



MESTNA OBČINA MARIBOR
Varuh bolnikovih pravic
UL. heroja Tomšiča 2, 2000 Maribor
☎ 02/228-22-23, 2201-634
e-mail: varuh.bp-mb@maribor.si

POROČILO VARUHA BOLNIKOVIH PRAVIC ZA LETO 2011

april 2012

K A Z A L O

I. OSNOVE DELOVANJA VARUHA BOLNIKOVIH PRAVIC	
1. PREDSTAVNOST	
2. KOMISIJA VARUHA BOLNIKOVIH PRAVIC	
1.1. Člani komisije varuha bolnikovih pravic	
2. ORGANIZIRANOST IN POGOJI DELA	
3. DOSTOPNOST	
4. VAROVANJE BOLNIKOVIH PRAVIC	
4.1. Izvajanje pacientovih pravic po Zakonu o pacientovih pravicah	
4.2. Kaj določa Zakon o pacientovih pravicah	
4.3. Pacientove dolžnosti	
4.4. Načela (3. člen ZPacP)	
II. OPRAVLJENO DELO V LETU 2011	
1. PREDSTAVITVE V RAZLIČNIH ČASOVNIH OBDOBJIH	
1.1. Prikaz po četrtletjih	
1.2. Prikaz prvega in drugega polletja	
1.3. Skupna preglednica za leto 2011	
1.4. Preglednica vseh let delovanja varuha	
2. DRUGA OPRAVLJENA DELA V LETU 2011	
3. PREDSTAVITEV NEKATERIH ZNAČILNIH PRIMEROV	
4. ZAKLJUČNE PRIPOMBE IN MNENJA	
III. REALIZACIJA MATERIALNIH STROŠKOV	

I. OSNOVE DELOVANJA VARUHA BOLNIKOVIH PRAVIC

1. PREDSTAVNOST

Sklep o ustanovitvi Varuha bolnikovih pravic je sprejel Mestni svet Mestne občine Maribor dne 24.11.2001.

24.2.2002 je Mestni svet Mestne občine Maribor, za opravljanje funkcije varuha bolnikovih pravic s šestletnim mandatom, imenoval upokojeno profesorico industrijske pedagogike, Magdo ŽEZLINA, ki je pred tem končala tudi Učiteljišče in Višjo šolo za socialne delavce. Sklep je začel veljati 03.03.2002 .

V letu 2010 je na pobudo varuhinje prišlo do zamenjave in Mestni svet je po razpisu za novega varuha izbral Franca Prosnika, upokojenega magistra klinične psihologije. Novi varuh je začel svoj šestletni mandat s 1. oktobrom 2010.

1.1. Namen

Uresničevanje pogojev za širše, bolj učinkovito zdravstveno varstvo, ki naj vzpodbudi skladen razvoj bolnikovega položaja, zlasti še večjo transparentnost in lažje uveljavljanje njegovih pravic.

1.2. Pristojnosti varuha

Vsakdo, ki meni, da so mu bile z dejanjem ali opustitvijo javnega zdravstvenega zavoda ali koncesionarja kršene pravice, lahko da pobudo za začetek postopka pri varuhinji bolnikovih pravic. Varuh je imenovan za potrebe občanov Maribora in občanov statistične regije Podravja.

Varuh obravnava pritožbe bolnikov zoper potek in posledice zdravljenja ter zaradi neprimerne ali nevljudnega odnosa zaposlenih v javnih zdravstvenih zavodih ali pri koncesionarjih.

Varuh lahko naslovi javnim zdravstvenim zavodom ali koncesionarjem predloge, mnenja, kritike ali priporočila, ki jih ti obravnavajo in nanje odgovarjajo.

Varuh je pri svojem delu neodvisen in samostojen. Postopek pri varuhu je zaupen, neformalen in za stranke brezplačen.

2. KOMISIJA VARUHA BOLNIKOVIH PRAVIC

Komisija varuha je svetovalni organ. Sestavljajo jo trije predstavniki, ki zastopajo področja medicine, prava in zdravstvene nege.

Člane komisije imenuje varuh bolnikovih pravic za dobo 6 let. S prenehanjem mandata varuha preneha tudi mandat komisije.

2.1. Člani Komisije varuha bolnikovih pravic:

- ♦ prim. Jelka Reberšek Gorišek, dr. med. – za področje medicine, predsednica
- ♦ mag. Viktor Planinšec, univ. dipl. prav. – za področje prava, član
- ♦ Majda Šlajmer Japelj, univ. dipl. soc. – za področje zdravstvene nege, članica

Člani komisije so se enoglasno odločili, da bodo svojo pomoč opravljali brezplačno.

3. ORGANIZIRANOST IN POGOJI DELA

Varuh bolnikovih pravic opravlja delo nepoklicno. Funkcijo opravlja na podlagi Sklepa o ustanovitvi varuha bolnikovih pravic in njegovih pristojnostih (MUV, št. 18/2011, 20/2001), Sklepa o imenovanju (št.: 10003-32/2007 090208 SM) ter na podlagi Poslovnika o delu varuha bolnikovih pravic v Mestni občini Maribor. V skladu s sporazumom o sodelovanju občin statistične regije Podravja, prispevajo del sredstev tudi nekatere občine te regije. Varuh opravlja svojo funkcijo za potrebe občanov MOM in občin statistične regije Podravja.

Varuhu pomaga redno zaposlena univerzitetna diplomirana pravnica Manja Habjanič.

4. DOSTOPNOST

Pisarna varuha sprejema in obravnava osebne, telefonske in elektronske pritožbe bolnikov in njihovih svojcev vsak delovni dan od 8. do 12. ure. Za osebne pogovore z varuhom bolnikovih pravic je zaželen predhodna najava.

