



REPUBLIKA SLOVENIJA  
**ZASTOPNICA PACIENTOVIH PRAVIC**

Območje Območne enote NIJZ Ravne na Koroškem

# **Letno poročilo zastopnika pacientovih pravic za leto 2023**

Podatki o zastopniku:

IME IN PRIIMEK: mag. Milena Pečovnik

REGIJA: območje Nacionalnega instituta  
za javno zdravje Ravne na Koroškem

Datum: marec 2024

## KAZALO

1. UVOD.....	3
1.1.    Predstavitev zastopnice .....	3
1.2.    Metoda priprave poročila.....	5
1.3.    Pravice pacientov po ZPacP .....	5
1.4.    Poslovanje v uradnih urah in izven uradnih ur ter dostopnost zastopnice.....	6
1.5.    Vodenje evidence obravnavanih zadev .....	7
2. STATISTIČNO POROČILO .....	9
2.1.    Število strank v obravnavi, roki reševanja zadev in teritorialna pristojnost.....	10
3. VRSTE OPRAVLJENIH NALOG ZASTOPNIKA PACIENTOVIH PRAVIC (49. člen ZPacP) .....	12
3.1.    Svetovanje, informiranje in podpora pacientom.....	13
3.2.    Sodelovanje z izvajalci zdravstvenih storitev .....	14
3.3.    Promocija pacientovih pravic .....	15
3.4.    Medsebojno sodelovanje zastopnikov .....	15
4. PRIMERI DOBRE PRAKSE IZ VIDIKA OPTIMIZACIJE DELA ZASTOPNIKA PACIENTOVIH PRAVIC ZA IZBOLJŠANJE KAKOVOSTI ZASTOPANJA PACIENTOV .....	16
5. PRIMERI DOBRE PRAKSE IZ VIDIKA PREVENTIVNEGA DELOVANJA PRI IZVAJALCIH ZDRAVSTVENE DEJAVNOSTI NA PODLAGI OBRAVNAV PO ZPacP .....	17
6. KLJUČNE UGOTOVITVE IN PREDLOGI ZASTOPNIKA PACIENTOVIH PRAVIC.....	17
6.1.    Pozitivna opažanja .....	17
6.2.    Opažene pomanjkljivosti, nepravilnosti, .....	17
6.3.    Potrebni ukrepi in predlogi za izboljšanje.....	17

## KAZALO TABEL

Tabela 1: Vzpostavitev kontakta z zastopnikom.....	9
Tabela 2: Število obravnav glede na vrsto.....	9
Tabela 3: Število obravnav prijav kršitev glede na posamezno pravico pacienta po ZPacP .....	10

# 1. UVOD

V skladu z 80. členom Zakona o pacientovih pravicah (Uradni list RS št. 15/08 in 177/20) podajam Ministrstvu za zdravje in Varuhu človekovih pravic redno letno poročilo zastopnika pacientovih pravic za obdobje **od 01.01.2023 do 31.12.2023**.

## 1.1. Predstavitev zastopnice

Za zastopnico pacientovih pravic (v nadaljnjem besedilu: zastopnica) za območje področja delovanja Nacionalnega inštituta za javno zdravje, Območne enote Ravne na Koroškem, sem bila imenovana z odločbo Vlade Republike Slovenije številka 18002-4/2019/4 z dne 4. 4. 2019 za obdobje petih let od 10. 4. 2019 do 9. 4. 2024.

Na območju Koroške regije z okoli 80000 prebivalci, živečih na območju 12 občin, deluje 65 izvajalcev zdravstvenih storitev oziroma zdravstvene dejavnosti (v nadaljnjem besedilu: izvajalci), med njimi 1 bolnišnica (Splošna bolnišnica Slovenj Gradec) in 4 zdravstveni domovi (Slovenj Gradec, Ravne na Koroškem, Dravograd in Radlje ob Dravi) s svojimi zdravstvenimi postajami v večjih krajih tega območja, Zdravstveno reševalni center Koroške, izvajalci zdravstvenih storitev s koncesijo, zasebniki in več domov za ostarele, kjer se tudi opravlja zdravstvena dejavnost. Poleg strank s tega področja so za mojo pomoč zaprosile v večji meri tudi stranke s področja Savinjsko-Šaleške regije in tudi širše, kar omogoča šesti odstavek 51. člena ZPacP (Krajevna pristojnost zastopnika se določa glede na stalno ali začasno prebivališče pacienta, razen če se zastopnik in pacient ne dogovorita drugače). Vse te stranke so bile seznanjene, da imajo tudi na svojem območju zastopnika, vendar so pojasnile, da so za mojo pomoč zaprosile zaradi ugodne časovne dostopnosti. Vsem je bila nudena pomoč skladno s pristojnostmi ZPacP. Ugotavljam, da osebe, ki so na kakršen koli način prizadete poiščejo pomoč pri zastopniku, ki ima prvi uradne ure, ne glede na to s katerega območja prihajajo.

Pisarno in predprostor za čakanje strank imam zagotovljeno v prostorih Nacionalnega inštituta za javno zdravje, Območna enota Ravne na Koroškem (prvo nadstropje), Ob Suhi 5 b (v nadaljnjem besedilu: NIJZ, OE Ravne). Invalidnim osebam, ki se težje ali težko gibljejo, je omogočen dostop do pisarne in zastopnice z dvigalom.

