



REPUBLIKA SLOVENIJA
ZASTOPNIK PACIENTOVIH PRAVIC

NIJZ OE Novo mesto, Muzejska ul. 5, 8000 Novo mesto
telefon: 051 385 485
e-pošta: zlata.rebolj@nijz.si

Številka: 100-01/18

Datum: 22.3.2018

Republika Slovenija
MINISTRSTVO ZA ZDRAVJE
Štefanova 5
1000 Ljubljana

**REDNO LETNO POROČILO O DELU
ZASTOPNIKA PACIENTOVIH PRAVIC
za obdobje od 1.1.2017 do 31.12.2017, za področje Dolenjske in Bele krajine**

V skladu z 80. členom Zakona o pacientovih pravicah (v nadaljevanju ZPacP) ga podaja
zastopnica pacientovih pravic (v nadaljevanju zastopnica) **Zlata REBOLJ.**

1. UVOD

Na podlagi drugega odstavka 80. člena ZPacP so zastopniki pacientovih pravic dolžni pripraviti letno poročilo njihovega delovanja. Na podlagi njihovih poročil, poročila Komisije RS za varstvo pacientovih pravic, poročil ZZZS in pristojnih Zbornic, na Ministrstvu za zdravje pripravijo državno poročilo o stanju na področju varstva pacientovih pravic.

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

2. URADNE URE ZASTOPNICE

V letu 2017 zastopnica opravlja svoje naloge 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 se lahko za obisk pri zastopnici dogovorijo vsak delaven dan med 8 uro in 12 uro na telefonsko številko 05 968 19 99 (gospa Katarina Hočevnar).

Uradne ure v pisarni in po telefonu:

Torek: od 14h do 20h

Četrtek: od 9 h do 15h

Za paciente je zastopnica dosegljiva na mobilni telefonski številki 051 385 485 v času uradnih dni in ur. Na elektronska sporočila zastopnica odgovarja takoj oziroma takoj ko je mogoče, tudi izven uradnih ur.

2. 1. STATISTIKA OPRAVLJENEGA DELA

V letu 2017 se je v pisarni zastopnice **osebno zglasilo 43 pacientov**. V ZPKZ na Dobu je zastopnica **obiskala 9 obsojencev**, skupaj je imela 52 osebnih srečanj s pacienti.

Na **ново je bilo zavedeno 115 primerov od tega 52 sprejetih v obravnavo**. Uspešno zaključenih je bilo **36 primerov** v katerih je zastopnica podala zahtevo za pisno pojasnilo izvajalca zdravstvenih storitev brez postopka prve obravnave. Pacienti so bili zadovoljni s pojasnili izvajalcev zdravstvenih storitev zato so bili postopki zaključeni. V **16 primerih** je zastopnica podala zahtevo za prvo obravnavo.

Zastopnica je v letu 2017 opravila **192 prvih telefonskih pogovorov** od skupno 480 opravljenih telefonskih pogovorih v katerih je svetovala in podala različne informacije kakor tudi usmeritve **192 pacientom**. Prejela je **204 prvih elektronskih pošt** od skupno **444** na katere je odgovorila takoj ne oziraje se na uradne ure zastopnice. V večini primerov je šlo za informiranje, pojasnjevanje in usmeritev pacientov.

Tabela št.:1 Pregled števila obravnavanih zadev

Mesec aktivnosti	Novo sprejete zadeve	Zaključene zadeve	Osebna srečanja s pacienti	Osebna srečanja s pacienti – ZPKZ Dob	Telefonski stiki s pacienti	Elektronska pošta
Januar	12	7	5	0	75	79
Februar	13	14	7	0	67	67
Marec	6	9	3	1	46	49
April	5	1	5	3	43	29
Maj	11	11	2	0	31	26
Junij	11	10	2	1	34	26
Julij	6	5	9	1	28	32
Avgust	5	0	4	0	24	21
September	11	6	2	0	28	23
Oktober	13	9	2	0	43	32
November	9	3	7	2	27	34
December	13	3	4	1	34	26
SKUPAJ	115	86	52	9	480	444

Vir: lastni izračun.

V spodnji tabeli je prikazana struktura rešenih zadev po mesecih in po vsebini. Najpogostejši način rešitve zadeve oziroma domnevne kršitve pacientovih pravic je pogovor zastopnice s pacienti. Druga najpogostejša oblika je formalno posredovanje pri izvajalcih zdravstvenih storitev.

Zelo pogosta oblika pomoči in usmeritve pacientov je svetovanje, ki se nanaša na pravice iz obveznega zdravstvenega zavarovanja (ZZZS-zdraviliško zdravljenje, bolniški stalež, reševalni prevozi) in ocenitev delazmožnosti invalidske komisije (ZPIZ).

