



Letno poročilo zastopnika pacientovih pravic za leto 2023

Podatki o zastopniku:

IME IN PRIIMEK: **ZLATA REBOLJ**

REGIJA: Dolenjska in Bela krajina

Datum: 15.2.2024

1. UVOD

Na podlagi drugega odstavka 80. člena ZPacP so zastopniki pacientovih pravic dolžni pripraviti letno poročilo njihovega delovanja. Poročila zastopnikov pacientovih pravic (v nadaljevanju zastopnica), poročila Komisije RS za varstvo pacientovih pravic, poročil ZZS in pristojnih Zbornic, na Ministrstvu za zdravje pripravijo državno poročilo o stanju na področju varstva in zagotavljanja pacientovih pravic.

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

1.2. Uradne ure zastopnice

V letu 2023 je zastopnica opravljala svoje naloge v prostorih Nacionalnega inštituta za javno zdravje (NIJZ) na Muzejski ulici 5 v Novem mestu.

Uradne ure zastopnice so vsak torek in četrtek po telefonu in v pisarni. Pacienti so se lahko za obisk pri zastopnici dogovorili vsak delaven dan med 8 uro in 12 uro na telefonsko številko 07 39 34 313 (gospa Katarina Hočevar).

Uradne ure v pisarni:

Torek: od 14h do 20h

Četrtek: od 9h do 15h

V času uradnih ur je zastopnica za paciente dosegljiva na mobilni telefonski številki 051 385 485. Na elektronska sporočila je zastopnica odgovarjala takoj oziroma takoj ko je bilo mogoče, tudi izven uradnih ur.

1.3. Predstavitev regije

Regija Dolenjska in Bela Krajina se razprostira na 1.689,6 km² ozemlja, kar predstavlja 8,33 % celotne površine Republike Slovenije. Šteje 146.429 prebivalcev oziroma 5,5 % celotnega prebivalstva Republike Slovenije. Območje pokriva občin, od katerih je največja Mestna občina Novo mesto, ki meri 235,7 km² in ima 37.063 prebivalcev.

Posavska regija se razprostira na 968 km² in ima 75.694 prebivalcev.

Celotna Jugovzhodna regija obsega 2.675 km² in šteje 142.672 prebivalcev. Na področju regij sta dve splošni bolnišnici; Splošna bolnišnica Novo mesto in Splošna bolnica Brežice. Zdravstveno varstvo državljanov zagotavlja tudi šest zdravstvenih domov z zdravstvenimi postajami.

Vir: spletna stran Statističnega urada Slovenije

Prebivalci posavske regije se tudi obračajo po pomoč na zastopnico v Novem mestu, ker jim je pisarna zastopnice v Novem mestu bližja kot pisarni zastopnic v Celju.

Glede na razprostrtnost regije je dostopnost pacientov do izvajalcev zdravstvene dejavnosti na sekundarni ravni slabša. Nedopustno dolge čakalne dobe za večino zdravstvenih storitev v regiji so stalnica.

Zaradi domnevnega pomanjkanja specialistov na sekundarni ravni in osebnih izbranih zdravnikov je pravica do primerne, varne in kakovostne zdravstvene oskrbe pacientom pogosto kršena.

2. STATISTIČNO POROČILO

Tabela 1: Vzpostavitev kontakta z zastopnikom

		Število
1.	Število prvih kontaktov	567
1.1	Vzpostavitev prvega kontakta po telefonu	247
1.2	Vzpostavitev prvega kontakta preko elektronske pošte	283
1.3	Vzpostavitev prvega kontakta z osebnim obiskom v pisarni	37
1.4	Število prvih osebnih srečanj z zastopancem izven pisarne (Dob)	4
3	Število zavrženih primerov	0
4	Število primerov zaključenih ob enkratnem stiku	442
	Število primerov zaključenih v 15 dneh od prijave	95
	Število primerov zaključenih v 1 mesecu od prijave	53
	Število primerov zaključenih v 3 mesecih od prijave	7
	Število primerov zaključenih v 6 mesecih od prijave	1
	Število primerov, ki trajajo več kot 6 mesecev	0
5	Število podpisanih pooblastil	38

V letu 2023 so ukrepi za zaježitev širjenja COVID 19, ki so bili v veljavi v letu 2022 zelo vplivali na slabše oziroma slabo zagotavljanje dostopnosti do osebnih izbranih zdravnikov, kakor tudi do zdravnikov specialistov na sekundarni ravni. Izvajalci zdravstvenih storitev so bili tudi v letu 2022 zelo težko dosegljivi po telefonu in elektronski pošti, če so si pacienti želeli zagotoviti termin za pregled pri zdravniku. Dostopnost do osebnih izbranih zdravnikov se je v letu 2023 nekoliko izboljšala v primerjavi z letom 2022. Pacienti so tudi v letu 2023 bili primorani pomoč poiskati v urgentnih centrih ali pri samoplačnikih.

