



REPUBLIKA SLOVENIJA
ZASTOPNIK PACIENTOVIH PRAVIC

Ljubljanska ulica 4, 2000 Maribor

Telefon: (02) 333 1263 (ponedeljek 11:00-18:00.ure , sreda 9:00-14:00ure) e-pošta:adela.postruznik@nijz.si

REPUBLIKA SLOVENIJA
MINISTRSTVO ZA ZDRAVJE
Štefanova ul. 5
1000 Ljubljana

VARUHNJA ČLOVEKOVIH
PRAVIC RS
Dunajska cesta 56
1109 Ljubljana

Datum : 14.03.2018

**POROČILO O DELU ZASTOPNICE PACIENTOVIH PRAVIC
ADELE POSTRUŽNIK ZA LETO 2017**



REPUBLIKA SLOVENIJA
ZASTOPNIK PACIENTOVIH PRAVIC

Ljubljanska ulica 4, 2000 Maribor

Telefon: (02) 333 1263 (ponedeljek 11:00-18:00.ure , sreda 9:00-14:00ure) e-pošta:adela.postruznik@nijz.si

Uvod

V skladu za 80. členom Zakona o pacientovih pravicah je zastopnik pacientovih pravic dolžan na Ministrstvo za zdravje Republike Slovenije in Varuhu človekovih pravic do 15. marca tekočega leta predložiti redno letno poročilo za preteklo koledarsko leto.

Namen poročila je prikazati izvrševanje Zakona o pacientovih pravicah v praksi.

Poročilo mora obvezno vsebovati statistične podatke, splošne ugotovitve in priporočila na področju pacientovih pravic.

Iz statističnih podatkov mora biti jasno razvidno: število vseh pacientov, ki so se na zastopnika obrnili neposredno, po telefonu ali po e-pošti, število neformalnih postopkov, to je število posredovanj pri izvajalcih ali predložitev prošenj za pojasnila na podlagi pacientovega pooblastil, število uvedenih prvih obravnav in njihovi izidi s podatki, ali je bil sklenjen dogovor med izvajalcem in pacientom oz. ali je bil uveden postopek pred Komisijo RS za varstvo pacientovih pravic, število prejetih anonimiziranih zapisnikov od izvajalcev zdravstvenih storitev na območju področja delovanja zastopnika in podatek, katere pravice so bile najpogosteje domnevno kršene.

Za zastopnico pacientovih pravic za območje Nacionalnega inštituta za javno zdravje, Območne enote Maribor, sem bila imenovana z odločbo Vlade Republike Slovenije, številka 18002-2/2016/7, z dne 05.05.2016, za obdobje petih let.

Na območju Nacionalnega inštituta za javno zdravje, Območne enote Maribor delujeva dve zastopnici pacientovih pravic.

Zastopnici delujeva na področju statistične regije Podravja in pokrivava UKC Maribor, Splošno bolnišnico Ptuj in Psihiatrično bolnišnico Ormož, Zdravstveni dom Maribor, Zdravstveni dom Lenart, Zdravstveni dom Ptuj, Zdravstveni dom Ormož in Zdravstveni dom Slovenska Bistrica te veliko število splošnih, zobozdravstvenih in drugih specialističnih ambulant s koncesijo

Na najinem področju delovanja so še naslednji socialni zavodi: Center za sluh in govor Maribor, Dom dr. Jožeta Potrča Poljčane, Dom starejših občanov Tezno, Sončni dom Maribor, Dom upokojencev Danice Vogrinec Maribor, Dom pod Gorco, Dom Idila, Dom upokojencev Ptuj, Varstveno delovni center Polž Maribor z enotami,



REPUBLIKA SLOVENIJA
ZASTOPNIK PACIENTOVIH PRAVIC

Ljubljanska ulica 4, 2000 Maribor

Telefon: (02) 333 1263 (ponedeljek 11:00-18:00.ure , sreda 9:00-14:00ure) e-pošta:adela.postruznik@nijz.si
Zavod dr. Marjana Borštnarja Dornava, Zavod Hrastovec, Terme Ptuj in Terme Maribor z Medicinskim centrom Fontana.

Sedež zastopnic je v prostorih Nacionalnega inštituta za javno zdravje, Ljubljanska ul. 4/II, Maribor. Z delom zastopnice sem pričela 09.05 2016.

Uradne ure v pisarni imam ob ponedeljkih od 11.00 do 18.00 ure in ob torkih od 9.00 do 14.00 ure. V tem času sem dosegljiva na stacionarnem telefonu, številka: 02/2331262, na mobilnem telefonu, številka: 030 464 204 in po elektronski pošti: adela.postruznik@nijz.si. Urejeno je tudi naročanje pacientov na telefonsko številko 041 681 304.

V letu 2017 sem dobila v uporabo novi tiskalnik, s tem so se izboljšali pogoji za delo, saj je bil stari tiskalnik že dotrajan.

Podlaga za delovanje zastopnika je v Zakonu o pacientovih pravicah (Uradni list RS, št. 15/2008 in 55/2017), v nadaljevanju ZPacP. Za svoje delovanje pa mora zastopnik spremljati in poznati še drugo zakonodajo, kot so; Pravila obveznega zdravstvenega zavarovanja, Zakon o zdravstvenem varstvu in zdravstvenem zavarovanju, Zakon o zdravstveni dejavnosti, Zakon o zdravniški službi, Zakon o duševnem zdravju, Pravilnik o načinu določitve pacientovega pooblaščenca in o izjavi vnaprej izražene volje, Pravilnik o internem strokovnem nadzoru pri izvajalcu zdravstvenih storitev, zoper katerega je vložena druga zahteva, Pravilnik o mediaciji v zdravstvu, Pravilnik o obrazcih o pisnih izjavah volje pacienta, Pravilnik o najdaljših dopustnih čakalnih dobah za posamezne zdravstvene storitve in o načinu vodenja čakalnih seznamov, Uredba o poslovanju z uporabniki v javnem zdravstvu, Splošni dogovor za pogodbeno leto med ZZZS in izvajalci zdravstvenih storitev ter druge zakone in podzakonske akte.

V letu 2017 je bil sprejet Zakon o spremembah in dopolnitvah Zakona o pacientovih pravicah. Dne 21. 01.2018 je začel veljati Pravilnik o naročanju in upravljanju čakalnih seznamov ter najdaljših dopustnih čakalnih dobah.

Pregled opravljenega dela

V letu 2017 sem skupaj opravila 870 delovnih ur, od tega 557 ur (64 %) v okviru objavljenih uradnih ur in 313 ure (36 %) preko objavljenih uradnih ur.

Načini komunikacije s pacienti so bili naslednji: neposredni stik s pacienti-obiski v pisarni, telefonski stiki in stiki po elektronski pošti ter v manjši meri tudi z dopisom po pošti. Več pacientov oz. njihovih svojcev se je po pomoč, podporo in svetovanje obrnilo tudi večkrat.

Skupno sem v letu 2017 obravnavala 656 pacientov, od tega je bilo 393 telefonskih klicev pacientov in njihovih svojcev, 89 je bilo osebnih srečanj s pacienti oz. njihovimi svojci, 65 je bilo odgovorov, svetovanj in usmeritev po elektronski pošti, 109 je bilo



REPUBLIKA SLOVENIJA

ZASTOPNIK PACIENTOVIH PRAVIC

Ljubljanska ulica 4, 2000 Maribor

Telefon: (02) 333 1263 (ponedeljek 11:00-18:00.ure , sreda 9:00-14:00ure) e-pošta:adela.postruznik@nijz.si
odprtih novih zadev. Zaključenih je bilo skupno 114 zadev, od teh je bilo sedem zadev prenesenih iz leta 2016 in zaključenih v letu 2017. Pet zadev iz leta 2017 je bilo prenesenih v leto 2018. Od prenesenih zadev, v dveh primerih pacienta še nista vrnila obrazca »vnaprejšnja zavrnitev zdravstvene oskrbe«, v eni zadevi še ni bil pridobljen zapisnik o izvedenem ekspertnem strokovnem nadzoru s strani Zdravniške zbornice Slovenije, v eni zadevi

še teče postopek na Komisiji RS za pacientove pravice, v eni zadevi pa še ni bil posredovan odgovor na neformalno posredovanje zastopnika zaradi domnevnih kršitev pacientovih pravic.