Pri administrativno tehničnih opravilih in naročanju strank mi, po pogodbi, ki je sklenjena med Ministrstvom za zdravje Republike Slovenije in NIJZ, pomagajo sodelavci NIJZ, OE Ravne. Kot

zastopnica pacientovih pravic (v nadaljnjem besedilu: zastopnik) v Republiki Sloveniji v skladu z določili ZPacP opravljam funkcijo nepoklicno, opravljam jo v svojem prostem času, izven redne zaposlitve. Od 1. junija 2024 dalje sem upokojena.

V skladu s 50. členom ZPacP sem pri svojem delu samostojna in neodvisna in pri delu ravnam častno, pošteno, dobronamerno, zaupno in strokovno. Za opravljanje nalog uporabljam vse svoje znanje.

Osnovno načelo pri opravljanju tega dela je pomoč strankam pri uveljavljanju njihovih pravic po ZPacP. Pri sodelovanju z izvajalci sledim vodilu, da tako zastopnica kot izvajalci delamo za isti cilj, to je za dobro in v korist stranke - pacienta.

Verjetno zaradi poimenovanja zastopnika, ki je »zastopnik pacientovih pravic«, so za mojo pomoč zaprosale stranke s širokim spektrom svojih zaprosil za pomoč in svetovanja.

Za svetovanje so zaprosale stranke v zvezi z:

- uresničevanjem pacientovih pravic po ZPacP;
- pravicami, ki izvirajo iz obveznega zdravstvenega zavarovanja;
- pravicami uporabnikov zdravstvenih storitev, ki se navezujejo na uresničevanje pravic iz pokojninskega in invalidskega področja, delovnopravnega področja, socialnovarstvenega področja, področja nezaposlenosti ter področja ureditve pravic oseb z motnjami v duševnem zdravju.

Stranke, ki so prosile za pomoč, ki je izven pristojnosti zastopnika, so bile ustrezno usmerjene na druge pristojne organe.

V času uradnih ur so me na sedežu obiskali pacienti, katerim so bile bodisi kršene pravice po ZaPac ali pa so iskali le za njih koristne informacije. Zaradi posebnih epidemioloških ukrepov v zvezi z COVID – 19 v preteklih letih, ko sem delo opravljala večinoma od doma, po telefonu ali e-pošti, se je takšen način dela nekako ustalil. Stranke same navežejo stik ali po telefonu ali po elektronski pošti. Dosegljiva sem bila na takšen način ves čas objavljenih uradnih ur. S strankami sem se posebej dogovarjala, če so se želele oglasiti v pisarni ali za obisk izven poslovnih prostorov. Izven uradnih ur sem sodelovala na prvih obravnavah kršitev pacientovih pravic, se osebno oglasila pri strankah, ki so podpisale izjavo volje, sodelovala v oddajah lokalnih radijskih hiš s promocijo instituta in seznanitvijo vseh s pacientovimi pravicami ter sodelovala z Društvom za boj proti raku in ŠENT-om prav tako z namenom približati delo in pristojnosti zastopnika širšemu krogu državljanov. Strankam - pacientom sem svetovala o vsebini pravic in podajala tudi

konkretne usmeritve za njihovo uveljavljanje v primeru kršitev ali pa sem jih napotila na pristojne institucije. Največ primerov smo uspeli rešiti po mirni poti s pogovorom in dogovorom ali z ustreznim posredovanjem. Za tak rezultat je bilo potrebnega veliko dela in sodelovanja v večjih smereh.

Ugotavljam, da je bilo na tem območju veliko število »pritožb« zoper odločbe ZPIZ –a, s katerimi so bili zavrnjeni pacientom/zavarovancem predlogi za priznanja pravice do invalidnosti ter odločb s strani ZZZS o začasni zadržanosti z dela. Pacienti v teh primerih iščejo pomoč pri različnih inštitucijah, pravzaprav pri komerkoli, ki bi jim lahko nudil brezplačno pomoč, ne glede na njegovo pristojnost. Pristojnost, kot pravico in dolžnost nekoga, da na določenem področju in določenem območju, opravi neko nalogo, stranke težko razumejo. Takšnim iskalcem pomoči sem ustrezno svetovala in jih napotila v ustrezne institucije tudi z vzpostavitvijo prvega osebnega kontakta.

## **1.2. Metoda priprave poročila**

V poročilu sem želela prikazati predvsem:

- količino opravljenega dela,
- vrsto opravljenih svetovanj glede na posamezne pravice pacientov,
- roke reševanja zadev,
- načine, ki so jih stranke izbrale za prvi kontakt z zastopnico.

Ti podatki so bili analitično zbrani iz obravnavanih zadev, ki niso pomenile le ustnega svetovanja na osnovi telefonskega vprašanja, vprašanja poslanega po elektronski pošti ali zastavljenega vprašanja ob obisku v pisarni, ampak so zbrani iz reševanja obravnavanih zadev v postopku, ko je bila zadeva vzeta v obširnejše reševanje z opravljanjem različnih aktivnosti zastopnice, ki so skladne z njenimi zakonskimi pooblastili.

Namen predstavitve svetovanj po posameznih pravicah oziroma po drugih opravljenih aktivnostih je prikazati naslovnikoma, kako se na območju Koroške regije in širše izvršuje ZPacP.

V nadaljevanju želim opisati opravljene aktivnosti zastopnice, prikazati problematiko ter podati sklepne ugotovitve o delu. Zaradi lažjega vpogleda v analizo stanja v nadaljevanju predstavljam pacientove pravice, ki so določene v ZPacP.