Pacienti potrebujejo možnost pojasniti svoje težave, ki jih doživljajo pri zdravstveni obravnavi pri izvajalcih zdravstvenih storitev (javnih, koncesionarnih ali zasebnih). Pogosto se po pogovoru z zastopnikom pacientovih pravic ne odločijo za uvedbo postopka, ker so zadovoljni s pojasnitvami. Pogost razlog za to, da se pacienti ne odločijo za nadaljevanje oziroma za uvedbo postopka pri izvajalcu zdravstvenih storitev zaradi domnevno kršenih pacientovih pravic pa je strah, da ne bodo dobili primerne zdravstvene oskrbe naslednjič, ko jo bodo potrebovali.

V rubriki pojasnilo, usmeritev je tudi število pogovorov s pacienti, ki so želeli izpolniti obrazec »Vnaprej izražena volja«.

Tabela št.:2 Struktura rešenih zadev po mesecih in vsebini

Mesec/ Vsebina	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Avg	Sep	Okt	Nov	Dec	skupaj
I obravnava	0	4	0	0	2	2	1	3	1	1	1	1	16
II obravnava					1								1
Posvet, pogovor, Pomoč	4	3	3	2	3	5	4	2	4	2	2	3	38
Pojasnilo, usmeritev	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	18
Pojasnilo, usmeritev ZZZS, ZPIS	0	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	17
Formalno posredovanje pri izvajalcih	2	1	1	1	1	1	3	1	2	2	2		17
Neformalno posredovanje pri izvajalcih				1	1		1					1	4
Ustavitev postopka													
Preusmeritev posvet z ZPP													
Usmeritev na pravno pomoč, mediacijo											1		1
SKUPAJ	9	12	6	7	10	11	15	8	7	11	9	8	115

Vir: lastni izračun

2.2. PROMOCIJA ZPacP IN DELA ZASTOPNIKA PACIENTOVIH PRAVIC

V letu 2017 je zastopnica opravila tri promocijska predavanja na temo ZPacP.

Zastopnica je sodelovala na dveh mednarodnih simpozijih in predavala na temo ZPacP.

Zastopnica je opravila pet predavanj v društvih upokojencev (Novo mesto, DSO Brežice).

Pomembna dejavnost zastopnice je tudi promocija ZPacP s pomočjo medijev. Sodelovala je v pogovornih oddajah na radiu Sraka. Opravila je nekaj intervjujev, ki so bili objavljeni v dnevnem časopisju (Dnevnik, Dolenjski list in drugih glasilih).

Zastopnica se je udeležila tudi nekaj izobraževalnih dogodkov v organizaciji različnih izvajalcev na temo pacientovih pravic.

3. REŠENE ZADEVE NA PRVI STOPNJI OBRAVNAVE

V letu 2017 je bilo izvedenih **16 prvih obravnav domnevnih kršitev pacientovih pravic** pri izvajalcih v prisotnosti zastopnice pacientovih pravic.

Ker veliko večino pritožb zastopnica reši s pogovorom, usmeritvijo in razlago pacientom, se le-ti ne odločajo za postopek prve obravnave. V večini se zadovoljijo s pomočjo zastopnice. Zadovoljni pa so tudi z reševanjem domnevno kršenih pacientovih pravic pri izvajalcih.

Razlogov za podajo zahteve za prvo obravnavo zaradi domnevno kršenih pacientovih pravic je pogosto več naenkrat. Neustrezno zdravljenje in neprimeren odnos zdravstvenih delavcev sta kršitvi, ki jih pacienti pogosto navajajo skupaj.

V letu 2017 so bili razlogi za prvo obravnavo v :

- **10 primerih domnevno neprimerno, nezadostno in neustrezno zdravljenje,**
- **3 primerih predolgo čakanje na operacijo ali preložena operacija zaradi vzrokov na strani izvajalcev**
- **1 primeru škoda nastala zaradi neprimerne ravnanja zdravstvenih delavcev**
- **2 primera zaradi opustitve izdaje napotnice za ne nujni prevoz**

V 14 primerih je bila istočasno podana tudi pritožba zaradi neprimerne odnosa zdravstvenih delavcev do pacienta ali njegovih svojcev (10 krat zdravnik, 3 krat medicinska sestra in 1 krat zdravstveni delavec).

Skrb zbujajoč je podatek, da se večina zahtev za prvo obravnavo nanaša na domnevno neustrezno zdravstveno obravnavo in neprimeren odnos zdravstvenih delavcev.