V obravnavanih novih zadevah je šlo za neformalno posredovanje zastopnika pri izvajalcih zdravstvenih storitev, za podajo zahtev za I. obravnavo, podajo zahteve za II. obravnavo na Komisijo RS za pacientove pravice, pomoč pri pisanju pritožb na odločbe invalidske komisije in na odločbe imenovanih zdravnikov ZZZS v zvezi z zavrnitvijo podaljšanja bolniškega staleža nad 30 dni v breme zdravstvene zavarovalnice in zavrnitvijo zdraviliškega zdravljenja. Pri novo odprtih zadevah sem upoštevala samo zadeve, ki sem jih obravnavala, ko so se pacienti osebno oglasili v pisarni ali po elektronski pošti, niso pa zajeta svetovanja in pojasnila ter usmeritve po telefonu.

Čas trajanja reševanja zadev: do 7 dni- 58 zadev, od 8 do 30 dni - 30 zadev in nad 30 dni – 21 zadev.

Osebno se je v pisarni zastopnice oglasilo 89 pacientov oz. njihovih svojcev. Največ pacientov se je oglasilo v pisarni v mesecu januarju, aprilu, juniju in oktobru. Najmanj obiskov je bilo v februarju, marcu in v decembru 2017, ko sem bila dva tedna odsotna.

Telefonskih klicev in telefonskih svetovanj je bilo z 393 pacienti oz. njihovim svojci, od tega je bilo največ telefonskih klicev v mesecu juniju, oktobru in novembru. Odgovorov pacientom na njihova vprašanja po elektronski pošti je bilo 89.

Najpogostejša telefonska vprašanja ter odgovori po e- pošti in svetovanja so se nanašala pretežno na;

- težave pacientov zaradi slabe oz. neustrezne izdelave zobno protetičnih izdelkov,
- vprašanja v zvezi s povrnitvijo stroškov zdravstven zavarovalnice za zobno protetične izdelke, kaj so standardni in nadstandardni materiali, trajnostna doba za zobno protetične izdelke, garancijska doba ter načini uveljavljanja garancije in trajnostne dobe materialov,
- vprašanja v zvezi upravičenostjo do računa za zobno protetične izdelke in pripombe nad ne izdajanjem računov za te storitve,
- vprašanja v zvezi z upravičenostjo do povrnitve stroškov prevozov na specialistične preglede v drugi kraj pol lastni izbiri,
- vprašanja v zvezi z upravičenostjo do ne nujnih reševalnih prevozov bolnikov,



REPUBLIKA SLOVENIJA
ZASTOPNIK PACIENTOVIH PRAVIC

Ljubljanska ulica 4, 2000 Maribor

Telefon: (02) 333 1263 (ponedeljek 11:00-18:00.ure , sreda 9:00-14:00ure) e-pošta:adela.postruznik@nijz.si

- nerazumno dolge čakalne dobe na področju čeljustne kirurgije v Mariboru in na Ptuju,
- vprašanja glede možnosti zdravljenja v tujini zaradi nedopustno dolgih čakalnih dob za ortodonta,
- nerazumno dolge čakalne dobe za specialistični pregled na področju ortopedije, urologije, revmatologije in radiologije,
- možnosti določitve zdravstvenega pooblaščenca in njegove pravice in dolžnosti do pacienta,
- možne pritožbene poti, način vodenja postopkov zastopnika v primerih domnevnih kršitev pacientovih pravic,
- vprašanja v zvezi s pojasnilno dolžnostjo zdravnikov pred posegi in med zdravljenjem ter posledicami opuščanja le- te,
- svetovanje in napotitev za povrnitev stroškov za zdravljenje v tujini,
- vprašanja in svetovanje v zvezi z uveljavljanjem pravice do seznanitve z zdravstveno dokumentacijo,
- svetovanje v zvezi z izplačilom nadomestila za telesno okvaro, ki ni posledica poškodbe, po spremembi zakonodaje s 01.01.2013,
- svetovanje in usmeritve v zvezi s pravicami iz obveznega zdravstvenega zavarovanja za pridobitev ortopedskih pripomočkov,
- težave v komunikaciji z zdravstvenim osebjem, pacientov se pogosto ne posluša, niso slišani, so izgubljeni in ne vedo, na koga se naj obrnejo v stiski ob bolezni njih samih, ali njihovih svojcev,
- svetovanje in usmeritve delodajalcu v zvezi z domnevno izgubo zdravstvene kartoteke zaposlenega,
- nedostopnost ambulant za naročanje na zdravstveno storitev tako na primarni kot tudi sekundarni in terciarni ravni,
- svetovanje in usmeritve v zvezi s pritožbo na odločbo imenovanega zdravnika o zavrnitvi podaljšanja bolniškega staleža nad 30 dni za štiri ure ali za osem ur,
- svetovanje v zvezi s pridobitvijo drugega mnenja,
- svetovanje in napotitve v zvezi z zamenjavo osebnega zdravnika,
- svetovanje v zvezi z zaposlitvijo na drugem delovnem mestu z omejitvami na podlagi ocene preostale delovne zmožnosti na IK in podpis pogodbe pri delodajalcu,
- svetovanje v zvezi s postopki ocene preostale delazmožnosti na invalidski komisiji in uveljavljanje pravice do dodatka za pomoč in postrežbo,
- odgovor in posredovanje stališča MZ na vprašanje staršev glede obveznosti odziva na sistematski pregled v povezavi s cepljenjem otroka v osnovni šoli,
- osnovne informacije v zvezi z izpolnitvijo obrazca »vnaprejšnja zavrnitev zdravstvene oskrbe«,
- vprašanja in usmeritve v zvezi s predpisovanjem zdravil pri kroničnih bolnikih.

Realizacija nalog zastopnika po 49. členu ZPacP ;



REPUBLIKA SLOVENIJA

ZASTOPNIK PACIENTOVIH PRAVIC

Ljubljanska ulica 4, 2000 Maribor

Telefon: (02) 333 1263 (ponedeljek 11:00-18:00.ure , sreda 9:00-14:00ure) e-pošta:adela.postruznik@nijz.si
Zakon o pacientovih pravicah v 49. členu določa pristojnosti zastopnika pacientovih pravic. Pri uresničevanju pravic zastopnik po tem zakonu pacientu svetuje, pomaga, ali ga zastopa, zlasti tako, da pacientu na primeren način svetuje o vsebini pravic, načinih in možnostih njihovega uveljavljanja v času pred in med zdravljenjem in kadar so te kršene, daje konkretne usmeritve za uveljavljanje pravic in predlaga možne rešitve, pacientu nudi pomoč pri vlaganju pravnih sredstev po tem zakonu, za

pacienta opravlja poizvedbe v zvezi z domnevnimi kršitvami pri izvajalcih zdravstvenih storitev, pri izvajalcih zdravstvenih storitev neformalno posreduje z namenom hitrega odpravljanja kršitev, kadar ne gre za kršitev pravic po tem zakonu, pacienta napoti na pristojno pravno ali fizično osebo ali na pristojen državni organ, v okviru pacientovega pooblastila vlaga pravna sredstva po tem zakonu in daje predloge, pojasnila in druge izjave v imenu in v korist pacienta za hitro in uspešno razrešitev spora. Zastopnik daje pacientom osnovne informacije, nudi strokovno pomoč in daje konkretne usmeritve tudi pri uveljavljanju pravic s področja zdravstvenega varstva, zdravstvenega zavarovanja in izvajanja zdravstvene dejavnosti. Zastopnik lahko kadar koli naslovi izvajalcem zdravstvenih storitev predloge, mnenja, kritike ali priporočila, ki so jih ti dolžni obravnavati in nanje odgovoriti v roku, ki ga določi zastopnik. Zastopnik določi rok, v katerem mu izvajalec zdravstvenih storitev pošlje zahtevana pojasnila in informacije o domnevnih kršitvah. Tak rok ne sme biti krajši od 8 dni. Če izvajalec zdravstvenih storitev ne pošlje zastopniku pojasnil oziroma informacij v zahtevanem roku, mu brez odlašanja sporoči razloge, zaradi katerih ni ugodil njegovi zahtevi. Izvajalec zdravstvenih storitev mora zastopniku omogočiti dostop do vseh podatkov, ki so potrebni za njegovo delo v zvezi z zadevo, ki jo obravnava, najpozneje v petih delovnih dneh od prejema zahteve. Zastopnik se lahko seznaní z zdravstveno dokumentacijo pacienta na podlagi njegove pisne privolitve. Delo zastopnika je za pacienta brezplačno in zaupno.

V letu 2017 sem poleg svetovanja po telefonu in odgovorov elektronski pošti, po pooblastilu pacientov opravila 50 neformalnih posredovanj pri izvajalcih zdravstvenih storitev zaradi domnevnih kršitev pravic po zakonu o pacientovih, z namenom hitrega odpravljanja kršitev.

