



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](mailto:varuh.bp-mb@maribor.si)

## POROČILO VARUHA BOLNIKOVIH PRAVIC ZA LETO 2015

*april 2016*

## K A Z A L O

<b>I. OSNOVE DELOVANJA VARUHA BOLNIKOVIH PRAVIC .....</b>	
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) .....	
<b>II. OPRAVLJENO DELO V LETU 2015.....</b>	
1. PREDSTAVITVE BOLNIKOV IN PRITOŽB .....	
1.1 Prikaz značilnosti bolnikov in ukrepov.....	
1.2 Prikaz pritožb po ZPacP.....	
1.3 Preglednica vseh obravnav po letih.....	
2. DRUGA OPRAVLJENA DELA V LETU 2015 .....	
3. PREDSTAVITEV NEKATERIH ZNAČILNIH PRIMEROV .....	
4. ZAKLJUČNE PRIPOMBE IN MNENJA .....	
<b>III. REALIZACIJA MATERIALNIH STROŠKOV .....</b>	

## **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 Žezlino. Sklep je začel veljati 03.03.2002 . V letu 2010 pa 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 varuhu 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 ni zaposlen. Funkcijo opravlja s sklepom o ustanovitvi, pristojnostih in imenovanju MS Mestne občine Maribor (v nadaljnjem besedilu MS MOM), ki zagotavlja pogoje dela. V skladu s sporazumom o sodelovanju občin statistične regije Podravja, pa prispevajo del sredstev tudi nekatere občine te regije. Varuh opravlja svojo funkcijo za potrebe občanov te regije, daje pa informacije in nasvete bolnikom iz vse Slovenije.

Varuhu pomaga redno zaposlena univerzitetna diplomirana pravnica Manja Habjanič.

### **4. DOSTOPNOST**

Pisarna varuha sprejema osebne pobude in pritožbe bolnikov in njihovih bližnjih vsak ponedeljek in sredo od 9. do 12. ure. Zaželeno je predhodna najava, v ostalih dnevih pa je možno dobiti informacije ali se naročiti po telefonu ali elektronski pošti.

### **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 o zakonu za varovanje pravic bolnikov in varuhu 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 določena že pred tem v nekaterih drugih zakonih. Sedaj so te pravice urejene na enem mestu, so bolj pregledne, nekatere pa so uvedene na novo.

- 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 2015

### 1. PREDSTAVITVE BOLNIKOV IN PRITOŽB

Z 841 zadevami se je v tem letu na pisarno varuha bolnikovih pravic obrnilo 570 ljudi. V statističnem delu poročila je tabela, ki prikazuje razloge, zakaj bolniki in njihovi svojci iščejo pomoč pri varuhu.

#### 1.1 Prikaz značilnosti bolnikov in ukrepov

Tabela: 1

V tej tabeli so predstavljeni bolniki ali njihovi svojci, ki so se osebno oglasili v pisarni varuha in je pri njihovi obravnavi potrebno zbrati največ podatkov.

	Z D R A V S T V O			ZOBOZDRAV.		ZZZS	ZPIZ	DRUGO	SKUPAJ
	UKC	ZD	konc.	ZD	konc.				
<b>STRANKE</b>									
moški	16	11	3	1		4	9	4	<b>48</b>
ženske	22	11	3	2	1	7	9	3	<b>53</b>
otroci	2	1					1		<b>4</b>
<b>skupaj</b>	<b>40</b>	<b>23</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>19</b>	<b>7</b>	<b>110</b>
<b>PRIHAJAJO</b>									
sami	28	18	4	3	1	10	18	3	<b>85</b>
starši	4	2	1			1	1	3	<b>12</b>
zakonec	4		1						<b>7</b>
otroci	2	3							<b>3</b>
drugi	2							1	<b>3</b>
<b>skupaj</b>	<b>40</b>	<b>23</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>19</b>	<b>7</b>	<b>110</b>
<b>OBMOČJE</b>									
MOM	27	13	2		1	4	10	7	<b>64</b>
Podrav. reg.	13	10	4	3		7	9		<b>46</b>
drugo									
<b>skupaj</b>	<b>40</b>	<b>23</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>19</b>	<b>7</b>	<b>110</b>
<b>UKREPI</b>									
info., svet.	17	9	1	1	1	6	10	5	<b>50</b>
posredovanje	15	10	3	2		2	3	2	<b>37</b>
interni nadzor	6	2	1						<b>9</b>
nadzor ZZS		1	1						<b>4</b>
drugo	2	1				3	6		<b>10</b>
<b>skupaj</b>	<b>40</b>	<b>23</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>19</b>	<b>7</b>	<b>110</b>