## **1.3. Pravice pacientov po ZPacP**

ZPacP določa naslednje pacientove pravice:

- pravico do dostopa do zdravstvene oskrbe in zagotavljanja preventivnih storitev,
- pravico do enakopravnega dostopa in obravnave pri zdravstveni oskrbi,
- pravico do proste izbire zdravnika in izvajalca zdravstvenih storitev,
- pravico do primerne, kakovostne in varne zdravstvene oskrbe,
- pravico do spoštovanja pacientovega časa,
- pravico do obveščeniosti in sodelovanja,
- pravico do samostojnega odločanja o zdravljenju,
- pravico do upoštevanja vnaprej izražene volje,
- pravico do preprečevanja in lajšanja trpljenja,
- pravico do drugega mnenja,
- pravico do seznanitve z zdravstveno dokumentacijo,
- pravico do varstva zasebnosti in varstva osebnih podatkov,
- pravico do obravnave kršitev pacientovih pravic,
- pravico do brezplačne pomoči pri uresničevanju pacientovih pravic.

#### **1.4. Poslovanje v uradnih urah in izven uradnih ur ter dostopnost zastopnice**

Skladno petim odstavkom 51. člena ZPacP mora imeti zastopnik uradne ure v skupnem obsegu najmanj 12 ur tedensko, od tega najmanj eno tretjino v popoldanskem času.

Sama sem zagotavljala uradne ure v obsegu 15 ur tedensko, od tega 7 ur v popoldanskem času.

Za stranke sem v letu 2022 poslovala po naslednjem umiku:

uradne ure v pisarni:

- ponedeljek od 8.00 do 16.00
- petek od 8.00 do 15.00
- naročanje po telefonu ves čas uradnih ur na tel. št. 041 319 744.

V času uradnih ur sem prisotna v pisarni ali delam na terenu, bodisi pri izvajalcih ali pri strankah, ki zaradi zdravstvenega stanja ne morejo priti v pisarno in zaprosijo za obisk na domu. V času uradnih ur vedno zagotavljam svojo takojšnjo odzivnost. V kolikor nimam drugih delovnih obveznosti sem dosegljiva tudi v času, ko uradnih ur nimam.

Iz izpovedb strank je moč povzeti, da jim moja dosegljivost in odzivnost ustreza. Iz objavljenih uradnih ur zastopnikov pacientovih pravice je tudi razvidno, da smo skupaj dosegljivi vse dni v tednu tako v dopoldanskem kot tudi popoldanskem času.

V času uradnih ur v pisarni na sedežu sem sprejemala vnaprej naročene stranke (ni bilo nepotrebne čakanja), katerim so bile bodisi kršene pravice po ZaPac ali pa so iskali le za njih koristne informacije, prisluhnila njihovim problemom, se o tem z njimi pogovarjala, jim ustno svetovala. Večino ostalih opravil (priprave zahtev za prvo obravnavo kršitve pacientovih pravic (v nadaljnjem besedilu: zahteve za prvo obravnavo), različne informacije, pisni strokovni odgovori strankam, zaprosila za razlage zakonov in drugih predpisov, zaprosila za mnenja, priporočila in kritike izvajalcem zdravstvenih storitev, razna druga pisma izvajalcem in strankam, ....), ki se nanašajo na pisanje vlog oziroma druge naloge, ki so vezane na izvrševanje pooblastil zastopnika, pa sem opravljala tudi na svojem domu, izven uradnih ur. V času uradnih ur v pisarni in času izven uradnih ur sem svetovala strankam in tistim izvajalcem, ki so zaprosili za svetovanje, se udeleževala obravnav zahtev za prvo obravnavo pri izvajalcih, obiskovala izvajalce in stranke, opravljala neformalno posredovanje in poizvedbe za stranke pri izvajalcih, nudila izvajalcem pomoč pri uresničevanju ZPacP oziroma jih seznanjala z njihovimi dolžnostmi po ZPacP. Večino primerov smo uspeli rešiti po mirni poti s pogovorom in dogovorom. Seveda je za ta rezultat bilo potrebnega veliko dela in sodelovanja v več smereh.

Za stranke sem dosegljiva tudi preko e - naslova [milena.pecovnik@nijz.si](mailto:milena.pecovnik@nijz.si). Opažam, da starejše stranke večkrat prosijo za pomoč pri e-poslovanju mlajše sorodnike, največkrat otroke, ki imajo več informacijskih znanj.

Svetovanje strankam časovno ni bilo omejeno, ampak v celoti prilagojeno potrebi stranke, ki je prosila za pomoč.

Zastopnik lahko določen del svojih pristojnosti (skladno z določili 52. člena ZPacP) izvaja samo na podlagi pooblastila stranke. V letu 2023 sem prejela 18 pooblastil strank.

## **1.5. Vodenje evidence obravnavanih zadev**

Pri svojem delu sem skrb posvečala tudi vodenju evidenc o delu ter skrbi za vodenje in urejenost vseh obravnavanih zadev na ustrezen način, Tako da so evidentirane vse obravnavane zadeve kronološko s številko zadeve in datumom začetka ter rešitve zadeve. Evidentirana oziroma arhivirana je opravljena korespondenca v posamezni zadevi.

Stranke, ki so prosile za pomoč, ki je izven pristojnosti zastopnika, so bile ustrezno informirane in napotene na druge pristojne fizične ali pravne osebe ali pristojne državne organe.



