

Ministrstvo za zdravje
Štefanova 5
1000 Ljubljana

Varuh človekovih pravic
Dunajska cesta 56
1000 Ljubljana

Republika Slovenija
Zastopnica pacientovih pravic
Olga Petrak, univ. dipl. psih.

Nacionalni inštitut za javno zdravje,
OE Celje
Ipavčeva 18
3000 Celje

REDNO LETNO POROČILO 2017
O DELU ZASTOPNICE PACIENTOVIH PRAVIC

OLGE PETRAK

za obdobje od 1. 1. 2017 do 31. 12. 2017

na območju delovanja Nacionalnega inštituta za javno zdravje,

OE Celje

Celje, 12. 3. 2018

Skladno z 80. členom Zakona o pacientovih pravicah (Uradni list RS, št. 15/2008), v nadaljevanju ZPacP, daje zastopnica pacientovih pravic Olga Petrak, v nadaljevanju zastopnica, redno letno poročilo.

Za zastopnico pacientovih pravic na območju delovanja Nacionalnega inštituta za javno zdravje, OE Celje (NIJZ, OE Celje) jo je imenovala Vlada Republike Slovenije 20. 4. 2012.

Leto 2017 je šesto leto delovanja zastopnice. Pisarna je v prostorih NIJZ OE Celje, Ipavčeva 18, Celje. Uradne ure ima v sredo od 12. do 18. ure in v petek od 7.30 do 13.30. Dela dvakrat tedensko po 6 ur, skupaj 12 ur. Dosegljiva je na telefon 03 42 51 161 in 051 244 408 ter na elektronskem naslovu olga.petrak@nijz.si.

Je sodelavka z zastopnico Cvetko Jurak, ki dela dvakrat tedensko in to v ponedeljek in torek. Tako je pisarna odprta vsak dan razen v četrtek. Zastopnici vedno vrneta neodgovorjene klice.

Poročilo je sestavljeno iz statističnih podatkov in vsebuje tudi splošne ugotovitve ter priporočila na področju pacientovih pravic.

STATISTIČNI PODATKI

Število pacientov v obravnavi

V letu 2017 se je na zastopnico obrnilo **571 pacientov**. Zastopnica je delala 95 dni in imela 570 uradnih ur. Enako število ur pa je opravila izven uradnih ur.

Prvi kontakt

Kontakt za urejanje zadev so pacienti vzpostavili **398-krat** po telefonu, **110-krat** osebno in **63-krat** po elektronski pošti.

Uresničevanje pacientovih pravic

Osnova pritožb pacientov je domnevno neprimeren odnos in neustrezno ravnanje zdravstvenih delavcev:

OPIS	2016	2017
Pritožba na zdravstvenega sodelavca, zavod	17	19
Pritožba na zdravnika	19	26
Pritožba na zobozdravnika	14	6
SKUPAJ	50	51

Pogostost uresničevanja pacientovih pravic, ki jih ureja ZPacP

PACIENTOVE PRAVICE	Pogostost pojavljanja 2016	%	Pogostost pojavljanja 2017	%
1. Pravica do dostopa do zdravstvene oskrbe in zagotavljanja preventivnih dejavnosti	11	2	9	1
2. Pravica do enakopravnega dostopa in obravnave pri zdravstveni oskrbi	1	0	5	1
3. Pravica do proste izbire zdravnika in izvajalca zdravstvenih storitev	48	10	71	10
4. Pravica do primerne, kakovostne in varne zdravstvene oskrbe	93	19	148	22
5. Pravica do spoštovanja pacientovega časa	51	10	80	12
6. Pravica do obveščeniosti in sodelovanja	30	6	24	4
7. Pravica do samostojnega odločanja o zdravljenju	3	1	3	0
8. Pravica do upoštevanja vnaprej izražene volje	19	4	39	6
9. Poseben način uveljavljanja pravic pacientov, ki niso sposobni odločanja o sebi	9	2	6	1
10. Pravica do preprečevanja in lajšanja trpljenja	5	1	5	1
11. Pravica do drugega mnenja	26	5	17	3
12. Pravica do seznanitve z zdravstveno dokumentacijo	33	7	32	5
13. Pravica do varstva zasebnosti in varstva osebnih podatkov	6	1	17	3
14. Pravica do obravnave kršitve pacientovih pravic	27	6	34	5
15. Pravica do brezplačne pomoči pri uresničevanju pacientovih pravic	19	4	29	4
DRUGA PODROČJA				
ZZZS	66	14	67	10
ZPIZ - IK	10	2	37	5
Drugo	29	6	54	7
SKUPAJ	486	100	677	100

