



REPUBLIKA HRVATSKA



**ISTARSKA ŽUPANIJA
REGIONE ISTRIANA**

ŽUPAN

KLASA: 023-01/18-01/32

URBROJ: 2163/1-01/8-18-02

Pula, 23. travnja 2018.

SKUPŠTINA ISTARSKE ŽUPANIJE
n/p predsjednika Valtera Drandića
Dršćevka 3,
52 000 Pazin

PREDMET: Odluka o prihvaćanju Izvješća o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata Istarske županije za 2017. godinu

Na temelju članka 65. Statuta Istarske županije ("Službene novine Istarske županije", br. 10/09, 4/13, 16/16, 1/17, 2/17 i 2/18), Župan Istarske županije dana 23. travnja 2018. godine, donosi

ZAKLJUČAK

1. Prihvaća se nacrt i utvrđuje prijedlog Odluke o prihvaćanju Izvješća o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata Istarske županije za 2017. godinu.
2. Akt iz točke 1. ovog Zaključka sastavni je dio istog, te se upućuje Skupštini Istarske županije na razmatranje i usvajanje.
3. Za izvjestiteljicu po točki 1., a vezano za točku 2. ovog Zaključka određuje se Sonja Grozić-Živolić, pročelnica Upravnog odjela za zdravstvo i socijalnu skrb.
4. Ovaj Zaključak stupa na snagu danom donošenja.

ŽUPAN
mr.sc. Valter Flego

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 i 2/18), Skupština Istarske županije na sjednici održanoj dana _____ godine, donosi

ODLUKU
o prihvaćanju Izvješća o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata Istarske županije za 2017. godinu

Članak 1.

Prihvaća se Izvješće o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata Istarske županije za 2017. godinu te isto čini sastavni dio ove Odluke.

Članak 2.

Ova Odluka stupa na snagu osmog dana od objave u "Službenim novinama Istarske županije".

KLASA:
URBROJ:
Pazin,

REPUBLIKA HRVATSKA
SKUPŠTINA ISTARSKE ŽUPANIJE

Predsjednik

Valter Drandić

Dostaviti:

1. *Uredu državne uprave – Službi za opću upravu i društvene djelatnosti*
2. *Županu Istarske županije*
3. *Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata 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 ove Odluke 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 i 2/18) propisana je nadležnost Skupštine Istarske županije za donošenje ove Odluke.

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. TEKST PRIJEDLOGA ODLUKE

Tekst prijedloga Odluke te Izvješće Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata Istarske županije za 2017. godinu sastavni je dio ovoga obrazloženja.

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 ("Bollettino ufficiale della Regione Istriana", n. 10/09, 04/13, 16/16, 1/17, 2/17 e 2/18), l'Assemblea della Regione Istriana, alla seduta del _____ 2018 emana la

DELIBERA

sull'approvazione della Relazione sul lavoro della Commissione per la tutela dei diritti dei pazienti della Regione Istriana per il 2017

Articolo 1

Si approva la Relazione sul lavoro svolto dalla Commissione per la tutela dei diritti dei pazienti della Regione Istriana per il 2017 che è parte integrante della presente Delibera.

Articolo 2

La presente Delibera 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

Il Presidente
Valter Drandić





IZVJEŠĆE
POVJERENSTVA ZA ZAŠTITU
PRAVA PACIJENATA
U ISTARSKOJ ŽUPANIJI
ZA 2017. godinu



REPUBLIKA HRVATSKA



ISTARSKA ŽUPANIJA

Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata Istarske županije

Pula, Flanatička 29, p.p. 198
tel.052/352-155, fax: 052/352-154

KLASA: 023-01/18-01/04
URBROJ: 2163/1-06/1-18-42
Pula, 10.04.2018.

IZVJEŠĆE O RADU POVJERENSTVA ZA ZAŠTITU PRAVA PACIJENATA ISTARSKE ŽUPANIJE ZA 2017. GODINU

Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata Istarske županije radilo je sukladno Odluci o imenovanju u sastavu:

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

U tijeku 2017. godine Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata održalo je 9 sjednica. Zaprimljeno je šest zamolbi za zaštitu prava pacijenata. Zamolbe su se odnosile na lošu komunikaciju liječnika prema pacijentu i loš medicinski tretman (opća medicina, ginekolog, otorinolaringolog) - povreda članka 2. i 4. Zakona o zaštiti prava pacijenata, dugotrajno čekanje u ostvarivanju prava fizikalne terapije u kući - povreda članka 2. i 5. Zakona, lošu brigu osoblja u bolnici - članak 2. i 5. Zakona i gubitak zubne proteze te neadekvatno pružanje zdravstvena zaštite- članak 2. i 4. Zakona.