## 2. STATISTIČNO POROČILO

**Tabela 1: Vzpostavitev kontakta z zastopnikom**

		Število
1	Število prvih kontaktov	379
	1.1. Vzpostavitev prvega kontakta po telefonu	327
	1.2. Vzpostavitev prvega kontakta preko elektronske pošte	28
	1.3. Vzpostavitev prvega kontakta z osebnim obiskom v pisarni	19
	1.4. Število prvih osebnih srečanj s zastopancem izven pisarne	5
2	Število primerov, ki so se zaključili ob enkratnem stiku	85
3	Število zavrnjenih primerov <sup>1</sup>	0
4	Število primerov zaključenih ob enkratnem stiku	85
	Število primerov zaključenih v 15 dneh od prijave	37
	Število primerov zaključenih v 1 mesecu od prijave <sup>2</sup>	12
	Število primerov zaključenih v 3 mesecih od prijave	4
	Število primerov zaključenih v 6 mesecih od prijave	1
	Število primerov, ki trajajo več kot 6 mesecev	

Število podpisanih pooblastil: 24

**Tabela 2: Število obravnav glede na vrsto**

Število obravnavanih pacientov/ vprašanj pacientov <sup>3</sup>	Število neformalnih postopkov <sup>4</sup>	Število uvedenih prvih obravnav po ZPacP	Izidi uvedenih prvih obravnav	Predložitev anonimiziranih zapisnikov <sup>5</sup>
379	139	4	Umik pritožbe (3. alineja 1. odst. 61. člena ZPacP)	
			Neobravnavna zahteve (4. odst. 60. člena ZPacP)	
			Ugoditev zahtevi v celoti (1. alineja 1. odst. 61. člena ZPacP)	
			Napotitev na drug pristojni organ (2. alineja 1. odst. 61. člena ZPacP)	
			Sklenjen dogovor o načinu rešitve spora (62. člen ZPacP)	4
			Neuspešna rešitev – ni sklenjen dogovor (6. odst. 62. člena ZPacP)	
			Zahteva za drugo obravnavo pri Komisiji	

<sup>1</sup> Obrazložiti zakaj.

<sup>2</sup> Vpisuje se število primerov, zaključenih v obdobju 16 dni do 1 meseca itd.

<sup>3</sup> Število vseh pacientov, ki so se na zastopnika obrnili neposredno, po telefonu ali elektronski pošti.

<sup>4</sup> Število neformalnih posredovanj pri izvajalcih ali predložitev prošenj za pojasnila na podlagi pacientovega pooblastila, kjer ne gre za prve obravnave po ZPacP.

<sup>5</sup> Izvajalci morajo skladno s prvim odstavkom 63. člena zakona najbližjemu zastopniku poslati anonimizirane zapisnike

Število sporočil varnostnih odklonov na Ministrstvo za zdravje: 0  
 Število prijav zaradi smrti pacienta: 0  
 Trajanje teh postopkov: več kot 3 mesecev

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

	<b>Pravice po ZpacP</b>	<b>Pojavnost zaznanih kršitev posamezne pravice<sup>6</sup></b>	<b>Prevladujoče področje glede na prijave kršitev</b>
1	Pravica do dostopa do zdravstvene obravnave in zagotavljanja preventivnih storitev	35	Koroška regija, Savinjsko – Šaleška regija. Osrednje slovenska regija
2	Pravica do enakopravnega dostopa in obravnave pri zdravstveni obravnavi	20	Koroška regija
3	Pravica do proste izbire zdravnika in izvajalca zdravstvene dejavnosti	12	Koroška regija
4	Pravica do primerne, kakovostne in varne zdravstvene obravnave	30	Koroška regija, Osrednje slovenskaregija
5	Pravica do spoštovanja pacientovega časa	18	Koroška regija
6	Pravica do obveščeniosti in sodelovanja	4	Koroška regija
7	Pravica do samostojnega odločanja o zdravljenju	1	Koroška regija
8	Pravica do upoštevanja vnaprej izražene volje	1	Savinjsko šaleška regija
9	Pravica do preprečevanja in lajšanja trpljenja	0	
10	Pravica do drugega mnenja	4	
11	Pravica do seznanitve z zdravstveno dokumentacijo	2	Koroška regija, Osrednje slovenska regija
12	Pravica do varstva zasebnosti in varstva osebnih podatkov	8	Koroška regija
13	Pravica do obravnave kršitev pacientovih pravic	4	Koroška regija
14	Pravica do brezplačne pomoči pri uresničevanju pacientovih pravic	139	Koroška regija, Savinjsko – Šaleška regija. Osrednje slovenska regija

## 2.1. Število strank v obravnavi, roki reševanja zadev in teritorialna pristojnost

Pomoč zastopnice je v obdobju od 1. 1. 2023 do 31. 12. 2023 iskalo skupaj 379 strank. 139 je bilo zadev, ki je bilo potrebno reševati in v teh primerih je bilo potrebno neformalno posredovanje oz. ustrezna pojasnila, usmeritve in različne informacije, v 4 primerih je bila opravljena prva obravnava kršitev pacientovih pravic. Od vseh obravnavanih jih je za prvi stik 19 izbralo osebni stik, 28 stik z e – pošto, 5 strank sem obiskala tudi na domu oziroma v domu za starostnike, vsi ostali so komunikacijo začeli po telefonu.

