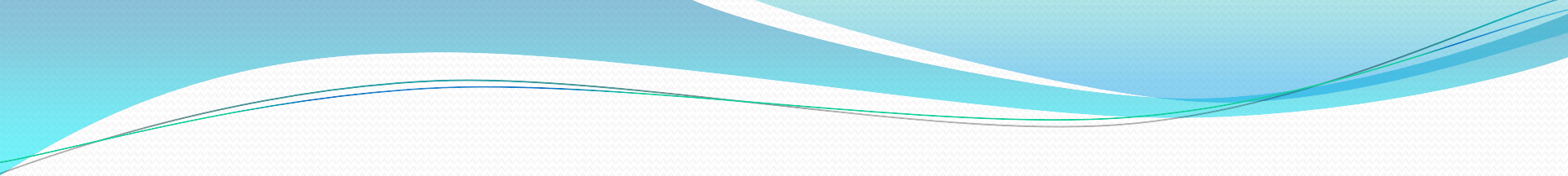
Želim, da bi bili zdravniki bolj pošteni pri informiranju bolnikov o dolgoročnih neželenih stranskih učinkih zdravil na kvaliteto njihovih življenj, ko govorijo o tveganjih in koristih onkološkega zdravljenja raka.

Zakon o pacientovih pravicah (UL RS št 15/o8)

20. člen

(obveščenost pacienta in pojasnilna dolžnost)

- (1) Pacient ima pravico, da je zaradi **uresničevanja pravice do samostojnega odločanja** o zdravljenju in pravice do sodelovanja v procesu zdravljenja obveščen o:
- svojem zdravstvenem stanju in verjetnem razvoju ter posledicah bolezni ali poškodbe,
 - cilju, vrsti, načinu izvedbe, verjetnosti uspeha ter pričakovanih koristih in izidu predlaganega medicinskega posega oziroma predlaganega zdravljenja,
 - **možnih tveganjih, stranskih učinkih, negativnih posledicah in drugih neprijetnostih** predlaganega medicinskega posega oziroma predlaganega zdravljenja, vključno s posledicami njegove opustitve,
 - **morebitnih drugih možnosti zdravljenja,**
 - **postopkih in načinih zdravljenja, ki v Republiki Sloveniji niso dosegljivi ali niso pravice iz obveznega zdravstvenega zavarovanja.**



(2) Pojasnila iz prejšnjega odstavka mora zdravnik, odgovoren za zdravljenje, pojasniti pacientu v neposrednem stiku, obzirno, **na pacientu razumljiv način** oziroma skladno z individualnimi sposobnostmi sprejemanja informacij, v celoti in pravočasno. Za operativni ali drug medicinski poseg, povezan z večjim tveganjem ali večjo obremenitvijo, pacientu da **razumljiva ustna in pisna pojasnila** zdravnik, ki bo opravil medicinski poseg, če to ni možno, pa drug zdravnik, ki je usposobljen za tak medicinski poseg.

(3) Pacient ima pravico do **sprotnega in podrobnega obveščanja** o poteku zdravljenja ter po koncu medicinskega posega oziroma zdravljenja pravico do obveščenosti o rezultatu zdravljenja oziroma morebitnih zapletih.

(4) Pacient, ki ni sposoben odločanja o sebi, uresničuje pravice po tem členu v skladu z zmožnostmi, ki jih dopušča njegova sposobnost razumevanja.



Zdaj, ko smo na pragu ponovne reorganizacije v zdravstvu, bi se mogoče dalo narediti več in bolje, če bi se tudi zdravniki malo vrnili nazaj k naravi.

