

LETNO POROČILO
O DELU ZASTOPNICE PACIENTOVIH PRAVIC
VLAŠTE CAFNIK
ZA LETO 2023

KAZALO VSEBINE

1 UVOD

1.1.	Predstavitev zastopnice pacientovih pravic	1
1.2.	Predstavitev regije.....	3
1.3.	Ključno sporočilo zastopnice pacientovih pravic.....	4

2 STATISTIČNI PODATKI ZA LETO 2022

2.1.	Kontakti s pacienti.....	6
2.2.	Reševanje zadev na obravnavah.....	7
2.3.	Poročanje izvajalcev zdravstvenih storitev.....	10

3 VRSTE KRŠITEV PACIENTOVIH PRAVIC..... 13

4 VRSTE OPRAVLJENIH NALOG ZASTOPNIKA PACIENTOVIH PRAVIC

4.1.	Svetovanje, informiranje, podpora pacientom.....	15
4.2.	Sodelovanje z izvajalci zdravstvene dejavnosti.....	16
4.3.	Promocija pacientovih pravic.....	17
4.4.	Medsebojno sodelovanje zastopnikov.....	17

5 PRIMERI DOBRE PRAKSE Z VIDIKA OPTIMIZACIJE DELA ZASTOPNIKA PACIENTOVIH PRAVIC ZA IZBOLJŠANJE KAKOVOSTI ZASTOPANJA PACIENTOV.....17

6 PRIMERI DOBRE PRAKSE Z VIDIKA PREVENTIVNEGA DELOVANJA PRI IZVAJALCIH ZDRAVSTVENE DEJAVNOSTI NA PODLAGI OBRAVNAV PO ZAKONU O PACIENTOVIH PRAVICAH.....19

7 KLJUČNE UGOTOVITVE IN PREDLOGI.....19

7.1.	Pozitivna opažanja.....	19
7.2.	Pomanjkljivosti in nepravilnosti.....	20
7.3.	Predlogi za izboljšave in potrebni ukrepi.....	21

1 UVOD

1.1. Predstavitev zastopnice pacientovih pravic

Zastopniki pacientovih pravic so v smislu določbe 80.člena Zakona o pacientovih pravicah dolžni voditi evidenco o izvajanju svojih nalog, vendar se javnost lahko seznanila z ugotovitvami zastopnikov le v anonimizirani obliki. Zato bo moje delovanje v letu 2023 v nadaljevanju prikazano s statističnimi podatki o opravljenih nalogah v preteklem letu in s poudarkom na opisu zaskrbljujočih pojavov na področju izvajanja zdravstvene dejavnosti ter predlogi za morebitno hitrejše reševanje težav pacientov v Republiki Sloveniji.

Vlada Republike Slovenije me je v mesecu marcu 2023 ponovno imenovala za zastopnico pacientovih pravic za obdobje petih let. Zastopniki pacientovih pravic v Sloveniji delujemo pod okriljem Nacionalnega inštituta za javno zdravje in imamo pisarne v sklopu njihovih poslovnih prostorov. Že enajsto leto delam kot zastopnica v isti pisarni v Mariboru na Ljubljanski ul.4/II, kjer je dostop do pisarn še vedno zelo neugleden in neprimeren za invalide. Pisarni zastopnic sta v drugem nadstropju v stavbi brez dvigala. Na problem nedostopnosti za invalide in absolutno premajhne pisarne opozarjam že od vsega začetka, vendar za ureditev ni posluha. Nadalje vsa leta opozarjam na dejstvo, da v pisarni ni omare, ki bi imela ključavnico in kamor bi lahko spravila zadeve, ki se trenutno nahajajo v pisarni, zaradi varovanja osebnih podatkov. V uporabi imamo prenosne računalnike z majhnimi zasloni, kar otežuje delo v pisarni in kljub številnim prošnjam po dodatnem večjem ekranu tega doslej nisem prejela.

Zastopstvo pacientovih pravic opravljam neprofesionalno, neodvisno in samostojno z minimalno obvezo 18 ur tedensko. Uradne ure v pisarni imam:

- ob torkih od 10.00 do 18.00 ure,
- ob sredah od 08.00 do 13.00 ure.

Dodatno pa imam še dvakrat tedensko informacije po telefonu in sicer:

- ob ponedeljkih od 8.00 do 11.00 ure,
- ob sredah od 15.00 do 17.00 ure,

Urniki uradnih ur je objavljen na spletni strani Ministrstva za zdravje in pri vходу v pisarno, o urniku uradnih ur pa so obveščeni tudi vsi izvajalci zdravstvene dejavnosti v naši regiji. Zaradi številnih vprašanj in pritožb pacientov pa vsak mesec opravim še precej dodatnih delovnih ur.

V času uradnih ur v pisarni sem dosegljiva na stacionarnem telefonu številka 02 333 12 64, sicer pa na mobilnem telefonu številka 051 217 424 in po elektronski pošti: vlasta.cafnik.ext@gov.si.

Pacienti se lahko za obisk v pisarni zastopnice naročijo pri NIJZ,OE Maribor, ob ponedeljkih in petkih med 8.00 in 12.00 uro na mobilno telefonsko številko 041 681 304. V večini primerov se s pacienti o terminu sprejema v pisarni dogovarjam sama. Po epidemiji s Covid 19 so se ljudje nekako navadili na reševanje problemov oziroma zastavljanje vprašanj v zvezi z njihovim zdravljenjem predvsem po telefonu in elektronski pošti, počasi pa se znova veča tudi število osebnih obiskov pacientov v pisarni.

Pri delu zastopnice pacientovih pravic sem neodvisna in samostojna in se trudim ravnati pošteno, častno in dobronamerno.

Kot zastopnica pacientovih pravic pacientom svetujem o vsebini pravic določenih z Zakonom o pacientovih pravicah, ter o načinih in možnostih uveljavljanje le-teh.

Pacientom dajem konkretne usmeritve za uveljavljanje pravic in predlagam možne rešitve, nudim pomoč pri vlaganju pravnih sredstev, za paciente opravljam potrebne poizvedbe v zvezi z domnevnimi kršitvami pri izvajalcih zdravstvenih storitev. V določenih primerih pri izvajalcih zdravstvenih storitev neformalno posredujem z namenom hitrega odpravljanja kršitev, v primeru kršitev druge zakonodaje pa paciente napotim na pristojne pravne ali fizične osebe ali pa na pristojne državne organe. V skladu s pooblastili pacientov po potrebi vlagam pravna sredstva po Zakonu o pacientovih pravicah, dajem predloge, pojasnila in druge izjave v imenu in v korist pacientov. Pacientom nudim tudi informacije in dajem usmeritve pri uveljavljanju pravic s področja zdravstvenega varstva, zdravstvenega zavarovanja in izvajanja zdravstvenih storitev.

Kot zastopnica pacientovih pravic skrbim za promocijo pacientovih pravic s prezentacijo določb Zakona o pacientovih pravicah v različnih okoljih in tudi z izjavami medijem.

Izvajalcem zdravstvenih storitev podajam določena mnenja, kritike in priporočila za izboljšanje zdravstvenega varstva v naši regiji. Prizadevam si odpravljati nesoglasja, do katerih prihaja med izvajalci zdravstvenih storitev in pacienti.

Pri zastopniku pacientovih pravic iščejo pomoč predvsem neuki pacienti in njihovi svojci, ki jim zastopnikova brezplačna pomoč veliko pomeni. Komuniciranje s pacienti poteka bodisi po telefonu, elektronski pošti ali v pisarni zastopnice ob osebnih pogovorih.

1.2. Predstavitev regije

Kot zastopnica pacientovih pravic delujem na območju občin oziroma okoliških krajev:

- Maribor s širšo okolico ,
- Slovenska Bistrica z okolico,
- Ptuj z okolico ,
- Ormož z okolico,
- Lenart z okolico.

Na našem območju delujejo tri bolnišnice in pet zdravstvenih domov in sicer:

- UKC 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.