Nekaj najpogostejših primerov pri katerih sem neformalno posredovala pri izvajalcih zdravstvenih storitev zaradi domnevnih kršitev pravic pacientov;

- pravice do varstva zasebnosti in varstva podatkov, zaradi ne zagotavljanja zasebnosti pri zdravstveni obravnavi, v dveh primerih, pridobljeno je bilo pojasnilo in v enem primeru tudi opravičilo in zagotovilo, da se to ne bo več dogajalo,
- pravice do spoštovanja pacientovega časa – pridobitev termina za izdelavo protetike, pridobitev okvirnega termina za operacijo,
- zaradi ne izdaje delovnega naloga osebnega zdravnika za predpisano injekcijsko terapijo proti strjevanju krvi po operativnem posegu pri pacientki,
- opravljenih je bilo več razgovorov na ortopediji s pacientko, zaradi težav po operaciji kolka in pomoči pri odločitvi za ponovno operacijo. Pacientka se je



REPUBLIKA SLOVENIJA

ZASTOPNIK PACIENTOVIH PRAVIC

Ljubljanska ulica 4, 2000 Maribor

Telefon: (02) 333 1263 (ponedeljek 11:00-18:00.ure , sreda 9:00-14:00ure) e-pošta:adela.postruznik@nijz.si
obrnila na pisarno zastopnika, ker se zaradi neprimerne odnosa in izmikanja zdravnika, ki jo je operiral, sama ni mogla dogovoriti. Razgovori ob prisotnosti zastopnika so bili korektni in zavzeti, pacientki so bili zaradi ugotovitve stanja in uspešnosti ponovne operacije, omogočeni še dodatni pregledi,

- pravice do spoštovanja pacientovega časa in enakopravnega dostopa in obravnave pri zdravstveni oskrbi, posredovanje pri pridobitvi termina za zobozdravstveno storitev za izdelavo protetike, za pacienta, ki je zaradi nenadne upokojitve zobozdravnice ostal brez zobozdravstvene storitve, kljub že pričeti storitvi (populjeni zobje),
- pravice do varstva zasebnosti in varstva osebnih podatkov zaradi domnevne izgube zdravstvene kartoteke,
- za pridobitev termina za fizioterapijo po operativnem posegu. Pacient po operaciji ni pridobil termina za storitev fizioterapije, kar mu je podaljševalo bolniški stalež,
- na prošnjo pacienta je bil opravljen razgovor z zdravnico zaradi domnevno kršene pravice do primerne, kakovostne in varne zdravstvene oskrbe, dogovor je bil v korist pacienta,
- zaradi domnevno neprimerne odnosa medicinske sestre do pacientke, neodzivnosti ambulante po telefonu in dolgega čakanja v čakalnici,
- pravice do enakopravnega dostopa in obravnave pri zdravstveni oskrbi, na predlog Slovenske filantropije, zaradi odklanjanja možnosti izbire oz. vpisa osebnega zdravnika za osebe z mednarodno zaščito s strani zdravnikov. Opravljen je bil sestanek z vodstvom ustanove, sklenjen je bil dogovor o načinu sodelovanja,
- pri nadzornem zdravniku ZZZS, zaradi ugotovitve upravičenosti pacientke do prevoza z reševalnim vozilom v breme zavarovalnice,
- zaradi domnevne kršitve pravice do primerne, kakovostne in varne zdravstvene oskrbe dojenčka na nujni medicinski pomoči,
- opravljen je bil razgovor z vodstvom zdravstvene nege v bolnišnici, zaradi oskrbe pacientke zaradi preležanin,
- pravice do primerne, kakovostne in varne zdravstvene oskrbe pri obravnavi 9 mesečnega dojenčka na NMP v ZD,
- razgovor na oddelku za psihiatrijo na podlagi prošnje pacienta, zaradi domnevne kršitve pravice do samostojnega odločanja o zdravljenju in odpustu,
- zaradi domnevno neprimerne odnosa zdravnice do staršev dojenčka v pediatrični ambulanti,
- zaradi domnevno neprimerne obravnave in odnosa do predšolskega otroka pri obravnavi v pediatrični ambulanti,
- posredovanje pri izvajalcu na področju zobozdravstva na prošnjo pacienta, ki se zaradi narave dela, z osebnim zobozdravnikom ni mogel dogovoriti za način oz. obiske zobozdravnika za izdelavo protetike,



REPUBLIKA SLOVENIJA
ZASTOPNIK PACIENTOVIH PRAVIC

Ljubljanska ulica 4, 2000 Maribor

Telefon: (02) 333 1263 (ponedeljek 11:00-18:00.ure , sreda 9:00-14:00ure) e-pošta: adela.postruznik@nijz.si

- posredovanje zaradi pridobitve termina za MR s sedacijo za pacientko s klavstrofobijo,
- posredovanje in razgovor s predstojnikom Oddelka za ORL in MFK, zaradi neprimerne odnosa in obravnave zdravnika do pacienta v terminalni fazi, ob poslabšanju stanja in iskanju pomoči na oddelku, za katerega so skrbeli svojci, s strani predstojnika je bilo podano izčrpno pojasnilo in opravičilo svojcem zaradi ravnanja zdravnika,

- na prošnjo svojcev pacientke posredovanje zaradi domnevno neprimerne obravnave in smrti pacientke v urgentnem centru, svojce je prizadelo, ker se osebje, kljub slabemu stanju pacientke naj ne bi pozanimalo, kako je pacientka prišla do njih in je niso vprašali, če ima prevoz do doma, svojcem je bilo podano pisno pojasnilo in opravičilo,
- posredovanje in razgovor na željo hčerke pacientke zaradi pridobitve informacij o zdravstvenem stanju, poteku zdravljenja, prognozi bolezni, podano je bilo izčrpno pojasnilo in nadaljnje usmeritve,
- na prošnjo svojcev, posredovanje na oddelku podaljšane bolnišnične zdravljenja, zaradi predvidenega odpusta pacientke v domače okolje, kljub zelo slabemu zdravstvenemu stanju,
- posredovanje za pridobitev okvirnega termina za nevrokirurško operacijo za pacientko, ki ga je zahtevala zdravniška komisija zaradi podaljšanja bolniškega staleža nad 30 dni.

Navedenih je le nekaj primerov, v katerih sem po pooblastilu in na prošnjo pacientov oz. njihovih svojcev neformalno posredovala pri izvajalcih zdravstvenih storitev.

V neformalnih posredovanjih pri izvajalcih zdravstvenih storitev, z namenom hitrega odpravljanja kršitev, sem v večini primerov prosila za pojasnilo in predvidene ukrepe za odpravo kršitev. Saj so se pacienti oz. njihovi svojci obrnili na zastopnika predvsem z namenom, da se take kršitve v prihodnje ne bi več dogajale. Izvajalci so v odgovorih navedli tudi predvidene ukrepe, da se kršitve ne bi več dogajale, in sicer: da se bodo pogovorili z zdravnikom/zdravnico, da bodo z dodatnimi ukrepi naredili vse za odpravo kršitev, da bodo zadevo obravnavali na strokovnem kolegiju. V enem primeru je bilo podana prošnja zastopniku, da posreduje pri vodstvo ustanove, da se zagotovijo zadostne kapacitete za paliativno oskrbo. Pri izvajalcih so bile izpostavljene tudi težave pri zagotavljanju dostopnosti za naročanje in v nekaterih primerih pri določanju terminov (vsaj okvirni termin) za nekatere posege, zlasti na področju ortopedije in nevrokirurgije, kjer pri nekaterih specialistih ni mogoče pridobiti niti okvirnega termina za operacijo. Ambulante na vseh ravneh pa zaradi pomanjkanja administrativnega kadra, težko zagotavljajo dostopnost za naročanje po telefonu. **Bojim se, da bodo ti izvajalci zaradi kadrovske podhranjenosti težko izvajali Pravilnik o naročanju in upravljanju čakalnih seznamov ter najdaljših dopustnih čakalnih dobah.**

Na podlagi drugega odstavka 49. člena ZPacP zastopnik daje pacientu osnovne informacije, nudi strokovno pomoč in daje konkretne usmeritve pri



REPUBLIKA SLOVENIJA
ZASTOPNIK PACIENTOVIH PRAVIC

Ljubljanska ulica 4, 2000 Maribor

Telefon: (02) 333 1263 (ponedeljek 11:00-18:00.ure , sreda 9:00-14:00ure) e-pošta: adela.postruznik@nijz.si
Uveljavljanju pravic s področja zdravstvenega varstva, zdravstvenega zavarovanja in izvajanja zdravstvene dejavnosti.

