



**Ministrstvo za zdravje**

**Delavnica o vzpostavitvi sistema upravljanja z varnostnimi odkloni in tveganji  
za varnost v zdravstvu (Projekt SenSys) in Evropski dan pacientovih pravic**

**PRAVICE IN ODGOVORNOSTI PACIENTOV IN NJIHOVIH  
BLIŽNJIH  
PO ZAKONU O PACIENTOVIH PRAVICAH  
Z VIDIKA  
NAJPOGOSTEJŠIH KRŠITEV PRAVIC IN S TEM POVEZANIH  
TVEGANJ IN VARNOSTNIH ODKLONOV**

**Jožica Trošt Krušec  
LJUBLJANA, 22. 5. 2019**

## PRAVICE PACIENTOV

Pravice pacientov so določene v več predpisih iz zdravstvenega področja - **razpršenost zdravstvenih pravic:**

- ZZZVZ
- (Pravila obveznega zdravstvenega zavarovanja)
- Zakon o pacientovih pravicah – ZPacP
- posredno v še več drugih zakonih (Zakon o zdravstveni dejavnosti, Zakon o zdravniški službi, Zakon o nalezljivih boleznih, ...)

**Ni možnosti pregledne seznanitve s pravicami** z aspekta pacienta in njegovih družinskih članov pacienta - **ni kataloške ureditve pravic**

**Pristojnosti zastopnika pacientovih pravic** – določene v ZPacP – široke in raznovrstne:

- svetovanje o pravicah
- pridobivanje dokumentacije
- poizvedbe glede postopkov zdravljenja
- .....
- .....
- **aktivnosti v zvezi s kršitvami pravic** – ne bo prikazano pohvalno delo izvajalcev zdravstvene dejavnosti navkljub odličnemu sodelovanju zastopnice in izvajalcev zdravstvene dejavnosti



# Predstavitev vsebine


V kontekstu vsebine današnje delavnice:

**Namen predstavitve:**

**Glede na evropski dan pacientovih pravic:**

- **kratka predstavitev pravic** pacientov (in njihovih bližnjih) po ZPacP
- **predstavitev najpogostejših kršitev** pravic po ZPacP iz prakse dela zastopnice pacientovih pravic

**Glede na današnji prikaz aktivnosti Projekta SenSys:**

- **predstavitev nekaterih ugotovitev iz kršitev pravic po ZPacP v povezavi z varnostjo obravnave pacientov**
  - **predstavitev nekaterih pričakovanj pacientov in zastopnice** glede tveganj in varnostih odklonov pri obravnavi pacientov
- 



# Pravice pacientov po ZPacP

ZPacP določa splošne – obče pravice:

1. **pravica do dostopa do zdravstvene oskrbe** in zagotavljanja preventivnih storitev,
2. **pravica do enakopravnega dostopa in obravnave pri zdravstveni oskrbi,**
3. pravica **do proste izbire zdravnika in izvajalca** zdravstvenih storitev,
4. **pravica do primerne, kakovostne in varne zdravstvene oskrbe,**
5. **pravica do spoštovanja pacientovega časa,**
6. **pravica do obveščenosti in sodelovanja,**
7. **pravica do samostojnega odločanja o zdravljenju,**
8. pravica **do upoštevanja vnaprej izražene volje,**
9. pravica **do preprečevanja in lajšanja trpljenja,**
10. **pravica do drugega mnenja,**
11. pravica **do seznanitve z zdravstveno dokumentacijo,**
12. **pravica do varstva zasebnosti in varstva osebnih podatkov,**
13. pravica **do obravnave kršitev pacientovih pravic,**
14. pravica **do brezplačne pomoči pri uresničevanju pacientovih pravic**



**Zaradi časovne omejitve le predstavitev modro natisnjenih pravic**

# Pravica do varstva zasebnosti in varstva osebnih podatkov

## ZASEBNOST PRI OPRAVLJANJU ZDRAVSTVENE STORITVE

- **Izvajalci morajo** pri vsakokratni zdravstveni oskrbi **spoštovati pacientovo zasebnost**
- **Pri posegu** oziroma oskrbi **smejo biti navzoči le** zdravstveni **delavci oziroma sodelavci, ki opravljajo medicinski poseg** oziroma oskrbo, **osebe, za katere želi, da so navzoče**, če je izvedljivo,
- **Osebe, ki se izobražujejo**, so lahko navzoče **le s predhodno privolitvijo pacienta**