5. VAROVANJE BOLNIKOVIH PRAVIC

5.1. Izvajanje pacientovih pravic po Zakonu o pacientovih pravicah

Zakon o pacientovih pravicah je bil objavljen v Uradnem listu RS št. 15-455, dne 11. februarja 2008. Veljati je začel 14 dni po objavi, izvajati pa se je začel 26. avgusta 2008.

Pobuda glede varovanje pravic bolnikov in institutu varuha bolnikovih pravic se je pred leti porodila v Mariboru, na dnevih Medicine in prava. To pobudo je povzela Pravna Fakulteta v Mariboru in Splošna bolnišnica Maribor, kjer je bila opravljena prva praksa in izdelana prva diplomatska naloga študenta Pravne fakultete v Mariboru, na temo "Varuh bolnikovih pravic". Ta pobuda je spodbudila takratno županstvo mestne občine Maribor, da je mestnemu svetu predlagalo ustanovitev instituta Varuh bolnikovih pravic.

Takratna varuhinja je že v prvem letu delovanja spoznala, da je potrebno to področje urediti s posebnim zakonom o Varuhu bolnikovih pravic in o pritožbenih možnostih. Predlog je bil posredovan v vsakem letnem poročilu MS MOM, Ministrstvu za zdravje, Varuhu človekovih pravic in vsem pristojnim lokalnim in nacionalnim strokovnim institucijam. Na potrebo po takem zakonu in po imenovanju varuha bolnikovih pravic, so opozarjala tudi društva in združenja bolnikov ter nekatere invalidske organizacije.

Žal ni bil sprejet zakon, kakor je bil pričakovan v prvotnih pobudah društev bolnikov in druge civilne javnosti. V ZPacP je vsebina zožena samo na pravice pacientov in ne obravnava celotnega področja pravic bolnikov. Pacient je tisti, ki ga obravnava zdravnik ali drugi zdravstveni sodelavec. Ko je ta obravnava zaključena pa ni nujno, da je pacient že zdrav. Ostaja lahko še vedno bolnik s kroničnimi težavami ali boleznimi, zaradi česar segajo njegove pravice tudi na druga strokovna področja. ZPacP ne uvaja varuha bolnikovih pravic, pač pa zastopnika pacientovih pravic. Zastopnike imenuje Ministrstvo za zdravje RS in jih umešča v zavode za zdravstveno varstvo, torej v sam zdravstveni sistem. Ponovno je sklenjen strokovni zdravstveni krog, v katerem bo objektivno presojanje nepravilnosti in strokovnih napak v postopkih zdravljenja in izvajanja zakonskih pravic pacientov, morda odvisno predvsem od izvajalcev tega sistema.

5.2. Kaj določa Zakon o pacientovih pravicah

V splošnih določbah zakon, navajam: "določa pravice, ki jih ima pacient oziroma pacientka (v nadaljnjem besedilu : pacient) kot uporabnik oziroma uporabnica (v nadaljnjem besedilu: uporabnik) zdravstvenih storitev pri vseh izvajalcih in izvajalkah (v nadaljnjem besedilu: izvajalci zdravstvenih storitev, postopke uveljavljanja teh pravic, kadar so te kršene, in s temi pravicami povezane dolžnosti.

Namen tega zakona je omogočiti enakopravno, primerno in varno zdravstveno oskrbo, ki temelji na zaupanju in spoštovanju med pacientom in zdravnikom oziroma zdravnico (v nadaljnjem besedilu: zdravnik) ali drugim zdravstvenim delavcem oziroma delavko (v nadaljnjem besedilu: zdravstveni delavec) ter zdravstvenim sodelavcem oziroma sodelavko (v nadaljnjem besedilu: zdravstveni sodelavec).

Pravice iz zdravstvenega zavarovanja in način njihovega uveljavljanja določa poseben zakon.

Reševanje in priznavanje pravic iz obveznega zdravstvenega zavarovanja se izvaja v dokaj zaprtem sistemu, na katerega bolniki, civilna družba in laična javnost nimajo bistvenega vpliva. Po Pravilih o obveznem zdravstvenem zavarovanju se odloča o upravičenosti posameznih pravic.

V poglavju ZPacP, ki obravnava pacientove pravice je navedenih štirinajst pravic (5. člen ZPacP). Večina teh pravic je bila pred uveljavitvijo ZPacP zajeta drugih zakonih. Sedaj so te pravice urejene na enem mestu, so bolj pregledne, nekatere pa so uvedene povsem na novo.

5. člen: Seznam pacientovih pravic:

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

Vse pravice so podrobneje razložene v posameznih členih. Zakon je dostopen vsakomur na spletni strani Ministrstva za zdravje RS ali spletni strani Uradnega lista.

5.3. Pacientove dolžnosti

Odgovornost za zdravje nosi vsak sam. ZPacP v 54. členu opredeljuje tudi pacientove dolžnosti.

Za doseganje kakovostne in varne zdravstvene oskrbe je pacient dolžan:

- dejavno sodelovati pri varovanju, krepitvi in povrnitvi lastnega zdravja

- v času bolezni ravnati v skladu s prejetimi strokovnimi navodili in načrti zdravljenja, v katere je ustno oziroma pisno privolil
- dati pristojnemu zdravniku in drugim pristojnim zdravstvenim delavcem oziroma sodelavcem vse potrebne in resnične informacije v zvezi s svojim zdravstvenim stanjem, ki so mu znane in so pomembne za nadaljnjo zdravstveno oskrbo, zlasti podatke o svojih sedanjih in preteklih poškodbah ter boleznih in njihovem zdravljenju, boleznih v rodbini, morebitnih alergijah in zdravilih, ki jih živa
- obvestiti zdravstvene delavce in zdravstvene sodelavce o nenadnih spremembah zdravstvenega stanja, ki se pojavijo med zdravljenjem
- biti obziren in spoštljiv do zasebnosti in drugih pravic drugih pacientov ter zdravstvenih delavcev in zdravstvenih sodelavcev
- spoštovati objavljene urnike, hišni red in predpisane organizacijske postopke izvajalcev zdravstvenih storitev
- pravočasno obvestiti izvajalca zdravstvenih storitev o morebitnem izostanku na pregled ali zdravljenje