Luksemburška deklaracija

Priporočila nacionalnim institucijam za
preprečevanje neželenih dogodkov

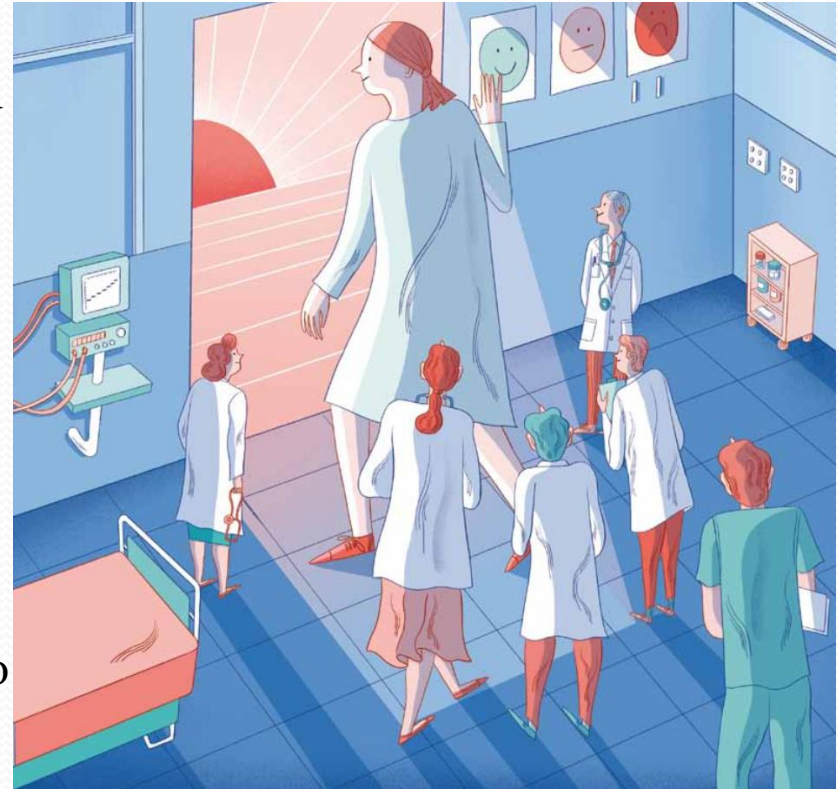
- Omogočati bolnikom dostop do potrebnih informacij v zvezi z zdravljenjem.
- Vzpodbujati nacionalni, zaupni in prostovoljni sistem poročanja.
- Uvajati sistem učenja iz napak.
- Vzpostaviti sistem, ki ni osredotočen na iskanje in kaznovanje krivca.
- Distribucija navodil – smernic za preprečitev ponovitve.

ZAKLJUČKI

Prihajamo v obdobje, ko bomo morali zdravniki aktivno sodelovati v ocenjevanju našega dela, in to na podlagi objektivnih kazalcev.

Sistem poročanja o neželenih dogodkih med zdravljenjem na nacionalni ravni, analiza varnostnih zapletov in sprejeta priporočila so pogoj za njihovo preprečevanje.

S tako imenovano “kulturo varnosti” bomo obvarovali bolnike pred škodo, ki med zdravljenjem lahko nastane neodvisno od bolezni.



Hvala za vašu
pozornost!



Sodelovanje pacientov v procesu zdravstvene obravnave

- Neposredno v procesu zdravljenja; pojasnilna dolžnost in pristanek; vnaprej izražena volja; drugo mnenje,....
- Odstopanja obravnavamo preko sistema upravljanja z odkloni (varnostna kultura)
- Izmenjava mnenj preko Sveta pacientov
- Obravnava pritožb in prvih zahtev za obravnavo zaradi kršitve pacientovih pravic v UKC Ljubljana
- Drugo stopenjaska obravnava pred Komisijo RS za varstvo pacientovih pravic

Razvoj varnostne kulture v UKCL

- Večpoklicna delovna skupina, 2004
- Pilotni model, 2007
- Uvedba 2008, imenovanje pooblaščenk za varnost pacientov, zaposlenih in drugih
- Motiviranje in izobraževanje zaposlenih, od 2008 
- Pravna podlaga za izvajanje varnostne kulture, organizacijski predpisi
- Sistematično zbiranje in obravnavanje podatkov o varnostnih zapletih
- Proaktivno delovanje; obvladovanje tveganj

Svet pacientov v UKC Ljubljana

- Ustanovljen 2008 kot posvetovalni odbor vodstva UKC Ljubljana
- Sestavljajo ga predstavniki pacientov, pretežno iz društev kroničnih pacientov
- Namen: izmenjava mnenj; vidik pacienta
- Cilj: zaznavanje odstopanj in izboljševanje kakovosti ter varnosti zdravstvene obravnave pacientov

Urad za pohvale in pritožbe v UKCL

- Sprejema pohvale in pritožbe pacientov v primeru zadovoljstva/nezadovoljstva z zdravstveno obravnavo ali bivanjem v naši ustanovi
- Obravnava neposredno na oddelku v času zdravstvene obravnave
- Preko urada; Prva zahteva za obravnavo zaradi kršitve pacientovih pravic; pristojna oseba (ZPacP.)