### Obveza svojcev:

- **sodelovanje pri zdravstveni obravnavi na način, ki ne moti izvajanja zdravstvene oskrbe**
- **nevstopanje pacienta/svojcev v predprostor zdravnika, če ni poklican na vstop**

### PRIMERI KRŠITEV IZ PRAKSE

- **vročanje in komentiranje izvidov ob izročanju pacientu v čakalnicah**
- **dajanje navodil glede izvajanja terapije iz izvida v čakalnicah**
- **navzočnost oseb, ki niso nujno potrebne za izvedbo zdravstvene oskrbe**
- **več pacientov istočasno v predprostoru ordinacije**
- **kabine za preoblačenje v katere se sliši obravnava drugih pacientov**
- **odprta vrata ordinacije med zdravstveno obravnavo pacienta**
- **vstopanje zdravstvenih delavcev v ordinacijo med obravnavo pacienta**
- **brez predhodnega soglasja pacienta prisotni udeleženci izobraževalnega procesa**
- **medicinska sestra vstopa v ordinacijo med obravnavo pacienta z namenom ureditve administrativnih zadev drugega pacienta**
- **....**

# ... Pravica do varstva zasebnosti in varstva osebnih podatkov

## VARSTVO OSEBNIH PODATKOV

Pacient ima pravico do zaupnosti osebnih podatkov, vključno s podatki o obisku pri zdravniku in drugih podrobnostih o svojem zdravljenju.

### PRIMERI KRŠITEV IZ PRAKSE:

- **sporočanje podatkov o pacientu delodajalcu** –le v primeru, če je pravna podlaga v drugem zakonu
- **s svojimi izvidi prejme pacient po pošti tudi izvid druge osebe**
- **pogovori osebja o drugih pacientih med obravnavo pacienta**
- **izdajo receptov pride uredit oseba, ki pri zdravniku nima pooblastila pacienta, da to lahko opravi**
- **na pogovor k zdravniku pride oseba (ožji družinski član, ...), ki nima pooblastila da to lahko opravi pogovor o drugi osebi**
- **v čakalnicah, sprejemnih pisarnah, ordinacijah, predprostorih ordinacije se sliši pogovore med zdravstvenimi delavci in/ali sodelavci o drugih pacientih**

### Obveza svojcev:

- **pri zdravnikih urejanje zadev družinskih članov s pooblastilom**
- **zavedati se, da ni dopustno spraševati o zdravstvenih informacijah telefonsko**

S pacientovimi zdravstvenimi in drugimi osebnimi podatki morajo zdravstveni delavci in zdravstveni sodelavci ravnati v skladu z načelom zaupnosti in predpisi, ki urejajo varstvo osebnih podatkov.

### PRIMERI KRŠITEV IZ PRAKSE:

#### Uhajanje podatkov:

- a) delodajalcu o terminih obiskov pri izvajalcu (tudi na telefonski klic)
- b) o razlogih obiska pacienta pri izvajalcu
- c) o zdravstvenih stanjih posameznikov
- d) dajanje različnih informacij o zdravstvenem stanju prek telefona – kdo je na drugi strani?



## ... Pravica do varstva zasebnosti in varstva osebnih podatkov

### VAROVANJE POKLICNE SKRIVNOSTI

Zdravstveni delavci in sodelavci so dolžni kot poklicno skrivnost varovati vse, kar pri opravljanju svojega poklica ali dela zvedo o pacientu

**Le pacient lahko razreši** zdravstvenega delavca ali sodelavca **dolžnosti varovanja informacij o njegovem zdravstvenem stanju**

Pacient ima z dopolnjenim 15. letom pravico določiti:

- komu,
- kdaj in
- katere informacije o njegovem zdravstvenem stanju sme, mora ali ne sme zdravnik sporočiti

Isto velja tudi za posredovanje medicinske dokumentacije.