Poleg navedenih izvajalcev zdravstvene dejavnosti posluje na našem območju še veliko število zasebnih splošnih, zobozdravstvenih in drugih specialističnih ambulant s koncesijo .

Zdravstvena dejavnost pa se izvaja tudi v termah in socialnih zavodih in sicer:

- Termah Ptuj,
- Medicinskem centru Fontana,
- Domu Danice Vogrinec Maribor,
- Domu pod Gorco,
- SeneCura DSO Maribor,
- SeneCura DSO Hoče-Slivnica,
- Domu Idila,
- Domu dr. Jožeta Potrča Poljčane,
- Domu starejših občanov Tezno,
- Domu upokojencev Ptuj,
- Zavodu Hrastovec,
- Zavodu dr. Marjana Borštnarja Dornava,
- Centru za sluh in govor Maribor.

1.3. Ključno sporočilo zastopnice pacientovih pravic

Institut zastopnika pacientovih pravic je nedvomno izjemno dobrodošel vsem, ki se soočajo s težavami ob zdravstveni obravnavi bodisi v javnem ali pa tudi v zasebnem sektorju. Zakon o pacientovih pravicah je v uporabi že od leta 2008 in je med ljudmi že zelo dobro poznan. Menim pa, da bi bilo potrebno v medijih večkrat poudariti prisotnost tega zakona v slovenskem prostoru, saj so prav mediji tisti, ki lahko osveščajo najširše množice. V letu 2023 je bil v medijih predvsem poudarek na težavah v slovenskem zdravstvu, ki so žal iz leta v leto večje. Zato so pacienti vedno v večji stiski pri reševanju svojih zdravstvenih težav.

Še težje pa je, ko so sprejete določene spremembe oziroma omejitve pravic iz obveznega zdravstvenega zavarovanja in le te ljudi dodatno negativno presenetijo. Res je, da ima Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije na svoji spletni strani objavljene vse spremembe na področju zdravstvenega varstva, vendar je na žalost še vedno veliko ljudi v Sloveniji, ki nimajo znanja s področja uporabe računalnika ali pa računalnika niti nimajo in tako nimajo dostopa do teh informacij. Tukaj je mišljena starejša populacija, ki je tudi sicer bolj obremenjena z boleznimi in jo tangirajo številne pravice iz obveznega zdravstvenega zavarovanja. Kot ugotavljam iz prakse, pa se večina pacientov ne obrača na spletne strani ZZZS, ampak išče informacije o pravicah iz obveznega zdravstvenega zavarovanja pri izvajalcih zdravstvenih storitev in pri zastopnikih pacientovih pravic.

Na drugi strani so izvajalci zdravstvenih storitev oz. zdravstveno osebje, ki v nekaterih primerih še vedno izredno težko sprejemajo realizacijo z Zakonom o pacientovih pravicah zastavljenih pravic. Nemalokrat pacienti doživijo negativno reakcijo zdravstvenega osebja, če vključijo v reševanje svojega zdravstvenega problema tudi zastopnika pacientovih pravic. Zagotovo je to nedopustno, če je pritožba pacienta upravičena, kar pa tudi v večini primerov je.

Zaradi vse težjih razmer v slovenskem zdravstvu, težke dostopnosti do splošnih zdravnikov in do specialističnih ambulant, prav tako pa tudi do zdravstvenih posegov, se zdravstveno stanje ljudi nezadržno slabša, istočasno pa pada potrpljenje pacientov, ki včasih privede tudi do neprijetnih komunikacij med pacienti in zdravstvenim osebjem. Neprimerne besede so običajno izrečene na obeh straneh, pri čemer ugotavljam, da se zdravstveno osebje v zadnjem času kar hitro obrne na policijo ali pa pacienta dokončno zavrne. Menim, da bi v tej situaciji tudi zdravstveno osebje moralo poskrbeti za miritev neprimerne napetosti, ki jo včasih izrazijo tudi do zastopnika pacientovih pravic.

V slovenskem prostoru je izredno težko priti do realnih podatkov o zdravljenju določenega pacienta, ki je vključen v postopek reševanja pritožbe preko zastopnika pacientovih pravic. Tako komisije, ki izvajajo interne strokovne nadzore, kot tudi komisije Zdravniške zbornice Slovenije, ki izvajajo eksterne strokovne nadzore, se v svojih zaključkih ne opredelijo dovolj natančno glede problematičnega zdravljenja določenega pacienta oziroma glede vzroka smrti pacienta, ki je v obravnavi. Seveda takšno ravnanje ne doprinese h kakovostnejši zdravstveni oskrbi, ampak deluje prav nasprotno. Kakovostnejša zdravstvena oskrba pa je osnovni namen delovanja zastopnikov pacientovih pravic. Morda bi bilo primerno uvesti možnost pridobitve drugega zdravniškega mnenja oz. izvedbe strokovnega nadzora s strani institucij s tega področja iz tujine, ne da ima pritožnik s tem stroške, če je pritožba utemeljena.

Vsekakor pa je najpomembnejša dobra organiziranost celotnega zdravstvenega sistema, s pravočasnim načrtovanjem potrebnega zdravstvenega kadra in zagotavljanjem zadostnih finančnih sredstev za izvajanje nujno potrebnih zdravstvenih programov. Iz izkušenj na našem področju menim, da bi morali mentorji specializantov temeljiteje slediti njihovem delu s pacienti in jih usmerjati v kakovostno zdravstveno oskrbo, saj je tudi v letu 2023 bilo nekaj pritožb pacientov oziroma njihovih svojcev zoper nekakovostno zdravstveno obravnavo, ki so jo izvajali specializanti.

Zdravstveni delavci bi morali poskrbeti za temeljito in prijazno komuniciranje s pacienti oz. njihovimi svojci in jih sproti seznanjati z vsemi težavami pri njihovem zdravljenju. Tako pa se že od epidemije Covida dalje zelo pogosto dogaja, da so zdravniki družinske medicine in tudi drugi zdravniki težko dosegljivi, pa še to samo preko elektronske pošte.

Izredno je izbil problem neobičajno dolgih čakalnih dob v določenih specialističnih ambulantah predvsem na področju revmatologije, nefrologije in endokrinologije in določenih operativnih posegov kot je operacija krčnih žil, določene operacije hrbtenice in določeni posegi na področju kardiokirurgije. Problem predolgih čakalnih dob pa je prisoten tudi na področju ortodonskega zdravljenja.

Zdravstveni dom Maribor je v letu 2022 uvedel novi sistem naročanja in komuniciranja z njihovimi ambulantami. Vse zadeve tečejo preko centralnega sistema naročanja in sporočanja informacij zdravnikom. S tem so se pojavili številni problemi pri pacientih, ker niso mogli direktno v stik s svojim zdravnikom, vendar so se zadeve v teku leta 2023 umirile in proti koncu leta praktično ni bilo več pritožb glede dostopnosti ambulant družinske medicine.

Pacientom pa počasi zmanjkuje potrpljenja, kar privede do zaostrovanja medsebojnih odnosov. Pa vendar, pacient išče pomoč, zato lahko prijazna beseda naredi čudež.

2 STATISTIČNI PODATKI ZA LETO 2023

2.1. Kontakti s pacienti

Zastopniki pacientovih pravic sprejemamo pritožbe pacientov na več načinov in sicer:

- po telefonu,
- po elektronski pošti,
- po klasični pošti ,
- ob osebnem obisku pacienta v pisarni zastopnika,
- ob obisku pacienta na domu ,
- ob obisku pacienta v socialnih zavodih.

V letu 2023 se je po telefonu obrnilo name 462 pacientov . Po telefonu ljudje vprašujejo za različne nasvete glede zdravstvenega varstva in zdravstvenega zavarovanja, pa tudi, kako ravnati v posameznih primerih zdravljenja.

V pisarni zastopnice se je v letu 2023 oglasilo 18 pacientov predvsem zaradi podpisa in registracije obrazca o vnaprejšnji zavrnitvi zdravstvene oskrbe , če bi se pacient znašel v položaju,ko ne bi bil sposoben dati veljavne privolitve. Sicer pa se pacienti in svojci oglasijo v pisarni zastopnice ob priložnosti predlaganja zdravstvene dokumentacije in pojasnjevanja težav v komunikaciji z zdravstvenim osebjem.