ZADOVOLJSTVO PACIENTOV JE POMEMBNO



OBVEŠTILO PACIENTOM O NAČINU UVELJAVLJANJA SVOJIH PRAVIC

UVELJAVLJANJE PACIENTOVIH PRAVIC

Če pacient meni, da so mu bile kršene pravice, opredeljene v Zakonu o pacientovih pravicah (Uradni list RS, št. 15/08, s spremembami in dopolnitvami; v nadaljevanju: ZPacP), z neustreznim odnosom zdravstvenih delavcev ali zdravstvenih sodelavcev, oziroma je pacient nezadovoljen z zdravstveno oskrbo v UKC Ljubljana, lahko skladno z določili ZPacP vloži zahtevo za prvo obravnavo kršitve pacientovih pravic (**prva zahteva**) pisno ali ustno na zapisnik.

Pacient lahko pisno prvo zahtevo vloži osebno ali pošlje po pošti v **Urad za pritožbe in pohvale UKC Ljubljana, Zaloška cesta 2, 1000 Ljubljana**, ali na elektronski naslov: pohvale.pritožbe@kclj.si.

Pacient lahko ustno prvo zahtevo vloži na zapisnik pri pristojni osebi UKC Ljubljana za sprejemanje in obravnavo prvih zahtev v prostorih **Urada za pritožbe in pohvale, Zaloška cesta 2, 1000 Ljubljana** (stavba Kliničnega oddelka za kirurške infekcije, pritičje) v času uradnih ur: **sreda od 12:00 do 15:00 ure, ostali delovni dnevi pa od 09:00 do 12:00 ure.**

Prvo zahtevo zaradi domnevno neustreznega odnosa zdravstvenih delavcev oziroma zdravstvenih sodelavcev lahko pacient **vloži najpozneje v 15 dneh** od domnevne kršitve. Prvo zahtevo zaradi neustreznega ravnanja zdravstvenih delavcev oziroma zdravstvenih sodelavcev pri nujenju zdravstvene oskrbe lahko pacient **vloži najpozneje v 30 dneh** po končani zdravstveni oskrbi. **Pacient lahko vloži prvo zahtevo v treh mesecih po preteku navedenih rokov**, če je za kršitev izvedel kasneje, oziroma če so se posledice kršitve pokazale kasneje (59. člen ZPacP).

PRISTOJNA OSEBA

Pristojne osebe UKC Ljubljana za sprejemanje in obravnavo prvih zahtev so:

- **Moje Seidl**, mag. prava, Urad za pritožbe in pohvale, tel. št.: 01/522 21 82 ali 01/522 31 99;
- **Eva Verstovšek**, viš. med. ses., univ. dipl. org., Urad za pritožbe in pohvale, tel. št.: 01/522 21 82;
- **Zdenka Mrak**, prof. zdr. vzg., Urad za pritožbe in pohvale, tel. št.: 01/522 21 82.

ZASTOPNIK PACIENTOVIH PRAVIC

Zastopniki pacientovih pravic za ljubljansko regijo so:

- **Duša Hlade Zore**, prostori Nacionalnega inštituta za javno zdravje, Območna enota Ljubljana, Zaloška cesta 29, 1000 Ljubljana, tel. št.: 01/542 32 85, elektronski naslov: dusa.hlade-zore@njz.si, uradne ure: ponedeljek od 08:00 do 15:00 ure in torek od 08:00 do 13:00 ure.
- **Mojca Mahkota**, prostori Nacionalnega inštituta za javno zdravje, Območna enota Ljubljana, Zaloška cesta 29, 1000 Ljubljana, tel. št.: 01/542 32 85, elektronski naslov: mojca.mahkota@njz.si, uradne ure: torek od 13:00 do 19:00 ure in sredo od 08:30 do 14:30 ure.
- **Melina Omrzel Petek**, prostori Nacionalnega laboratorija za zdravje, okolje in hrano, Območna enota Hrastnik, Novi dom 11, 1430 Hrastnik, tel. št.: 03/564 64 71, elektronski naslov: melina.omrzel-petek@njz.si, uradne ure: ponedeljek od 14:00 do 20:00 ter torek in sredo od 17:00 do 20:00 ure.

Pacient se lahko kadarkoli obrne na enega od zastopnikov pacientovih pravic, ki mu svetuje, pomaga, ali pa ga po pooblastilu zastopa pri uresničevanju pravic iz ZPacP.

Zastopnik pacientovih pravic lahko pacientu daje osnovne informacije, nudi strokovno pomoč in daje konkretne usmeritve pri uveljavljanju pravic s področja zdravstvenega varstva, zdravstvenega zavarovanja in izvajanja zdravstvene dejavnosti. **Delo svetovanja, pomoči in zastopanja zastopnika pacientovih pravic je brezplačno in zaupno.**

