

REPUBLIKA SLOVENIJA
MINISTRSTVO ZA ZDRAVJE
VLADA REPUBLIKE SLOVENIJE

LETNO POROČILO ZASTOPNIKA PACIENTOVIH PRAVIC ZA LETO 2024

Podatki o zastopniku

IME in PRIIMEK: Duša Hlade Zore

REGIJA: Osrednjeslovenska zdravstvena regija

Datum: 15. december 2024

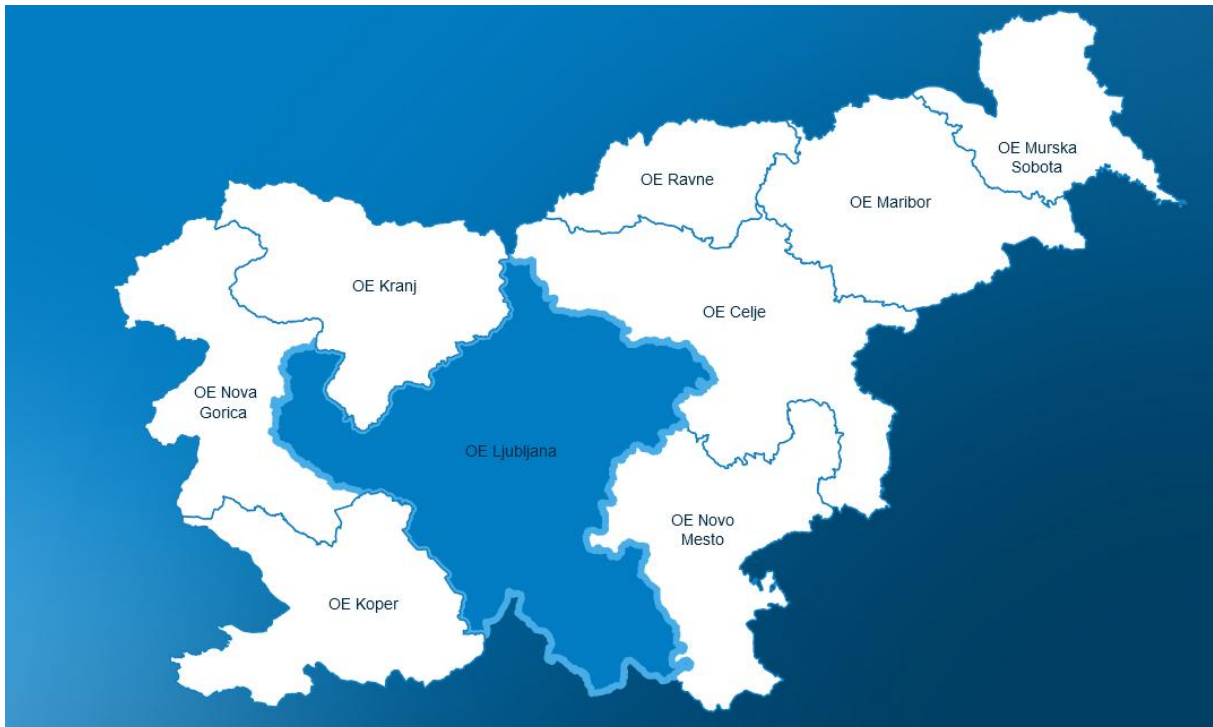
1. UVOD

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 in ga zaključujem z decembrom 2024.

V letu 2024 sem bila poleg prisotnosti v pisarni dosegljiva tudi preko maila in mobilnega telefona izven uradnih ur. Zaradi zdravstvenih težav sem bila precej omejena pri svojem delu, sta mi pa bila v veliko pomoč druga dva zastopnika iz Osrednjeslovenske regije.

Delujem pretežno na področju Osrednjeslovenske zdravstvene regije (ZZZS OE Ljubljana), 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

Vsako leto se zastopniki soočamo z stabilnim prilivom pritožb pacientov. Slednje ni nujno posledica dejstva, da je kršitev več, temveč tudi odraz okoliščine, da so pacienti bolj ozaveščeni glede svojih pravic in tako prej in bolj številčno opozarjajo na napake ter kršitve in s tem odkrivajo težave, ki bi jih bilo potrebno odpraviti.

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.

Morda velja izpostaviti, da je stavka zdravnikov vnesla v sistem delovanja zdravstva določen red, predvsem, ko gre za spoštovanje pacientovega časa. Veliko je bilo namreč pohval s strani pacientov, da je bila spoštovana ura termina pregleda.

Tudi v letu 2024 je bilo 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 ter tudi »strelovod« za nakopičene težave pacientov. 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

		Število
1	Število prvih kontaktov	424
1.1	Vzpostavitev prvega kontakta po telefonu	209
1.2	Vzpostavitev prvega kontakta preko elektronske pošte	190
1.3	Vzpostavitev prvega kontakta z osebnim obiskom v pisarni	20
1.4	Število prvih osebnih srečanj s zastopancem izven pisarne	5
2	Število primerov, ki so se zaključili ob enkratnem stiku	45
3	Število zavrženih primerov ¹	/
4	Število primerov zaključenih ob enkratnem stiku	45
	Število primerov zaključenih v 15 dneh od prijave	46
	Število primerov zaključenih v 1 mesecu od prijave ²	10
	Število primerov zaključenih v 3 mesecih od prijave	8
	Število primerov zaključenih v 6 mesecih od prijave	2
	Število primerov, ki trajajo več kot 6 mesecev	/

Število podpisanih pooblastil in e-soglasij za obravnavo kršitev pacientovih pravic v skladu z določbami Zakona o pacientovih pravicah 145.