## 1.2 Prikaz pritožb po ZPacP

Tabela prikazuje pogostost domnevnih kršitev ZPacP v absolutnem številu in v odstotku (delež bolnikov, ki so doživeli neizpolnitev posamezne pravice).

Tabela 2

	<b>PRAVICA</b>	<b>ŠTEVILO</b>	<b>%</b>
1.	<b>do obravnave kršitev pacientovih pravic</b>	<b>267</b>	<b>32</b>
2.	<b>do primerne, kakovostne in varne zdravstvene oskrbe</b>	<b>208</b>	<b>25</b>
3.	<b>do brezplačne pomoči pri uresničevanju pacientovih pravic</b>	<b>65</b>	<b>8</b>
4.	<b>do enakopravnega dostopa in obravnave pri zdravstvenih oskrbi</b>	<b>65</b>	<b>8</b>
5.	do obveščenosti in sodelovanja	59	7
6.	do spoštovanja pacientovega časa	38	5
7.	do samostojnega odločanja o zdravljenju	38	5
8.	do proste izbire zdravnika	35	4
9.	do seznanitve z zdravstveno dokumentacijo	19	2
10.	do drugega mnenja	16	2
11.	do dostopa do zdravstvene oskrbe in zagotavljanja preventivnih storitev	10	1
12.	do varstva zasebnosti in varstva osebnih podatkov	8	1
13.	do preprečevanja in lajšanja bolečin	7	1
14.	do upoštevanja v naprej izražene volje	6	1
	<b>SKUPAJ</b>	<b>841</b>	<b>100</b>

Pri nekaterih bolnikih ali njihovih svojcih je prišlo hkrati do dveh ali več domnevnih kršitev pravic, zato odstotek pritožb presega število obravnavancev. V kategorijo 1. (pravica do obravnave kršitve pacientovih pravic) so uvrščene tiste intervencije bolnikov pri varuhu bolnikovih pravic, ki niso bile jasno izražene kot pritožbe kršitev pravic ampak kot vprašanja ali preverjanja domnev (npr.: Ali imam pravico do prevoza z rešilcem.....?), v kategorijo 3. (pravica do brezplačne pomoči) pa pomoč pri oblikovanju pritožbe na odločbe ZZS in ZPIZ.