### PRIMERI KRŠITEV IZ PRAKSE:

- 
- sporočanje podatkov staršem
  - uhajanje osebnih in zdravstvenih podatkov skozi zaposlene v zdravstvu pri izvajalcu in izven prostorov izvajalca

# Pravica do spoštovanja pacientovega časa

## ČAKALNE DOBE

Pacient **ima pravico, da se njegov čas spoštuje.**

Izvajalec **poskrbi za najkrajši možni čakalni čas in čakalno dobo v okviru razumnega časa in upošteva strokovne standarde glede stopnje nujnosti**

### PRIMERI KRŠITEV IZ PRAKSE:

- **neuvršanje v čakalni seznam v 5 dneh od predložitve napotne listine in neodposlanje obvestila v naslednjih 3 dneh – posledica: še daljše čakalne dobe kot bi bile sicer**
- **neseznanitev pacienta z izvajalci, ki imajo za isto storitev krajše dobe kot oni (če presega najdaljšo dopustno čakalno dobo)**

## ČAKALNI ČASI

- čakalni čas znaša največ 30 minut (termin + 30 min)

### PRIMERI KRŠITEV IZ PRAKSE:

- **zamude pri obravnavi preko 30 minut**
- **če pride do zamude to ne sme bremeniti verižno vseh pacientov**
- **sprejemanje nenaročenih pacientov**
- **zdravnik v času obravnave pacienta sprejme na obisk drugega zdravnika**
- **Zdravnik v ordinacijskem času sprejme predstavnike farmacevtskih družb**
- **naročanje pacientov v poslovnem in ne v ordinacijskem času**
- **naročanje več pacientov na isto uro**

### Obveze pacientov in svojcev:

- **spoštovati naročene ure terminov**
- **zavest, da ni zdravstvene obravnave brez naročila**
- **pravočasno opravičiti neudeležbo na naročeno zdravstveno oskrbo**



## ... Pravica do spoštovanja pacientovega časa

### ČAKALNI SEZNAM – ČAKALNA KNJIGA

5.b) **ČAKALNI SEZNAMI** – namen zagotoviti pacientu obveščeno o vrstnem redu in spoštovanje vrstnega reda

#### Pacient ima pravico:

- izvedeti razloge za čakalno dobo in njeno dolžino
- do vpogleda v čakalni seznam, njegove kopije ali prepisa (z vsemi podatki seznama razen osebnega imena pacienta, njegovega naslova in kontaktnih podatkov ter EMSO)

#### PRIMERI KRŠITEV IZ PRAKSE:

- ponekod še vedno ročno vodenje čakalnih seznamov
- po sporočenem pravočasnem opravičilu udeležbe na zdravstveno oskrbo uvrščanje pacienta na začetek čakalne vrste
- naročila se ne vpisujejo kronološko do polne zapolnitve v določenem dnevu – dopuščanje možnosti vpisa s krajšo čakalno dobo
- nevzpostavljane kontakta s pacientom v zvezi z zdravstveno oskrbo
- na oskrbo se sprejemajo tudi nenaročeni pacienti
- vodenje čakalnih seznamov z "luknjami", krajše čakalne dobe, ...
- telefonski pogovori zdravnika med obravnavo pacienta + vzporedna kršitev še najmanj 2-3 drugih pravic

#### Obveze pacienta – svojcev

- Oddati napotno listino v roku
- Opravičiti v roku

## .....5. Pravica do spoštovanja pacientovega časa

Izvajalec zagotovi osebno in telefonsko naročanje ter elektronske oblike naročanja

### PRIMERI KRŠITEV IZ PRAKSE:

- izvajalec nima odprtih telefonskih linij najmanj 2 uri dnevno in nima v preostalem času vključene avtomatske tajnice kdaj se pacient lahko naroči

### SPECIALISTIČNI AMBULANTNI PREGLED

Pisno strokovno mnenje prejme pacient

- na koncu pregleda oziroma najpozneje v 7 dneh po opravljeni zdravstveni oskrbi
- v nujnih primerih –TAKOJ

### PRIMERI KRŠITEV IZ PRAKSE:

- izdaja izvida in mnenja tudi 3 meseca in več po opravljeni zdravstveni oskrbi

**Določene ugotovljene kršitve pravice do spoštovanja pacientovega časa imajo lahko pri zdravstveni oskrbi pacienta za posledico tudi povečanje tveganj v zdravstveni obravnavi oziroma varnostni odklon:**

- vzroki za izvedbo neakovostne zdravstvene oskrbe so lahko tudi v predolgi čakalni vrstah, ki imajo razlog dolžine v slabi notranji organizaciji dela
- uvrščanje pacientov v čakalni seznam po zakonskih rokih iz naslova notranje slabe organizacije dela znatno podaljšujejo čakalne dobe zdravstvene oskrbe
- zdravnik v času obravnave pacienta sprejme na obisk drugega zdravnika - posledično malomarna obravnava
- telefonski pogovori zdravnika med obravnavo pacienta - posledično malomarna obravnava
- pogovori zdravnika s sestro v zadevah drugih pacientov med zdravstveno obravnavo pacienta
- izvidi se pošiljajo tudi z večmesečno zamudo tudi za huda zdravstvena stanja

