Izvršilni odbor Zdravniške zbornice Slovenije je na svoji seji dne 10. 5. 2018 sprejel naslednja

**NAVODILA ZA IZVAJANJE MEDIACIJ PRI ZDRAVNIŠKI ZBORNICI SLOVENIJE**

**I. SPLOŠNA UREDITEV**

1. Splošne določbe

*1. člen*

(predmet navodil)

Ta navodila določajo postopek mediacije pri Zdravniški zbornici Slovenije, merila usposobljenosti mediatorjev, pogoje za uvrstitev mediatorjev na seznam mediatorjev, način nadzora nad delom mediatorjev in način vodenja statističnih podatkov o opravljenih postopkih mediacij.

*2. člen*

(opredelitev pojmov)

Posamezni izrazi, uporabljeni v tem navodilu, imajo naslednji pomen:

* dogovor o mediaciji je pisni sporazum strank o reševanju spora v postopku mediacije, o postopku mediacije in praviloma tudi o mediatorju;
* mediacija je prostovoljni, zunajsodni in neformalni postopek mirnega reševanja sporov, v katerem mediator ob upoštevanju interesov strank tem pomaga doseči sporazum o rešitvi spora;
* stranka je fizična ali pravna oseba (na primer izvajalec zdravstvenih storitev ali zdravstveni delavec oziroma zdravstveni sodelavec, bolnik, njegova bližnja oseba, zavarovalnica), ki sodeluje v postopku mediacije z namenom mirno rešiti spor, ki ga ima z drugo stranko;
* mediator je neodvisna, nepristranska in nevtralna strokovna oseba, ki ne more izdati zavezujoče odločitve, ampak po zaprosilu stranke vodi postopek mediacije in s svojim delovanjem strankam pomaga doseči sporazum o rešitvi spora;
* sporazum o rešitvi spora (v nadaljnjem besedilu: sporazum) je rezultat postopka mediacije, s katerim se doseže vsebinska rešitev spora, ki je sklenjen v pisni obliki in s katerim stranke spor razrešijo oziroma na novo uredijo medsebojne pravice in obveznosti;
* soglasje za pričetek postopka mediacije je ujemanje volj strank glede poskusa reševanja spora v postopku mediacije;
* udeleženec mediacije je poleg mediatorja in strank tudi druga oseba, ki sodeluje ali je navzoča v postopku mediacije.

2. Pogoji za mediatorje in evidenca mediatorjev

*3. člen*

(merila usposobljenosti)

Mediator je lahko oseba:

* z najmanj visokošolsko izobrazbo,
* z opravljenim najmanj 100-urnim programom usposabljanja iz mediacije izvedenim pri ZZS ali Združenju zdravstvenih zavodov Slovenije,
* zaželeno je, da ima mediator izkušnje na področju zdravstva.

*4. člen*

(vpis v seznam)

(1) Zdravniška zbornica Slovenije z javnim pozivom povabi zainteresirane osebe, da pri Zbornici vložijo prijavo za vpis v seznam mediatorjev. Javni poziv, v katerem se podrobneje določi postopek izbire, se objavi na spletni strani Zbornice.

(2) Na javni poziv iz prejšnjega odstavka se prijavijo zainteresirane osebe, med katerimi Svet za mediacijo izbere tiste, ki izpolnjujejo pogoje iz prejšnjega člena, in jih predlaga v imenovanje izvršilnemu odboru Zdravniške zbornice Slovenije

(3) Na podlagi sklepa o imenovanju se mediatorja vpiše v seznam mediatorjev.

(4) Mediator, ki je vpisan v seznam mediatorjev, lahko kadar koli zahteva izbris iz seznama

(5) Seznam mediatorjev se objavi na spletni strani Zbornice.

*5. člen*

(nevtralnost, nepristranskost in neodvisnost)

(1) Mediator ves čas postopka deluje nevtralno in nepristransko ter si prizadeva za enako obravnavanje strank.

(2) Mediator ne sodi in ne daje informacij, mnenj ali predlogov v zvezi z vsebino spora ali sporazuma, razen če se stranke ne dogovorijo drugače.

(3) Mediator ne prevzame vodenja postopka mediacije oziroma ga ne nadaljuje, če obstajajo okoliščine, ki bi lahko vplivale na njegovo neodvisnost ali nepristranskost. Takšne okoliščine so zlasti:

* zaposlitveno, poslovno, sorodstveno ali drugo osebno razmerje z eno od strank ali drugim udeležencem mediacije,
* finančni ali drug neposreden ali posreden interes glede na končni izid mediacije ali
* mnenje mediatorja, da za vodenje mediacije ni dovolj usposobljen glede na zahtevnost primera.

