

**POROČILO O DELU ZASTOPNIKA PACIENTOVIH
PRAVIC ZA LETO 2024**

PODATKI O ZASTOPNIKU
IME IN PRIIMEK: VLASTA CAFNIK
REGIJA: Območje območne enote NIJZ Maribor

Datum:13.03.2025

KAZALO

1 UVOD

1.1.	Predstavitev zastopnice pacientovih pravic	1
1.2.	Predstavitev regije.....	2
1.3.	Ključno sporočilo zastopnice pacientovih pravic.....	3

2 STATISTIČNI PODATKI ZA LETO 2024

2.1.	Kontakti s pacienti.....	5
2.2.	Reševanje zadev na obravnavah.....	6
2.3.	Poročanje izvajalcev zdravstvenih storitev.....	8

3 VRSTE KRŠITEV PACIENTOVIH PRAVIC..... 10

4 VRSTE OPRAVLJENIH NALOG ZASTOPNIKA PACIENTOVIH PRAVIC

4.1.	Svetovanje, informiranje, podpora pacientom.....	12
4.2.	Sodelovanje z izvajalci zdravstvene dejavnosti.....	13
4.3.	Promocija pacientovih pravic.....	14
4.4.	Medsebojno sodelovanje zastopnikov.....	14

5 OPTIMIZACIJA DELA ZASTOPNIKOV15

6 KLJUČNE UGOTOVITVE IN PREDLOGI.....16

1 UVOD

1.1.Predstavitev zastopnice pacientovih pravic

Vlada Republike Slovenije me je v mesecu marcu 2023 ponovno imenovala za zastopnico pacientovih pravic za obdobje petih let že za tretji mandat. Zastopniki pacientovih pravic v Sloveniji delujemo pod okriljem Nacionalnega inštituta za javno zdravje in imamo pisarne v sklopu njihovih poslovnih prostorov. Že dvanajsto 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. Pisarna je dokaj majhna, saj v njej ni možno sprejeti več ljudi hkrati, kot se to dogaja ob smrtnih primerih pacientov.

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,

Urnik 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. Pritožbe pacientov so predvsem v pisni obliki poslane po elektronski pošti, le izjemoma pa se pacienti oglasijo na osebni pogovor v pisarno.

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.

Seveda pa zastopniki podajamo razlago še nekaterih drugih predpisov , ki urejajo področje zdravstva, kot so Pravila iz obveznega zdravstvenega zavarovanja, Zakon o zdravstvenem varstvu in zdravstvenem zavarovanju, Zakon o duševnem zdravju itd.

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,
- DSO Lenart,
- 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 in možnosti, ki jih lahko ljudje uveljavijo v okviru tega zakona. V letu 2024 so se v medijih pojavljale številne informacije o 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 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. Seveda bi pri osveščanju ljudi lahko veliko pripomogli mediji.

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. Predvsem zdravniki družinske medicine dokaj hitro podajo predlog na ZZZS, da ne želijo biti več izbrani zdravniki za določene paciente. Večkrat sem takšne zadeve na prošnjo pacientov tudi preverila in opozorila ZZZS, da ni možno pacienta odsloviti dokler se ne sliši tudi pacientova varianta spora. Takšno posredovanje je pripomoglo k dejstvu, da ZZZS reši določeno število pritožb zdravnikov v prid pacientov.

V slovenskem prostoru je še vedno prisoten problem dostopnosti do realnih podatkov o zdravljenju določenega pacienta. 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. Glede na izsledke opravljenih zunanjih strokovnih nadzorov bi bilo nujno potrebno vzpostaviti instrument, ki bi zagotavljal realne ugotovitve glede strokovnosti zdravstvene obravnave v posameznih primerih.

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 žal zelo pogosto dogaja, da so zdravniki družinske medicine in tudi drugi zdravniki izredno težko dosegljivi.

2 STATISTIČNI PODATKI ZA LETO 2024

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 2024 se je po telefonu obrnilo na zastopnico 381 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 2024 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 .

Po elektronski pošti je zastopnica v letu 2024 prejela 219 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 2025 predvsem zaradi neizvedenih zunanjih strokovnih nadzorov, s katerimi Zdravniška zbornica Slovenije zelo zavlačuje.

