

Zagovornik načela enakosti

NEDOSTOPNOST AMBULANT

Z VIDIKA ENAKOPRAVNOSTI IN VARSTVA PRED

DISKRIMINACIJO

Posvet - dostopnost do ambulant na primarni ravni
petek, 2. februar 2024, Kongresni center na Brdu pri Kranju

www.zagovornik.si



PREGLED VSEBINE

1. O diskriminaciji
2. Kvalitativna raziskava o dostopu do splošnega zdravnika (nov. 2022)
3. Telefonsko preverjanje dostopnosti (dec. 2022)
4. Priporočila zagovornika glede komunikacijske dostopnosti ambulant družinske medicine (feb. 2023)
5. Ugotovitve zdravstvenega inšpektorata
6. Javnomnenjska raziskava o diskriminaciji na področju zdravstvenega varstva (okt. 2023)
7. Posebno poročilo: nedostopnost objektov v javni rabi za ljudi z invalidnostmi (sept. 2023)
8. Predlog za izvedbo inšpekcijskega nadzora

DISKRIMINACIJA PO ZVarD (4. člen)

- Diskriminacija pomeni **vsako neupravičeno dejansko ali pravno neenako obravnavanje, razlikovanje, izključevanje ali omejevanje ali opustitev ravnanja** zaradi **osebnih okoliščin**, ki ima za cilj ali posledico oviranje, zmanjšanje ali izničenje **enakopravnega priznavanja, uživanja ali uresničevanja človekovih pravic in temeljnih svoboščin, drugih pravic, pravnih interesov in ugodnosti**.
- Diskriminacija zaradi katerekoli osebne okoliščine je prepovedana.



KVALITATIVNA RAZISKAVA O DOSTOPU DO SPLOŠNEGA ZDRAVNIKA (nov. 2022)

- Namen: **spoznati izkušnje ranljivih skupin pri vzpostavljanju stika z ambulantami družinske medicine;**
- Raziskava opravljena z metodo **fokusnih skupin** in s **polstrukturiranih intervjujev;**
- V fokusni skupini je sodelovalo devet oseb, v individualnih intervjujih deset.
- Udeleženci so bili večinoma predstavniki **ranljivih skupin**, za katere se pričakuje, da so **slabše digitalno pismeni:**
 - starejši od 55 let;
 - ljudje, ki slabo govorijo slovensko (tujci, priseljenci);
 - ljudje, ki imajo kronična obolenja;
 - ljudje ki imajo intelektualne, psihosocialne invalidnosti, težave v duševnem zdravju;

UGOTOVITVE KVALITATIVNE RAZISKAVE O DOSTOPU DO SPLOŠNEGA ZDRAVNIKA

- **Ugotovitve iz raziskave (fokusna skupina in polstrukturirani intervjuji):**
 - **zdravstvo je kakovostno, a vse manj komunikacijsko dostopno.** → največji izziv: vzpostavljanje stika s splošnim zdravnikom;
 - **skrajšuje se čas** komunikacije s splošnim zdravnikom;
 - zaradi digitalizacije se **ožijo nekatere oblike** komuniciranja (npr. telefonski stik), ki pa so **zakonsko zahtevane**;
 - **nekatere skupine pacientov** zaradi svojih osebnih okoliščin ne morejo, ne znajo ali ne zmorejo uporabljati digitalnih komunikacijskih kanalov (starost, invalidnost, jezik);
 - otežen dostop do zdravnika, lahko vodi v **poslabšanje telesnega in duševnega zdravja**;

TELEFONSKO PREVERJANJE DOSTOPNOSTI (dec. 2022)

Obravnani problem/tema: preverjanje **komunikacijske dostopnosti** za **ranljive skupine** (ljudje s težavami z uporabo IKT zaradi osebnih okoliščin). **Oblike naročanja ureja:**

Zakon o pravicah pacientov: **elektronsko**, po **pošti**, o **telefonu**, **osebno**.

Pravilnik o naročanju in upravljanju čakalnih seznamov ter najdaljših dopustnih čakalnih dobah:

- **elektronsko** (eNaročanje, elektronska pošta, spletne strani) → **neprekinjeno** ter s takojšnjo informacijo o prejemu sporočila;
- **telefonsko** → **ves ordinacijski čas**;
 - izven ordinacijskega časa → obveščanje o terminu za naročanje / drugih oblikah naročanja prek **avtomatskega telefonskega odzivnika**;
 - v primeru nedosegljivosti → **povratni klic** še isti dan ali najpozneje naslednji delovni dan;
- **osebno** → **ves ordinacijski čas v ordinaciji**;
- **po navadni pošti**.

