

KAKO RAVNATI OB PRITOŽBI BOLNIKA

**Prim. asist. Irena Vatovec Progar
ZDRAVSTVENI DOM POSTOJNA**

SCHROTTTOVI DNEVI; 22.3.2014

DOBER ODNOS BOLNIK - ZDRAVNIK

- **ZAUPANJE**
- **PROFESIONALNOST**
- **EMPATIJA**
- **STROKOVNOST**
- **DOSLEDNOST**
- **ZMOTLJIVOST**



OVIRE ZA DOBER ODNOS BOLNIK - ZDRAVNIK

- **KRATKO TRAJANJE ODNOSA.**
- **POMANJKANJE ČASA.**
- **NEETIČNI MOTIVI S STRANI BOLNIKA ALI ZDRAVNIKA.**
- **PRAVILA ZZZS, ADMINISTRIRANJE, DENAR.**



KAKO POGOSTO SE BOLNIK PRITOŽI?

- **NI TRENDNA NARAŠČANJA ŠTEVILA PRITOŽB**
- **V DRUŽINSKI MEDICINI 1 PRITOŽBA NA 10.000 KONTAKTOV**
- **1 PRITOŽBA Z ELEMENTI ZDRAVNIŠKE STROKOVNE NAPAKE NA 10 LET DELA**
- **VEČ MEDIJSKE POZORNOSTI**
- **PRVA ZAPORNA KAZEN**
- **TEŽJE KAZNI S STRANI ZZZS**

ZDRAVSTVENE NAPAKE SE DOGAJAJO

- PREPOZNATI NAPAKE
- ISKATI VZROKE
- ODPRAVLJATI VZROKE
- DELITI IZKUŠNJE
- POROČATI O NAPAKAH
- PRITOŽBE BOLNIKOV



POSTOPKI, KI PODPIRAJO ZMANJŠEVANJE NAPAK

- SAMONADZOR**
- POROČANJE NA SESTANKIH**
- REDNI INTERNI STROKOVNI NADZORI**
- KOLEGIALNI NADZOR**
- ZUNANJI NADZORI (ZZZS, MZ,.....)**
- OB PRITOŽBI BOLNIKOV: ANALIZA PRITOŽB**



ZMANJŠATI ŽELIMO POSTOPKE;

- ODŠKODNINSKIH ZAHTEVKOV
- SODNE POSTOPKE
- MEDIJSKO ODMEVNOST → CELO MEDIJSKI LINČ



SKRIVANJE NAPAK



NAJPOGOSTEJŠI RAZLOGI ZA PRITOŽBE PACIENTOV

- **NEPRIMEREN ODNOS DO PACIENTA**
- **NEIZPOLNJENA PRIČAKOVANJA – PRAVICE**
- **POMANJKLJIVA ALI NEJASNA POJASNILA**
- **STROKOVNA NAPAKA**

KAKO ZMANJŠATI ŠTEVILO UPRAVIČENIH PRITOŽB

NE ODLAŠAJ ALI ODKLONI ZDRAVSTVENE POMOČI



POJDI



PREGLEJ



UKREPAJ



ZAPIŠI

KAKO ZMANJŠATI ŠTEVILO PRITOŽB

- **UPOŠTEVAJ PRAVILA STROKE.**
- **PRILAGAJAJ ORGANIZACIJO DELA.**
- **VPLIVAJ NA ZAKONODAJO.**

KAKO ZMANJŠATI ŠTEVILO PRITOŽB

- PRAVOČASNO OCENI REZULTATE DODATNIH DIAGNOSTIČNIH POSTOPKOV.**
- ZAGOTOVI NADZOR NAD REZULTATI DIAGNOSTIČNIH POSTOPKOV.**

KAKO ZMANJŠATI ŠTEVILO PRITOŽB

UPOŠTEVAJ POJASNILNO DOLŽNOST IN VAROVANJE ZASEBNOSTI BOLNIKA IN NJEGOVIH PODATKOV.



KAKO ZMANJŠATI ŠTEVILO PRITOŽB

PRIMERNO KOMUNICIRAJ S PACIENTI IN NJIHOVIMI SVOJCI.



KAKO ZMANJŠATI ŠTEVILO PRITOŽB

- **PRI VSAKEM STIKU Z BOLNIKOM OHRANI IN IZBOLJŠUJ ODNOS ZDRAVNIK – BOLNIK!**



KAKO ZMANJŠATI ŠTEVILO UPRAVIČENIH PRITOŽB

POZNAVANJE ZAKONODAJE

1. Zakon o pacientovih pravicah (ZPacP)

V ZPacP so določene temeljne pravice pacientov glede področja zdravstvenega varstva.

-Pravice pacientov

ZPacP določa pacientove pravice, ki so v zakonu predstavljene.

- Postopek z zahtevo za obravnavo kršitve pacientovih pravic.

Postopke z zahtevo za obravnavo kršitve pacientovih pravic je opredeljen v 53.-56. členu ZPacP.

-Vložitev prve zahteve

Vložitev pravne zahteve, pri kateri je rok za obravnavo 15 dni.