5.4. Načela (3. člen ZPacP)

Pri uresničevanju pravic pacientov po tem zakonu se upoštevajo zlasti naslednja načela:

1. spoštovanje vsakogar kot človeka in spoštovanje njegovih moralnih, kulturnih, verskih, filozofskih in drugih prepričanj
2. spoštovanje telesne in duševne celovitosti ter varnosti
3. varstvo največje zdravstvene koristi za pacienta, zlasti otroka
4. spoštovanje zasebnosti
5. spoštovanje samostojnosti pri odločanju o zdravljenju
6. spoštovanje osebnosti in dostojanstva tako, da nihče ni socialno zaznamovan zaradi svojega zdravstvenega stanja in vzrokov, posledic ter okoliščin tega stanja ali zdravstvene oskrbe, ki jo je bil zaradi tega deležen.

ZPacP ne ukinja funkcije varuha bolnikovih pravic v Mariboru.

II. OPRAVLJENO DELO V LETU 2011

1. PREDSTAVITVE V RAZLIČNIH ČASOVNIH OBDOBJIH

1.1. PRIKAZ PO ČETRLETJIH

Tabele prikazujejo obseg opravljenega dela v posameznem četrtletju ter podrobne značilnosti obravnavanih bolnikov in njihovih svojcev. Te je bilo mogoče pridobiti pri bolnikih, ki so se osebno oglasili v pisarni varuha bolnikovih pravic in je za vsakega izmed njih tudi nastavljen spis.

Na koncu tabele je predstavljeno tudi število ljudi, ki so se v tem času obrnili na pisarno varuha po telefonu ali pa preko interneta. Tudi ti kontakti so arhivirani, vsebujejo pa le tiste podatke, ki so bili nujni za nudenje ustrezne informacije, svetovanje ali posredovanja.

Tabela: 1

PREGLED OSEBNIH OBRAVNAV ZA OBDOBJE JANUAR – MAREC 2011

	Z D R A V S T V O			ZOBOZDRAV.		ZZZS	ZPIZ	DRUGO	SKUPAJ
	UKC	ZD	konc.	ZD	konc.				
STRANKE									
moški	7	2	2	2	1	1	5	4	24
ženske	8	5		1		4	4	4	26
otroci	1								1
skupaj	16	7	2	3	1	5	9	8	51
PRIHAJAJO									
sami	10	6	2	2	1	5	7	8	41
starši	4			1					5
zakonec		1					2		3
otroci	2								2
drugi									
skupaj	16	7	2	3	1	5	9	8	51
OBMOČJE									
MOM	9	7	1	2	1	2	5	6	33
Podrav. reg.	6		1	1		2	4	2	16
drugo	1					1			2
skupaj	16	7	2	3	1	5	9	8	51
UKREPI									
info., svet.	5	5		1		5	7	3	26
posredovanje	7	1	2	2			2	5	18
interni nadzor	3	1							4
nadzor ZZS	1				1				2
drugo									
skupaj	16	7	2	3	1	5	9	8	51

Ob 51. osebnih obravnavah, kot jih podrobno prikazuje Tabela 1, je 122 bolnikov poiskalo pomoč preko telefona, 23 pa po elektronski pošti.

Skupaj se je na varuha v prvem četrtletju obrnilo 196 ljudi.

Tabela: 2

PREGLED OSEBNIH OBRAVNAV ZA OBDOBJE APRIL – JUNIJ 2011

	Z D R A V S T V O			ZOBOZDRAV.		ZZZS	ZPIZ	DRUGO	SKUPAJ
	UKC	ZD	konc.	ZD	konc.				
STRANKE									
moški	5	1		1		3	3		13
ženske	6	1	1			1	5	1	15
otroci	2	1							3
skupaj	13	3	1	1		4	8	1	31
PRIHAJAJO									
sami	10	2	1	1		4	7	1	26
starši	3	1					1		5
zakonec									
otroci									
drugi									
skupaj	13	3	1	1		4	8	1	31
OBMOČJE									
MOM	6	1	1	1		3	5	1	18
Podrav. reg.	7	2				1	3		13
drugo									
skupaj	13	3	1	1		4	8	1	31
UKREPI									
info., svet.	6	3	1				6	1	17
posredovanje	5					4	2		11
interni nadzor	2			1					3
nadzor ZZS									
drugo									
skupaj	13	3	1	1		4	8	1	31

V drugem četrtletju se je na varuha obrnilo 202 ljudi (31 jih je prišlo v pisarno, 152 preko telefona in 19 po elektronski pošti).

Tabela: 3

PREGLED OSEBNIH OBRAVNAV ZA OBDOBJE JULIJ – SEPTEMBER 2011

	Z D R A V S T V O			ZOBOZDRAV.		ZZZS	ZPIZ	DRUGO	SKUPAJ
	UKC	ZD	konc.	ZD	konc.				
STRANKE									
moški	5	2	2			3	1	1	14
ženske	6	2				4	3	4	19
otroci								2	2
skupaj	11	4	2			7	4	7	35
PRIHAJAJO									
sami	7	4	2			7	4	5	29
starši								2	2
zakonec	1								1
otroci	2								2
drugi	1								1
skupaj	11	4	2			7	4	7	35
OBMOČJE									
MOM	7	3	2			3	1	6	22
Podrav. reg.	3	1				3	3		10
drugo	1					1		1	3
skupaj	11	4	2			7	4	7	35
UKREPI									
info., svet.	6	3	1			7	3	5	25
posredovanje	1	1					1	2	5
interni nadzor	3								3
nadzor ZZS	1		1						2
drugo									
skupaj	11	4	2			7	4	7	35

V tretjem četrtletju se je obrnilo na varuha skupaj 147 ljudi (35 neposredno v pisarni, 94 po telefonu in 18 s pomočjo elektronske pošte).

Tabela: 4

PREGLED OSEBNIH OBRAVNAV ZA OBDOBJE OKTOBER - DECEMBER 2011

	Z D R A V S T V O			ZOBOZDRAV.		ZZZS	ZPIZ	DRUGO	SKUPAJ
	UKC	ZD	konc.	ZD	konc.				
STRANKE									
moški	1	1				1			3
ženske		4				2	2		8
otroci									
skupaj	1	5				3	2		11
PRIHAJAJO									
sami	1	4				3	2		10
starši		1							1
zakonec									
otroci									
drugi									
skupaj	1	5				3	2		11
OBMOČJE									
MOM	1	4				1	1		7
Podrav. reg.		1				1	1		3
drugo									
skupaj	1	5				3	2		11
UKREPI									
info., svet.	1	1				2	1		5
posredovanje		2				1	1		4
interni nadzor		2							2
nadzor ZZS									
drugo									
skupaj	1	5				3	2		11

V zadnjem četrtletju je najmanj nezadovoljnih bolnikov, skupaj 129 (11 neposredno, 108 po telefonu, 1o z elektronsko pošto).

1.2. PRIKAZ PRVEGA IN DRUGEGA POLLETJA

Tabela: 5

PREGLED OSEBNIH OBRAVNAV ZA OBDOBJE JANUAR - JUNIJ 2011

	Z D R A V S T V O			ZOBOZDRAV.		ZZZS	ZPIZ	DRUGO	SKUPAJ
	UKC	ZD	konc.	ZD	konc.				
STRANKE									
moški	12	3	3	3	1	4	8	4	37
ženske	14	6		1		5	9	5	41
otroci	3	1							4
skupaj	29	10	3	4	1	9	17	9	82
PRIHAJAJO									
sami	20	8	3	3	1	9	14	9	67
starši	7	1		1			1		10
zakonec		1					2		3
otroci	2								2
drugi									
skupaj	29	10	3	4	1	9	17	9	82
OBMOČJE									
MOM	15	8	2	3	1	5	10	7	51
Podrav. reg.	13	2	1	1		3	7	2	29
drugo	1					1			2
skupaj	29	10	3	4	1	9	17	9	82
UKREPI									
info., svet.	11	8	1	1		5	13	4	43
posredovanje	12	1	2	2			4	5	26
interni nadzor	5	1		1		4			11
nadzor ZZS	1				1				2
drugo									
skupaj	29	10	3	4	1	9	17	9	82

V prvem polletju leta 2011 se je na varuha obrnilo 398 ljudi (82 z osebnim prihodom, 274 preko telefona in 42 po elektronski pošti).

Tabela: 6

PREGLED OSEBNIH OBRAVNAV ZA OBDOBJE JUNIJ - DECEMBER 2011

	Z D R A V S T V O			ZOBOZDRAV.		ZZZS	ZPIZ	DRUGO	SKUPAJ
	UKC	ZD	konc.	ZD	konc.				
STRANKE									
moški	6	3	2			4	1	1	17
ženske	6	6				6	5	4	27
otroci								2	2
skupaj	12	9	2			10	6	7	46
PRIHAJAJO									
sami	8	8	2			10	6	5	39
starši		1						2	3
zakonec	1								1
otroci	2								2
drugi	1								1
skupaj	12	9	2			10	6	7	46
OBMOČJE									
MOM	8	7	2			4	2	6	29
Podrav. reg.	3	2				4	4		13
drugo	1					2		1	4
skupaj	12	9	2			10	6	7	46
UKREPI									
info., svet.	7	4	1			9	4	5	30
posredovanje	1	3				1	2	2	9
interni nadzor	3	2							5
nadzor ZZS	1		1						2
drugo									
skupaj	12	9	2			10	6	7	46

V drugi polovici leta je poiskalo stik z varuhom 276 ljudi. Najlažje jim je to narediti s pomočjo telefona (202 bolnika), 46 jih je prišlo v pisarno, 28 pa so dobili odgovore na svojo pisno pobudo po elektronski pošti.

1.3. SKUPNA PREGLEDNICA ZA LETO 2011

Tabela: 7

PREGLED OSEBNIH OBRAVNAV ZA LETO 2011

	Z D R A V S T V O			ZOBOZDRAV.		ZZZS	ZPIZ	DRUGO	SKUPAJ
	UKC	ZD	konc.	ZD	konc.				
STRANKE									
moški	18	6	5	3	1	8	9	5	54
ženske	20	12		1		11	14	9	68
otroci	3	1						2	6
skupaj	41	19	5	4	1	19	23	16	128
PRIHAJAJO									
sami	28	16	5	3	1	19	20	14	106
starši	7	2		1			1	2	13
zakonec	1	1					2		4
otroci	4								4
drugi	1								1
skupaj	41	19	5	4	1	19	23	16	128
OBMOČJE									
MOM	23	15	4	3	1	9	12	13	80
Podrav. reg.	16	4	1	1		7	11	2	42
drugo	2					3		1	6
skupaj	41	19	5	4	1	19	23	16	128
UKREPI									
info., svet.	18	12	2	1		14	17	9	73
posredovanje	13	4	2	2		1	6	7	35
interni nadzor	8	3		1		4			16
nadzor ZZS	2		1		1				4
drugo									
skupaj	41	19	5	4	1	19	23	16	128

Če podrobno pogledamo težave, s katerimi se srečujejo bolniki, ki se odločijo za osebni obisk varuha, vidimo, da v največjem številu prihajajo iz bolnišničnega zdravljenja, že na drugem mestu pa so bolniki s postopkom pri invalidski komisiji. Veliko je tudi dvomov, nejasnosti in pritožb, povezanih z zdravstveno zavarovalnico. V stolpcu »drugo« so evidentirani tisti bolniki, ki nimajo neposrednih težav z zdravstvenim sistemom, ampak v interakciji z življenjskim okoljem (neprimerno stanovanje, nerazumevanje v socialnem okolju ipd.)

Bolnikom je najbolj dostopno iskanje vseh oblik pomoči preko telefona (476 bolnikov), v bolj zapletenih okoliščinah pa se odločijo za osebni obisk pri varuhu (128 bolnikov, pogosto v spremstvu sorodnikov ali zakonskih partnerjev), 70 bolnikov pa je želelo komunicirati preko elektronske pošte. Kot je razvidno iz naslednje preglednice, je v letu 2011 poiskalo stik z varuhom 674 oseb.

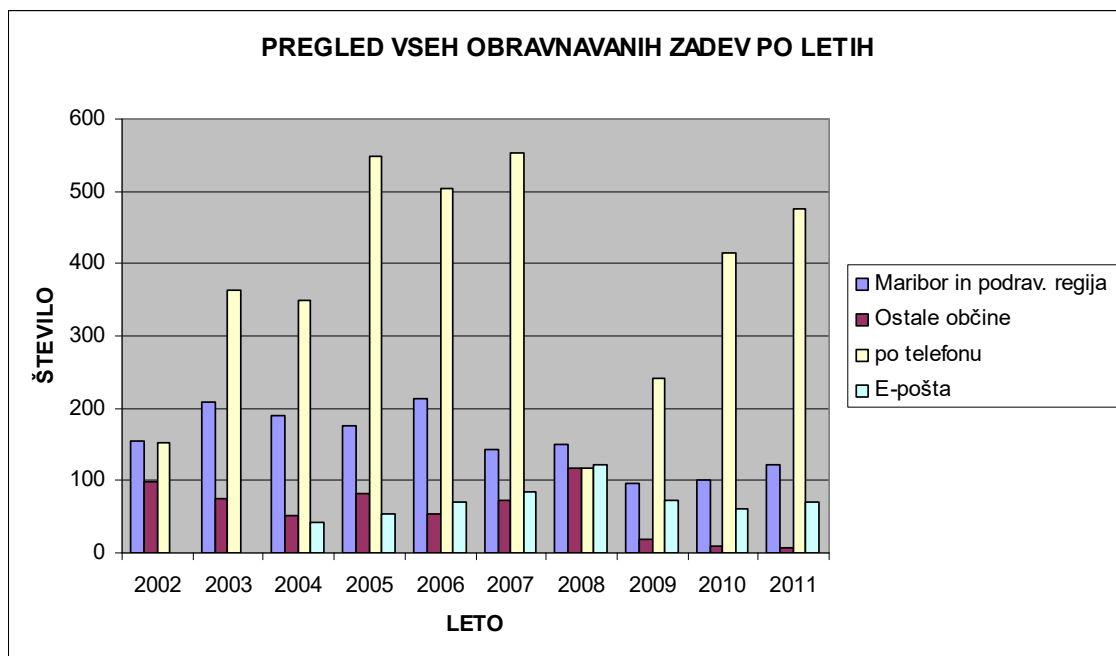
1.4. PREGLEDNICA VSEH OBRAVNAVANIH ZADEV PO LETIH

Tabela 8

PREGLED VSEH OBRAVNAVANIH ZADEV PO LETIH

LETO	OSEBNO OBRAVNAVANI		SVETOVANJE		SKUPAJ
	Maribor in podrav. regija	Ostale občine	po telefonu	E-pošta	
2002	155	98	153	0	406
2003	209	75	363	0	647
2004	191	52	350	43	636
2005	175	83	548	55	861
2006	213	55	505	71	844
2007	144	72	553	85	854
2008	149	118	117	122	506
2009	96	19	242	73	430
2010	101	9	415	60	585
2011	122	6	476	70	674
SKUPAJ	1433	581	3246	509	6443

Graf:



2. DRUGA OPRAVLJENA DELA V LETU 2011

PRISOTNOST V MEDIJIH

TISKANI MEDIJI

1. 7 D, 16.2. 2011 – Glorija Lorenci – Rezervirano za koristne, od strani 16 do 19
2. Večer, 18.2.2011 – Tanja Milakovič – Reformirati je treba tudi zaupanje med pacienti in zdravniki
3. Večer, 10.5.2011 – Jasmina Završnik – Pojasnila zdravnikov pogosto niso zadostna, str. 17
4. Delo, 22.6.2011 – Dovolj dela za varuhe in bolnike, str.13
5. ZIB bilten, 22.6.2011, Maribor, Varuh bolnikovih pravic, str.2
6. Večer, 22.6.2011 – Branka Bezjak – Ključna je prijazna obravnava bolnika
7. Dnevnik, 23.6.2011 – STA – Varuh želi ponuditi hitro pomoč, ne pa bleščeče pravde
8. Žurnal 24, 25.6.2011 – K.P. – Pritožb je ogromno
9. Večer, 12.10.2011 – Branka Bezjak - Ima Jankovič sploh možnosti v Mariboru? Str.19
10. Dnevnik, 4.7.2011 – Nina Knavs – Napake v zdravstvu : med skrivanjem in obsojanjem, str.2
11. Večer – V soboto, 15.10.2011 – Taja Kordigel – Celo življenje se borim proti otopelosti, str. 3o

ELEKTRONSKI MEDIJI

1. TVS 1, 5.1.2011 – Oddaja »Dobro jutro«
2. Radio Lenart, 19.1.2011 – Delo varuha bolnikovih pravic
3. TVS 1 19.2.2011 – Mateja Česen - Oddaja Soboto popoldne
4. TVS 1 2.3.2011 – Oddaja Dobro jutro
5. Radio Ognjišče, posneto 4.3.2011 – Nataša Ličen –
6. TVS 1 4.5.2011 – Oddaja Dobro jutro
7. TVS 1 7.9.2011 – Oddaja Dobro jutro
8. TVS 1 7.12. 2011 – Oddaja Dobro jutro

PREDAVANJA

1. UKC Maribor – 26.1.2011 - Društvo za osteoporozo – Kako ohraniti psihofizično zdravje
2. Narodni dom Maribor, 17.2.2011 – Okrogla miza O zdravju, vodila Milena Zupanič
3. Lenart, 2,4,2011 – Društvo Sožitje - Delo varuha bolnikovih pravic
4. Zdravstveni dom Maribor, Vošnjakova 2 -4 , 4.4.2011 – Predavanje in pogovor z društvom Inkont
5. Dvorana Zavarovalnice Maribor, 24. 5. 2011 – predavanje za društvo za multiplo sklerozo
6. Ozara, Strossmajerjeva 3, 10.10.2011 – varovanje bolnikovih pravic
7. UKC Maribor, 20.12.2011 – Društvo » Stoj pokonci« - Hipoteza o sreči

POSVETI, SREČANJA

1. Simpozij : Medicina in pravo, 25. in 26.3. 2011, rektorat UM
2. Drugi mednarodni kongres medicinskih izvedencev, 14. – 16. april 2011, UKC Maribor
3. Posvet: Pacientove pravice in dolžnosti v teoriji in praksi, 17. maj 2011, UKM
4. Posvet: Mladi in kriminal, 17.6.2011, MOM
5. Društvo Zrno, 14.9.2011 – Odprtje prve »Prijazne sobe« v Mariboru
6. VII. Ortopedsko srečanja: Ortopedija in šport, 11.11.2011, UKC Maribor

7. Rektorat UM, 21.11.2011 – Izkustvena delavnica študentov invalidov
8. Visoka zdravstvena šola Maribor, 28.11.2011 – Predstavitev raziskave : Nasilje nad starejšimi ženskami
9. Univerzitetna knjižnica Maribor, 6.12.2011 – dr. Gregor Pivec – Zgodovina medicine
10. Pravna fakulteta v Ljubljani, 9.12.2011 – Svečani sprejem Varuhinje človekovih pravic

IZOBRAŽEVANJA, USPOSABLJANJA

1. Mala šola retorike, junij 2011, v organizaciji Retorik.si
2. Predavanje iz Upravnega postopka, 14.10.2011, MOM

3. PREDSTAVITEV NEKATERIH ZNAČILNIH PRIMEROV

I. Zavrnen predviden operativni poseg

V začetku leta je bila pacientka, zaradi težav v predelu trebuha, s strani osebnega zdravnika napotena na UZ preiskavo trebušnih organov. Na podlagi pridobljenega izvida, je bilo ugotovljenih več konkrementov znotraj žolčnika. Čez slaba dva mesece, je bila pregledana v Kirurški specialistični ambulanti SB. Zdravnik je pacientki še isti dan določil termin in uro sprejema za predvideni operativni poseg. Pred tem je opravila vso potrebno predoperativno diagnostiko.

Na dan predvidenega sprejema, je pacientko v Kirurški specialistični ambulanti sprejel specialist spl. kirurgije, ki je pacientki, na njeno veliko presenečenje, predvideni poseg žolčnih kamnov odklonil z besedami:«Pridite, ko boste rumeni in boste imeli bolečine.«. Po njegovem mnenju naj bi šlo pri bolnici za asimptomatsko cholecystolithiazo, zaradi česar poseg še ni potreben. Pacientka je nad odločitvijo in odnosom obravnave zdravnika razočarana. Ni sprejela mnenja, da je potrebno na poseg počakati do poslabšanja zdravstvenega stanja, zlasti ker bila na poseg napotena in je bila takšna odločitev zdravnika, specializanta torakalne kirurgije. Želela je, da se predvideni poseg, kot je bilo dogovorjeno čim prej opravi.

Varuh bolnikovih pravic je, na podlagi pisne prošnje, prejel odgovor zdravnika, ki je pacientki odklonil predvideni poseg. Pojasnil je, da že nekaj časa velja stališče, da asimptomatska holecistolitiazia ni indikacija za operativni poseg, čeprav se nekateri zdravniki tudi v teh primerih odločajo za poseg. Ker se pacientka z razlago zdravnika ni strinjala, se je varuh bolnikovih pravic obrnil še na Zdravniško zbornico Slovenije - Odbor za strokovno medicinska vprašanja in prejel pisni sklep odbora, v katerem člani ugotavljajo, da v obravnavanem primeru ni ugotoviti strokovne utemeljenosti za medicinski poseg.

II. Težave zaradi odklonitve cepljenja otroka in izbire pediatra

V pisarno varuha bolnikovih pravic se je po pomoč obrnila mamica, 20 mesečne deklice. Hčerka je do dopolnjene starosti enega leta, opravila vsa redna obvezna cepljenja. Po pripovedovanju matere, naj bi naj bi deklica, po vsakem cepljenju dobila alergijsko reakcijo v smislu: povišane telesne temperature do 41 C, znakov atopijskega dermatitisa in padcem imunskega sistema. Iz navedenih razlogov sta se starša odločila, da na naslednje cepljenje (pri letu in pol) ne bosta pristala, zaradi česar je prišlo med staršema in izbrano pediatrijno do konflikta. Ker sta starša ocenila, da bi bilo nadaljnje sodelovanje z izbrano zdravnico oteženo, sta se odločila, da zamenjata in otroku izbereta novega zdravnika, pri čemer pa sta naletela na težavo.

V ambulanti, kjer sta želela starša izbrati otrokovega novega zdravnika, sta bila s strani sestre zavrnjena, češ da zdravnica sprejema le otroke, ki so redno cepljeni. Varuh

bolnikovih pravic, ki je na prošnjo matere opravil telefonsko poizvedbo pri omenjeni zdravnici, je ugotovil, da zdravnica s primerom ni bila seznanjena in je predlagala, da se mama z otrokom osebno oglasi v njeni ordinaciji.