# Pravica do obveščeniosti in sodelovanja

## POJASNILNA DOLŽNOST

Pacient **ima pravico, da je** zaradi uresničevanja pravice do samostojnega odločanja o zdravljenju in pravice do sodelovanja v procesu zdravljenja **obveščen** o:

### POJASNILNA DOLŽNOST:

- svojem zdravstvenem stanju in verjetnem razvoju ter posledicah bolezni ali poškodbe,
- glede zdravljenja: o 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 zdravljenja, vključno s posledicami njegove opustitve,
- morebitnih drugih možnosti zdravljenja,
- postopkih in načinih zdravljenja, ki v RS niso dosegljivi ali niso pravice iz obveznega zdravstvenega zavarovanja.

Pojasnila mora zdravnik, odgovoren za zdravljenje, **pojasniti** pacientu v neposrednem stiku, obzirno, na pacientu razumljiv način.

### PRIMERI KRŠITEV IZ PRAKSE:

- Zdravnik ne izvede ali ne izvede v celoti pojasnilne dolžnosti

**KLJUČNA UGOTOVITEV: v vsaj 95% vseh potoževanj in pritoževanj glede neprimerne in nekakovostne zdravstvene oskrbe ima svoj najgloblji vzrok v neizvedeni ali malomarno izvedeni pojasnilni dolžnosti**

## .....6. Pravica do obveščeni in sodelovanja

### OBVEŠČENOST PACIENTA

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.

Pacient **ima pravico:**

- **do sprotnega in podrobnega obveščanja o poteku zdravljenja**
- **po koncu posega oz zdravljenja pravico do obveščeni o rezultatu zdravljenja** oziroma morebitnih zapletih

### PRIMERI KRŠITEV IZ PRAKSE:

- **za operativni ali drug medicinski poseg, povezan z večjim tveganjem ali večjo obremenitvijo, pacientu NE da ustnih in pisnih pojasnil zdravnik, ki bo opravil medicinski poseg,**
- **pojasnila pogosto dajejo zdravstveni sodelavci**
- **pacient ne prejema sprotnega podrobnega obveščanja o poteku zdravljenja**
- **zdravstveni delavci, ki pridejo z njim v stik se mu ne predstavijo in/ali nimajo priponk**
- **neopravljena predhodna seznanitev s plačljivostjo ali delno plačljivostjo zdravstvene storitve**
- **pacientu se ne obrazloži računa**

### ODPUSTNICA

**Ob odpustu** iz bolnišnice ali drugega zavoda **ima pacient pravico do pisnega poročila o diagnozi, zdravljenju in zdravstveni negi ter navodil za nadaljnje zdravljenje** in ravnanje do prvega obiska pri osebnem zdravniku,  **vključno s potrebnimi zdravili ali medicinskimi pripomočki**

### PRIMERI KRŠITEV IZ PRAKSE:

**izdaja odpustnice več dni po odpustu**



## Pravica do obveščeniosti in sodelovanja

**Določene ugotovljene kršitve pravice do obveščeniosti in sodelovanja imajo lahko pri zdravstveni oskrbi pacienta za posledico tudi povečanje tveganj v zdravstveni obravnavi oziroma varnostni odklon:**

**- zdravnik ne izvede ali ne izvede v celoti pojasnilne dolžnosti, kar ima za posledico, da pacient:**

a) nima dovolj informacij za lastno – pravilno odločitev, niso mu poznani možni postopki zdravljenja

b) ni dobro seznanjen z vrsto, načinom izvedbe, verjetnostjo uspeha ter pričakovanih koristih in izidu zdravljenja, z možnimi tveganji, stranskimi učinki, negativnih posledicah in drugih neprijetnostih predlaganega zdravljenja

c) ni seznanjen o drugih možnostih zdravljenja,

d) ni seznanjeno postopkih in načinih zdravljenja, ki v RS niso dosegljivi

**- pacient ne prejema sprotnega podrobnega obveščanja o poteku zdravljenja**

**- izdaja odpustnice več dni po odpustu – niti pacient niti osebni zdravnik nimata navodil o ravnanju**





## Pravica do samostojnega odločanja o zdravljenju

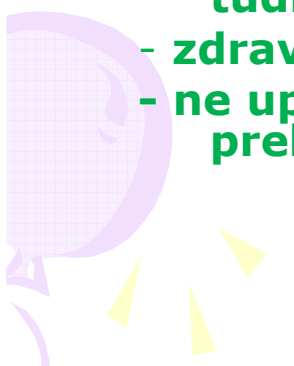
**Brez poprejšnje** svobodne in zavestne **privolitve** pacientu **ni dovoljeno opraviti nobenega medicinskega posega** oziroma zdravstvene oskrbe



