



Letno poročilo zastopnice pacientovih pravic za leto 2024

OLGA PETRAK, univ. dipl. psih.

Območje Celje

13. marec 2025

1. UVOD

Predstavitev 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 podatki:

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. štev. 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

Olga Petrak je ZPP 13 let. V tem času je doživela nepredstavljive spremembe v našem zdravstvu. Digitalizacija je prinesla eRecept, eNaročanje, zVem portal ter javno in zasebno zdravstvo. Tako pacienti lahko sami urejajo zadeve, seveda tisti, ki so računalniško pismeni. In ti so lahko v oporo drugim, ki tega preprosto ne dohajajo. To je novo polje možnosti medgeneracijske pomoči.

Pacienti, ki se obračajo na ZPP, potrebujejo informacijo ali pa se pritožujejo na storitev ali odnos. V zadnjem času preverjajo svoje razumevanje zakonodaje na področju pacientovih pravic. So spretni in se tudi sami znajdejo v postopkih urejanja pritožb.

Ko se pojavijo težave z zdravjem, je to tak problem, da je ZPP najprej v vlogi psihologinje, da se zadeve obrnejo v reševanje.

*Zdravje je kot denar,
nikoli nimamo prave predstave
o njegovi vrednosti,
dokler ga ne izgubimo.*

JOSH BILLINGS

2. STATISTIČNO POROČILO

Tabela 1: Vzpostavitev kontakta z zastopnikom

		Število
1	Število prvih kontaktov	849
1.1	Vzpostavitev prvega kontakta po telefonu	629
1.2	Vzpostavitev prvega kontakta preko elektronske pošte	94
1.3	Vzpostavitev prvega kontakta z osebnim obiskom v pisarni	122
1.4	Število prvih osebnih srečanj s zastopancem izven pisarne	4
2	Število primerov, ki so se zaključili ob enkratnem stiku	723
3	Število zavrnjenih primerov ¹ - očitna neutemeljenost zahtevka (53. člen ZPacP)	1
4	Število primerov zaključenih ob enkratnem stiku	723
	Število primerov zaključenih v 15 dneh od prijave	107
	Število primerov zaključenih v 1 mesecu od prijave ²	14
	Število primerov zaključenih v 3 mesecih od prijave	6
	Število primerov zaključenih v 6 mesecih od prijave	3
	Število primerov, ki trajajo več kot 6 mesecev	2
	Število prenesenih zadev iz preteklega leta	6

Število podpisanih pooblastil: **12**

Število oddanih izjav volje: **23**

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
855	61	7	Umik pritožbe (3. alineja 1. odst. 61. člena ZPacP)	SB Celje 22
			Neobravnavna zahteve (4. odst. 60. člena ZPacP)	ZD Celje 24
			Ugoditev zahtevi v celoti (1. alineja 1. odst. 61. člena ZPacP)	ZD Šentjur 7
			Napotitev na drug pristojni organ (2. alineja 1. odst. 61. člena ZPacP)	ZD Slovenske Konjice 21
			Sklenjen dogovor o načinu rešitve spora (62. člen ZPacP)	CVD Golovec 1
			Neuspešna rešitev – ni sklenjen dogovor (6. odst. 62. člena ZPacP)	75
			Zahteva za 2. obravnavo pri Komisiji Zahteva za strokovni nadzor Zdravniške zbornice iz leta 2023	<u>POHVALE</u> ZD Celje 36 ZD Šentjur 9 ZD Slovenske Konjice 8
				53

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: 1

- 1 zadeva – zahteva za strokovni nadzor Zdravniške zbornice 19. 4. 2023, 612 dni

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	13
2	Pravica do enakopravnega dostopa in obravnave pri zdravstveni obravnavi	4
3	Pravica do proste izbire zdravnika in izvajalca zdravstvene dejavnosti	56
4	Pravica do primerne, kakovostne in varne zdravstvene obravnave	171
5	Pravica do spoštovanja pacientovega časa	169
6	Pravica do obveščenosti in sodelovanja	118
7	Pravica do samostojnega odločanja o zdravljenju	6
8	Pravica do upoštevanja vnaprej izražene volje	60
9	Pravica do preprečevanja in lajšanja trpljenja	22
10	Pravica do drugega mnenja	21
11	Pravica do seznanitve z zdravstveno dokumentacijo	33
12	Pravica do varstva zasebnosti in varstva osebnih podatkov	7
13	Pravica do obravnave kršitev pacientovih pravic	87
14	Pravica do brezplačne pomoči pri uresničevanju pacientovih pravic	17
	Poseben način uveljavljanja pravic pacientov, ki niso sposobni odločanja o sebi (od 35. do 38. člena ZPacP)	7
	DRUGO ZZS – 46 ZPIZ – 7 DRUGO – 17	70
	SKUPAJ	861