Tudi v letu 2017 se je name obrnilo nekaj pacientov, ki so iskali pomoč pri podaji pritožbe na odločbe imenovanih zdravnikov ZZS v zvezi z zavrnitvijo podaljšanja bolniškega staleža nad 30 dni in zavrnitvijo vloge za zdraviliško zdravljenje ter na odločbe invalidske komisije. Tako sem v dveh primerih pomagala pri pritožbi na odločbo zaradi zavrnitve zdraviliškega zdravljenja, v dveh primerih pri pritožbi na

odločbo zaradi zavrnitve podaljšanja bolniškega staleža nad 30 dni in v enem primeru pri pritožbi na odločbo ZPIZ-a, zaradi zavrnitve DPP pri starejši pacientki. Kar nekaj svetovanj in usmeritev v zvezi z zavrnitvijo podaljšanja bolniškega staleža, zdraviliškega zdravljenja, dodatka za pomoč in postrežbo sem opravila tudi po telefonu.

Pri svetovanju in odgovorih pacientom v primerih uveljavljanja pravic iz obveznega zdravstvenega zavarovanja, sem se v veliko primerih telefonsko, ali po e-pošti obrnila na nadzorne zdravnike ZZS- OE Maribor in Direkcijo ZZS. **Na tem mestu bi želela pohvaliti dobro sodelovanje z nadzornimi zdravniki v Zdravstvenem domu dr. Adolfa Drolca Maribor, ki zelo hitro odzovejo in posredujejo odgovor oz. pojasnilo.**

V nekaj primerih obravnave pacientov sem podala pobudo za obravnavo v drugi pristojni instituciji, zavodu za pokojninsko in invalidsko zavarovanje, centru za socialno delo, zdravstvenem inšpektoratu, tržnem inšpektoratu, zavodu za brezplačno pravno pomoč v Mariboru PIP.

V skladu z 3. odstavkom 60. člena ZPacP je bilo v letu 2017 na podlagi pooblastila pacientov oz. njihovih svojcev, podanih deset zahtev za prvo obravnavo domnevnih kršitev pacientovih pravic. Izvedenih je bilo devet ustnih obravnav. V šestih zadevah je bil sklenjen dogovor o načinu rešitve spora, od tega,

- v eni zadevi, se je pacientki zagotovila zobozdravstvena obravnava,
- v eni zadevi se je pacientki uredilo termine za dodatne preglede pred ponovno operacijo,
- v eni zadevi je bil sklenjen dogovor za izboljšanje nadzora nad zdravstvenim stanjem pacientke s strani osebne zdravnice in podano pisno opravičilo,
- v dveh zadevah je bilo podano pojasnilo in opravičilo, s katerim so bili svojci zadovoljni,
- v eni zadevi je bil sklenjen dogovor, da se pri pacientki popravi zdravstvena storitev.

V dveh zadevah je bil predlagan eksterni strokovni nadzor pri izvajalcih zdravstvenih storitev.



REPUBLIKA SLOVENIJA

ZASTOPNIK PACIENTOVIH PRAVIC

Ljubljanska ulica 4, 2000 Maribor

Telefon: (02) 333 1263 (ponedeljek 11:00-18:00.ure , sreda 9:00-14:00ure) e-pošta:adela.postruznik@nijz.si
Dogovor ni bil sklenjen v eni zadevi, pacient je preklical pooblastilo za zastopanje. V eni zadevi pa ustna obravnava ni bila izvedena, ker je pacientka zaradi zdravstvenih težav odstopila od obravnave.

Na Komisijo RS za varstvo pacientovih pravic na Ministrstvu za zdravje je bila podana ena zahteva za drugo obravnavo domnevnih kršitev pacientovih pravic. Zahteva je bila podana, ker izvajalec ni v celoti realiziral Dogovora o sporazumni rešitvi spora, ki je bil sklenjen na prvi obravnavi.

V desetih zahtevah za I. obravnavo, je domnevno v šestih primerih šlo za škodljiv dogodek v okviru zdravstvene obravnave;

- v enem primeru je šlo za smrt pacienta, zaradi domnevno več škodljivih dogodkov pri zdravstveni obravnavi, predlagan je bil ekspertni nadzor Zdravniške zbornice, poročila oz. zapisnika o nadzoru še nismo prejeli,
- v drugem primeru, ko je šlo za smrt pacienta je bil na I. obravnavi po pojasnilu sklenjen dogovor s svojci, ker je bilo ugotovljeno, da je šlo za neugoden zaplet pri zdravljenju,
- v tretjem primeru je šlo za domnevno neprimerno, nekakovostno in nevarno zdravljenje pacientke, ki je utrpela srčni infarkt, bil je uveden eksterni strokovni nadzor Zdravniške zbornice Slovenije, v zapisniku o nadzoru so bile domneve o neustrezni obravnavi in zdravljenju ovržene,
- v ostalih treh primerih je bil na I. obravnavi sklenjen dogovor o sporazumni rešitvi spora, v enem primeru za pomoč pri dodatnih pregledih, v drugem primeru o popravi zdravstvene storitve, v tretjem primeru je bilo izrečeno opravičilo in je bila podana zaveza za večjo skrbnost in nadzor zdravnice pri obravnavi pacientke.

Najpogostejše kršitve pacientovih pravic

Največkrat so bile v letu 2017 kršene naslednje pacientove pravice:

1. Pravica do primerne, kakovostne in varne zdravstvene oskrbe -45
2. Pravica do spoštovanja pacientovega časa-16
3. Pravica do obveščenosti in sodelovanja- pojasnilna dolžnost-5
4. Pravica do seznanitve z zdravstveno dokumentacijo-4
5. Pravica do proste izbire zdravnika in izvajalca zdravstvenih storitev-3
6. Pravica do vnaprej izražene volje-3
7. Pravica do dostopa do zdravljenja, oskrbe in zagotavljanja preventivnih storitev-2
8. Pravica do enakopravnega dostopa in obravnave pri zdravstveni oskrbi-2
9. Pravica do obravnave kršitev pacientovih pravic-0
10. Pravica do samostojnega odločanja o zdravljenju-3
11. Pravica do preprečevanja in lajšanja trpljenja -1
12. Pravica do drugega mnenja-1
13. Pravica do varstva zasebnosti in varstva podatkov-2
14. Pravica do brezplačne pravne pomoči pri uresničevanju pacientovih pravic-0



REPUBLIKA SLOVENIJA
ZASTOPNIK PACIENTOVIH PRAVIC

Ljubljanska ulica 4, 2000 Maribor

Telefon: (02) 333 1263 (ponedeljek 11:00-18:00.ure , sreda 9:00-14:00ure) e-pošta:adela.postruznik@nijz.si
Od skupaj 114 zaključenih zadev, so bile v 87 primerih domnevno kršene pacienti pravice, od tega je bilo največ kršitev pravice do primerne, kakovostne zdravstvene oskrbe, v 45 primerih (52%), na drugem mestu kršitev pravice do spoštovanja pacientovega časa, v 16 primerih (19%), na tretjem mestu, kršitev pravice do obveščeniosti in sodelovanja, v 5 primerih (6%), sledijo kršitve pravice do seznanitve z zdravstveno dokumentacijo, 4 primeri (4,7%), pravice do svobodne izbire zdravnika in izvajalca zdravstvenih storitev, 3 primeri (3,4%), pravice do vnaprej izražene volje, 3 primeri(3,4%), pravice do dostopa do zdravljenja, oskrbe in zagotavljanja preventivnih storitev, 2 primera (2,3%), pravica do enakopravnega dostopa in obravnave pri zdravstveni oskrbi, 2 primera (2,3%), pravica do samostojnega odločanja o zdravljenju, 3 primeri (3,4), pravica do preprečevanja in lajšanja

trpljenja, 1 primer (1,2%) in pravica do varstva zasebnosti in varstva osebnih podatkov, 2 primera (2,3%).