Povjerenstvo je sukladno svojoj nadležnosti u svakom pojedinom slučaju izvršilo komunikaciju sa Hrvatskim zavodom za zdravstveno osiguranje, Hrvatskim zavodom za mirovinsko osiguranje, Zavodom za vještačenje, profesionalnu rehabilitaciju i zapošljavanje, Općom bolnicom Pula (Povjerenstvo za kvalitetu) i Istarskim domovima zdravlja, te sve predmete privelo kraju na zadovoljstvo pacijenata s područja Istarske županije. Zdravstvene ustanove su promptno reagirale zatraživši očitovanje spornog zdravstvenog djelatnika i dostavile očitovanje o poduzetom ovom Povjerenstvu. Na osnovu istih obaviješteni su pacijenti o ishodu.

Svi članovi povjerenstva iskazali su nezadovoljstvo na odgovor HZZO-a vezano na duljinu čekanja fizikalne terapije u kući, te je nakon zaprimljenih nekoliko pritužbi iz domene

pružanja usluga fizikalne terapije u kući na području Istarske županije održalo radni sastanak sa pružateljima usluge – fizikalne terapije u kući registriranih na području Istarske županije. Sastanku su prisustvovali pružatelji usluga fizikalne terapije koji pokrivaju svojim uslugama više od 80 posto potreba. Na navedenom sastanku iz dostavljenih podataka zaključeno je slijedeće:

- fizikalna terapija u kući nema status primarne već sekundarne usluge HZZO,
- postojeća procedura za izdavanje uputnica za fizikalnu terapiju u kući vrlo je zahtjevna,
- zbog premašenih zadanih kvota o broju pacijenata i lista čekanja na godišnjoj razini ostaje bez mogućnosti korištenja fizikalne terapije i kući približno 520 pacijenata,
- liječnici obiteljske medicine nemaju ovlaštenja da pacijenta prema medicinskoj dokumentaciji (indikaciji) upute na fizikalnu terapiju u kući,
- postoji neznanje pacijenata o pravu na medicinsku terapiju u kući,
- na području Republike Hrvatske prisutna je razlika između broja ugovorenih djelatnika fizikalne terapije u kući prema Mreži javne zdravstvene službe HZZO-a i potrebnog broja ugovorenih djelatnika prema broju osiguranih osoba (1 djelatnik na 15000 osiguranika).

Temeljem ovlaštenja iz Zakona o zaštiti prava pacijenata te zapažanja i zaključaka sa održanog sastanka uz uvažavanje odredbe članka 36. citiranog Zakona, ovo povjerenstvo je predložilo poduzimanje mjera za sprječavanje štetnih djelovanja koja ugrožavaju prava i interese pacijenata na području pružanja usluga fizikalne terapije u kući na način da se pravo na fizikalnu terapiju u kući normativno uredi kvalitetnije kako u pogledu uvjeta i načina samog ostvarivanja prava, postupka, nadležnosti i financiranja tako i u pogledu eliminiranja uočenih razlika u mogućnostima ostvarivanja prava na fizikalnu terapiju u kući i legitimnih očekivanja pacijenata na području Republike Hrvatske.

Prijedlog za poduzimanje mjera za poboljšanje prava i interese pacijenata na području pružanja usluga fizikalne terapije u kući dostavljen je Hrvatskoj liječničkoj komori, Hrvatskoj komori fizioterapeuta, Ministarstvu zdravstva, Direkciji HZZO u Pazinu i Zagrebu, Povjerenstvu za zaštitu prava pacijenata Republike Hrvatske, Upravnom odjelu za zdravstvo i socijalnu skrb Istarske županije, Istarskom županu mr. sc. Valteru Flego, te svim sudionicima sastanka održanog 15.03.2017.

U tijeku 2017. godine nastavljena je disperzija naljepnica s informacijama o Povjerenstvu na razna mjesta zdravstvenih i socijalnih ustanova kao i raznih udruga. Tako je radi informiranja o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata Povjerenstvo dostavilo naljepnice i ustanovama za starije i nemoćne i ustanovama za psihički bolesne osobe Istarske županije te koncesionarima zdravstvene djelatnosti, budući da se u istima ostvaruje nad standard zdravstvene zaštite u pružanju dodatnih usluga obiteljske medicine i potrebnih specijalista.

Povjerenstvo je održalo radni sastanak sa pročelnicom Odjela za zdravstvo i socijalnu skrb Istarske županije i razmotrilo zaprimljeni zapisnik s zaključkom Odbora za društvene djelatnosti Skupštine Istarske županije, s 25. sjednice održane 22. ožujka 2017. u kojem je zatraženo da se rad Povjerenstva intenzivira i ojača suradnja s drugim tijelima u zdravstvenim ustanovama te da izvješće za 2017. godinu obuhvati i razmatranje pritužbi koju su zaprimile ustanove.



Slijedom ovlasti iz Zakona o zaštiti prava pacijenata kako bi povjerenstvo moglo objediniti izvješća zatraženo je očitovanje od svih zdravstvenih i socijalnih ustanova. Sve ustanove su dostavile očitovanje o zaprimljenim pritužbama. Pri tome su se Domovi za starije osobe Buzet, Raša, Rovinj, Pula, Novigrad, domovi za odrasle osobe Vila Marija-Pula, Brkač-Motovun, Sv. Nedjelja, Zavod za javno zdravstvo IŽ i Zavod za hitnu medicinsku pomoć IŽ očitovali da nisu zaprimili pritužbe na rad zdravstvenih djelatnika.

