



Letno poročilo zastopnika pacientovih pravic za leto 2024

Podatki o zastopniku:

IME IN PRIIMEK: **ZLATA REBOLJ**

REGIJA: Dolenjska in Bela krajina

Datum: 18. februar 2025

1. UVOD

Na podlagi drugega odstavka 80. člena ZPacP so zastopniki pacientovih pravic dolžni pripraviti letno poročilo njihovega delovanja. Poročila zastopnikov pacientovih pravic (v nadaljevanju zastopnica), poročila Komisije RS za varstvo pacientovih pravic, poročil ZZS in pristojnih Zbornic, na Ministrstvu za zdravje pripravijo državno poročilo o stanju na področju varstva in zagotavljanja pacientovih pravic.

Letno poročilo zastopnice vsebuje letno statistiko domnevnih kršitev pacientovih pravic, uvedene postopke in rezultate, statistiko aktivnosti zastopnice in njeno oceno na področju varstva pacientovih pravic s predlogi za izboljšave.

1.2. Uradne ure zastopnice

V letu 2024 je zastopnica nastopila svoj tretji mandat in svoje naloge še vedno opravlja v prostorih Nacionalnega inštituta za javno zdravje (NIJZ) na Muzejski ulici 5 v Novem mestu.

Uradne ure zastopnice so vsak torek in četrtek po telefonu in v pisarni. Pacienti so se lahko za obisk pri zastopnici dogovorili vsak delaven dan med 8 uro in 12 uro na telefonsko številko 07 39 34 313 (gospa Katarina Hočevnar).

Uradne ure v pisarni:

Torek: od 14h do 20h

Četrtek: od 9h do 15h

V času uradnih ur je zastopnica za paciente dosegljiva na mobilni telefonski številki 051 385 485. Na elektronska sporočila je zastopnica odgovarjala takoj oziroma takoj, ko je bilo mogoče, tudi izven uradnih ur.

1.3. Predstavitev regije

Regija Dolenjska in Bela Krajina se razprostira na 1.689,6 km² ozemlja, kar predstavlja 8,33 % celotne površine Republike Slovenije. Šteje 146.429 prebivalcev oziroma 5,5 % celotnega prebivalstva Republike Slovenije. Območje pokriva občin, od katerih je največja Mestna občina Novo mesto, ki meri 235,7 km² in ima 37.063 prebivalcev.

Posavska regija se razprostira na 968 km² in ima 75.694 prebivalcev.

Celotna Jugovzhodna regija obsega 2.675 km² in šteje 142.672 prebivalcev. Na področju regij sta dve splošni bolnišnici; Splošna bolnišnica Novo mesto in Splošna bolnica Brežice. Zdravstveno varstvo državljanov zagotavlja tudi šest zdravstvenih domov z zdravstvenimi postajami.

Vir: spletna stran Statističnega urada Slovenije

Prebivalci posavske regije se tudi obračajo po pomoč na zastopnico v Novem mestu, ker jim je pisarna zastopnice v Novem mestu bližja kot pisarni zastopnic v Celju.

Glede na razprostrtost regije je dostopnost pacientov do izvajalcev zdravstvene dejavnosti na sekundarni ravni slabša. Nedopustno dolge čakalne dobe za večino zdravstvenih storitev v regiji so stalnica.

Zaradi domnevnega pomanjkanja specialistov na sekundni ravni in osebnih izbranih zdravnikov je pravica do primerne, varne in kakovostne zdravstvene oskrbe pacientom pogosto kršena.