TELEFONSKO PREVERJANJE DOSTOPNOSTI

- **Ugotovitve:**

- možnosti naročanja po telefonu **niso bile zagotovljene** ves ordinacijski čas (23 odstotkov);
- informacije o načinih naročanja na avtomatskih telefonskih odzivnikih **niso bile popolne** (večina);
- nekatere ambulate **niso bile opremljene** z avtomatskimi telefonskimi odzivniki;
- povratnih klicev, naročanja po pošti in osebno, z obiskom, **niso zagotavljale** vse ambulate;

PRIPOROČILA ZAGOVORNIKA GLEDE KOMUNIKACIJSKE DOSTOPNOSTI AMBULANT DRUŽINSKE MEDICINE (feb. 2023)

Zagovornik je **Ministrstvu za zdravje priporočil:**

1. naj zagotovi, da bodo pacientom ves čas omogočene **vse zakonsko določene možnosti** vzpostavitve stika z zdravnikom (osebno v ambulantih, po telefonu, pošti in elektronsko)
2. **telefonsko** naročanje naj bo zagotovljeno ves ordinacijski čas;
3. uporaba **elektronskih načinov** komuniciranja naj bo zagotovljena brez časovnih omejitev na ordinacijski čas;

UGOTOVITVE ZDRAVSTVENEGA INŠPEKTORATA

(feb. – mar. 2023)

Med 49 preverjenimi ambulantami jih **78 odstotkov** svojim pacientom **ni omogočalo dostopnosti**, kot določa zakonodaja.

Inšpektorat je izrekel več **opominov** in **navodil** o odpravi nepravilnosti ter napovedal, da bo nadzor ponovil.

JAVNOMNENJSKA RAZISKAVA O DISKRIMINACIJI NA PODROČJU ZDRAVSTVENEGA VARSTVA (okt. 2022)

- vzorec: **1002 osebi** v starosti med 18 in 75 let;
- **reprezentativen** po spolu, starosti, regiji in izobrazbi;
- izbrani podatki prikazujejo:
 1. **izkušnje glede dostopnosti zdravnikov in**
 2. **izkušnje z diskriminacijo v zdravstvu.**

IZKUŠNJE GLEDE DOSTOPNOSTI ZDRAVNIKOV

- **Skoraj tretjina prebivalcev** (32 odstotkov) je imela težave priti v stik s svojim zdravnikom.
- Ključne težave pri vzpostavljanju stika:
 - ambulanta se ne javi na telefon;
 - ne odgovarjajo na e-pošto;
 - elektronsko naročanje je počasno;
- elektronsko naročanje predstavlja težavo za **petino prebivalstva** (21 odstotkov);
- o težavah v največjem deležu poročajo ljudje s **kroničnimi boleznimi, nižje izobraženi in ljudje z nižjimi dohodki** (kar so OO po ZVarD);
- težave s fizičnim dostopom do zdravnika je imela **dobra desetina** (11 odstotkov) prebivalcev z invalidnostmi.

IZKUŠNJE GLEDE DOSTOPNOSTI ZDRAVNIKOV

Najpogostejše prebivalci Slovenije stopijo v **stik s splošnim zdravnikom**:

- **po telefonu (45 odstotkov);**
- po elektronski pošti (25 odstotkov);
- prek spletne/mobilne aplikacije (21 odstotkov);
- z obiskom v ambulantni (8 odstotkov);
- drugo (prek drugih oseb ...) (0,5 odstotkov);
- po navadni pošti (0,4 odstotkov);

IZKUŠNJE GLEDE DOSTOPNOSTI ZDRAVNIKOV

- **14 odstotkov ljudi** je poročalo, da so bili pri poskusu izbire splošnega zdravnika že kdaj zavrnuti.
- Najpogostejši razlogi za zavrnitev:
 - (pre)zasedenost zdravnika (**78 odstotkov**);
 - sprejemanje samo v primeru že opredeljenih družinskih članov (**16 odstotkov**);
 - ne sprejemajo pacientov iz drugih občin (**13 odstotkov**).
- Zagovornik je januarja 2023 v postopku ugotavljanja diskriminacije presodil, da **kraj bivanja zavarovanca** ni dopusten razlog za zavrnitev izbire osebnega zdravnika – **kraj bivanja** je osebna okoliščina, zaradi katere ne sme biti po zakonu nihče neupravičeno neenako obravnavan (zaradi pritožbe ZD je zadeva na Upravnem sodišču).

IZKUŠNJE Z DISKRIMINACIJO V ZDRAVSTVU

- **1 od 10 prebivalcev** Slovenije je menil, da je bil v zadnjem letu vsaj enkrat diskriminiran;
- med temi so bili najpogostejši vzroki njihova **starost** (18 odstotkov), **kraj bivanja** (15 odstotkov) in **invalidnost** (14 odstotkov).
- Stališče: diskriminacije v javnem zdravstvu je veliko:
 - s tem stališčem se strinja 45 odstotkov prebivalcev Slovenije;
 - s tem stališčem se strinja 63 odstotkov ljudi z invalidnostmi;
- vprašani menijo, da so razlogi za diskriminacijo v zdravstvu: **premoženjsko stanje, narodnost in rasa, družbeni položaj, starost, znanje slovenskega jezika.**

POSEBNO POROČILO: NEDOSTOPNOST OBJEKTOV V JAVNI RABI ZA LJUDI Z INVALIDNOSTMI

področje družbenega življenja	število naslovnikov ankete		Število anketirancev, ki so v celoti izpolnili anketo	
vzgoja in izobraževanje	1226	100 %	731	60 %
zdravstveno varstvo	351	100 %	192	55 %
socialno varstvo	255	100 %	171	67 %
umetnost in kultura	126	100 %	127	101 %
uprava	270	100 %	230	85 %
represivni organi	193	100 %	142	74 %
zaposlovanje in delo	14	100 %	34	243 %
okolje in kmetijstvo	25	100 %	18	72 %
skupaj	2460		1645	