Načini reševanje zadev na prvi stopnji v letu 2017 so bili naslednji. Od skupno 16 obravnav, je bilo 15 obravnav zaključenih na prvi stopnji. Ena prva obravnavna se je zaključila neuspešno in je bila podana zahteva za reševanje pred Komisijo za varstvo pacientovih pravic v Ljubljani. Od 16 obravnav na prvi stopnji je bilo 15 obravnav sporazumno rešenih. V 16 primerih je bilo podano opravičilo izvajalca zdravstvenih storitev, v 2 primerih je bila ponovno izvedena zdravstvena oskrba, v 4 primerih je bila izplačana odškodnina do višine 300€ kot jo dopušča ZPacP in v 3 primerih je bil izveden interni strokovni nadzor.

4. ANONIMIZIRANI ZAPISNIKI PRVIH OBRAVNAV IN URADNIH ZAZNAMKOV

V skladu z ZPacP so izvajalci zdravstvenih storitev dolžni posredovati zastopnici anonimizirane zapisnike obravnav domnevnih kršitev pacientovih pravic, ki so se izvajale brez prisotnosti zastopnice. V letu 2017 so posredovali podatke **4 izvajalci** zdravstvenih dejavnosti od skupno 194 izvajalcev zdravstvenih storitev. Na podlagi posredovanih poročil je ugotovljeno, da so izvajalci zdravstvenih storitev skupno obravnavali **24 pritožb.**

Za pripravo poročila za leto 2017 zastopnica ni poslala posebnega poziva izvajalcem zdravstvene dejavnosti za posredovanje podatkov o številu, vrsti in načinu reševanja morebitnih pritožb pacientov.

Število poročil o domnevno kršenih pacientovih pravicah je občutno upadel, kar pa ne pomeni, da je upadlo tudi število domnevnih kršitev pacientovih pravic.

Glede na zgledno poročanje o obravnavi domnevno kršenih pacientovih pravic je potrebno pohvaliti vse štiri izvajalce zdravstvenih storitev: Splošna bolnišnica Novo mesto, Zdravstveni dom Brežice, Zdravstveni dom Črnomelj in DSO Trebnje.

Najpogosteje so se pacienti pritoževali zaradi domnevno:

- **neprimerne odnosa zdravnika, medicinske sestre ali drugega zdravstvenega delavca – 31 primerov,**
- **zaradi domnevno neustreznega zdravljenja in zdravstvene oskrbe – 26 primerov,**
- **čakanje na zdravstveno storitev ali čakanje v čakalnici, čakanje na izvide – 21 primerov,**
- **izvajalci niso želeli posredovati zdravstvene dokumentacije pacienta na zahtevo pacienta – 5 primerov,**
- **posredovanja osebnih podatkov in zdravstvenih podatkov pacienta (kršitev varovanja podatkov) in**
- **neupravičenost do reševalnih prevozov in neodzivnost izvajalcev, nedostopnost po telefonu, nezanesljivost e naročanja....**

Analiziranje kršitev po izvajalcih zdravstvenih storitev ne pokaže bistvenega odstopanja med zavodi.

5. SODELOVANJE Z ZAVODI PRI DVIGU KAKOVOSTI ZDRAVSTVENIH STORITEV

V letu 2017 je zastopnica nadaljevala s prizadevanji za še boljše sodelovanje z večjimi regijskimi zdravstvenimi zavodi. Poudariti je potrebno, da je tudi s strani zavodov izkazana zelo velika pripravljenost za sodelovanje in čim hitreje reševanje pritožb. Izpostaviti je potrebno naslednje zavode: Splošna bolnica Novo mesto in Zdravstveni dom Črnomelj. Zastopnica si prizadeva, da bi izvajalci sprejemali pritožbe kot spodbudo za izboljšanje njihovega dela in posledično povečanje zadovoljstva pacientov. Tudi v letu 2017 je pri enem izvajalcu zdravstvenih storitev prizadevanje zastopnice in vodenje prve obravnave zaradi domnevno kršenih pacientovih pravic naletelo na buren odziv izvajalca. Njene pobude in ugotovitve je dojel kot napad. Zastopnica je želela pri tem izvajalcu (vsi podatki pri zastopnici) opraviti zdravniški pregled. Le- ta jo je zavrnil z utemeljitvijo, da je pri njih tako ali tako vse narobe in jo napotil v drugo zdravstveno ustanovo. Ravnanje izvajalca potrjuje ugotovitev zastopnice, da se pacienti bojijo uveljavljati pravice iz ZPacP, ker jih je strah, da ne bodo dobili ustrezne pomoči, ko jo bodo potrebovali.

6. SPECIFIČNA REGIJSKA PROBLEMATIKA

Na področju delovanja krajevne zastopnice je tudi specifična problematika dokaj **številne romske populacije**. Kljub številčni populaciji romskega prebivalstva v letu 2017 zastopnica ni zaznala posebnih težav ali pritožb, ki bi jih imeli romski prebivalci. Meni, da so se že pokazali

sadovi prizadevanj vseh deležnikov, ki si že več let prizadevajo urediti in izboljšati odnos do romskega prebivalstva.