Po elektronski pošti sem v letu 2023 prejela 199 vprašanj oz. pritožb . Za posamezne zadeve so se odprli uradni spisi, ki so bili po potrebi obravnavani tudi daljše obdobje.Reševanje posameznih zadev se je preneslo v leto 2024 predvsem zaradi neizvedenih zunanjih strokovnih nadzorov, s katerimi Zdravniška zbornica Slovenije zelo zavlačuje.

Skupaj se je torej na zastopnico v letu 2023 obrnilo 679 pacientov. Podrobnejši podatki so razvidni iz spodnje tabele.

Tabela 1: Vzpostavitev kontakta z zastopnikom

1 Število prvih kontaktov	679
1.1.Vzpostavitev prvega kontakta po telefonu	462
1.2.Vzpostavitev prvega kontakta preko elektronske pošte	199
1.3.Vzpostavitev prvega kontakta z osebnim obiskom	18
1.4.Število prvih osebnih srečanj z zastopancem izven pisarne	/
2 Število primerov, ki so se zaključili ob enkratnem stiku	462

3 Število zavrženih primerov	/
4 Število primerov zaključenih ob enkratnem stiku	462
Število primerov zaključenih v 15 dneh od prijave	134
Število primerov zaključenih v enem mesecu od prijave	34
Število primerov zaključenih v 3 mesecih od prijave	28
Število primerov zaključenih v 6 mesecih od prijave	8
Število primerov, ki trajajo več kot 6 mesecev	/

V letu 2023 je bilo torej skupaj zaključenih 666 kontaktov s pacienti in od tega torej 462 primerov ob enkratnem stiku, za ostale primere so bili odprti spisi . Določene zadeve so ostale odprte in so še v reševanju, nekatere zadeve pa so bile iz preteklega obdobja.

2.2. Reševanje zadev na obravnavah

Med izvajanjem zdravstvene oskrbe lahko pride do nezadovoljstva pacientov zaradi načina izvajanja zdravstvene oskrbe s strokovnega vidika ali pa zaradi odnosa zdravstvenih delavcev. Pri reševanju sporov sicer veljajo postopkovna načela o mirnem, hitrem in učinkovitem reševanju sporov , s čimer bi se naj spor takoj odpravil. Tako bi se naj postopek prve obravnave kršitve pacientovih pravic pri izvajalcu zdravstvenih storitev rešil neformalno , vendar je v praksi to velikokrat težko izvedljivo.

Če spora ni možno rešiti v neformalnem postopku, bi moral izvajalec zdravstvenih storitev pacienta v neposrednem stiku in na pacientu razumljiv način obvestiti o pravici in ga seznaniti s postopkom vložitev zahteve za prvo obravnavo kršitve pacientovih pravic. To se v praksi praktično ne izvaja, zato se pacient obrne na zastopnika pacientovih pravic, ki v primeru, če rok za vložitev zahteve za prvo obravnavo dopušča dovolj časa, skuša rešiti problem v neformalnem postopku.

Največkrat pa ni tako, saj Zakon o pacientovih pravicah določa rok za vložitev prve zahteve zaradi domnevno neustreznega odnosa zdravstvenih delavcev oziroma zdravstvenih sodelavcev 15 dni od domnevne kršitve . Prvo zahtevo zaradi domnevno neustreznega ravnanja zdravstvenih delavcev oziroma zdravstvenih

sodelavcev pri nujenju zdravstvene oskrbe pa lahko pacient vložiti najpozneje v 30 dneh po končani zdravstveni oskrbi.

Seveda se pacient oziroma svojec pred vložitvijo zahteve za prvo obravnavo želi prepričati o dejstvih tudi iz vse zdravstvene dokumentacije, ki se vodi za pacienta. V primeru smrti pacienta v teku hospitalizacije se pogoste izvede tudi obdukcija, na izvid katere pa je praviloma potrebno počakati določen čas. Prav tako si morajo svojci pridobiti vso zdravstveno dokumentacijo, ki se nanaša na zdravljenje pokojnika. Glede na navedeno bi se morali roki za vložitev prve zahteve vsekakor podaljšati, kar zastopniki predlagamo vse od uveljavitve Zakona o pacientovih pravicah, vendar se to doslej ni zgodilo.

V letu 2023 je bilo pri izvajalcih zdravstvenih storitev izvedenih 54 neformalnih postopkov in vloženi 14 zahtev za prvo obravnavo. Skupno je bilo podpisanih 68 pooblastil s strani pacientov.

Prve obravnave glede na vrsto domnevne kršitve so prikazane v spodnji tabeli.

Tabela 2 : Število obravnava glede na vrsto

Število obravnavanih pacientov/vprašanj pacientov:	679
Število neformalnih postopkov:	54
Število uvedenih prvih obravnava po ZPacP	14
Izidi uvedenih prvih obravnava:	
- umik pritožbe (3.alineja 1.odst. 61.čl ZPacP)	/
- neobravnavo zahteve (4.odst.60.čl.ZPacP)	/
- ugoditev zahtevi v celoti (1.alin.1.odst.61.čl.ZPacP)	/
- napotitev na drug pristojni organ (2.alineja 1.odst.61.čl.ZPacP)	/
- sklenjen dogovor o načinu rešitve spora (62.čl. ZPacP)	10
- neuspešna rešitev – ni sklenjen dogovor (6.odst.62.čl. ZPacp)	1
- zahteva za drugo obravnavo pri komisiji	1

V dveh primerih obravnava niso bile izvedene in sicer: v enem primeru zaradi prezgodnjega poroda, v drugem primeru pa zaradi usklajevanja terminov v decembru. Obe obravnava bosta izvedeni v letu 2024.

V letu 2023 je bilo torej vloženih skupno 14 zahtev za prvo obravnavo kršitev pacientovih pravic v smislu določb 60. člena Zakona o pacientovih pravicah. Tako je bilo vloženih 9 zahtev zaradi smrti pacientov v času hospitalizacije, 4 zahteve zaradi domnevno nekakovostnega zdravljenja in ena zahteva zaradi obravnave otroka pri okulistu brez podane pojasnilne dolžnosti.

Sicer so bile zahteve za prvo obravnavo v letu 2023 podane :

1. zaradi smrti 47 letne pacientke, ki je bila iz lokalne bolnišnice trikrat prepeljana na ERCP v UKC Ljubljana, hude bolečine so se ponavljale, vendar v SB Ptuj niso ugotovili indikacije za urgentno kirurško ukrepanje ali hospitalizacijo in so jo napotili domov. Ker so hude bolečine vztrajale, je bila pacientka prepeljana z reševalnim vozilom v SB Ptuj, kjer je bilo po opravljenem UZ in CT trebuha ugotovljeno, da gre pri pacientki za izrazito dilatacijo intrahepatalnih žolčnih vodov, edem perihilarnega področja jeter, povečano vranico in trombozo vene porte. Zdravnik jo je napotil v UKC Maribor, kjer je kasneje umrla. Zahteva za prvo obravnavo je bila podana zoper obe bolnišnici. Dogovor v SB Ptuj ni bil sklenjen, zato je bila podana zahteva za drugo obravnavo. Na Komisiji RS za varstvo pacientovih pravic je bil sprejet sklep o uvedbi zunanjega strokovnega nadzora v SB Ptuj. Zadeva je še vedno odprta. V UKC Maribor je bil sklenjen dogovor o uvedbi zunanjega strokovnega nadzora.

2. zaradi smrti pacientke, ki je ob hospitalizaciji zbolela za bolnišnično pljučnico, vendar so jo kljub temu odpustili domov. Med hospitalizacijo je tudi padla s postelje. Naslednji dan je bila ponovno hospitalizirana, vendar na nefrološkem oddelku, kjer je svojci niso smeli obiskati in kjer je tudi umrla. Med obravnavo so svojci sprejeli pojasnila zdravnikov in s tem je bila zadeva zaključena.

