



REPUBLIKA SLOVENIJA
ZASTOPNIK PACIENTOVIH PRAVIC

Ljubljanska ulica 4, 2000 Maribor

Telefon: (02) 333 1263 (ponedeljek 10:00-18:00.ure, sreda 8:00-16:00ure) e-pošta:adela.postruznik@nijz.si

Republika Slovenija
Ministrstvo za zdravje
Štefanova ulica 5
1000 Ljubljana

Datum: 11.03.2024

 REPUBLIKA SLOVENIJA MINISTRSTVO ZA ZDRAVJE		
Vredn.	Prejeti	Priloge
	13. 03. 2024	1
Številka zadeve		Sig.
012-6/2024-2711		Jelačin -kraus

ZADEVA: Letno poročilo za leto 2023

V prilogi pošiljamo Letno poročilo zastopnika pacientovih pravic za leto 2023.

Lep pozdrav,



Adela POSTRUŽNIK
Zastopnica pacientovih pravic Maribor



Letno poročilo zastopnika pacientovih pravic za leto 2023

Podatki o zastopniku:

IME IN PRIIMEK: ADELA POSTRUŽNIK

REGIJA: Podravska

Datum: 15.03.2024

1. UVOD

Predstavitev zastopnika

Za zastopnico pacientovih pravic za območje Nacionalnega inštituta za javno zdravje, Območne enote Maribor, sem bila imenovana z odločbo Vlade Republike Slovenije, številka: 18002-3/2021/4, z dne 04.05.2021, za obdobje od 06.05.2021 do 05.05.2026.

Delujem v prostorih Nacionalnega inštituta za javno zdravje, Območna enota Maribor, Ljubljanska ul. 4/II, Maribor.

Delo zastopnice pacientovih pravic opravljam neprofesionalno, šestnajst ur na teden, ob ponedeljkih od 10:00 do 18:00 ure in ob sredah od 8:00 do 16:00 ure. V tem času imam uradne ure. Urnik uradnih ur je objavljen na spletni strani Ministrstva za zdravje, na oglasni tabli ob vhodu v prostore NIJZ na Ljubljanski ul.4, na stopnišču pred vhodom na hodnik pred pisarnami in na tabli ob vhodu v pisarno. Uradne ure so bile posredovane vsem izvajalcem zdravstvenih storitev na območju Podravske regije. Po potrebi opravljam naloge zastopništva tudi na terenu pri različnih izvajalcih zdravstvenih storitev in uporabnikih. To je zlasti v primerih podpisa izjave o vnaprejšnji zavrnitvi zdravstvene oskrbe, v primerih, ko je sklicana ustna obravnava domnevnih kršitev pacientovih pravic, ki se je udeležim skupaj s pacienti oz. njihovimi svojci. Po dogovoru se s pacienti in njihovimi svojci srečam tudi izven pisarne. V dogovoru s pacienti sodelujem tudi na neformalnih razgovorih z zdravstvenim osebjem.

V času uradnih ur sem dosegljiva na stacionarnem telefonu, številka: 02/3331263, na mobilnem telefonu, številka: 030 464 204 in po elektronski pošti: adela.postruznik.ext@gov.si.

Izven uradnih ur se pri zastopniku pacienti lahko naročijo na NIJZ OE Maribor, pri gospe Mariji Hanželj, ob torkih in petkih med 8.00 in 12.00 uro na mobilni telefonski številki: 041 681 304.

V času uradnih ur so se name obračali tudi pacienti iz drugih območij, saj imamo zastopniki uradne ure ob različnem času, kar pacientom omogoča vsakodnevno dostopnost do zastopnika pacientovih pravic.

Predstavitev regije

Na območju delujejo tri bolnišnice in pet zdravstvenih domov, in sicer: Univerzitetni klinični center Maribor, Splošna bolnišnica dr. Jožeta Potrča Ptuj, Psihiatrična bolnišnica Ormož, Zdravstveni dom dr. Adolfa Drolca Maribor, Zdravstveni dom Ptuj, Zdravstveni dom Slovenska Bistrica, Zdravstveni dom Lenart, Zdravstveni dom Ormož. Zdravstveno dejavnost izvaja cca 409

zasebnikov, 27 socialnih zavodov in eno zdravilišče. Vsi indikatorji začasne nezmožnosti za delo so v Podravju višji kot v slovenskem povprečju, pričakovano trajanje življenja je nižje od slovenskega povprečja. Vzroki prezgodnje umrljivosti v regiji so, na prvem mestu rakave bolezni, sledijo bolezni srca in ožilja, bolezni prebavil, ciroze jeter, ishemične bolezni, samomori, duševne motnje. Pri vseh naštetih vzrokih umrljivosti je umrljivost višja od slovenskega povprečja. Regija izstopa tudi po številu samomorov.

Ključno sporočilo zastopnika pacientovih pravic

Iz mesečnih poročil za leto 2023 lahko povzamem, da je bilo v začetku leta 2023 kar nekaj pritožb pacientov zaradi odhoda zobozdravnice ortodontke iz Zdravstvenega doma dr. Adolfa Drolca Maribor. Brez ortodonta je ostalo čez tisoč pacientov. Starše otrok je skrbelo, kako bo z nadaljevanjem zdravljenja in z že dodeljenimi termini obravnav pacientov pri tej zobozdravnici in kam naj se obrnejo v primeru nujnih obravnav. Na posredovanje zastopnika je vodja Enote zobozdravstva zapisala, da bodo vse dogovorjene termine, ki so zaradi odhoda ortodontke odpovedani v čim krajšem času nadomestili z novimi. V primeru, da pacienti nadomestnega termina ne prejmejo do meseca oktobra 2023 se morajo obrniti na Pisarno za pacientove pravice v ZD. Glede nujnih primerov pa so se odgovorili, da na področju ortodonskega zdravljenja po Smernicah ni nujnih stanj, da pa se lahko starši v določenih primerih obrnejo na ortodontki, ki še delata v ZD. V razgovoru z vodjo Enote zobozdravstvo v ZD za reševanje nastale situacije je ta povedala, da se maksimalno trudijo, da bodo zadevo uredili tudi s pogodbenimi sodelavci. Ortodontka, ki je odšla iz ZD je s strani Ministrstva za zdravje dobila koncesijo in je prevzela paciente ortodontke, ki je v lanskem letu oddala koncesijo in dela samoplačniško, tako je sedaj nastala velika vrzel pri obravnavi pacientov, ki so v ZD ostali brez izbranega ortodonta. Po mnenju ZD je Ministrstvo za zdravje z podelitvijo koncesije naredilo medvedjo uslugo pacientom, saj jih je čez noč 1000 ostalo brez ortodonta.

V Mariboru in okolici so tudi v letu 2023 bile težave pri izbiri in zamenjavi osebnega zdravnika. Zaradi delovanja enotnega klicnega centra, ki so ga uvedli v Zdravstvenem Domu dr. Adolfa Drolca Maribor v preteklem letu, skoraj ni bilo več pritožb zaradi nedostopnosti ambulant družinske medicine po telefonu. So se pa pacienti pritoževali zaradi omejitve osebnih obiskov v ambulantah družinske medicine. Izražali so željo po osebnem stiku z zdravnikom in da bi lahko ob nenadni obolelosti ali poslabšanju zdravstvenega stanja obiskali osebnega zdravnika v ambulantni in bi bili obravnavani brez predhodnega termina.

Še vedno je v Mariboru in okolici velika težava najti namestitev ob odpustih hudo bolnih pacientov iz bolnišnic, ki potrebujejo štiriindvajset urno oskrbo in nego. Domovi starejših zaradi pomanjkanja negovalnega kadra že zmanjšujejo število postelj, zato bi nujno potrebovali negovalno bolnišnico ali druge namestitve za hudo bolne paciente, ki jih svojci ne morejo oskrbovati. Le upamo lahko, da bo obljubljena negovalna bolnišnica v okolici Maribora zgrajena čim prej.

V Mariboru bi tudi nujno potrebovali Hišo hospica za umirajoče, vendar zamrejo vsa prizadevanja pristojnih.

Pokazalo se je veliko pomanjkanje zdravnikov specialistov in negovalnega osebja v bolnišnicah. Zaradi pomanjkanja specialistov so se odpovedovali pregledi in operativno posegi, kar je lahko ogrožajoče za uspešnost zdravljenja. Podaljševale so se tudi čakalne dobe nedopustno dolgo glede na stopnjo nujnosti, kar vse lahko privede do zakasnitve zdravljenja in lahko ima za posledico slabše izide zdravljenja.

Iz mesečnih poročil zastopnice je razvidno, da delo zastopnika temelji na individualnem pristopu, svetovanju, informiranju, neformalnem posredovanju in pridobivanju informacij za paciente pri izvajalcih in na osebnih razgovorih ter zastopanju na ustni obravnavi. Zato tega dela ne moremo nadomestiti z centralizirano službo, kot je urad zagovornika pacientov s sedežem v Ljubljani..

2. STATISTIČNO POROČILO

Tabela 1: Vzpostavitev kontakta z zastopnikom

	Število
1 Število prvih kontaktov	559
1.1 Vzpostavitev prvega kontakta po telefonu	350
1.2 Vzpostavitev prvega kontakta preko elektronske pošte	183
1.3 Vzpostavitev prvega kontakta z osebnim obiskom v pisarni	18
1.4 Število prvih osebnih srečanj s zastopancem izven pisarne	8
2 Število primerov, ki so se zaključili ob enkratnem stiku	61
3 Število zavrnjenih primerov ¹	0
4 Število primerov zaključenih ob enkratnem stiku	409
Število primerov zaključenih v 15 dneh od prijave	61
Število primerov zaključenih v 1 mesecu od prijave ²	67
Število primerov zaključenih v 3 mesecih od prijave	15
Število primerov zaključenih v 6 mesecih od prijave	4
Število primerov, ki trajajo več kot 6 mesecev	3
Število prenesenih primerov iz preteklega leta	2

Število podpisanih pooblastil: 5

Tabela 2: Število obravnav glede na vrsto

Število obravnavanih pacientov/ vprašanj pacientov ³	Število neformalnih postopkov ⁴	Število uvedenih prvih obravnav po ZPacP	Izidi uvedenih prvih obravnav	Predložitev anonimiziranih zapisnikov ⁵
				304

¹ Obrazložiti zakaj.

² Vpisuje se število primerov, zaključenih v obdobju 16 dni do 1 meseca itd.

³ Število vseh pacientov, ki so se na zastopnika obrnili neposredno, po telefonu ali elektronski pošti.

⁴ Število neformalnih posredovanj pri izvajalcih ali predložitev prošenj za pojasnila na podlagi pacientovega pooblastila, kjer ne gre za prve obravnave po ZPacP.

559	85	4	Umik pritožbe (3. alineja 1. odst. 61. člena ZPacP)	0	
			Neobravnava zahteve (4. odst. 60. člena ZPacP)	0	
			Ugoditev zahtevi v celoti (1. alineja 1.odst. 61. člena ZPacP)	0	
			Napotitev na drug pristojni organ (2. alineja 1. odst. 61. člena ZPacP)	0	
			Sklenjen dogovor o načinu rešitve spora (62. člen ZPacP)	4	
			Neuspešna rešitev – ni sklenjen dogovor (6. odst. 62. člena ZPacP)	0	
			Zahteva za drugo obravnavo pri Komisiji	0	

Število sporočil varnostnih odklonov na Ministrstvo za zdravje: 0

Število prijav zaradi smrti pacienta:0

Trajanje teh postopkov: 0

Izidi uvedenih prvih obravnav zaradi smrti pacienta:2

V primeru smrti pacienta, ti postopki trajajo tudi več kot dve leti. Izvajalci na prvi stopnji, zlasti javni zdravstveni zavodi, ob prejemu zahteve za prvo obravnavo skličejo prvo obravnavo v zakonitem roku. Trajanje postopkov se podaljša, če se zadeva nadaljuje na Komisiji za varstvo pacientovih pravic, kjer trajajo postopki tudi po leto in več. Prav tako se trajanje postopkov podaljša, če je v dogovoru o rešitvi spora predlagan strokovni nadzor Zdravniške zbornice Slovenije.

Izidi uvedenih prvih obravnav zaradi smrti pacienta: V obeh primerih je bil sklenjen Dogovor o rešitvi spora, v enem primeru so svojci pokojnika sprejeli pojasnila zdravstvenega osebja, v drugem primeru pa se je zadeva končala z Dogovorom, da izvajalec predlaga uvedbo izrednega strokovnega nadzora Zdravniške zbornice Slovenije, ki je bil izveden.

Tabela 3: Število obravnav prijav kršitev glede na posamezno pravico pacienta po ZPacP

	Pravice po ZpacP	Pojavnost zaznanih kršitev posamezne pravice ⁵	Prevladujoče področje glede na prijave kršitev
1	Pravica do dostopa do zdravstvene obravnave in zagotavljanja preventivnih storitev	55	Družinska medicina Nevrokirurgija Nevrologija Ortopedija Kardiokirurgija revmatologija
2	Pravica do enakopravnega dostopa in obravnave pri zdravstveni obravnavi	23	Družinska medicina revmatologija

⁵ Izvajalci morajo skladno s prvim odstavkom 63. člena zakona najbližjemu zastopniku poslati anonimizirane zapisnike

⁶ Pri posameznem primeru je bil lahko razlog kršitev več pravic. Gre za zaznane kršitve zastopnikov pacientovih pravic

3	Pravica do proste izbire zdravnika in izvajalca zdravstvene dejavnosti	43	Družinska medicina Interna medicina zobozdravstvo
4	Pravica do primerne, kakovostne in varne zdravstvene obravnave	81	Družinska medicina Zobozdravstvo Interna medicina Ortopedija
5	Pravica do spoštovanja pacientovega časa	76	Nevrokirurgija Kardiologija OR:L Ortopedija Nevrologija Zobozdravstvo
6	Pravica do obveščenosti in sodelovanja	31	Družinska medicina Interna medicina Ortopedija Zobozdravstvo
7	Pravica do samostojnega odločanja o zdravljenju	18	Družinska medicina Interna medicina
8	Pravica do upoštevanja vnaprej izražene volje	8	
9	Pravica do preprečevanja in lajšanja trpljenja	8	Onkologija
10	Pravica do drugega mnenja	18	Zobozdravstvo Interna medicina Ortopedija
11	Pravica do seznanitve z zdravstveno dokumentacijo	15	Družinska medicina Interna medicina Zobozdravstvo Ortopedija
12	Pravica do varstva zasebnosti in varstva osebnih podatkov	8	Družinska medicina Fizioterapija
13	Pravica do obravnave kršitev pacientovih pravic	99	Vprašanja pac. ki so se nanašala na vsebino pac. pravic, postopkih pa ZPacP in iz drugih področij -ZZZS in ZPIZ.
14	Pravica do brezplačne pomoči pri uresničevanju pacientovih pravic	85	Družinska medicina Interna medicina ORL Ortopedija Perinatologija Kirurgija Zobozdravstvo

3. VRSTE OPRAVLJENIH NALOG ZASTOPNIKA PACIENTOVIH PRAVIC (49. člen ZPacP)

Svetovanje, informiranje, podpora pacientom

V preteklem letu je bilo opravljenih največ nalog svetovanja po telefonu, sledijo odgovori po elektronski pošti. Veliko je bilo opravljenih tudi neformalnih posredovanj v skladu 49. členom Zakona o pacientovih pravicah, ko zastopnik v dogovoru s pacientom in po pooblastilu, pri izvajalcih zdravstvenih storitev neformalno posreduje z namenom hitrega odpravljanja kršitev. Teh primerov je bilo 85.

