



ŽUPAN – PRESIEDENTE

KLASA/CLASSE: 500-01/23-01/03
URBROJ/N.PROT: 2163-01/11-23-02
Pula-Pola, 11. svibnja2023.

SKUPŠTINA ISTARSKE ŽUPANIJE
n/p predsjednice Sandre Čakić Kuhar
Dršćevka 3,
52 000 Pazin

PREDMET: Zaključak o prihvaćanju Izvješća o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata na području Istarske županije za 2022. godinu

Na temelju članka 65. Statuta Istarske županije ("Službene novine Istarske županije", br. 10/09, 4/13, 16/16, 1/17, 2/17, 2/18, 10/20, 6/21 i 20/22 – pročišćeni tekst), Župan Istarske županije dana 11. svibnja 2023. godine, donosi

ZAKLJUČAK

1. Prihvaća se nacrt i utvrđuje prijedlog Zaključka o prihvaćanju Izvješća o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata na području Istarske županije za 2022. godinu
2. Akt iz točke 1. ovog Zaključka sastavni je dio istog, te se upućuje Skupštini Istarske županije na razmatranje i usvajanje.
3. Za izvjestitelja po točki 1., a vezano za točku 2. ovog Zaključka određuje se pročelnica Upravnog odjela za zdravstvo i socijalnu skrb Istarske županije, Gordana Antić.
4. Ovaj Zaključak stupa na snagu danom donošenja.

ŽUPAN
Boris Miletić

Temeljem članka 33. Zakona o zaštiti prava pacijenata („Narodne novine“, br. 169/04 i 37/08) i članka 43. i 84. Statuta Istarske županije ("Službene novine Istarske županije" br. 10/09, 04/13, 16/16, 1/17, 2/17, 2/18, 10/20 i 6/21), Skupština Istarske županije na sjednici održanoj dana _____ godine, donosi

ZAKLJUČAK
o prihvaćanju Izvješća o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata
na području Istarske županije za 2022. godinu

I.

Prihvaća se Izvješće o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata na području Istarske županije za 2022. godinu te isto čini sastavni dio ovog Zaključka

II.

Ovaj Zaključak stupa na snagu osmog dana od objave u "Službenim novinama Istarske županije".

KLASA:
URBROJ:
Pazin,

REPUBLIKA HRVATSKA
SKUPŠTINA ISTARSKE ŽUPANIJE

Predsjednica
Sandra Ćakić Kuhar

Dostaviti:

1. *Ministarstvu zdravstva*
2. *Županu Istarske županije*
3. *Povjerenstvu za zaštitu prava pacijenata na području Istarske županije*
4. *Upravni odjel za zdravstvo i socijalnu skrb*
5. *Objava*
6. *Pismohrana, ovdje*

OBRAZLOŽENJE

I. PRAVNI TEMELJ ZA DONOŠENJE OVOG AKTA

Pravni temelj za donošenje ovog Zaključka je sadržan u odredbama članka 33. Zakona o zaštiti prava pacijenata („Narodne novine“, br. 169/04 i 37/08), sukladno kojem Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata u jedinici područne (regionalne) samouprave podnosi skupštini jedinice područne (regionalne) samouprave godišnje izvješće o svom radu.

Odredbama članka 43. i 84. Statuta Istarske županije ("Službene novine Istarske županije" br. 10/09, 04/13, 16/16, 1/17, 2/17, 2/18, 10/20 i 6/21) propisana je nadležnost Skupštine Istarske županije za donošenje ovog Zaključka.

II. OSNOVNA PITANJA KOJA SE RJEŠAVAJU OVIM AKTOM

Odredbama članka 30. i 31. Zakona o zaštiti prava pacijenata („Narodne novine“, br. 169/04 i 37/08) propisano je da se u cilju ostvarivanja i promicanja prava pacijenata u svakoj jedinici područne (regionalne) samouprave osniva Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata te da ono djeluje pri upravnom tijelu nadležnom za poslove zdravstva.

Temeljem navedenog, dana 21. veljače 2011. Skupština Istarske županije donijela je Odluku KLASA: 013-02/11-01/04, URBROJ: 2163/1-01/4-11-5 („Službene novine Istarske županije“, br. 1/11) kojom je imenovano Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata na području Istarske županije.

Odredbom članka 33. Zakona o zaštiti prava pacijenata („Narodne novine“, br. 169/04 i 37/08), između ostalog je propisano da Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata podnosi skupštini jedinice područne (regionalne) samouprave godišnje izvješće o svom radu.