Tabela 2: Število obravnav glede na vrsto

Število obravnavanih pacientov/ vprašanj pacientov	Število neformalnih postopkov	Število uvedenih prvih obravnav po ZPacP	Izidi uvedenih prvih obravnav	Predložitev anonimiziranih zapisnikov izvajalcev	
1178	193	17	Umik pritožbe (3. alineja 1. odst. 61. člena ZPacP)	1	19
			Ne obravnavana zahteva (4.odst. 60. čl. ZPacP)	1	
			Ugoditev zahtevi v celoti (1. alineja 1. odst. 61. čl. ZPacP)	6	
			Napotitev na drugi pristojni organ (2.alin. 1. odst. 61. čl. ZPacP)	4	
			Sklenjen dogovor o načinu rešitve spora (62. čl.ZPacP)	6	

			Neuspešna rešitev – ni sklenjen dogovor (6. odst. 62. čl. ZPacP)		
			Zahteva za drugo obravnavo pri Komisiji	0	

Število sporočil varnostnih odklonov na Ministrstvo za zdravje: _____ 0 _____

Število prijav zaradi smrti pacienta: _____ 0 _____

Trajanje teh postopkov: _____ 0 _____

Izid uvedenih prvih obravnav zaradi smrti pacienta: _____ 0 _____

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

	Pravice po ZPacP	Pojavnost zaznanih kršitev posamezne pravice	Prevladujoče področje glede na prijave kršitev
1	Pravica do dostopa do zdravstvene obravnave in zagotavljanja preventivnih storitev	181	Osebni izbrani zdravnik (OIZ), Zobozdravnik, kardiolog, ortoped
2	Pravica do enakopravnega dostopa in obravnave pri zdravstveni obravnavi	153	Okulist, Revmatolog, Kardiolog
3	Pravica do proste izbire zdravnika in izvajalca zdravstvene dejavnosti	159	OIZ, ZD, SB, Zobozdravnik, ortodont
4	Pravica do primerne, kakovostne in varne zdravstvene obravnave	141	Zobozdravstvo, koncesionarji, Interna kardiologija SB, UKC, ortopedija SB, OIZ
5	Pravica do spoštovanja pacientovega časa	239	Zobozdravstvo, MR, CT, ortopedija, okulist, kardiologija
6	Pravica do obveščeniosti in sodelovanja	57	SB Kirurgija, anestezija SB, OIZ
7	Pravica do samostojnega odločanja o zdravljenju	4	OIZ
8	Pravica do vnaprej izražene volje		
9	Pravica do preprečevanja in lajšanja trpljenja	3	
10	Pravica do drugega mnenja	11	
11	Pravica do seznanitve z zdravstveno dokumentacijo	15	ZD, koncesionarji, OIZ
12	Pravica do varstva zasebnosti in varstva osebnih podatkov	15	OIZ, UC
13	Pravica do obravnave pacientovih pravic		
14	Pravica do brezplačne pomoči pri uresničevanju pacientovih pravic		
15	Drugo	32	
	ZZZS bolniška, zdraviliško zdr.	36	
	ZPIZ IK	19	

V tabeli št. 3: so zbrani podatki vseh kršitev pacientovih pravic in ostalih zadev, ki jih je v letu 2023 obravnavala zastopnica. Število očitanih kršitev glede na vrsto pacientovih pravic se razlikuje od skupnega števila obravnav zato, ker lahko posamezna zahteva vsebuje več domnevno kršenih pacientovih pravic.

Najpogosteje so bile pacientom kršene pravice do:

- dostopa do zdravstvene obravnave in zagotavljanja preventivnih storitev,
- pravica do enakopravnega dostopa in obravnave pri zdravstveni obravnavi,
- pravica do proste izbire zdravnika in izvajalca zdravstvene dejavnosti in
- pravica do spoštovanja pacientovega časa.

Tudi v letu 2023 se pritožbe pacientov nanašajo na obravnavo osebnih izbranih zdravnikov (v nadaljevanju OIZ), ki prepogosto potekajo preko elektronske pošte in telefona. Na primarni ravni pacienti po vsej regiji izpostavljajo težavo dostopnosti po telefonu in ne možnost osebnega obiska pri OIZ.

Na sekundarni ravni je zelo skrb zbujujoča nedostopnost in zelo dolge čakalne dobe za kardiologijo, ortopedijo, okulistiko in revmatologijo. V vseh primerih pacienti na prvi pregled čakajo nedopustno dolgo še dlje pa na obravnavo.