2. STATISTIČNO POROČILO

Tabela 1: Vzpostavitev kontakta z zastopnikom

		Število
1.	Število prvih kontaktov	480
1.1	Vzpostavitev prvega kontakta po telefonu	194
1.2	Vzpostavitev prvega kontakta preko elektronske pošte	243
1.3	Vzpostavitev prvega kontakta z osebnim obiskom v pisarni	38
1.4	Število prvih osebnih srečanj z zastopancem izven pisarne (Dob)	6
3	Število zavrženih primerov	0
4	Število primerov zaključenih ob enkratnem stiku	343
	Število primerov zaključenih v 15 dneh od prijave	76
	Število primerov zaključenih v 1 mesecu od prijave	33
	Število primerov zaključenih v 3 mesecih od prijave	4
	Število primerov zaključenih v 6 mesecih od prijave	1
	Število primerov, ki trajajo več kot 6 mesecev	0
5	Število podpisanih pooblastil	39

V letu 2024 je še vedno slabše oziroma slabo zagotavljanje dostopnosti do osebnih izbranih zdravnikov, kakor tudi do zdravnikov specialistov na sekundni ravni in terciarni ravni. Izvajalci zdravstvenih storitev so bili tudi v letu 2024 zelo težko dosegljivi po telefonu in elektronski pošti, če so si pacienti želeli zagotoviti termin za pregled pri zdravniku. Dostopnost do osebnih izbranih zdravnikov se je v letu 2024 nekoliko izboljšala v primerjavi z letom 2023. Pacienti so tudi v letu 2024 bili primorani pomoč poiskati v urgentnih centrih in vse pogosteje v samoplačniških ambulantah.

Tabela 2: Število obravnav glede na vrsto

Število obravnavanih pacientov/ vprašanj pacientov	Število neformalnih postopkov	Število uvedenih prvih obravnav po ZPacP	Izidi uvedenih prvih obravnav		Predložitev anonimiziranih zapisnikov izvajalcev
1165	271	22	Umik pritožbe (3. alineja 1. odst. 61. člena ZPacP)	2	19
			Ne obravnavana zahteva (4.odst. 60. čl. ZPacP)		
			Ugoditev zahtevi v celoti (1. alineja 1. odst. 61. čl. ZPacP)	6	
			Napotitev na drugi pristojni organ (2.alin. 1. odst. 61. čl. ZPacP)		
			Sklenjen dogovor o	13	

			načinu rešitve spora (62. čl. ZPacP)		
			Neuspešna rešitev – ni sklenjen dogovor (6. odst. 62. čl. ZPacP)	1	
			Zahteva za drugo obravnavo pri Komisiji	0	

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

Število prijav zaradi smrti pacienta: _____ 0 _____

Trajanje teh postopkov: _____ 0 _____

Izid uvedenih prvih obravnav zaradi smrti pacienta: _____ 0 _____

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

	Pravice po ZPacP	Pojavnost zaznanih kršitev posamezne pravice	Prevladujoče področje glede na prijave kršitev
1	Pravica do dostopa do zdravstvene obravnave in zagotavljanja preventivnih storitev	193	Osebni izbrani zdravnik (OIZ), Zobozdravnik, kardiolog, ortoped, ortodont
2	Pravica do enakopravnega dostopa in obravnave pri zdravstveni obravnavi	119	Okulist, Revmatolog, Kardiolog
3	Pravica do proste izbire zdravnika in izvajalca zdravstvene dejavnosti	219	OIZ, ZD, SB, Zobozdravnik, ortodont, pediater, ginekolog
4	Pravica do primerne, kakovostne in varne zdravstvene obravnave	235	Zobozdravstvo, koncesionarji, Interna kardiologija SB, UKC, ortopedija SB, OIZ
5	Pravica do spoštovanja pacientovega časa	316	Zobozdravstvo, MR, CT, ortopedija, okulist, kardiologija, orl
6	Pravica do obveščenosti in sodelovanja	84	SB Kirurgija, anestezija SB, OIZ
7	Pravica do samostojnega odločanja o zdravljenju	11	OIZ
8	Pravica do vnaprej izražene volje		
9	Pravica do preprečevanja in lajšanja trpljenja	2	
10	Pravica do drugega mnenja	13	
11	Pravica do seznanitve z zdravstveno dokumentacijo	2	ZD, koncesionarji, OIZ
12	Pravica do varstva zasebnosti in varstva osebnih podatkov	15	OIZ, UC, ZD
13	Pravica do obravnave pacientovih pravic		
14	Pravica do brezplačne pomoči pri uresničevanju pacientovih pravic		
15	Drugo, ZZZS; ZPIS, IK	96	

V tabeli št. 3: so zbrani podatki vseh kršitev pacientovih pravic in ostalih zadev, ki jih je v letu 2024 obravnavala zastopnica. Število očitanih kršitev glede na vrsto pacientovih pravic se razlikuje od skupnega števila obravnav zato, ker lahko posamezna zahteva vsebuje več domnevno kršenih pacientovih pravic.

Najpogostejše so bile pacientom kršene pravice do:

- dostopa do zdravstvene obravnave in zagotavljanja preventivnih storitev,
- pravica do enakopravnega dostopa in obravnave pri zdravstveni obravnavi,
- pravica do proste izbire zdravnika in izvajalca zdravstvene dejavnosti in
- pravica do spoštovanja pacientovega časa.

Tudi v letu 2024 se pritožbe pacientov nanašajo na obravnavo osebnih izbranih zdravnikov (v nadaljevanju OIZ), ki prepogosto potekajo preko elektronske pošte in telefona. Na primarni ravni pacienti po vsej regiji izpostavljajo težavo dostopnosti po telefonu in ne možnost osebnega obiska pri OIZ.

Na sekundarni ravni je zelo skrb zbujača nedostopnost in zelo dolge čakalne dobe za kardiologijo, ortopedijo, okulistiko, revmatologijo in otorinolaringologijo. Pereč problem je tudi pomanjkanje pedopsihiatrov in logopedov zaradi česar so čakalne dobe na obravnavo nedopustno dolge..V vseh primerih pacienti na prvi pregled in morebitne operativne posege in nadaljnjo obravnavo čakajo nedopustno dolgo.

V letu 2024 se je število pritožb pacientov, ki se niso imeli možnosti opredeliti pri osebnem izbranem zdravniku in zobozdravniku, še povečalo. Čakalne dobe za prvi pregled kakor tudi za nadaljnjo obravnavo pri zobozdravniku in izdelavo protetičnih pripomočkov so nedopustno dolge. Ortodontsko zdravljenje je tudi zelo težko dostopno.

Ambulante za neopredeljene paciente so po mnenju pacientov slaba rešitev. Dobra rešitev so samo za paciente, ki potrebujejo recept za zdravila ali izstavitev bolniškega lista.Za paciente, ki imajo kronična obolenja in potrebujejo obširno obravnavo pa je to slaba rešitev, ker morajo vsakemu zdravniku posebej pojasnjevati svoje zdravstveno stanje. Zdravniki pa si ne morejo ali ne želijo vzeti časa, da bi pacienta poslušali.

Kljub ukrepom je Pravica do spoštovanja pacientovega časa še vedno sistemsko neurejena in posledično kršena zelo velikemu številu pacientov. Čakalne dobe so nedopustno dolge in tudi za več let presegajo predpisano dobo. Pacient, ki mu zdravnik izda napotnico pod redno bil moral biti obravnavan najkasneje v treh mesecih. Vse obravnave, ki so opravljene kasneje so nesmiselne in samo podaljšujejo bolniške staleže pacientov, kakor tudi resno ogrožajo pacientovo zdravje. Podatkov o tem koliko pacientom se je zdravstveno stanje poslabšalo ali koliko jih je celo umrlo nimamo.

Nedopustno dolge čakalne dobe na prvi pregled in obravnave kakor tudi na kontrolne preglede posledično paciente silijo v obravnave pri samoplačniških izvajalcih zdravstvene dejavnosti.

Kljub zagotovilom izvajalcev zdravstvenih storitev na primarni ravni, da so izboljšali dostopnost za paciente, so imeli pacienti zelo velike težave pri vzpostavljanju stikov z njimi in pridobitvijo termina za pregled tudi v letu 2024.

Pravica do proste izbire zdravnika in zobozdravnika je ravno tako sistemsko neurejena in kršena velikemu številu pacientov. Pacienti v resnici nimajo možnosti izbire osebnega izbranega zdravnika (OIZ), ne ko se želijo prvič opredeliti in ne ko želijo

zamenjati OIZ. Pacienti so v izrazito podrejenem položaju napram izvajalcem zdravstvenih storitev, kar pogosto izpostavijo. Kadar pacient vztraja pri uveljavitvi svojih pravic pri OIZ, mu le ta pogosto zagrozi, da ne bo več pacientov OIZ in, da naj si najde drugega OIZ.

Pravica do proste izbire zdravnika in do enakopravnega dostopa do zdravstvene oskrbe na sekundarni ravni je tudi sistemsko neurejena in kršena. Na področju Dolenjske in Bele krajine se že več let srečujemo s pomanjkanjem specialistov kardiologije, okulistike, revmatologije in pediatrije.

Kršitev v zvezi s pravico do seznanitve z zdravstveno dokumentacijo in pravico do varstva zasebnosti in varstva osebnih podatkov v letu 2024 je manj kot v preteklosti. V letu 2024 so se pogostejše pojavljale kršitve zaradi nepooblaščenega vstopa v aplikacijo Zvem. Pojavljajo se tudi napačni vpisi v aplikacijo Zvem, ki jih je zelo težko ali celo nemogoče popraviti ali odstraniti.

Na koncu tabele, pod številko 15 so navedeni primeri zaradi katerih se pacienti tudi zelo pogosto obračajo po pomoč na zastopnico. Postopki v zvezi z ugotavljanjem delazmožnosti, bolniškim staležem in postopki pred invalidsko komisijo so pacientom pogosto nerazumljivi. Zastopnica pacientom svetuje in jih napoti na pristojen organ.

2.1. Obravnave kršitev pacientovih pravic zdravstvenih izvajalcev

Tudi v letu 2024 izvajalci zdravstvenih obravnav ne upoštevajo ali upoštevajo v zelo omejenem številu, zakonsko predpisane obveze o poročanju o domnevno kršenih pacientovih pravicah brez prisotnosti zastopnika pacientovih pravic.

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

V letu 2024 je zastopnica opravila več promocijskih predavanj na temo ZPacP: Rdeči križ Novo mesto, Društvo upokojencev Novo mesto in Društvo diabetikov Novo mesto, Ortopedska bolnišnica Valdoltra.

Pomembna dejavnost zastopnice je tudi promocija ZPacP s pomočjo medijev. Opravila je nekaj intervjujev, ki so bili objavljeni v dnevnem časopisu (Dnevnik, Dolenjski list, občinskih glasilih in drugih glasilih). Zastopnica redno sodeluje z ostalimi zastopniki pacientovih pravic in si z njimi izmenjuje mnenja.

4. KLJUČNE UGOTOVITVE IN PREDLOGI ZASTOPNIKA PACIENTOVIH PRAVIC

Težave na katere naletijo pacienti v sistemu in pri izvajalcih zdravstvene dejavnosti so stalnica. Žal se iz leta v leto vlečejo iste težave za katere vedo vsi deležniki in jih poskušajo tudi reševati vendar brez večjega uspeha.

Pacienti so vedno pogostejše primorani poiskati pomoč pri samoplačniških izvajalcih zdravstvenih storitev. Paciente pogosto iz javnega zdravstvenega zavoda napotijo oziroma jim »svetujejo« naj opravijo pregled samoplačniško, ker bodo le tako takoj na vrsti in rešili svojo težavo.

Dostopnost do zdravstvenih storitev pri izvajalcih javne zdravstvene mreže je sistemsko zelo kršena. Pacienti v odročnejših krajih nikakor nimajo enakih pravic do dostopnosti do zdravstvenih storitev kot v mestih. Starejši pacienti, ki nimajo znanja in ne možnosti uporabljati moderne tehnologije so še dodatno omejeni pri dostopanju do zdravstvenih storitev izvajalcev.

Pacienti so zaradi nedostopnosti OIZ primorani pogosteje obiskati »Urgenco«.

Problematika zdravstvenega varstva in oskrbe zapornikov v največjem slovenskem zaporu na Dobu je nespremenjena. V zadostni meri ni primerno poskrbljeno za starostnike zapornike in tudi ne za zelo bolne zapornike, ki bi potrebovali štiriindvajset urno zdravstveno oskrbo in nadzor. Zaporniki na invalidskem vozičku v nekaterih objektih zavoda še vedno nimajo možnosti samostojne uporabe sanitarij, ker niso prilagojena invalidom.

V letu 2024 so nastopile izrazite težave pri komunikaciji z obsojenci pacienti. Težave so izpostavili zdravstveni izvajalci kot tudi zastopnica. Zaradi velikega števila obsojencev, ki ne govorijo slovensko in tudi ne katerega od pogostih svetovnih jezikov (npr.: angleščina) je komunikacija med zdravstvenimi izvajalci, zastopnico in obsojenci otežena. Domnevno so jim kršene pravice do enakopravnega dostopa in obravnave pri zdravstveni oskrbi (prepoved diskriminacije).

Pacienti so v veliki meri delo in prisotnost zastopnice sprejeli. Pogosto jim zadostuje, da zastopnici povedo težave, pomanjkljivosti in neprijetna občutja, ki so jih doživeli med zdravstveno obravnavo. Pacienti se po pogovoru z zastopnico v osemdesetih odstotkih ne odločijo nadaljevati s postopki, ki jim jih omogoča ZPacP, kar kaže na to, da so zastopniki pomembni pri reševanju domnevno kršenih pacientovih pravic, ki bi jih morali sicer obravnavati izvajalci zdravstvenih storitev.

V veliki večini, delovanje zastopnice, izvajalci zdravstvenih storitev sprejemajo pozitivno, primerno sodelujejo in se trudijo izboljšati očitane jim pomanjkljivosti. Zelo zgledno zastopnica sodeluje s Splošno bolnišnico Novo mesto in Splošno bolnišnico Brežice, Zdravstvenim domom Novo mesto in Zdravstvenim domom Brežice.

Večina izvajalcev zdravstvenih storitev v letu 2024 še vedno ne posreduje anonimiziranih poročil o obravnavanih primerih domnevno kršenih pacientovih pravic. Z nekaj izjemami, izvajalci zdravstvenih storitev še vedno ne posredujejo pravočasno letnih poročil o obravnavi domnevno kršenih pacientovih pravic k čemur jih zavezuje ZPacP.

Zgledno posreduje anonimizirana poročila Splošna bolnišnica Novo mesto.

Predlogi zastopnice za izboljšanje sistema zdravstvenega varstva pacientov so:

Izboljšati je potrebno dostopnost do OIZ in drugih izvajalcev zdravstvenih storitev. Potrebno je ohraniti vse klasične načine naročanja kljub uvedbi digitalizacije. Področje, ki ga pokriva zastopnica je pretežno ruralno z množico oddaljenih krajev, kjer živijo starejši pacienti sami, ker so se njihovi otroci razselili po svetu. Možnosti za dostopanje do OIZ in ostalih izvajalcev ne smemo pogojevati z dobrodelnostjo otrok, sosedov ali znancev.

Morda bi bilo smiselno organizirati preventivne obiske zdravnika na domu tistih kroničnih pacientov, ki živijo odmaknjeno od ZD in nimajo svojcev.

Potrebno je občutno skrajšati čakalne vrste na zdravstvene preglede in obravnave na vseh področjih.

Vsi, ki redno plačujejo prispevke za zdravstveno zavarovanje morajo imeti tudi primerno zdravstveno oskrbo.

Zagotoviti prevajalca in sredstva za prevajalca, ki bi lahko s svojim delom pomagal zastopnici in izvajalcem zdravstvenih storitev pri obravnavah pacientov.

Predloge, ki jih je zastopnica podala v lanskem letu je podala tudi v letu 2024, ker ni zaznala pomembnih sprememb v dobro pacientom.

Zlata Rebolj