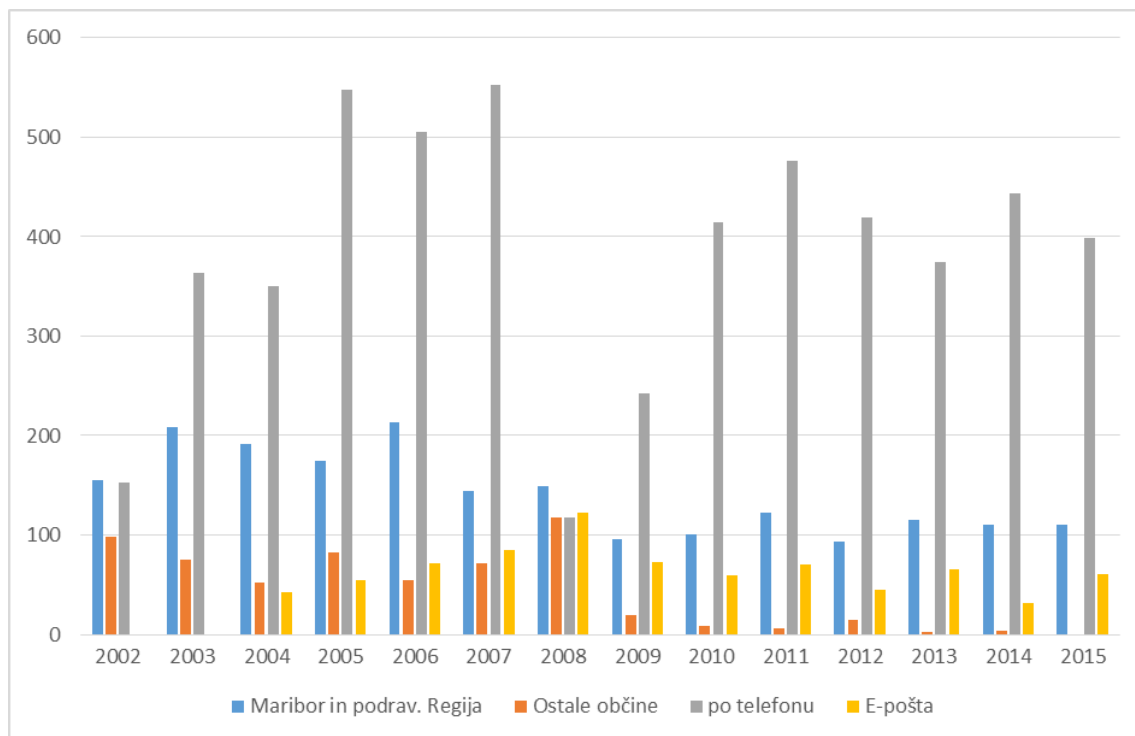


**PREGLEDNICA VSEH OBRAVNAVANIH ZADEV PO LETIH**

Tabela 3

**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
2012	93	14	419	45	571
2013	115	2	374	66	557
2014	110	4	444	31	589
2015	110	0	399	61	570
<b>SKUPAJ</b>	<b>1983</b>	<b>607</b>	<b>5358</b>	<b>782</b>	<b>8730</b>



## 2. DRUGA OPRAVLJENA DELA V LETU 2015

### PRISOTNOST V MEDIJIH

#### Tiskani mediji:

Večer, 17.1.2015, V žarišču – Kam se lahko obrnejo v stiski  
Dnevnik, 17.1.2015, Zdravstvo – Pravice – Zdravnik lahko spregleda bolnikove pravice  
Delo, 1.6.2015, Prvi varuh bolnikovih pravic, str. 12  
ZIB, Bilten, 16.6.2015, Invalidske komisije, str. 13  
ZIB Bilten, 19.6.2015, Čakalne dobe, str. 3  
Večer, 23.6.2015, Glas bolnika močnejši, str. 16  
Večer, 3.7.2015, Pogledi - Sistem je kronični bolnik, str. 11  
Demokracija, 3.9.2015, Če se Mariborčan pritoži, str. 65  
Večer, 7.11.2015, Tribuna (mnenje Manje Habjanič), str. 10

#### Elektronski mediji:

##### 1. Televizija:

SLO 1, Dobro jutro, 7.1.2015  
SLO 1, Dobro jutro 4.3.2015  
SLO 1, Dobro jutro 6.5.2015  
Net TV, Intervju 6.3.2015  
Net TV, Izjava ob poročilu VBP, 18.3.2015  
TV Maribor, intervju ob poročilu VBP, 18.3.2015  
SLO 1, intervju ob poročilu VBP, 18.3.2015  
Tele M, Zdravljenje v tujini, 23.6.2015

SLO 1, Dobro jutro, 2.9.2015  
SLO 1, Dobro jutro, 7.10.2015  
BK TV, intervju, 1.11.2015  
SLO 1, Dobro jutro 2.11.2016  
SLO 1, Dobro jutro 30.12.2016

## 2. Radio:

Prvi program – Svetovalni servis, 12.1.2015  
Prvi program – Svetovalni servis - Dan zdravja, 7.4.2015  
Radio Maribor – Naši ljudje, 7.4.2015  
Radio Lenart – kontaktna oddaja o pravicah bolnikov, 16.4.2015

## **PREDAVANJA**

MČ Nova vas – Pravice bolnikov, 13.1.2015  
MČ Tezno - Pravice bolnikov, 21.1.2015  
KS Kamnica – Pravice bolnikov, 18.3.2015  
KS in Društvo upokojencev Pekre-Limbuš - Pravice bolnikov, 8.4.2015  
KS in Društvo upokojencev Razvanje – Pravice bolnikov, 15.4.2015  
Zdravstveni dom Maribor, Društvo INKONT – Osebnost in bolezen, 4.5.2015  
Ruše – predavanje za starše novorojenčkov, 30.9.2015  
Dornava – otvoritveni nagovor posebne olimpiade, 16.10.2015  
Knjižnica Nova vas – Predstavitel knjige Glava dela čudeže, 9.10.2015

## **DELOVNA SREČANJA**

Z vodstvom UKC Maribor, 17.3.2015  
Z vodstvom Zdravstvenega doma Maribor, 18.3.2015  
Skupina za zakonodajo sveta invalidov Maribor, 22.3.2015  
Ljubljana – posvet pri Varuhinji človekovih pravic, 23.3.2015  
Brdo pri Kranju – svečana seja ob Dnevu človekovih pravic, 10.12.2015  
Maribor, Alma Mater Europaea – otvoritev Info točke INPEA, 16.12.2015

## **IZOBRAŽEVANJA**

Maribor – Posvet Medicina in pravo – Integrativna medicina, 20. in 21. 3.2015  
Maribor – Mladi in kriminal – Stres pri policistih, 1.10.2015  
Izola – Društvo slepih Kranj – Odvisnost v pomoči, 2.10.2015  
Maribor – NIJZ– Aktivno in zdravo staranje, 3.11.2015  
Maribor – Ozara – Uporabnost pripovedovanja zgodb, 26.11.2015

### **3. PREDSTAVITEV NEKATERIH ZNAČILNIH PRIMEROV**

#### **1. Pritožba zoper domnevno neustrezen odnos zdravstvenega osebja**

Na pisarno varuha bolnikovih pravic se je obrnila hčerka starejše pacientke ter podala pritožbo zoper domnevno neustrezen odnos negovalnega osebja v času hospitalizacije mame v UKC Maribor. Pritožba je bila sicer, v obliki osebnega pogovora z domnevno vpletenimi v dogodek, na oddelku že obravnavana, vendar se pritožnica s prejetimi pojasnili in načinom obravnave pritožbe ni strinjala. Varuh bolnikovih pravic je na podlagi pooblastila pritožnice, v skladu s 60. členom ZPacP predlagal uvedbo in nadaljevanje pritožbenega postopka z razpisom ustne obravnave.

Ustna obravnava, ki je potekala v prostorih oddelka in ob prisotnosti varuha bolnikovih pravic, se je zaključila s pisnim opravičilom zdravstvenega osebja pritožnici ter zavezo o izvedbi dodatnega izobraževanja zdravstvenega osebja iz področja komunikacije v zdravstveni negi.

#### **2. Pritožba zoper domnevno neustrezno zdravstveno obravnavo**

Obravnavana pritožba gospe, se je nanašala na domnevno nestrokovno zdravljenje mame po operaciji kolka v univerzitetnem kliničnem centru. Na domnevno napako in površnost pri zdravljenju pacientke, ki je zaradi posledic neuspešnega zdravljenja žal tudi umrla, je hčerka v obliki pisne pritožbe, pred obravnavo s strani varuha, opozorila že sama. Ker je pritožbeni postopek trajal skoraj pol leta, se je gospa odločila, da poišče pomoč pri varuhu. Ta je na vodstvo bolnišnice naslovil zahtevo po pojasnilu in rezultatih izvedenega razširjenega nadzora in zahtevo za ponovno osebno obravnavo pritožbe.

Na skupnem srečanju s strokovnim vodstvenim osebjem, pritožnico in varuhom bolnikovih pravic, so bile pojasnjene številne dileme v poteku zdravljenja pacientke ter priznано dejstvo, da komunikacija med osebjem in pritožnico ni potekala vzorno, zaradi pomanjkljivega prenosa relevantnih informacij med posameznimi delovišči. Odstopanja od idealnega zdravljenja naj bi bila v nizu zmotnih presoj, za kar je pritožnica prejela osebno opravičilo predstojnika.

Pritoženi postopek se je nadaljeval z vložitvijo odškodninskega postopka pritožnice na pravni oddelek kliničnega centra in bil zaključen z izplačilom primerne in pravične denarne odškodnine.

#### **3. Težave s nefunkcionalno skeletno protezo**

Pacientu, ki se je obrnil po pomoč k varuhu bolnikovih pravic, je bila zaradi gangrene pred leti izvedena nadkolenska amputacija noge ter izdelana ustrezna proteza. Kasneje je pacient utrpel možgansko kap in zlom kolka, zaradi česar so nastopile dodatne težave. Po izvedeni operaciji in rehabilitaciji na negovalnem oddelku pacient proteze ni več nameščal, ker ga je začel motiti visok sprednji rob proteznega ležišča, ki se je začel odmikati. Inženirka v URI Soča je pripombe pacienta upoštevala in protezo ustrezno prilagodila potrebam pacienta. Kljub temu je pacient na naslednjem pregledu poudarjal, da ga proteza še vedno tišči. Pacientu je bilo tako, v okviru reklamacije, izdelano novo protezno ležišče. Dogovorjen predviden kontrolni pregled je bil čez leto dni.

Pacient se je pri varuhu potožil, da proteze zaradi tiščanja in občutka, da ga zanaša na stran, sploh ne more uporabljati. Ker živi popolnoma sam, potrebuje v ta namen dodatno pomoč druge osebe in je možnost, da se lahko stanje še kako popravi oz. izboljša, skoraj povsem opustil.

Varuh bolnikovih pravic se je s pisnim zahtevkom obrnil na inženirko v URI RS Soča, ki je v dogovoru s strokovno direktorico pacienta v zelo kratkem času povabila na predčasni kontrolni ambulantni pregled.

#### **4. Pritožba nad neustreznim načinom izvajanja fizikalnih terapij**

Varuh bolnikovih pravic je prejel pritožbo gospe, ki je v enem od zdravilišč na predlog specialista revmatologa opravila program fizikalnih terapij.

Pacientki je osebje zdravilišča določilo neustrezen časovni sosled terapij, pri čemer naj bi z eno od terapij zaključila ob uri, ko bi morala v bazenu že izvajati ustrezne skupinske vaje. Gospa bi tako praktično vsak dan zamudila del terapije, saj je potrebovala določen čas za pripravo in prihod do bazenov. Še isti dan je na to opozorila pristojno administrativno osebje in poskusila dogovoriti drugačen termin. Ponujena ji je bila drugačna razporeditev časa, po kateri pa bi morala na vaje v bazenu čakati tri ure.

Naslednji dan je na hodniku srečala zdravnika ter ga želela informirati o težavi, vendar jo je prekinil z neustreznimi in žaljivimi besedami. Gospa je kljub vsemu vztrajala in stopila do administratorke, ki je tokrat uredila zadevo tako, da je z naslednjim dnevom pričela s terapijami v bazenu v razumnem in sprejemljivem času. Takšna razporeditev vaj je ostala do konca terapij.

Kljub vsemu je gospa želela opozoriti varuha na skrajno žaljiv in neprofesionalen odnos zdravnika, s katerim je pacientko prizadel in razočaral. Prav tako je poudarila začudenje nad neustrezno razporeditvijo fizikalnih vaj, zaradi česar bi bila, če ne bi vztrajala, časovno prikrajšana pri izvajanju vaj v bazenu. Varuha je prosila, da opozorilo oziroma pritožbo posreduje pristojnim osebjem v reševanje.

Varuh je v ta namen povabil in organiziral skupni sestanek, na katerem je fiziatrinja in vodja zdravstva v zdravilišču povedala, da je v tem času že opravila razgovor z vsemi, ki so bili vpleteni v primer. Prav tako se je v imenu zdravnika pacientki opravičila za neustrezen način komunikacije. Pojasnila je način dela v fizikalnih kabinetih, številčnost dnevni obravnave ter slabo razpoložljivost kadra.

Namen pritožbe pacientke je bil z izvedenim skupnim pogovorom dosežen.