Ovo izvješće se podnosi na godišnjoj razini kako bi se na području Istarske županije pratile aktivnosti Povjerenstva oko primjene propisa koji se odnose na zaštitu prava i interesa pacijenata, pratile povrede pojedinačnih prava pacijenata te poduzimale i predlagale radnje za njihovo otklanjanje, predlagale i poduzimale mjere za opću zaštitu i promicanje prava pacijenata te obavještavala javnost o povredama prava pacijenata.

III. FINACIJSKA SREDSTVA ZA PROVEDBU AKTA

Za provedbu ovog Zaključka nisu potrebna financijska sredstva.

Za potrebe donošenja ovog Zaključka nije potrebno izraditi iskaz o procjeni fiskalnog učinka, obzirom da je člankom 3. Odluke Skupštine Istarske županije o postupku davanja Iskaza o procjeni fiskalnog učinka propisano kako su izuzetak od primjene Odluke izvješća o realiziranim aktivnostima i utrošenim financijskim sredstvima za prethodne proračunske godine.

Ai sensi dell'articolo 33 della Legge sulla tutela dei diritti dei pazienti ("Gazzetta ufficiale" nn. 169/04 e 37/08),e degli articoli 43 e 84 dello Statuto della Regione Istriana ("Gazzetta ufficiale" nn. 10/09, 04/13, 16/16 1/17, 2/17, 2/18 e 6/21), l'Assemblea della Regione Istriana alla seduta del _____ 2022, adotta la

CONCLUSIONE
sull'approvazione della Relazione sul lavoro svolto dalla Commissione per la tutela
dei diritti dei pazienti
sul territorio della Regione Istriana per il 2022

I

Si approva la Relazione sul lavoro svolto dalla Commissione per la tutela dei diritti dei pazienti sul territorio della Regione Istriana per il 2022 che è parte integrante della presente Conclusione.

II

La presente Conclusione entra in vigore l'ottavo giorno della sua pubblicazione sul "Bollettino ufficiale della Regione Istriana".

CLASSE:
N.PROT:
Pisino,

REPUBBLICA DI CROAZIA
ASSEMBLEA DELLA REGIONE ISTRIANA


La Presidente

Sandra Čakić Kuhar

**IZVJEŠĆE O RADU
POVJERENSTVA ZA ZAŠTITU
PRAVA PACIJENATA
NA PODRUČJU
ISTARSKE ŽUPANIJE
ZA 2022. GODINU**

Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata na području Istarske županije, Pula, Splitska 14



REPUBLIKA HRVATSKA
 ISTARSKA ŽUPANIJA
REGIONE ISTRIANA

**Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata
na području Istarske županije**

Pula - Pola, Splitska 14 – Via Spalato 14
tel. 052/352-155, fax: 052/352-154

KLASA/CLASSE: 500-01/23-01/04
URBROJ/N.PROT.: 2163-06/26-23-25
Pula-Pola, 08. ožujka 2023.

IZVJEŠĆE O RADU POVJERENSTVA ZA ZAŠTITU PRAVA PACIJENATA NA PODRUČJU ISTARSKE ŽUPANIJE ZA 2022. GODINU

Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata na području Istarske županije (u daljnjem tekstu: Povjerenstvo) radilo je sukladno Odluci o imenovanju u sastavu:

- Prim. dr. Romanita Rojnić, predsjednica Povjerenstva i predstavnica pacijenata,
- Mirsada Budija, mag.iur., stručnjakinja na području zaštite prava pacijenata, zamjenica predsjednice,
- Davor Komar, predstavnik nevladine udruge, član Povjerenstva,
- Danica Kuzmanović, prof. psihologije, predstavnica nevladine udruge, članica Povjerenstva,
- Marija Radojčić, prof. pedagogije, predstavnica nevladine udruge, članica Povjerenstva.

Stručnu i administrativnu podršku Povjerenstvu daje Silvia Škopac, mag. iur., viša savjetnica za pravne poslove u Upravnom odjelu za zdravstvo i socijalnu skrb Istarske županije.

1. Podaci o broju održanih sjednica i pritužbama koje je zaprimilo Povjerenstvo

U tijeku 2022. godine Povjerenstvo je održalo 8 sjednica, od čega su 3 sjednice održane telefonski sukladno epidemiološkoj situaciji epidemije COVID-19 u Istarskoj županiji. Otežanih okolnosti u postupanju prema pritužbama građana Povjerenstvo nije imalo.

