

REPUBLIKA SLOVENIJA  
**MINISTRSTVO ZA ZDRAVJE**  
**VLADA REPUBLIKE SLOVENIJE**

**LETNO POROČILO ZASTOPNIKA PACIENTOVIH PRAVIC ZA LETO 2023**

Podatki o zastopniku

IME in PRIIMEK: Duša Hlade Zore

REGIJA: Osrednjeslovenska zdravstvena regija

Datum: 20.april 2024

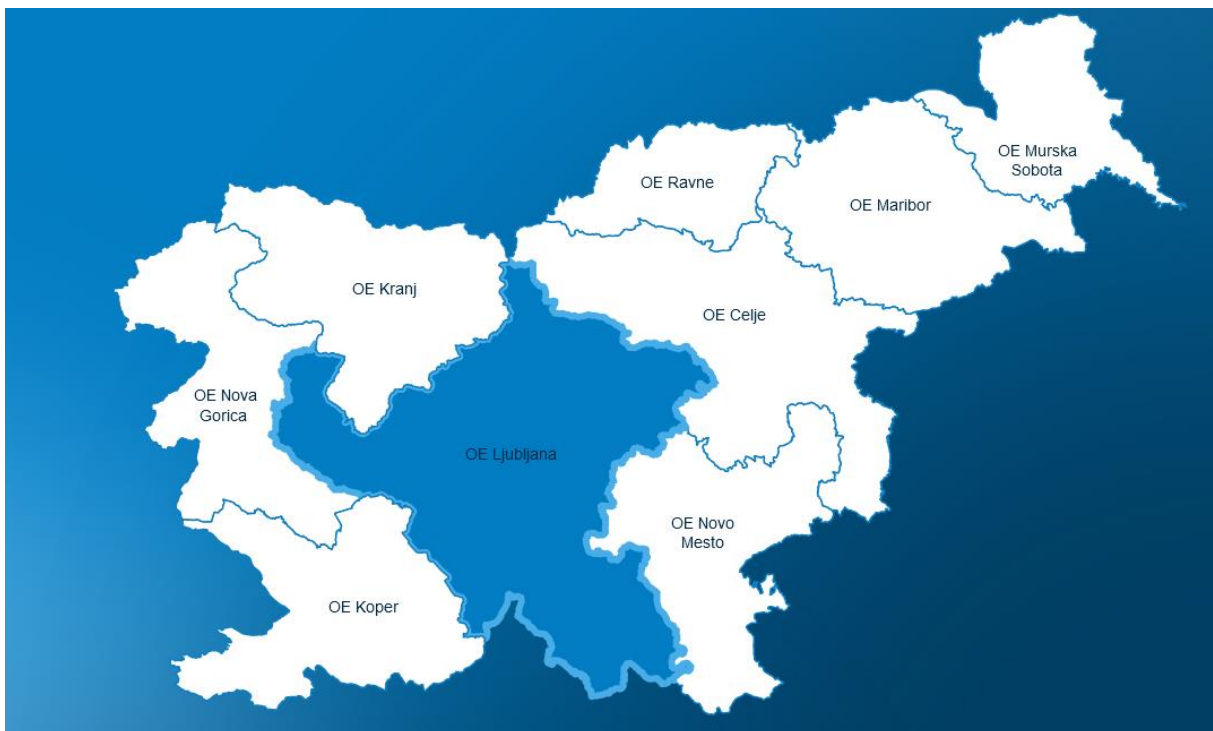
## 1. UVOD

Delo zastopnice pacientovih pravic opravljam 15. leto. Tretji mandat sem pričela dne 16.12.2019. Sedež imam v začasnih prostorih NIJZ, območna enota Ljubljana, Zaloška 29, 1000 Ljubljana.

V letu 2023 sem bila poleg prisotnosti v pisarni dosegljiva tudi preko e-pošti in mobilnega telefona tudi izven uradnih ur.