Skupaj se je torej na zastopnico v letu 2024 obrnilo 618 pacientov. Podrobnejši podatki so razvidni iz spodnje tabele.

Tabela 1: Vzpostavitev kontakta z zastopnikom

1 Število prvih kontaktov	
1.1.Vzpostavitev prvega kontakta po telefonu	381
1.2.Vzpostavitev prvega kontakta preko elektronske pošte	219
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	381
3 Število zavrnjenih primerov	/

4 Število primerov zaključenih ob enkratnem stiku	381
Število primerov zaključenih v 15 dneh od prijave	127
Število primerov zaključenih v enem mesecu od prijave	42
Število primerov zaključenih v 3 mesecih od prijave	32
Število primerov zaključenih v 6 mesecih od prijave	5
Število primerov, ki trajajo več kot 6 mesecev	7

2.2. Reševanje zadev na obravnavah

Pri reševanju sporov med pacienti in zdravstvenim osebjem 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 vložitve zahteve za prvo obravnavo kršitve pacientovih pravic. Velikokrat pa se pacienti obrnejo 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 vложи 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 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 upoštevalo.

V letu 2024 je bilo pri izvajalcih zdravstvenih storitev izvedenih 125 neformalnih postopkov in vloženi 9 zahtev za prvo obravnavo. Skupno je bilo podpisanih 133 pooblastil s strani pacientov.

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

Tabela 2 : Število obravnav glede na vrsto

Število obravnavanih pacientov/vprašanj pacientov:	618
Število neformalnih postopkov:	125
Število uvedenih prvih obravnav po ZPacP	9

Izidi uvedenih prvih obravnav:

- umik pritožbe (3.alineja 1.odst. 61.čl ZPacP)	/
- neobravnavna zahteve (4.odst.60.čl.ZPacP)	1
- 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)	6
- neuspešna rešitev – ni sklenjen dogovor (6.odst.62.čl. ZPacp)	2
- zahteva za drugo obravnavo pri komisiji	3

V letu 2024 je bilo torej vloženih skupno 9 zahtev za prvo obravnavo kršitev pacientovih pravic v smislu določb 60. člena Zakona o pacientovih pravicah. Tako so bile vložene 3 zahteve zaradi smrti pacientov v času hospitalizacije , 6 zahtev zaradi domnevno neakovostnega zdravljenja oz. nepravilne diagnoze.

Sicer so bile zahteve za prvo obravnavo v letu 2024 podane :

- 1.zaradi nepravilne ali netočne psihološke diagnoze otroka,
- 2.zaradi nepravilne diagnoze na urgenci in kasneje ugotovljene možganske kapi z določenimi posledicami,
- 3.zaradi zapletov ob operaciji krčnih žil,
- 4.zaradi dvomljive diagnostike,
- 5.zaradi neuspešno izvedene operacije stenoze desne karotidne arterije,
- 6.zaradi smrti pacientke ob planirani zamenjavi aortne zaklopke,
- 7.zaradi smrti pacienta ob preiskavi srca,
- 8.zaradi neprepoznane možganske kapi v urgentni službi,
- 9.zaradi smrti pacientke po poku anevrizme na možganih , katere operacija je bila večkrat prestavljena.

Na Komisijo RS za varstvo pacientovih pravic so bile v letu 2024 vložene 3 zahteve za drugo obravnavo, od katerih sta bili dve zavrneni, ena pa še ni bila obravnavana. Zahtevi sta bili zavrneni, ker je član komisije menil, da sta bili vloženi prepozno. Pojavilo se je vprašanje, kdaj sploh začne teči rok za vložitev zahteve, ko gre za dolgotrajno zdravljenje. Očitno so stališča članov komisije drugačna od stališč zastopnikov. Vsekakor bi moral zakon natančneje opredeliti začetek teka roka za vložitev zahteve za prvo obravnavo.