<sup>6</sup> Pri posameznem primeru je bil lahko razlog kršitev več pravic. Gre za zaznane kršitve zastopnikov pacientovih pravic

Stranke so med časom reševanja njihovih zadev menjale načine komunikacije. V večini primerov pa so bile najbolj naklonjene telefonskim klicem in komunikaciji preko e – pošte, kar je zanje najudobneje. Komunikacije po e - pošti so večje predvsem mlajše stranke. Težko si predstavljam, kakšne težave imajo starejši, ki niso večji uporabe računalnikov oz. različnih računalniških orodij, glede na to, da vse več izvajalcev zdravstvenih storitev spodbuja in vzpostavlja sisteme e-naročanja. Vse stranke, ki so želele osebni obisk v pisarni ali izven prostorov zastopnice, so bile sprejete v času prvih uradnih ur po sprejetu, izraženi želji.

Vse tiste stranke, katerih zadeve je bilo potrebno vzeti v postopek reševanja in za prvi kontakt niso izbrale osebnega kontakta, so se pred začetkom reševanja zadeve ali med tem postopkom kasneje oglašale v pisarni osebno, če je bilo nujno potrebno ali pa so dostavljale svojo dokumentacijo po e – pošti.

V več primerih je potekal kasnejši kontakt še po telefonu. Poudariti moram, da vsi obiski ali telefonski klici niso bili opravljeni zaradi domnevne kršitve pacientovih pravic temveč tudi zaradi potrebe po pridobitvi določenih informacij in razjasnitvi nejasnosti ali tudi le zaradi želje, da se jim prisluhne. V določeni meri je delo zastopnika tudi svetovalno – predvsem v tem, kam po pomoč, kako podati pritožbo, na katerem naslovu oziroma pri katerem organu dobiti ustrezna pojasnila ipd.

Nekatere stranke sem obiskal tudi na domu ali v domovih za starostnike.

Velikokrat so bila postavljena vprašanja glede pravic, ki se navezujejo na uresničevanje pravic iz pokojninskega in invalidskega področja, pravic do zdravljenja v tujini, do izdaje ortopedskih pripomočkov, povrnitve stroškov prevoza, uveljavitev garancijske dobe pri zobni protetiki, preveritev čakalnih dob, odpovedi specialističnih pregledov, fizioterapij, zdraviliškega zdravljenja.

V večini primerov je zadostoval ustni odgovor, telefonski odgovor ali pa sem posredovala pisni dokument po pridobitvi informacije pristojne službe. Nekaj strank - pacientov pa je izražalo nezadovoljstvo z izvajalci zdravstvenih storitev, kjer so bile kršene naslednje pravice:

- kršena so bila splošna načela (3. člen ZaPac);
- pravica do proste izbire zdravnika in izvajalca zdravstvenih storitev (9. člen ZaPac);
- pravica do primerne, kakovostne in varne zdravstvene oskrbe (11. člen ZaPac);
- pravica do spoštovanja pacientovega časa (čakalni časi, čakalne dobe – 14. člen ZaPac, čakalni sezname – 15. člen ZaPac);
- pravica do varstva zasebnosti in varstva osebnih podatkov (43. in 44. člen ZaPac).

Nekaj pritožb je bilo podanih tudi zaradi neprimerne odnosa zdravstvenega delavca. Tudi v letu 2023 so v več primerih pacienti izrazili željo po anonimnosti, zato sem lahko izvajalcu zdravstvenih storitev posredovala le izraženo nezadovoljstvo in kritiko z namenom seznanitve z ugotovitvami nezadovoljnih strank in odprave morebitnih nadaljnjih neprimernih situacij. Več pacientov me je obvestilo, da so izvajalci zdravstvenih storitev moje posredovanje dojemali kot napad nanje, ne pa pomoč pri odpravi ali pojasnitvi nepravilnosti.

Povzetke Pravil Zavoda za zdravstveno zavarovanje Slovenije sem v letu 2023 izročala pacientom, ki so izrazili zanimanje. Prav tako sem nadaljevala s prakso iz predhodnega leta s pripravo kopij pojasnil v zvezi s pridobivanjem dodatkov za pomoč in postrežbo, pravico do dela s krajšim delovnim časom, pravico do invalidnine za telesno okvaro in natiskanimi določenimi zakoni, ki so objavljeni na spletnih straneh.

V letu 2023 so bile podane štiri zahteve za prvo obravnavo kršitev pacientovih pravic pri izvajalcu zdravstvenih storitev. V vseh primerih je bil dosežen dogovor o načinu rešitve spora (opravičilo, interni ali zunanji strokovni nadzor).

V letu 2023 nisem prejela s strani izvajalcev zdravstvenih storitev v Koroški regiji anonimiziranih zapisnikov o zahtevi in obravnavi kršitve. Očitno izvajalci zdravstvenih storitev ne vedo, da so v skladu s prvim odstavkom 63. člena ZaPac dolžni obravnavati pritožbe pacientov po predpisanem postopku in v roku petnajstih dni po opravljeni obravnavi anonimizirane zapisnike posredovati v vednost zastopniku pacientovih pravic.

Več izvajalcev zdravstvenih storitev je podalo poročilo, da v letu 2023 niso imeli nobene prve obravnave kršitev pacientovih pravic oz. nobene pritožbe. Nekateri izvajalci so podali poročilo o vrstah in obsegu obravnav kršitev pacientovih pravic.