Neformalna posredovanja so se nanašala na naslednje primere domnevnih kršitev, opisanih je nekaj izstopajočih primerov:

Kar nekaj je bilo posredovanj pri osebnih zdravnikih pacientov zaradi zakasnitve odločb ZZZS o podaljšanju bolniškega staleža nad 30 dni. V večini gre za primere, ko zdravniki pacientom ne morejo zaključiti bolniškega staleža za tekoči mesec, ker še niso prejeli Odločbe ZZZS. Pacienti se v teh primerih znajdejo v hudi stiski, saj ne vedo, če bodo z Odločbo, ki jo bodo prejeli imeli pokrito odsotnost za čas, ko zaradi slabega zdravstvenega stanja ne morejo delati. V večini primerov zdravniki pomirijo pacienta, da bodo imeli odobren stalež tudi še za naprej. Lahko pa osebni zdravnik v primerih poslabšanja zdravstvenega stanja pacienta ponovno odpre stalež za isto bolezen, za kar pa se zdravniki ne odločajo pogosto in so tako pacienti, ki zaradi slabega zdravja ne morejo delati, prepuščeni sami sebi. Se pa v določenih primerih tudi dogaja, da morajo pacienti dneve neupravičene odsotnosti pokriti z letnim dopustom, če ga seveda še imajo. **So pa tudi primeri, ko delodajalce delavca odpusti, ker je bil neupravičeno odstoten v času, ko je čakal na odločbo ZZZS o podaljšanju staleža in z novo odločbo dnevi odsotnosti niso pokriti z bolniškim staležem.**

V lanskem letu je bilo tudi kar nekaj pritožb zaradi dolgih čakalnih dob na prvi pregled pri endodontu. V Mariboru se v Zdravstvenem domu dr. Adolfa Drolca čaka na prvi pregled pri endodontu dve leti in pol do tri leta. Pacient je kljub vnetju zdravljenega zoba dobil termin čez dve leti in pol. **Na posredovanje zastopnice so odgovorili, da vsakodnevno prejmejo po 10 napotnic, večina napotenih pod »zelo hitro«. Sicer imajo dve endodontski ambulanti, ki pa pokrivata celo severovzhodno Slovenijo, do Ljubljane. Ne gre za težave ustanove, ampak za težavo na ravni Slovenije, na katero sicer opozarjajo, vendar je specialistov te stroke premalo.**

Izstopajoči primeri pacientov, ki so prosili v lanskem letu za posredovanje zastopnika so se nanašali na triaže napotnic na Oddelku za revmatologijo v UKC Maribor. Na zastopnika se je obrnilo več pacientov, ki so bili napoteni na pregled k revmatologu s strani osebnih zdravnikov. Po triaži napotnic so pacienti prejeli spremenjeno stopnjo nujnosti in novi termin pregleda. Triažirane so bile napotnice pod stopnjo nujnosti »zelo hitro« in »hitro«, ki so bile

spremenjene v stopnjo nujnosti »redno« in je bil termin prestavljen za dve leti ali celo za tri leta. Na podlagi posredovanja zastopnika so na Oddelku za revmatologijo v UKC Maribor odgovorili, da je razlog za triažo napotnic pod stopnjo nujnosti »hitro« in »zelo hitro«, veliko število napotnic, ki jih trižirajo glede na to, kako so obrazložene bolnikove težave s strani osebnega zdravnika, opisanega statusa bolnika in glede na priložene izvide (laboratorij, slikovna dokumentacija), kot je to predpisano s strani ZZZS. Kot razlog so navedli tudi zaprtost revmatološke ambulante v UKC Maribor zaradi epidemiološke situacije, ko niso mogli niti smeli opravljati pregledov bolnikov, ki so bili napoteni pod stopnjo nujnosti »hitro« in »redno«. Dodaten razlog je še pomanjkanje zdravniškega kadra na Oddelku za revmatologijo v UKC Maribor.

Na problematiko sva z zastopnico opozorili vodstvo Zdravstvenega doma dr. Adolfa Drolca, ki so povedali, da imajo družinski zdravniki težave pri izdaji napotnic za pregled pri revmatologu v UKC Maribor, kjer napotnice trižirajo in zahtevajo dopolnitve, kljub temu, da je napotnica izpolnjena v skladu s strokovnimi smernicami.

Kar nekaj posredovanj zastopnika se je v preteklem letu nanašalo na domnevno neprimeren odnos zdravstvenih delavcev in sodelavcev do pacientov. V vseh primerih so bila podana pojasnila in opravičila zdravstvenega osebja. Te pritožbe so se v večini nanašale na obravnavo v ambulantah družinske medicine, pri osebnem ginekologu, pediatru. Zdravniki se v takih primerih poslužujejo tudi zakonske možnosti, da na ZZZS sprožijo postopke za prekinitev izbire pacienta pri njih iz razlogov porušenega zaupanja. Pacienti teh postopkov ne poznajo oz. ne vedo, da morajo biti s postopkom seznanjeni in da morajo prejeti odločbo o prekinitvi izbire.

Posredovanja zastopnika se nanašajo tudi v primerih, ko izvajalci zdravstvene dejavnosti pacientom ne izdajo zdravstvene dokumentacije ob odpustu iz bolnišnice. V primerih, ko se domnevno izgubijo zdravstvene kartoteke, ko pacienti po več tednih ne dobijo izvida preiskave.

V več primerih je pisarna posredovala za termin obravnave za paciente. En primer posredovanja je bil novi termin za koronografijo na Oddelku za Kardiologijo v UKC, ki ga pacientu ni uspelo pridobiti. V enem primeru smo posredovali pri predstojniku Oddelka za urologijo v UKC MB za starejšo pacientko z nefrostomo za pridobitev termina za operativni poseg. Pacientka je bila v decembru 2022 odpuščena v domače okolje z nefrostomo. Januarja 2023 je prejela odpustnico iz bolnišnice. V navodilih o odpustu je bilo zapisano, da je uvrščena na čakalni seznam za diagnostiko in da bo o terminu operativnega posega obveščena pisno po pošti. Konec januarja 2023 je pacientka govorila z medicinsko sestro, ki je odgovorna za čakalne seznane, ki ji je povedala, da so vsi termini za posege v februarju že zasedeni in da bo morda prišla na vrsto za operacijo v marcu 2023. Pacientki naj bi bilo ob odpustu v decembru rečeno, da bo operativni poseg v januarju 2023. Ker je življenje z nefrostomo otežkočeno in ker pacientka ni več vedela kam se naj obrne, se je obrnila na pisarno zastopnika. Na posredovanje zastopnice pri predstojniku Oddelka za urologijo je ta pisno odgovoril, da je gospa vpisana na čakalni seznam pod zelo hitro,

da pa je čakalna doba na poseg, kljub stopnji nujnosti zelo hitro, tri mesece. Zaradi pomanjkanja anestezije, žal, hitrejšega termina ne morejo dati. Pacientka je prejela okvirni termin za marec 2023, kasneje pa termin za operativni poseg za 03.03.2023.

Posredovali smo tudi za termin zaradi odpovedi termina iz razlogov na strani izvajalca zdravstvene storitve. Tako se je na pisarno obrnila pacientka, ki so ji v Dermatovenerološki ambulanti v UKC Ljubljana odpovedali termin iz razlogov na strani izvajalca, brez pojasnila razloga za odpoved in dodelitve novega termina za pregled. Obveščena je bila le, da bo o novem terminu pisno obveščena. Na pregled pod stopnjo nujnosti »hitro« je čakala od junija 2022. Pristala je, da se ji čakalna doba pod stopnjo nujnosti hitro podaljša čez 90 dni, vendar se s prestavitvijo termina, brez pojasnila in določitve novega termina ni mogla strinjati, ocenila je, da so ji s tem kršene pravice do dostopa do zdravstvene storitve. Po posredovanju zastopnice je pacientka prejela termin za pregled za 27.03.2023.

Nadalje smo posredovali za novi termin za endovaskularni poseg na možganski anevrizmi za starejšo pacientko. Pri pacientki, so ob hospitalizaciji ugotovili dve možganski anevrizmi. Po odpustu je bila napotena na endovaskularno zdravljenje na Oddelek za radiologijo v UKC. Ker po mesecu dni od odpusta iz bolnišnice pacientka ni prejela obvestila o terminu za zdravljenje oz. poseg, so svojci poklicali na Oddelek za radiologijo in se pozanimali glede datuma posega. Na oddelku so jim odgovorili, da termin še ni določen. Svojce je zmotilo predvsem to, da jim niso znali povedati, kdaj predvidevajo, da bo poseg opravljen, ker se zdravnik, ki te storitve izvaja odloča sproti, so pa zaostanki tudi zaradi Korone. Po več posredovanjih zastopnice pri predstojniku oddelka je pacientka dobila termin za poseg za januar 2024, o točnem datumu bo obveščena dva tedna pred posegom.

Izstopajoč je primer starejše pacientke, ki je po več posredovanjih zastopnika prejela termin za poseg na Oddelku za urologijo v UKC zaradi nefrostome. Na dan sprejema na oddelku zaradi posega, ko je bila pacientka tešča, je oddala vse izvide tudi UZ srca, ki ga je opravila v ZD in je bil star štiri mesece. Vendar je na dan sprejema, 13.03.2023 poseg odpadel, ker naj ne bi bilo izvidov. Ko so se izvidi našli je bilo ugotovljeno, da pacientka potrebuje še izvid pulmologa in kardiologa, čeprav je izvid kardiologa predložila. Na viziti so pacientki zdravniki zagotovili, da bo oba pregleda lahko opravila v času hospitalizacije. Opravila je pregled pulmologa, kjer ni bilo zadržkov glede operacije. Po petih dneh, 17.03.2023 so pacientko odpustili iz bolnišnice, ker je kardiologinja ocenila, da glede na elektivno naravo sprejema (pacientka je na termin posega v marcu 2023, čakala od decembra 2022) posega nujne kardiološke obravnave tekom hospitalizacije ne potrebuje. V kolikor anesteziolog potrebuje mnenje kardiologa pred elektivnim operativnim posegom, prosi, da to opravi ambulantno -preko anesteziološke in kardiološke ambulante. V odpustnem pismu je še pisalo, da bo dobila po pošti novi termin za operativni poseg. Pacientko je zmotilo, da jo v petih dneh hospitalizacije zaradi operativnega posega ni pregledal kardiolog in se ji je tako operativni poseg odmaknil za nedoločena časa. V zadevi smo neformalno posredovali pri predstojniku Oddelka za urologijo in ga opozorili, da je nedopustno, da je bila pacientka po petih dneh

hospitalizacije zaradi predvidenega operativnega posega odpuščena v domače okolje, ker ji v bolnišnici niso zagotovili pregleda kardiologa. Predstojnik je zadevo posredoval predstojniku Oddelka za kardiologijo. Zaradi navedenega smo posredovali tudi pri predstojniku Oddelka za kardiologijo in jih opozorili na slabo komunikacijo med zdravniki oddelkov. Predstojnik Oddelka za kardiologijo je pritrdil oceni zastopnice, da bi z dodatno komunikacijo med urologi, anesteziologi in kardiologi lahko zadevo razrešili in ne razume urologov, da so pacientko odpustili iz bolnišnice. »Konziliarni zdravnik na Oddelku za kardiologijo ima ves čas službeni telefon preko katerega se take stvari rešujejo in konflikti ne pridejo do pacientov«. Predstojnik se je strinjal, da zapis kardiologinje ni primeren, vendar odraža stanje, ko anesteziologi zahtevajo dodatne kardiološke preglede, čeprav za takšne preglede v določenih primerih ni nikakršne upravičene podlage in s tem po nepotrebnem obremenjujejo konziliarne službe kardiologov. Ponovno smo posredovali kopijo zadnjega izvida kardiološkega pregleda, ki ga je pacientka opravila v ZD Maribor in UZ srca. Predstojnika smo obvestili, da je pacientka med tem prejela termin za operativni poseg na Oddelku za urologijo za 08.05.2023, termin za kardiološki pregled v ZD, ki ga je zahteval anesteziolog in na katerega se je naročila po odpustu iz bolnišnice pa ima šele 18.05.2023. Predstojnik Oddelka za kardiologijo je posredoval v ZD za hitrejši termin za kardiološki pregled, ki ga je opravila 26.04.2023. Pacientko smo spremljali dva meseca, da smo uredili zaplete, ki so nastali pred operativnim posegom. Predstojnik Oddelka za kardiologijo se je v odgovoru zastopnici spraševal, »ali je bila zahteva s strani anesteziologa za ponovni kardiološki pregled, kljub nekaj mesecev staremu kardiološkemu izvidu strokovno opravičena.? Zakaj so se na urologiji odločili vse breme njihove, pogosto zahtevne komunikacije med strokami naprtiti na bolnico in jo odpustili, ne da bi zadevo poskusili rešiti z mediacijo in telefonsko konzultacijo z vsemi udeleženi strokami.? Zakaj je odpustni zdravnik specializant, ki verjetno ni večš ustrezne komunikacije med specialističnimi strokami.?« **Ugotovim lahko le, da pacientka brez pomoči zastopnice zadeve ne bi uspela sama urediti. Tudi zaradi takih in podobnih zapletov se predstavljajo in podaljšujejo termini za obravnavo pacientov.**

Zlasti pacienti doživljajo stiske, ko se prestavi termin za poseg tudi za tri leta pri srčno žilnih obolenjih. Tako smo posredovali za termin obravnave za pacientko na Oddelku za kardiokirurgijo. Pacientka je bila od 02.12. do 03.12. 2021 hospitalizirana na Oddelku za kardiokirurgijo za sprejem pred koronografijo. Dobila je diagnozo aortna stenoza hude stopnje. Po pregledu je bila odpuščena v domače okolje. Dne 14.12.2021 je zadevo obravnaval Kardiološki konzilij v UKC MB in sprejel sklep o zamenjavi aortne zaklopke z biološko protezo pod stopnjo nujnosti »redno«. Dne 14.12.2022 je pacientka domov prejela obvestilo UKC, da je predviden operativni poseg v avgustu 2024. Pacientka se je zaradi težav, težko dihanje, težave pri hoji po stopnicah, slabosti, obrnila na svojo kardiologinjo, ki pa naj bi ji dejala, da ona sedaj spada pod okrilje zdravnikov kardiologov v UKC. Po dogovoru s pacientko, ki se je v letu 2023 obrnila na pisarno, smo pri kardiologih v UKC posredovali za pridobitev termina za kontrolni pregled pri kardiologu zaradi poslabšanja stanja in dolge čakalne dobe na poseg, več kot dve leti. Zadevo sta obravnavala Oddelek za kardiologijo in Oddelek za kardiokirurgijo. Kardiologi so pacientki dodelili termin za pregled za

06.07.2023. Dne 21.06.2023 pa nas je pacientka obvestila, da je z Oddelka za kardiokirurgijo že prejela vabilo za sprejem na operativni poseg za 23.06.2023.

