

Ministrstvo za zdravje  
Štefanova 5  
1000 Ljubljana

Varuh človekovih pravic  
Dunajska cesta 56  
1000 Ljubljana

Republika Slovenija  
Zastopnica pacientovih pravic  
Cvetka Jurak  
Nacionalni inštitut za javno  
zdravje, OE Celje  
Ipavčeva 18  
3000 Celje

Datum: 15. 3. 2018

## REDNO LETNO POROČILO 2017 O DELU ZASTOPNICE PACIENTOVIH PRAVIC

---

**CVETKE JURAK**  
za obdobje od 1. 1. 2017 do 31. 12. 2017  
na območju delovanja Nacionalnega inštituta za javno  
zdravje, OE Celje

---

## 1.0. OSNOVNI PODATKI

Na osnovi 2. odstavka 80. člena Zakona o pacientovih pravicah (Uradni list RS, št. 15/2008), v nadaljevanju ZPacP, daje zastopnica pacientovih pravic Cvetka Jurak, redno letno poročilo za čas od 1. 1. 2017 do 31. 12. 2017.

Za zastopnico pacientovih pravic na območju delovanja Nacionalnega inštituta za javno zdravje Celje, OE Celje je bila imenovana z odločbo Vlade Republike Slovenije št. 18002-2/2013/19 z dne 19. 3. 2014.

Prostore ima na Nacionalnem inštitutu za javno zdravje OE Celje, Ipavčeva 18 a v prvem nadstropju. Prostore si deli z zastopnico Olgo Petrak. Ker je stavba brez dvigala, so za srečanja s težko gibljivimi osebami na voljo prostori v sosednji stavbi v pritličju.

Uradne ure ima vsak ponedeljek od 12.00 do 18.00 ure in vsak torek od 7.00 do 13.00 ure. V tem času je dosegljiva za osebne obiske pacientov, na stacionarni telefonski številki 03 425 11 61, mobilni številki 031 660 770 ter na elektronskem naslovu [cvetka.jurak@nijz.si](mailto:cvetka.jurak@nijz.si)

Letno poročilo prikazuje opravljeno delo po posameznih področjih kot jih določa Zakon o pacientovih pravicah, statistične podatke in priporočila.

## 2.0. PODATKI

### 2.1. Število pacientov, ki so iskali pomoč

V letu 2017 je pri zastopnici iskalo pomoč, nasvete ali usmeritve 691 pacientov. Največ iz celjske regije, nekaj pa tudi iz ostalih delov Slovenije. Zastopnica je opravila 522 ur v uradnem delovnem času in 366 ur izven uradnih ur.

### 2.2. Način prve komunikacije s pacienti

Pacienti so se na zastopnico obrnili neposredno po:

	2015	2016	2017
Telefon	288	404	436
E - pošta	115	79	124
Osebno	74	45	131
Skupaj	477	528	691

Najpogostejši način komunikacije je bil preko telefonskih pogovorov. Pacienti so spraševali konkretne stvari, nekateri pa so si želeli samo pogovora in izraziti prizadetost, ki so jo doživeli ob srečanju z zdravstvenimi delavci ali sodelavci.

Elektronske pošte so se posluževali mlajši pacienti, medtem ko starejši pacienti in pacienti, ki niso večji pisanja prišli na osebno srečanje.

### **2.3. Neformalna posredovanja**

Zastopnica je imela v letu 2017 podpisanih 47 pooblastil za zastopanje. Zastopnica 65 krat neformalno ustno ali pisno posredovala pri izvajalcih zdravstvenih storitev za hitro in učinkovito reševanje nespornosti in konfliktov in vedno naletela na pripravljenost izvajalcev, da so ukrepali v korist pacienta.