#### **5. Izguba pacientovega zdravstvenega kartona**

Gospa, ki se je obrnila na varuha bolnikovih pravic, je želela pri zdravstvenem izvajalcu – zdravstvenem domu - uveljaviti pravico do seznanitve z zdravstveno dokumentacijo iz osebnega kartona pokojnega moža. V ta namen je varuh na izvajalca naslovil pisno zahtevo po zagotovitvi omenjene pravice in prejel odgovor, v katerem je izvajalec navedel, da zavod osebnega kartona pokojnega pacienta ne najde. Ženi pokojnega so bili pripravljene zagotoviti le kopije dokumentacije, s katerimi pa je sama že razpolagala.

Gospa je bila nad odgovorom razočarana in prepričana, da gre s strani izvajalca za neustrezno oziroma malomarno varovanje osebnih podatkov vodenih v fizični obliki in posledično za kršitev pravice do seznanitve z zdravstveno dokumentacijo po pokojnem pacientu.

Varuh je za pisno mnenje zaprosil Informacijskega pooblaščenca RS. Odgovor pooblaščenca je bil pritrdilen v tem, da *ima gospa pravico in pravno podlago, da se seznanijo z zdravstveno dokumentacijo pokojnega moža. Dokumentacijo bi zavod, glede na roke hrambe in dejstvo, da je pacient umrl leta 2008, moral še vedno hraniti, ob tem pa poskrbeti za njegovo ustrezno zavarovanje. Izguba zdravstvenega kartona, ki jo je zavod navedel kot razlog za zavrnitev vpogleda v zdravstveno dokumentacijo, nakazuje na sum neustreznega*

*zavarovanja osebnih podatkov oziroma kršitev prvega odstavka 24. in 25. člena Zakona o varovanju osebnih podatkov.*

Kljub ugotovljenemu pa informacijski pooblaščenec v obravnavanem primeru ni mogel uvesti inšpekcijskega ali prekrškovnega postopka, saj v danem primeru postopek, zaradi preteka zakonskega roka, ni bil več dopusten.

#### **4. ZAKLJUČNE PRIPOMBE IN MNENJA**

► Invalidnina za telesno okvaro od uveljavitve Zakona o pokojninskem in invalidskem zavarovanju – ZPIZ-2 (Uradni list RS, št 96/12) ne sodi več med pravice, določene s tem zakonom. Njeno urejanje se je preneslo v predpise s področja varstva invalidov, ki naj bi uredili postopke ugotavljanja vrste in stopnje telesnih okvar. Žal vse do danes ti predpisi še niso sprejeti, kar pomeni, da lahko zavarovanci pridobijo pravico do invalidnine, le v omejenem obsegu in sicer le za telesne okvare, nastale zaradi poškodbe pri delu ali poklicne bolezni.

Zaradi pomanjkljive zakonodaje prihaja med zavarovanci do diskriminacij in neupravičenih prikrajšanj. Varuh pričakuje, da bo pristojni organ – ministrstvo za zdravje v najkrajšem možnem času pripravil ustrezen predpis, ki bo vrste in stopnje telesnih okvar na novo, sodobneje uredil in na ta način pripravil podlago za uveljavljanje in izplačilo invalidnin tistim, ki jim je pravica do telesne okvare zaradi bolezni ali poškodbe izven dela že priznana.

► V Sloveniji imamo neučinkovit sistem ugotavljanja in priznavanja poklicnih bolezni, kar kaže podatek, da letno za poklicnimi boleznimi zbolijo okoli 1.000 ljudi, odkritih pa je le okoli 30. Nov pravilnik o seznamu poklicnih bolezni nastaja že več kot 25 let. Na ministrstvu za zdravje naj bi sicer v letu 2015 pripravili osnutek novega pravilnika, vendar do danes še ni prišlo do potrebne uskladitve z ključnimi deležniki v delovni skupini.

Po trenutno veljavni zakonodaji ni mogoče zanesljivo ugotoviti, koliko delavcev v Sloveniji je zbolelo zaradi posledic neustreznih pogojev dela. Delodajalci, ki morajo delavcu kriti stroške pregleda in verifikacije, delavcev sploh ne napotujejo nanje in do takšnih pregledov ne prihaja.

Varuh tako meni, da bi moralo za boljše odkrivanje in potrjevanje poklicnih bolezni, tovrstne preglede kriti zdravstveno zavarovanje, delavca pa pregledati neodvisen zdravnik medicine dela, in ne pooblaščen zdravnik delodajalca.

► Varuh bolnikovih pravic opaža povečano zanimanje ljudi za zakonsko pravico do pacientove vnaprej izražene volje. Gre za pravico do vnaprejšnje zavrnitve zdravstvene oskrbe pacientu, ki omogoča, da se upošteva njegova volja o tem, kakšne zdravstvene oskrbe ne dovoljuje, če bi se kdaj znašel v položaju, ko ne bi bil sposoben dati veljavne privolitve. Obličnost je zagotovljena z izpolnitvijo v naprej pripravljenega obrazca, ki ga podpiše pacient, njegov izbrani zdravnik ter zastopnik pacientovih pravic.

► V Mariboru je prišlo v letu 2015 do velikih težav glede dostopnosti storitev pri oralnih kirurških. Zaradi nerazumno dolgih čakalnih dob, so bolniki postali vse bolj nezadovoljni in iskali možnosti za uveljavljanje ustrezne strokovne oskrbe tudi pri varuhu bolnikovih pravic. Varuh opaža, da se bolniki za obisk zdravnika specialista v kraju zunaj stalnega bivališča težko odločijo, zlasti starejši. Verjetno pa je razlog tudi v tem, da zdravstvena zavarovalnica v tem primeru prevoznih stroškov ne povrne. Varuh meni, da sistemskih in organizacijskih težav na tem področju, bolniki ne bi smeli občutiti na način kratenja njihovih zakonsko določenih pravic in bi jih bilo potrebno razrešiti brez posledic za njihovo zdravje.

Bolniki so se tudi v tem letu pritoževali zlasti:

1. nad dolgimi čakalnimi dobami za protetične storitve in visokimi cenami doplačil za nadstandardne storitve, ki v Sloveniji niso regulirane in se razlikujejo od izvajalca do izvajalca. Varuh bolnikovih pravic se zavzema za ureditev cen samoplačniških storitev na način, da bodo cene doplačil omejene navzgor z ustreznim predpisom
2. domnevno nestrokovno izvedenimi protetičnimi storitvami
3. slabo informiranostjo o tem, katere storitve sodijo med standardne, ki jih krije obvezno zavarovanje in katere so tiste, ki jih je potrebno doplačati, kar v odnosu z zdravnikom velikokrat povzroča občutek nezaupanja.

► Pri bolnikih je bilo v letu 2015, zlasti zaradi dolgih čakalnih dob za posamezne storitve, opaziti naraščanje zanimanja za uveljavljanje zdravstvenih storitev v tujini. V pisarni varuha bolnikovih pravic v tem primeru informiramo bolnike o tem, da je potrebno, ob pogoju, da v Sloveniji ni izvajalca z dopustno čakalno dobo, izpolniti vlogo zdravstvene zavarovalnice in priložiti potrdilo o vpisu v čakalni seznam pri našem izvajalcu. Prav tako je opaziti trend naraščanja zanimanja za zdravljenje in možnosti povračila stroškov za specialistično ambulantno zdravljenje v tujini zgolj z napotnico. Še vedno je več pomisleka glede odločitve pri starejših in socialno šibkih bolnikih, pri katerih je odločitev zdravljenja v tujini pogojena z nezmožnostjo plačila zdravstvene storitve v naprej, težavami s komunikacijo v tujem jeziku in dejstvu, da so bolj naklonjeni zdravljenju v domačem okolju in znanem zdravniku.

► V Sloveniji so žal, še vedno najpogostejša oblika storitve dolgotrajne oskrbe, domovi za ostarele. Z trendom podaljševanja pričakovane življenjske dobe, pa vprašanje starejše populacije ljudi, kmalu ne bomo mogli več reševati zgolj na ta način. Za starejše bolnike, odvisne od pomoči drugih, bi bilo potrebno zagotoviti dostopnejše in kakovostnejše storitve tudi v njihovem domačem okolju oziroma med seboj učinkoviteje povezati posamezne strokovne službe. Sprejetje zakona, ki bo z novim načinom financiranja poskrbel za večjo socialno varnost in ustrezno zdravstveno oskrbo starostnikov, je več kot nujno.