Dogodi se tudi, da v bolnišnici pozabijo na pacienta. Tako so se na pisarno obrnili svojci starejše pacientke, ki je bila 20.03.2023 na pregledu na Oddelku za kirurgijo v SB, kjer je bilo ugotovljeno, da bi pri gospe morali zamenjati PEG sondo, ki naj bi jo imela že leto in pol. Ker gospa v štirih mesecih od pregleda še ni prejela termina za zamenjavo sonde so se obrnili za pomoč. Po posredovanju zastopnika je pacientka takoj prejela termin za obravnavo in zamenjavo sonde.

Izstopajoč je tudi primer obravnave pacientov v specialistični okulistični ambulanti v UKC. Pacientka je zaradi vnetja desnega očesa in dveh bulic na istem očesu od osebne zdravnice prejela napotnico za okulistični prvi pregled. Pacientka je na internetu poiskala prosti termin za čakalne dobe za pregled pod napotnico »hitro«, med navedenimi izvajalci je tudi UKC Maribor z okvirnim terminom prva polovica junija 2023, kar je bil eden najhitrejših terminov. Na elektronski naslov okulistične ambulante je poslala številko napotnice in številko zdravstvene kartice. Dobila je odgovor, »k nam vas napoti okulist specialist«, brez dodatnih pojasnil. Pacientka se je obrnila na zastopnico z vprašanjem, kako naj zadevo izpelje. Po poizvedbi pri pristojni osebi za čakalne seznane v specialistični okulistični ambulanti v UKC Maribor, smo izvedeli, da je pri njih sub-specialistična obravnava in da družinski zdravniki vedo, da morajo paciente poslati na prvi pregled k specialistu oftalmologu, ki nato, če tako odloči, izda napotnico za nadaljnje preglede v sub-specialistični očesni ambulanti v UKC. V praksi pa se je izkazalo, da vsi družinski zdravniki s tem niso seznanjeni oz. tega ne upoštevajo.

Izstopa tudi primer pacienta, ki se je obrnil na pisarno, ker po opravljenem samoplačniškem pregledu pri določenem urologu, ki je prej delal v UKC MB ni mogel nadaljevati zdravljenja na Oddelku za urologijo v UKC. Zdravnik je na samoplačniškem pregledu izdal izvid v katerem je predlagal operativni poseg. Osebna zdravnica je na podlagi izvida urologa pacientu izdala napotnico za bolnišnico. V UKC, na Oddelku za urologijo je pacient od medicinske sestre odgovorne za čakalne seznane dobil odgovor, da pri njih na obravnavo naročajo samo paciente, ki so predhodno pregled opravili pri urologu, ki dela v UKC MB. Pacient se je naročil na ponovni urološki pregled v ZD, kjer je prejel termin čez tri mesece, niso mu pa zagotovili, da ga bo pregledal urolog, ki dela v UKC MB. V navedenem primeru smo posredovali pri predstojniku oddelka za urologijo in pri strokovni direktorici UKC. Prejeli smo odgovor Pravne službe UKC, v katerem so pojasnili, da zaradi pogostih napotitev bolnikov na kirurški poseg, ki niso ustrezno pripravljeni na poseg ali poseg sploh ni indiciran, vse bolnike pred posegom pregledajo še v njihovi ustanovi. Dogovorjeno je, da jih naročijo na pregled v urološko ambulanto v roku dveh tednov od napotitve. Tudi bolniki, ki so že bili obravnavani v UKC MB občasno potrebujejo predoperativni pregled, da se preveri ali so na poseg pripravljeni. Pacient je prejel termin pregleda v Urološki ambulanti v UKC MB v enem tednu od posredovanja zastopnika, povedal je, da je tudi zdravnik v UKC MB ugotovil, da je nujen operativni poseg. Predstojnik Oddelka za urologijo je v razgovoru zastopnici še pojasnil, da je prišlo do težave zaradi nevednosti medicinske

sestre, ki je odgovorna za naročanje pacientov. Kar pa je težko verjeti, verjetneje je, da so po posredovanju zastopnice zadevo uredili v korist pacientov.

Na pisarno se za posredovanje in pomoč obračajo tudi osebe s težavami v duševnem zdravju. Tako smo posredovali za pacientko, ki je bila hospitalizirana v psihiatrični bolnišnici in ji zdravila niso ustrezala, želela bi tudi zamenjati lečečega psihiatra ali celo ustanovo. Po posredovanju so pacientki zamenjali lečečega psihiatra.

Izpostavili bi še primer, kako hude stiske lahko doživljajo svojci umrlih pacientov, če zdravstveno osebje ne zazna njihovih stisk in dilem ob smrti in v komunikaciji primanjkuje empatija in človečnost. Na pisarno se je v drugi polovici lanskega leta obrnil gospod, ki mu je spomladi istega leta na oddelku za gastroenterologijo umrla žena. Povedal je, da ob ženini smrti ni dobil pojasnil o vzroku smrti, kar ga sedaj zelo obremenjuje, že večkrat je prosil za razgovor s pristojnim zdravnikom, obljubili so mu, da ga bodo poklicali na razgovor, pa ga še do danes niso, zato je zastopnika prosil za pomoč. Dogovorili smo se, da bomo posredovali pri zdravniku, ki je pokojno ženo zdravil in se dogovorili za razgovor z gospodom. Na pisno posredovanje zastopnice pri predstojnici Oddelka za gastroenterologijo, je gospoda poklical zdravnik pokojne žene in ga povabil na razgovor. Gospod je bil z pogovorom zadovoljen, povedal je, da ga je pogovor pomiril in se je zahvalil za pomoč.

Na prošnjo starejše, slabo pomične pacientke, bolnice z rakom smo posredovali pri osebni zdravnici, da se zaradi osebnih okoliščin pri pacientki ponovno prouči možnost za izdajo naloga za nenujni reševalni prevoz na kontrolni pregled na Ol Ljubljana. Po ponovni proučitvi in glede na posebne osebne okoliščine pacientke stanje pacientke (zdravstveno stanje, starost, operacija na hrbtenici, hodi z berglami, je rakava bolnica...) je pacientka prejela nalog za prevoz z reševalnim vozilom.

Na pisarno se je po pomoč za posredovanje pri osebni zdravnici obrnila pacientka, ki jo opravila CT pljuč in jo zdravnica ni napotila k pulmologu. Šlo je za starejšo gospo, ki je kazala rahle znake demence, zato se je bilo potrebno z njo temeljito pogovoriti, da smo lahko opredelili težavo in je bilo potrebno pri osebni zdravnici preveriti dejansko stanje. Zdravnica je na podlagi razgovora z zastopnico, pacientko napotila na pregled k pulmologu.

V dveh primerih se je pri družinski zdravnici v zdravstvenem domu zgodilo, da je zdravnica na posredovanje zastopnika pacientom svetovala, da si morda poiščejo drugega osebnega zdravnika. V enem primeru se je pacientka pritožila, ker ji zdravnica ni dodelila termin za obisk v ambulantni zaradi zdravstvenih težav in nenadnega povišanja sladkorja v krvi, temveč jo je napotila v referenčno ambulanto zaradi spremljanja zdravstvenega stanja. Pacientka je želela pojasniti, kako to, da ji osebna zdravnica ni dodelila termin za osebni obisk v ambulantni pri njej in kakšen smisel ima spremljanje stanja v referenčni ambulantni. Na posredovanje zastopnice je zdravnica podala pojasnila glede obravnave pacientke istočasno pa je pacientki svetovala, da si morda poišče drugega osebnega zdravnika. Kar je pojasnila z zapisom, da je očitno,

da je medsebojni odnos bolnik-zdravnik porušen, gospa nima zaupanja v moje zdravljenje in presojo. Prav tako ji ne morem obljubiti, da bom naslednjič ravnala po njenih željah in pričakovanjih, temveč po strokovnih smernicah in svojih zmožnostih. V drugem primeru pa je težava nastala pri bolnici z rakom, ki je zdravnica naj ne bi poslušala in razumela njene težave in jo naj ne bi sprejela v obravnavo, ko je sama ocenila kot nujno potrebno.

Posredovali smo tudi v primeru, ko medicinska sestra pacienta, ki se je oglasil v ambulantni osebne zdravnice zaradi visokega krvnega tlaka in stiskanja v prsih ni želela sprejeti, ker ni imel določenega termina. Pacient se je nato oglasil v drugi ambulantni v ZD, kjer so ga obravnavali. Po posredovanju zastopnice so bili v ZD pripravljeni opraviti osebni razgovor s pacientom zaradi razjasnitve dogodka v zvezi s pritožbo, vendar pacient ni bil odziven na telefonske klice. V ZD smo se dogovorili, da se bodo ob naslednjem obisku pacienta v ambulantni osebne zdravnice z njim pogovorili in se mu tudi opravičili zaradi neljubega dogodka.

Posredovali smo pri osebni zdravnici pacienta, ki se je na pisarno obrnil, ker se je zaradi hudih bolečin v vratu želel naročiti na obisk pri osebni zdravnici, ki pa ga je obvestila, da ima termin čez teden dni. Na podlagi posredovanja zastopnika je pacient dobil termin za obisk osebne zdravnice naslednji dan.

Za pomoč in posredovanje se je na pisarno zastopnice obrnil mož pacientke, ki je zaradi prepoznega zdravljenja glavkoma v letu 2010 oslepela ne eno oko. V letu 2022 so se pri gospe pojavile krvavitve tudi na drugem očesu, dobivala je injekcije. Oftamologinja je zaradi pojava sive mrežnice predlagala operacijo v UKC Maribor, kjer je ob naročilu na poseg prejela napotnico za predoperativni pregled, ki ga je opravila v maju 2023. Gospa še v septembru 2023 ni dobila termina za operativni poseg, zato so se v bojazni, da bo gospa oslepela še na drugo oko, obrnili na zastopnika. Po posredovanju zastopnice pri predstojnici Oddelka za očne bolezni v UKC Maribor je pacientka prejela termin za operativni poseg za 09.10.2023.

Na pisarno zastopnice pacientovih pravic se je po informacije, kako ravnati in s prošnjo za pomoč obrnila žena pacienta, ki se že štiri tedne zdravi v SB Ptuj na Internem oddelku, vendar od zdravnikov ne uspe pridobiti informacij o moževem zdravstvenem stanju in poteku zdravljenja. Na vprašanje, kako je z njim naj bi ji zdravniki odgovorili, da je stanje enako. Zdravniki se menjujejo tako, da ne ve kdo je zdravnik, ki je na oddelku odgovoren za njenega moža in prosi za pomoč in posredovanje. Po posredovanju zastopnice pacientovih pravic pri predstojniku Internega oddelka v SB izvemo, kateri od zdravnikov je pristojen za gospoda. Pristojni zdravnik je na pobudo zastopnice pacientovo ženo povabil na osebni razgovor in ji v njej razumljivem jeziku pojasnil gospodovo zdravstveno stanje in potek zdravljenja. Gospa je bila hvaležna za pomoč in se je pisno zahvalila.

Na pisarno zastopnice pacientovih pravic se je obrnil pacient, ki se nahaja v DU Ptuj in je želel pomoč pri ureditvi nenujnega reševalnega prevoza za pregled pri okulistu v drugem kraju. Pojasnjeno mu je bilo, da je upravičen do nenujnega reševalnega prevoza le do najbližjega izvajalca, če je v kraju prebivanja

mogoče opraviti pregled pri navedenem izvajalcu. Na podlagi dogovora s pacientom sem se dogovorila z osebno zdravnico pacienta, da je izdala novo napotnico za okulista v kraju prebivanja.

Na prošnjo pacientke smo neformalno posredovali pri predstojnici OE Zobozdravstveno varstvo glede delovanja zobozdravstvene ambulante ZD MB na Studencih. Po tem, ko je odšel prejšnji zobozdravnik, dela nadomestni zobozdravnik le dvakrat na teden, kar podaljšuje čakalne dobe za paciente. Obe z mamó pacientke obiskujeta tega zobozdravnika, zato bi želeli izvedeti, kakšna je dolgoročna rešitev oz. kdaj bo v tej ambulanti zobozdravnik delal polni delovni čas in se bodo čakalne dobe za paciente skrajšale. Predstojnica OE Zobozdravstveno varstvo je odgovorila, da se ZD Maribor zadnje leto srečuje s pomanjkanjem splošnih zobozdravnikov, natančneje 5. Imeli so objavljenih kar nekaj razpisov, na katere pa se ni prijavil nihče. Med njimi, ki so odšli svojo pot, je tudi zobozdravnik iz ambulante na Studencih. Trenutno primanjkljaj pokrivajo tako, da so prerazporedili obstoječe zaposlene, zato ambulanta Studenci obratuje le dvakrat do trikrat tedensko. Trenutno imajo aktualen razpis, kjer pa verjetno dobijo novega zobozdravnika, več informacij težko podajo, saj je razpis še v teku. Takoj, ko pridobijo novega zobozdravnika, ambulanta Studenci prične delovati v polnem delovnem času. Pacientka je bila seznanjena z odgovorom predstojnice.

Na pisarno zastopnice pacientovih pravic se je po pomoč obrnila mlada mamica, ki je predstavila svojo porodno zgodbo v Porodnišnici v UKC MB in bi želela pojasniti in odgovore na nekatere dileme glede domnevno neprimerne obravnave pred in po porodu. Pri pacientki je bila diagnosticirana Lichen sclerosus in je bil to prvi porod pri 48, 5 letih. Pred leti je bila obravnavana v ambulanti v UKC Maribor zaradi displazije zunanjega spolovila. Pacientka je bila obravnavana pri ginekologinji v ambulanti za rizično nosečnost, kamor jo je napotila njena izbrana ginekologinja, ki jo pacientka obiskuje od 24 leta starosti in ki je glede na poznavanje pacientkinih specifik, bila mnenja, da bo pacientka težko rodila po naravni poti. Ob obisku ginekologinje v ambulanti za rizično nosečnost v UKC MB, je bila pacientka, po njenem mnenju, obravnavana površno, zdravnici naj bi se bilo zelo mudilo, na hitro naj bi izvedla vaginalni pregled in dejala, da ničesar ne vidi, da je pacientka zdrava in da ni razloga za carski rez. Zadevo je zdravnica predstavila tudi Konziliju, kjer pa so se odločili za naravni porod, pri čemer je pacientki že vnaprej povedala, da bo Konzilij zadevo reševal glede na njeno mnenje, da ni ovir za naravni porod. Porod je bil zelo težaven tudi za to, ker je bil otrok v temenski legi, kar pa se ni ugotovilo pred porodom. Pacientka je rojevala osem ur in je rodila s pomočjo vakuuma. Posledica poroda je bila inkontinenca blata in vetrov, ki pa ni bila omenjena v odpustnici iz bolnišnice. Na predlog zastopnice pacientovih pravic je bil 06.11.2023 sestanek oz. neformalni razgovor s pristojnimi v Porodnišnici v UKC Maribor. Za vložitev zahteve za prvo obravnavo so potekali zakonski roki. Na predlog zastopnice pacientovih pravic je bil dne 06.11.2023 Na razgovoru se je pisal zapisnik. Pogledalo se je mnenje Konzilija z opisom pacientkinih diagnoz, kjer je zapisano, da gre za poskus vaginalnega poroda, pacientki je bilo pojasnjeno, da to pomeni, da če poskus vaginalnega poroda ne uspe, se naredi carski rez, kar pa pri pacientki ni bilo potrebno. Predstojnik pojasni, da so lahko zapleti tako pri vaginalnem porodu kot po carskem rezu, lahko tudi smrt.