## **3.0. POSTOPEK Z ZAHTEVO ZA OBRAVNAVO KRŠITVE PACIENTOVIH PRAVIC**

### **3.1. Prva obravnava kršitve pacientovih pravic pri izvajalcu zdravstvenih storitev**

Izvedenih je bilo 9 prvih obravnav:

- 3 x v SB Celje
- 1 x v SB Brežice
- 1 x v UKC Ljubljana
- 1 x v ZD Celje
- 2 x v ZD Velenje
- 1 x v ZD Radeče

Obravnavane so bile domnevne kršitve pravice do:

- 8 x primerne, kakovostne in varne zdravstvene oskrbe
- 1 x varstva zasebnosti in varstva osebnih podatkov

V vseh primerih so se pacienti pritoževali tudi zaradi neustreznega odnosa zdravstvenih delavcev. V enem primeru je bil uveden notranji strokovni nadzor, ki je pokazal nepravilnosti v procesu obravnave, enem primeru ni bil dosežen dogovor in je bila vložena zahteva za Drugo obravnavo, v ostalih primerih je bil dosežen dogovor med pacienti in zdravstvenimi delavci, pacienti so od izvajalcev prejeli tudi opravičilo.

### **3.2. Druga obravnava kršitve pacientovih pravic pred Komisijo Republike Slovenije za varstvo pacientovih pravic**

Vložena in izvedena je bila Druga obravnava kršitve pacientovih pravic pred Komisijo Republike Slovenije za varstvo pacientovih pravic, kjer je bil dodeljen zunanji strokovni nadzor nad zdravstveno nego v SB Topolšica.

#### 4.0. POSREDOVANJE ZAHTEV NA ZDRAVNIŠKO ZBORNICO SLOVENIJE

Na Zdravniško zbornico Slovenije je bila posredovana ena zadeva s področja osnovnega zdravstvenega varstva, ker zdravnica naj nebi izvedla kakovostne in vrne zdravstvene oskrbe pacientke. Zdravniška zbornica ni ugotovila napak.

#### 5.0. ANONIMIZIRANI ZAPISNIKI

Število zapisnikov, ki so bili poslani iz zdravstvenih ustanov na področju celjske regije na naslov obeh zastopnic:

USTANOVA	2015	2016	2017
Zdravstveni dom Celje	9	19	25
Splošna bolnišnica Celje	17	38	32
Zdravstveni dom Šentjur	6	3	1
Zdravstveni dom Velenje	4	0	0
Zdravstveni dom Sevnica	9	2	0
Zdravstveni dom Žalec	0	0	2
Psihiatrična bolnišnica Vojnik	0	0	1
SKUPAJ	45	62	61

Največ zapisnikov je posredovanih iz SB Celje in ZD Celje. Ostale zdravstvene ustanove, kljub obveščanju o pošiljanju anonimiziranih zapisnikov zastopnicama, te ga še vedno redno ne izvajajo.

## 6.0. DOMNEVNO NAJPOGOSTEJŠE KRŠITVE PACIENTOVIH PRAVIC

### 6.1. Domnevno najpogostejše kršitve pacientovih pravic po ZPacP

PACIENTOVE PRAVICE	POGOSTOST POJAVLJANJA	POGOSTOST POJAVLJANJA	POGOSTOST POJAVLJANJA
	2015	2016	2017
1. Pravica do dostopa do zdravstvene oskrbe in zagotavljanja preventivnih dejavnosti	2	5	0
2. Pravica do enakopravnega dostopa in obravnave pri zdravstveni oskrbi	0	4	3
3. Pravica do proste izbire zdravnika in izvajalca zdravstvenih storitev	32	26	38
4. Pravica do primerne, kakovostne in varne zdravstvene oskrbe	169	161	151
5. Pravica do spoštovanja pacientovega časa	63	78	112
6. Pravica do obveščенosti in sodelovanja	8	10	11
7. Pravica do samostojnega odločanja o zdravljenju	2	3	4
8. Pravica do upoštevanja vnaprej izražene volje	24	32	27
9. Poseben način uveljavljanja pravic pacientov, ki niso sposobni odločanja o sebi	1	3	3
10. Pravica do preprečevanja in lajšanja trpljenja	20	24	12
11. Pravica do drugega mnenja	14	24	35
12. Pravica do seznanitve z zdravstveno dokumentacijo	5	16	16
13. Pravica do varstva zasebnosti in varstva osebnih podatkov	9	23	9
14. Pravica do obravnave kršitve pacientovih pravic	0	0	5
15. Pravica do brezplačne pomoči pri uresničevanju pacientovih pravic	0	0	0
DRUGA PODROČJA			
ZZZS	47	53	121
ZPIZ – IK	25	27	36
Drugo	56	39	108
<b>SKUPAJ</b>	<b>477</b>	<b>528</b>	<b>691</b>