Za **poseg, povezan z večjim tveganjem ali večjo obremenitvijo, mora biti pacientova privolitev dokumentirana na posebnem privolitvenem obrazcu**

**Fotokopijo izpolnjenega in podpisanega privolitvenega obrazca se izroči tudi pacientu**

### PRIMERI KRŠITEV IZ PRAKSE

- 
- ne delajo se dvojniki privolitvenega obrazca - kopijo vedno prejme tudi pacient
  - zdravstveno oskrbo se izvaja tudi brez privolitve pacienta
  - ne upošteva se, da se že podana privolitev ali zavrnitev se lahko prekličeta

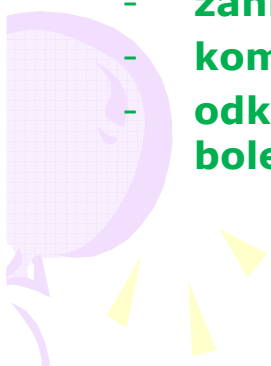


# Pravica do enakopravnega dostopa in obravnave pri zdravstveni oskrbi

- prepoved diskriminacije - pravica do enake obravnave pri zdravstveni oskrbi ne glede na osebne okoliščine
- varstvo otrok in drugih ogroženih skupin: oskrbi POLEG PRAVIC PO ZPacP zagotovljene še POSEBNE PRAVICE - nadstandard



## PRIMERI KRŠITEV IZ PRAKSE:

- obravnava starostnikov pripeljanih iz domov za starejše (večurno čakanje na prevoz za vrnitev)
  - diskriminatorna obravnava glede na starost (neupoštevanje naglušnosti, selektivnost terapije za starostnika, ...)
  - zaničljiva obravnava odvisnikov in istospolno usmerjenih pacientov
  - zaničljiva obravnava pacientov s prekomerno telesno težo
  - komentiranje oblačil pacienta
  - odklanjanje sprejema duševno bolnega pacienta zaradi vrste duševne bolezni
- 




## Pravica do drugega mnenja

Pacient **ima pravico kadarkoli v razumnem času pridobiti drugo mnenje na sekundarni in terciarni ravni** in sicer največ enkrat za oceno istega zdravstvenega stanja pri istem izvajalcu, pri katerem se zdravi.



### PRIMERI KRŠITEV IZ PRAKSE:

- napotuje se na samoplačniško drugo mnenje
- nekateri zasebniki s koncesijo se upirajo plačati drugo mnenje, ki ga morajo za pacienta oskrbeti pri drugem zasebniku



**Pravica, ki je uzakonjena v nasprotju s svojim namenom krati pacientu pravico pridobiti drugo mnenje pri drugem (izbranem) izvajalcu in zdravniku in s tem je prikrajšan za dodatne informacije o svojem zdravju, ki so lahko ključne za njegovo življenje** – to ima lahko pri zdravstveni obravnavi pacienta za posledico tudi povečanje tveganj oziroma varnostni odklon





# Pravica do dostopa do zdravstvene oskrbe in zagotavljanja preventivnih storitev

Pacient ima pravico:


- **do nujne medicinske pomoči**, ki je ni mogoče kakor koli pogojevati, še zlasti ne s plačilom ali napotnico
- **pravico do določenih preventivnih zdravstvenih storitev za ohranitev zdravja in preprečitev bolezni** (predpisi s področja zdrav. varstva in zdrav. zavarovanja)



## PRIMERI KRŠITEV IZ PRAKSE:

- ne izvajajo se preventivni pregledi, ki so pravica zavarovanih oseb

**Določene ugotovljene kršitve pravice do obveščeniosti in sodelovanja imajo lahko pri zdravstveni oskrbi pacienta za posledico tudi povečanje tveganj v zdravstveni obravnavi oziroma varnostni odklon:**

- **pacient, ki pride na NMP ni pregledan - je odklonjen v zdravstveni obravnavi s strani zdravnika**
  - **odklonitev prihoda NMP na dom pacienta v življenjsko ogrožujočih situacijah (tudi otrok)**
- 

# Pravica do primerne, kakovostne in varne zdravstvene oskrbe

## PRIMERNA, KAKOVOSTNA IN VARNA ZDRAVSTVENA OSKRBA

Pacient ima pravico do primerne, kakovostne in varne zdravstvene oskrbe v skladu z medicinsko doktrino.