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 sezniniti z rešitvijo pritožb pacientov v roku 15 dni po koncu postopka. Za leto 2024 so izvajalci poslali sledeče podatke o izvedenih postopkih pritožb z anonimiziranimi zapisniki in drugih pritožb in sicer:

UKC MARIBOR	47
SPLOŠNA BOLNIŠNICA PTUJ	13
PSIHIATRIČNA BOLNIŠNICA ORMOŽ	12
ZDRAVSTVENI DOM MARIBOR	2
ZDRAVSTVENI DOM LENART	6
ZDRAVSTVENI DOM SLOV.BISTRICA	2
ZDRAVSTVENI DOM PTUJ	5
ZDRAVSTVENI DOM ORMOŽ	12

SKUPAJ	99

Tako je bilo v UKC Maribor vloženi 22 pritožb zaradi neustreznega zdravljenja, 10 pritožb zaradi čakalnih dob, 5 pritožb zaradi neprimerne odnosa zdravstvenih delavcev, 9 pritožb zaradi neustrezne organizacije dela in en zahtevka za popravek zdravstvenega izvida.

V Splošni bolnišnici Ptuj so evidentirali 13 pritožb, ki so bile uspešno rešene in 19 pripomb, ki so bile obravnavane.

Psihiatrična bolnišnica Ormož je v letu 2024 prejela 12 pritožb in sicer:

- pritožbo pacientke za številne nesporazume, posredovanje zastopnice pacientovih pravic,
- pritožbo zaradi neprimerne odnosa zaposlenih, izvedene delovno pravne sankcije zoper zaposlene,
- pritožbo zaradi seznaitve z zdravstveno dokumentacijo po smrti pacienta, posredovali dokumente, postopek ustavljen,

- pritožbo zaradi neprimernega odnosa zdravnice, dosežen dogovor, zdravnica se pacientki opraviči,
- pritožbo v zvezi z zdravstveno obravnavo pacientke, dosežen dogovor,
- tožbo pacientke zaradi domnevno nepravilno določene diagnoze ter zdravljenja z zahtevano odškodnino, postopek zaključen v prid PBO,
- pritožbo zaradi neprimernega ravnanja zaposlenih ,
- pritožbo zaradi neprimernega odnosa socialnega delavca, zaposleni se pacientu opraviči,
- pritožbo v zvezi seznanitve z zdravstveno dokumentacijo po smrti hčerke pri Informacijskem pooblaščenču, posredovali zahtevano dokumentacijo, postopek ustavljen,
- pritožbo zaradi prepovedi obiska pacientke, lečeča zdravnica in strokovna vodja zdravstvene nege opravita pogovor z znancem pacientke,
- pritožbo zaradi neprimernega odnosa terapevtov na CORR Ptuj, sovpada z reorganizacijo dejavnosti v dislocirani enoti na Ptuj. Program v dnevnem centru ukinjen in združen z dnevnim programom na matični lokaciji PB Ormož,
- pritožbo zoper zavrnitev psihološkega testa za sina, z mamo opravili razgovor in se dogovori za nadaljnje terapevtske postopke.

Zdravstveni dom dr.Adolfa Drolca Maribor je v letu 2024 prejel 2 formalni pritožbi in 186 neformalnih pritožb, od tega 45 po telefonu in 141 po elektronski pošti. Obe pritožbi sta se reševali s sodelovanjem Varuhinje bolnikovih pravic.

V Zdravstvenem domu Slov.Bistrica so v letu 2024 prejeli dve pritožbi in sicer:

- zaradi težav z zdravlilom , ki jih je imela pacientka, katera pa ni želela sodelovati do konca obravnave in dogovor ni bil sklenjen,
- zaradi neustreznega ravnanja zaposlenih v reševalni službi, pacientu je bilo izrečeno opravičilo.

V Zdravstvenem domu Lenart sta bili v letu 2024 sprejeti dve pisni pritožbi, po telefonu pa 4 pritožbe pacientov. Pritožbe se nanašajo na predolgo čakanje na telefonski pogovor oz.na dejstvo, da niso bili pravočasno obravnavani.

Ena pisna pritožba se je reševala preko varuhinje bolnikovih pravic, ki še delno ni rešena zaradi zdravljenja pacientke, druga pa je bila rešena z opravičilom pacientki zaradi neustrezne obravnave zdravnikov v NMP.