Najpogosteje so se pacienti pritoževali oziroma iskali pravice na področju Pravice do primerne, kakovostne in varne zdravstvene oskrbe. S to pravico je bila pogosto povezana pritožba nad neprimernim odnosom zdravnikov in drugih zdravstvenih delavcev do pacientov. Pacienti so imeli občutek, da zdravniki nimajo dovolj časa zanje, da se jim premalo posvetijo. V sklop te pravice so vključevali tudi pravico do obveščenosti in sodelovanja. Dejali so, da jim zdravstveni delavci ne obrazložijo dovolj natančno postopkov zdravljenja, predvidenih posledic zdravstvenih posegov in da ne dobijo dovolj jasnih navodil za terapijo doma.

Pravica do spoštovanja pacientovega časa je bila druga najpogosteje kršena pravica. Pacienti so resnično na marsikateri pregled ali poseg čakali nerazumno dolgo – tudi leto in več. Zdravstveni delavci jih niso seznanili z možnostjo izvedbe zdravstvene storitve pri drugem izvajalcu kjer je bila krajša čakalna doba in jim niso posredovali seznama teh mest. Pacienti pozno dobijo datum pregleda, marsikje še ne uporabljajo e-napotnic. Telefonske linije v času naročanja pa so preobremenjene.

Tretja najpogosteje kršena pacientova pravica je bila Prosta izbira zdravnika. Ponekod pacienti niso imeli možnosti izbire osebnega zdravnika, saj so bili vsi prezasedeni. Pojavljal se je tudi problem izbire osebnega ginekologa.

## **6.2. Področje zdravstvenega zavarovanja**

Iz področja ZZZS so bila najpogostejša vprašanja glede bolniškega staleža in njegovega zaključevanja. Odločbe so prihajale prepozno – izven zakonitega roka. Veliko je bilo pritožb in vprašanj kaj storiti ob zavrnitvi zdraviliškega zdravljenja in pravice do medicinsko tehničnih pripomočkov, prevozov z reševalnim vozilom, povrnitve potnih stroškov, patronažne službe,...Pri reševanju teh vprašanj je bilo v veliko pomoč strokovno osebje ZZZS OE Celje.

Medte, ko se je e-recept zelo dobro uveljavil, pa je bilo nekaj težav pri uvajanju e-napotnic. Ponekod jih še ne sprejemajo, starejši pacienti pa imajo težave z naročanjem.

## **6.3. Področje ZPIZ – invalidske komisije**

Nad delom invalidskih komisij so bili pacienti razočarani predvsem zaradi tega, ker invalidske komisije delujejo same, brez prisotnosti pacienta in baje velikokrat ne upoštevajo izvidov in predlogov specialistov. Nekaj pacientov je celo želelo izbris stopnje invalidnosti, ker so se bali, da bodo izgubili zaposlitev. Pacienti so večkrat iskali pomoč in usmeritve kaj storiti, ko njihova invalidnost ni bila priznana in pritožba neupoštevana.