Razloži, da starost nosečnice ni indikacija za carski rez. Ginekologinja je pacientko poslala v ambulantno za tvegano nosečnost, ker ni bila sigurna. Spremembe zaradi Lihen-a pa pri pregledih nosečnice niso bile vidne, zato tudi sam Lihen ni indikacija za carski rez in tudi ni vplival na potek poroda. Temenske vstave otroka se ne da ugotoviti pred samim porodom. Za vakuum in ne za carski rez so se odločili, ker je bila glavica novorojenca že toliko spodaj, da bi lahko prišlo do poškodb. Globoka venska tromboza do katere je prišlo pri pacientki je dosti pogostejša pri carskem rezu kot pri vaginalnem porodu. Gospa je bila v par urah odprta 10 cm, več se ne odpre nobena ženska. Zdravnica pojasni, da se Lihen v nosečnosti izboljša, zato ni bil viden na pregledih. Vakuumsko ekstrakcijo so morali narediti, ker so se otrokovi srčni utripi poslabšali, kar je bilo videti na CTG zapisu, ki ga tudi pokaže. Zdravnica obžaluje, da po porodu pacientka ni prišla k njim, čeprav 6 tednov po porodu spada še v porodnišnico, ampak je šla k izbrani ginekologinji. Po porodu pred odpustom domov ni bilo videne poškodbe zapiralke. Poškodbe živcev so prisotne skoraj pri vsaki pacientki in se v večini same popravijo. Zdravnica še pove, da tudi v UKC delajo endoanalni UZ in tudi fizikalno terapijo. V času hospitalizacije pacientke je zdravnik po porodu opravil rektalni pregled, kjer je presodil, da je sfinkter v redu. Pacientko zanima, če sfinkter ni bil poškodovan, zakaj je potem prišlo do inkontinence vetrov in blata ter poškodbe živcev. Zdravnica odgovori, da verjetno za to, ker je bila glavica dosti časa v tistem predelu in je pritiskala na živce. Druga zdravnica še pove, da je prišla pacientka v porodnišnico z razporkom plodovih ovojev, brez popadkov, Zdravnico je prosila, da jo pogleda in jo je, kar je zapisala v porodni zapisnik, Lihena ni bilo videti. Ocenila je, da je koža dovolj raztegljiva. Vstavili so Proppes. Niso zanemarili pacientke, žal ni bilo indikacije za carski rez.

Po večurnem razgovoru in pojasnilih pristojnih zdravnic in predstojnika, ki jih je pacientka počasi sprejemala, sem kot zastopnica izpostavila, da je bila pacientka zaradi fizioterapije po poškodbi živcev 12 x v Ljubljani na fizioterapijah, glede na slišano, da to delajo tudi pri njih na ginekologiji, sem vprašala, če lahko uredijo, da bi od sedaj naprej pacientka, ki je mlada mama z majhnim otrokom in vožnje v Ljubljano zanjo predstavljajo veliko breme, fizioterapijo opravljala pri njih. Zagotovili so, da bodo to uredili. S čimer se je pacientka strinjala. Pacientka se bo po opravljenem UZ, na katerega je že naročena v Ljubljani obrnila na eno od zdravnic, ki ji bo fizioterapijo uredila na ginekologiji v UKC MB. **Pacientka še pove, da če bi dobila na začetku takšna pojasnila kot jih je dobila danes, bi bila zgodba drugačna.**

Na pisarno zastopnice pacientovih pravic se je obrnil mlajši pacient, ki je dne 28.10.2022 opravil prvi pregled pri določenem zdravniku na oddelku za otorinolaringologijo v UKC MB. Z zdravnikom naj bi se dogovorila za operativni poseg in da ga bo on operiral. Pacienta so vpisali v čakalno knjigo za rinoseptoplastiko v spl. anesteziji, kjer je čakalna doba približno eno leto. Pacient je po pošti prejel obvestilo, datirano na 24.11.2022, v katerem je prejel okvirni datum za operativni poseg za november 2023, v nadaljevanju je še pisalo, da bo o točnem terminu, z datumom in uro obveščen naknadno. Ko pa je pacient dne 17.10.2023 pogledal v aplikacijo Z- vem je videl, da je vpisan datum operacije za avgust 2024. O čemer pa pacient ni bil obveščen. Poklical je na oddelek oz. v pisarno za naročanje, kjer mu pa gospod, ki se je oglasil na telefon ni znal razložiti, kako je prišlo do spremembe termina. Po njegovih

besedah naj bi za ta poseg bilo pred njim še 15 pacientov, na teden pa naj bi operirali 2 pacienta oz. 8 na mesec. Tako bi po njegovem mnenju lahko bil na vrsti za poseg v aprilu 2024, če seveda ne bi bilo izpadov zaradi dopustov, pomanjkanja anesteziologov ipd. Ko je pacient po tem pogovoru ponovno pogledal v Z-vm, je bil napisan datum marec 2024. Kar ga je ponovno zmedlo in se sprašuje, na kakšni podlagi se določajo datumi operativnih posegov. Poklical je na oddelek pristojno osebo za čakalne seznane, ki mu ni znal razložiti, kako je prišlo do spremembe termina. Ker ima pacient hude težave z dihanjem, zaradi česar ponoči slabo spi, mu je vsaki dan čakanja preveč, kaj šele prestavitev termina za več mesecev, se je odločil, da se obrne na zastopnika. V tej zadevi smo neformalno posredovali pri predstojniku oddelka in zaprosili za pojasnila glede prestavitve termina. Predstojnik je zastopnika in pacienta pisno obvestil, da je zadeva v reševanju in da nas bodo kontaktirali. Pacient je zastopnico v torek 07.11.2023 telefonično obvestil, da so ga kontaktirali iz telefonske številke UKC MB z ORL, da se oglasi na njihovi kliniki 7. decembra 2023, pred operativnim posegom, ki bo naslednji dan, 08.12.2023. Vse potrebne informacije mu bodo poslali še po pošti. Ker v pisarni nismo prejela odgovora glede termina smo zaprosili odgovorno osebo za čakalne seznane na ORL, da mi pošlje obvestilo glede termina OP, ki so ga poslali pacientu. Pacient je pisno prejel termin za OP za 08.12.2023. S tem smo zadevo pri zastopniku zaključili.

Dne 23.10.2023 je prišel na osebni razgovor v pisarno mlajši pacient, ki je želel pojasnila glede njegovega statusa. Gospod je povedal, da je za štiri ure invalidsko upokojen, za štiri ure pa je prijavljen kot iskalec zaposlitve na Zavodu za zaposlovanje. Sprašuje, če je pravilno, da ga je svetovalka zaposlitve dala na pregled na medicino dela. Pred kratkim je dobil novi izvid, da so njegove težave posledica borelioze, ki bi jo naj prebolel pred 15 leti, predvideno je nadaljnje zdravljenje. Svetovano mu je, da z novim izvidom seznanijo osebno zdravnico, zdravnika na medicini dela in tudi svetovalko zaposlitve na zavodu. Seznanimo ga, da predvidevamo, da so ga na pregled na medicino dela poslali z namenom, da se ugotovi preostala delazmožnost oz. katera dela bi bila zanj še primerna. Pove še, da naj bi imel omejitve pri vožnji avtomobila, ki pa naj jih svetovalka na zavodu ne bi upoštevala in ga hoče dati delati v Maribor, on pa je doma v Župečji vasi, Lovrenc na Dravskem polju. Svetovano mu je, da se o svojih težavah temeljito pogovori z osebno zdravnico, pri kateri lahko tudi mi posredujemo. Seznanjen je še, da lahko osebna zdravnica po šestih mesecih od ocenitve na IK poda predlog za ponovno oceno delazmožnosti na IK, če gre za poslabšanje zdravstvenega stanja in nove ugotovitve glede zdravstvenega stanja z izvidi. Gospod se zahvali in pove, da se bo poskušal sam pogovoriti s svojo osebno zdravnico, s katero je zelo zadovoljen, če pa bo potreboval pomoč zastopnice, se bo ponovno oglasil.

Neformalno smo posredovali pri predstojnici OE SZV v ZD MB v zvezi s pritožbo pacientke, ki je rakava bolnica, zaradi neprimerne obravnave in neprimerne odnosa ter nedostopnosti osebne zdravnice. Pacientka v pritožbi navaja, da se je spor med njo in osebno zdravnico pričel, ko je zdravnico zaradi daljšega dopusta prosila za zdravila. Takrat jo je zdravnica poklicala in ji v telefonskem razgovoru dejala, da je nedopustno, da od nje zahteva zdravila, ki jih več ne sme jemati, ker pacientka ni dobila izvida

endokrinologa, tega ni vedela, zdravnica je podatek dobila na portalu Z- vem. Po zapisu pacientke naj bi zdravnica po telefonu z njo komunicirala neprijazno in jo je napotovala, da naj pokliče endokrinologe, če ji kaj ni jasno, ker naj bi ji oni bili vse povedali... Zaradi nesoglasja se je naslednji dan po predhodnem naročilu oglasila v ambulantni, kjer je čakala več kot eno uro in bi jo naj zdravnica sprejela tik pred zaprtjem ambulate, čeprav naj ne bi bilo drugih pacientov. Želela je videti izvid endokrinologa, ki ji ga je zdravnica pokazala in naj bi ji dejala, da se norčuje, ker naj bi bilo v izvidu zapisano le tisto, kar naj bi ji bili endokrinologi tudi povedali ob pregledu. Pacientka je zdravnico prosila za tri minute, da si prebere izvid, na kar naj bi zdravnica nejevoljna zapustila ordinacijo. Ob vrnitvi naj bi bila komunikacija zdravnice skrajno neprimerna, dejala naj bi, če si je osvežila spomin, ko je pacientka želela, da se zaradi daljše odsotnosti, ker odhaja za tri tedne na dopust, dogovorita in poiščeta rešitev, bi jo naj zdravnica zavrnila in ji dejala, da naj gre v UKC in tam poda pritožbo, da ji bodo oni poiskali rešitev, nakar naj bi pogovor prekinila in zapustila prostor ter zaprla vrata. Pacientka je v pritožbi zapisala, da je zaradi neprimerne komunikacije zdravnice izgubila zaupanje v zdravnico kar jo tudi odvrača, da bi poiskala pomoč takrat, ko jo potrebuje. Pritožba je bila posredovana predstojnici OE SZV v ZD s prošnjo, da jo skrbno obravnavajo in po potrebi opravijo razgovor z zdravnico. Odgovor zdravnice s strokovnimi pojasnili je bil poslan pacientki. **Strokovnosti pojasnil se ne da oporekati, je pa v odgovoru moteč napotek pacientki, da si lahko zaradi izgube zaupanja poišče drugega osebnega zdravnika, kar je v sedanjem času, ko tudi v Mariboru in okolici primanjkuje zdravnikov, praktično nemogoče. Zato je ta zapis neprimeren. Iz pisarne zastopnice smo na to opozorili predstojnico OE SZV in predlagali, da menjavo osebnega zdravnika prepustimo odločitvi pacientke, kar pa je v dani situaciji pomanjkanja zdravnikov družinske medicine zelo težko, zato se naj zapis izbriše. Primeren bi bil tudi pogovor z zdravnico.**

V letu 2023 so bile izvedene **4 prve obravnave zaradi domnevnih kršitev pacientovih pravic do primerne, kakovostne in varne zdravstvene oskrbe**. Tri so bile izvedene v UKC Maribor, ena pa v zobozdravstveni ambulantni koncesionarke. V vseh primerih so bili sklenjeni dogovori o rešitvi spora. V dveh primerih, ki sta bila obravnavana zaradi smrti pacienta, je bil v enem primeru sklenjen dogovor o izvedbi izrednega strokovnega nadzora na Oddelku za kardiologijo. V drugem primeru so svojci pacienta sprejeli pojasnila predstojnika in zdravnice na Urgenci v UKC Maribor.

Izstopata pa dva primera, zaradi katerih je bila podana zahteva za prvo obravnavo.

V marcu 2023 je bila izvedena prva obravnavna zaradi domnevnih kršitev pravice do primerne, kakovostne in varne zdravstvene oskrbe pri zobnoprostetični rehabilitaciji – izdelavi zobne proteze pri zobozdravniku, ki je zaposlen pri zobozdravnici koncesionarki. Pacientka se je obrnila na zastopnico, ker naj bi ji zobozdravnik na pregledu pred pričetkom izvajanja storitve ustno zagotovil, da bo ZZZS doplačala storitev. Predlog zobnoprostetične rehabilitacije pa je ZZZS zavrnila, ker je bil priložen ortopan star šest let. Zobozdravnik pacientke pred

pričetkom zdravljenja ni poslal na slikanje zobovja, na slikanje je bila napotena šele po zavrnitvi predloga. Pred slikanjem zobovja so pacientki izpulili tri zobe. Pacientka je želela pogovor in pojasnilo glede zavrnitve predloga zobnoprotetične rehabilitacije z zobozdravnico, ki je nosilka koncesije, vendar pogovor ni bil uspešen in je izgubila zaupanje v zobozdravnika, zato se je obrnila na zastopnika. Vložena je bila zahteva za prvo obravnavo domnevnih kršitev pacientovih pravic, zaradi razjasnitve okoliščin. Na ustni obravnavi je zobozdravnica povedala, da je bil pacientki ustno razložen načrt zobne protetike, kjer se je predvidelo puljenje zoba 14 in bi nastali okvirni stroški za doplačilo cca 3000,00 EUR. Še isti dan je bil izpolnjen predlog, ki je bil drugačen od ustnega dogovora, ker se je zobozdravnik odločil, da bo obdržal zob 14 in se v tem primeru doplačilo pacientke zviša. Pacientka o tem ni bila takoj seznanjena. Na naslednjem obisku ordinacije, ki je bil 23.01.2023 so ji obrazložili, da bodo obdržali zob 14 in da bo doplačilo višje. Ta dan je pacientka tudi podpisala predlog, ki je bil poslan na ZZZS. Na ustni obravnavi je bilo ugotovljeno, da se ne ve natančno, kdaj je bil predlog podpisan in ali je bilo pacientki vse obrazloženo. Zobozdravnik in asistentka sta povedala, da sta pacientki večkrat razložila, kaj se bo delalo. Glede datuma sprejema predloga na ZZZS, ki je bil dne 23.01.2023, se lahko domneva, da je bil predlog podpisan že 16.01.2023. Predlog je bil s strani ZZZS zavrnjen z zahtevo, da se dopolni z novim RTG in pojasnilom, zakaj bi določene zobe oskrbeli s prevlekami v breme ZZZS. Na ustni obravnavi je bilo ugotovljeno, da je bil predlog podpisan v enem izvodu, ki je bil na zgornjem listu popravljen z »edigsom«, na spodnjem listu pa ni bil popravljen zob 14, ki se je obdržal v ustih. Vendar to ni bil razloga, da je bil predlog zavrnjen, predlog je bil zavrnjen zaradi potrebe po dopolnitvi z novimi RTG izvidi in ker vrzeli v transkaniem delu – zgoraj na obeh straneh niso pravica v breme ZZZS, čeprav so bili na predlogu zapisani, da jih ZZZS plača. Pacientki je bilo natančno pojasnjeno, kaj so njene pravice pri izdelavi zobne protetike. Pridobila je tudi strokovna pojasnila glede pravic iz ZZZS. Sklenjen je bil naslednji dogovor o rešitvi spora : Pacientka prosi, da se ji zobno protetična storitev dokonča. Pred nadaljevanjem storitve se bodo pripravili Predlogi zobno protetične rehabilitacije glede na možnosti stroke, skupaj z zobozdravnikom in zobozdravnico, ki je nosilka koncesije, upoštevajoč različne možnosti izvedbe glede na Pravila ZZZS in doplačila. Pacientki bo predlog natančno pojasnjen in ji ponujen v izbiro ene variante in v podpis te variante, ki bo poslana na ZZZS. Rok za realizacijo dogovora ni bil določen, ker je bila pred nadaljevanjem zobne protetike potrebna še obravnavo pri čeljustnem kirurgu, kamor so pacientko poslali zaradi navedb, da je zob 14 boleč. Po končani obravnavi so zdravljenje nadaljevali, vendar je zobozdravnica, ki je nosilka koncesije za zobozdravnika, ki pacientko zdravi na ZZZS podala predlog za prekinitev vpisa zaradi porušenega odnosa med njim in pacientko. Pacientka je zastopnika seznanila z obvestilom ZZZS o postopku. Tako smo na ZZZS podali pojasnila glede Dogovora na ustni obravnavi, ki sta ga podpisali obe strani, da se pri pacientki zobno protetična storitev dokonča. Ker Dogovor iz objektivnih razlogov še ni realiziran je zobozdravnica, nosilka koncesije ravnala v nasprotju z sklenjenim dogovorom na ustni obravnavi. Na podlagi zaprosila zastopnika, da se upošteva sklenjen Dogovor na ustni obravnavi, je ZZZS izdal sklep s katerim se postopek odločanja prekinitve vpisa prekine, dokler ne bo realiziran Dogovor o rešitvi spora, ki je v tej zadevi bil

sklenjen na prvi obravnavi. Izvajalca zdravstvene storitve pa zavezal, da ga obvesti o dokončanju storitve.