Uspešnost rešenih zadev

ZADEVE	2016	2017
Rešene zadeve	444	571
Nadaljevanje zadeve v naslednje leto	6	6
SKUPAJ	450	577

Čas reševanja zadev

ČAS REŠEVANJA V DNEVIH	2016	2017
v 1 dnevu	362	435
v 2 do 5 dnevih	30	46
v 6 do 20 dnevih	28	46
v 21 do 40 dnevih	18	30
v 41 do 294 dnevih	6	12
v 397 dnevih		1
v 606 dnevih		1
se nadaljuje v naslednje leto	6	6
SKUPAJ	450	577

Urejanje zadev

Pacienti so zastopniki za reševanje zadev podpisali **46 pooblastil**.

Izpeljala je **64 neformalnih postopkov** - izvajalcem zdravstvenih storitev je poslala **28 poizvedb** v zvezi z domnevnimi kršitvami in opravila **36 neformalnih posredovanj** pri izvajalcih.

Zastopnica je sodelovala pri **15 zahtevah za prvo obravnavo**:

- 6 zadev – ugoditev v celoti
- 6 zadev – ustna obravnava, sklenitev dogovora
- 1 zadeva – ustna obravnava, brez sklenitve dogovora, nadaljevanje v drugi obravnavi
- 1 zadeva brez obravnave, zamujen rok
- 1 zadeva se nadaljuje v leto 2018

Število prvih obravnav po ustanovah:

USTANOVA	2017
Splošna bolnišnica Celje	7
Zdravstveni dom Šentjur	1
Zdravstveni dom Bežigrad	1
Zdravstveni dom Žalec	1
Zdravstveni dom Slovenske Konjice	1
Zdravstveni dom Velenje	1
Optika VIDIM, očesni center Celje	1
Zasebna ordinacija Jadek d.o.o.	1
Zobna vila Celje	1

SKUPAJ

15

Druga obravnava kršitve pacientovih pravic pred Komisijo RS za varstvo pacientovih pravic

- 1 zadeva - senatna obravnava s poravnavo – Splošna bolnišnica Celje

V postopkih obravnave kršitve pacientovih pravic sta bila zajeta **2 opozorilna nevarna dogodka**; pri obeh je bila dosežena poravnava.

Pacienti so zastopnici oddali v hrambo **11 vnaprejšnjih zavrnitev zdravstvene oskrbe**.

Opravljenе naloge iz 49. člena ZPacP

1. Zastopnik pacientu po ZPacP svetuje pomaga ali ga zastopa pri uresničevanju pravic zlasti tako, da:

OPIS	2016	%	2017	%
1.1 pacientu na primeren način svetuje o vsebini pravic, načinih in možnostih njihovega uveljavljanja v času pred ali med zdravljenjem in kadar so te kršene,	246	55	313	55
1.2 daje konkretne usmeritve za uveljavljanje pravic in predlaga možne rešitve,	34	8	35	6
1.3 pacientu nudi pomoč pri vlaganju pravnih sredstev po tem zakonu,	12	3	17	3
1.4 za pacienta opravlja potrebne poizvedbe v zvezi z domnevnimi kršitvami pri izvajalcih zdravstvenih storitev,	9	2	28	5
1.5 pri izvajalcih zdravstvenih storitev neformalno poizveduje z namenom hitrega odpravljanja kršitev,	50	11	36	6
1.6 kadar ne gre za kršitev po tem zakonu, napoti pacienta na pristojno pravno ali fizično osebo ali pristojen državni organ,	88	20	127	22
1.7 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 rešitev spora	11	2	15	3
SKUPAJ	450	100	571	100

2. Zastopnik daje pacientu osnovne informacije, nudi strokovno pomoč in daje konkretne usmeritve tudi pri uveljavljanju pravic s področja zdravstvenega varstva, zdravstvenega zavarovanja in izvajanja zdravstvene dejavnosti

V letu 2017 je bilo 22 % zadev vezanih na ZZZS, ZPIZ in drugo.