Ker se starša nista več oglasila varuhu sklepamo, da je bila zadeva z omenjeno zdravnico, v smislu izbire zdravnika, uspešno zaključena.

III. Nerazumno dolgo čakanje na ambulantno obravnavo

Pacient, je zaradi zdravljenja kronične bolezni, redno spremljan in obravnavan v Ambulanti za diagnostiko in terapijo koagulopatij. Čakalni čas na obravnavo pri zdravniku v tej ambulanti za naročene paciente je v povprečju dve uri. Pacientova pritožba varuhu se je nanašala na nerazumno dolgo čakanje na zadnjo kontrolno obravnavo pri zdravniku v omenjeni ambulanti. Iz priloženega zdravstvenega dokumenta je bilo razvidno, da je pacient na obravnavo čakal več kot 4 ure. Povedal je, da s težavo opiše negodovanje in nestrpnost pacientov, ki so tisti dan čakali v nabito polni (40 – 50 pacientov) ter klimatsko neustrezno opremljeni čakalnici, več ur.

Na podlagi pacientovega pooblastila, je varuh bolnikovih pravic pristojno vodstveno osebje zaprosil, da zadevo preveri ter poda obrazložitev nerazumno dolgega čakanja pacientov na obravnavo.

Iz odgovora, ki ga je podala predstojnica je bilo razbrati priznanje in obžalovanje za dolgo čakanje pacienta tistega dne. Hkrati je bilo pojasnjeno, da je zdravnica tisti dan v ambulanti obravnavala povečano število zahtevnih pacientov, kar je privedlo do daljšega čakalnega časa. V omenjeni ambulanti naj bi, zaradi izredno velikega števila starejših, zahtevnih bolnikov in pomanjkanja kadra za opravljanje te dejavnosti, že potekali postopki za reorganizacijo ambulante. S pridobitvijo kompletnega ambulantnega tima in ustreznih prostorov tako pričakujejo rešitev težav, glede dolgega čakanja.

IV. Pritožba zoper odnos in obravnavo osebne zdravnice

Pacientka je na varuha bolnikovih pravic naslovila pisno pritožbo zoper odnos in obravnavo osebne zdravnice na pregledu v ambulanti. V pritoži je navajala, da ji osebna zdravnica ni dopustila, da bi povedala zaradi česar je prišla na pregled, ampak je trdila da je vzrok njenih težav psiha in neravnovesje telesa. Priporočala naj bi ji branje knjige o osebni rasti, jogo in transendentalno mediacijo ter ji razlagala smisel in pomen harmonije telesa in duha. Pacientka je bila presenečena in razočarana nad odnosom in načinom obravnave ter ga ni bila pripravljena sprejeti. Pacientka se je odločila, da zaradi odnosa, ki je omajal njeno zaupanje, izbere novega osebnega zdravnika.

Varuh bolnikovih pravic je na prošnjo pacientke, pritožbo posredoval Zdravniški zbornici Slovenije. Primer je bil obravnavan na seji Odbora za pravno etična vprašanja in se zaključil s pisnim pojasnilom zdravnice, glede očitane neustrezne obravnave ter osebnim opravičilom pacientki.

V. Uveljavljanje pravice do seznanitve z zdravstveno dokumentacijo

a)

Na pisarno varuha bolnikovih pravic se je obrnila hčerka, ki je po pokojnem očetu v UKC Maribor, neuspešno pisno in ustno uveljavljala pravico do vpogleda v zdravstveno dokumentacijo in seznanitev z obdukcijskim zapisnikom.

Varuh bolnikovih pravic je po pooblastilu hčerke, predstojnika oddelka, kjer se je nazadnje zdravil in umrl oče, prosil za vpogled v obdukcijski zapisnik in izročitev fotokopije medicinske dokumentacije.

Varuh je zahtevano dokumentacijo prejel v zakonitem roku ter jo posredoval pritožnici.

b)

Zaradi domnevno neustrezne zobozdravstvene obravnave in trajnih posledic, ki so nastale po posegu, je pacient pri izvajalcu zobozdravstvene dejavnosti neuspešno, s pomočjo odvetnika, uveljavljal fotokopijo zdravstvenega kartona za dan sporne obravnave.

Varuh bolnikovih pravic se je na podlagi pooblastila pacienta, najprej obrnil na izvajalca zdravstvene storitve, nato pa še na Urad informacijske pooblaščenke. Urad je, na podlagi pritožbe varuha, izvajalca večkrat pisno pozval k posredovanju zahtevane zdravstvene dokumentacije, na zadnje pa izdal odločbo, s katero je izvajalcu zobozdravstvene storitve naložil, da v roku 5 do prejema te odločbe zagotovi fotokopijo zapisov na nad sporne obravnave.

4. ZAKLJUČNE PRIPOMBE IN MNENJA

► Na področju uveljavljanju zdravstvenih pravic menim, da kljub uveljavitvi Zakona o pacientovih pravic iz leta 2008, še vedno vlada neurejenost in nepreglednost. Številne pravice iz zakonov, so podrobneje urejene s podzakonskimi akti (npr.: Pravili obveznega zdravstvenega zavarovanja), ki pa jih pacienti ne poznajo. Pogosto ni jasno, ali gre pravica pacientu iz obveznega zdravstvenega zavarovanja ali zunaj njega. Enako je z uveljavljanjem pritožbenih postopkov. Pacienti so velikokrat v dvomu, kateri postopek sprožiti za uspešno uveljavljanje svojih pravnih interesov in zakonsko določenih pravic, pred kom, kdaj in kako. V tem primeru bi morale biti pravice nepogojne, roki odločanja pa kratki in prekluzivni. Pacienti nujno potrebujejo nekoga, ki jih pri tem usmerja in jim svetuje.