V drugem primeru je bila izvedena prva obravnava zaradi domnevne kršitve 11. člena zakona o pacientovih pravicah do primerne, kakovostne in varne zdravstvene oskrbe in kršitve 20. člena Zakona o pacientovih pravicah, domnevna kršitev pravice do pojasnila glede poteka operativnega posega. Pacientka je bila hospitalizirana v UKC, na Oddelku za ortopedijo zaradi artroplastike desnega kolka. Po posegu je bila krajši čas na intenzivni negi. Že takrat je začutila bolečino v desni nogi nad gležnjem in je videla, da ima povito nogo. Že na intenzivni negi je vprašala medicinsko sestro in zdravnika, zakaj ima povito desno nogo nad gležnjem. Zdravnik je odgovoril, da bo pogledal temperaturni list, kjer pa ni bilo nobenega zapisa o poškodbi desne goleni. Pacientki tudi na oddelku niso pojasnili, kaj se je zgodilo, da ima povito nogo in rano na desni goleni, ki so jo medicinske sestre oskrbovale. Tudi zdravnik, ki jo je operiral ji ni odgovoril na njeno vprašanje, kaj se je zgodilo z desno nogo, izjavil je le, "ko sem bil jaz za vami v operacijski, se ni zgodilo nič." Tudi v odpustnem pismu ni bilo zapisa o poškodbi in razlogih zanjo. Ker pacientka od osebja v bolnišnici ni izvedela kaj se je dogajalo v operacijski sobi in zakaj ima poškodovano desno nogo nad gležnjem, kjer ima veliko in globoko rano, ki se slabo celi, se je po nasvet in pomoč obrnila na zastopnico pacientovih pravic, ki ji je predlagala, da vloži zahtevo za prvo obravnavo domnevnih kršitev pacientovih pravic zaradi kršitve pravice do pojasnila in primerne, kakovostne in varne zdravstvene oskrbe. Na ustni obravnavi je bilo pacientki pojasnjeno, da ima sekundarni limfni edem spodnjih okončin, zato rana slabo celi. Nadalje ji je bilo pojasnjeno, da v konkretnem primeru ni prišlo do varnostnega zapleta, saj je do komplikacije prišlo zaradi manipulacije med operativnim posegom in slabega statusa kože bolnice. Predstojnik je poudaril, da bi moralo biti zavedeno v odpustnem pismu, da je prišlo do zapleta tekom operativnega posega, zato predlaga, da se odpustno pismo dopolni v tem delu. Pacientka je sprejela pojasnila zdravnikov in se je strinjala, da se odpustno pismo ustrezno popravi z opisom poškodbe in razlogi zanjo. Sklenjen je bil dogovor o rešitvi spora, pacientka je sprejela pojasnila predstojnika in operaterja in njuno opravičilo zaradi zamika pri posredovanju informacij medoperativnega zapleta, prav tako se stranki dogovorita, da se v skladu z določbo tretjega odstavka 24. člena Zakona o pacientovih pravicah pritožnici dopolni odpustno pismo izdano dne 28.02.2023 z naslednjo vsebino: Operativni potek brez posebnosti, pooperativno pa ugotavljamo manjšo razpočno rano desne goleni, ki je najverjetneje nastala kot posledica manipulacije med operativnim posegom in pridruženega bolničinega zdravstvenega stanja.« Kontrolni pregled je pokazal dober položaj endoproteze. Dopolnitev tretjega stavka zaključka odpustnega pisma: »ob ustrezni analgeziji izvajamo v času bivanja na oddelku zgodnji rehabilitacijski program osamosvojitve in opravljamo redne preveze operativne perioperativne razpočne goleni.« Četrti odstavek črtamo, ostalo je isto. Za prvim odstavkom ob splošnih navodilih ob splošnih navodilih odpustnice dodamo: bolnica prejme ob odpustu delovni nalog za redne preveze rane preko patronažne službe. V Dogovoru se na željo pacientke zapiše še, da bo pri izvajalcu, UKC podala odškodninski zahtevek. Žal je znesek, ki je predviden za uveljavljanje dodatnih stroškov, ki jih lahko uveljavi pacient ob sklenitvi dogovora na ustni obravnavi domnevnih kršitev pacientovih pravic, še vedno

300 EUR, kar je vsekakor premalo, da bi se pacienti o povrnitvi stroškov pogodili že na sami poravnavi in ne bi bilo potrebno vlagati odškodninskih zahtevkov. Ta znesek bi morali nujno zvišati.

V letu 2023 je bila na **Komisiji RS za varstvo pacientovih pravic** zaključena zadeva zaradi domnevnih kršitev pravice do primerne, kakovostne in varne zdravstvene oskrbe pri osebnem zobozdravniku s koncesijo. Zobozdravnik ni sklical prve obravnave, kljub popolni zahtevi, ki je bila vložena v letu 2021 zaradi neustrezne izdelave zobne protetike, ki jo je pacientka plačala, vendar ni bila ustrezna. Pacientka je poiskala pomoč pri zastopniku, napotena je bila k specialistki protetike, ki je v drugem mnenju napisala konkretne predloge, kako je treba zadevo popraviti. Zobozdravnik tega ni bil pripravljen storiti in je pacientko napotil k zobotehnici v Maribor, ki pa zaradi slabih referenc tega zobozdravnika in zaradi ugotovitve, da odtis in načrt zobne protetike, ki ga je pripravil zobozdravnik ni ustrezen, ni želela delati z njim. Pacientka je od zobozdravnika želela povrnitev samoplačniškega dela storitve v znesku 1.800,00 EUR in da vrne denar, ki ga je za storitve plačala ZZZS. Kljub več pozivom zastopnice in nadzorne zobozdravnice na ZZZS OE Maribor, zobozdravnik ZZZS ni želel povrniti denarja za storitev, prav tako ni želel pacientki vrniti zneska, ki ga je doplačala za storitev. Zato je ZZZS na podlagi pritiska zastopnice, na Zdravniško zbornico podala predlog za uvedbo izrednega strokovnega nadzora pri tem zobozdravniku zaradi nepravilnosti. Na podlagi izsledkov in odkritih nepravilnosti izvedenega nadzora je ZZZS lahko stornirala račun, ki ga je plačala zobozdravniku za storitev. S trem se je pacientka lahko vpisala pri drugem zobozdravniku. Na pobudo zastopnice se je tudi pacientka pritožila na Zdravniško zbornico Slovenije, na podlagi pritožbe je bil pri zobozdravniku izveden strokovni nadzor Zdravniške zbornice.

Na podlagi odločitve v zapisniku na pripravljalnem naroku, da se zadeva nadaljuje na senatni obravnavi. Na Komisiji za varstvo pacientovih pravic, **sta bili v letu 2022 sklicani dve senatni obravnavi zaradi domnevnih kršitev pravice do primerne, kakovostne in varne zdravstvene oskrbe pri izdelavi zobne protetike pri izvajalcu zobozdravniku koncesionarju.** Zobozdravnik je na senatni obravnavi zanikal vse nepravilnosti pri izdelavi zobne protetike, kljub predložitvi specialističnega mnenja zobozdravnice specialistke zobne protetike, da storitev ni v redu opravljena in zahteva popravke. Pacientka od zobozdravnika zahteva povrnitev denarja za plačan samoplačniški del storitve, o čemer pa se zobozdravnik ni pripravljen dogovoriti, kljub temu, da je ZZZS pri zobozdravniku, na zahtevo zastopnice predlagala strokovni nadzor Zdravniške zbornice, ki je pokazal nepravilnosti in je zobozdravnik ZZZS povrnil denar, ki ga je za storitev pokrila ZZZS. Pri zobozdravniku je bil opravljen tudi nadzor Zdravniške zbornice na podlagi pritožbe pacientke. Zato smo Komisiji predlagali, da si pred naslednjo senatno obravnavo pridobi poročilo izrednega nadzora Zdravniške zbornice. Na naslednji senatni obravnavi je predsednica senata povedala, da Komisija ni pridobila poročila o strokovnem nadzoru pri tem zobozdravniku, ker ni stranka v postopku. Na obravnavo je bila povabljen kot priča tudi zobozdravnica specialistka, ki je izdelala specialistično mnenje, vendar se je opravičila, je pa v spisu že njeno specialistično poročilo, da storitev ni v redu in predlog popravkov. Na ponovni senatni obravnavi je pacientka

ostala pri zahtevi za vrnitev samoplačniškega dela storitve, zobozdravnik se z zahtevo ni strinjal, ker ni priznal nepravilnosti pri opravljeni storitvi, zato se je senatna obravnava končala brez dogovora.

Gre za zobozdravnika s koncesijo, ki ima veliko pritožb pacientov na storitve zobne protetike. Primer kaže tudi na neučinkovitost ZZZS, ki primer pozna, vendar mu kljub temu, da je zobozdravnik imel že več tožb na sodišču zaradi nekvalitetnih storitev še vedno brez preverjanja in ob pomanjkljivih Predlogih za zobno-protetične storitve, plačuje storitve. V navedenem primeru je ZZZS odreagirala šele na več posredovanj zastopnice za izpeljavo postopka podaje zahteve zobozdravniku za vrnitev denarja, ki ga je za storitev plačala ZZZS, ki pa ni bila kvalitetno izvedena. Tako bi si pacientka lahko poiskala drugega zobozdravnika za dokončanje storitve, saj je bila brez zob. V letu 2022 so bili pri zobozdravniku izvedeni strokovni nadzori Zdravniške zbornice Slovenije na podlagi pritožb več pacientov. Ugotovljene so bile nepravilnosti, zato je ZZZS od zobozdravnika izterjala denar za plačilo storitve. Obravnavana pacientka pa še do konca leta 2022 ni prejela Poročila o opravljenem strokovnem nadzoru pri tem zobozdravniku. Zobozdravnik že od samega začetka ignorira sodelovanje z zastopnico pacientovih pravic za rešitev zadeve. Pri čemer ni odgovoril na neformalno posredovanje zastopnice v navedeni zadevi in tudi ni sklical prve obravnave domnevnih kršitev pacientovih pravic, na podlagi, v roku, vložena popolne zahteve pacientke.

Na zadnji senatni obravnavi, ki je bila izvedena v letu 2023 je Komisija RS za varstvo pacientovih pravic sprejela odločbo, da se zahtevi pacientke zoper izvajalca zobozdravstvene storitve, Zasebna zobozdravstvena ordinacija zaradi kršitve 11., 20., in 41. člena Zakona o pacientovih pravicah, v celoti ugotovi. Nadalje je izvajalcu izrečen opomin, ki se javno objavi na spletni strani Komisije za varstvo pacientovih pravic RS, vlagateljici zahteve je izvajalec dolžan zaradi vseh nastalih nepravilnosti poslati opravičilo, v 8. dneh od sprejema Odločbe je dolžan vlagateljici povrniti priglašene stroške postopka. Senat je skladno z 1. alineo 3. odstavka 78. člena Zakona o pacientovih pravicah sprejel tudi Sklep, da se Ministrstvu za zdravje posreduje predlog, da na podlagi ugotovljenih nepravilnosti v izvajanju predpisov s področja opravljanja zdravstvene dejavnosti in zdravstvenega zavarovanja ter področja materialnega poslovanja, ugotovljenih postopkov pred Komisijo RS za varstvo pacientovih pravic, opravi upravni nadzor pri izvajalcu Zasebna zobozdravstvena ordinacija. Pri navedenem zobozdravniku je bil v marcu leta 2022 izveden izredni strokovni nadzor Zdravniške zbornice. V okviru katerega je nadzorna komisija pri nadzorovanem zobozdravniku ugotovila, da svojega dela ne opravlja v skladu s strokovno doktrino, zato je predlagala naložitev določenih ukrepov. Tako je Odbor za zobozdravstvo predlagal izobraževanje v EU v obsegu 50 licenčnih točk ZZZS s področja zobne protetike, od tega 20 pridobljenih na praktičnih delavnicah in še 20 kreditnih točk izobraževanj s področja etike, komunikacije in varnosti. Rok za podajo dokazil o opravljenem usposabljanju je 01.01.2024. Pacientka do zaključka zadeve na Komisiji RS za varstvo pacientovih pravic ni bila seznanjena z ugotovitvami izrednega strokovnega nadzora, kljub temu, da je sama podala pritožbo na Zdravniško zbornico nad delom zobozdravnika že v letu 2021 in je bila ob izvedbi nadzora v

letu 2022 vabljen v ordinacijo zobozdravnika. V navedenem primeru se tako Komisija za varstvo pacientovih pravic RS, ki je vodila postopke na drugi stopnji pri svojih odločitvah ni mogla upreti na izsledke izrednega strokovnega nadzora ZZS, ker ji od ZZS v tej zadevi ni uspelo pridobiti Poročila o izsledkih nadzora, ker ni stranka v postopku, je pa vodila pritožbeni postopek v isti zadevi in bi bila upravičena do Zapisnika o izvedenem izrednem strokovnem nadzoru.

Svetovanje pacientom so se nanašala na različna vprašanja in težave pacientov

Pacientom so bile podane informacije o vsebini pacientovih pravic in postopkih po Zakonu o pacientovih pravicah.

Informacije o pritožbenih poteh v zdravstvu in po Zakonu o pacientovih pravicah.

Informacije o postopku in vsebini vnaprejšnje zavrnitve zdravstvene oskrbe.