ZZZS – Pravila obveznega zdravstvenega zavarovanja

Zastopnica ima stik s pristojnimi na ZZZS, OE Celje, zlasti dobro sodeluje s Sergejo Travner, vodjo Oddelka za izvajanje obveznega zdravstvenega zavarovanja. Njihove odločitve so za paciente lahko zelo stresne (zavrnitev bolniškega staleža, zdraviliškega zdravljenja, medicinsko-tehničnih pripomočkov...). Zastopnica takrat neformalno poizveduje pri odgovornih. Pogosto pa tudi že s samim poznavanjem Pravil pacientom konkretno pomaga z informacijami.

ZPIZ – Sektor za izvedenstvo Služba za izvedenstvo I. stopnje - Invalidska komisija

S predsednikom Invalidske komisije Borisom Kramžarjem, dr. med., zastopnica dobro sodeluje. Je naklonjen pacientom in jim ponudi osebno obravnavo. Tako pacienti dobijo odgovore na vprašanja in napotke.

Predsednik je predstavil področje dela Invalidske komisije tudi zastopnikom pacientovih pravic na njihovem srečanju v Laškem in jim je še danes na voljo za razlago njihovih pravil.

Drugo

Na zastopnico se obrnejo tudi osebe, ki so potrkale že na vsa možna vrata. Obupani ljudje, ljudje na robu preživetja, ki se ne znajdejo v sistemu. Zastopnica jim pomaga vzpostaviti naveze s posamezniki znotraj ustanov, npr. na centrih za socialno delo, zavodu za zaposlovanje ipd., da jih le-ti osebno prevzamejo v nadaljnjo obravnavo.

3. Skrb za promocijo pacientovih pravic in njihovo uresničevanje v sistemu zdravstvenega varstva

Celjski zastopnici sta skupaj predstavili pacientove pravice:

- 11. 5. 2017 – Soroptimistke
- 5. 6. 2017 – Rotary klub Celje

Zastopnica je opravila kontakte z mediji:

- 13. 1. 2017 - Radio Slovenija, izjava za dogodke dneva o mnenju zastopnikov ob predlogu Zakona o spremembah in dopolnitvah ZPacP
- 14. 4. 2017 - Planet TV, izjava o čakalnih vrstah

Srečanja zastopnice s strokovno javnostjo:

- 16. 1. 2017 - Splošna bolnišnica Celje, sestanek obeh celjskih zastopnic s strokovnim direktorjem
- 18. 1. 2017 - Celjske lekarne, sestanek direktorice Lilijane Grosek, Hede Zimšek iz Hospica in zastopnice pacientovih pravic Olge Petrak
- 1. 2. 2017 - Splošna bolnišnica Celje, Kardiološki oddelek, sestanek osebja z zastopnico zaradi premestitve pacientke z okužbo v domsko oskrbo
- 1. 3. 2017 - Splošna bolnišnica Celje, Kardiološki oddelek, sestanek osebja z ZPP ter Draganom Žoharjem in Bojano Mazil, oba iz domov starejših v celjski regiji
- 3. 3. 2017 - Ljubljana, MZ, sestanek na temo predloga Zakona o zdravstvenem varstvu in zdravstvenem zavarovanju z zastopniki pacientovih pravicah
- 10. 3. 2017 – Špesov dom Vojnik, sestanek z direktorjem Draganom Žoharjem in domskim zdravnikom Marjanom Hrušovarjem za pripravo zahteve za ureditev možnosti sprejema pacientov z bolnišnično okužbo v institucionalno varstvo
- 21. 4. 2017 - Ljubljana, letno srečanje varuhinje človekovih pravic z zastopniki pacientovih pravic
- 28. 8. 2017 - UE Celje, sestanek z Bojano Frim na temo enakovrednost overovljenega dokumenta s kopijo (v povezavi z izjavami volje)
- 29. 8. 2017 - NIJZ Ljubljana, delovno srečanje z Lucijo Tepej Jočić zaradi vpisa pacientovih izjav volje v sistem CRPP
- 29. 8. 2017 - Ljubljana, 79. seja Komisije Državnega sveta za socialno varstvo, delo, zdravstvo in invalide, točka Predlog Zakona o spremembah in dopolnitvah ZPacP
- 4. 9. 2017 - Pisna podpora celjskih zastopnic pacientovih pravic za nadaljnje delovanje Slovenskega društva Hospic
- 29. 9. 2017 – Splošna bolnišnica Celje - srečanje pri strokovnem direktorju dr. Francu Vindišarju na temo paliative v SBC, dr. Vesna Papuga, predstojnica protibolečinskega oddelka, Heda Zimšek, Hospic Celje in Olga Petrak, ZPP
- 7. 11. 2017 – Ljubljana, ZZZS strokovni posvet »Osebna odgovornost za zdravje in dolžnosti posameznikov«