Delujem pretežno na področju Ljubljanske zdravstvene regije, ki je največja zdravstvena regija v državi in zajema 31 občin: Borovnica, Brezovica, Cerknica, Domžale, Dobrepolje, Grosuplje, Hrastnik, Idrija, Ig, Kamnik, Kočevje, Komenda, Litija, Ljubljana, Logatec, Medvode, Mengeš, Moravče, Dragomer, Dobrova-Polhov Gradec, Log-Dragomer, Lukovica, Ribnica, Škofljica, Šmartno, Trbovlje, Trzin, Vodice, Velike Lašče, Vrhnika in Zagorje ob Savi. Večina pritožb, ki sem jih obravnavala je bila s področja te regije, bile pa so tudi pritožbe iz drugih področij.

Slika 1: Osrednjeslovenska zdravstvena regija



### **Ključno sporočilo zastopnika pacientovih pravic**

V letu 2023 se število pritožb ni bistveno povečalo. Slednje je posledica da se tudi izvajalci vse bolj zavedajo pomena pacientovih pravic in jih rešujejo že sami.

Paleta pritožb pacientov je pisana, a nudi zelo dobro osnovo, da na podlagi njihove analize, prepoznamo ključne vsebinske razloge za pritožbe. Slednje je še posebej pomembno za razumevanje, kateri so izzivi s katerimi se po mnenju pacientov sooča naš zdravstveni sistem in kje so priložnosti za izboljšave, spremembe in prilagoditve. Vrste pritožb zaradi kršitev pacientovih pravic ostajajo enake spreminja se le njihov vrstni red. Najpogostejše pritožbe so zaradi domnevnih kršitev pacientovih pravic in to: pravice do primerne, kakovostne in varne zdravstvene oskrbe, pravice do spoštovanja pacientovega časa, pravica do enakopravnega dostopa do zdravljenja in zagotavljanja preventivnih storitev, pravica do proste izbire zdravnika in izvajalca zdravstvenih storitev.

V minulih dveh letih je bilo še toliko bolj, kot v preteklosti izpostavljeno dejstvo, da zastopniki ne opravljamo zgolj funkcije in nalog, ki nam jih predpisuje zakonodaja, ampak smo vse večkrat tudi »mediator« med zdravniki in pacienti, pa tudi med zdravstvenim sistemom in pacienti. Velikokrat pacienti potrebujejo pogovor, vzpodbudno besedo ali razlago, za katero zdravstveno osebje ob obremenjenosti zdravstvenega sistema morda nima vedno dovolj časa. Dejavnost zastopnikov pacientovih pravic je v obdobju svojega obstoja pokazala in dokazala, da je naše delovanje potrebno, koristno in učinkovito ter nedvomno dejavno prispeva k prizadevanjem za vzpostavitev učinkovitega in pacientom prijaznega zdravstvenega sistema.

## 1. STATISTIČNO POROČILO

Tabela 1: Vzpostavitev kontakta z zastopnikom

		<b>Število</b>
1	Število prvih kontaktov	<b>1.642</b>
1.1	Vzpostavitev prvega kontakta po telefonu	<b>761</b>
1.2	Vzpostavitev prvega kontakta preko elektronske pošte	<b>845</b>
1.3	Vzpostavitev prvega kontakta z osebnim obiskom v pisarni	<b>36</b>
1.4	Število prvih osebnih srečanj s zastopancem izven pisarne	<b>17</b>
2	Število primerov, ki so se zaključili ob enkratnem stiku	<b>102</b>
3	Število zavrženih primerov <sup>1</sup>	<b>2</b>
4	Število primerov zaključenih ob enkratnem stiku	<b>936</b>
	Število primerov zaključenih v 15 dneh od prijave	<b>114</b>
	Število primerov zaključenih v 1 mesecu od prijave <sup>2</sup>	<b>44</b>
	Število primerov zaključenih v 3 mesecih od prijave	<b>21</b>
	Število primerov zaključenih v 6 mesecih od prijave	<b>2</b>
	Število primerov, ki trajajo več kot 6 mesecev	<b>2</b>

<sup>1</sup> Obrazložiti zakaj.

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

Število podpisanih pooblastil 40 in e-soglasij 203 za obravnavo kršitev pacientovih pravic v skladu z določbami Zakona o pacientovih pravicah 92.