3. zaradi nestrokovno izvedenega poroda je prišlo do poškodb novorojenčka s trajnimi težkimi posledicami. Obravnava je bila izvedena z dogovorom, da se izvede zunanji strokovni nadzor, ki v letu 2023 še ni bil izveden.

4. zaradi smrti psihiatrične bolnice, ki je bila po mnenju staršev predčasno odpuščena iz bolnišnice in je doma storila samomor. Dogovorjen je bil zunanji strokovni nadzor.

5. zaradi domnevno nestrokovne in neprimerne zdravstvene obravnave starejše psihiatrične bolnice. Dogovorjen je bil zunanji strokovni nadzor, za katerega zaključkov še nismo prejeli.

6. zaradi smrti pacienta po lažji možganski kapi. Dogovorjen je bil zunanji strokovni nadzor, zaključkov nadzora še nismo prejeli.

7. zaradi domnevno neustrezne psihiatrične obravnave otroka in nepostavitve diagnoze. Dogovorjeno je bilo drugo mnenje.

8.zaradi neustrezne zdravstvene obravnave otroka in nepodane pojasnilne dolžnosti staršem pred obravnavo. Pritožnik je sprejel opravičilo in pojasnilo.

9.zaradi smrti pacientke po izvedbi planirane elektivne endovaskularne oskrbe hladne anevrizme desne ACM. Obravnava je bil izvedena v letu 2024. Pritožnica je sprejela pojasnila zdravnikov.

10.zaradi neustrezne in neprimerne obravnave nosečnice . Obravnava še ni bila izvedena zaradi poroda.

11.zaradi smrti pacienta po predhodni napačni diagnostiki. Pritožnica je sprejela pojasnila zdravnikov.

12.zaradi smrti pacientke po neugotovljeni krvavitvi. Pritožnik je sprejel pojasnila zdravnikov.

13.zaradi smrti pacientke po prisotnosti legionele.Pritožnica je sprejela pojasnila zdravnikov.

Na Komisijo RS za varstvo pacientovih pravic je bila v letu 2023 vložena ena zahteva za drugo obravnavo in sicer zaradi smrti pacientke, ko je pritožnik zahteval izvedbo zunanjega strokovnega nadzora , izvajalec pa se s tem ni strinjal. Izvedbo zunanjega strokovnega nadzora je odredila Komisija, vendar zaključkov nadzora še ni.

2.3. Poročanje izvajalcev zdravstvenih storitev – anonimizirani zapisniki

Izvajalci zdravstvenih storitev so v skladu z določbo 63.člena Zakona o pacientovih pravicah dolžni zastopnike pacientovih pravic seznaniti z rešitvijo pritožb pacientov v roku 15 dni po koncu postopka. Za leto 2023 so izvajalci poslali sledeče podatke o izvedenih postopkih pritožb z anonimiziranimi zapisniki in sicer:

UKC MARIBOR	67
SPLOŠNA BOLNIŠNICA PTUJ	2
PSIHATRIČNA BOLNIŠNICA ORMOŽ	8
ZDRAVSTVENI DOM MARIBOR	4
ZDRAVSTVENI DOM LENART	6
ZDRAVSTVENI DOM SLOV.BISTRICA	2
ZDRAVSTVENI DOM PTUJ	8
ZDRAVSTVENI DOM ORMOŽ	7

SKUPAJ

104

Tako je bilo v UKC Maribor vloženi 32 pritožb zaradi neustreznega zdravljenja, 14 pritožb zaradi predolgih čakalnih dob, 6 pritožb zaradi neprimerne odnosa zdravstvenih delavcev, 13 pritožb zaradi neustrezne organizacije dela in dva zahtevka za popravek zdravstvenega izvida.

V Splošni bolnišnici Ptuj so evidentirali 2 zahtevi za prvo obravnavo. V enem primeru je bila zahteva zavržena, saj je bila vložena prepozno. V drugem primeru ni bila realizirana, ker pritožnica ni prišla na obravnavo.

Psihiatrična bolnišnica Ormož je v letu 2023 prejela 8 pritožb in sicer:

- pritožbo glede domnevno neresnične izjave zdravnika, ki je podal pojasnilo in uskladil zdravniško mnenje,
- pritožbo zaradi neprimerne odnosa psihologinje, za kar je bil podan odškodninski zahtevek. Vodstvo bolnišnice in zaposlena so se pacientki opravičili, v izvensodni obravnavi je bila izplačana dogovorjena odškodnina,
- pritožbo zaradi domnevno onemogočenega izhoda čez vikend, kar je bilo pojasnjeno s stališčem CSD,
- pritožbo zaradi neprimerne obravnave in odnosa zaposlenih na sprejemnem bloku, pacientki so se opravičili,
- pritožbo zoper neprimerno obravnavo in vedenje socialnega delavca, pacientka prejme opravičilo, zaposlenemu pa se izvede disciplinski ukrep,
- tožbo pacientke zaradi domnevno nepravilno določene diagnoze ter zdravljenja z zahtevano odškodnino, postopek v teku,
- pritožbo zaradi domnevno fizičnega nasilja zaposlenega tehnika zdravstvene nege, obravnava se kot opozorilni nevarni dogodek s sporočilom na MZ in izvedbo disciplinskega postopka,
- pritožbo več pacientov v zvezi z neustreznim vedenjem zaposlene dipl.med.sestre, vodstvo se pacientom opraviči in se izvede disciplinski postopek.

Zdravstveni dom dr.Adolfa Drolca Maribor je v letu 2023 prejel 4 formalne pritožbe in 174 neformalnih pritožb. Formalne pritožbe so bile v treh primerih utemeljene in v enem primeru neutemeljena. V dveh primerih sta pritožnika odstopila, v enem primeru pa je bila izvedena obravnavo in pritožniku podano pojasnilo ter opravičilo.

V Zdravstvenem domu Slov.Bistrica so v letu 2023 prejeli dve pritožbi in sicer:

- zaradi poškodbe živca pri odvzemu krvi, za kar je pacientka zahtevala odškodnino in bila napotena na zavarovalnico, kjer ima zavod sklenjeno zavarovanje,
- pacient je zahteval daljšo terapijo, zaradi česar je bil njegov primer predstavljen njegovemu osebnemu zdravniku, kar pa je pacient smatral za kršitev varstva osebnih podatkov, pacientu je bilo izrečeno opravičilo.

V Zdravstvenem domu Lenart sta bili v letu 2023 sprejeti dve pisni pritožbi, po

telefonu pa 4 pritožbe pacientov.

V Zdravstvenem domu Ptuj je bilo prejetih 8 prvih zahtev za obravnavo in sicer:

- zaradi poznega prenosa zdravstvene kartoteke k novo izbranemu zdravniku v ZD Ptuj,
- zaradi presoje postopka zdravljenja pacienta, opravljen je bil interni strokovni nadzor in ugotovljeno, da je pacient zdravljen v specialistični ambulanti in sekundarnem nivoju,
- zaradi dolgega čakanja v ambulanti NMP, ugotovljeno je bilo, da je bilo istega dne v urgentni ambulanti obravnavano 12 pacientov in ne samo 3, kot je navedel pacient,
- zaradi neizdane napotnice za operativni poseg, ugotovljeno je bilo, da so bile napotnice izdane v obsegu pooblastil osebnega zdravnika,
- zaradi odnosa zdravnice do svojca pacienta, ki je nasprotoval zdravljenju s posameznimi zdravili,
- zaradi zadrževanja zdravstvene dokumentacije,
- zaradi neodzivnosti SB Ptuj in ZD Ptuj glede sprejema na bolnišnično zdravljenje, pacientu pojasnjeno, da o sprejemu v bolnišnico ne odloča osebni zdravnik,
- zaradi neustrezne obravnave s strani SNMP, pacient se obravnave ni udeležil.