4. Zastopniki medsebojno sodelujejo in si nudijo potrebno pomoč pri izvrševanju svojih nalog

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

Zastopniki imajo dobro vzpostavljeno e-komunikacijo po pacient-listi. So odprti in si medsebojno pomagajo s strokovnimi nasveti. Pa tudi primere dobre prakse delijo med seboj.

Obveščanje zastopnika o zahtevi in obravnavi kršitve skladno s 63. člen ZPacP

Število zapisnikov, ki so bili poslani na naslov obeh zastopnic:

USTANOVA	2016	2017
Zdravstveni dom Celje	19	25
Splošna bolnišnica Celje	38	32
Zdravstveni dom Šentjur	3	1
Zdravstveni dom Žalec	0	2
Zdravstveni dom Sevnica	2	0
Psihiatrična bolnišnica Vojnik	0	1
SKUPAJ	62	61

Anonimizirani zapisniki evidentno izkazujejo, da se pacienti zmorejo samostojno pogovoriti o pritožbah na mestu, kjer so se problemi zgodili.

PREDNOSTNE NALOGE ZASTOPNICE V LETU 2017

PROJEKT 1 – Pravica do upoštevanja vnaprej izražene volje

Na pobudo zastopnikov pacientovih pravic je v Noveli Zakona o pacientovih pravicah (ZPacP) črtana omejitev izjave volje zavrnitev zdravstvene oskrbe na 5 let, saj se lahko kadarkoli prekliče.

Zastopnica, ki so ji kolegi 16. 6. 2014 dali mandat, da v imenu zastopnikov dela na tej pravici, se je v letu 2016 še posebej trudila za vpis pravice do upoštevanja vnaprej izražene volje v zdravstveni sistem. Zdaj je projekt eZdravje pod okriljem NIJZ. Na zadevi operativno dela Lucija Tepej Jočić, ki je zastopnikom 5. 10. 2017 sporočila: »NIJZ je začel z aktivnostmi za vlaganje izjav preko portala zVEM v Centralni register podatkov o pacientih. Imajo pa druge vsebine v eZdravju prednost.« Tako je končna realizacija vpisa izjav volje še pod vprašajem. Nujno pa je, da NIJZ prevzame hrambo izjav volje do vpisa v sistem.

PROJEKT 2 – Mesečna srečanja zastopnic s strokovnim vodjem ZD Celje

Redna mesečna osebna srečanja so vzpostavljena na pobudo zastopnice od začetka leta 2014. Sredi leta 2017 je zaključil svoj mandat Milan Rajtmajer, dr. med., njegovo delo strokovnega vodje pa nadaljuje Marko Drešček, dr. med. Sodelovanje s strokovnim vodjem je korektno in ažurno. Jeseni so na pobudo zastopnic uredili telefonsko komunikacijo ambulant s pacienti, da zdaj klicatelj ve, kateri je v vrsti za prevzem klica. Prej je klicatelj imel signal, kot da je linija prosta, v resnici pa je bila zasedena. Razumljivo so se pacienti jezili, da v

ambulantah nočejo dvigniti telefona. Ob velikem pomanjkanju zdravnikov so zaposlili ortodonta, ginekologa in pediatra. Za leto 2018 pa so podpisali pismo o nameri za zaposlitev treh zdravnikov družinske medicine. Srečanja:

- 6. 1. 2017
- 3. 2. 2017
- 10. 3. 2017
- 2. 6. 2017
- 31. 8. 2017
- 5. 10. 2017
- 13. 11. 2017
- 7. 12. 2017

PROJEKT 3 – Dostopnost zdravil v Sloveniji - RIFAMPICIN

V začetku leta 2015 je bil zaznan problem, da so v Sloveniji pacienti, ki ob odpustu iz bolnišnice v domačo oskrbo dobijo navodilo, da nadaljujejo z antibiotično terapijo z zdravilom Rifampicin, za katerega prejmejo recept, in informacijo, da je potrebno to zdravilo nabaviti v Avstriji ali Italiji. Pacienti se znajdejo vsak po svoje. Posledično prihaja do zamikov pri prejemanju terapije, dodatnih stroškov in celo opustitve zdravljenja.

Zastopnica je na to dejstvo opozorila direktorico Celjskih lekarn Lilijano Grosek. 3. 4. 2015 se je sestala s strokovnim direktorjem SB Celje, asist. Francijem Vindišarjem, dr. med., ki je na Javno agencijo RS za zdravila in medicinske pripomočke naslovil dopis za čim hitrejšo realizacijo postopkov pridobivanja dovoljenja za uvoz in nacionalne šifre zdravila z učinkovino Rifampicin v obliki tablet.

Po dveh letih, z marcem 2017, je zdravilo z zdravilno učinkovino rifampicin dosegljivo na slovenskem tržišču tudi v zunanjih lekarnah.

PROJEKT 4 – Zahteva za sistemsko ureditev namestitve pacientov z bolnišničnimi okužbami v zanje primerno, kvalitetno in varno institucionalno oskrbo v domovih starejših občanov (DSO)

Konkreten primer dolge hospitalizacije pacientke okužene z bolnišnično okužbo in iskanje njene domske nastanitve po zaključenem bolnišničnem zdravljenju v SBC je povezal strokovnega direktorja SBC, direktorje domov starejših občanov in zastopnico pacientovih pravic. Oblikovali so zahtevo, ki so jo 20. 4. 2017 poslali ministricama na Ministrstvo za zdravje in Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti. Podpisniki so prejeli odgovor Ministrstva za zdravje 20. 10. 2017. Ugotovili so, da naslovniki bistva zahteve

ne razumejo in odgovor posredovali Varuhu v upanju, da bo uspešnejši v svojih prizadevanjih.

Varuh je odgovoril, da bo leto 2018 posebno pozornost namenil problematiki starejših na vseh področjih, poleg institucionalnega varstva tudi bolnišničnim okužbam in dostopnosti zdravstva ter diskriminaciji.

SPLOŠNE UGOTOVITVE

V letu 2017 se je na zastopnico obrnilo **571 pacientov** z vprašanji in pritožbami. Pacientom pomaga poiskati rešitve, ki ustrezajo njim in njihovim pričakovanjem. Zastopnica je psihologinja in mediatorica.

Največ domnevnih kršitev pacientovih pravic je zastopnica zaznala pri

- **pravici do primerne, kakovostne in varne zdravstvene oskrbe (22 %)**
- **pravici do spoštovanja pacientovega časa (12 %)** - čakanje na predvidene datume, spremembe stopnje nujnosti, podaljševanje čakalnih dob čez vse razumne meje. Zaznava, da objavljene čakalne dobe niso realne – eni pridejo prej na vrsto, drugi dosti kasneje
- **pravici do proste izbire zdravnika in izvajalca zdravstvenih storitev (10%)**, ki je na Celjskem prvenstveno vezana na izjemno pomanjkanje družinskih zdravnikov. Pacienti nimajo izbire, zadovoljni so, da ga sploh dobijo. Najbolj so zadovoljni, da ob menjavi zdravnikov sami ostanejo v isti ambulanti, zamenja se zdravnik. Zastopnica tako povzame, da v Celju pacienti nimajo te pravice, ker nimajo nobene možnosti izbire.