#### 6.4. Drugi primeri

V preteklem letu je izstopala težava dolgih čakalnih dob za domsko namestitev, še posebej za osebe okužene z bolnišničnimi okužbami. V nekaterih domovih imajo še vedno odklonilen odnos do teh oseb. Dolge so bile tudi čakalne dobe na enoposteljne sobe.

Povečal se je obisk zaposlenih oseb, ki so se bale biti v bolniškem staležu, da ne bi izgubile zaposlitve. Pritoževali so se nad pogoji dela: velikokrat so delali po cel dan, brez prostih vikendov, brez plačila nadur, če so bili v bolniški so jim nižali osnovno plačo. Delodajalci pri razporeditvi na delovno mesto niso upoštevali invalidnosti, niso prilagodili delovnih pogojev, nekateri so zaradi invalidnosti celo izgubili zaposlitev.

Zasebniki na področju zobozdravstva in okulistike niso izdajali računov in predračunov, uporabljali so drage materiale in pacientov niso seznanjali z vrednostjo storitev.

Na zastopnico so se obrnile osebe, ki so izgubile službo, ki so ostale brez vseh prihodkov in brez stanovanja. Zastopnica jih je usmerila na ustrezne institucije.

#### 7.0. ZAKLJUČENI PRIMERI

Večina primerov je bila zaključena v letu 2017, trije se nadaljujejo v leto 2018.

##### 7.1. Čas reševanja zadev

Čas reševanja v dnevih	2017
v 1 dnevu	550
v 2 do 5 dnevih	68
v 6 do 20 dnevih	35
v 21 do 40 dnevih	12
v 41 do 100 dnevih	19
v 100 do 300 dnevih	2
nad 300 dni	2
se nadaljuje v leto 2018	3
<b>SKUPAJ</b>	<b>691</b>

Največ zadev je bilo rešenih ob takojšnjem stiku s pacienti. Najpogosteje so bila to vprašanja o pravicah pacientov s področja zdravljenja, ki jih obravnava Zakon o

pacientovih pravicah, vprašanja, ki so v domeni Zavoda za zdravstveno zavarovanje in Zakona o pokojninskem in invalidskem in zavarovanju.

V roku 2 do 20 dni so se reševale zadeve pri katerih je zastopnica neformalno posredovala in pridobila pojasnila ustreznih služb, nad 40 dni pa so bili postopki prvih obravnav in primeri, ko je bilo potrebno pridobiti več mnenj.

## **8.0. PROMOCIJA ZAKONA O PACIENTOVIH PRAVICAH**

### **8.1. Mediji**

- 23.3.2017 – Radio Celje – čakalne dobe
- 24.3.2017 – Novi tednik – intervju o delu zastopnice
- 4.7.2017 – Naš čas – intervju o delu zastopnice

### **8.2. Strokovna srečanja**

Srečanja zastopnice s strokovno javnostjo:

- 16. 1. 2017 - Splošna bolnišnica Celje, sestanek obeh celjskih zastopnic s strokovnim direktorjem
- 3. 3. 2017 - Ljubljana, MZ, sestanek na temo predloga Zakona o zdravstvenem varstvu in zdravstvenem zavarovanju z zastopniki pacientovih pravicah
- 21. 4. 2017 - Ljubljana, letno srečanje Varuhinje človekovih pravic z zastopniki pacientovih pravic
- 17. 5. 2017 - možnosti sprejema pacientov z bolnišnično okužbo v institucionalno varstvo Dom ob Savinji
- 29. 8. 2017 - Ljubljana, 79. seja Komisije Državnega sveta za socialno varstvo, delo, zdravstvo in invalide, točka Predlog Zakona o spremembah in dopolnitvah Zakona o pacientovih pravicah
- 4. 9. 2017 - Pisna podpora celjskih zastopnic pacientovih pravic za nadaljnje delovanje Slovenskega društva Hospic
- 7. 11. 2017 – Ljubljana, ZZZS strokovni posvet »Osebna odgovornost za zdravje in dolžnosti posameznikov«

### **8.3. Srečanje zastopnikov**

Zastopniki so se v letu 2017 na lastno pobudo srečali dvakrat:

- 21. 4. 2017 Ljubljana - Srečanje zastopnikov pacientovih pravicah
- 10. 10. 2017 Laško - Srečanje zastopnikov pacientovih pravic v organizaciji celjskih zastopnic



Zastopnici sta se redno srečevali s strokovnim vodjem ZD Celje in ga sproti seznanjali s situacijami, ki težijo paciente in se obveščali o dogajanjih znotraj zdravstvenega sistema.