V Zdravstvenem domu Ormož so v letu 2023 obravnavali 7 pritožb pacientov, kršitve pa so se nanašale na kršitev:

- pravice do dostopa do zdravstvene oskrbe in zagotavljanja preventivnih storitev,
- pravice do primerne, kakovostne in varne zdravstvene obravnave,
- pravice do spoštovanja pacientovega časa,
- pravice do preprečevanja in lajšanja trpljenja.

V treh primerih je bila izvedena ustna obravnavo, v ostalih primerih pa je bilo pritožnikom podano pisno pojasnilo in po potrebi tudi opravičilo.

Od zasebnih izvajalcev zdravstvenih storitev ni nihče poslal podatkov o morebitnih pritožbah pacientov in načinu obravnave teh pritožb. Zagotovo so se pojavljale pritožbe tudi na tem področju, saj se pacienti, ki koristijo zdravstvene storitve pri zasebnih izvajalcih, prav tako tekom leta pritožujejo zastopnikom pacientovih pravic iz različnih razlogov. Menim, da bi Zdravniška zbornica Slovenije morala na tem področju odigrati določeno vlogo in zasebnike poučiti o obvezi pošiljanja podatkov o pritožbah pacientov zastopnikom pacientovih pravic.

Kot zastopnica pacientovih pravic menim, da kljub dejstvu, da je Zakon o pacientovih pravicah v veljavi že od leta 2008, še vedno marsikateri zasebni izvajalec zdravstvenih storitev ne pozna postopka načina reševanja pritožb pacientov, kot je to določeno s citiranim zakonom ali pa ga sploh ne vodi. Morda bi veljalo spremeniti Zakon o pacientovih pravicah v tem smislu, da bi bil 63.člen zakona sankcioniran.

3 VRSTE KRŠITEV PACIENTOVIH PRAVIC

V Zakonu o pacientovih pravicah je podrobneje opredeljenih 12 pravic pacientov v odnosu do izvajalcev zdravstvenih storitev. Opredeljeni pa sta tudi pravica do obravnave kršitev pacientovih pravic in pravica do brezplačne pomoči pri uresničevanju pacientovih pravic.

V letu 2023 sem obravnavala različne kršitve pacientovih pravic, podrobnosti pa so razvidne iz spodnjega pregleda.

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

Pravice po ZpacP	Pojavnost zaznanih kršitev	Struktura v %
1.pravica do dostopa do zdravstvene oskrbe in zagotavljanja preventivnih storitev	6	4,10
2.pravica do enakopravnega dostopa in obravnave pri zdrav. oskrbi	/	/
3.pravica do proste izbire zdravnika In izvajalca zdrav .storitev	7	4,80
4.pravica do primerne, kakovostne in varne zdrav. oskrbe	76	52,05
5.pravica do spoštovanja pacientovega časa	38	26,03
6.pravica do obveščenosti in sodelovanja	/	/
7.pravica do samostojnega odločanja o zdravljenju	1	0,69
8.pravica do upoštevanja vnaprej izražene volje	9	6,17

9.pravica do preprečevanja in lajšanja trpljenja	2	1,37
10.pravica do drugega mnenja	1	0,69
11.pravica do seznanitve z zdravstveno dokumentacijo	3	2,05
12.pravica do varstva zasebnosti in varstva osebnih podatkov	3	2,05
13.pravica do obravnave kršitev pacientovih pravic	/	/
14.pravica do brezplačne pomoči pri uresničevanju pacientovih pravic	/	/
SKUPAJ	146	100

V gornji tabeli so zajeti vsi primeri pritožb pacientov v letu 2023, ki so bili posredovani zastopnici po elektronski pošti in se nanašajo izključno na pravice iz Zakona o pacientovih pravicah in za katere so bili odprti spisi.

Od vseh prispelih pritožb po elektronski pošti, se je 54 pritožb pacientov nanašalo na pravice iz drugih naslovov, kot je zavrnitev podaljšanja bolniškega staleža, zavrnitev zdraviliškega zdravljenja, zavrnitve invalidske komisije, pravica do prevoza s sanitetnimi vozili in druge pravice iz obveznega zdravstvenega zavarovanja.

Vse večji problem so predolge čakalne dobe na zdravstvene obravnave. Tudi v letu 2023 je bila velika večina napotnic s strani zdravnikov družinske medicine izdana pod stopnjo nujnosti zelo hitro, da bi pacient vsaj v doglednem času prišel na zdravstveno obravnavo. Vendar pa se ob triaži velikokrat stopnja nujnosti zdravstvene obravnave popravi, pacient pa ni obveščen o vzroku spremembe in se s tem ne strinja. Včasih specialisti tudi vračajo napotnice na primarno raven, da se dopolnijo z določenimi zdravstvenimi podatki za lažjo triažo, kot to delajo revmatologi. Praviloma se s triažo čakalna doba še dodatno podaljša. Seveda to privede do nezadovoljstva pacientov, še huje pa je, da se lahko v čakalni dobi zdravstveno stanje pacienta bistveno poslabša.

Pravica do proste izbire zdravnika je velikokrat v praksi trenutno praktično neizvedljiva. Dejstvo je, da je v Sloveniji premalo splošnih ambulant in seveda vsi ljudje nimajo opredeljenega zdravnika družinske medicine. V Mariboru je ta problem

v letu 2023 zelo zgledno reševal Zdravstveni dom dr.Adolfa Drolca, ki nobenega pacienta ni pustil brez potrebne zdravstvene oskrbe. Na tem področju smo z vodstvom doma veliko sodelovali, saj so se ljudje v stiski obračali na zastopnici pacientovih pravic. V Mariboru deluje ena ambulanta za neopredeljene paciente, enako tudi v Slovenski Bistrici in Ptuju.

Seveda uradnih postopkov v zvezi s pravico do proste izbire zdravnika ni, zagotovo pa si pacienti želijo, da bi bili v zdravstveni obravnavi pri določenih specialistih družinske medicine predvsem na območju, kjer imajo stalno bivališče, kar navsezadnje zagotavlja tudi Zakon o zdravstvenem varstvu in zdravstvenem zavarovanju. Nadalje pacienti pričakujejo, da bodo na sekundarni ravni za isto bolezen stalno obravnavani pri istem specialistu, ki bi naj poznal njihovo zdravstveno stanje, vendar se žal dogaja, da v specialističnih ambulantah ob kontrolah srečajo vedno drugega zdravnika, ki njihovega stanja ne pozna. S tem pa je zdravljenje težko kontinuirano in poglobljeno in je tudi izid zdravljenja veliko krat vprašljiv, prav tako pa se ne more vzpostaviti zaupen odnos med pacientom in zdravnikom, ki je pomemben za učinkovito zdravljenje.

Na terciarni ravni je v UKC Maribor praksa, da se znotraj Interne klinike pacienti velikokrat hospitalizirajo na neustreznem oddelku, včasih zaradi pomajkanja postelj na drugih oddelkih. Kakšna je strokovna zdravstvena obravnava pacientov v takšnih primerih, pa je drugo vprašanje.

4 VRSTE OPRAVLJENIH NALOG ZASTOPNIKA PACIENTOVIH PRAVIC

4.1. Svetovanje, informiranje, podpora pacientom

Pacienti so pri dostopu do zdravstvene obravnave usmerjeni predvsem v elektronsko komuniciranje, ki pa ga predvsem starejši niso večji in posledično velikokrat niso imeli dostopa do svojega izbranega zdravnika. V takšnih primerih sem skušala priti do kontakta z ambulanto in pacientom rešiti problem. Komuniciranju s splošnimi ambulantami Zdravstvenega doma dr.Adolfa Drolca Maribor, kjer je bil uveden novi sistem naročanja preko skupnega klicnega centra, so se ljudje privadili. Seveda je osebje ZD Maribor bilo pacientom pri tem v veliko oporo.

Pomoč zastopnika pacientovih pravic pa je pacientom posebno dragocena pri vlaganju zahtev za prvo obravnavo, na samih obravnavah in po potrebi pri nadaljevanju postopka obravnave pritožb na Komisiji RS za varstvo pacientovih pravic. Teh postopkov pacienti v glavnem ne poznajo, so neuki in se praviloma obračajo na zastopnike.