Na zastopnico se obračajo pacienti, zdravstveni delavci in tudi lekarne. Tako je javni zavod lekarniške dejavnosti prosil za pomoč pri ureditvi zadeve z bolnišnico, da so v navodilih za lajšanje bolečin z elastomerno črpalko med ponudnike vključili tudi javne zavode in upoštevali strokovne pripombe na pisne informacije za paciente.

V **15 postopkih prve obravnave** kršitev pacientovih pravic je bilo 6 zadevam v celoti ugodeno. To pomeni, da so sprejeli pritožbe pacientov kot utemeljene in se opravičili. V drugih zadevah je bila dosežena poravnava na različne načine. V primeru škodljivega dogodka so v bolnišnici tudi spisali navodila »Spremembo svojcev urgentnih bolnikov - Zaradi neljubih dogodkov v zadnjem času smo se odločili nekoliko prilagoditi organizacijo dela na neoperativnem traktu UCC. Vljudno vas naprošamo, da zaposleno medicinsko osebje seznanite, da pri urgentnih bolnikih, pri katerih je otežena komunikacija (po ICV, demenca) ali pa so nemirni, od današnjega dne medicinsko osebje dovoli prisotnost enega (1) svojca ob bolniku ves čas obravnave v urgentnem centru«.

Zadeva na **drugi obravnavi kršitve pacientovih pravic pred Komisijo RS za varstvo pacientovih pravic** je bila zaradi smrti pacientke z mehansko okvaro srčne zaklopke, ki ni bila pravočasno operirana.

Podpora Splošni bolnišnici Celje za širitev programa kardiokirurgije

V okviru senatne obravnave, ki je bila izvedena v pritožbenem postopku zaradi domnevne kršitve pacientovih pravic v SB Celje pri pokojni pacientki, je bila sklenjena poravnava z zavezo, da strokovni direktor obvesti Ministrstvo za zdravje o težavah s premeščanjem pacientov, ki potrebujejo izvedbo nujnih kardiovaskularnih operacij, in predlaga sistemske ukrepe. Zapisal je:

»V Splošni bolnišnici Celje že dalj časa ugotavljamo, da imamo težave pri premeščanju pacientk in pacientov v oba Univerzitetna klinična centra, ki potrebujejo operativne posege s strani kardiovaskularnih kirurgov, saj nas seznanjajo, da premestitve niso možne zaradi njihove prezasedenosti. Pri tem je potrebno opozoriti, da je glavni razlog praviloma zasedenost intenzivnih terapij in ne same operativne kapacitete. Z več dopisi smo o tem obvestili Ministrstvo za zdravje.«

Strokovni direktor SB Celje

Asist. mag. Franc Vindišar, dr. med.

Ob primeru pacienta iz Celja, ki je dobil napotnico za operacijo srca in je poklical v UKC MB, dobil informacijo, da bo operiran v 3 – 6 mesecih, naslednji dan pa pošto, da bo na vrsti čez 12 mesecev, je zastopnica vprašala v bolnišnico, kaj pomeni v odpustnem pismu pacientu zapisano, da naj bo prednostno obravnavan. In predstojnik kardiologije je odgovoril:

»Uvrstitev na prednostno listo pomeni, da bolnika na kardiokirurškem konziliju, ki ga imamo na Kardiologiji SB Celje s predstojnikom mariborske Kardiokirurgije prim. dr. Košir Gorazdom, dr. med. običajno 1 x na mesec, predstavimo s priporočilom, da je potrebna operacija prej kot je redna čakalna doba na poseg na srcu, običajno znotraj 1-3 mesecev.

Problem bolnika, ki se je obrnil na vas, nam ni tuj, saj dobivamo takšna vprašanja vsakodnevno. Dejstvo, ki je razvidno pri našem vsakodnevnem delu in nam je bilo sporočeno tudi iz Kardiokirurgije UKC Maribor, je, da imajo v UKC Maribor, kamor napotujemo večino naših bolnikov v čakalni vrsti za kardiokirurški poseg, preko 300 bolnikov, kar je približno njihov redni celoletni program, tako da so komaj sposobni sproti operirati urgentne bolnike, čakalna doba na neurgentne (tudi prednostne) posege pa se vsakodnevno podaljšuje. Glavni problem je pomanjkanje intenzivnih postelj v UKC Maribor, resne opcije za njihovo številčno povečanje v bližnji prihodnosti ne vidim.