- **PRIMERNA** = tista, ki je skladna s pacientovimi potrebami ter zmožnostmi zdravstvenega sistema v RS in temelji na enostavnih, preglednih in prijaznih administrativnih postopkih ter vzpostavlja s pacientom odnos sodelovanja in zaupanja.
- **KAKOVOSTNA** = tista, ki dosledno dosega izide zdravljenja, ki so primerljivi s standardi ali najboljšimi praksami, ob upoštevanju temeljnih načel kakovosti, kot so uspešnost, varnost, pravočasnost, kontinuiteta, učinkovitost, enakopravnost in osredotočenje na pacienta.
- **VARNA** = tista, ki preprečuje škodo za pacienta v zvezi s samim zdravljenjem in v zvezi z okoliščinami fizične varnosti bivanja ali zadrževanja pri izvajalcu

## PRIMERI KRŠITEV IZ PRAKSE:

- domnevno nepopolna diagnostika,
- smrt kot domnevna posledica neprimerne in nekakovostne zdravstvene oskrbe,
- neprimerna (neprofesionalna) komunikacija s pacientom
- domnevno malomarno zdravljenje
- domnevne druge strokovne „napake“ pri zdravljenju
- .....

**Teh kršitev je največ v obravnavi zastopnika**




# Pravica do primerne, kakovostne in varne zdravstvene oskrbe

## Obveze pacienta /svojcev:

- v času bolezni ravnati v skladu s prejetimi strokovnimi navodili in načrti zdravljenja, v katere je ustno oziroma pisno privolil
- dati pristojnemu zdravniku in drugim pristojnim zdravstvenim delavcem vse potrebne in resnične informacije v zvezi s svojim zdravstvenim stanjem, ki so pomembne za nadaljnjo zdravstveno obravnavo (o boleznih in njihovem zdravljenju, boleznih v rodbini, morebitnih alergijah in zdravilih, ki jih uživa)
- obvestiti zdravstvene delavce o nenadnih spremembah zdravstvenega stanja, ki se pojavijo med zdravljenjem

## **Določene ugotovljene kršitve pravice do primerne in kakovostne zdravstvene oskrbe imajo lahko pri zdravstveni oskrbi pacienta za posledico tudi povečanje tveganj v zdravstveni obravnavi oziroma varnostni odklon:**

- domnevno nepopolna diagnostika,
  - domnevno malomarno izveden operativni poseg
  - prepozna premestitev pacienta na intenzivno nego
  - neupoštevanje ključnih podatkov o pacientu, ki jih na nujni pomoči sporočijo svojci
  - spregledi zlomov kosti ob večkratnih kontrolah
  - domnevna opustitev zdravljenja pri ostarelih
  - presaditev že na klinični pogled neustreznih organov
  - še več drugih primerov domnevno malomarnega zdravljenja
- 

# ZAKLJUČEK – 1.

## Obstoječi dejstvi:

- **pacient** (bolnik, uporabnik zdravstvenih storitev) **je še vedno najšibkejši člen v našem zdravstvenem sistemu**
- **določen del pacientov se zaradi bojazni pred pričakovano šikanozno zdravstveno obravnavo težje odloči za pritožbe zaradi kršitev pravic –**

**REZULTAT:** če na kršitve ne bomo opozarjali, dopuščamo da bo tudi v prihodnje zdravstvena obravnava potekala enako ali slabše

## Vzpodbudno je:

**da se vsi pacienti in svojci umrlih, ki se s svojimi primeri doživetih tveganj in varnostnih odklonov v zdravstveni oskrbi, obrnejo na zastopnika za pomoč v svetovanju, odločijo za vložitev pritožb z zastopanjem s strani zastopnika, ker se na ta način čutijo pritožbenih postopkih:**