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	166
2	Interna (kardiologija, nevrologija, onkologija, urologija, ORL...)	154
3	Zobozdravstvo	104
4	Ortopedija in fizioterapija	64
5	Izjava volje	60
6	ZZZS	50
7	Oftalmologija	40
8	Ginekologija	34
9	Sekundarij	28
10	RTG (MR/UZ/CT)	26
11	Nujna medicinska pomoč	26
12	DSO	24
13	Psihiatrija	23
14	Dermatologija	15
15	MDPŠ	12
	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. Seznani ga z možnostmi rešitve. Podpira ga, da sam ureja zadevo, kjer je nastala. Pacienti vedno bolj poznajo svoje pravice in preverjajo možnosti urejanja. Če si izberejo pomoč zastopnice, jim zastopnica pomaga, da gredo po poti, ki je njim 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.

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.

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 **7-krat**:

25. 1. 2024, 25. 2. 2024, 6. 5. 2024, 20. 6. 2024, 12. 9. 2024, 21.10. 2024 in 12. 12. 2024.

ZPP Olga Petrak je članica **Etične komisije SB Celje**. Imeli so 12 sej: 25. 1. 2024, 22. 2. 2024, 28. 3. 2024, 25. 4. 2024, 21. 5. 2024, 5. 6. 2024, 3. 7. 2024, 17. 7. 2024, 15. 8. 2024, 29. 8. 2024, 14. 10. 2024, 21.11. 2024. Delo ZPP v komisiji je pomembno, ker ozavešča člane o določenih ZPacP.

Promocija pacientovih pravic

Januar 2024	Revija ISIS, kako izboljšati odnos med pacienti, zdravniki in ZPP (Cvetka, Jurak, Olga Petrak, Marjan Sušelj, Dušan Žorž)
18.1.2024	Matija Mastnak, Radio SI, odziv pacientov zaradi stavke zdravnikov
22.1.2024	Matija Mastnak, Radio SI, srečanje ZPP v Celju
19.1.2024	19.1.2024 Vid, Štajerski val, pritožbe pacientov na stavko zdravnikov
23.2.2024	Novinarka Dnevnika, dostopnost zdravnikov v domovih starejših
2.4.2024	Peter Pahor, Siol.net, stavka zdravnikov in težave pacientov
8.8.2024	Matija Mastnak, Radio SI in novinarka TV SLO, odziv pacientov na odhod še zadnjih radiologov iz SB Celje
9.8.2024	Barbara, Kanal A, klici pacientov ob odhodu radiologov v SB Celje
12.9.2024	Meta Černoga, Nedeljski dnevnik, dostopnost do primarnega nivoja
25.10.2024	Nataša Lang, Radio Slovenija, Človekovo dostojanstvo in dileme ob iztekanju življenja
25.10.2024	Katja Benčina, RTV SLO, izjava volje zavrnitev zdravstvene oskrbe
25.10.2024	TV SLO 1, Nova 24, TV Ognjišče - izjava o iztekanju življenja in uveljavljanje pravice pacienta do vnaprejšnjih izjav volje
2.11.2024	ZPP da intervju Juliji Hafner Novak, študentki fizioterapije, za predmet komunikacijske spretnosti

Medsebojno sodelovanje zastopnikov

24. 1. 2024	kolegij ZPP v Celju, priprava na Brdo
-------------	---------------------------------------

ZPP je ponovno ažurirala seznam ZPP in njihove kontakte ter jim posredovala tabele. ZPP večkrat pokliče kolege, da ohranjajo kontakte.