3. Nadzor na delom mediatorjev

*6. člen*

( Izvajanje nadzora)

(1) Nadzor nad delom mediatorjev opravlja Svet za mediacijo pri Zdravniški zbornici Slovenije.

(2) Nadzor iz prejšnjega odstavka se izvaja zlasti prek rednih letnih ali izrednih poročil mediatorjev o njihovem delu.

(3) Pri nadzoru se upoštevajo obrazci za beleženje trajanja mediacijskih srečanj, evalvacijski vprašalniki in morebitna druga mnenja ali pripombe strank in udeležencev mediacije, ki jih prejme ZZS.

(4) Če Svet za mediacijo pri nadzoru ugotovi, da mediator zaradi ugotovljenih napak pri delu ni vreden zaupanja, predlaga izvršilnemu odboru da se mediatorja izbriše s seznama mediatorjev ZZS.

(5) Zoper sklep iz prejšnjega odstavka ni dovoljena pritožba.

4. Vodenje statističnih podatkov o opravljenih postopkih mediacije

*7. člen*

(način spremljanja)

(1) Ob zaključku mediacije mediator povabi stranke k izpolnitvi anonimnega evalvacijskega vprašalnika. Z evalvacijskim vprašalnikom stranke ocenjujejo izid, sporazum, postopek in učinke mediacije ter delo mediatorja.

(2) Po zaključku mediacije ali po prenehanju vodenja mediacije, mediator preda Svetu za mediacijo vse dokumentarno gradivo, ki je nastalo v postopku mediacije.

(3) Svet za mediacijo vodi evidenco izvajanja in uspešnosti mediacije. Kot kazalnike upošteva:

* vrsto sporov,
* kategorijo izvajalcev zdravstvenih storitev,
* število izvedenih mediacij,
* sklenjene dogovore o mediaciji,
* trajanje postopka mediacije (zlasti število in trajanje mediacijskih srečanj),
* način zaključka mediacije,
* število in vrste sklenjenih sporazumov,
* sklenjene sporazume kot izvršilne naslove,
* ocene s strani strank,
* število zadev, v katerih je bila ponujena mediacija.

(4) Upravljavec zbirke dokumentarnega gradiva, ki nastane v postopkih mediacije, je Svet za mediacijo. Dokumentarno gradivo je dostopno samo mediatorjem in strankam, ki so sodelovale v mediaciji, na katero se gradivo nanaša, Zbornici za potrebe nadzora in pristojnim organom v primeru ugotavljanja odgovornosti mediatorja.

**II. POSTOPEK MEDIACIJE**

Predhodni postopek

*8. člen*

(dogovor o mediaciji in izbira mediatorja)

(1) Triažna skupina preuči prispele pritožbe, udeležencem spora predstavi možnost reševanja spora v postopku mediacije, če presodi, da je spor primeren za mediacijo. Prepozna pritožbe, ki so primerne za postopek mediacije. Prepozna tudi primere, kjer potrebno sprožiti vzporedne postopke (strokovni nadzor ipd.), z njimi seznani ustrezne organe Zdravniške zbornice Slovenije in jim jih preda v obravnavo.

(2) Potreba po sproženju drugih postopkov ne izključuje hkratnega mediacijskega postopka.

(3) Če obstaja soglasje za začetek postopka mediacije, stranke sklenejo dogovor o mediaciji. Če stranke ne soglašajo z izbranim mediatorjem, Svet za mediacijo predlaga drugega mediatorja iz seznama mediatorjev Zbornice.

(4) Če eden od udeležencev spora da pobudo za reševanje spora v postopku mediacije, soglasja za začetek postopka mediacije pa od drugega udeleženca spora ne prejme v roku 30 dni od dne, ko mu je poslal predlog, se šteje, da je predlog za mediacijo zavrnjen.

(5) V roku iz prejšnjega odstavka tega člena se lahko izvedejo predmediacijska srečanja.

(6) V primeru iz 3. odstavka tega člena, ko se soglasje za pričetek postopka mediacije poda v pisni obliki, se dogovor o mediaciji sklene na prvem mediacijskem srečanju.

(7) Dogovor o mediaciji se sklene na obrazcu.

*9. člen*

(vsebina dogovora o mediaciji)

V dogovoru o mediaciji stranke sprejmejo temeljna pravila postopka mediacije, se zavežejo, da v času mediacije ne bodo sprožili sodnega ali arbitražnega postopka, in se dogovorijo zlasti o naslednjih vprašanjih:

* postopek, po katerem naj mediacija poteka,
* način komunikacije med strankami in mediatorjem,
* kraj, čas in dolžina mediacijskih srečanj,
* sodelovanje drugih udeležencev,
* zaupnost postopka.