Pisno bom ponovno opozorila izvajalce zdravstvenih storitev, da je njihova dolžnost o prejemu pritožb posredovati poročila sprotno z anonimiziranimi zapisi oziroma najkasneje, če pritožb ni bilo, ob pričetku leta poročilo, da pritožb niso prejeli.

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

V skladu s pristojnostmi zastopnika določenimi v 49. člen ZPacP sem strankam - pacientom svetovala, jim pomagala in jih zastopala. Svetovala o vsebini pravic, načinih in možnostih njihovega uveljavljanja v času pred ali med zdravljenjem in kadar so jim bile te pravice kršene. Podajala sem konkretne usmeritve za uveljavljanje pravic in predlagla možne rešitve, nudila

pomoč pri vlaganju pravnih sredstev, neformalno posredovala pri številnih izvajalcih zdravstvene dejavnosti za hitro odpravljanje kršitev. Dajala sem predloge, pojasnila in druge izjave v imenu in v korist strank za hitro in uspešno razrešitev spora. Podala osnovne informacije, nudila strokovno pomoč in konkretne usmeritve tudi pri uveljavljanju pravic s področja zdravstvenega varstva, zdravstvenega zavarovanja in izvajanja zdravstvene dejavnosti. Kot zastopnica sem skrbela za promocijo pacientovih pravic in njihovo uresničevanje v sistemu zdravstvenega varstva in izvajalcem zdravstvenih storitev svetovala in predlagala ukrepe za učinkovito uveljavitev določb tega zakona. Prav tako sem naslavljala izvajalcem zdravstvenih storitev predloge, mnenja, kritike ali priporočila, ki so jih bili ti dolžni obravnavati in nanje odgovoriti v roku, ki sem ga določila. Zastopnikova pristojnost je tudi, da lahko na podlagi pooblastila pacienta izvajalcu zdravstvenih storitev predlaga način, s katerim naj se ugotovljena nepravilnost odpravi.. Zastopniki medsebojno sodelujemo in si nudimo potrebno pomoč pri izvrševanju svojih nalog.

### **3.1. Svetovanje, informiranje in podpora pacientom**

Najbolj pogosto sem za reševanje zadev oz. domnevne kršitve uporabljala pogovor s stranko. V več primerih sem formalno posredovala pri izvajalcih zdravstvenih storitev.

Pogosta oblika pomoči in usmeritve je bila svetovanje, ki se je nanašalo na pravice iz obveznega zdravstvenega zavarovanja pri ZZZS ( začasna zadržanost z dela zaradi bolezni, odobritev zdraviliškega zdravljenja, reševalni prevozi, povračilo stroškov prevoza, svetovanje glede ortopedskih pripomočkov, pravice v zvezi z zobno protetiko, zamenjave osebnega zdravnika), dostop do zdravstvene dokumentacije in preverjane vpisov vanjo, pravice do preventivnih zdravstvenih pregledov, svetovanje pacientom s težavami duševnega zdravja in njihovo usmeritev na zastopnika pravic na področju duševnega zdravja. ter ocenitev dela zmožnosti invalidske komisije pri ZPIS

Stranke potrebujejo možnost pojasniti svoje težav, ki so jih doživljale ali jih doživljajo pri zdravstveni obravnavi pri izvajalcih zdravstvenih storitev (javnih, koncesioniranih ali zasebnih). Velikokrat se po pogovoru z zastopnico niso odločili za uvedbo postopka, ker so zadovoljni s pojasnili, posredovanjem ali poizvedbo pri izvajalcih. Pogosto je razlog, da se niso odločili za nadaljevanje oziroma uvedbo postopka zaradi kršitve pacientovih pravic tudi strah, da zaradi mojega posredovanja ne bodo dobili ustrezne oziroma primerne oskrbe takrat, ko jo bodo potrebovali.

V preteklem letu ni bilo težav zaradi epidemije in nanjo vezanih ukrepov oziroma dolgoročnih posledic teh ukrepov.

Še vedno je veliko težav zaradi pomanjkanja zdravnikov na primarni ravni. Tako je bilo skoraj onemogočeno izvajanje pravice do proste izbire zdravnika in izvajalca zdravstvenih storitev. Težavo so v veliki meri reševale ambulanse za neopredeljene. Takšni dve ambulanti sta bili organizirani v zdravstvenem domu v Slovenj Gradcu in zdravstvenem domu v Dravogradu. Res je, da se je veliko strank potem, ko so izpovedale svojo težavo pomirilo in se ni odločilo za uveljavljanje te pravice. V več primerih sem posredovala pri izvajalcih in so tistim, ki niso imeli izbranega osebnega zdravnika, v določenem času omogočili izbiro, če je bilo to sploh mogoče oz. jih je obravnaval kateri od zdravnikov izvajalca. Menim, da je prav pomanjkanje časa zdravnikov in zdravstvenih delavcev, ki ga ti imajo za pregled pacienta, pojasnitev njegovega zdravstvenega stanja torej zagotavljanje pravice do obveščeniosti in sodelovanja ter posledično tudi pravice do samostojnega odločanja o zdravljenju, zelo otežuje nepotrebno komunikacijo. Le nekaj je bilo pritožb zaradi neprimerne odnosa zdravstvenih delavcev. Predvsem so stranke želele, da se s tem seznanijo odgovorne osebe izvajalcev in vplivajo na spremembo odnosa zaposlenih do pacientov.