Pacientom sem po potrebi svetovala tudi o spremembi pravic iz obveznega zdravstvenega zavarovanja, pri ureditvi bolniških staležev, pri pridobitvi možnosti zdraviliškega zdravljenja, obveznega cepljenja otrok, izgubljenih zdravstvenih kartotekah. Pomagala sem jim pri pridobitvi pisnih mnenj kot odgovorov na različna vprašanja s področja zdravstva, kot je čezmejno zdravljenje na področju ortodontije in drugih zdravstvenih področjih, povrnitvi prevoznih stroškov povezanih z zdravstvenimi storitvami, socialnih pravic ipd.

Največji problem pa je vsekakor smrt pacienta, ko svojci dvomijo v strokovne odločitve lečečih zdravnikov in je potrebno proučiti vso zdravstveno dokumentacijo o zdravljenju in se odločiti za ustrezn postopek, ki ga predvideva Zakon o pacientovih pravicah. Nato pa sledi težaven postopek ugotavljanja morebitnih nepravilnosti v postopku zdravljenja in seveda dokazovanja morebitne zdravniške napake. Tukaj bi vsekakor lahko veliko pripomogla k hitrejšemu reševanju zapletenih primerov Zdravniška zbornica Slovenije, če bi dogovorjene zunanje strokovne nadzore izvajali v bistveno krajših rokih kot doslej.

4.2. Sodelovanje z izvajalci zdravstvene dejavnosti

Sodelovanje z izvajalci zdravstvene dejavnosti poteka v odvisnosti od vsebine pritožb pacientov in vsebine trenutne problematike. Kontinuirano sodelovanje je izredno pomembno zaradi poznavanja problematike in posledično lažjega pojasnjevanja pacientom določenih problemov, ki se pojavljajo pri izvajalcih zdravstvene dejavnosti pri vsakdanjem delu. Velikokrat neformalno delujem med pacientom in izvajalcem zdravstvenih storitev za čim prejšnjo rešitev problema.

Seveda pa je v osnovi sodelovanje z izvajalci zdravstvenih storitev namenjeno tudi reševanju formalnih zadev. Področje čakalnih seznamov je še vedno dokaj neurejeno in neusklajeno na vseh nivojih. Nujno bi bilo potrebno vse čakalne sezname v Sloveniji prečesati in izdelati listo dejansko čakajočih po nujnosti zdravstvene obravnave. Z dobro organizacijo dela in nadzorom nad učinki delovanja izvajalcev zdravstvene dejavnosti bi vsekakor lahko čakalne vrste bistveno skrajšali tudi pri istem številu zdravstvenega osebja. Dokler bo zdravstveno osebje tisto, ki bo na določenih področjih medicine odločalo koliko in kaj bo delalo, tako dolgo problem čakalnih vrst v Sloveniji ne bo rešen.

Težje strokovne zadeve so se obravnavale na prvih obravnavah pri izvajalcih zdravstvenih storitev, kjer je običajno dogovor med pritožnikom in izvajalcem zdravstvene storitve velikokrat izredno težko doseči, posebno ko gre za smrtne primere. Takšni primeri se večkrat prenesejo na dokončno reševanja na Komisijo RS za varstvo pacientovih pravic, kjer pa postopki običajno predolgo trajajo. Enako velja za izvedbo zunanjih strokovnih nadzorov preko Zdravniške zbornice Slovenije, za izvedbo katerih ni nobenih časovnih omejitev in se reševanje takšnega primera lahko časovno zelo podaljša. Vsekakor bi moral biti določen rok reševanja pritožb

pacientov tudi na Komisiji RS za varstvo pacientovih pravic in vključno vseh deležnikov, ki sodelujejo na tej stopnji za razjasnitev spora.

4.3. Promocija pacientovih pravic

V letu 2023 sem podala 6 izjav za medije.

Tako sem za časnik DELO podala izjavo v zvezi s čakalnimi dobami v zdravstvu in v zvezi s kasnim izdajanjem odločb ZZZS za bolniški stalež. Nadalje sem za dnevnik VEČER podala izjavo v zvezi z nasiljem v zdravstvu. Za MB 24 sem podala izjavo v zvezi s slovesom od umrlih v UKC Maribor, za radio Actual pa moja pričakovanja ob imenovanju nove ministricice za zdravje.

Izvedla sem 5 predstavitev Zakona o pacientovih pravicah in sicer dvakrat v Zdravilišču Radenci članom Sožitja, eno predstavitev v Zdravilišču Laško prav tako članom Sožitja, krajanom v KS Radvanje in varovancem v DSO Senecura v Slivnici. Na vseh predstavitvah so slušatelji aktivno sodelovali in zastavljali različna vprašanja.

4.4. Medsebojno sodelovanje zastopnikov

Zastopniki pacientovih pravic smo se v preteklih letih redno srečevali na posvetih, ki smo jih organizirali sami in na njih obravnavali trenutno najbolj pereče probleme na področju zdravstva v Sloveniji. S pojavom Covid-19 takšna srečanja niso bila organizirana, v letu 2022 in 2023 pa smo se ponovno pričeli srečevati z namenom, da opozorimo na večje težave v našem zdravstvu in da razčistimo določene dileme glede načina reševanja konkretnih problemov.

Sicer pa se zastopniki pacientovih pravic med seboj obveščamo o raznih pomembnejših mnenjih različnih institucij oziroma o tolmačenjih predpisov z zdravstvenega področja preko naše interne elektronske pošte.

5 PRIMERI DOBRE PRAKSE Z VIDIKA OPTIMIZACIJE DELA ZASTOPNIKA PACIENTOVIH PRAVIC ZA IZBOLJŠANJE KAKOVOSTI ZASTOPANJA PACIENTOV

Glede na dejstvo, da se večina pritožb podaja preko elektronske pošte in po telefonu, je izredno pomembno, da zastopnik zazna bistvo problema pritožbe in temu primerno odreagira. Ob težjih zadevah so pritožniki vsekakor povabljeni v pisarno zastopnika, kjer se z njimi izvede temeljit pogovor, ki velikokrat pripelje že do zaključka zadeve. Velikokrat zadostuje ustno posredovanje zastopnika pri izvajalcu zdravstvenih storitev, ki takoj uredi zadevo. Malce težje je, ko gre za smrtne primere. Takrat se

običajno izvede prva obravnava, vendar so določeni pritožniki zadovoljni že s pojasnilom zdravnikov, ki so zdravili pokojnika, nekateri pa zahtevajo nadaljnje postopke. Vsekakor pa je najbolj idealno zadevo rešiti v neformalnem postopku, če je to le možno.

Za hitrejšo reševanje sporov v zdravstvu bi morale biti veliko bolj aktivne mediacijske pisarne, ki bi morale predlagane postopke speljati čim hitreje in efektivno, da bi v primeru neugodnega zaključka za pritožnika še obstajala možnost speljati postopek z zahtevo za prvo obravnavo. Seveda bi zaradi tega morali biti spremenjeni oz. podaljšani zakonski roki za možnost vložitve zahteve za prvo obravnavo, kar smo zastopniki že večkrat predlagali, vendar se Zakon o pacientovih pravicah v tem smislu ni spremenil. Vsekakor pa bi morala k temu prispevati tudi Zdravniška zbornica Slovenije z bistveno hitrejšo izvedbo zunanjih strokovnih nadzorov.

Zastopniki bi za kakovostnejše zastopanje pacientov vsekakor potrebovali permanentno strokovno izobraževanje, za kar pa ni poskrbljeno. Prav tako bi morala biti zastopnikom na voljo stalna strokovna pomoč s področja medicine, saj bi le tako lahko veliko bolj prepričljivo komunicirali z nasprotno stranko torej z zdravstvenim osebjem. Napisati prepričljivo zahtevo za prvo ali drugo obravnavo z vidika kršitve pravice do kakovostne zdravstvene oskrbe terja veliko medicinskega znanja, ki ga je potrebno zagovarjati tudi na obravnavah. V ta namen je potrebno preštudirati določene zdravstvene diagnoze in postopke zdravljenja, saj to pritožniki od zastopnikov tudi pričakujejo, sicer pa se v nasprotnem primeru na obravnavah sploh ni možno pogovarjati o konkretni zadevi, ko je potrebno dokazovati nekakovostno zdravljenje.