Informacije o pravici do dostopa do zdravstvene oskrbe.

Informacije o pravici do drugega mnenja in postopku uveljavljanja te pravice.

Svetovanje o načinu pridobitve informacij o zdravstvenem stanju za hospitalizirane paciente.

Vprašanja pacientov so se nanašala tudi na pravice iz zdravstvenega zavarovanja.

Pacienti se obračajo na zastopnika tudi v primerih, ko jim osebni zdravnik odkloni nenujni reševalni prevoz, brez pojasnila, oz. je edino pojasnilo, da imajo zelo stroge nadzore.

Zanimajo jih pogoji in postopki za povrnitev stroškov zdravljenja v tujini.

Na zastopnika se obračajo tudi zaradi zakasnitev odločb ZZS o podaljšanju bolniškega staleža, ki veljajo za nazaj, zlasti v primerih, ko jim osebni zdravnik kljub nezmožnosti za delo, pred odločitvijo imenovanega zdravnika glede podaljšanja bolniškega staleža tega ne more podaljšati. V praksi se zdravniki tudi ne poslužujejo zakonske možnosti, da v primeru poslabšanja zdravstvenega stanja in nezmožnosti za delo, zavarovancu ponovno odprejo bolniški stalež za isto bolezen in o tem obvestijo Komisijo ZZS.

Pacienti se obračajo na zastopnika po informacije in usmeritve pri uveljavljanju pravic pri osebni zobozdravniku v primeru neustrezne izdelave protetičnih zobnih nadomestkov, zanima jih kako ravnati in kam oz. na koga se obrniti.

Podali smo informacijo svojcem glede zakonskih podlag in upravičenosti do priveza bolnika v bolnišnici, razlogi za privez, omejen čas, ko je bolnik lahko privezan, obvestila svojcem, napoteni so bili na pogovor z zdravnikom.

Na zastopnika se obračajo pacienti in svojci zaradi neustrezne nege na oddelkih v bolnišnici. V teh primerih svojce napotimo na vodjo zdravstvene nege ali pa posredujemo pri vodji zdravstvene nege na oddelku.

Podana so bila pojasnila svojcem in tudi zdravstvenemu osebju glede zahteve hčerke, ki živi v Nemčiji in je skrbnica pacienta, ki je v domu upokojencev zahtevala, da se očeta uspava. Pojasnjeno je bilo, da v Sloveniji še ni sprejeta zakonodaja o evtanaziji, pacient tudi ni podpisal izjave o vnaprejšnji zavrnitvi zdravstvene oskrbe zato mu je zdravstveno osebje dolžno nuditi paliativno oskrbo z lajšanjem trpljenja. Glede zahteve hčerke za vstavev PEG sonde, ki zahteva operativni poseg, je odločitev v pristojnosti zdravnikov specialistov, ki

se glede na stanje pacienta in strokovno doktrino ter smernice odločijo za poseg, za katerega bo hči, kot očetova skrbnica morala podpisati soglasje.

Svojem pacientu je bilo pojasnjeno, da lahko za izdajo naloga za nenujni reševalni prevoz podajo predlog tudi zdravniki specialisti, kamor je pacient napoten na obravnavo, da se naj obrnejo na izvajalca kamor je pacient napoten.

Pacientu je bilo pojasnjeno, da lahko zahteva kontrolni pregled pri specialistu med čakanjem na pregled na srcu, na katerega čaka že več kot eno leto.

Pojasnili svojem glede pravice do spremstva dementnega pacienta z reševalnim prevozom.

Upravičenost do zdravniškega izvida, v kolikem času po pregledu je pacient upravičena, da prejme izvid.

Svetovanje starejšemu pacientu, kako izboljšati odnos z osebnim zdravnikom. Pacient meni, da je slabo obravnavan, ne dobi napotnice za nadaljnjo diagnostiko, po pojasnilu glede možnosti posredovanja zastopnika, pomoč odkloni, ker se boji, da ga bo zdravnik v primeru, da se bo pritožil (tudi v primeru prijaznega pogovora zastopnika z zdravnikom) izbrisal iz evidence pacientov, kar je sedaj ob veliki podpori ZZZS zdravnikom, postala praksa.

Pacienti se obračajo na zastopnika z vprašanji, kako naj ravnajo zaradi nedopustno dolgih čakalnih dob za endodonta.

Informacije pacientu glede upravičenosti do obiska ambulate osebnega zdravnika brez predhodnega termina, v ordinacijskem času.

Svetovanje pacientom glede pravic ob prestatitvi terminov operativnih posegov po opravljenih predoperativnih pregledih.

Pojasnili glede pravice do seznanitve z zdravstveno dokumentacijo (41. in 42. člen ZPacP)

Pojasnili glede postopkov podpisa izjave vnaprejšnja zavrnitev zdravstvene oskrbe.

Pojasnili 14.b.člena ZPacP glede določitve stopnje nujnosti na napotni listini.

Seznanitev s Pravili o odpustu iz bolnišnice, ki jih je sprejelo MDDSZEM.

Svetovanje in pomoč pri pridobitvi kontakta z lečečim zdravnikom za hospitaliziranega pacienta.

Pojasnili, svetovanje in usmeritve o postopkih pred pričetkom zobnoprostetične rehabilitacije, seznanitev z obveznostjo priprave Predloga zobnoprostetične rehabilitacije, ki ga mora pacient podpisati, zdravnik mu mora izročiti en izvod predloga, ki je potrjen od ZZZS. V predlogu morajo biti specificirani materiali, samoplačniški del storitve in plačilo storitve s strani ZZZS.

Seznanitev s pravico pacienta do zasebnosti in varstva osebnih podatkov.

Seznanitev pacienta s pravico do pojasnilne dolžnosti, v času zdravljenja in po odpustu iz bolnišnice je zdravnik dolžan dati pacientu razumljiva pojasnila o poteku zdravljenja, prognozi zdravljenja, morebitnih razlogih za poslabšanje zdravstvenega stanja ipd.

Svetovanje in pomoč pri pridobitvi kontakta z lečečim zdravnikom za hospitaliziranega pacienta.

Pomoč pri naročilu za pregled pri osebnem ginekologu starejši pacientki.

Pojasnili in usmeritve pacientki glede ugotovitve oz potrditve alergije na material zobne proteze. Pacientka je bila napotena k parodontologu, kjer pa so čakalne dobe tri leta in več, od tam je bila napotena k dermatologu, kjer je čakalna doba tudi zelo dolga zato ni vedela, kaj naj stori. Usmerimo še na Bolnišnico Golnik, da preveri, kakšne so možnosti obravnave pri njih.

Pojasnila in usmeritve glede prevodov zdravniških izvidov na pravnega prevajalca ali sodnega tolmača.

Svetovanje in opolnomočenje pacientke za pogovor z osebno ginekologinjo zaradi predloga za podaljšanje bolniškega staleža po smrti novorojenca. Seznanimo še, da bo se morala obrniti še na ginekologa v bolnišnici kjer je otrok umrl, vendar se naj prvo pogovori z osebno ginekologinjo.

Pomoč pri ureditvi 24 urnega Holterja, ki ga je predlagal osebni zdravnik pacienta.

Pomiritev pacienta in seznanitev ter pomoč pri dostopu do zdravstvene oskrbe v ambulantni osebni zdravnik v ordinacijskem času, brez določenega termina, zaradi nenadne bolezni.

Daljši svetovalni razgovor z onkološkim bolnikom, ki ima težave s pridobitvijo izvidov histoloških preiskav, zdravniki predlagali ponovno kemoterapijo, za katero pa se glede na počutje ne more odločiti. Bolnika usmerimo na temeljit pogovor z lečečo onkologinjo in osebno zdravnico ter seznanimo z možnostjo, da se dogovori za drugo mnenje. Seznanimo ga tudi z možnostjo neformalnega posredovanja zastopnika.

Seznanitev z možnostjo pritožbe na informacijsko pooblaščenko 5.točka 42. člena ZPacP) v primeru delne zavrnitve zahtevka za zdravstveno dokumentacijo po umrlem svojcu.

Opisane so najpogostejše informacije in specifični primeri svetovanja in informiranja pacientov in njihovih svojcev.

Sodelovanje z izvajalcem zdravstvene dejavnosti

Lahko ocenim, da je bilo sodelovanje z večino izvajalcev zdravstvene dejavnosti v lanskem letu zelo dobro. Zlasti je dobro sodelovanje med zastopnico in večjimi izvajalci, kot je Zdravstveni dom dr. Adolfa Drolca Maribor, UKC Maribor, Zdravstveni dom Ptuj, Splošna bolnišnica Ptuj, Zdravstveni dom Lenart, Zdravstveni dom Ormož. Predstojniki in zdravniki v teh ustanovah so zelo odzivni na neformalno posredovanje zastopnika. V večini primerov s skupnimi močmi težave tudi uspešno rešimo. Na tem mestu se zato zahvaljujem vsem zdravstvenim delavcem s katerimi sem v lanskem letu sodelovala, za tvorno in uspešno delo.

Na zastopnika pa se za informacije in pojasnila v zvezi s pacientovimi pravicami in dolžnostmi izvajalca obračajo tudi zdravstveni delavci in sodelavci. V primerih obravnave oseb s težavami v duševnem zdravju, v zvezi z dilemami glede posredovanja podatkov o zdravstvenem stanju svojcem, sploh v primerih, ko je svojcev več in so njihovi medsebojni odnosi neurejeni, pa tudi v primerih nasilja nad zdravstvenimi delavci s strani pacientov ali njihovih svojcev, ki tudi v lanskem letu ni izostalo.

V lanskem letu je bil zaradi neprimerne komunikacije zdravnice na Oddelku za kardiologijo v UKC s hčerko hospitaliziranega pacienta, ki je bil po srčnem zastoju sprejet na oddelek, opravljen razgovor s predstojnikom oddelka. Opozorjen je bil na pomanjkljivo in nedorečeno komunikacijo zdravnice, ki

hčerki, ki je bila v hudi stiski zaradi očetovega stanja ni pojasnila predvidene obravnave in v kolikšnem času bo opravljen operativni poseg, za katerega so naročili material.. Šele po posredovanju zastopnice se je vključil zdravnik, ki je poskrbel za operativni poseg in je hčerki pojasnil očetovo zdravstveno stanje in potek operativnega posega. Ker je bilo pritožb na komunikacijo na Oddelku za kardiologijo več, je bil predstojnik opozorjen še na pomanjkljivost, da osebje na oddelku svojcem, ki so spraševali glede zdravstvenega stanja hospitaliziranih svojcev, ni znalo povedati, kdo nadomešča predstojnika v času njegove odsotnosti. Poudarjeno je bilo, da je za paciente in njihove svojce zelo pomembno, da dobijo primerne informacije in da je odzivnost osebja hitra. Zelo je pomembno, da svojci vedo, kateri zdravnik je odgovoren za pacienta in da se v primerih, ko gre za težke bolnike svojce povabi na osebni pogovor. Osebje se pacientom ne predstavi z imenom in priimkom, pri podajanju informacij svojcem se kažejo pomanjkljivosti, ne preverja se razumevanje informacij, informacije so podane površno in nerazumljivo. Podan je bil predlog, da se za osebje na oddelku organizira izobraževanje na temo komunikacije s pacienti.

Na pisarno se je za pojasnila obrnil tudi direktor zdravstvenega doma in zdravstvena inšpektorica, ki je izvajala inšpekcijski nadzor v zvezi z reševanjem pritožbe pacienta. Podana so bila pojasnila glede zakonitega vabljenja pritožnika na ustno obravnavo domnevnih kršitev pacientovih pravic.

Na podlagi določil 63. člena Zakona o pacientovih pravicah je določena obveznost odgovorne osebe izvajalca zdravstvenih storitev, da mora z anonimiziranim zapisnikom o zahtevi in obravnavi kršitev ali s pisnimi zaznamki, s katerimi se postopek zaključi, zaradi spremljanja stanja na področju pacientovih pravic seznaniti najbližjega zastopnika.

Obvestila so poslali iz UKC Maribor, ki so v lanskem letu zabeležili 67 pritožb, ki so se nanašale na neustrezno zdravljenje, čakalne dobe, organizacijo dela in popravek zdravstvenega izvida.

V Splošni bolnišnici dr. Jožeta Potrča Ptuj so zabeležili dve zahtevi za prvo obravnavo in še 26 drugih pripomb pacientov, ki niso bile pohvale in ne zahteve za prvo obravnavo domnevnih kršitev pravic in so bile uspešno rešene.

V Psihiatrični bolnišnici Ormož so obravnavali 8 pritožb, ki so se nanašale na podajo domnevno neresnične izjave zdravnika glede zdravljenja v PBO, pritožba pacientke zaradi neprimerne odnosa psihologinje, pritožba zaradi onemogočenega izhoda čez vikend, pritožba zaradi neprimerne obravnave in neprimerne odnos osebja na sprejemu v PBO, pritožba zoper domnevno neprimerno obravnavo in vedenje socialnega delavca, tožba v zvezi z domnevno nepravilno določeno diagnozo, pritožba zoper domnevno fizično nasilje tehnika zdravstvene nege na Sprejemnem oddelku in pritožba pacientov iz Oddelka nadaljevalne intenzivne obravnave v zvezi z neustreznim vedenjem dipl. medicinske sestre. Vse pritožbe so reševali z razgovori s pacienti in opravičili pacientom, z napotitvijo na izplačilo odškodnine in tudi z razgovori in disciplinskimi postopki nad osebjem.

V Zdravstvenem domu dr. Adolfa Drolca Maribor so zabeležili 4 formalne pritožbe, ki so se nanašale na domnevno neprimerno obravnavo, od tega je v enem primeru bila pritožba neutemeljena in je pacient prejel pisna pojasnila zdravnika, v enem primeru je bila izvedena prva obravnava in je pacient sprejel pojasnilo in opravičilo zdravnika, v dveh primerih se pacienta nista strinjala s pisnim pojasnilom, zato so sklicali ustno obravnavo, ki pa se je pacienta nista udeležila, pri čemer se je eden opravičil, drugi pa ni podal opravičila in se je postopek končal. Prejeli so še 174 pritožb po elektronski pošti, po pošti, po telefonu, na katere so podali pisna pojasnila. Te pritožbe so se nanašale na uporabo aplikacije Pri zdravniku, neustrezen odnos s strani zdravstvenih delavcev, pomanjkljivo strokovnost, nesporazume v komunikaciji, nezadovoljstvo z informacijo, da pacienti ne morejo več pošiljati zdravstvenih podatkov na elektronske naslove ambulant. Prejeli pa so tudi 111 pohval s strani pacientov. Zabeležili so še 58 primerov verbalnega nasilja nad zdravstvenimi delavci s strani pacientov.