Tabela 2: Število obravnjav glede na vrsto

Število obravnavanih pacientov/ vprašanj pacientov <sup>3</sup>	Število neformalnih postopkov <sup>4</sup>	Število uvedenih prvih obravnjav po ZPacP	Izidi uvedenih prvih obravnjav	Predložitev anonimiziranih zapisnikov <sup>5</sup>	
1.642	945	44	Umik pritožbe (3. alineja 1. odst. 61. člena ZPacP)	2	ZD ZAGORJE OB SAVI: 20x  Vse prijave pridobiva M. Šušelj.
			Neobravnava zahteve (4. odst. 60. člena ZPacP)	2	
			Ugoditev zahtevi v celoti (1. alineja 1. odst. 61. člena ZPacP)	3	
			Napotitev na drug pristojni organ (2. alineja 1. odst. 61. člena ZPacP)	12	
			Sklenjen dogovor o načinu rešitve spora (62. člen ZPacP)	18	
			Neuspešna rešitev – ni sklenjen dogovor (6. odst. 62. člena ZPacP)	4	
			Zahteva za drugo obravnavo pri Komisiji	3	

Število sporočil varnostnih odklonov na Ministrstvo za zdravje: ni bilo prijav  
Število prijav zaradi smrti pacienta: /

Trajanje postopkov: 3 tedne.

Izidi uvedenih prvih obravnjav zaradi smrti pacienta: ni bilo prvih obravnjav

Tabela 3: Število obravnjav prijav kršitev glede na posamezno pravico pacienta po ZpacP

	Pravice po ZpacP	Pojavnost zaznanih kršitev posamezne pravice <sup>6</sup>	Prevladujoče področje glede na prijave kršitev
1	Pravica do dostopa do zdravstvene obravnave in zagotavljanja preventivnih storitev	5	Fizioterapija, ginekologija, druž.med.
2	Pravica do enakopravnega dostopa in obravnave pri zdravstveni obravnavi	/	
3	Pravica do proste izbire zdravnika in izvajalca zdravstvene dejavnosti	9	Druž.med., dentalna med., oftamologija
4	Pravica do primerne, kakovostne in varne zdravstvene obravnave	32	Dentalna m., druž. med., onkologija, ortopedija
5	Pravica do spoštovanja pacientovega časa	11	Ortopedija, urologija, medicina dela

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

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

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

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

6	Pravica do obveščeni in sodelovanja	9	Druž.med., dermatologija, nevrologija
7	Pravica do samostojnega odločanja o zdravljenju	1	Nevrologija
8	Pravica do upoštevanja vnaprej izražene volje	/	
9	Pravica do preprečevanja in lajšanja trpljenja	/	
10	Pravica do drugega mnenja	/	
11	Pravica do seznanitve z zdravstveno dokumentacijo	2	Medicina dela, druž. med.
12	Pravica do varstva zasebnosti in varstva osebnih podatkov	/	
13	Pravica do obravnave kršitev pacientovih pravic	3	
14	Pravica do brezplačne pomoči pri uresničevanju pacientovih pravic	4	Oftamologija, drugo

S tem, ko je UKC Ljubljana prevzel večino pritožb so se naše obravnave nanašale na druge zdravstvene zavode, tudi izven Ljubljane.

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

- **Svetovanje pacientom o njihovih pravicah in možnostih za reševanje težav, na primer glede dostopa do zdravstvene oskrbe, kakovosti storitev, plačila zdravstvenih storitev itd.**

Svetovanje, informiranje in podpora pacientom predstavljajo velik delež naših aktivnosti. Večina teh dejavnosti je bilo opravljenih po elektronski pošti in s pomočjo telefonskih pogovorov.

Svetovanje vključuje podajanje informacij o vsebini pacientovih pravic in razlago glede možnosti uresničevanja teh pravic (npr. pojasnila o pomembnosti spoštovanja rokov za vložitev prve zahteve in možnostih za rešitev nesporazumov in sporov, o pridobitvi drugega mnenja, zamenjavi zdravnika specialista, spremembah stopnje nujnosti, težavah pri e-naročanju, pojasnilne dolžnosti pri zobozdravnikih, čakalnih seznamih, dostopu do ortodontov).