*10. člen*

(sklic prvega mediacijskega srečanja)

Za organizacijo in sklic prvega mediacijskega srečanja poskrbi koordinator Sveta za mediacijo v sodelovanju z imenovanima mediatorjema.

Postopkovna pravila

*11. člen*

(kraj in čas izvajanja mediacije)

(1) Mediacija se izvaja v prostorih Zdravniške zbornice Slovenije

(2) Mediacija se lahko izvaja tudi v drugem kraju ali prostoru, če s tem soglašajo stranke.

(3) Mediator se posvetuje s strankami glede določitve primernega časa izvajanja mediacijskih srečanj. Vabljenje poteka na neformalen način.

*12. člen*

(procesna sposobnost in sodelovanje strank)

(1) Glede vprašanja procesne sposobnosti in procesne legitimacije se uporabljajo določbe drugega, tretjega in četrtega odstavka 48. člena Zakona o pacientovih pravicah.

(2) Stranke same odgovorno in aktivno sodelujejo v mediaciji, lahko pa sodeluje tudi pooblaščenec, ki predloži pooblastilo za postopek mediacije.

*13. člen*

(vodenje postopka)

(1) Stranke se lahko s sklicevanjem na obstoječe predpise ali kako drugače dogovorijo z mediatorjem za postopek po katerem naj mediacija poteka.

(2) Če se stranke o poteku mediacije niso sporazumele, še vedno pa obstaja soglasje za pričetek postopka mediacije, mediator vodi postopek, kot šteje za primerno. Pri tem upošteva vse okoliščine primera, morebitne želje strank ter potrebo po hitri in trajni rešitvi spora.

(3) Mediator se prepriča, da stranke razumejo posebnosti in načela mediacijskega postopka in vsebino ter posledice dogovora o mediaciji in sporazuma.

(4) Mediator zagotovi, da imajo vse stranke dovolj priložnosti, da aktivno sodelujejo v postopku.

(5) Mediator lahko:

* po posvetu s strankami določi rok, v katerem stranka mediatorju in drugi stranki predloži poročilo (kratek opis primera, svoje zahteve in razloge zanje ter trenutno stanje primera). Skupaj s poročilom stranka posreduje podatke in gradivo, za katere oceni, da so potrebni za namene mediacije in za opredelitev spornih vprašanj,
* kadar koli v postopku mediacije predlaga, da stranke predložijo dodatne podatke in gradivo, za katero oceni, da bi lahko koristili mediaciji.

(6) Če se stranke tako dogovorijo, lahko mediator ves čas mediacije daje predloge za rešitev spora. Predlog mediatorja strank ne zavezuje.

*14. člen*

(ustnost postopka)

(1) Mediacija poteka ustno. Zapisnika o poteku mediacije se ne piše. Stranke se lahko dogovorijo, da se med postopkom pripravijo vmesni dogovori v pisni obliki, ki jih stranke podpišejo.

(2) Mediator lahko po vsakem mediacijskem srečanju sestavi kratek zapisnik, ki ga na naslednjem srečanju predloži strankam.

*15. člen*

(mediacijska srečanja)

(1) Mediacija poteka na skupnih mediacijskih srečanjih.

(2) Če mediator presodi, da bi to koristilo postopku mediacije, lahko predlaga tudi ločena mediacijska srečanja. V tem primeru se ločena mediacijska srečanja izvedejo z vsako stranko posebej.

*16. člen*

(načelo zaupnosti)

(1) Udeleženci mediacije in Zbornica spoštujejo zaupno naravo mediacije in ne smejo uporabiti ali razkriti tretjemu nobene informacije, ki se nanaša na mediacijo ali je bila pridobljena med njo, vključno z informacijo o obstoju ali izidu mediacije, razen če se stranke dogovorijo drugače ali če z razkritjem podatkov, ki se nanašajo na njih, izrecno soglašajo.

(2) K spoštovanju zaupnosti se udeleženci in mediator ob pričetku mediacije zavežejo s podpisom izjave o zaupnosti. Tisti, ki krši pravilo zaupnosti je kazensko in materialno odgovoren.

(3) Mediator, stranke ali drugi udeleženci mediacije se v morebitnem sodnem, arbitražnem ali drugem postopku ne smejo sklicevati na oziroma predložiti kot dokaz ali pričati o:

* dejstvu, da je ena od strank predlagala mediacijo ali bila pripravljena sodelovati v njej,
* izjavah o dejstvih ali priznanju dejstev izraženih v mediaciji,
* mnenjih in predlogih glede možne rešitve spora, ki so jih izrazile stranke ali mediatorji,
* dejstvu, da je stranka pokazala pripravljenost sprejeti predlog za mirno rešitev spora nasprotne stranke ali mediatorja,
* listinah, ki so bile izdelane izključno za potrebe postopka mediacije.