V letu 2023 se je število pritožb pacientov, ki se niso imeli možnosti opredeliti pri zobozdravniku, še povečalo. Čakalne dobe za prvi pregled kakor tudi za nadaljnjo obravnavo pri zobozdravniku in izdelavo protetičnih pripomočkov so nedopustno dolge. Ortodontsko zdravljenje je tudi zelo težko dostopno.

Pravica do spoštovanja pacientovega časa je sistemsko neurejena in posledično kršena zelo velikemu številu pacientov. Čakalne dobe so nedopustno dolge in tudi za več let presegajo predpisano dobo. Pacient, ki mu zdravnik izda napotnico pod redno bil moral biti obravnavan najkasneje v treh mesecih. Vse obravnave, ki so opravljene kasneje so nesmiselne in samo podaljšujejo bolniške staleže pacientov, kakor tudi resno ogrožajo pacientovo zdravje. Podatkov o tem koliko pacientom se je zdravstveno stanje poslabšalo ali koliko jih je celo umrlo nimamo.

Nedopustno dolge čakalne dobe na prvi pregled in obravnave kakor tudi na kontrolne preglede pa posledično dodatno obremenjujejo OIZ, ker morajo le ti pogosto predpisovati napotnice tudi po večkrat za isto obravnavo, ker je pacient predolgo čakal na obravnavo ali kontrolni pregled pri specialistu in mu je v tem času veljavnost napotnice potekla.

Kljub zagotovilom izvajalcev zdravstvenih storitev na primarni ravni so imeli pacienti zelo velike težave pri vzpostavljanju stikov z njimi in pridobitvijo termina za pregled tudi v letu 2023.

Pravica do proste izbire zdravnika in zobozdravnika je ravno tako sistemsko neurejena in kršena velikemu številu pacientov. Pacienti v resnici nimajo možnosti izbire osebnega izbranega zdravnika (OIZ), ne ko se želijo prvič opredeliti in ne ko želijo zamenjati OIZ.

Pravica do proste izbire zdravnika in do enakopravnega dostopa do zdravstvene oskrbe na sekundarni ravni je tudi sistemsko neurejena in kršena. Na področju Dolenjke in Bele krajine se že več let srečujemo s pomanjkanjem specialistov kardiologije, okulistike, revmatologije in drugih.

Kršitev v zvezi s pravica do seznanitve z zdravstveno dokumentacijo in pravica do varstva zasebnosti in varstva osebnih podatkov v letu 2023 je manj kot v preteklosti. Zelo moteče je, da je pravica do zasebnosti pacienta pri izvajalcih zdravstvenih storitev še vedno zelo pogosto kršena. Za zagotavljanje pravice do zasebnosti ne potrebujejo mnogo sredstev potrebujejo pa zavedanje, da mora biti pacientu pri zdravstveni obravnavi zagotovljena zasebnost in varovanje njegovih osebnih podatkov.

Na koncu tabele, pod številko 15 so navedeni primeri zaradi katerih se pacienti tudi zelo pogosto obračajo po pomoč na zastopnico. Postopki v zvezi z ugotavljanjem delazmožnosti, bolniškim staležem in postopki pred invalidsko komisijo so pacientom pogosto nerazumljivi. Zastopnica pacientom svetuje in jih napoti na pristojen organ.

2.1. Obravnave kršitev pacientovih pravic zdravstvenih izvajalcev

Letno poročilo o obravnavanih domnevno kršenih pacientovih pravicah brez prisotnosti zastopnika pacientovih pravic sta posredovala dva Zdravstvena doma. Izpostavljata kršitve Pravice do dostopa do zdravstvene oskrbe in obravnave pri zdravstveni oskrbi, Pravice do proste izbire zdravnika in Pravico do spoštovanja pacientovega časa. Izpostavljata pa tudi nezadovoljstvo pacientov z odnosom zdravstvenih delavcev pri obravnavi pacientov.

Vsi ostali izvajalci zdravstvene dejavnosti niso posredovali letnih poročil.

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

Zastopnica je opravila več promocijskih predavanj na temo ZPacP: Rdeči križ Novo mesto, Društvo upokojencev Novo mesto in Društvo diabetikov Novo mesto.

Pomembna dejavnost zastopnice je tudi promocija ZPacP s pomočjo medijev. Opravila je nekaj intervjujev, ki so bili objavljeni v dnevnem časopisu (Dnevnik, Dolenjski list, občinskih glasilih in drugih glasilih). Zastopnica redno sodeluje z ostalimi zastopniki pacientovih pravic, si izmenjuje mnenja, prosi za pomoč pri reševanju zadev, če meni, da potrebuje pomoč zastopnikov z več izkušnjami.