Druga specifična problematika krajevne zastopnice je **največji zapor v Sloveniji ZPKZ Dob pri Mirni**. V ZPKZ so nameščeni zgolj moški obsojenci, ki prestajajo dolgoletne zaporne kazni. Za primarno zdravstveno oskrbo skrbi ZD Trebnje v sodelovanju z notranjimi izvajalci zdravstvenih storitev, ki so zaposleni na Ministrstvu za pravosodje.

V letu 2016 je zastopnica v prostorih ZPKZ obiskala 9 zapornikov, ki so jo obvestili, da so jim bile domnevno kršene pacientove pravice. Najpogosteje jim je kršena pravica do nadomestne terapije, ki so jo imeli predpisano pred prestajanjem zaporne kazni. V ZPKZ imajo vsi zaporniki ali priporniki predpisan Metadon.

Problematika starostnikov in težjih kroničnih bolnikov med obsojenci je še vedno zelo pereča. Za dokončno rešitev problema starostnikov na prestajanju zaporne kazni, ki potrebujejo pomoč pri večini življenjskih aktivnostih pa bi bilo potrebno organizirati negovalno bolnišnico, ki bi zadostila tudi potrebam akutno bolnih obsojencev.

V letih 2014, 2015, 2016 i letu 2017 je zastopnica zaznavala težave, ki jih imajo v zavodu z obsojenci kakor tudi obsojenci sami, ki so zasvojeni s prepovedanimi drogami ali pa so na substitucijski terapiji. Zunaj Zavoda temelji zdravljenje odvisnikov predvsem na delu, ki ga morajo odvisniki brezpogojno opravljati. V ZPKZ obsojenci nimajo možnosti opravljati dela, ker ga je domnevno premalo. Menim, da bi imeli odvisniki bistveno manj psihičnih težav in pritožb na delo in zdravljenje zavodskih psihiatrov, če bi bili vključeni v delo.

Predlagam, da bi poskusili organizirati za obsojence odvisnike program, ki bi temeljil na delu (kot v komunah). Vsi obsojenci bi morali opravljati delo 8 ur na dan, ker bi si tako ohranjali ali na novo pridobili psihično in fizično kondicijo. Delo pa bi jim omogočilo lažji prehod in povratek v življenje izven Zavoda.

7. ZAKLJUČEK

Zaradi vedno slabših socialnih razmer večine prebivalstva se njihova stiska odraža tudi pri številu pritožb pacientov. Število pritožb pacientov se je v letu 2017 nekoliko zvišalo. Kot izhaja iz poročila so najpogosteje kršene pacientove pravice naslednje:

- pravica do primerne, varne in kakovostne zdravstvene oskrbe,
- pravica do spoštovanja pacientovega časa (čakalne vrste),
- pravica do sodelovanja pri zdravljenju in informiranosti.

Neprimeren odnos zdravnikov in ostalih zdravstvenih delavcev je pogosta kršitev, ki jo pacienti doživljajo kot hudo žalitev.

Število pacientov, ki ne želijo obravnave pri izvajalcu zdravstvenih storitev zaradi domnevno kršenih pacientovih pravic je vedno večje, ker se bojijo in jih je strah, da ne bodo deležni pomoči, ko jo bodo zopet potrebovali. Posebej je ta skrb izražena pri starših otrok.

Zavedamo se, da je večina nepravilnosti in pomanjkljivosti sistemskih, vendar so ljudje tisti, ki lahko s svojim znanjem in spretnostmi in malo dobre volje spremenijo mnogo stvari.

8. PREDLOGI ZA IZBOLJŠANJE

Zastopnica podaja naslednje predloge za izboljšanje:

- nujno je potrebno še več sprememb v ZPacP Vedno bolj se kaže, da zakon, ki nima sankcij ni učinkovit (drugo mnenje, višina odškodnine za nastalo škodo, nadzori, poročanje).
- Čakalne vrste in čakalne dobe je potrebno zmanjšati na dopustne čase vendar ne samo na papirju. Politika in vodstva izvajalcev zdravstvenih storitev so tisti, ki bi morali s svojim delovanjem pacientom zagotoviti dopustne in primerne čakalne dobe.
- Skrajšanje čakalnih vrst, na nobeno storitev pod redno, ne bi smeli čakati več kot tri mesece tudi v zobozdravstvu.
- Seznaniti jih tudi z ZPacP.
- Povečati nadzor nad izvajanjem samoplačniških dejavnosti pri koncesionarjih.
- ZZZS naj izda natančna navodila za pravice za ne nujne prevoze in naj ne prelagajo odgovornosti na zdravnike

Zlata REBOLJ, l.r.

v vednost:

- Varuhinja človekovih pravic, Dunajska c.56, Ljubljana
- Jana Jagodic Šabič, MZ
- glavna pisarna MZ