V Zdravstvenem domu Ptuj je bilo v letu 2024 prejetih 5 prvih zahtev za obravnavo in sicer:

- zaradi izpadlih terminov v zobozdravstveni ambulanti, pri čemer je bil s pacientom opravljen razgovor,
- zaradi ne vabljenja pacienta na pregled v ambulanto, pacientu je bil poslan pisni odgovor, zdravniki pa so bili opozorjeni, da naj paciente s težavami vedno vabijo v ambulanto,

- zaradi neprimerne odnosa ekipe NMB, pri čemer je bilo med postopkom ugotovljeno, da navedbe pritožnika ne držijo,
- zaradi nadomestnega termina, ker se pacient iz razlogov na svoji strani ni mogel udeležiti termina, ki mu je bil določen, je bil pacientu predlagan drugi termin,
- zaradi vpisa podatkov o anonimnem zdravljenju odvisnosti v zdravstveni karton.

V Zdravstvenem domu Ormož so v letu 2024 obravnavali 12 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 obravnava, 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 2024 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	4	2,6
2.pravica do enakopravnega dostopa in obravnave pri zdrav. oskrbi	/	/
3.pravica do proste izbire zdravnika In izvajalca zdrav .storitev	9	5,8
4.pravica do primerne, kakovostne in varne zdrav. oskrbe	52	33,5
5.pravica do spoštovanja pacientovega časa	60	38,7
6.pravica do obveščenosti in sodelovanja	6	3,8
7.pravica do samostojnega odločanja o zdravljenju	2	1,3
8.pravica do upoštevanja vnaprej izražene volje	13	8,5
9.pravica do preprečevanja in lajšanja trpljenja	/	
10.pravica do drugega mnenja	/	
11.pravica do seznaitve z zdravstveno dokumentacijo	/	

12.pravica do varstva zasebnosti in varstva osebnih podatkov	6	3,9
13.pravica do obravnave kršitev pacientovih pravic	3	1,9
14.pravica do brezplačne pomoči pri uresničevanju pacientovih pravic	/	/
SKUPAJ	155	100

V gornji tabeli so zajeti vsi primeri pritožb pacientov v letu 2024, 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.

Ostale pritožbe so se nanašale na pravice pacientov 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.

Iz gornje tabele je razvidno, da se je največ pritožb nanašalo na kršitev pravice do spoštovanja pacientovega časa, vendar ne le pri ambulantnih pregledih ampak tudi pri prestavljanju terminov operativnih posegov. Seveda je bila v letu 2024 prisotna ves čas zdravniška stavka, kar je nedopustno, saj se z odlašanjem zdravstvene obravnave zdravstveno stanje prebivalstva slabša, včasih pa zaradi tega pride tudi do prezgodnje smrti.

Veliko je tudi kršitev pravice do primerne, kakovostne in varne zdravstvene oskrbe. Na tem področju je stanje iz leta v leto slabše, saj v SR Sloveniji še vedno nimamo učinkovitih ukrepov, ki bi pripomogli k prepoznavi zdravstvene napake.

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 številni starejši pacienti niso vešči in posledično velikokrat niso imeli dostopa do svojega izbranega zdravnika oziroma do naročanja pri specialistih.

V takšnih primerih sem skušala priti do kontakta z ambulantno in pacientom rešiti problem. V zdravstvenih domovih so organizirali centralno naročanje pacientov, na katerega so se pacienti sčasoma navadili, vendar je še vedno prisotna težnja, da bi se marsikateri pacient želel z izbranim zdravnikom sam pogovoriti po telefonu.

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, pridobitvi naloga za sanitetni prevoz, pri iskanju družinskih zdravnikov, pri nerazumno dolgih čakalnih vrstah itd. Pomagala sem jim pri pridobitvi pisnih mnenj kot odgovorov na različna vprašanja s področja zdravstva, kot je čezmejno zdravljenje, povrnitev prevoznih stroškov povezanih z zdravstvenimi storitvami, socialne pravice ipd.