- **varnejše**
- **podprte**
- **slišane**
- **uspešne**

## ZAKLJUČEK - 2

### **Primeri dobre prakse prepoznavanja varnostnih odklonov oziroma tveganj pri obravnavah kršitev pacientovih pravic:**

- 1.** K zunanji prepoznavi varnostnih odklonov in tveganj za varnost v zdravstvu zagotovo pripomorejo
  - obravnave pritožb pacientov zaradi izvedene domnevno neprimerne in nekakovostne zdravstvene oskrbe
  - neformalna posredovanja zastopnika pacientovih pravic pri izvajalcu zdravstvene dejavnosti zaradi izvedene domnevno neprimerne in nekakovostne zdravstvene oskrbe
- 2.** Obravnave pritožb pri izvajalcu, se na predlog zastopnika, udeležujejo zdravniki in drugo zdravstveno osebje, ki je sodelovalo pri domnevno nekakovostni zdravstveni oskrbi
- 3.** Prek obravnave pritožb se (s sodelovanjem zastopnika pacientovih pravic) sprejme na strani zdravstvenih delavcev spoznanje o odkritem tveganju oziroma varnostnem odklonu, ki se je zgodil

## ZAKLJUČEK - 3

### Pomembno je:

- **da se tveganja in varnostni odkloni pri izvajalcu** zdravstvene dejavnosti **prek vsebine obravnavanih pritožb** zaradi domnevno neprimerne in nekakovostne zdravstvene oskrbe **pogosto prepoznavajo šele »od zunaj« »navznoter«**
- **da se s pritožbami vpliva na pristojne pri izvajalcu** (zdravnike, strokovno vodstvo, poslovodno vodstvo, vodstvo zdravstvene nege) **v zavedanju, da je potrebo na tem področju pristopiti h kvalitativnim premikom ugotavljanja, beleženja in obravnave tveganj in varnostnih odklonov**
- **da po zaključeni obravnavi pritožbe udeleženi zdravstveni delavci razmišljajo o obravnavani zadevi in s to izkušnjo** (hote ali nehote) **opravljajo nadaljnje delo, kar vpliva na nadaljnje delo**
- **da opozarjanje na ugotovljena tveganja in varnostne odklone vpliva na dvig kvalitete zdravstvenih storitev**

## ZAKLJUČEK – 4.

### Pričakovanja pacienta in zastopnika na ravni delovanja izvajalca glede varnostnih tveganj:

- **prepoznavati tveganja in varnostne odklone** v delovnih sredinah izvajalca
- **jih prepoznati in sprejeti kot sestavni del svojega dela**
- **pripoznati v svojih delovnih sredinah sebi in sodelavcem, da se pri svojem delu vsakdo lahko zmoti** in da pri delu vsakdo dela napake
- **jih predstavljati na** (dnevnih, tedenskih) **internih strokovnih srečanjih**
- **jih skupno analizirati in iskati rešitve**, da do enakih in podobnih odklonov ne bi več prišlo
- **po izsledkih analize dograjevati protokole** zdravstvenih oskrb
- **brezplačno drugo mnenje pri izbranem izvajalcu v Sloveniji in na vseh ravneh opravljanja zdravstvene dejavnosti**
- **možnost opraviti drugo mnenje v EU območju** po vzoru uzakonjenih čezmejnih zdravstvenih pravic



## ZAKLJUČEK – 5.

### **Za verifikacijo ugotovljenih tveganj in varnostnih odklonov zdravstvenih obravnav je pomemben:**

- zunanji strokovni nadzor, ki pa ga v našem zdravstvenem sistemu izvaja le en pooblaščen izvajalec - Zdravniška zbornica
- izvajajo ga zdravniki (majhnega) območja Slovenije



### **Dejstva:**

- pogost dvom o objektivnosti poročila zunanjega strokovnega nadzora zaradi majhnosti slovenskega strokovnega prostora

### **Odprta vprašanja:**

- zakaj izvajalci tako težko pristanejo na izvedbo strokovnega nadzora nad svojim delom
- strah pred verifikacijo ugotovljenih tveganj in varnostnih odklonov?
- kdaj bo zunanji strokovni nadzor opravila komisija zdravnikov iz območja članic EU (tudi ta strokovni prostor je relativno majhen)



### **Boljša rešitev glede izvedbe strokovnega nadzora s strani zdravnikov iz EU območja:**

- po vzoru uveljavljanja čezmejnih zdravstvenih pravic