Povjerenstvo je u 2022. godini zaprimilo 3 pritužbi vezano uz pružanje zdravstvene zaštite. Pritužbe naših pacijenata odnosile su se na (s pozivom na odgovarajuća prava i članke iz Zakona o zaštiti prava pacijenata):

- ponašanje doktorice opće (obiteljske) medicine (članak 8. i 11., pravo na obaviještenost),

- ponašanje doktora prilikom pružanja hitne medicinske pomoći (članak 4., načelo humanosti zaštite prava pacijenata),

- rad djelatnika i dužina čekanja u Objedinjenom hitnom bolničkom prijemu Opće bolnice Pula (članak 4., načelo humanosti zaštite prava pacijenata).

Također su zaprimljene 2 pritužbe razmatrajući koje je Povjerenstvo utvrdilo kako se ne odnose na pružanje zdravstvene ni povredu prava pacijenata, već na ostvarivanje drugih prava te je Povjerenstvo uputilo podnositelje na nadležna tijela.

Sve pritužbe rješavale su se pismenom komunikacijom s pacijentima, odgovarajućim liječnicima, rukovodećim strukturama zdravstvenih ustanova, Hrvatskom liječničkom komorom te su sve pritužbe riješene s pozitivnim ishodom.

Povjerenstvo je također nastavilo rad na pritužbi koju je zaprimilo u 2021. godini, a koja se odnosila na onemogućavanje pratnje teško bolesnim pacijentima prilikom bolničkog liječenja (članak 4. načelo humanosti zaštite prava pacijenata). Na tu temu održana su dva sastanka s Povjerenstvom za kvalitetu Opće bolnice Pula sa željom da se stvori protokol prava i obveza osoba u pratnji (asistenata). Također je Povjerenstvo imalo korespondenciju s Hrvatskim zavodom za zdravstveno osiguranje, kako bi ispitalo mogućnosti te utvrdilo u kojim situacijama je propisima omogućeno pravo na pratnju. Povjerenstvo će i nadalje postupati u nalaženju rješenja za pratnju teško bolesnih pacijenata tijekom bolničkog liječenja

Ovo Povjerenstvo je u 2022. godini zaprimilo i dopis Hrvatske udruge bolničkih liječnika (dalje: HUBOL), u kojem se moli da Povjerenstvo raspravi situaciju vezano uz usluge koje hrvatskim bolnicama, uključujući i Opću bolnica Pula, prodaje predsjednica Hrvatske udruge za promicanje prava pacijenata gđa Jasna Karačić Zanetti za edukaciju zdravstvenih djelatnika o pravima i obavezama pacijenata. U dopisu se ističe pravo povjerljivosti iz članka 25. Zakona o zaštiti prava pacijenata te se traži da Povjerenstvo istraži i raspravi jesu li tijekom edukacije bili zaštićeni osobni podaci pacijenata na odgovarajući način odnosno je li povrijeđeno navedeno pravo pacijenata.

Nastavno na zaprimljeni upit HUBOL, Povjerenstvo je održalo zajednički sastanak s predstavnicima Opće bolnice Pula na kojem su članovi Povjerenstva izvršili uvid u dokumentaciju rada s Hrvatskom udrugom za promicanje prava pacijenata te utvrdili kako je rad bio sukladan sa Zakonom o zaštiti prava pacijenata te nije povrijeđeno pravo na povjerljivost.

Tijekom održanih sjednica Povjerenstvo bilo je i upita članova u vezi rada hospicija, koji nije započeo s radom, a zgrada je izgrađena.

Povjerenstvo je krajem 2022. godine zaprimilo informaciju o jednom nemilom događaju zbog zdravstvenih tegoba tijekom vikenda korisnice doma za starije osobe izvan Istarske županije. Stoga je zatražena informacija od Upravnog odjela za zdravstvo i socijalnu skrb Istarske županije o stanju i mogućnosti pružanja zdravstvene zaštite korisnika u domovima za starije osobe (ustanovama) na području Istarske županije tijekom vikenda i praznika u području opće medicine i specijalističkih djelatnosti.

Povjerenstvo je u tijeku 2022. godine imalo kvalitetnu suradnju s Općom bolnicom Pula (ravnateljica i Povjerenstvo za kvalitetu), Nastavnim zavodom za hitnu medicinu Istarske županije, Hrvatskom liječničkom komorom i Hrvatskim zavodom za zdravstveno osiguranje.



2. Podaci o pritužbama koje su zaprimile zdravstvene i socijalne usluge ustanove u Istarskoj županiji

Kako bi Povjerenstvo moglo objediniti izvješća, a slijedom ovlasti iz Zakona o zaštiti prava pacijenata, zatraženo je očitovanje od zdravstvenih ustanova i domova socijalne skrbi u Istarskoj županiji, zbog sufinanciranja pružanja zdravstvene zaštite korisnicima domova socijalne skrbi od strane Istarske županije. Sve ustanove dostavile su zatraženo očitovanje.