Omenila bi ureditev pravic iz obveznega zdravstvenega zavarovanja, ki jih urejata Zakon o zdravstvenem varstvu in zdravstvenem zavarovanju in Pravilnik o pravicah obveznega zdravstvenega zavarovanja. S pritožbami zaradi domnevnih kršitev pravic določenih v tem zakonu in Pravilniku se zastopniki večkrat srečamo, čeprav za njihovo reševanje nismo pristojni. Takih pritožb je bilo v letu 2023 manj kot v letu 2022.

Iz področja kršitve pravic iz obveznega zdravstvenega zavarovanja je bilo največ vprašanj in želje po informacijah zaradi zamud ZZZS pri pošiljanju odločb o bolniškem staležu in odločb o odločitvah nadzornih zdravnikov, o garancijski dobah v zobozdravstvu, načinih obveščanja o prenehanju dela izbranih osebnih zdravnikov, o nepreglednih in ne posodobljenih seznamih zdravnikov, ki naj bi še sprejemali nove paciente, o možnostih nenujnih reševalnih prevozov, itd.

Nekaj vprašanj in zahtev za ukrepanje je bilo vezanih tudi na pravice oseb, ki prestajajo kazen v zaporu, npr. kršitev pravice do primerne, kakovostne in varne zdravstvene oskrbe, samostojnega odločanja o zdravljenju, pravice do seznanitve z zdravstveno dokumentacijo. Pomoč in nasvet so potrebovali tudi svojci oskrbovancev domov za starejše. Te pritožbe niso bile vezane samo na zdravstvene obravnave oskrbovancev temveč tudi na ostale domske storitve.

- **Posredovanje med pacienti in zdravstvenimi ustanovami v primeru nesoglasij ali pritožb. Zastopnik lahko pomaga pacientu pripraviti pritožbo in vzpostavi komunikacijo z zdravstveno ustanovo.**

Zastopniki smo v glavnem v pomoč pri pripravi pritožb in pri reševanju sporov z izvajalci zdravstvenih storitev.

Glede na dobro sodelovanje med ključnimi izvajalci zdravstvenih storitev in zastopniki je svetovalni del v marsičem preprečil eskalacijo »spora«. Moram poudariti, da so se zlasti v UKC Ljubljana zavedli pomena pacientovih pravic in jih skladno z možnostmi uveljavljajo. Manj tega zavedanja je pri koncesionarjih in zdravstvenih domovih, kjer pozitivno odstopa ZD Ljubljana.

- **Spremljanje dela zdravstvenih ustanov glede spoštovanja pacientovih pravic. Zastopnik lahko opozori na kršitve in zahteva ustrezne ukrepe.**

Z izvajalci zdravstvene dejavnosti sodelujemo na različne načine, cilj kateremu sledimo je, da bi čim več zadev pomagali rešiti na miren in sporazumen način. Večina zastopnikov ima s sodelovanjem z izvajalci zdravstvenih storitev pozitivne izkušnje in dobro sprejemajo naše poslanstvo.

Poslala sem dve opozorili zdravstvenim domovom zaradi neprimernih pogojev v katerih čakajo pacienti preden lahko vstopijo v zdravstveno ustanovo. Opozorila so bila upoštevana in uvedene spremembe. Šest opozoril je bilo poslano izvajalcem zdravstvenih storitev zaradi avtomatskih elektronskih sporočil s katerimi naj bi izvajalci zdravstvene dejavnosti omejili elektronsko komunikacijo med pacienti in zdravniki zgolj na ordinacijski čas zdravnika.

Odzivnost izvajalcev na predloge in poizvedbe zastopnice je bila dobra, zamud pri odgovorih ni bilo.

V letu 2023 sem poslala dve (2) opozorili glede na nespoštovanje čakanje pacienta in razmere v čakalnicah. Opozorila so bila upoštevana.

- **Izobraževanje pacientov in širše javnosti o njihovih pravicah in možnostih za njihovo uveljavitev. To lahko vključuje organizacijo informativnih delavnic, objavo gradiv, sodelovanje z mediji itd.**

Pogosto sem sodelovala v oddaji »Dobro jutro« na TV Slovenija ter odgovarjala na vprašanja gledalcev. Prav tako sem odgovarjala na vprašanja novinarjev tiskanih medijev Dela, Dnevnika, Nedeljskega Dnevnika, itd.