### **3.2. Sodelovanje z izvajalci zdravstvenih storitev**

Z pooblaščenimi osebe za obravnavo kršitev pacientovih pravic v Splošna bolnišnici Slovenj Gradec, Bolnišnici Topolšica, zdravstvenih domovih Slovenj Gradec, Ravne na Koroškem, Dravograd in Velenje ter domovih za ostarele na Prevaljah, v Topolšici in Velenju sem v preteklih letih vzpostavila primeren in učinkovit način sodelovanja. Vse zadeve v zvezi s kršitvami pacientovih pravic rešujemo hitro, strpno in ob medsebojnem spoštovanju. Za uspešno opravljanje dela zastopnika je velikega pomena kreativno sodelovanje z izvajalci, ki pa je lahko ravno v neformalnem posredovanju za stranke - paciente tudi lažja pot k uresničitvi njihovih zahtev in pravic. Kršitve so se na področju, ki ga zastopam reševale sprotno in največkrat s posredovanjem pri odgovorni osebi ali z mediacijo. Takšen pristop se je izkazal za sprejetega, učinkovitega in pozitivnega. V večini primerov se je postopek končal v zadovoljstvo strank in z odpravo morebitnih pomanjkljivosti pri izvajalcih zdravstvenih storitev.

Ugotovila sem, da pritožb strank pri večini izvajalcev ne obravnavajo oziroma, da se tudi ne obravnavajo skladno z določili ZPacP na način, da bi se sklicala obravnava in, da izvajalci ne poznajo zakonskih določb glede obravnave kršitev ali pa jih poznajo, vendar pritožb ne obravnavajo skladno z določili veljavnih predpisov. To kaže tudi manjše število poročil izvajalcev

zdravstvenih storitev iz katerih je razvidno, da niso imeli pritožb ali prvih obravnav kršitev pacientovih pravic. Seveda je stanje pri večjih izvajalcih boljše.

Sodelovanje z Območno enoto ZZZS Ravne na Koroškem glede zaprosil za pojasnila o pravicah iz obveznega zdravstvenega zavarovanja je bilo zelo dobro. Odgovore na pisna zaprosila glede pravic iz obveznega zdravstvenega zavarovanja sem prejela v najkrajših možnih rokih, največkrat v dnevu ali dveh, vsi primeri neformalnega posredovanja so bili za stranke uspešni. Dobro je tudi neposredno telefonsko sodelovanje.

### **3.3. Promocija pacientovih pravic**

Promovirala sem delo zastopnika pacientovih pravic s pomočjo sodelovanja v radijskih oddajah, s članki v lokalnih časopisih in sodelovanjem v radijskih oddajah na KTV Dravograd in Velenjskem radiu. Skupaj z zastopnico pacientovih pravic imenovano za območje NIJZ Celje, Olgo Petrak, sem pripravila promocijsko stojnico z geslom Glas pacientom ob dnevu odprtih vrat ob Svetovnem dnevu varnosti pacientov v splošni bolnišnici Celje. Predstavljali sva vsebino ZPacP in predvsem seznanjala prisotne o pacientovih pravicah, o vrsti in vsebini pacientovih pravic, pristojnostih zastopnika in načinih obravnave kršitev pacientovih pravic, najpogostejših kršitvah le - teh in seveda tudi dolžnostih. Predavanja in s tem ozaveščanje in seznanjanje javnosti s tem področjem sem pripravila tudi za različna društva, ki delujejo na področju zdravja in tudi za Univerzo za tretje življenjsko obdobje v Velenju. Zelo dobro sodelujem z Društvom za boj proti raku Velenje. Predstavitve posameznih določb Zakona o pacientovih pravicah sem opravljale tudi na neformalnih srečanjih z izvajalci zdravstvenih storitev. Vízitke o institutu in delovanju zastopnice občasno razdelimo v nekaterih čakalnicah izvajalcev zdravstvenih storitev z namenom obveščanja uporabnikov zdravstvenih storitev o delovanju zastopnika. V letu 2023 je prosilo nekaj novinarjev za odgovore v zvezi s prosto izbiro osebnega zdravnika, ambulantami za neopredeljene, varstvom osebnih podatkov in nedostopnostjo ortodontskih storitev.

### **3.4. Medsebojno sodelovanje zastopnikov**

Medsebojno sodelovanje zastopnikov je potekalo dobro. Z nekaterimi od njih je sodelovanje bolj intenzivno. Vključena sem v skupno e - listo zastopnikov. Na listi smo izmenjevali in usklajevali mnenja o posameznih vprašanjih, se medsebojno obveščali o odločitvah različnih pristojnih organov v zvezi z izvajanjem ZPacP. V letu 2023 smo imeli tudi formalna srečanja. Ta so pomembna zaradi izmenjave mnenj, uskladitve pogledov na posamezna vprašanja, enotnost

evidence o delu, izkušnjah v zvezi z delom v posameznih primerih. Na listi se medsebojno obveščamo o spremembah zakonodaj, ki je pomembna za naše delo. Srečali smo se z ministrom za zdravje in varuhom človekovih pravic. Vsi kolegi zastopniki, so bili ves čas odzivni. Nihče ni odklonil pomoči. Največ sem sodelovala z zastopnicama z območja NIJZ Celje Olgo Petrak in Cvetko Jurak. Veliko je bilo telefonskih stikov, srečale pa smo se večkrat osebno, v prostorih v Celju, z namenom pomoči in izmenjave mnenj, izkušenj, glede strokovnih vprašanj.