Na tem področju tudi v letu 2023 ne moremo govoriti o nobenih kakovostnih premikih, saj Ministrstvo za zdravje ni poskrbelo za izobraževanje zastopnikov in za stalno strokovno asistenco. Zastopniki si sami pomagamo med seboj tako, da razna pridobljena pisna mnenja posredujemo na skupni elektronski naslov.

Potrebno bi bilo ponatisniti zloženko Kaj vam prinaša Zakon o pacientovih pravicah?, s katero bi osveščali predvsem starejšo populacijo pacientov. Morala bi biti dostopna v vsaki čakalnici zdravstvene dejavnosti, domovih za starejše, društvih upokojencev in še marsikje drugje.

Ministrstvo za zdravje pa bi moralo končno poskrbeti za primerne nagrade zastopnikov, ki morajo ob zahtevnejših obravnavah smrtnih primerov poznati dobršen del medicinskega znanja, saj sicer sploh ne morejo sodelovati na obravnavi. Dejstvo je, da so se v zadnjih 10 letih stalno usklajevale plače tudi za javne uslužbenke, pri tem pa se je vedno pozabilo na zastopnike. Tudi razpisi za nove mandate v zadnjem času pokažejo, da praktično ni več interesa za tovrstno delo, saj so nagrade absolutno prenizke, če ne že sramotne.

6 PRIMERI DOBRE PRAKSE Z VIDIKA PREVENTIVNEGA DELOVANJA PRI IZVAJALCIH ZDRAVSTVENE DEJAVNOSTI NA PODLAGI OBRAVNAV PO ZAKONU O PACIENTOVIH PRAVICAH

Tudi v lanskem letu je bil prisoten problem obravnave travmatoloških poškodb, pri katerih se v prvi fazi diagnosticiranja niso do podrobnosti ugotovile nastale poškodbe, ker je bil v prvi fazi izveden le rentgen, s čimer pa se ni ugotavljalo poškodb mehkih tkiv, ki so lahko včasih tudi usodne. Takšni primeri se iz leta v leto ponavljajo in sicer po razlagi zdravnikov, da delajo poveljavni medicinski doktrini. V takšnih primerih običajno traja zdravljenje izredno dolgo oziroma se stanje poškodbe ne sanira v celoti in imajo pacienti trajne posledice. Nekateri pacienti se nato odločijo za zdravljenje pri drugem izvajalcu oziroma pri izvajalcu v tujini. Vsekakor menim, da bi bila na tem področju potrebna podrobnejša diagnostika že v samem začetku zdravstvene obravnave, še posebej, ko gre za hujše poškodbe in ko je že na prvi pogled razvidno, da je lahko poškodovano tudi mehko tkivo. V urgentnih službah običajno po opravljenem rentgenu pacienta odpravijo, če ni zloma kosti, se pa ta isti pacient ponovno pojavi v sistemu zdravljenja, ker ima poškodovana mehka tkiva. Takrat pa se opravijo še druge preiskave in s takšnim načinom diagnosticiranja se zdravstvene storitve samo podražijo, navsezadnje pa je pacient tudi po kasnejšem odkritju poškodbe dalj časa v staležu in tako v večje finančno breme družbi.

Sicer pa se na prvih obravnava določenih primerov pritožb sprejmejo tudi stališča, ki bi naj izboljšala delovanje zdravstvenega sistema v bodoče. K temu pripomorejo tudi stališča komisije za zunanji strokovni nadzor Zdravniške zbornice Slovenije, ki ob določenih ugotovitvah nestrokovnega ravnanja zdravnikov priporoča dodatno strokovno usposabljanje zdravstvenega osebja na konkretnih področjih, dodatne potrebne ukrepe za bolj natančno spremljanje bolnikov v teku hospitalizacije ipd.

7 KLJUČNE UGOTOVITVE IN PREDLOGI ZASTOPNIKA PACIENTOVIH PRAVIC

7.1. Pozitivna opažanja

Ljudje se vedno bolj zavedajo pravic iz obveznega zdravstvenega zavarovanja in tudi vedno bolj terjajo njihovo realizacijo. Tudi Zakon o pacientovih pravicah se je že dodobra uveljavil v življenju pacientov in njihovih svojcev kot tudi pri izvajalcih in je za kakovostnejše izvajanje zdravstvene oskrbe neobhodno potreben. Marsikaj se je spremenilo v zdravstvenem sistemu na bolje prav zaradi uveljavitve citiranega zakona in delovanja zastopnikov pacientovih pravic. Konkretno izboljšave so odvisne od vsebine obravnavanih primerov kršitev Zakona o pacientovih pravicah in od rezultatov internih ter eksternih strokovnih nadzorov. Prav zaradi izboljšanja kakovosti v slovenskem zdravstvu so izredno pomembne realne ugotovitve ob internih in eksternih strokovnih nadzorih, vendar žal nekakovostno zdravljenje še vedno največkrat ni prepoznano.

Zagotovo so zastopniki pacientovih pravic v letih od uveljavitve Zakona o pacientovih pravicah opravili veliko in izjemno delo brez ustrezne strokovne podpore, ki bi bila nujno potrebna. Gre za strokovno podporo s področja zdravstva, saj se mora zastopnik pacientovih pravic za zahtevnejše primere, ko se pritožba nanaša na domnevno nekakovostno zdravljenje in morda posledično tudi smrt pacienta, podrobno seznaniti s simptomatiko določenih bolezni in potrebnim načinom zdravljenja, da lahko sploh zastopa pritožnika. Ker zastopniki pacientovih pravic nimamo strokovne podpore na tem področju, moramo sami za kakovostno zastopanje proučiti strokovni vidik zdravljenja, kar pa je velikokrat izredno težavno. Vsekakor je vsaka obravnava določena izkušnja tako za pacienta, predvsem pa za izvajalca zdravstvene dejavnosti in zagotovo doprinese k počasnemu, pa vendar vztrajnemu spreminjanju razmer v zdravstvu na bolje.

7.2. Pomanjkljivosti in nepravilnosti

V letu 2023 je bilo veliko naporov vloženih v zagotavljanje osnovne zdravstvene oskrbe pacientom, ki niso imeli opredeljenega osebnega zdravnika in tudi pacientom, ki so se za obisk specialista vključili v izredno dolgo čakalno dobo.

Na našem območju so bile v preteklih letih izredno dolge čakalne dobe na področju nevrokirurgije in ortodontije, revmatologije, v letu 2023 pa tudi na drugih področjih. Na najbolj perečih področjih so se izvajali posebni programi za skrajševanje čakalnih dob, povečevalo se je število prvih pregledov, izvajala se je triaža napotnic in spremljanje upravičenosti stopenj nujnosti.

Sicer pa je na področju čakalnih dob prekrškovni organ Zdravstveni inšpektorat Republike Slovenije, ki bi lahko veliko pripomogel k točnim podatkom glede čakalnih seznamov. Vse bi bilo potrebno storiti za skrajšanje čakalnih dob, saj ima to velik vpliv na zdravstveno stanje prebivalstva nasploh. Prav tako pa je zelo pomembno, da bi se v sistemu eNaročanje evidentirale realne čakalne dobe, saj obstoječe stanje vnaša veliko negotovosti med koristnike zdravstvenih storitev.

Problem pomanjkanja zdravstvenega kadra na določenih področjih je bil prisoten tudi v letu 2023, sicer pa bi obstoječi zdravstveni kader določenih specialnosti lahko opravil več dela oz. zdravstvenih storitev ob zagotavljanju dovolj finančnih sredstev in boljši organizaciji dela v matični organizaciji, tako pa zdravniki gostujejo po več bolnišnicah v Sloveniji in v različnih zasebnih samoplačniških ambulantah.