V okviru Katedre za družinsko medicino na Medicinski fakulteti Univerze v Ljubljani sem predavala o pacientovih pravicah na modulu Medicina in etika. Predavala sem tudi raznim društvom bolnikov ter v okviru izobraževanj Združenja zdravstvenih zavodov Slovenije.

- **Sodelovanje z drugimi deležniki v zdravstvenem sistemu, kot so ministrstva, zbornice, združenja pacientov, z namenom izboljšanja varstva pacientovih pravic.**

Tudi v letu 2023 smo nadaljevali dobro sodelovanje z Zdravniško zbornico Slovenije, kjer sem predstavila delo zastopnikov in težave s katerimi se srečujejo pacienti pri uresničevanju svojih pravic.

- **Medsebojno sodelovanje zastopnikov:**

Zastopniki med dobro sodelujemo. Prevladuje komunikacija preko elektronske pošte s katero si izmenjujemo informacije in mnenja. V letu 2023 smo se srečali na sestanku pri Varuhu človekovih pravic in na sestanku z ministrom za zdravje. Rednega skupnega srečanja zastopnikov ni bilo.

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

Posebnih primerov dobre prakse za izboljšanje kakovosti zastopanja pacientov v letu 2023 ni bilo. V porastu je število dobrih primerov reševanja sporov in očitni porast zavedanja zdravstvenih delavcev glede vsebine ZPacP.

#### 5. PRIMERI DOBRE PRAKSE Z VIDIKA PREVENTIVNEGA DELOVANJA PRI IZVAJALCIH ZDRAVSTVENE DEJAVNOSTI NA PODLAGI OBRAVNAV PO ZpacP

Med primeri dobre prakse vzpostavljenih v letu 2023 bi izpostavila sodelovanje z Zdravstvenim domom Ljubljana. Sodelovanje je bilo korektno, odzivi na pritožbe.

Enako velja za opozorila in vprašanja so bili hitri in v skladu z možnostmi so sledile konkretne rešitve. Enako velja za UKC Ljubljana.

## 6. KLJUČNE UGOTOVITVE IN PREDLOGI ZASTOPNIKA PACIENTOVIH PRAVIC

### **Pozitivna opažanja**

Zaupanje pacientov, potrjeno z zahvalami in pohvalami, dobro sodelovanje z izvajalci zdravstvenih storitev, s sodelavci Zavoda za zdravstveno sodelovanje in Zdravstvenim inšpektoratom RS.

Zaradi medijske pozornosti se vse več pacientov obrača na zastopnike in pomembno je, da največjo regijo pokrivamo trije. Morda bi to lahko tudi povečali.

### **Opazene pomanjkljivosti, nepravilnost**

Izzivov, ki bi prispevali k temu, da bi pacientom omogočili bolj kvalitetno uresničevanje njihovih pravic in posledično znižali število pritožb, je kar nekaj. Med njimi nedvomno izstopajo nezadovoljstvo pacientov s predolgimi čakalnimi dobami, kršitvami Pravilnika o naročanju in upravljanju čakalnih seznamov ter dopustnimi čakalnimi dobami. Težave, glede na pritožbe, z dostopnostjo zdravnikov na primarni ravni so se zmanjšale. Bolj zapletene pa so situacije, ko so pacientove pravice kršene zaradi nemožnosti izbire družinskega zdravnika ali pa neobveščanja pacientov v primeru, ko izbrani družinski zdravnik iz razlogov upokojitve ali drugih razlogov preneha opravljati svojo dejavnost in dejstva, da možnosti izbire nadomestnega osebnega zdravnika enostavno ni.

Pacienti kot težavo zaznavajo pomanjkanje osebnega stika z izbranim zdravnikom, prekratek stik in pomanjkljivo komunikacijo med zdravniki na primarnem, sekundarnem in terciarnem nivoju. Smiselno bi bilo sistemsko urediti integrirano in celostno oskrbo pacientov, tako da ne bo pacient »hodil od specialista do specialista«. Veliko je k pretoku informacij prispevala e-hrbtenica, ki pa je vsi izvajalci ne uporabljajo ter s tem povezana aplikacija »Z-VEM«, ki pacientom omogoča pregled nad svojo dokumentacijo ter uporabo e-recepta, e-napotnice in e-bolniških listov. Vsekakor bi bilo potrebno nameniti večjo pozornost tudi primerni komunikaciji med pacienti in zdravstvenimi delavci. Izkazalo se namreč je, da je kar nekaj pritožb posledica neustrezne, slabe komunikacije.

Posebna kategorija pritožb so tiste, ki se nanašajo na nesporazume in kršitve pacientovih pravic pri starejših in drugih ranljivejših pacientih, pravice do izdaje drugega mnenja in nestrinjanje z odločitvami zdravnikov medicine dela – pri slednji je uveljavljanje pravice do pritožbe pri posebni komisiji povezano tudi s precejšnjimi stroški. Mnogo izzivov izhaja tudi iz pomanjkljivega nadzora nad izvajanjem samoplačniških storitev in storitev pri zasebnikih koncesionarjih, predvsem v zobozdravstvu.



Zavedati se moramo, da se populacija nezadržno stara in da ima vse več bolnikov pridružene bolezni povezane s staranjem. Prav zato je potrebno v vseh vejah medicine in pri odločevalcih o zdravstveni politiki razmišljati tudi o tem in te izzive pravočasno nasloviti in zagotoviti ustrezne pogoje, še šposebej z uvajanjem negovalnih oddelkov.

Starost nikakor ne sme biti razlog za nesporazume in kršitve pacientovih pravic zato je nemudoma potrebno odpraviti razloge za najpogostejše nesporazume in kršitve pacientovih pravic pri starejših.

Vsi ti izzivi, s katerimi se že več let soočamo v slovenskem zdravstvenem sistemu so v zadnjem času, tudi zaradi nezadovoljstva zdravstvenih delavcev postali še bolj očitni.

### **Anonimizirani zapisniki**

Iz seznama zdravstvenih ustanov, ki so poslale anonimizirane prijave je razvidno, da zdravstvene ustanove anonimiziranih zapisnikov obravnav prijav pacientov ne pošiljajo. Svetla izjema je UKC Ljubljana iz katere zapisniki prihajajo redno.

### **Potrebni ukrepi in predlogi za izboljšave**

Naj namesto zaključka strnem nekaj misli. Naš zdravstveni sistem potrebuje ukrepe in uvajanje novosti in sprememb, ki morajo biti usmerjeni v odpravljanje sistemskih napak in pomanjkljivosti, ki ga hromijo. Samo spremembe zakonov in pravilnikov ne bo prineslo učinkovitih izboljšav, če jih ne bomo spoštovali in če ne bodo usmerjeni v to, da bodo zdravstveni delavci večino časa namenili svoji ključni dejavnosti, torej skrbi za zdravje in dobro počutje pacienta. Nedvomno si je potrebo prizadevati za zmanjševanje birokratizacije in tudi s pogumnimi pristopi vključevanja novih tehnologij optimizirati celoten zdravstveni sistem. Primerna, kakovostna, varna in dostopna zdravstvena obramba bi morala biti ključni cilj pri osvežitvi slovenskega zdravstvenega sistema. Korektni odnosi med pacienti in zdravstvenimi delavci, kratke čakalne dobe, več postelj v negovalnih bolnišnicah, možnost dolgotrajne oskrbe, posebna skrb za ranljive skupine kot so otroci starejši in pacienti s težavami v duševnem zdravju, urejena razmerja med javnim in zasebnim zdravstvom in ne nazadnje tudi poenostavitev postopkov za priznavanje odškodnin v primerih varnostnih odklonov pa vsebinsko vodilo sprememb. Nekatere izboljšave bodo sicer terjala dodatna finančna sredstva, a kar nekaj bi lahko bilo takih, ki bi jih bilo moč uresničiti z boljšo organizacijo dela in dobro voljo. In nenazadnje je pomembno še nekaj – k izboljšanju in spremembam na bolje, lahko pomembno pripomoremo tudi pacienti, ne le z poznavanjem svojih pravic, tudi z poznavanjem in uresničevanjem svojem dolžnosti.

Duša Hlade Zore  
Zastopnica pacientovih pravic