V 27. zadevah pa je šlo za druge postopke, svetovanja in usmeritve, in sicer:

1. večkratno svetovanje in usmeritve starejši osebi,
2. napotitev na ZPIZ zaradi uveljavitve pravice do invalidnine,
3. napotitev na Tržni inšpektorat zaradi pritožbe nad neustreznostjo reklamacije očal,
4. v dveh primerih pomoč pri pritožbi na odločbo zaradi zavrnitve dodatka za pomoč in postrežbo (DPP),
5. napotitev na ZZZS zaradi domnevne neupravičenosti plačila stroškov za protetiko,
6. napotitev na ZZZS zaradi povrnitve stroškov za zdravljenje v tujini za prejemnico tuje pokojnine,
7. odgovor na vprašanje glede obveznega cepljenja in posredovanje stališča MZ,
8. v dveh primerih pritožba na odločbo imenovanih zdravnikov zaradi zavrnitve podaljšanja bolniškega staleža nad 30 dni v breme zavarovalnice,
9. pritožba na odločbo imenovanih zdravnikov zaradi zavrnitve zdraviliškega zdravljenja,
10. svetovanje in napotitev na Zdravstveni inšpektorat zaradi domnevne prekoračitve rokov za odločanje o pritožbi imenovanih zdravnikov,
11. podaja odgovora pacientki na prošnjo za proučitev dokumentacije in za mnenje glede odklonitve zdraviliškega zdravljenja,
12. posredovanje pri zavarovalnici zaradi ureditve dopolnilnega zdravstvenega zavarovanja za pacienta, ki zaradi zdravstvenih težav ni bil sposoben redno plačevati obrokov,
13. odgovor in posredovanje stališča nadzornega zdravnika, glede pravice prevoza v zdravilišče za starejši pacientki,
14. svetovanje pacientki glede podaje pritožbe na odločbo invalidske komisije,
15. v dveh primerih posredovanje ob domnevni izgubi kartoteke,
16. usmeritev svojke pacienta na Zavod za pravno svetovanje PIP v zvezi s sodbo Vrhovnega sodišča o zavrnitvi povrnitve prevoznih stroškov za pacienta,
17. svetovanje in usmeritev pacientke v zvezi s pritožbo na odločbo invalidske komisije zaradi zavrnitve,



REPUBLIKA SLOVENIJA
ZASTOPNIK PACIENTOVIH PRAVIC

Ljubljanska ulica 4, 2000 Maribor

Telefon: (02) 333 1263 (ponedeljek 11:00-18:00.ure , sreda 9:00-14:00ure) e-pošta: adela.postruznik@nijz.si

- 18.v dveh primerih svetovanje in napotitve v zvezi s pridobitvijo pravic iz invalidskega zavarovanja,
- 19.odgovor na vprašanje pacientke v zvezi z uveljavljanjem potnih stroškov za zdravljenje v drugem kraju,
- 20.odgovor na vprašanje in posredovanje tališča MZ v zvezi z ne izdajo potrdila zdravnice za vstop otroka v vrtec, zaradi tega, ker otrok ni vi cepljen,
- 21.napotki in usmeritve v zvezi s podajo zahtevka za pridobitev DPP,
- 22.pisni odgovor pacientu, ki biva v zaporu v zvezi z odpustom zaradi zdravljenja, po posvetu z zdravnico v zaporu,

- 23.posredovanje odgovora nadzorne zobozdravnice pacientki v zvezi z upravičenostjo zaračunavanja zobozdravstvenih storitev vzdrževanja oz. čiščenja zobnih oblog pri paradontalni bolezni, v skladu s Pravili obveznega zdravstvenega zavarovanja,
- 24.pomoč in svetovanje svojcu pacientke pri pisanju prošenj,
- 25.odgovor pacientu Direkcije ZZZS, glede plačila storitev zdravstvene obravnave v samoplačniški ambulanti na Hrvaškem.

V skladu s tretjo točko 49. člena ZPacP, zastopnik skrbi tudi za promocijo pacientovih pravic in njihovo uresničevanje v sistemu zdravstvenega varstva. Pri tem lahko izvajalcem zdravstvenih storitev svetuje in predlaga ukrepe za učinkovito uveljavitev določb zakona.

Dne 18.01.2017 sva imeli z zastopnico sestanek s predstavnikom službe za kakovost v UKC Maribor, ki je bil zadolžen za področje pritožb v zvezi z domnevnimi kršitvami pravic pacientov. Namen sestanka je bil dogovor o načinu poročanja o pritožbah.

V februarju sva zastopnici organizirali sestanek z vodstvom Zdravstvenega doma dr. Adolfa Drolca v Mariboru. Namen razgovora je bil pridobiti pojasnilo o načinu

reševanja zadev, ki so se nanašale na pritožbe pacientov na njihovo delovanje in tudi medijsko zelo odmevne težave na področju čeljustne kirurgije. Sestanek je potekal konstruktivno, pojasnjene so bile nekatere težave pri delovanju, zlasti kadrovska podhranjenost na področju izvajanja nalog na čeljustni kirurgiji, ki pa se rešuje tudi z razpisom specializacij za to področje, ki naj bi jo financiral zdravstveni dom. Težava je nastala po odpovedi delovnega razmerja dveh čeljustnih kirurgov, zaradi česar se je program prenesel drugam. Prizadevali si bodo za ponovno pridobitev programa in kadra. Problem je tudi v plačni politiki, zaradi česar ta dejavnost v javnem zdravstvu ni zanimiva. Izpostavljen pa je bil tudi problem povečanja napotitev na storitve na čeljustno kirurgijo (npr. puljenje modrostnih zob) s strani osebnih izbranih zobozdravnikov, ki bi se lahko opravile na primarnem nivoju. Te storitve so slabo ovrednotene so pa zahtevne in je velika možnost zapletov, zato se zobozdravniki raje odločijo za napotitev k specialistom. Problem je tudi plačna politika, ki ne dopušča



REPUBLIKA SLOVENIJA

ZASTOPNIK PACIENTOVIH PRAVIC

Ljubljanska ulica 4, 2000 Maribor

Telefon: (02) 333 1263 (ponedeljek 11:00-18:00.ure , sreda 9:00-14:00ure) e-pošta:adela.postruznik@nijz.si
ustreznega nagrajevanja. Vse to pa povečuje čakalne dobe na področju čeljustne kirurgije.

Podhranjeni so tudi na področju izvajanja primarne zdravstvene dejavnosti, gre tudi za pomanjkanje zdravnikov družinske medicine. Z zastopnico sva izpostavili tudi pritožbe pacientov zaradi nedostopnosti ambulant za naročanje po telefonu. V vodstvu zadeve rešujejo, vendar so kadrovsko podhranjeni tudi pri administrativnem kadru, ki bi ga za to potrebovali.

Na pobudo Slovenske filantropije je bil v juniju 2017 organizirala sestanek z vodstvom zdravstvenega doma dr. Adolfa Drolca Maribor in predstavnico Slovenske filantropije. Zaradi kadrovske podhranjenosti in prezasedenosti zdravnikov družinske

medicine, ki imajo zaradi navodil Ministrstva za zdravje vpisanih več pacientov kot je normativ, je nastala težava pri izbiri osebnega zdravnika za osebe z mednarodno zaščito. Sprejet je bil dogovor, da se bodo osebe z mednarodno zaščito s pomočjo predstojnika Enote osnovno zdravstveno varstvo, razporedile med zdravnike glede na zasedenost. Izpostavljena je bila ničelna toleranca do diskriminacije pri obravnavi teh oseb.

Dne 21.04.2017 so bile na sestanku zastopnikov pacientovih pravic z varuhinjo človekovih pravic, za statistično regijo Podravja, izpostavljene težave na področju čeljustne kirurgije, kjer so zaradi pomanjkanja čeljustnih kirurgov v Zdravstvenem domu dr. Adolfa Drolca, nerazumno dolge čakalne dobe za storitve čeljustne kirurgije. Izpostavljene so bile tudi težave z dostopnostjo na področju psihoterapevtske obravnave in obravnave pri kliničnih psihologih. Urad varuha se s to težavo že ukvarja. Potrebno bo povečati skrb za duševno zdravje tako na primarnem nivoju, s povečanjem dostopnosti do obravnave pri kliničnih psihologih. Zlasti je tu izpostavljena populacija mladostnikov in mlajših polnoletnikov, ki zaradi težav v duševnem zdravju izpadejo iz šolskega sistema, ker so v večini primerov brez ustrezne izobrazbe, ne dobijo zaposlitve in ostanejo doma pri starših. Jemljejo pomirjevala, ki pogosto zelo neugodno vplivajo na njihovo življenje in aktivnost. Starši pa so nemočni in se v večini primerov ne znajdejo, kako pomagati odraslemu otroku. Čakalne dobe na prvo obravnavo pri kliničnem psihologu pa so že več kot leto dni.

Prav tako bo potrebno urediti razmere na področju izvajanja psihoterapevtskih storitev, kjer je čakalna doba že dve leti.

Poročanje izvajalcev zdravstvenih storitev

V skladu z določili 63. člena Zakona o pacientovih pravicah mora pristojna oseba zdravstvene institucije z anonimiziranim zapisnikom o zahtevi in obravnavi kršitve ali s pisnimi zaznamki, s katerimi se postopek obravnave zaključi, zaradi spremljanja stanja na področju pacientovih pravic, seznaniti najbližjega zastopnika v petnajstih dneh po koncu postopka. V letu 2017 so izvajalci zdravstvenih storitev poslali



REPUBLIKA SLOVENIJA
ZASTOPNIK PACIENTOVIH PRAVIC

Ljubljanska ulica 4, 2000 Maribor

Telefon: (02) 333 1263 (ponedeljek 11:00-18:00.ure , sreda 9:00-14:00ure) e-pošta:adela.postruznik@nijz.si
naslednje podatke o obravnavanih pritožbah, pri katerih v postopku ni sodeloval
zastopnik pacientovih pravic, kot pacientov pooblaščenec.

- **Zdravstveni dom dr. Adolfa Drolca Maribor-** posredovani so bili naslednji podatki:

V zavodu so prejeli 17 zahtev za obravnavo domnevnih kršitev pacientovih pravic, pri katerih ni sodeloval zastopnik pacientovih pravic, in sicer;

- V desetih zahtevah je bilo zahtevi neposredno ugodeno, izrečeno je bilo opravičilo in obžalovanje ter prizadevanja, da v bodoče ne bo prihajalo do tako neprijetnih dogodkov in izkušenj.
-
- V treh zahtevah je bil postopek ustavljen, v eni zahtevi na željo pacientke, v drugi zahtevi zaradi smrti pacienta in v tretji zahtevi zaradi bolezni pacientke in nezmožnosti sodelovanja.
- V štirih zahtevah je bila izvedena ustna obravnava, od tega se je ena zahteva nanašala na domnevno neustrezen odnos zdravstvenega delavca oz. sodelavca in neprimerno, nekakovostno in nevarno zdravstveno oskrbo, sklenjen je bil dogovor, izraženo je bilo razumevanje s strani predstojnika in podana zaveza, da se bodo, kot že doslej in še v večji meri izvajale aktivnosti s poudarkom na komunikacijskih veščinah, druga zahteva se je nanašala neustrezno ravnanje zdravstvenega delavca oz. zdravstvenega sodelavca in neupoštevanje pacientovega časa, dogovor ni bil sklenjen, v tretji zahtevi je šlo za neustrezen odnos zdravstvenega delavca oz. sodelavca in neupoštevanje pacientovega časa, dogovor je bil sklenjen podano je bilo opravičilo pacientu zaradi nevšečnosti v komunikaciji z medicinsko sestro, četrta zahteva se je nanašala na neustrezno ravnanje zdravstvenega delavca oz. sodelavca in na neprimerno, nekakovostno zdravstveno oskrbo, dogovor ni bil sklenjen.

- **Zdravstveni dom Slovenska Bistrica-** posredovani so bili naslednji podatki:

V zavodu so prejeli dve zahtevi za obravnavo domnevnih kršitev pacientovih pravic, pri katerih ni sodeloval zastopnik pacientovih pravic, in sicer;

- V eni zahtevi je šlo za domnevo, da je pri posredovanju podatkov o zdravniškem pregledu, glede zmožnosti opravljanja oz. vožnje motornih vozil na UE, ki je podatke zahtevala, prišlo do nepravilnosti, v postopku nepravilnosti niso bile ugotovljene.
- V drugi zahtevi je šlo za domnevno kršitev do primerne, kakovostne in varne zdravstvene oskrbe pacientke, sklenjen je bil dogovor, da se pacientki izreče ustno opravičilo in obžalovanje, da je prišlo do neljubega dogodka.



REPUBLIKA SLOVENIJA
ZASTOPNIK PACIENTOVIH PRAVIC

Ljubljanska ulica 4, 2000 Maribor

Telefon: (02) 333 1263 (ponedeljek 11:00-18:00.ure , sreda 9:00-14:00ure) e-pošta:adela.postruznik@nijz.si

- **Zdravstveni dom Lenart-** posredovani so bili naslednji podatki:

V zavodu so prejeli dve pisni pritožbi pacientov zaradi domnevnih kršitev pacientovih pravic, in sicer;

- Nekaj pritožb v smislu kršenja pacientovih pravic je bilo podanih po telefonu, razen dveh, so vse rešili s pojasnilom, v enem primeru je pacientka želela dodatno pojasnilo, v drugem primeru je pacient želel slišati odgovor v medsebojnem pogovoru.
- Dve pritožbi sta bili rešeni v prvem medsebojnem pojasnjevalnem pogovoru.
- Vse pritožbe so v medsebojnem pogovoru ugodno rešili. Niso imeli nobenega regresnega zahtevka, nobenega predkazenskega ali kazenskega postopka.

- **Zdravstveni dom Ptuj-** posredovani so bili naslednji podatki:

V zavodu so prejeli devet zahtev za prvo obravnavo domnevnih kršitev pacientovih pravic, in sicer;

- Prva zahteva je bila podana zaradi odnosa zobne asistentke, podano je bilo opravičilo.
- Druga zahteva je bila podana zaradi daljšega čakanja na cepljenje otroka v napačnem prostoru, pacientu je bilo poslano pisno opravičilo, ker se vabilu na razgovor ni odzval.
- Tretja zahteva je bila podana zaradi neprimerne komunikacije zaposlenih med prevozom pacienta, z zaposlenimi je bil opravljen razgovor, pacientu je bilo poslano opravičilo.
- Četrta zahteva je bila podana zaradi konflikta med zdravnikom in pacientom, pacient je pritožbo naslovil na Ministrstvo za zdravje, ki je od ZD Ptuj zahtevalo pisno pojasnilo. Ministrstvu je bilo podano pisno pojasnilo, pacient je zahteval javno opravičilo, vendar se zdravnik ni želel javno opravičiti.
- Peta zahteva je bila podana zaradi odnosa medicinske sestre do pacienta, pacientu je bilo poslano opravičilo, medicinska sestra je bila opozorjena na neustrezno komunikacijo.
- Šesta zahteva je bila podana zaradi nezadovoljstva z zdravljenjem v zobozdravstveni ambulanti, s pacientom je bil sklenjen dogovor o napotitvi k zobozdravniku specialistu oralne kirurgije.
- Sedma zahteva je bila podana zaradi komplikacij po opravljeni negi rane, zadeva je v reševanju na zavarovalnici glede odškodnine.
- Osmo zahteva je bila podana zaradi neustrezne obravnave, pacient ni bil dosegljiv na telefonsko številko, ki jo je navedel v zahtevi, z zdravnikom je bil opravljen pogovor in po pregledu zapisov v kartoteki pacienta, niso bila ugotovljena odstopanja.
- Deveta zahteva je bila podana zaradi čakanja pri zdravniku in zaradi odnosa medicinske sestre, pacientu je bilo poslano opravičilo, medicinska sestra je bila razporejena na drugo delovišče.



REPUBLIKA SLOVENIJA
ZASTOPNIK PACIENTOVIH PRAVIC

Ljubljanska ulica 4, 2000 Maribor

Telefon: (02) 333 1263 (ponedeljek 11:00-18:00.ure , sreda 9:00-14:00ure) e-pošta:adela.postruznik@nijz.si

Noben pacient ni sprožil postopka pred Komisijo RS za varstvo pacientovih pravic.

- **Zdravstveni dom Ormož-** posredovani so bili naslednji podatki:

V zavodu so prejeli devet zahtev za prvo obravnavo domnevnih kršitev pacientovih pravic, pri katerih ni bil prisoten zastopnik pacientovih pravic, in sicer:

- Prva zahteva je bila podana zaradi nezadovoljstva z delom zobozdravstvene ambulante v Svetem Tomažu in neprimernim odnosom medicinske sestre do pacienta, podan je bil pisni odgovor in opravičilo zobozdravstvenega tima ZD

Ormož, podana je bila tudi zaveza, da se v bodoče taki zapleti ne bodo več dogajali.

- Druga zahteva je bila podana zaradi domnevno neprimerne obravnave pacientke, ki ni bila hospitalizirana, bil je sklenjen dogovor o načinu sodelovanja s svojci pri obravnavi pacientke.
- Tretja zahteva je bila podana zaradi domnevno neprimerne vedenja reševalca med prevozom pacientov na obsevanje, rešitev ni navedena.
- Četrta zahteva je bila podana zaradi domnevno neprimerne ravnanja in dela dežurnega zdravnika ob obisku pacientke na domu, podano je bilo pojasnilo in opravičilo.
- Peta zahteva je bila podana zaradi domnevno neprimerne odnosa medicinske sestre do pacienta, bil je sklenjen dogovor, da se medicinsko sestro opozori na neprimerno vedenje.
- Šesta zahteva je bila podana zaradi domnevno neprimerne zdravstvene obravnave v zobozdravstvu, podan je bil odgovor in pojasnilo.
- Sedma zahteva je bila podana zaradi zavrnitve zobozdravstvene oskrbe pacientke po opravljeni zobozdravstveni storitve v tujini, pacientki je bilo podano pojasnilo in predlog, da se čim prej naroči za storitev pri izbranem osebne zobozdravniku.
- Osmo zahteva je bila podana na Ministrstvo za zdravje zaradi pomanjkanja nujne medicinske pomoči, ZD je na Ministrstvo za zdravje poslal pojasnilo o organizaciji in izvajanju nujne medicinske pomoči.
- Deveta zahteva je bila podana zaradi domnevno neprimerne odnosa medicinske sestre do pacienta, postopek je bil ustavljen zaradi neudeležbe pacientke na ustni obravnavi.

- **UKC Maribor-** posredovani so bili naslednji podatki:

V zavodu so od 01.01.2017 do 31.12.2017 prejeli 70 zahtev za obravnavo domnevnih kršitev pacientovih pravic, od tega je bilo rešenih 65 zadev, pet zadev je v reševanju. Zahteve so se nanašale na:



REPUBLIKA SLOVENIJA
ZASTOPNIK PACIENTOVIH PRAVIC

Ljubljanska ulica 4, 2000 Maribor

Telefon: (02) 333 1263 (ponedeljek 11:00-18:00.ure , sreda 9:00-14:00ure) e-pošta:adela.postruznik@nijz.si

- 27 zahtev na neustrezno zdravljenje.
- 12 zahtev na neprimeren odnos zdravstvenih delavcev.
- 17 zahtev na organizacijo dela.
- 9 zahtev na čakalno dobo.
- 4 zahteve na popravek zdravstvenega izvida.
- 1 zahteva na pripombe na zapisnik v medicinski dokumentaciji.

- **Splošna bolnišnica dr. Jožeta Potrča Ptuj-** posredovani so bili naslednji podatki:

V zavodu so prejeli 15 zahtev za obravnavo domnevnih kršitev pacientovih pravic, pri katerih ni sodeloval zastopnik pacientovih pravic in so jih reševali v skladu s 56. členom Zakona o pacientovih pravicah, in sicer;

- Ena zahteva se je nanašala na neustreznost prostora in opreme, sklenjen je bil pisni dogovor, postopek je še v teku.
- Dve zahtevi sta se nanašali na nestrokovnost zdravstvenih delavcev, sklenjen je bil pisni dogovor, postopka sta zaključena.
- Šest zahtev se je nanašalo na organizacijo dela, sklenjen je bil pisni dogovor, postopki so zaključeni.
- V dveh zahtevah, ki sta se nanašali na organizacijo dela in je bil sklenjen pisni dogovor, so postopki m še v teku.
- Tri zahteve so se nanašale na neustrezen odnos zdravstvenih delavcev in je bil sklenjen pisni dogovor so zaključene.
- Ena zahteva, ki se je nanašala na neustrezen odnos zdravstvenih delavcev in je bil sklenjen pisni dogovor je še v teku.

- **Psihiatrična bolnišnica Ormož-** posredovani so bili naslednji podatki:

V zavodu so v letu 2017 obravnavali šest zahtev zaradi domnevnih kršitev pacientovih pravic, in sicer;

- Zahteva ZZS- OE Maribor se je nanašala na pritožbo pacienta/svojca, ki ni pravočasno prejel odpustnice. Izveden je bil interni nadzor, pregledali so vse popise bolezni, izločili nezaključene in odredili dopolnilo. Vse odpustnice so z dopisom in opravičilom, januarja 2018 poslali osebnim zdravnikom in odpuščenim pacientom.



REPUBLIKA SLOVENIJA

ZASTOPNIK PACIENTOVIH PRAVIC

Ljubljanska ulica 4, 2000 Maribor

Telefon: (02) 333 1263 (ponedeljek 11:00-18:00.ure , sreda 9:00-14:00ure) e-pošta:adela.postruznik@nijz.si

- Zahteva, ki je bila posredovana z Ministrstva za zdravje, se je nanašala na pritožbo pacientke, ki ni pravočasno prejela odpustnice, poslali so opravičilo in odpustnico.
- Zahtevo, ki se je nanašala na pritožbo pacientke, ki je navedla, da je bila prisilno zdravljena so obravnavali in se skupaj s pacientko dogovorili za vključitev v skupnostno obravnavo.
- V obravnavo pritožbe pacientke, ki je bila kasneje zdravljena na Oddelku za odvisnosti v Ljubljani, je bila vključena policija in odvetnica. Pacientka se na vabila ni več odzivala.
- Zahteva pacienta se je nanašala na neprimeren odnos klinične psihologinje, sklenjen je bil dogovor, da se mu dodeli moški psihoterapevt.
- Prejeli so še poziv odgovornim ZZZS-OE Maribor za pojasnilo glede pritožbe na nepravočasno pošiljanje odpustnic, zaradi česar imajo pacienti težave pri

uveljavljanju potrdil o bolniški odsotnosti. Postopek pošiljanja odpustnic je bil v januarju 2018 urejen.

Promocija Zakona o pacientovih pravicah

Dne 02.03.2017 sem na NIJZ- OE Maribor, na seminarju za pripravnike zdravnike in zobozdravnike, izvedla predavanje z naslovom, »Zakon o pacientovih pravicah-varovalni institut pacientovih pravic.«

Dne 21.04.2017 sem izvedla predavanje o vsebini pravic po Zakonu o pacientovih pravicah na Društvu za kronične črevesne bolezni Štajerske, ki je bilo lepo sprejeto.

Dne 21.09.2017 sem na NIJZ OE Maribor na Seminarju iz socialne medicine, higijene, epidemiologije in zdravstvene ekonomike za pripravnike zdravnike in zobozdravnike, izvedla predavanje z naslovom, »Zakon o pacientovih pravicah-varovalni institut pacientovih pravic.«

Dne 19.10. 2017 sem na Društvu za pomoč pri demenci Spominčica Maribor, na ALZHEIMER CAFE, predstavila Zakon o pacientovih pravicah kot podpora svojcem pri koriščenju zdravstvenih storitev in drugih pravic, ko njihovi bližnji zbolijo.

Sodelovanje z mediji

Sodelovanje v radijski oddaji »Tribuna radia Maribor« v maju 2017, kjer so bile izpostavljene dolge čakalne dobe na obravnavo pri čeljustnem kirurgu.

V radijski oddaji »Tribuna radia Maribor«, ki je bila 18.12.2017, je bil izpostavljen neprimeren odnos zdravnika do pacienta, postavljeno je bilo več vprašanj s strani pacientov. Gospod je izpostavil vprašanje v zvezi z garancijsko dobo in trajnostno



REPUBLIKA SLOVENIJA
ZASTOPNIK PACIENTOVIH PRAVIC

Ljubljanska ulica 4, 2000 Maribor

Telefon: (02) 333 1263 (ponedeljek 11:00-18:00.ure , sreda 9:00-14:00ure) e-pošta:adela.postruznik@nijz.si
doba za zobno protezo, ki naj bi razpadla dva meseca po tem, ko jo je začel uporabljati. Postavljeno je bilo vprašanje v zvezi s plačljivostjo zobozdravstvenih storitev in kakšne so možnosti odklonitve nekaterih nadstandardnih storitev, ki jih pacientka ni želela, izpostavljena je bila tudi nedopustno dolga čakalna doba na pregled pri paradontologu.

V razgovoru z novinarko častnika Večer sem podala izjavo za članek o zasedenosti osebnih družinskih zdravnikov, ki je bil objavljen v Večeru, dne 28.11.2017.

Izobraževanje

Dne 03.03.2017 sem se na Ministrstvu za zdravje udeležila sestanka zastopnikov pacientovih pravic o predlogu Zakona o zdravstvenem varstvu in zdravstvenem zavarovanju.

Dne 16.03.2017 sem se udeležila predstavitve in pogovora o spremembah v zdravstvu, ki ga je v UKC Maribor izvedlo Ministrstvo za zdravje.

Dne 23.03. in 24.03.2017 sem se udeležila posveta medicina, pravo in družba na temo »Varnost pacienta in zdravstvenih delavcev«.

Dne 29.08.2017 sem se udeležila obravnave sprememb Zakona o pacientovih pravicah v Državnem svetu, na Komisiji državnega sveta za socialno varstvo, delo, zdravstvo in invalide.

Na povabilo, sem se dne 29.08.2017 udeležila strokovnega posveta Legebitre na temo »Vloga nevladnih organizacij in zastopnic in zastopnikov pacientovih pravic pri preprečevanju in odpravljanju diskriminacije oseb s HIV v zdravstvu Slovenije in na Norveškem.

Zaključki in predlogi

Iz obravnavanih zadev izhaja, da so bile najpogosteje kršene pravice pacientov do primerne, kakovostne in varne zdravstvene oskrbe, sledile so kršitve pravice do spoštovanja pacientovega časa, ki so se nanašale na nerazumno dolge čakalne dobe, na nedosegljivost ambulant po telefonu na vseh ravneh, v času, ko bi morali biti dosegljivi za paciente. Te kršitve so se nanašale tudi na pridobitve terminov za specialistične preglede in storitve. Izpostaviti je potrebno težave za pridobitev termina za operacijo na nevrokirurgiji v UKC Maribor, nerazumno dolge čakalne dobe za fizioterapevtske obravnave, za obravnave pri čeljustnih kirurgih, za psihoterapijo in



REPUBLIKA SLOVENIJA

ZASTOPNIK PACIENTOVIH PRAVIC

Ljubljanska ulica 4, 2000 Maribor

Telefon: (02) 333 1263 (ponedeljek 11:00-18:00.ure , sreda 9:00-14:00ure) e-pošta:adela.postruznik@nijz.si tudi za obravnavo pri kliničnih psihologih. Sledijo kršitve pravic pacientov do obveščeniosti in sodelovanja vključno s pojasnilno dolžnostjo. Tu bi opozorila na velik problem pri zapisovanju pojasnilne dolžnosti na privolitvenih obrazcih, zlasti pred težjimi operativnimi posegi.

Veliko težav in pogosti vzrok za pritožbe je tudi komunikacija med zdravstvenim osebjem in pacienti. Pogosto se pogovori odvijajo drug mimo drugega, ne poslušajo drug drugega in se ne slišijo. Potrebno bi bilo nameniti več časa za pogovor med zdravnikom in pacientom, zlasti v primeru težkih diagnoz in pred zahtevnejšimi medicinskimi posegi.

Na zastopnika so se tudi v preteklem letu obračali starejši ljudje, ki se v zdravstvenem sistemu težko znajdejo. Nujna bi bila celostna obravnava in

informiranje starejših bolnikov z več različnimi boleznimi, ki pogosto ne vedo na koga se naj obrnejo, ne razumejo navodil in pojasnil zdravnikov. Zdravniki na primarni ravni pa pogosto nimajo dovolj časa za daljši pogovor, dodatna pojasnila in usmeritve. Še zlasti, ko gre za diagnostiko, bi bila nujna povezava in izmenjava informacij med zdravniki na primarni, sekundarni in terciarni ravni.

Povezava med zdravniki na vseh ravneh delovanja bi bila potrebna tudi v drugih primerih, ne le pri starejših ljudeh, saj se pogosto dogaja, da se zaradi nepovezanosti opravlja več diagnostike, kot bi bilo potrebno, če bi bila obravnava pacienta bolje zastavljena in bi bila večja povezanost med zdravniki.

Trenutno se na celotnem območju Slovenije srečujemo s pomanjkanjem prostih mest v institucionalnem varstvu za starejše, čakalne dobe pa so tudi že pridobitev storitve pomoč na domu. To povzroča veliko nelagodja in stisk, tako starejšim, kot tudi njihovim svojcem, ki se soočajo s težavami v skrbi za svojce.

Zaradi staranja prebivalstva in podaljševanja življenjske dobe bo potrebno zagotoviti kapacitete za pomoč starejšim, tako v institucijah, kot v domačem okolju, zato bo nujno potrebno v najkrajšem možnem času sprejeti ustrezno zakonodajo, kot je Zakon o dolgotrajni oskrbi.

V UKC Maribor se predstojniki posameznih oddelkov srečujejo s težavami ob odpustu pacientov, ki potrebujejo nadaljnje zdravljenje, nego in oskrbo. V bolnišnici primanjkuje kapacitet za paliativno oskrbo oz. poboljšnično zdravljenje. Nujno bo potrebno za Maribor in okolico zagotoviti kapacitete za paliativno oskrbo.

Izpostaviti je potrebno tudi slabo poznavanje namena instituta zastopnika pacientovih pravic s strani zdravstvenega osebja. Pogosto se zahteva za obravnavo domnevnih kršitev pacientovih pravic jemlje kot napad na stroko in osebje, čeprav je namen obravnave predvsem pojasniti dogajanje med zdravnikom in pacientom v procesu zdravljenja. Prizadevati si je potrebno, da se najde ustrezna rešitev v dobro pacienta ter sklene dogovor o mirni rešitvi spora. Le v primeru, da dogovora ni mogoče doseči, se zadeva nadaljuje na Komisij RS za pacientove pravice, ali z odškodninskimi



REPUBLIKA SLOVENIJA
ZASTOPNIK PACIENTOVIH PRAVIC

Ljubljanska ulica 4, 2000 Maribor

Telefon: (02) 333 1263 (ponedeljek 11:00-18:00.ure , sreda 9:00-14:00ure) e-pošta:adela.postruznik@nijz.si

zahtevki. Vsi vpleteni bi si morali v teh postopkih prizadevati za dogovorno rešitev spora v dobro obeh vpletenih strani, z namenom skrajšanja postopkov in poti za dosego rešitve, kar je tudi osnovni namen Zakona o pacientovih pravicah.

Pacienti pogosto od zastopnika pričakujejo, da je pritožbeni organ, ki rešuje pritožbe in »kaznuje« izvajalce zdravstvenih storitev. Potrebno je poudariti, da zastopnik ni pritožbeni organ, ki sprejema pritožbe in jih rešuje, njegova vloga je povezovalna in je v prvi vrsti mediator med pacientom in zdravstvenim osebjem, ki deluje na podlagi pacientovega pooblastila in v njegovem imenu.

Žal zakonodaja še vedno ne omogoča, da bi se v težkih zadevah, ko se zgodi zdravniška napaka, ti postopki reševali dogovorno iz naslova kolektivne odgovornosti

izvajalca zdravstvenih storitev, tako bi bili pacientom oz. njihovim svojcem prihranjeni dolgi in dragi sodni postopki v primeru odškodninskih zahtevkov, ki si jih pa lahko le redki privoščijo. Zdravniki pa bi bili razbremenjeni stisk s priznavanjem oz. nepriznavanjem napak, ki se dogajajo vsem ljudem v vseh poklicih in na vseh ravneh.

Zavedati se moramo, da je zdravstveni sistem eden najbolj občutljivih sistemov v naši družbi, v katerem smo udeleženi vsi državljani in to takrat, ko smo najbolj ranljivi. Zato je vsak posameznik, ki deluje v sistemu, zelo pomemben del celote tega občutljivega in zahtevnega sistema. Tega bi se morali zavedati vsi, ki odločajo o delovanju zdravstvenega sistema, tako o plačah, kadrih, organizaciji in ne nazadnje tudi izobraževanju. Le zadovoljen posameznik, lahko sooblikuje kvalitetno in uspešno delovanja sistema oz. institucij, ki delujejo v tem sistemu.

Predvsem pa v tem sistemu ne smemo pozabiti na človeka s vsemi njegovimi temeljnimi življenjskimi potrebami (potrebe po Maslowu) kot so; temeljne fiziološke potrebe (po hrani, vodi, počitku, gibanju,) potrebe po varnosti, potrebe po pripadanju in ljubezni, potrebe po ugledu in spoštovanju, kognitivne potrebe (po znanju, razumevanju, raziskovanju, radovednost ipd), estetske potrebe (potrebe po lepoti, simetriji, umetnosti), potrebe po samoaktualizaciji (po uresničitvi potencialov - človek naj bi postal to, kar lahko postane). Če je človeku omogočeno, da zadovoljuje te potrebe, je zadovoljen in le zadovoljen posameznik lahko deluje za dobro drugega.

Adela Postružnik
Zastopnica pacientovih pravic



REPUBLIKA SLOVENIJA
ZASTOPNIK PACIENTOVIH PRAVIC

Ljubljanska ulica 4, 2000 Maribor

Telefon: (02) 333 1263 (ponedeljek 11:00-18:00.ure , sreda 9:00-14:00ure) e-pošta:adela.postruznik@nijz.si