(4) Podatke v zvezi s sporom, ki jih mediator prejme od stranke, lahko razkrije drugim strankam mediacije, razen če mu jih je stranka razkrila pod izrecnim pogojem, da ostanejo zaupni.

(5) Gradiva, ki jih mediatorju predložijo stranke, se po zaključku mediacije vrnejo strankam.

*17. člen*

(trajanje postopka)

(1) Postopek mediacije se opravi čim hitreje, brez zavlačevanja in s čim manjšimi stroški. Mediacija lahko poteka največ tri mesece od prejema zadnjega soglasja za mediacijo. Na predlog strank lahko Svet za mediacijo podaljša mediacijo za največ 3 mesece.

(2) Zastaranje zahtevka, ki je predmet mediacije, med trajanjem mediacije ne teče. Če se mediacija konča brez sporazuma o rešitvi spora, se zastaranje nadaljuje od trenutka, ko je postopek končan brez sporazuma o rešitvi spora. Čas, ki je pretekel pred začetkom mediacije, se všteje v zastaralni rok, ki ga določa zakon. Če je s posebnim predpisom določen rok za vložitev tožbe, se ta rok v zvezi z zahtevkom, ki je predmet mediacije, ne izteče prej kot 15 dni po koncu mediacije.

*18. člen*

(zaključek postopka)

Mediacija se zaključi:

* s sklenitvijo poravnave ali drugega sporazuma o rešitvi spora,
* če stranka s pisno izjavo odstopi od mediacije in nadaljevanje postopka med preostalimi strankami ni smiselno, z dnem te izjave,
* če se stranke tako dogovorijo, z dnem sklenitve takega dogovora,
* če mediator postopek zaključi, ker je potekel rok iz 18. člena teh navodil, z iztekom tega roka, ali
* če mediator po posvetovanje s strankami izjavi, da nadaljevanje postopka ne bi bilo smiselno, z dnem te izjave.

*19. člen*

(sporazum)

(1) Sporazum poleg strank podpiše tudi mediator, razen če meni, da je sporazum sklenjen v nasprotju z določbami zakona ali da ni izvršljiv.

(2) Predlog pisnega sporazuma lahko na podlagi vsebine ustnega sporazuma pripravi tudi mediator, če s tem soglašajo stranke.

*20. člen*

(stroški)

(1) Kadar gre za spor med dvema ali več člani Zdravniške zbornice Slovenije ali kadar gre za spor med članom zbornice in bolnikom, nosi vsaka stranka svoje stroške, stroške mediatorja krije ZZS, druge skupne stroške pa nosijo stranke v enakih deležih, razen če se dogovorijo drugače. Stroški mediatorja obsegajo nagrado za delo mediatorja in njegove materialne stroške.

(2) V ostalih sporih krije vsaka stranka lastne stroške, skupne stroške in stroške mediatorja pa stranke nosijo v enakih deležih, razen če se stranke dogovorijo drugače.

(3) Za delo mediatorju pripada nagrada skladno s pogodbo, ki jo mediator oziroma komediator sklene z ZZS in temelji na Ceniku storitev in honorarjev, ki ga je sprejel Izvršilni odbor ZZS.

(4) Mediator obračunava nagrado za delo in stroške po zaključeni mediaciji. Račun, skupaj z obračunom evidence porabljenega časa, zapade v plačilo v roku 15 dni od izstavitve računa.

(5) Mediator je dolžan voditi evidenco porabljenega časa, ki jo podpišejo udeleženci v postopku, in jo je dolžan plačniku predočiti ob zaključku vodene mediacije.

(6) Če se stranke ne sporazumejo drugače, stroške za izvedenca krije stranka, ki ga je predlagala.

(7) Če se stranke ne sporazumejo drugače, stroške za prevajanje krije stranka, v katere korist se izvaja prevajanje.

(8) Zbornica ne krije:

* stroškov najema prostorov v primeru iz drugega odstavka 11. člena tega pravilnika,
* dejanskih stroškov strank,
* stroškov morebitnega zastopanja strank s strani odvetnika.

**III. KONČNA DOLOČBA**

*21. člen*

(začetek veljavnosti)

Ta navodila začnejo veljati z dnem sprejema na izvršilnem odboru Zdravniške zbornice Slovenije.

Predsednica

Zdravniške zbornice Slovenije

dr. Zdenka Čebašek-Travnik, dr. med.

Številka: 0921-1/2014-22

Datum: 10. 5. 2018