Sodelovanje zastopnice z drugimi inštitucijami

2. 2. 2024	Srečanje ministrice dr. Valentine Prevolnik Rupel z ZPP, Kongresni center Brdo
2. 2. 2024	Posvet MZ »Dostopnost do ambulant na primarni ravni«, Kongresni center Brdo
28. 5. 2024	LJ, Varuh človekovih pravic z ZPP
30. 5. 2024	LJ, Sestanek predsednice Zdravniške zbornice Slovenije z ZPP
17. 9. 2024	Celje, SBC, Svetovni dan varnosti pacientov
23. 9. 2024	Celje, ZD Celje, otvoritev prenovljenega doma
26. 9. 2024	Šentjur, Hospickafe z Metodo Vidmar Vengust, ZPP predstavi izjave volje
19. 11. 2024	Ljubljana, ZZ, sestanek z Delovno skupino za strokovna vprašanja s področja zobozdravstva
27. 11. 2024	Celje, Anamari Tkalec celjskima ZPP predstavi delovanje slovenskega društva Hospic
5.12. 2024	Celje, ZPP obišče Center za krepitev zdravja Celje
	PREDAVANJA
18. 3. 2024	ZPP predstavi pacientove pravice Hospicu v OK Celje
19. 3. 2024	ZPP predstavi pacientove pravice upokojujencem v KS Ljubčna
25. 3. 2024	ZPP predstavi pacientove pravice gojencem PUM v Don Boskovem centru Celje
25. 10. 2024	Celje, Dom sv. Jožef Celje, simpozij »Človekovo dostojanstvo in dileme ob iztekanju življenja«, ZPP aktivno sodeluje skupaj z dr. Gabrielom Kavčičem, Teološka fakulteta, indr. Majo Ebert Moltara, Onkološki inštitut

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 pristojno osebo za reševanje pritožb v SB Celje. Tekoče se seznanjajo 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. 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 !**

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

Prav postopki 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 22. 5. 2025 (podatki NIJZ) je 1024 izjav:

- 941 izjav o zavrnitvi zdravstvene oskrbe po pojasnilu,
- 4 izjave o privolitvi oz. prepovedi obdelave osebnih podatkov sporočanja informacij o zdravstvenem stanju,
- 64 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 predstavila izjavo volje v:

- OK Celje na dogodku Hospica
- Šentjurju na Hospickafe skupaj z Metodo Vidmar Vengust
- Domu sv. Jožefa Celje na simpoziju »Človekovo dostojanstvo in dileme ob iztekanju življenja«, skupaj z dr. Gabrielom Kavčičem, Teološka fakulteta in dr. Majo Ebert Moltara, Onkološki inštitut

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 osebnostno rast. Dobri medsebojni odnosi so osnova, da zaposleni ne odhajajo. V ZD Celje je 30 specializantov, od tega 15 za družinsko medicino.

Večina timov presega glavarinski količnik. V ZD Celje deluje dodatna ambulanta za neopredeljene, vpisanih imajo 1.612 pacientov. Odzivi pacientov na obravnavo so pozitivni – res je, da ni vedno isti zdravnik in tako pacienti dobijo tudi drugo mnenje. Po dogovoru pa lahko počaka na istega zdravnika.

Klicni centri v ZD omogočajo hitro odzivnost. 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.

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.

Opažene pomanjkljivosti, nepravilnosti

Dostopnost do storitev – ZPP je v letu 2024 pogosto zaznala kršeno pravico do spoštovanja pacientovega časa. V življenju to pomeni, da pacienti ne pridejo hitro in pravočasno na obravnavo. Pacienti iščejo rešitve na vse mogoče načine. ZPP jim predstavljamo poti in urejamo zadeve.

Odhodi zdravnikov iz javnega zdravstva -v našem področju je v letu 2024 odšlo pomembno število zdravnikov. Odhodi iz radiologije v SB Celje so zahtevali v SB Celje hitro prilagoditev na nove možnosti sodelovanja.

Nasilje pacientov

ZPP je podpisala pobudo »Ne nasilje v zdravstvu«. Tudi sama je bila žrtev izpada pacienta.

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 pa množično obračajo po pomoč na urgenco, ki je izjemno obremenjena, tudi s pacienti, ki tja ne sodijo.

Potrebni ukrepi

Nujno je 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 8 let, od objave Uradnem listu RS št. 55/2017! Zapis naj se samo odstrani!

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**.

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