Ker gre za izredno resen problem, smo o tem obvestili Ministrstvo za zdravje in podali vlogo za širitev programa, ki bi dovoljevala mariborskim in ljubljanskim kardiokirurgom operacije kardiokirurških bolnikov v SB Celje, ki ima prostorske kapacitete, ki so drugod glavni problem. Na odgovor še čakamo. Ker na rešitev čakajo tudi bolniki, mnogi med njimi v življenjski nevarnosti, se tokrat s prošnjo za pomoč pri zaščiti njihovih pravic na vas obračam tudi jaz.«

dr. Dragan Kovačić, dr. med.

Leto 2017 je bilo leto nadaljevanje uvajanja **eZdravja**. Za paciente so samoumevni in dobro sprejeti eRecepti in eNalogi v laboratorij. Z eNapotnicami pa imajo zlasti starejši, računalniško nepismeni, veliko težav. Aktiviranje eNapotnice je najbolj elegantno računalniško. Tu pa se zdaj odpira nov prostor z novo kvaliteto – mlajši uredijo opravijo to storitev za starejše. Zastopnica ugotavlja, da eNapotnice medgeneracijsko povezujejo populacijo. Sama vzpodbuja starejše, da dovolijo, da jim mlajši uredijo zadevo.

Zastopnici so pomembni tudi **systemske premiki v zdravstvu**. Zadovoljna je, da je v letu 2017:

- z novelo ZPacP črtano določilo petih let veljavnosti izjave volje pri zavrnitvi zdravstvene oskrbe (PROJEKT 1)
- zdravilo Rifampicin dosegljivo na slovenskem tržišču tudi v zunanjih lekarnah (PROJEKT 3).

Zastopnica izpostavlja **primer dobre prakse v Celju**. Zastopnici

- se mesečno srečujeta s strokovnim vodjem ZD Celje (PROJEKT 2)
- imata letni sestanek s strokovnim direktorjem Splošne bolnišnice Celje in
- se letno srečata z delavci Zdravstvenega inšpektorata Republike Slovenije, OE Celje in Dravograd.

Strokovni vodja ZD Celje Milan Rajtmajer, dr. med. je ponazoril medsebojno sodelovanje z izjavo: »Pacient je reka, ki ima dva bregova - eden so zdravstveni delavci, drug pa zastopniki pacientovih pravic. S skupnimi močmi smo opora pacientu na poti v pravo smer.«

PRIPOROČILA NA PODROČJU PACIENTOVIH PRAVIC

1. Pravica do upoštevanja vnaprej izražene volje je še vedno v postopku urejanja. Zastopnica predlaga, da se v letu 2018 izpelje:
 - NIJZ prevzame hrambo izjav volje za vpis v sistem
 - V okviru projekta eZdravje naj se izpelje ureditev zapisa izjave volje v okviru CRPP - centralnega registra podatkov o pacientih, kot je v zloženki Ministrstva za zdravje z naslovom CRPP – za boljši pregled nad pacientovimi podatki zapisano »V zbirko CRPP so vključene tudi morebitne pisne izjave volje, npr. o izključitvi oseb, ki so upravičene odločati o njegovi zdravstveni oskrbi, o tem, kakšne zdravstvene oskrbe ne dovoljuje, ter o določitvi oseb, ki se lahko seznanijo z njegovo zdravstveno dokumentacijo«. V praksi to še ni urejeno.

2. Zastopnica podpira Splošno bolnišnico Celje pri širitvi programa kardiokirurgije.
3. Sodelovanje zastopnic s strokovnim krogom v zdravstvu je primer dobre prakse, ki vzpostavlja hitro reševanje zadev in pogloblja medsebojno sodelovanje. Zastopnica ta način dela priporoča tudi drugim.

S spoštovanjem,

Olga Petrak, univ. dipl. psih.

Zastopnica pacientovih pravic