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
424	213	3	Umik pritožbe (3. alineja 1. odst. 61. člena ZPacP)	2	
			Neobravnavna zahteve (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)		
			Neuspešna rešitev – ni sklenjen dogovor (6. odst. 62. člena ZPacP)		
			Zahteva za drugo obravnavo pri Komisiji		

Število sporočil varnostnih odklonov na Ministrstvo za zdravje: ni bilo prijav

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

Število prijav zaradi smrti pacienta: ena prijava

Trajanje postopkov: /

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

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

	Pravice po ZpacP	Pojavnost zaznanih kršitev posamezne pravice ⁶	Prevladujoče področje glede na prijave kršitev
1	Pravica do dostopa do zdravstvene obravnave in zagotavljanja preventivnih storitev	15	Ortopedija, fizioterapija
2	Pravica do enakopravnega dostopa in obravnave pri zdravstveni obravnavi	/	
3	Pravica do proste izbire zdravnika in izvajalca zdravstvene dejavnosti	7	Družinska medicina
4	Pravica do primerne, kakovostne in varne zdravstvene obravnave	22	Dentalna medicina, urgenca
5	Pravica do spoštovanja pacientovega časa	3	Urgenca (IPP)
6	Pravica do obveščenosti in sodelovanja	1	Nevrologija
7	Pravica do samostojnega odločanja o zdravljenju		
8	Pravica do upoštevanja vnaprej izražene volje		
9	Pravica do preprečevanja in lajšanja trpljenja		
10	Pravica do drugega mnenja	3	Interna medicina
11	Pravica do seznanitve z zdravstveno dokumentacijo	2	Medicina dela
12	Pravica do varstva zasebnosti in varstva osebnih podatkov	1	Onkologija
13	Pravica do obravnave kršitev pacientovih pravic		
14	Pravica do brezplačne pomoči pri uresničevanju pacientovih pravic		

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

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

spoštovanja rokov za vložitev prve zahteve in možnosti 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).

V letu 2024 je bilo po grobi oceni 35 do 40% pritožb vezanih na dolge čakalne dobe, še posebej pri ortopediji in ortodontiji ter dermatologiji.

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.

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 zaradi 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 storitve DSO.

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

Z večanjem pomena in vloge zastopnikov pacientovih pravic se vse več pritožb reši s posredniško vlogo zastopnika, tudi brez mediacij, kar je vzpodbudno in predstavlja partnerski odnos med pacienti in izvajalci zdravstvenih storitev. Pogosto kakšen e-mail zaide ali pa ni dostopna telefonska številka pristojne osebe, kar zastopniki zaradi poznavanja sistema in tudi osebnih poznanstev lažje presežemo.

- **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.

- **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, Jane 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 2024 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 sabo dobro sodelujemo. Prevladuje komunikacija preko elektronske pošte s katero si izmenjujemo informacije in mnenja. V letu 2024 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

Vsekakor je dobra praksa sodelovanje in pomoč med zastopniki pacientovih pravic po vsej Sloveniji in s predstavniki Ministrstva za zdravje, ki so nam pomagali presegati administrativne ovire pri našem delu. Prav tako je po vseh letih delovanja zastopnikov vse boljše sodelovanje tudi z izvajalci zdravstvenih storitev, ki v nas prepoznajo partnerja in ne nadzornika pri reševanju zapletov.

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

Med primeri dobre prakse vzpostavljenih v letu 2024 bi izpostavila sodelovanje z Zdravstvenim domom Ljubljana in UKC Ljubljana. Sodelovanje je bilo korektno, odzivi na pritožbe, opozorila in vprašanja so bili hitri in v skladu z možnostmi so sledile konkretne rešitve.

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.

Opažene 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 z dostopnostjo zdravnikov na primarni ravni se kažejo, kot npr. s slabo odzivnostjo zdravstvenega osebja na telefonske klice ali elektronsko pošto pacientov. Gre za izziv, ki je morda z optimalnejšo organizacijo dela lažje in hitreje rešljiv. 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 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.

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

Izkazalo se je tudi, da pacienti niso razumeli sprememb v zdravstveni politiki (ukinitev prostovoljnega zdravstvenega zavarovanja oz. prevedba v obvezno zavarovanje) ter podaljšanje dopustne čakalne dobe na 30 dni, kar so pogosto razumeli, kot skrajšanje čakalne dobe na 30 dni.

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 od kjer 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 obravnava 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. Nekatero izboljšavo 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 svojih dolžnosti.

Verjamem da bom s svojimi izkušnjami lahko prispevala k uvajanju novih zastopnikov pacientovih pravic in jih s tem pripravila na izzive ter tudi probleme pri njihovem delu.

Ob zaključku kar dolgoletnega delovanja kot zastopnica pacientovih pravic se zahvaljujem vsem, ki so mi pri delu pomagali od Ministrstva za zdravje, NIJZ, ZZS, izvajalcev zdravstvenih storitev do kolegov zastopnikov pacientovih pravic.

Duša Hlade Zore
Zastopnica pacientovih pravic