V zdravstvenem domu Ptuj je bilo evidentiranih 8 prvih obravnav. Zahteva je bila podana zaradi poznega prenosa kartoteke k novo izbranemu zdravniku, podana je bila zahteva zaradi presoje zdravljenja sorodnika, izveden je bil interni strokovni nadzor in je bilo ugotovljeno, da je pacient zdravljen v specialistični ambulanti na sekundarnem nivoju, podana je bila zahteva zaradi dolgega čakanja v ambulanti NMP, zahteva, ker po mnenju pacienta osebna zdravnica ni hotela izdati napotnice za operativni poseg, ugotovljeno je, da so napotnice za nadaljnje specialistične obravnave bile izdane v obsegu pooblastil osebnega zdravnika, podana zahteva zaradi odnosa zdravnice do svojca pacienta, ki je nasprotoval zdravljenju z določenimi zdravili, zahteva po mnenju pacienta zaradi neodzivnosti ZD Ptuj in SB Ptuj glede sprejema pacienta na bolnišnično zdravljenje, pacientu je bilo pojasnjeno, da o sprejemu v bolnišnico ne odloča osebni zdravnik, zahteva zaradi oddaje zdravstvene dokumentacije »naprej«, zahteva zaradi, po mnenju pacienta neustrezne obravnave v SNMP, pacient je bil vabljen na obravnavo, ki se je ni udeležil.

V Zdravstvenem domu Slovenska Bistrica so obravnavali 2 zahtevi za prvo obravnavo domnevnih kršitev pacientovih pravic. V prvem primeru je prišlo pri pacientu do okvare živcev pri odvzemu krvi, kljub strokovnemu odvzemu. Pacientka je zahtevala odškodnino v višini 10.000 EUR in je bila napotena na zavarovalnico kjer ima ZD sklenjeno zavarovanje za odgovornost. V drugem primeru se je pritožil pacient, ker je bil mnenja, da bi terapijo lahko opravil 2-3 krat tedensko zaradi boljšega učinka. Zaradi pritožbe je bil njegov primer predstavljen osebnemu zdravniku, kar je pacient smatral za kršitev osebnih podatkov. Na obravnavi je pacient sprejel pojasnila in opravičilo.

V Zdravstvenem domu Ormož so prejeli 7 pritožb pacientov. Vsako pritožbo so obravnavali in pacientom podali odgovor. Vse zahteve so reševali z zaposlenimi in službami, na katere se je pritožba nanašala. V treh primerih so imeli ustno obravnavo, pacientom so podali ustna pojasnila, pisna pojasnila ali opravičila pritožnikom ali njihovim pooblaščencom po elektronski pošti. Pritožbe so se nanašale na pravico do dostopa do zdravstvene oskrbe, pravico do primerne, kakovostne in varne zdravstvene oskrbe, pravico do spoštovanja pacientovega

časa, pravico do preprečevanja in lajšanja trpljenja. Vse pritožbe so rešili brez dodatnih zapletov ali odškodninskih zahtevkov.

V Zdravstvenem domu Lenart so prejeli 2 pisni pritožbi in 4 pritožbe po telefonu. Po telefonu je bilo postavljenih več vprašanj o organizaciji dela in izbirah zdravnikov ter tudi negodovanje zaradi obvestil o odhodu zobozdravnice. Predkazenskih ali kazenskih postopkov niso imeli.

V skladu s 46. členom Zakona o pacientovih pravicah so izvajalci dolžni zastopnika obveščati o nedovoljenem sporočanju oziroma nedovoljeni obravnavi osebnih podatkov o pacientu. Eno obvestilo informacijskemu pooblaščenцу zaradi nedovoljene obdelave osebnih podatkov smo prejeli od Zdravstvenega doma Ormož. V UKC Maribor s v letu 2023 obravnavali 31 primerov domnevno nedovoljene obdelave osebnih podatkov. Od drugih izvajalcev podatka nismo prejeli.

Promocija pacientovih pravic

Tudi v preteklem letu je bilo podanih več izjav za medije.

Z novinarko RTVS Studia Radio Maribor sem se v januarju pogovarjala o težavah v zdravstvu, dogovorili sva se za občasno poročanje, kot je bilo to do sedaj.

Dne 21.02.2023 sem sodelovala v Radijski oddaji Tribuna Radia Maribor, na temo dostopa do osebnega zdravnika in pomanjkanja zdravstvenega kadra. Vsebina oddaje se je nanašala na ljudi, ki nimajo izbranega osebnega zdravnika, na način telefonskega naročanja na obravnavo pri osebnem zdravniku v ZD dr. Adolfa Drolca Maribor, ob uvedbi Enotnega klicnega centra in po elektronski pošti. V oddaji je sodeloval pomočnik direktorja za zdravstveno nego v ZD dr. Adolfa Drolca Maribor. Oddaja je potekala v živo, zato so se vanjo lahko vključevali tudi občani.

Dne 01.03.2023 je bila podana izjava novinarki RTV Slovenija, Saški Jazbec, ki se je nanašala na ustanovitev Državnega klicnega centra za potrebe zdravstva. Povedano je bilo, da težko ocenim koristi tega klicnega centra. Na našem terenu je bilo pred uvedbo Klicnega centra v Zdravstvenem domu dr. Adolfa Drolca Maribor veliko pritožb zaradi neodzivnosti ambulant družinske medicine po telefonu. Od uvedbe tega centra, ob koncu leta 2022, ki se je nadgrajeval še v letu 2023 zastopnici nisva prejeli več pritožb zaradi neodzivnosti ambulant družinske medicine v ZD Maribor. Nadalje je bila podana izjava, da kot zastopnica opažam, da je dobro poskrbljeno tudi za paciente, ki nimajo svojega osebnega zdravnika, ker Zdravstveni dom nudi zdravstveno oskrbo tem pacientom. V letu 2023 se je v okviru zdravstvenega doma odprla Ambulanta za neopredeljene, kjer bodo poskrbeli za paciente, ki nimajo izbranega osebnega zdravnika. Podana je bila ocena, da Državni klicni center ne bo mogel nadomestiti osebni pristop do pacienta, da ni znan namen tega centra in kakšne bodo od njega koristi za paciente. V Zdravstvenem domu dr. Adolfa Drolca so to

dobro uredili, ker je bo klicu v Klicni center, takoj ali naslednji dan zagotovljen stik z osebnim zdravnikom pacienta. Centralizacija storitev na nivoju države ni dobra, ker se s tem izgubi osebni pristop do ljudi.

Dne 13.09.2023 sem sodelovala v oddaji RTV Slovenija -TV Studio Maribor, ki jo je vodil novinar Zoran Medved, na temo: Kako priti do družinskega zdravnika, kaj ljudje pričakujejo, možnosti oz. oblike naročanja na preglede in posege, težave starejše populacije pri uveljavljanju pravic v zdravstvu. Oddaja je potekala v živo, v oddaji je sodelovala tudi predstojnica SZV v Zdravstvenem domu dr. Adolfa Drolca Maribor in še ena zdravnica..

Dne 26.09. 2023 je bil opravljen razgovor z novinarko RTV Slovenija, RTV Studio Maribor, Saško Jazbec. Odgovarjala sem na vprašanja: Koliko pacientov s težavami se je v tem času obrnilo na vas?. Kaj so najpogostejši razlogi?. V koliko primerih ste jim lahko pomagali?. Vemo, da se zdravstvo še zmeraj spopada z dolgimi čakalnimi dobami, kaj jim tu svetujete, morda tudi zdravljenje v tujini. Koncesionarij ...so pacienti tu dovolj seznanjeni s svojimi pravicami?.

Pod promocijo pacientovih pravic spada tudi seznanitev pacientov s vsebino pacientovih pravic in postopki za uveljavljanje pravic.

Dne 12.04.2023 je bilo izvedeno predavanje o vsebini pacientovih pravic in postopkih njihovega uveljavljanja v Društvu bolnikov po možganski kapi v Mariboru. Predavanj in pogovorov se je udeležilo 29 članov društva.

Na povabilo vodstva Doma upokojencev Ptuj je bilo v lanskem letu izvedenih več predavanj in pogovorov s stanovalci, njihovimi svojci in osebjem doma, na temo pacientovih pravic v Enoti doma Ptuj, Enoti Kidričevo in Enoti Juršinci.

Dne 18.04.2023 je bilo izvedeno predavanje o vsebini pacientovih pravic in postopkih njihovega uveljavljanja v **Domu upokojencev Ptuj v Enoti na Ptuj in v Enoti Juršinci**. Predavanj in pogovorov se je udeležilo 41 stanovalcev doma in 5 zaposlenih v Enoti doma na Ptuj in 29 stanovalcev in 3 zaposlene v Enoti doma v Juršincih. Dne 20.04.2023 je bilo izvedeno predavanje še v **Enoti doma upokojencev Ptuj, Kidričevo**. Predavanja se je udeležilo 22 stanovalcev doma in 2 zaposleni v enoti.

Medsebojno sodelovanje zastopnikov

Zastopniki pacientovih pravic redno sodelujemo z izmenjavo izkušenj, tako po telefonu, elektronski pošti in z osebnimi srečanji na sestankih, ki jih organiziramo zastopniki in na sestankih na MZ. Zastopniki se med seboj posvetujemo in razpravljamo ter iščemo rešitve v težjih primerih, ki jih posameznik obravnava. Po elektronski pošti se obveščamo tudi o pridobljenih mnenjih, ki jih zastopniki naslavljamo na druge institucije.

4. PRIMERI DOBRE PRAKSE IZ VIDIKA OPTIMIZACIJE DELA ZASTOPNIKA PACIENTOVIH PRAVIC ZA IZBOLJŠANJE KAKOVOSTI ZASTOPANJA PACIENTOV

Pri izvajanju nalog zastopništva je potrebno individualno delo s pacienti, kot je svetovanje, informiranje, neformalna posredovanja. Potrebno je pacienta dobro poslušati, da lahko dojamemo in razumemo njegovo stisko in se na podlagi pripovedi in razumevanja pacientove težave, odločimo za obliko pomoči. Pogosto je potrebno samo dobro poslušati opis težave in stiske pacienta in se v razgovoru najde rešitev, ki pacienta pomiri in ga opolnomoči za nadaljnja ravnanja. Nekateri pacienti se na zastopnika obrnejo tudi po večkrat. Glede na izkušnje z drugimi institucijami, ki so zelo težko dostopne, smo zastopniki v času uradnih ur dostopni za paciente, ki se lahko neposredno obrnejo na nas. Vsaka centralizacija dela zastopništva bi predstavljala odmik od ljudi, kar bi imelo za posledico brezosebne, odtujene in manj prijazne storitve kot jih nudimo zastopniki po celotni Sloveniji.

Potrebno je stalno sodelovanje z izvajalci zdravstvenih storitev pri reševanju pritožb pacientov. Največ lahko dosežemo z neformalnim posredovanjem pri izvajalcih. Na podlagi 49. člena Zakona o pacientovih pravicah lahko zastopnik pri izvajalcih zdravstvenih storitev neformalno posreduje z namenom hitrega odpravljanja kršitev. Največ zadev se reši na ta način. Odzivnost izvajalcev je zelo dobra.

5. PRIMERI DOBRE PRAKSE IZ VIDIKA PREVENTIVNEGA DELOVANJA PRI IZVAJALCIH ZDRAVSTVENE DEJAVNOSTI NA PODLAGI OBRAVNAV PO ZPacP

Zastopnik lahko z razgovorom in posredovanjem pri zdravniku pripomore k boljšemu razumevanju pacientove težave in tudi stiske, kar posledično privede do izboljšanja odnosa med zdravnikom in pacientom in s tem k bolj kakovostni zdravstveni obravnavi in boljših izidih zdravljenja.

Na obravnavah pritožb pacientov, zastopnik zdravstveno osebje skupaj s pacientom seznani s vsebino pritožbe. S pomočjo zastopnika se pacientu da možnost, da osebje, ki je bilo vključeno v zdravstveno obravnavo seznani z nepravilnostmi in razlogi za vložitev pritožbe. Na obravnavi pacienti predstavijo svoje videnje zdravstvene obravnave, izrazijo svoje stiske in doživljanja obravnave.

Na podlagi ugotovljenih pomanjkljivosti in nepravilnosti v zvezi z reševanjem pritožb, izvajalci zdravstvenih storitev sprejmejo tudi ustrezne ukrepe in priporočila za izboljšanje zdravstvene obravnave pacientov.

Na ustnih obravnavah in v neformalnih posredovanjih zastopniki opozarjamo tudi na pomen primerne in ustrezne komunikacije osebja s pacienti. Predvsem na pomembnost preverjanja, če je pacient informacijo pravilno razumel. Komunikacija mora biti razumljiva, jasna in prilagojena pacientovemu razumevanju. V primeru, da se po preveritvi razumljenosti informacije pri

pacientu ugotovi, da je povedano napačno razumel, je potrebna ponovna prilagojena razlaga.

6. KLJUČNE UGOTOVITVE IN PREDLOGI ZASTOPNIKA PACIENTOVIH PRAVIC

Pozitivna opažanja

Zastopniki si prizadevamo za prepoznavnost instituta v okolju kjer delujemo, s promocijo pacientovih pravic v sredstvih javnega obveščanja in s predstavitvami pacientovih pravic pri občanih, stanovalcih domov za starejše in društvih, kar se odraža tudi pri razumevanju instituta in odzivnosti izvajalcev zdravstvene dejavnosti.

V zadnjem letu smo še izboljšali sodelovanje z Zdravstvenim domom dr. Adolfa Drolca Maribor v iskanju rešitev za izboljšanje stanja na področju družinske medicine, predvsem izboljšanja obveščanja pacientov o odhodih zdravnikov in usmeritve pacientov pri katerem zdravniku se lahko še vpišejo. Tako zastopniki redno in dosledno pisno obveščajo od odhodih zdravnikov ter o nadomestnih zdravnikih. V Zdravstvenem domu dr. Adolfa Drolca so zelo odzivni na neformalna posredovanja zastopnika. Dobro sodelujemo z vsemi službami in vodstvom.

Na posredovanja pritožb pacientov in prošnje za pojasnila v zvezi s pritožbami so odzivni tudi v drugih zdravstvenih ustanovah. Zelo dobro je sodelovanje tudi z Zdravstvenim domom Ptuj, UKC Maribor in SB Ptuj.

Zaradi večje prepoznavnosti instituta zastopništva in razumevanje namena instituta zastopnika, ki deluje kot mediator med zdravstvenimi delavci in sodelavci in pacienti, se izboljšuje tudi sodelovanje med zastopnikom in zdravstvenimi delavci, sodelavci, predstojniki oddelkov in vodstvi ustanov ter tudi zdravniki koncesionarji. Odzivnost za reševanje težav je zelo dobra.

Zaradi vzpostavljenega zaupanja glede namena delovanja instituta zastopništva, ki je namenjen pomoči pacientom in izboljšanju stanja na področju zdravstva, se na zastopnika po nasvet z vprašanj pri delu s pacienti, obračajo tudi zdravstveni delavci in sodelavci..

Ocenimo lahko, da zastopniki s svojim delovanjem in vzpostavljanjem dobrih medosebnih odnosov z zdravstvenimi delavci v ustanovah na področju regije v kateri delujemo, veliko prispevamo k prepoznavnosti instituta kot dobro namernega za izboljšanje stanja na področju pacientovih pravic.

Opažene pomanjkljivosti, nepravilnosti

Dogaja se, da se pacienti ne upajo več pritožiti z imenom in priimkom, ko menijo, da je bila zdravstvena obravnava neprimerna in neakovostna, ker se

bojijo posledic, da bodo zdravniki na ZZZS podali predlog z preklic izbire. Tega se v zadnjem času zdravniki pogosto poslužijo ob pritožbah pacientov. Zaradi pomanjkanja družinskih zdravnikov tako pacient lahko ostane brez osebnega zdravnika. Zato smo predstojnici SZV v Zdravstvenem domu dr. Adolfa Drolca Maribor predlagali, da se z zdravniki pogovorijo in jim povedo, da je neformalno posredovanje zastopnika pacientovih pravic namenjeno razjasnitvi nastale situacije in je v korist obeh vpletenih strani, da se zadeve razjasnijo in pojasnijo.