Istarski domovi zdravlja zaprimili su u 2017. godini 16 pritužbi na rad zdravstvenih djelatnika. Odnosile su se na: odbijanje pružanja medicinske pomoći, neetičnost, neodgovaranje na telefonski poziv, bezobrazno ponašanje, neprofesionalnost i lošu organizaciju rada. Pritužbe su dostavljene zdravstvenom djelatniku i tražilo se očitovanje. Zdravstveni djelatnik je očitovanje dostavljao ravnatelju. Nakon poduzimanja određenih radnji o učinjenom su obavještavali podnositelja pritužbe.

Bolnica za ortopediju i rehabilitaciju Rovinj zaprimila je tri pritužbe. Odnosile su se na dugo čekanje za pregled u ortopedskoj ambulanti. Zatraženo je očitovanje liječnika. Kao razlozi dugog čekanja su navedeni povećani opseg rada, nedostatak stručnog kadra i administrativni propust. O istome su obaviješteni pacijenti.

Opća bolnica Pula je u tijeku 2017. godine zaprimila 121 pritužbu koje su se odnosile na:

1. po sadržaju:

- tijek liječenja -32; nejavljanje na telefon/fax-naručivanje -6; termine naručivanja -25; nejavljanje JOM-a -1; uvid u medicinsku dokumentaciju -3; „, probijanje struje“ na fizikalnoj terapiji -1; na iznos bolničkog računa -4; na ljubaznost djelatnika na šalteru -5; slanje patoloških materijala u OB Pula od strane IDZ-a -1;na prisilnu hospitalizaciju(privedena-MUP) -1; uništena jakna na svježe ofarban zid bolnice -1; zvono na OHBP-u ne radi -2; zbog nacionalnosti pacijenta -1; pogrešno ime na EKG-u, čistoća deke -1; komunikacija osoblja i pacijenta -11; „,krivi podaci u anamnezi-alkoholizam -1; organizacija rada -5; modrica nakon vađenja krvi -1; gubitak osobnih stvari/poslan paket u rodilište -3; čekanje u OHBP-u -3; fotografiranje ekrana BIS-a na ginekologiji -1; Mirakolo-čistoća -1; neispravna uputnica LOM-a -1; lokacija u Zagrebačkoj-prilaz –„,slapovi idu -1; prilaz fizikalnoj -1; čistoća WC-a te uvjeti smještaja -3; pregled urologa u vanjskoj amb.-nedolazak dr. -1; potvrda putnog nalaza-naknadno 1; izdavanje Gastrografina -1; upis u matični-rođene djece -1; dobivanje PHD nalaza -1.

2. po službama i odjelima:

Služba/Odjel: Centralno naručivanje/Liste čekanja/Telefoni odjelni ili poliklinike -31; Kirurgija -14; Interna -14; OHBP -15; Radiologija -2; ORL -5; Dermatologija -2; Psihijatrija -4; Pedijatrija -2; Neurologija -5;Ginekologija -4; Infektologija -1; Fizikalna -1; Citologija -0; Anestezija -1; OB razno(okoliš,ekonomska,opća služba...) -3; Laboratorijska dijagnostika -1; Patologija -2; Oftalmologija i optometrija -5; Druge organizacije ZZ – bez aktivnosti OB Pula -3.

Prema primljenom očitovanju Služba za kvalitetu Opće bolnice Pula je svaku zaprimljenu predstavku obradila i riješila na kvalitetan komunikacijski način i zadovoljstvo pacijenata i djelatnika.

Opća bolnica Pula je također dostavila podatke da je tijekom 2017. godine obavljeno 18.288 hospitalizacija, 17.422 operativnih zahvata, i 1.343 poroda. Kroz dnevne bolnice OB Pula učinjeno je 15.734 posjeta, a kroz polikliničke ambulante 837.467. Broj posjeta u OHBP tijekom 2017. bio je 36.490 bolesnika, gdje je učinjeno 121.693 DTP postupaka. Gledajući broj postupaka u OHBP i broj pritužbi ili neželjenih 30/36790 bolesnika je 0,08 %. Kod prijema mamografije i izdavanja mamografskih nalaza učinjeno je 6945 postupaka koji uključuju organizaciju termina, pripreme i činjenje pretrage, interpretaciju i izdavanja nalaza, a primljene su samo 2 pritužbe što je 0,029 %.

Na svakoj sjednici svi članovi Povjerenstva izvještavali su pojedinačno o vlastitim aktivnostima na pružanju pomoći pacijentima koji su im se obraćali.

Slijedom utvrđenih podataka o broju pruženih usluga pacijentima u 2017. godini Povjerenstvo izražava zadovoljstvo i pohvale za izvršene kvalitetne zdravstvene usluge pacijentima i relativno malen broj izjavljenih pritužbi.

Predsjednica Povjerenstva
prim.dr. Romanita Rojnić