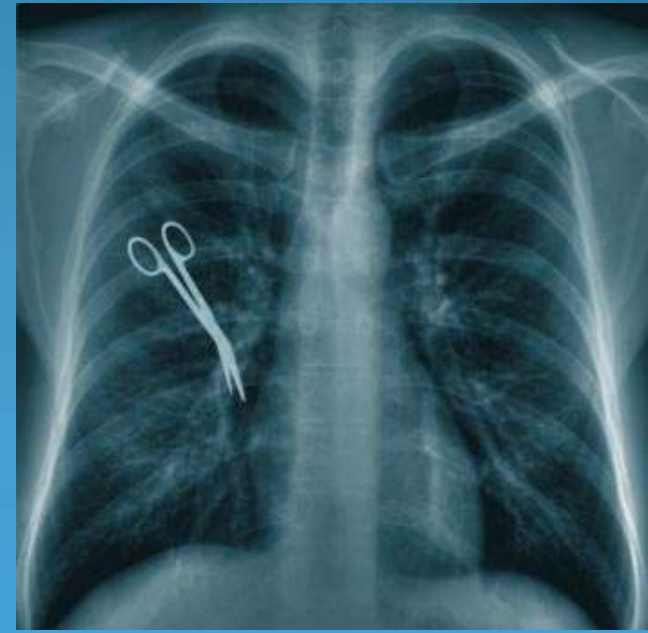
-Zastopnik pacientovih pravic.

Za pomoč pri uresničevanju pacientovih pravic je v ZPacP opredeljena pravica do brezplačne pomoči, ki jo izvajajo zastopniki pacientovih pravic.

2. Zakon o zdravstveni dejavnosti (ZZDej)

KAKO ZMANJŠATI ŠTEVILO PRITOŽB

- KER SMO ZMOTLJIVI VSEH NAPAK NE MOREMO PREPREČITI.
- NAPAKE SE DOGAJAJO IN PACIENTI SE PRITOŽIJO!



KAKO RAVNATI, KO SE PACIENT PRITOŽI?

- **PRAVOČASNO ZAGOTOVITI ZAVAROVANJE ZDRAVNIŠKE POKLICNE ODGOVORNOSTI.**
- **SOOČITI SE IN OBVLADATI SVOJA ČUSTVA: ZAVEDANJE IN SPREJEMANJE ZMOTLJIVOSTI. POISKATI OPORO IN POMOČ.**
- **Z DOBRO KOMUNIKACIJO SE LAHKO REŠI 80% VSEH PRITOŽB.**
- **POISKATI POMOČ KOLEGA-MEDIATORJA.**

KAKO RAVNATI, KO SE PACIENT PRITOŽI?

- **ISKATI VSE MOŽNOSTI ALTERNATIVNEGA REŠEVANJA SPORA.**
- **IZVESTI POSTOPEK SKLADNO Z ZAKONOM O PACIENTOVIH PRAVICAH → ZAHTEVA ZA PRVO OBRAVNAVO KRŠITVE PACIENTOVIH PRAVIC.**

KAKO RAVNATI, KO SE PACIENT PRITOŽI?

ČE OBSTAJA SUM, DA JE PRIŠLO DO STROKOVNE NAPAKE:

•IZVESTI STROKOVNI NADZOR:

- NEPRISTRANSKA OCENA POSTOPKA IN TUDI MOŽNE NAPAKE.**
- OPORA KOLEGU, KI JE V STISKI, MORA BITI BREZPOGOJNA → ZDRAVNIKU KOT ČLOVEKU!**
- ZMANJŠATI OBČUTKE MANJVREDNOSTI, STRAHU IN SRAMU.**



KAKO RAVNATI, KO PACIENT TOŽI ZDRAVNIKA?

- **ODŠKODNINSKA TOŽBA.**
- **POIŠČI PRAVNO POMOČ → NUDI DELODAJALEC.**
- **NE DOSEGAJO VISOKIH ODŠKODNINSKIH VREDNOSTI.**
- **ZDRAVSTVENI DOMOVI VSAKUH NEKAJ LET.**



© Splash News

KAKO RAVNATI, KO PACIENT TOŽI ZDRAVNIKA?

- **KAZENSKI POSTOPKI**
 - **ZA ZDRAVNIKA NAJBOLJ TVEGANI.**
 - **NAJHUJŠE KAZNI.**
 - **NUJNO SODELOVANJE ODVETNIKOV.**
 - **IZGUBA UGLEDA.**
 - **OSEBNA PRIZADETOST, ČUSTVENA STISKA →POISKATI POMOČ.**
 - **POSTOPKI ZA IZOGIB MEDIJSKEMU IZPOSTAVLJANJU.**
 - **POSTOPKE ZDRAVNIKOV DRUŽ. MEDICINE NAJ PRESOJA IZVEDENEC ISTE STROKE!**

SISTEMSKI RAZLOGI ZA ZDRAVNIŠKE NAPAKE?

- **NESKLADNOST ZAKONODAJE Z MOŽNOSTMI IZVAJANJA LE TE!**
- **INŠPEKTORJE IN SODIŠČA NE ZANIMAJO RAZLOGI ZA NESKLADNOST.**
- **NAŠA DOLŽNOST → OPOZARJATI NA NEZMOŽNOST IZVAJANJA ZAKONODAJE.**

KAKO SPREMENITI TRENUTNO STANJE?

- **SPREMEMBA ZAKONODAJE.**
- **SPREMEMBA NORMATIVOV ZA DELO:**
 - VELIKO POBUD IN PREDLOGOV**
 - ŠIBKA TOČKA → LOBIRANJE**
 - MOČ?**
- **NAŠA MOČ:**
 - POVEZOVANJE**
 - ENOTEN NASTOP**

ZAKLJUČEK

- **MOTITI SE, JE ČLOVEŠKO.**
- **DELATI, KOT DA NE BO NIKOLI PRITOŽBE BOLNIKA.**
- **ZAVEDATI SE, DA JE LAHKO PRITOŽBA ŽE JUTRI.**