V tem delu bi želela še opozoriti na ščitnične bolnike v SR Sloveniji, ki za zdravljenje potrebujejo nadomestni ščitnični hormon. To področje je v SR Sloveniji izredno slabo pokrito, saj sta na razpolago le dve zdravili. Če ti dve zdravili pacientu ne ustrezata zaradi težjih stranskih učinkov ali pa zaradi omejenih možnih odmerkov, si morajo pacienti poiskati drugo zdravilo. Ugotavljam, da kar večje število pacientov kupuje zdravilo v tujini, saj brez tega zdravila ne morejo živeti. Mnogi so podali vloge za povrnitev stroškov, ki so bile zavrnjene. Nerazumno je, da ZZZS v takšnih primerih pacientom ne povrne stroškov nakupa nujno potrebnega zdravila v tujini vsaj v višini vrednosti podobnih zdravil na slovenskem trgu, ker ti pacienti, kljub upravičenosti, ne obremenjujejo blagajne ZZZS. Kljub posredovanju zastopnice pri ZZZS in Ministrstvu za zdravje se stanje žal ni spremenilo.

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 ustrezeni 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.

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 seznime v Sloveniji prečesati in izdelati listo dejansko čakajočih po nujnosti zdravstvene obravnave. Velikokrat se pacienti pritožijo nad nerealnimi čakalnimi dobami, ki jih najdejo na portalu z-Vem. Menim, da bi na tem področju bila potrebna občasna kontrola s strani Zdravstvenega inšpektorata RS. 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.

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.

4.3. Promocija pacientovih pravic

V letu 2024 sem podala 6 izjav za medije.

Izvedla sem 3 predstavitve Zakona o pacientovih pravicah in sicer dvakrat v Zdravilišču Radenci članom Sožitja, eno predstavitev v Termah Lendava prav tako članom Sožitja. Na predstavitvah so slušatelji aktivno sodelovali in zastavljali različna vprašanja predvsem glede oseb s posebnimi potrebami.

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. V preteklem letu smo komunicirali predvsem elektronsko, si izmenjavali izkušnje z določenimi primeri kršitev pacientovih pravic in si izmenjali pridobljena stališča različnih institucij.

5 OPTIMIZACIJA DELA ZASTOPNIKOV

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.

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 2024 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.

6 KLJUČNE UGOTOVITVE IN PREDLOGI ZASTOPNIKA PACIENTOVIH PRAVIC

Ljudje se vedno bolj zavedajo pravic iz obveznega zdravstvenega zavarovanj 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. Konkretna izboljšava 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.

Nedostopnost do zdravnikov na primarni, sekundarni in terciarni ravni je žal vedno večja, kljub ukrepom, ki so bili sprejeti v preteklih letih. Posledično je vedno večji pritisk pacientov na urgentne ambulante, čeprav veliko pacientov ne sodi v urgentno obravnavo.

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 2024, 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 so zdravniki delali po več bolnišnicah v Sloveniji in v različnih zasebnih samoplačniških ambulantah. Dostop pacientov do javne zdravstvene mreže pa navsezadnje zagotavlja ljudem tudi Ustava RS.

Tudi v 2024 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 ambulate 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.

Splošna ugotovitev delovanja zastopnice je dejstvo, da se pacienti v večini primerov upravičeno obračajo na pomoč zastopnice predvsem z namenom, 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 napake. Pacienti so velikokrat s pojasnili zastopnikov zadovoljni in se ne odločajo za nadaljevanje postopkov, kar pomeni, da je vloga zastopnikov izjemnega pomena, saj je njihova pomoč za paciente brezplačna.

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. Vsekakor menim, da je zapisnik o izvedenem strokovnem nadzoru v določenem postopku sestavni del dokumentacije, ki mora biti dostopna tudi pritožniku.

Včasih je prisotno tudi neznanje specializantov, kar bi pa moralo biti prepoznano in primerno obravnavano. V težjih primerih zdravstvene obravnave bi vsekakor moral sodelovati mentor specializanta in ga strokovno usmerjati. 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.

Zasebne koncesijske ambulate praviloma ne javljajo nobenih podatkov v obliki anonimiziranih poročil o obravnavah pritožb pacientov, čeprav se na zastopnico obračajo tudi pacienti iz teh ambulant.

Vlasta Cafnik
Zastopnica pacientovih pravic