► Še vedno ostaja nedosledno urejena pravica do drugega mnenja in je nerazumljiva v izvajanju tako pacientom kot zdravnikom. Zdravniki menijo, da je drugo mnenje storitev, ki jo je potrebno plačati, saj potrebuje pacient za pregled pri drugem specialistu novo napotnico, medtem ko ZZS meni, da se mora drugo mnenje opraviti v okviru iste zdravstvene obravnave. Pričakujemo, da bo nejasnost rešila novela ZPacP.

► Varuh ugotavlja, da je vzrok nezadovoljstva pacientov v procesu uveljavljanja zdravstvenih storitev, pogosto posledica slabe komunikacije med pacientom in zdravstvenim osebjem. Rešitve za izboljšanje je tako potrebno iskati tudi s spodbujanjem usposabljanja zdravstvenega osebja iz področja temeljnih veščin komuniciranja. Eden od uspešnih načinov reševanja konfliktov je mediacija. Nesoglasja in konflikte najbolje in najučinkoviteje rešijo tisti, ki so v konflikt vpleteni. Prenašanje konflikta v druge ustanove, je slabo za donos in ga dolgoročno ne reši. Zunanja ustanova pogosto določi krivca, kar morda reši konflikt, ne pa tudi odnosa. Mediacija, kot metoda za pospeševanje dobre komunikacije, je po ZPacP predvidena šele v fazi druge obravnave. Varuh in številni zagovorniki mediacije v zdravstvu vidijo veliko prednost vključitve mediacije že v fazo prve obravnave kršitev pacientovih pravic, torej pri izvajalcu zdravstvenih storitev.

► Varuh je obravnaval nekaj primerov svojcev, ki so se znašli v hudi stiski kaj storiti, ko bolnišnica zaključi zdravljenje pri pacientu ter ga odpusti, čeprav ni sposoben, da bi lahko sam skrbel zase. Svojci pogosto nimajo možnosti, da prevzamejo skrb za nego takšnega bolnika in iščejo rešitve za ustrezen nastanitev v ustanovah, kot so domovi za upokojeence, negovalni oddelki nekaterih zdravilišč ali term ter negovalne bolnišnice. Žal je negovalnih bolnišnic v Sloveniji, glede na potrebe premalo. Nujno je iskanje rešitev za širitev negovalnih oddelkov tudi v drugih bolnišnicah po Sloveniji. Poskrbeti bi morali tudi za ustrežno mrežo patronažne službe in pomoči na domu.

► Pogoste so pritožbe bolnikov v zvezi z nezadovoljstvom osebnih obravnav in odločitvami invalidskih oziroma zdravstvenih komisij. Osebni pregledi so opravljeni na neprijazen, površen in brezosebni način. Ne razumejo, da izvedenski organi pri odločanju ne upoštevajo mnenj in predlogov zdravnikov specialistov in so prepričani, da pri svojem delu sledijo navodilom zdravstvene zavarovalnice oziroma politike ZPIZ-a.

► Varuh je tudi v letu 2011 obravnaval večje število pritožb, ki so se nanašale na nepravočasno prejemanje izdanih odločb imenovanega zdravnika ZZZS v zvezi z odločitvijo o bolniškem dopustu. Zavarovanci pogosto ne vedo, kako ravnati v primeru, ko čakajo na odločbo in v zmotnem prepričanju, da bo stalež odobren, ostanejo doma. Zgodi se, da delodajalci takšno neupravičeno odsotnost z dela radi izkoristijo za odpoved delovnega razmerja delavcu.

► Opaziti je nekoliko povečano število pritožb bolnikov in njihovih svojcev z duševno boleznijo. Pri bolnikih je zaznati občutke krivde in sramu in v nekaterih primerih popolno zanikanje težav, zaradi katerih težko najdejo ustrezno pomoč. Takšni bolniki imajo težave tudi pri sprejemanju razlage, da so njihovi simptomi in težave posledica duševne motnje. Prav zato je pri kroničnem bolniku z duševno motnjo, zelo pomemben nadzor nad jemanjem zdravil, kar predstavlja težavo zlasti svojcem, ki pogosto prvi opazijo spremembe na bolniku. Menim, da je osebni zdravnik, svojim timom (patronažna sestra) lahko odločilen dejavnik pri uspešnem zdravljenju. Celosten pristop k obravnavi bolnika in dobra večšina sporazumevanja, lahko zdravniku zelo olajšata delo z tovrstnimi bolniki.

► Še vedno je zakonsko neurejeno področje varstva pravic oseb z avtizmom. Avtizem v Slovenskem pravnem prostoru ne obstaja, kar pomeni, da osebe z avtizmom ne uživajo svojih pravic. Potrebna je kategorizacija avtizma kot posebne motnje. Otroci z avtizmom, v zakonodaji o usmerjanju otrok s posebnimi potrebami, niso opredeljeni kot posebna skupina in jih v programe o vzgoji in šolanju usmerjajo kot otroke z drugimi motnjami. V Sloveniji prav tako ni strokovno usposobljenih delavcev, ki bi izvajali v svetu priznane in uspešne metode, zato nekateri starši, na lastne stroške, otroke zdravijo v tujini. Starši avtističnih otrok se morajo »naučiti« živeti z njimi. V Sloveniji starši vse prevečkrat naletijo na gluha ušesa strokovnjakov. Pogosto ti otroci dobijo diagnozo prepozno, zato imajo tudi več težav v razvoju. V odrasli dobi se težave le še stopnjujejo.

III. REALIZACIJA MATERIALNIH STROŠKOV

V letu 2011 je bila realizacija materialnih stroškov na proračunski postavki 442100 Varuh bolnikovih pravic, 91,91 %.

VARUH BOLNIKOVIH PRAVIC
France PROSNIK, mag. klin. psih.