Podobno pravno neurejeno je področje paliativne oskrbe, ki se regijsko izvaja zelo različno. V nekaterih, vendar ne vseh bolnišnicah so sicer oblikovani posebni timi paliativne oskrbe, vendar nikakor ne zadostujejo vsem potrebam. V ta namen bi bilo potrebno zagotoviti mrežo paliativne oskrbe kot jo predvideva državni razvojni načrt za vse regije v Sloveniji in zagotoviti enakopravno možnost obravnave vsem bolnikom.

► V letu 2015 so vsi zdravstveni izvajalci pristopili k uvedbi elektronskega recepta, ki naj bi bila po predvidevanjih naklonjena tako pacientom kot zdravstvenim izvajalcem. Po manjših prehodnih težavah tako v ambulantah, kot v lekarnah, se zdi, da je projekt dosegel svoj namen. Ali bo naslednji korak elektronizacije zdravstva, e-napotnica, e-naročanje,... prinesel več reda in preglednosti na tudi področju čakalnih seznamov, pa bo znano po tem, ko bo sistem tudi v celoti vpeljan. Varuh bolnikovih pravic ni povsem prepričan ali bodo predvidene oblike elektronizacije pripeljale tudi do zmanjšanja čakalnih vrst, višje kakovosti in varnosti storitev oziroma bo imel zdravnik zato tudi več časa za pregled oz. pogovor s pacientom.

► Tudi v letu 2015 so bile pogoste pritožbe bolnikov nad nerazumno dolgimi čakalnimi dobami za posamezne zdravstvene storitve. Zlasti nedopustno dolge so čakalne dobe za prve preglede in nekatere diagnostične postopke, kar močno vpliva na nadaljnji potek in izid zdravljenja. Bolniki ne sprejemajo dejstva, da v nekaterih ambulantah, ob naročanju na storitev, ne dobijo tudi informacije oz. datuma predvidene obravnave, ampak se morajo zadovoljiti s pojasnilom, da bodo to informacijo prejeli nekaj dni pred obravnavo. To pomeni, da v tem primeru tudi nimajo možnosti preveriti in se odločiti, da storitev opravijo pri drugem izvajalcu s krajšo čakalno dobo. Prav tako se dogaja, da izvajalci ne razpolagajo s podatkom

o tem, kateri zdravnik bo na dan predvidene obravnave izvedel ambulantni pregled oziroma opravil operativni poseg.

Varuh ugotavlja, da pacienti možnost, da določeno storitev ali poseg opravijo tudi izven svojega kraja bivališča, izkoristijo le kadar gre za diagnostične preiskave, za zdravljenje pa običajno izberejo institucijo oziroma zdravnika, ki mu zaupajo in ga poznajo.

Varuh je prepričan, da bi se marsikatero težavo, zaradi katere se bolniki obračajo nanj, dalo rešiti zgolj s primerno komunikacijo in s tem, da bi imel zdravnik na voljo več časa za pogovor s pacientom.

► V praksi se še naprej pojavljajo težave pri uveljavljanju pravice do drugega mnenja, pri čemer bolniki naletijo na številne ovire in nedorečenosti. Trenutna ureditev bolnikom omejuje možnost preveriti svoje zdravstveno stanje pri drugem zdravniku, saj se lahko pravica uveljavi le po predhodnem temeljitem pogovoru z lečečim zdravnikom. Varuh bolnike posebej opozarja na dejstvo, da lečeči zdravnik pridobljenega drugega mnenja ni dolžan upoštevati in da igra v osebni zdravstveni obravnavi dober in zaupen odnos bolnika do zdravnika, zelo pomembno vlogo.

### **III. REALIZACIJA MATERIALNIH STROŠKOV**

V letu 2015 je bila realizacija materialnih stroškov in nadomestila za opravljanje funkcije varuha na proračunski postavki 442100 - Varuh bolnikovih pravic, 99,94 %.

**VARUH BOLNIKOVIH PRAVIC**  
**mag. France PROSNIK**