



Št.: 740-1/26-14
Datum: 23. 2. 2026

Zadeva: Mnenje Zbornice - Zveze o snemanju telefonskih klicev v zdravstvenem domu

Zbornica zdravstvene in babiške nege Slovenije – Zveza strokovnih društev medicinskih sester, babic in zdravstvenih tehnikov Slovenije (v nadaljnjem besedilu: Zbornica – Zveza) je prejela vaš dopis, v katerem zaprošate za strokovno mnenje in podporo glede zakonitosti ter upravičenosti vzpostavitve sistema snemanja telefonskih klicev v zdravstvenem domu.

Ob tem ste dopisu priložili tudi neobvezujoče mnenje Informacijskega pooblaščenca Republike Slovenije in Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije (v nadaljnjem besedilu AKOS).

IP meni, da ob upoštevanju desetega odstavka 214. člena Zakon o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS, št. 130/22, 18/23 – ZDU-1O in 40/25 – ZInfV-1, v nadaljnjem besedilu ZEKom-2) ni razvidna ustrežna pravna podlaga za splošno snemanje telefonskih klicev pacientov pri naročanju na zdravstvene storitve. IP meni, da telefonska številka klicnega centra za naročanje ne sodi med številke, ki so neposredno namenjene izvajanju nalog reševanja in pomoči oziroma nudenju nujne medicinske pomoči, zato splošno snemanje klicev na takšno številko po njegovem mnenju ni dopustno. Hkrati je IP poudaril, da gre za neobvezujoče mnenje ter da je za nadzor nad spoštovanjem določb 214. člena ZEKom-2 pristojna Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije (AKOS).

AKOS pojasnjuje, da deseti odstavek 214. člena ZEKom-2 dovoljuje snemanje komunikacij le v okviru organizacij in organov, pristojnih za izvajanje nalog obrambe, zaščite, reševanja in pomoči, ter zgolj na telefonskih številkah, ki so neposredno namenjene izvajanju nujne medicinske pomoči. AKOS meni, da zdravstveni domovi in bolnišnice lahko snemajo klice na številke dežurnih oziroma urgentnih služb, medtem ko snemanje na splošnih številkah za naročanje ni dopustno. Po stališču agencije namen zagotavljanja kakovosti storitev in pravne zaščite zaposlenih ne predstavlja zadostne pravne podlage za snemanje klicev na takšnih številkah.

Zbornica – Zveza ugotavlja, da sta pristojna organa, IP in AKOS v svojih neobvezujočih mnenjih zavzela stališče, da ob veljavni ureditvi desetega odstavka 214. člena ZEKom-2 ni podane ustrezne pravne podlage za splošno snemanje telefonskih klicev na številkah, namenjenih naročanju pacientov na zdravstvene storitve.

Zbornica – Zveza je strokovna reprezentativna organizacija na področju zdravstvene nege in babištva, ki ne more podati mnenj o zakonitosti vzpostavitve sistema snemanja telefonskih klicev v zdravstvenem domu, saj ni pristojna ter ne more razlagati določb ZEKom-2.

Zbornica – Zveza ob tem poudarja, da načeloma ne nasprotuje uvedbi snemanja telefonskih klicev pacientov pri naročanju na zdravstvene storitve, saj bi takšen ukrep – ob ustreznih, jasni in nedvoumni pravni podlagi, ki bi snemanje omogočila – lahko prispeval k večji pravni varnosti zaposlenih, izboljšal preverljivost podanih informacij ter okreplil zaščito pacientov in zaposlenih, zlasti v primeru verbalnega nasilja. Pri tem Zbornica – Zveza posebej poudarja, da bi morala biti morebitna ureditev zasnovana ob doslednem spoštovanju načel varstva občutljivih osebnih podatkov pacientov, zlasti z zagotovitvijo ustreznih tehničnih in organizacijskih ukrepov za varovanje občutljivih zdravstvenih podatkov pacientov.



Ne glede na navedeno pa Zbornica – Zveza ocenjuje, da je v primerih, ko komunikacija klicatelja preide v neprimerno, žaljivo ali grozeče ravnanje oziroma vključuje izrekanje groženj zaposlenim, nujno zagotoviti zakonite in učinkovite mehanizme zaščite zdravstvenih delavcev. Takšni primeri predstavljajo poseg v varnost in dostojanstvo zaposlenih, zato bi morala zakonodaja izrecno urediti možnost snemanja komunikacije od trenutka predhodnega jasnega opozorila klicatelju, da se bo ob nadaljevanju ogrožajočega ravnanja pogovor snemal, ob hkratnem zagotavljanju ustreznih varoval za zaščito osebnih podatkov.

Zbornica – Zveza ob tem ugotavlja, da je IP v preteklem neobvezujočem mnenju (št. 07120-1/2022/147 z dne 10. 5. 2022), izdanem še na podlagi tedaj veljavne zakonodaje (ZEKom-1), zavzel stališče, da splošno snemanje klicev na številkah za naročanje praviloma ni dopustno, vendar pa je pod določenimi pogoji dopuščal možnost snemanja komunikacije od trenutka dalje, ko klicatelj po jasnem in nedvoumnom opozorilu nadaljuje z neprimerno ali grozečo komunikacijo, ob izpolnjevanju pogojev predhodnega obveščanja ter spoštovanju načela omejitve hrambe podatkov. Čeprav je bilo navedeno stališče oblikovano pred spremembo zakonodaje in uveljavitvijo ZEKom-2 ter zato danes ne predstavlja neposredne pravne podlage za snemanje, po oceni Zbornice – Zveze jasno izpostavlja potrebo po jasni, nedvoumni in sistemski zakonodajni ureditvi zaščite zaposlenih v zdravstveni dejavnosti v primerih verbalnega nasilja in izrekanja groženj.

Anita Prelec,
predsednica Zbornice – Zveze