Niti jednu pritužbu na povrede prava pacijenata na zdravstvene usluge koje se u njima pružaju nisu imali sljedeći domovi socijalne skrbi: Dom za starije osobe Raša, Dom za starije osobe „Domenico Pergolis“ Rovinj, Dom za starije osobe Alfredo Štiglić Pula, Dom za starije osobe Buzet, Dom za starije i nemoćne osobe Poreč, Dom za starije i nemoćne osobe „Atilio Gamboc“ Umag, Dom za odrasle osobe "Sv.Nedjelja" Nedeščina, Dom za odrasle osobe Motovun i Dom za odrasle osobe Vila Maria. Također nijednu pritužbu nisu imale zdravstvene ustanove Nastavni zavod za javno zdravstvo Istarske županije i Nastavni zavod za hitnu medicinu Istarske županije.

Dom za starije osobe Novigrad navodi kako su imali 1 pritužbu pacijenata na zdravstvene usluge te je stranka odustala od pritužbe obzirom da se dogovorom riješio nastali nesporazum.

Specijalna bolnica za ortopediju i rehabilitaciju „Martin Horvat“ Rovinj-Rovigno u 2022. godini je zaprimila 5 pisanih pritužbi na koje se pravodobno odgovorilo i od kojih se svih 5 odnosilo na dodjeljivanje termina bolničkog liječenja u pravilu u ljetnim mjesecima, pacijentima s potrebama održavanja rehabilitacije. U odgovoru na navedene pritužbe nastojalo se objasniti kako je razlog nemogućnosti dobivanja radnijeg termina izuzetno dugačka lista čekanja, prvenstveno iz razloga potreba poštivanja epidemioloških mjera. Specijalna bolnica Rovinj ističe također kako prednost rehabilitacije imaju akutni post-operativni pacijenti i maloljetna djeca. Zaključno se navodi da, iako su sad bolničke liste znatno kraće u odnosu na liste za vrijeme trajanja epidemije, i dalje pristižu pritužbe od pacijenata koji inzistiraju na održavanju rehabilitacije isključivo u ljetnim mjesecima.

Istarski domovi zdravlja u tijeku 2022. godine zaprimili su 21 pritužbu koje su se odnosile na područje zaštite prava pacijenata.

Na kvalitetu zdravstvene zaštite zaprimljeno 14 pritužbi koje su se odnosile na rad zdravstvenih djelatnika Istarskih domova zdravlja. Pritužbe se odnose na: nejavljanje na telefon, neodgovaranje na mail, odbijanje liječnika da izvrši pretragu za koju pacijent smatra da mu je potrebna te na neadekvatnu brigu i njegu pacijenta, lošu organizaciju radnog vremena ordinacija, nedostupnost i lošu organizacija sanitetskog prijevoza, nezadovoljstvo dostupnošću mamografskog pregleda.

Na neprofesionalno postupanje medicinskog osoblja bilo je ukupno 5 pritužbi. Odnosile su se na grubo ponašanje prema pacijentima.

Pritužbi uzrokovanih novonastalom situacijom vezanom uz epidemiju COVID-19 bilo je 2 i odnosile su se na nepridržavanje sigurnosnih mjera za vrijeme epidemije i žalbu pacijentice da joj se nije pisalo bolovanje za samoizolaciju već obično bolovanje te da ju se nije uputilo na PCR testiranje.

Istarski domovi zdravlja rješavanju svih pritužbi pristupaju na isti način i to tako da se po primitku pritužbe pacijenta ista dostavlja djelatniku na koju se ona odnosi te se traži njegovo očitovanje. Djelatnik svoje očitovanje dostavlja ravnatelju nakon čega se poduzimaju potrebne radnje i o učinjenom se obavještava podnositelj pritužbe.

U **Općoj bolnici Pula** tijekom 2022. godine zaprimljeno je 36 pritužbi pacijenata na kvalitetu pružene zdravstvene zaštite. U Općoj bolnici Pula pritužbama se bave Jedinica za kvalitetu, Povjerenstvo za unutarnji nadzor te Povjerenstvo za kvalitetu, koji kroz redovne sastanke te kroz odjelne koordinate kvalitete kontinuirano rade na održavanju i poboljšavanju kvalitete pružanja zdravstvene usluge.

Opća bolnica Pula je također tijekom 2022. godine zaprimila 28 pritužbi pacijenata na neprofesionalno ponašanje zdravstvenih djelatnika.

Zaprimljena je i 1 pritužba vezano za epidemiju COVID-19, dok je bilo nekoliko pritužbi na protuepidemijske mjere donesene od strane nacionalnog i županijskog stožera civilne zaštite.

Opća bolnica Pula navodi kako je analizom svih pritužbi utvrđeno kako je od ukupno 93 pritužbi, 29 bilo osnovano, a 64 neosnovane.

Od osnovanih pritužbi, Opća bolnica Pula navodi kako se radilo o „minornim“ pritužbama u 25 slučajeva, koji su se uglavnom odnosili na poremećaje u komunikaciji između djelatnika i pacijenata odnosno njihovih obitelji.

Vezano za 4 osnovane pritužbe koje je Opća bolnica Pula shvatila kao vrlo ozbiljne i dodatno ih analizirala, navodi se kako slijedi:

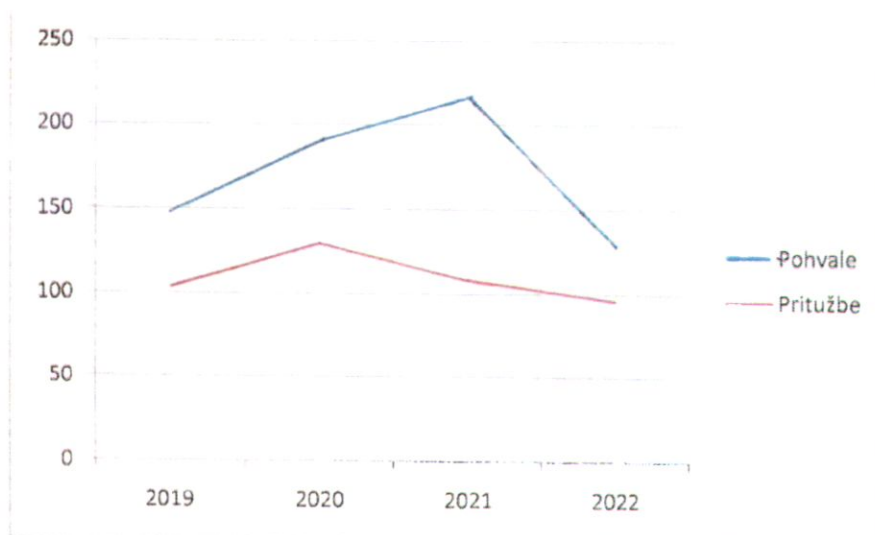
- 2 pritužbe bile su vezane na dugo čekanje na PHD nalaz, a radilo se o slanju materijala na kliniku gdje je u najvećoj mjeri i ostvaren period čekanja na koji su se bolesnici žalili,

- 1 pritužba odnosila se na neprepoznato zdravstveno stanje, no radilo se o vrlo ranoj fazi bolesti koja i inače ima naglu dinamiku što se nije moglo objektivno procijeniti u ranoj fazi stanja,

- 1 pritužba odnosila se na rendgensko snimanje pogrešnog dijela tijela, no radilo se o minornoj količini zračenja koje ne uzrokuje zdravstvene posljedice.

Iz Opće bolnice Pula također navode kako se nastavio trend porasta pohvala u odnosu na pritužbe kao što je prikazano na sljedećoj slici:

Slika 1. Prikaz kretanja pritužbi i pohvala u OB Pula u periodu 2019. – 2022. g.





Obzirom na broj dijagnostičkih i terapijskih postupaka u pružanju zdravstvene zaštite u Istarskoj županiji, ocjena ovog Povjerenstva je da je broj pritužbi relativno mali. Slijedom navedenog, Povjerenstvo izražava zadovoljstvo i pohvale za izvršene kvalitetne zdravstvene usluge pacijentima i relativno malen broj izjavljenih pritužbi te će u svom radu i dalje aktivno sudjelovati u zaštiti i promicanju prava pacijenata.

3. Očitovanje članova Povjerenstva na ostvarivanje prava pacijenata tijekom 2022. godine

Povjerenstvo je jednoglasno utvrdilo da je zapravo veliki dio primjedbi i pritužbi posljedica loše komunikacije te ukazuje na nužnost da se razvijaju komunikacijske vještine kod medicinskog osoblja kako bi se eventualni nesporazumi otklonili.

Povjerenstvo je jednoglasno zaključilo da će nastaviti sa radom i donošenjem odluka sukladno nadležnostima i ovlastima propisanim Zakonom o zaštiti prava pacijenata i Poslovníkom o radu, a sve u cilju što bolje zaštite i ostvarivanja prava pacijenata na području Istarske županije

**Predsjednica Povjerenstva
prim. dr. Romanita Rojnić**