Kot zastopnica pacientovih pravic moram poudariti, da se pacienti še vedno veliko pritožujejo zaradi neprimerne odnosa zdravstvenih delavcev. Velikokrat se pritožujejo predvsem nad neprijaznimi sestrami v bolnišnicah, ki nimajo občutka za bolnega človeka. Pritožujejo se tudi nad neprijaznimi in žaljivimi zdravniki. Dejstvo je, da pacient nima pravice biti žaljiv do zdravstvenega osebja, zagotovo pa ima pravico zahtevati, kar mu zagotavlja Zakon o zdravstvenem varstvu in zdravstvenem

zavarovanju , Zakon o pacientovih pravicah in še nekateri drugi predpisi z zdravstvenega področja. Pacienti se pritožujejo tudi nad neprijaznimi sestrami v ambulantah družinske medicine, ki si velikokrat vzamejo preveč pristojnosti in skušajo odločati o postopku zdravljenja, kar ni v njihovi pristojnosti. Glavnina pacientov išče pomoč v ambulantah družinske medicine upravičeno in seveda bi se v takšnih primerih moralo tudi zdravstveno osebje potruditi za primerno komunikacijo.

Tudi v letu 2023 se je pojavljal problem nedostopnosti ambulant družinske medicine, vendar v Mariboru, Slovenski Bistrici in Ptuju delujejo ambulante za neopredeljene in tako noben pacient ne ostane brez zdravstvene oskrbe na primarnem nivoju.

Tudi v 2023 je bila prisotna neodzivnost zdravstvenega osebja na telefonske klice. Ta problem je zlasti pereč za starejše ljudi, ki so težje pokretni in računalniško nepismeni. Številne ambulante družinske medicine praktično veliko težav pacientov rešujejo preko elektronske pošte, čeprav si ljudje želijo osebnega stika z zdravnikom. Pacienti imajo po določbi Zakona o pacientovih pravicah pravico do primerne, kakovostne in varne zdravstvene oskrbe.

Vzpostavljeno bi moralo biti zaupanje med pacientom in zdravstvenim osebjem, za kar pa v praksi velikokrat ni poskrbljeno. Zdravniki se velikokrat počutijo nezaščiteni pred zahtevnimi pacienti, ki skušajo svoje pravice uveljaviti v skladu z veljavnim zakonom. Sicer pa zakon ne govori samo o pravicah pacientov, ampak tudi o obveznostih in dolžnostih pacientov, na kar zastopniki paciente tudi opozarjamo.

7.3. Predlogi za izboljšanje in potrebni ukrepi

Splošna ugotovitev delovanja zastopnice je dejstvo, da se pacienti v večini primerov upravičeno obračajo na pomoč zastopnice predvsem z obrazložitvijo, da se določene napake v prihodnje ne bi več ponavljale. Zagotovo je celotno delovanje zastopnikov usmerjeno v dvig kakovosti izvajanja zdravstvene dejavnosti, saj se s tem opozarja na določene pomanjkljivosti in celo napake.

Tako se že nekaj let ugotavlja, da so na področju ortodontskih storitev izredno dolge čakalne dobe in da zato nekateri mladostniki dobijo ortodontske aparate šele po 18.letu, ko bi naj bilo ortodontsko zdravljenje v glavnem že zaključeno . Na tem področju je potrebno striktno spremljanje izvajanja te zdravstvene dejavnosti in storiti vse, da bodo te zdravstvene storitve pravočasno izvedene pri vseh tistih, ki jih dejansko potrebujejo. Tudi ob povečanju finančnih sredstev iz zdravstvene blagajne za ta namen , se stanje ni spremenilo.

Še vedno je veliko pritožb pacientov nad neprimerno komunikacijo predvsem s strani medicinskih sester in na številne ovire pri pridobitvi informacij o zdravljenju svojcev v bolnišnicah. Menim, da je skrajni čas, da se določeni zdravstveni delavci prično zavedati, da je prijazna komunikacija za bolnika s psihološkega vidika izredno pomembna in prav tako veliko doprinese h kakovostnejši zdravstveni oskrbi in hitrejšemu okrevanju. Morda bi Ministrstvo za zdravje v tem smislu sestavilo določeno okrožnico in pozvalo vse izvajalce zdravstvene dejavnosti k čim bolj prijazni komunikaciji ali pa bi to storile Zdravniška zbornica Slovenije in Zbornica zdravstvene nege.

Za razumevanje smrtnega primera s strani pritožnika in zastopnika pacientovih pravic ne zadostuje posredovanje povzetka izsledkov izvedenega strokovnega nadzora. Ko je iz povzetka razvidno, da komisija, ki je opravila strokovni nadzor, predlaga določene spremembe v organizaciji in načinu izvajanja zdravstvene oskrbe, lahko zagotovo sklepamo, da je do problema v postopku zdravljenja prišlo prav zaradi vzrokov, katerih posledica so predlagane spremembe. Seveda s temi vzroki niti pritožnik niti zastopnik nista seznanjena. Zato sem v preteklih letih predlagala spremembo predpisa, ki se nanaša na interne strokovne nadzore v zdravstvu, da bomo vsaj zastopniki imeli dostop do ugotovitvenih zapisnikov izvedenih strokovnih nadzorov. Zakon o zdravstvenem varstvu in zdravstvenem zavarovanju se je v preteklem letu v tem smislu spremenil, vendar sprememba ne navaja izrecno, da naročnik in pacient nimata dostopa do zapisnika o zunanjem strokovnem nadzoru, čeprav se to še vedno omejuje. Pravilnik o strokovnih nadzorih Zdravniške zbornice Slovenije pa še ni usklajen s spremembo zakona. Morda bi Ministrstvo za zdravje opozorilo Zdravniško zbornico Slovenije na to spremembo, da bi tudi pritožnik prejel celotni zapisnik in se tako bolj podrobno seznanil s problemi, ki so bili ugotovljeni v teku zunanjega strokovnega nadzora, vsekakor pa bi zapisnik moral prejeti naročnik nadzora.

Vprašanje zavarovanja odgovornosti zdravstvenih delavcev, ki ne morejo vsakega pacienta absolutno uspešno operirati, saj so prisotne pri posegih različne okoliščine, ki ne vodijo do optimalnega rezultata, pa je zagotovo zelo pomembno. Eno je siceršnje zdravstveno stanje pacienta, drugo je opremljenost in razpolaganje s potrebno opremo in materiali, da ne omenjam pomanjkanje zdravstvenega kadra.

Včasih je prisotna tudi malomarnost ali pa neznanje specializantov, kar bi pa moralo biti prepoznano in primerno obravnavano. Pri tem je potrebno poudariti, da je beseda le o primerih, s katerimi smo seznanjeni zastopniki pacientovih pravic, da pa je na drugi strani vendarle tudi veliko dobro opravljenega dela v zadovoljstvo pacientov.

Nadalje bi poudarila, da bi moralo Ministrstvo za zdravje opredeliti določene ukrepe za tiste izvajalce zdravstvenih storitev, ki ne bodo ministrstvu javljali nezaželenih zdravstvenih odklonov in se do njih opredeljevali, da bi končno imela Slovenija realno sliko tega področja.

Nujno potrebna bi bila izgradnja negovalnih bolnišnic po vsej državi.

Nujno bi bilo tudi poskrbeti za dosledno izvajanje pojasnilne dolžnosti , saj se pacienti po zaključku zdravstvene obravnave pritožujejo, da niso vedeli, kakšne so lahko posledice posega .

Ob koncu ponovno poudarjam, da pisarne zastopnic v Mariboru niso dostopne za invalide, saj so v drugem nadstropju brez dvigala, vendar problem z invalidi rešujem tako, da jih po potrebi obiščem na domu. Problem je tudi opremljenost pisarn, saj so v pisarni ob sami ustanovitvi namestili staro, rabljeno pohištvo, ki ga v moji pisarni ni možno niti zakleniti in zadostiti s tem Zakonu o varovanju osebnih podatkov.

Vlasta Cafnik
Zastopnica pacientovih pravic