Pacienti so se še vedno občasno pritoževali zaradi nedosegljivosti ambulant družinske medicine po telefonu in na elektronsko pošto. Izražajo nezadovoljstvo, ker se morajo za vsak obisk pri osebnem zdravniku najaviti in dobiti termin za osebni obisk v ambulanti. Ob obisku ambulate pa so čakalnice prazne.

Nedopustno je, da pacienti čakajo na termin pri osebnem zdravniku več kot teden dni. Pacient bi moral biti v primeru nenadnih težav sprejet in obravnavan pri osebnem zdravniku še isti dan ali naslednji dan, v hujših primerih bi moral biti napoten na urgenco.

Starejši pacienti so imeli težave pri dostopu do zdravstvenih storitev, ker niso vešči uporabe elektronske pošte. V Zdravstvenem domu dr. Adolfa Drolca so to v lanskem letu uredili z uvedbo Enotnega klicnega centra, kamor lahko pacienti pokličejo in dobijo kontakt z osebnim zdravnikom. Zato se je v drugi polovici lanskega leta število pritožb na ne/dosegljivost ambulant družinske medicine zelo zmanjšalo.

Več pritožb in posredovanj je bilo zaradi odpovedi terminov na preglede in operativne posege na specialističnem nivoju. Pacienti po več kot mesecu dni niso prejeli novega termina.

Pogoste so tudi težave pacientov, ki kljub izpeljani diagnostiki ne prejmejo niti okvirnih terminov za operativne posege. Še večja težava pa je prestavitev terminov, ko pacient že ima določen termin za poseg ali pregled, kasneje pa dobi obvestilo, da je termin prestavljen, bodisi za nedoločen čas in bo o tem ponovno pisno obveščen, ali pa prejme obvestilo o novem datumu pregleda, ki je seveda daljši tudi za eno ali dve leti in več.

Pacienti so sporočali, da so v zobozdravstvu nedopustno dolge čakalne dobe zlasti za zoboprotetične storitve. Čakalna doba na prvi pregled pri parodontologu je tri leta. Mladostniki so ostali brez ortodonta med obravnavo zaradi odhoda ortodontke iz Zdravstvenega doma in pomanjkanja ortodontov. Zato so starši spraševali o možnosti plačila obravnave v tujini.

Pacienti so pred pričetkom zoboprotetične storitve slabo informirani glede izvedbe storitve, plačilu storitve, slabo se jim pojasni, kaj plača ZZZS in kaj zajema samoplačniški del storitve, v primeru nadstandardne storitve. Zlasti z zobozdravniki koncesionarji se je zelo težko dogovoriti za rešitev pritožbe glede neustreznosti zoboprotetične storitve. V večini ne priznavajo, da je kaj narobe in ne stopijo naproti pacientom pri ureditvi zadeve.

V Mariboru in okolici je že dalj časa veliko pomanjkanje kapacitet za starejše, ki potrebujejo zdravstveno nego in oskrbo, tako v domovih starejših kot tudi pomanjkanje izvajalcev socialnovarstvenih storitev v domačem okolju, kot je storitev pomoč na domu. Nekateri domovi za starejše so zaradi pomanjkanja kadra primorani zmanjševati kapacitete, zato se podaljšujejo čakalne dobe v domovih. Center za pomoč na domu, ki deluje v Mariboru in nekaterih sosednjih občinah ima zapolnjene kapacitete in je čakalna doba na storitev dolga, oz. je storitev, zlasti v Mariboru težko dobiti. Edina negovalna bolnišnica, ki deluje v tej regiji je Negovalni oddelek, ki deluje v okviru Splošne bolnišnice Ptuj, kjer pa kapacitete ne zadoščajo za pokritje potreb v regiji. Zato se pričakuje, da bo izgradnja negovalne bolnišnice na Slivniškem Pohorju, v prostorih Oddelka za pljučne bolezni UKC, zgrajena v predvidenih rokih.

Veliko vprašanj pacientov, s katerimi se obrnejo na pisarno zastopnika je dolgotrajno zakonsko preseženo odločanje o pritožbah zavarovanih oseb na Komisijo druge stopnje na ZZZS, zaradi podaljšanja bolniške odsotnosti. Težava je v tem, da zavarovane osebe ne dobijo odločbe o rešitvi pritožbe v zakonitem roku, temveč odločbe kasnije. Zato morajo te osebe, ne glede na pritožbo, iti nazaj na delo, kljub slabemu zdravstvenemu stanju in nezmožnosti za delo. Pacienti se pritožujejo tudi zaradi nerazumno zavrnjenih predlogov lečečih zdravnikov za podaljšanje bolniškega staleža. Po dokončni odločitvi Komisije ZZZS lahko pravno varstvo uveljavljajo le še na sodišču, kjer pa je postopek zahteven in dolgotrajen in pacient potrebuje pomoč odvetnika. Gre za hude stiske, ko se zavarovanci obrnejo na zastopnika za pojasnila in pomoč, kaj storiti. V najtežjih primerih, ko je šlo za tujega delavca smo posredovali pri delodajalcu za pokritje delovnih dni, ko zavarovanec ni dobil podaljšane bolniškega staleža in bi lahko ostal brez zaposlitve.

Potrebni ukrepi

Nujno je potrebno sprejeti ustrezne ukrepe za skrajševanje čakalnih vrst. Delež čakajočih, ki nedopustno dolgo čakajo na diagnostične preglede in operativne posege se iz leta v leto povečuje. Kar je lahko za nekatere paciente usodno.

Potrebno bi bilo urediti področje zobozdravstva, zagotoviti je potrebno učinkovitejši strokovni nadzor nad delom zobozdravnikov, še zlasti pri koncesionarjih. ZZZS bi morala povečati obseg financiranja zobnoprotetičnih storitev pri izvajalcih, s čimer bi se skrajšale čakalne dobe in bi se zmanjšal obseg samoplačniških storitev.

Samoplačniške parodontološke, endodontske in ortodontske storitve, ki jih pacienti zaradi pomanjkanja teh specialistov opravijo v tujini, bi ZZZS morala pokriti tudi pri zasebnih izvajalcih v Sloveniji, s tem bi prekinili zobozdravstveni turizem, ki se je v zadnjih letih močno razbohotil in skrajšali čakalne dobe za te storitve.

Vso pozornost je potrebno usmeriti na skrajševanje čakalnih dob na vseh področjih zdravstvene oskrbe.

Zdravstvo je potrebno na vseh nivojih kadrovske okrepiti, poudarek je na primarnem nivoju, ki je hrbtenica zdravstvenega sistema in je od delovanja primarnega nivoja odvisno delovanje celotnega sistema.

Zaradi slabše dostopnosti do ambulant družinske medicine, ko pacient ne more osebno opraviti obiska v ambulant, brez predhodnega termina, se povečuje pritisk na urgentne centre, kar otežuje delo teh centrov. Zato je potrebno zmanjšati pritisk na urgentne centre z boljšo organizacijo dela na primarnem nivoju.

Z ustreznimi ukrepi bo potrebno poskrbeti za ažurnost ZZZS pri izdajo odločb za bolniški stalež.

Povečati odzivnost Zdravniške zbornice pri izvajanju izrednih strokovnih nadzorov v zdravstvu.

Ambulante za neopredeljene paciente so se izkazale kot zelo dobra rešitev za paciente, ki zaradi pomanjkanja zdravnikov družinske medicine ne morejo izbrati osebnega zdravnika. Na našem področju deluje ambulanta v okviru Zdravstvenega doma Maribor, kjer naj bi imeli konec leta 2023 vpisanih 1392 ljudi. Razmišljajo, da bodo odprli še eno ambulanto za neopredeljene. Pritožb pacientov nad delom te ambulate nismo imeli, kar pomeni, da so pacienti z obravnavo zadovoljni. Glede na pomanjkanje družinskih zdravnikov in velikega števila ljudi brez izbranega osebnega zdravnika, bo potrebno, da bodo te ambulate delovanje podaljšale še po marcu 2024, kot je bil predviden čas delovanja.

Predlogi za izboljšanje

Naloga Ministrstva za zdravje pred ukrepi in reorganizacijo zdravstva je, da se prouči organizacija dela na bolnišničnih oddelkih, kadrovska struktura in količina opravljenega dela pri izvajalcih ter da se ustrezno uredijo protokoli strokovne komunikacije na posameznem oddelku in med oddelki v bolnišnicah.

Z vzpostavitvijo ustreznega nadzora za izboljšanje delovanja sistema je v zdravstvu potrebno urediti spremljanje kvalitete in učinkovitosti storitev, tako na primarnem kot na sekundarnem in terciarnem nivoju.

Okrepiti je potrebno delovanje služb za kakovost v zdravstvu, tako v bolnišnicah kot v zdravstvenih domovih in drugih pomožnih službah v zdravstvu, ki morajo biti obveščene o napakah, ki se zgodijo v delovnih procesih zdravljenja, da se napake analizirajo in izboljšajo delovni procesi.

Vsem pacientom je potrebno čim prej zagotoviti možnost izbire osebnega zdravnika družinske medicine, ambulate za neopredeljene so lahko le začasna rešitev, ker imajo pacienti pravico do izbire zdravnika.

Primerno bi bilo začasno povečati število opredeljenih pacientov pri družinskih zdravnikih .

Zdravstvo je potrebno na vseh nivojih kadrovsko okrepiti, poudarek je na primarnem nivoju, ki je hrbtenica zdravstvenega sistema in je od delovanja primarnega nivoja odvisno delovanje celotnega sistema.

Ambulante družinske medicine je potrebno razbremeniti administrativnega dela in podaljšati čas za obravnavo pacienta.

Omogočiti dostopnost ambulant družinske medicine za osebno obravnavo pacientov pri družinskih zdravnikih, razen takrat, ko zaradi racionalizacije dela zdravnikov to ni neobhodno potrebno, ko gre za izdajo letnih receptov, receptov za zdravila, ki jih pacienti že jemljejo, izdajo napotnic za kontrolne preglede pri specialistih za kronične bolnike ipd.

Zaradi demografske strukture prebivalstva, ko se družba stara, je potrebno zagotoviti kontinuirano zdravstveno obravnavo starejših pacientov, z ustanovitvijo geriatričnih ambulant oz. timov, ki so v preteklosti že delovale in izboljšanje delovanja ter večjo dostopnost referenčnih ambulant.

Na vseh nivojih zdravstva je potrebno urediti enoten sistem evidentiranja storitev in obravnav in tudi obveščanja pacientov.

Izboljšati delovanje sistema e- zdravja, da bo dostopnost lažja.

Nekateri oddelki v UKC Maribor so izrazito kadrovsko podhranjeni, zato je potrebno preveriti zmožnosti izvajanja storitev glede na nedopustno dolge čakalne dobe.

Potrebno bo aktivno pristopiti k skrajševanju nedopustno dolgih čakalnih dob na preglede in posege.

Z boljšo organizacijo dela na posameznih oddelkih in tudi kadrovskimi okrepitevami, je potrebno preprečiti prestavljanje že določenih terminov za zdravstvene storitve pri hospitaliziranih pacientih in tistih pacientih, ki imajo že določen termin.

Z nadzori nad izvajanjem Pravilnika o naročanju, upravljanju čakalnih seznamov in najdaljših čakalnih dobah je potrebno zagotoviti, da bodo izvajalci upoštevali določila pravilnika in pacientom po vpisu na čakalni seznam dodelili termin skladno z določili Pravilnika.

Zdravniki in tudi drugi zdravstveni delavci morajo dosledno spoštovati pravico pacientov do pojasnilne dolžnosti s poudarkom na pisnem pojasnilu pred operativnimi posegi in tudi podajanjem pojasnil in informacij v času zdravljenja.

Zaradi izboljšanja kvalitete in učinkovitosti zdravljenja pacienta morajo zdravstveni delavci izboljšati prakso medsebojnega sodelovanja. Družinski zdravniki bi med zdravljenjem pacienta lahko sodelovali s specialisti, predvsem

pri zdravljenju najtežjih pacientov in tudi pri pripravi predlogov za oceno na Invalidski komisiji. Kar pa se v praksi le redko dogaja, te možnosti se poslužujejo le najbolj prizadevni družinski zdravniki.

Ne nazadnje je potrebno izboljšati zavedanje izvajalcev zdravstvenih storitev, da zdravstvena kartoteka in vsa zdravstvena dokumentacija pripada pacientu in je dana izvajalcu zdravstvene dejavnosti v hrambo in je zanj odgovoren in ob izgubi odgovornosti ne sme prenašati na paciente.

V zdravstvenem sistemu je potrebno omogočiti, da bo bolnik, ki potrebuje pomoč, čim bolj oskrbljen v javnem sistemu, ki zajema tudi koncesionarje.

Koncesionarji na primarni ravni v družinski medicini morajo opravljati vse dejavnosti primarnega nivoja vključno z obiski pacientov na domu (starostniki, otroci, hudo bolni, invalidi).

Sistemske je potrebno urediti, da bodo izvajalci plačani po opravljeni storitvi, denar v zdravstvu mora slediti pacientu in ne obratno.

Tudi družinske ambulate bi morale biti plačane glede na število opravljenih storitev na dan, mesec, leto in ne po glavarini.

Dobro organizirano in delujoče primarno javno zdravstvo pomeni možnost kvalitetnega dela sekundarnega in terciarnega dela zdravstva.

Nujno potrebno je sistemsko urediti dolgotrajno oskrbo, ker se potrebe po tej storitvi (storitev pomoč na domu, dnevno varstvo, domsko varstvo) zaradi staranja prebivalstva večajo, zaradi pomanjkanja kapacitet pa je storitev vedno težje dostopna.

Institut zastopništva se je po 22 letih delovanja dobro prijel. Delovanje zastopnikov je usmerjeno v izboljšanje kakovosti delovanja zdravstvene dejavnosti. Poudarek pri delovanju zastopnika je individualni pristop do pacienta. Pritožbe se rešujejo z neposrednimi kontakti z izvajalci zdravstvene dejavnosti, s telefonskimi pogovori, pisnimi zahtevki ter na ustnih obravnavah.

Cilj delovanja zastopništva je vzpostaviti zaupanje tako do pacientov kot tudi do zdravstvenega osebja v prizadevanjih za pomoč pacientom in izboljšanje delovanja celotnega zdravstvenega sistema.

Organizacija delovanja zastopnikov v regijskih pisarnah in delovanje na terenu omogoča neposredni in osebni pristop do pacientov in izvajalcev zdravstvenih storitev. Kar je vsekakor dobrodošlo in v največjo korist za paciente.



Adela Postružnik
Zastopnica pacientovih pravic

JAVNO ZDRAVJE
BOR
2000 MARIBOR

MAIL d.o.o.
D-5705/1-11

AR	2101 MARIBOR Pogodba	SLOVENIJA
11.03.2024 10:00 0,226kg 14602		

RA 8315 1394 8 SI



o.
11

Poština
plačana pri
pošti 2101
Maribor

RS

Ministrstvo za zdravje
Stefanovova ulica 5

1000 Ljubljana