Na pobudo zastopnikov smo ponovno vzpostavili sodelovanje z Zdravniško zbornico. Dogovorili smo oblike sodelovanja, za nas so pripravili posebno izobraževanje z namenom seznanitve z delovanjem zbornice, njenimi pristojnostmi, organi in odbori. Predstavili so tudi njihove poglede in težave.

Sodelovanja z Ministrstvom za zdravje je bilo malo, se je pa proti koncu leta intenzivnost komunikacije in sodelovanja povečala. Predvsem bili odzivni v zvezi z določenimi vprašanji glede opravljanja samega dela zastopnika in ureditve nove spletne domene, spletnega kvalificiranega digitalnega potrdila SIGOV-CA.

V lanskem letu sem prejela več vabil za udeležbo na strokovnih in izobraževalnih srečanjih, ki so v neposredni ali posredni povezavi s pravicami pacientov. Nisem se jih mogla udeležiti, ker so bili organizirani v dopoldanskem času (v času redne službe) ali/in ker je bilo za udeležbo potrebno plačati visoko kotizacijo, ki pa je Ministrstvo za zdravje zastopnikom ne plačuje.

Smo pa zastopniki sodelovali na na Konferenci – posvetu ob Svetovnem dnevu varnosti pacientov, ki jo je organizirala Zveza organizacij pacientov v Ljubljani.

Ugotavljam, da, žal še vedno nista urejena ne promocija instituta zastopnika in ne sistematično izobraževanje zastopnikov in, da niso zagotovljena sredstva za izobraževanje. Gotovo ni prav, da je zanemarjeno področje, ki bi lahko pomembno vplivalo na kvaliteto opravljanja dela zastopnika, enako tolmačenje posameznih vprašanj in razvoj samega instituta.

#### **4. PRIMERI DOBRE PRAKSE IZ VIDIKA OPTIMIZACIJE DELA ZASTOPNIKA PACIENTOVIH PRAVIC ZA IZBOLJŠANJE KAKOVOSTI ZASTOPANJA PACIENTOV**

V preteklem letu sem se dogovorila s predstavniki Društva za boj proti raku Velenje, da vsaj enkrat mesečno pripravim članek o pacientovih pravicah. S tem potem po e – pošti seznanijo svoje člane, ki seveda lahko postavljajo tudi vprašanja. Po potrebi sem pacientom na voljo tudi v prostorih društva.



## **5. PRIMERI DOBRE PRAKSE IZ VIDIKA PREVENTIVNEGA DELOVANJA PRI IZVAJALCIH ZDRAVSTVENE DEJAVNOSTI NA PODLAGI OBRAVNAV PO ZPacP**

Hitra odzivnost, mirno reševanje sporov in sprotno odpravljanje napak, je vsekakor primer dobre prakse preventivnega delovanja. Tako sama kot tudi izvajalci smo zasledovali v preteklem letu isti cilj, to je delovanje za dobro in v korist stranke -pacienta. Letni pogovori z vsaj največjimi izvajalci zdravstvenih storitev, sposobnost kritičnega pogleda in opozarjanje na napake tako pri delu kot tudi pri obravnavi pacientovih pravic ter vztrajanje pri doslednem spoštovanju zakona o pacientovih pravicah bodo delovali pri izvajanju tega poslanstva preventivno.

## **6. KLJUČNE UGOTOVITVE IN PREDLOGI ZASTOPNIKA PACIENTOVIH PRAVIC**

### **6.1. Pozitivna opažanja**

Ugotavljam, da se večina izvajalcev zdravstvene dejavnosti hitro odziva na predloge in zahteve zastopnika pacientovih pravic. Sodelovanje z večino je dobro.

### **6.2. Opažene pomanjkljivosti, nepravilnosti,**

Izvajalci zdravstvenih storitev so v skladu s prvim odstavkom 63. člena ZPacP dolžni obravnavati pritožbe pacientov po predpisanem postopku in v roku petnajstih dni po opravljeni obravnavi anonimizirane zapisnike posredovati v vednost zastopniku pacientovih pravic. V praksi ta obveza še vedno ne poteka in priporočam, da pristojna služba primerno ukrepa. Potrebno bi bilo ustrezno izobraziti oziroma izobraževati in izpopolnjevati osebe pristojne za sprejemanje in obravnavo zahteve za prvo obravnavo kršitev pacientovih pravic. Ustrezno vodenje prvih obravnav kršitev pacientovih pravic, pisanje zapisnikov z ustrezno zapisanimi sprejetimi sklepi oziroma dogovori, podpisovanje zapisnikov, vročanje izvodov zapisnikov pacientom in zastopnikom, realizacija sprejetih odločitev v določenem roku.

### **6.3. Potrebni ukrepi in predlogi za izboljšanje**

Za izboljšanje dela in stanja na področju pacientovih pravic Ministrstvu za zdravje predlagam:

- organiziranje potrebnih izobraževanj za osebe pooblaščenec za sprejemanje in obravnavo zahteve za prvo obravnavo kršitev pacientovih pravic 1x na letno;

- ciljno naravnana strokovna izobraževanje, usposabljanje in izpopolnjevanje zastopnikov pacientovih pravic 3x letno;
- storiti vse da se dejansko skrajšajo čakalne vrste v zdravstvu;
- opravljanje nadzora nad izvajanjem samoplačniških storitev pri koncesionarjih;
- zagotovitev sredstev za promocijo pacientovih pravic;
- pripravo posodobitev in ponatis zloženke Pravice pacientov
- priprava promocijskega gradiva.