4. KLJUČNE UGOTOVITVE IN PREDLOGI ZASTOPNIKA PACIENTOVIH PRAVIC

Težave na katere naletijo pacienti v sistemu in pri izvajalcih zdravstvene dejavnosti so stalnica. Žal se iz leta v leto vlečejo iste težave za katere vedo vsi deležniki in jih poskušajo tudi reševati vendar brez večjega uspeha.

Pacienti so vedno pogosteje primorani poiskati pomoč pri samoplačniških izvajalcih zdravstvenih storitev. Paciente pogosto iz javnega zdravstvenega zavoda napotijo oziroma jim »svetujejo« naj opravijo pregled samoplačniško, ker bodo le tako takoj na vrsti in rešili svojo težavo.

Dostopnost do zdravstvenih storitev pri izvajalcih javne zdravstvene mreže je kljub zagotovitvi v Ustavi in ostalih pravnih aktih sistemsko zelo kršena. Pacienti v odročnejših krajih nikakor nimajo enakih pravic do dostopnosti do zdravstvenih storitev kot v mestih. Starejši pacienti, ki nimajo znanja in ne možnosti uporabljati moderno tehnologijo so še dodatno omejeni pri dostopanju do zdravstvenih storitev izvajalcev.

Pacienti so zaradi nedostopnosti OIZ primorani pogosteje obiskati Urgenco, kadar menijo, da potrebujejo pomoč..

Problematika zdravstvenega varstva in oskrbe zapornikov v največjem slovenskem zaporu na Dobu je nespremenjena. V zadostni meri ni primerno poskrbljeno za starostnike zapornike in tudi ne za zelo bolne zapornike, ki bi potrebovali štiriindvajset urno zdravstveno oskrbo in nadzor. Zaporniki na invalidskem vozičku v nekaterih objektih zavoda še vedno nimajo možnosti samostojne uporabe sanitarij, ker niso prilagojena invalidom.

Vodstvo zavoda ZKPZ Dob je vedno pripravljeno reševati pritožbe v zvezi z domnevno kršenimi pacientovimi pravicami in zgledno sodelujejo z zastopnico.

Pacienti so v veliki meri delo in prisotnost zastopnice sprejeli. Pogosto jim zadostuje, da zastopnici povedo težave, pomanjkljivosti in neprijetna občutja, ki so jih doživeli med zdravstveno obravnavo. Pacienti se po pogovoru z zastopnico v osemdesetih odstotkih ne odločijo nadaljevati s postopki, ki jim jih omogoča ZPacP, kar kaže na to, da so zastopniki pomembni pri reševanju domnevno kršenih pacientovih pravic, ki bi jih morali sicer obravnavati izvajalci zdravstvenih storitev.

V veliki večini, delovanje zastopnice, izvajalci zdravstvenih storitev sprejemajo pozitivno, primerno sodelujejo in se trudijo izboljšati očitane jim pomanjkljivosti. Zelo zgledno zastopnica sodeluje s Splošno bolnišnico Novo mesto in Brežice, Zdravstvenim domom Novo mesto, Brežice in Trebnje.

Večina izvajalcev zdravstvenih storitev v letu 2023 še vedno ne posreduje anonimiziranih poročil o obravnavanih primerih domnevno kršenih pacientovih pravic. Z nekaj izjemami, izvajalci zdravstvenih storitev še vedno ne posredujejo pravočasno letnih poročil o obravnavi domnevno kršenih pacientovih pravic k čemur jih zavezuje ZPacP.

Zgledno posredujejo anonimizirana poročila Splošna bolnišnica Novo mesto, ZD Črnomelj in ZD Novo mesto.

Predlogi zastopnice za izboljšanje sistema zdravstvenega varstva pacientov so:

Izboljšati je potrebno dostopnost do OIZ in drugih izvajalcev zdravstvenih storitev. Potrebno je ohraniti vse klasične načine naročanja kljub uvedbi digitalizacije. Področje, ki ga pokriva zastopnica je pretežno ruralno z množico oddaljenih krajev, kjer živijo starejši pacienti sami, ker so se njihovi otroci razselili po svetu. Možnosti za dostopanje do OIZ in ostalih izvajalcev ne smemo pogojevati z dobrotelostjo otrok, sosedov ali znancev.

Morda bi bilo smiselno organizirati preventivne obiske zdravnika na domu tistih kroničnih pacientov, ki živijo odmaknjeno od ZD in nimajo svojcev.

Potrebno je občutno skrajšati čakalne vrste na zdravstvene preglede in obravnave na vseh področjih. Vsi, ki redno plačujejo prispevke za zdravstveno zavarovanje morajo imeti tudi primerno zdravstveno oskrbo.

ZZZS kot plačnik zdravstvenih storitev naj zagotovi pacientom Pravico do proste izbire zdravnika, ki jo ZZZS ne more enostransko prekiniti ampak mora pacientu zagotoviti nadomestnega zdravnika.

Zlata Rebolj