POSEBNO POROČILO: NEDOSTOPNOST OBJEKTOV V JAVNI RABI ZA LJUDI Z INVALIDNOSTMI

področje družbenega življenja	gradbene prilagoditve		tehnične prilagoditve		zvočni indikatorji		svetlobni indikatorji		pisne informacije	
	zdaj	11.12. 2025	zdaj	11.12. 2025	zdaj	11.12. 2025	zdaj	11.12. 2025	zdaj	11.12. 2025
	NE	NE	NE	NE	NE	NE	NE	NE	NE	NE
vzgoja in izobraževanje (731)	268	243	409	339	673	534	688	546	651	483
	37 %	33 %	56 %	46 %	92 %	73 %	94 %	75 %	89 %	66 %
zdravstveno varstvo (192)	29	26	80	71	151	109	152	107	161	113
	15 %	14 %	42 %	37 %	79 %	57 %	79 %	56 %	84 %	59 %
socialno varstvo (171)	21	18	36	19	131	49	146	64	121	54
	12 %	11 %	21 %	11 %	77 %	29 %	85 %	37 %	71 %	32 %
umetnost in kultura (127)	45	37	52	44	109	78	115	83	99	60
	35 %	29 %	41 %	35 %	86 %	61 %	91 %	65 %	78 %	47 %
uprava (230)	48	37	104	68	196	124	210	127	191	112
	21 %	16 %	45 %	30%	85 %	54 %	91 %	55 %	83 %	49 %
represivni organi in sodišča (142)	47	43	90	83	124	102	130	103	122	97
	33 %	30%	63 %	58 %	87 %	72 %	92 %	73 %	86 %	68 %
zaposlovanje in delo (34)	15	9	21	13	34	20	33	19	34	18
	44 %	26 %	62 %	38 %	100%	59 %	97 %	56 %	100%	53 %
okolje in kmetijstvo (18)	9	5	15	11	17	12	17	11	12	6
	50%	28 %	83 %	61 %	94 %	67 %	94 %	61 %	67 %	33 %

POSEBNO POROČILO: NEDOSTOPNOST OBJEKTOV V JAVNI RABI ZA LJUDI Z INVALIDNOSTMI

vrsta ustanove oziroma organa	gradbene prilagoditve		tehnične prilagoditve		zvočni indikatorji		svetlobni indikatorji		pisne informacije	
	zdaj	11.12. 2025	zdaj	11.12. 2025	zdaj	11.12. 2025	zdaj	11.12. 2025	zdaj	11.12. 2025
	NE	NE	NE	NE	NE	NE	NE	NE	NE	NE
bolnišnica ali klinični center (25)	2	2	3	4	18	7	15	8	13	5
	8 %	8 %	12 %	16 %	72 %	28 %	60 %	32 %	52 %	20 %
zdravstveni dom, klinika, ambulanta ali ordinacija (112)	20	14	42	34	85	56	93	59	99	66
	18 %	13 %	38 %	30 %	76 %	50 %	83 %	53 %	88 %	59 %
lekarna (43)	6	9	32	30	37	37	34	33	38	33
	14 %	21 %	74 %	70 %	86 %	86 %	79 %	77 %	88 %	77 %
drugo: (12)	1	1	3	3	11	9	10	7	11	9
	8 %	8 %	25 %	25 %	92 %	75 %	83 %	58 %	92 %	75 %

PREDLOG ZA IZVEDBO INŠPEKCIJSKEGA NADZORA

- Zagovornik je preveril spletne informacije o **komunikacijski dostopnosti** nekaterih ambulant družinske medicine med trenutno stavko zdravnikov in zobozdravnikov.
- Nekatere ambulate med stavko zdravnikov in zobozdravnikov pacientom omejujejo:
 - predvsem **elektronski** oziroma **telefonski način** naročanja;
 - **izdajanje zdravniških potrdil in bolniških listov.**
- Gre za kršitve:
 - Zakona o pacientovih pravicah,
 - Pravilnika o naročanju in upravljanju čakalnih seznamov ter najdaljših dopustnih čakalnih dobah,
 - Zakona o zdravniški službi.
- Zagovornik je Zdravstvenemu inšpektoratu RS predlagal izvedbo inšpekcijskega nadzora – prejel odgovor, da nadzor izvajajo.

Kontaktirajte nas



Naš naslov

Železna cesta 16,
1000 Ljubljana



Telefon

(01) 4735 531



Pravno svetovanje

080 81 80
brezplačna telefonska
številka vsak delovni dan od
10:00 do 12:00 ob sredah
tudi od 15:00 do 18:00



Elektronski naslov

gp@zagovornik-rs.si



Delovni čas

Vsak dan od 9:00 do 16:00



Povzetek raziskav Zagovornika na področju zdravstvenega varstva: