



Letno poročilo zastopnice pacientovih pravic za leto 2023

OLGA PETRAK, univ. dipl. psih.

Območje Celje

10. marec 2024

1. UVOD

Predstavitve zastopnice

Zastopnica pacientovih pravic **Olga Petrak** (v nadaljevanju ZPP) je bila imenovana z odločbo Vlade Republike Slovenije št. 18002-2/2022/4 s 31. 3. 2022, za obdobje od 19. 4. 2022 do 18. 4. 2027. To je njen tretji mandat.

Deluje v prostorih Nacionalnega inštituta za javno zdravje, Območna enota Celje, Ipavčeva 18, Celje.

Kontaktne podatke:

tel. številka: 03 42 51 161

e-pošta: olga.petrak.ext@gov.si

Uradne ure:

sreda od 12.00 do 18.00 ure

petek od 7.30 do 13.30 ure

Naročanje od ponedeljka do petka od 7.00 do 15.00 na tel. št. 03 42 51 200

Lokacije delovanja

ZD Brežice, ZD Celje, ZD Laško, ZD Sevnica, ZD Radeče, ZD Šentjur, ZD Slovenske Konjice, ZD Šmarje pri Jelšah, ZD Žalec, ZD Velenje, Zgornjesavinjski zdravstveni dom Nazarje in Splošna bolnišnica Brežice, Splošna bolnišnica Celje, Bolnišnica Topolšica ter Psihiatrična bolnišnica Vojnik.

Ključno sporočilo zastopnice pacientovih pravic

Državljeni Slovenije z dejanji dokazujemo, da smo v ključnih situacijah solidarni, se povezujemo in si pomagamo. Tako je bilo tudi med požari in poplavami. Zdaj, ko je vedno težji dostop do zdravstvenih storitev, zlasti na sekundarnem nivoju, si ljudje prenašamo informacije o možnostih urejanja dostopa do zdravnikov. Tako se pacienti tudi:

- zavarujejo za hitrejši pregled pri specialistih, ko ga potrebujejo,
- si uredijo čezmejno zdravljenje v tujini,
- si plačajo storitve specialistov v Sloveniji.

Na ZPP se obračajo ljudje v stiski. Vsak, ki kontaktira ZPP, nujno potrebuje informacijo ali pa se pritožuje na storitev ali odnos. Dejstvo pa je, da s kakršnimkoli obnašanjem posameznik najprej izkazuje samega sebe. Vsi potrebujemo veliko mero empatije, da komunikacija steče v smeri razreševanja zadev – empatija je pomembnejša od ostrine noža. To je pomoč človeka človeku.

Aljoša Bagola, kreativca in publicista je dejal: »Tako kot Slovenija ima tudi človek v samem središču besedo **love**, ljubezen.«

Tudi leto 2023 je bilo leto nestrpnosti med ljudmi.

Zato bodimo človek človeku!

2. STATISTIČNO POROČILO

Tabela 1: Vzpostavitev kontakta z zastopnikom

		Število
1	Število prvih kontaktov	904
1.1	Vzpostavitev prvega kontakta po telefonu	671
1.2	Vzpostavitev prvega kontakta preko elektronske pošte	107
1.3	Vzpostavitev prvega kontakta z osebnim obiskom v pisarni	126
1.4	Število prvih osebnih srečanj s zastopancem izven pisarne	
2	Število primerov, ki so se zaključili ob enkratnem stiku	746
3	Število zavrnjenih primerov ¹ - očitna neutemeljenost zahtevka (53. člen ZPacP)	
4	Število primerov zaključenih ob enkratnem stiku	746
	Število primerov zaključenih v 15 dneh od prijave	99
	Število primerov zaključenih v 1 mesecu od prijave ²	29
	Število primerov zaključenih v 3 mesecih od prijave	21
	Število primerov zaključenih v 6 mesecih od prijave	4
	Število primerov, ki trajajo več kot 6 mesecev	1
	Število prenesenih zadev iz preteklega leta	10

Število podpisanih pooblastil: **26**

Število oddanih izjav volje: **40**

Tabela 2: Število obravnav glede na vrsto

Število obravnavanih pacientov/ vprašanih pacientov ³	Število neformalnih postopkov ⁴	Število uvedenih prvih obravnav po ZPacP	Izidi uvedenih prvih obravnav	Predložitev anonimiziranih zapisnikov ⁵	
914	67	10	Umik pritožbe (3. alineja 1. odst. 61. člena ZPacP)	SB Celje 137 ZD Celje 27 ZD Šentjur 13 ZD Šmarje 1 PB Vojnik 4 ZD Velenje 55 ZD Sl. Konjice 10 247	
			Neobravnavna zahteva (4. odst. 60. člena ZPacP)		-
			Ugoditev zahtevi v celoti (1. alineja 1. odst. 61. člena ZPacP)		1
			Napotitev na drug pristojni organ (2. alineja 1. odst. 61. člena ZPacP)		-
			Sklenjen dogovor o načinu rešitve spora (62. člen ZPacP)		7
			Neuspešna rešitev – ni sklenjen dogovor (6. odst. 62. člena ZPacP)		1
			Zahteva za 2. obravnavo pri Komisiji		-
			Zahteva za strokovni nadzor Zdravniške zbornice		1

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.

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

Tabela 3: Druge obravnave pri Komisiji

Število obravnav	Vzrok uvedbe	Izid
0	Nedosežen dogovor (1. alineja 1. odst. 66. člena ZPacP)	
	Nespoštovanje dogovora (2. alineja 1. odst. 66. člena ZPacP)	
	Ne izvedba prve obravnave (3. alineja 1. odst. 66. člena ZPacP)	

Število sporočil varnostnih odklonov na Ministrstvo za zdravje: **0**

Število prijav zaradi smrti pacienta: **0**

Trajanje teh postopkov: **0**

Prva obravnava zaradi smrti pacienta 19. 4. 2023: **1**

- **1** zadeva – zahteva za strokovni nadzor Zdravniške zbornice 19. 4. 2023, še traja

Tabela 4: Število obravnav prijav kršitev glede na posamezno pravico pacienta po ZPacP

	Pravice po ZpacP	Pojavnost zaznanih kršitev posamezne pravice ⁶
1	Pravica do dostopa do zdravstvene obravnave in zagotavljanja preventivnih storitev	4
2	Pravica do enakopravnega dostopa in obravnave pri zdravstveni obravnavi	4
3	Pravica do proste izbire zdravnika in izvajalca zdravstvene dejavnosti	57
4	Pravica do primerne, kakovostne in varne zdravstvene obravnave	183
5	Pravica do spoštovanja pacientovega časa	222
6	Pravica do obveščeniosti in sodelovanja	50
7	Pravica do samostojnega odločanja o zdravljenju	5
8	Pravica do upoštevanja vnaprej izražene volje	82
9	Pravica do preprečevanja in lajšanja trpljenja	15
10	Pravica do drugega mnenja	21
11	Pravica do seznanitve z zdravstveno dokumentacijo	26
12	Pravica do varstva zasebnosti in varstva osebnih podatkov	14
13	Pravica do obravnave kršitev pacientovih pravic	135
14	Pravica do brezplačne pomoči pri uresničevanju pacientovih pravic	14
	Poseben način uveljavljanja pravic pacientov, ki niso sposobni odločanja o sebi (od 35. do 38. člena ZPacP)	7
	DRUGO ZZS – 36 ZPIZ – 5 DRUGO – 34	75
	SKUPAJ	914

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

Tabela 5: Prevladujoče področje glede na prijavo kršitev

		Število
1	Izbrani osebni zdravnik	158
2	Interna (kardiologija, nevrologija, onkologija, urologija, ORL...)	154
3	Zobozdravstvo	110
4	Izjava volje	75
5	RTG (MR/UZ/CT)	69
6	Nujna medicinska pomoč	43
7	ZZS	42
8	Oftalmologija	34
9	Ortopedija in fizioterapija	32
10	Psihiatrija	27
11	Kirurgija	20
12	Travmatologija	20
13	MDPŠ	20
14	Ginekologija	16
15	Dermatologija	15
16	ZPIZ	10
	Druga področja so pod 10 kršitev	

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

Svetovanje, informiranje, podpora pacientom

ZPP je psihologinja in mediatorica. Njen primarni način dela je psihološki pristop z namenom razbremenitve pacienta oz. svojca, ki je v stiski. V osnovi si vzame čas za človeka. Seznan je ga z možnostmi rešitve. Podpira ga, da sam ureja zadevo, kjer je nastala. Če si izbere pomoč zastopnice, mu zastopnica pomaga, da gre po poti, ki je njemu prava, do rešitve, ki je zanj prava. Za akutne zadeve se zastopnica dogovori s pritožnikom, da naslovi pritožbo direktno na pristojno osebo v zdravstveni inštituciji, njej pa pošlje v vednost. Odgovori in rešitve so hitre.

Sodelovanje z izvajalci zdravstvene dejavnosti

V Celju sta dve zastopnici, ki skupaj sodelujeta na rednih srečanjih z ZD Celje in SB Celje.

ZD Celje – S strokovnim vodjem Markom Dreščkom, dr. med., sta se srečali **9-krat**:

23. 1. 2023, 27. 2. 2023, 27. 3. 2023, 24. 4. 2023, 5. 6. 2023, 7. 9. 2023, 16. 10. 2023, 20. 11. 2023 in 18. 12. 2023.

SB Celje – S strokovnim direktorjem prof. Radkom Komadino - 6. 3. 2023.

ZPP Olga Petrak je članica **Etične komisije SB Celje**. Imeli so **8 sej**: 19. 1. 2023, 30. 3. 2023, 4. 5. 2023, 29. 6. 2023, 28. 9. 2023, 9. 10. 2023, 24. 10. 2023, 21. 12. 2023. Delo ZPP v komisiji je pomembno, ker ozavešča člane o določilih ZPacP.

Promocija pacientovih pravic

9. 3. 2023	Tjaša Dugulin, 24 ur, izjava na temo izdaje izvidov radiologov v SB Celje
31. 5. 2023	Špela Kuralt, Delo, radiologija v SB Celje
7. 6. 2023	TV SLO 1 in Radio SI, intervju po sestanku v SBC na temo stanja na radiologiji

5. 7. 2023	Špela Kuralt, Delo, radiologija v SB Celje
5. 9. 2023	TV Celje, intervju ob dnevu pacientov s predstavitvijo inštituta zastopnik pacientovih pravic
19. 10. 2023	Anja Drašler, Viva, članek na temo »Zdravstvena pismenost«

Medsebojno sodelovanje zastopnikov

7. 2. 2023	Velenje, 1. kolegij ZPP
9. 3. 2023	Celje, sestanek celjskih ZPP z ravensko ZPP Mileno Pečovnik

Obe celjski ZPP si vzameta čas po sestankih, da se pogovorita še o tekočih zadevah in si pomagata z izkušnjami.

ZPP tudi večkrat pokliče kolege, da se v teh časih ohranjajo kontakti. Ažurirala je seznam ZPP in njihove kontakte.

Pridobljena uradna mnenja je ZPP posredovala kolegom po pacient listi.

Sodelovanje zastopnice z drugimi inštitucijami

16. 1. 2023	Slovesnost ob zaključku etape 1 nadomestne novogradnje SBC
26.1. 2023	Sestanek ZPP na MZ
22. 3. 2023	Dijaki 4. letnika SZŠ Celje – predavanje in delavnica na temo Zakon o pacientovih pravicah
15. 4. 2023	Kokaljevi dnevi – predstavitev pacientovih pravic mladim zdravnikom
14. 6. 2023	LJ, Javni posvet: Etični in medicinski vidiki vprašanja evtanazije, Zdravniška zbornica Slovenije in Slovensko zdravniško društvo, aktivni prispevek zastopnice o izjavah volje pacientov
5. 10. 2023	Gradivo obeh celjskih zastopnic za obisk Vlade v Savinjski regiji
12. 10. 2023	LJ, sestanek Direktorata za zdravstveno varstvo z ZPP
12. 10. 2023	Gradivo za 5. redno sejo Komisije za peticije, človekove pravice in enake možnosti
16. 10. 2023	LJ, sestanek ZPP s predsednico Zdravniške zbornice Slovenije
7. – 9. 11. 2023	Izobraževanje – Digitalni koraki 2023, LU Celje, enota v Vojniku
8. 12. 2023	LJ, Varuh človekovih pravic, sprejem ob dnevu človekovih pravic
10. 12. 2023	Spletno predavanje ZZ Slovenije
21. 12. 2023	Sprejem pri županu Mestne občine Celje

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

V Celju zastopnici že od leta **2014 redno sodelujeta** z ZD Celje in SB Celje. Imata mesečna srečanja s strokovnim vodjem ZD Celje in letno srečanje s strokovnim direktorjem SB Celje ter s pristojno osebo za reševanje pritožb v SB Celje. Tako se je mogoče tekoče medsebojno seznanjati s stanji, težavami in novimi pravili. To je osnova za medsebojno korektno sodelovanje, ki nato omogoča, da se nujne zadeve hitro urejajo že z medsebojnimi klici in el. pošto.

Neformalno posredovanje ZPP pomeni hitro urejanje zadev, brez dolgih procesnih postopkov.

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

Prav postopki prve obravnave kršitev pacientovih pravic so v osnovi opozorilo zdravstveni inštituciji, kaj se dogaja. Po prvih obravnavah strokovni vodja v ZD Celje in strokovni direktor v SB Celje predstavita zaključke odgovornim z namenom uredite zadev tudi v prihodnje.

6. KLJUČNE UGOTOVITVE IN PREDLOGI ZASTOPNIKA PACIENTOVIH PRAVIC

Pozitivna opažanja

Izjave volje

Pravica do upoštevanja vnaprej izražene volje je opredeljena v Zakonu o pacientovih pravicah in podzakonskih aktih.

Skupno število izjav volje v CRPP na dan 31. 12. 2023 (podatki NIJZ) je 963 izjav:

- 889 izjav o zavrnitvi zdravstvene oskrbe po pojasnilu,
- 4 izjave o privolitvi oz. prepovedi obdelave osebnih podatkov sporočanja informacij o zdravstvenem stanju,
- 55 izjav določitev zdravstvenega pooblaščenca,
- 15 izjav o izključitvi oseb, ki so po zakonu upravičene odločati o zdravstveni oskrbi pacienta.

Izjava vnaprejšnja zavrnitev zdravstvene oskrbe je v zadnjem letu večkrat izpostavljena kot dobra možnost pacientov, da se sami odločijo, kaj želijo oz. ne dovolijo, ko sami ne bodo mogli odločati o svojem življenju.

V civilni družbi se izražajo prizadevanja za ureditev končanja življenja z evtanazijo in tudi pomoč pri prostovoljnem končanju življenja.

Prav je, da se širi vedenje o možnostih, ki že obstajajo. V luči tega je ZPP:

- junija aktivno sodelovala na javnem posvetu »Etični in medicinski vidiki vprašanja evtanazije«, ki sta ga pripravili Zdravniška zbornica Slovenije in Slovensko zdravniško društvo,
- oktobra pripravila gradivo za 5. redno sejo Komisije za peticije, človekove pravice in enake možnosti, DZ RS.

Skrb za družinsko medicino kot nosilko primarnega zdravstva

V našem okolju si vodstva ZD prizadevajo, da svojim zdravnikom pridejo nasproti v njihovih željah kot npr. skrajšanemu delovnemu času, vključevanju v nova delovišča, skrbi za strokovno in osebno rast. Dobri medsebojni odnosi so osnova, da zaposleni ne odhajajo. Večina timov presega glavarinski količnik. V ZD Celje deluje ambulanta za neopredeljene, v kateri je vpisanih 914 pacientov. Odzivi pacientov na obravnavo so pozitivni – res je, da ni vedno isti zdravnik, ima pa dovolj časa in tako pacienti dobijo tudi drugo mnenje.

Klicni center družinske medicine

V ZD Celje 2023 so s postavitvijo novega klicnega centra postali hitro odzivni. Vsak klic je evidentiran. Če ne morejo odgovoriti takoj, sami pokličejo nazaj. Od 7. do 9. ure in od 13. do 15. ure so direktno dosegljive ambulate, v vmesnem času pa sprejemajo klice administratorji. Nujne zadeve prevežejo v ambulate. Ta oblika delovanja je končno tekoča. Na enak način v Sloveniji zdaj deluje več ZD.

Poštni nabiralnik na vratih ZD Celje je namenjen pacientom, ki v kuverti oddajo svojo prošnjo za kontakt, recept, napotnico. Ljudi je ta možnost povezala; starejši drug za drugega odnesejo pismo v nabiralnik. To prakso imajo tudi v drugih ZD celjske regije.

zVem portal ponuja varen dostop do storitev eZdravje (eRecept, eNaročanje, Centralni register podatkov o pacientu - CRPP). Pacienti spremljajo zapise v CRPP in reagirajo na zavedeno. Načelno je izjemno dobro sprejeto.

Souporaba prostorov ZPP v Celju – Center za psihološko svetovanje »Tu smo zate«, ki ima prostore v istem hodniku kot ZPP, po predhodnem dogovoru souporablja prostore ZPP. So odprti za sprejem pacientov, ki urejajo zadeve pri ZPP in potrebujejo tudi psihološko svetovanje.

Opazene pomanjkljivosti, nepravilnosti

Dostopnost do storitev – ZPP je v letu 2023 zaznala največkrat kršeno pravico do spoštovanja pacientovega časa. V življenju to pomeni, da pacienti ne pridejo hitro in pravočasno na obravnavo. V SB Celje pa se je maja pojavilo, da pacienti po pregledu niso dobili izvida. Iz tedna v teden je bilo slabše. Izkazalo se je, da radiologi odhajajo iz javnega sektorja, prej pa so koristili še ure in dopust. Zdaj je tako, da za SB Celje očitavajo izvide po pogodbi in na daljavo. Je pa v SB Celje ena najdaljših čakalnih vrst na radiološke storitve v Sloveniji. Pacienti iščejo rešitve na vse mogoče načine. ZPP jim predstavljamo poti in urejamo zadeve. Smo pa Slovenci znani po sistemu vez in poznanstev.

Dostopnost zdravstvenih inštitucij je problem, ki se je po covidu še dodatno razgalil. Varuh človekovih pravic je v letu 2023 naredil analizo »Dostopnost ambulant na primarni ravni«. ZPP je povzela stanje v svojem okolju. Ob 914 pacientov se jih je 158 obrnilo na ZPP zaradi zadev na primarnem nivoju. Od teh je 27 pacientov vsebinsko izpostavilo nedostopnost kot: se ne javljajo na telefon; čakalnica prazna, pa ne pokličejo; naročen, pa predolgo čaka na pregled; ne dobi termina za pregled; ne sprejmejo na obravnavo; ne dobi termina takrat, ko nima službe; nočejo napisati napotnic za pregled, ki jih je naročil zdravnik na samoplačniškem pregledu. Z vsemi pacienti je ZPP vzpostavila komunikacijo in jih informirala, kako naj zastavijo urejanje kontakta. Težave z dosegljivostjo po telefonu se v našem okolju rešujejo z uvajanjem telefonskih central, ki tudi vračajo klice. Na poslano el. sporočilo pa pacienti prejmejo sporočilo o odzivnosti ambulante. Poštni nabiralnik je še vedno dobrodošel!

Starejši in digitalizacija - ZPP je poklicala starejša gospa. Potožila je, da s svojimi prsti še tipk na telefonu ne zadene. Bolan človek je najbolj občutljiv in ranljiv. Dostopnost zdravstva je vsem pacientom najpomembnejša, zlasti pa to velja za starejše. Ti pogosto vzpostavijo kontakt z ambulanto le s pomočjo sorodnikov in prijateljev, ki so tehnološko spretni in računalniško pisмени. Pa tudi naročajo jih k specialistom.

Celjska urgenco – Dejstvo je, da je organizacija dela s prehodom Službe nujne medicinske pomoči iz ZD Celje v Urgentni center Celje v SB Celje od leta 2016 edini realizirani primer v Sloveniji. Nujno je sodelovanje zdravnikov obeh zavodov. Pacienti se množično obračajo po pomoč na urgenco, ki je izjemno obremenjena, tudi s pacienti, ki tja ne sodijo.

Potrebni ukrepi

Delovna skupina na MZ za pripravo »Pravilnik o izjavah volje« naj nadaljuje z delom. Urediti mora:

- Nujno spremeniti obrazec št. 6: Vnaprejšnja zavrnitev zdravstvene oskrbe (Uradni list RS, št. 82/2008), ker vsebuje zapis: "Osebi je bilo pojasnjeno, da je čas veljavnosti izjave 5 let." To ne velja že 7 let, od objave Uradnem listu RS št. 55/2017! Zapis naj se samo odstrani.
- Pripraviti Pravilnik za podpis ministru.
- V Celju člani EK SB Celje na čelu s predsednikom dr. Romanom Parežnikom, dr. med. opozarjajo na nujnost vidnosti izjave »Vnaprejšnja zavrnitev zdravstvene oskrbe« kot **kritični podatek**.

Predlogi za izboljšanje

Praksa celjskih zastopnic, da se redno sestajajo z odgovornimi v zdravstvu, pomeni drugačen odnos do skupnih pacientov in vseh problemov. **P r i p o r o č a m o !**

Tudi leto 2023 je bilo leto nestrpnosti med ljudmi.

Bodimo **človek človeku!**

Olga Petrak, univ. dipl. psih.
Zastopnica pacientovih pravic