



Mestna občina  
Ljubljana

Mestna uprava

**Oddelek za zdravje in socialno varstvo**

Cigaletova ulica 5, 1000 Ljubljana

t: 01 306 41 00

glavna.pisarna@ljubljana.si, www.ljubljana.si

Številka: 90000-3/2023-3

Datum: 27. 2. 2023

Mestna občina Ljubljana, Mestni svet  
Mestni trg 1

**Zadeva: Odgovor na svetniško vprašanje mestne svetnice Ksenije Sever glede Portala za paciente**

Spoštovani,

v nadaljevanju vam pošiljamo odgovor na svetniško vprašanje mestne svetnice Ksenije Sever, glede Portala za paciente, ki smo ga pripravili skupaj z Zdravstvenim domom Ljubljana (ZDL).

Uvodoma bi radi pojasnili, da se v zadnjih treh letih v ambulantah osnovnega zdravstva ZDL soočajo z izjemno povečanim številom telefonskih klicev in elektronskih sporočil. To prinaša dodatne obremenitve zdravstvenega osebja, ki ga že sicer primanjkuje, in zmanjšuje razpoložljiv čas za osebne obravnave pacientov, ki so temelj vsake ambulante. Poleg tega komunikacija po elektronski pošti ni varna oblika komunikacije, prav tako ne omogoča identifikacije pošiljatelja in je kot taka nepregledna. S Portalom za paciente je zagotovljena varna oblika izmenjave elektronskih sporočil, zdravstveno osebje pa je razbremenjeno administrativnih opravil, s čimer največ pridobijo prav pacienti, saj je tako v ambulantah na voljo več časa predvsem za osebni obisk, pa tudi za pogovore po telefonu. **Za paciente, ki niso vajeni ali niso zmožni spletne komunikacije, se z uvedbo Portala ne spreminja nič. Vsi tisti, ki tudi doslej niso komunicirali z ambulantami v elektronski obliki, lahko še vedno pridejo v ambulanto osebno, pokličejo po telefonu ali pošljejo navadno pošto.**

ZDL s podjetjema Endava in Bi-calculus, v sodelovanju z Dnevnimi centri aktivnosti za starejše in Centrom Ceneta Štuparja, organizira delavnice o uporabi Portala, ki so bile do zdaj dobro sprejete s strani pacientov in izvajalcev izobraževanja. Portal poleg ZDL uporabljajo tudi v ZD Trbovlje, ZD Koper in ZD Ormož. V slovenskem prostoru so prisotne tudi druge digitalne rešitve, ki nadomeščajo e-pošto, kot npr. doZdravnika.si, Gospodar zdravja in drugi, ki uvajajo postopke vpisa z višjo stopnjo varnosti.

Poleg navedenih pojasnil vam posredujemo tudi odgovore na vaša konkretna vprašanja.

*1. Kdo je sprejel sklep in izdal navodila za uvedbo takega zakompliciranega portala?*

Odločitev za uvedbo Portala za paciente je sprejel ZDL. Portal je nastal na podlagi zahteve o varovanju osebnih podatkov pacientov, saj ga navadna elektronska pošta ne zagotavlja, se je pa tovrstna komunikacija z ambulantami med epidemijo Covid-a izjemno povečala. Dodajamo, da mora vsaka taka aplikacija omogočati dostop tudi slepim in zagotavljati ustrezno stopnjo avtentifikacije pacientov.

Portal za paciente omogoča varno obliko elektronske komunikacije med ambulanto in pacientom ter je integriran v zdravstveno informacijski sistem, kar pomeni, da ima pacient neposreden vpogled v svojo stalno terapijo, izdana zdravila in izdane napotnice, pri delovno aktivni populaciji pa omogoča urejanje bolniškega staleža.

2. *Katero podjetje je izdelalo aplikacijo in koliko je stala?*

ZDL je Portal za paciente razvil s podjetjem Endava, s katerim imajo sklenjeno pogodbo o vzdrževanju in nadgradnji zdravstveno informacijskega sistema IRIS. Sredstva za IT področje so bila zagotovljena v okviru finančnega načrta ZDL in so za razvoj Portala znašala 84 tisoč evrov.

3. *Koliko v času to zmanjša administrativno delo zdravnika in sestre, ki pa vsaj eno uro pred koncem ambulate ne sprejemajo pacientov, ker odgovarjajo na elektronsko pošto?*

Zaradi uvedbe Portala za paciente imajo zaposleni v ambulantah za petino več časa za delo s pacienti. Prednosti Portala so tudi v tem, da se pacienti spoznajo z imeni svojih zdravil, se naučijo pregledovati zaloge zdravil in jih tako ne naročajo predčasno. Podobno velja tudi za ostale aplikacije, ki jih Portal nudi pacientom.

Lep pozdrav.

Pripravil:

*Danči Marož*

Višji svetovalec



*Tanja Hodnik*

Sekretarka – vodja oddelka