## **9.0. ZAKLJUČEK**

Zastopniki pacientovih pravic so vmesni člen med pacienti in izvajalci zdravstvenih storitev, so zavezani ZPacP in skrbijo za njegovo pravilno in kakovostno izvajanje ter svetujejo pacientom pri domnevnih kršitvah njihovih pravic. Pomoč je brezplačna.

Zastopnica je prepričana, da je Zakon o pacientovih pravicah nujno potreben in je opravičil svoj obstoj. Kažejo se nekatere pomanjkljivosti za katere upa, da se bodo čim prej popravile. Več poudarka bo potrebno nameniti tudi poglavjem o pacientovih dolžnostih, saj se jih nekateri pacienti premalo zavedajo.

Zastopnica je poleg zastopanja pacientovih pravic na področju zdravstva, pacientom svetovala tudi na področju zdravstvenega zavarovanja, zakona o pokojninskem in invalidskem zavarovanju, invalidskih komisij, na področju sociale, delovnih razmerij. Nekaj pacientov jo je prosilo tudi za pomoč pri reševanju osebnih in družinskih razmer. Pri teh prošnjah je paciente vedno usmerila na za to pristojne institucije. Zato je poleg dobrega poznavanja ZPacP potrebno poznavanje tudi zakonodaje s področja zdravstvenega zavarovanja, zakonodaje o pokojninskem in invalidskem zavarovanju, področje sociale, delovnih razmerij. Zelo pomembno je, da zna prisluhniti pacientu, da obvladuje veščine komuniciranja, konfliktnih situacij, da je človeška, predvsem pa da je motivirana za svoje delo. Zastopnica se je v prejšnjem letu trudila izpolniti pričakovanja pacientov in je pri svojem delu sledila edinemu vodilu pomagaj pacientom.

## **11.0. POVZETEK 2017**

Zastopnica Cvetka Jurak deluje kot zastopnica pacientovih pravic na področju OE Celje. V letošnjem letu je pri njej iskalo pomoč 691 pacientov. Največ pacientov je iskalo pomoč s področja svetovanja o pacientovih pravicah in postopkih njihovega uresničevanja, s področja zdravstvenega zavarovanja in pokojninskega in invalidskega zavarovanja. Najpogosteje kršene pravice so bile:

- Pravica do primerne, kakovostne in varne zdravstvene oskrbe
- Pravica do spoštovanja pacientovega časa
- Pravica do proste izbire zdravnika in izvajalca zdravstvenih storitev

Večina vseh primerov je bila rešena v prvem dnevu pogovora in svetovanja pacientom. Za nekaj primerov je zastopnica poiskala dodatne obrazložitve in 65 krat neformalno posredovala pri izvajalcih zdravstvenih storitev ali pri drugih ustreznih strokovnjakih. Pridobila je 47 pooblastil.

Izvedenih je bilo devet prvih obravnav in ena druga obravnava kršitve pacientovih pravic pred Komisijo RS za varstvo pacientovih pravic. V letu 2017 je bilo 688 zaključenih primerov, 3 se nadaljujejo v leto 2017.

Zastopnici s področja NIJZ Celje sta v letu 2017 prejeli od petih izvajalcev 61 anonimiziranih zapisnikov.

S spoštovanjem

Cvetka Jurak  
Zastopnica pacientovih pravic