



REPUBLIKA HRVATSKA



ISTARSKA ŽUPANIJA
REGIONE ISTRIANA

ŽUPAN

PRESIDENTE

KLASA/CLASSE: 500-01/26-01/24

URBROJ/N:PROT: 2163-06/11-26-2

Pula – Pola, 7. travnja 2026.

SKUPŠTINA ISTARSKE ŽUPANIJE
n/p predsjednika mr.sc. Valtera Flega
Dršćevka 3
52 000 Pazin

PREDMET: Prijedlog Odluke o prihvaćanju Izvješća o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata na području Istarske županije za 2025. godinu

Na temelju članka 65. i 85. Statuta Istarske županije („Službene novine Istarske županije“ br. 10/09, 4/13, 16/16, 1/17, 2/17, 2/18, 30/18 – pročišćeni tekst, 10/20, 6/21, 20/22 - pročišćeni tekst i 12/25), župan Istarske županije dana 7. travnja 2026. godine donosi

ZAKLJUČAK

1. Prihvaća se nacrt i utvrđuje prijedlog Odluke o prihvaćanju Izvješća o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata na području Istarske županije za 2025. 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 Davorka Maras-Tkačuk pročelnica Upravnog odjela za zdravstvo i socijalnu skrb Istarske županije.
4. Ovaj Zaključak stupa na snagu danom donošenja.

Župan
Boris Miletić

Temeljem 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, 4/13, 16/16, 1/17, 2/17, 2/18, 30/18 – pročišćeni tekst, 10/20, 6/21, 20/22 - pročišćeni tekst i 12/25), Skupština Istarske županije na sjednici održanoj dana 7. travnja 2026. godine donosi

ODLUKU
o prihvaćanju Izvješća o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata
na području Istarske županije za 2025. godinu

Članak 1.

Prihvaća se Izvješće o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata na području Istarske županije za 2025. 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
mr.sc. Valter Flego

Dostaviti:

1. Ministarstvu zdravstva RH
2. Županu Istarske županije
3. Upravnom odjelu za zdravstvo i socijalnu skrb Istarske županije
4. Objava
5. Pismohrana, ovdje

Skeniranjem ovog QR koda, sustav će vas preusmjeriti na stranice izvornika ovog dokumenta, kako biste mogli provjeriti njegovu autentičnost i vjerodostojnost.

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“, nn. 10/09, 4/13, 16/16, 1/17, 2/17, 2/18, 30/18 - testo consolidato, 10/20, 6/21 e 20/22 - testo consolidato e 12/25), l'Assemblea della Regione Istriana, alla seduta del _____ 2026 adotta la

DELIBERA
sull'approvazione della Relazione sul lavoro svolto dalla Commissione per la
tutela dei diritti dei pazienti
sul territorio della Regione Istriana per il 2025

Articolo 1

Si approva la Relazione sul lavoro svolto dalla Commissione per la tutela dei diritti dei pazienti sul territorio della Regione Istriana per il 2025 che è parte integrante della presente Delibera.

Articolo 2

La presente Delibera entra in vigore l'ottavo giorno dalla sua pubblicazione nel "Bollettino ufficiale della Regione Istriana".

CLASSE: 500-01/26-01/24

N.PROT.:

Pisino, 1 aprile 2026

REPUBBLICA DI CROAZIA
ASSEMBLEA DELLA REGIONE ISTRIANA

Il Presidente:
mr.sc. Valter Flego

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; dalje: Zakon o zaštiti prava pacijenata), sukladno kojem Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata u jedinici područne (regionalne) samouprave podnosi skupštini jedinice područne (regionalne) samouprave i ministarstvu nadležnom za zdravstvo godišnje izvješće o svom radu.

Odredbama članaka 43. i 84. 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) 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 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 navedene zakonske odredbe, 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. Predmetna Odluka prestala je važiti dana 23. prosinca 2024. godine, kada je stupila na snagu nova Odluka o imenovanju Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata na području Istarske županije KLASA: 500-01/23-01/08, URBROJ: 2163-01/3-23-03 od 14. prosinca 2023. („Službene novine Istarske županije“ br. 35/23).

Odredbom članka 33. Zakona o zaštiti prava pacijenata, između ostalog je propisano da Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata podnosi skupštini jedinice područne (regionalne) samouprave i ministarstvu nadležnom za zdravstvo godišnje izvješće o svom radu.

Ovo izvješće podnosi se u svrhu praćenja aktivnosti Povjerenstva vezano za primjenu propisa koji se odnose na zaštitu prava i interesa pacijenata, praćenja povrede pojedinačnih prava pacijenata te poduzimanja i predlaganja radnji za njihovo otklanjanje, predlaganja i poduzimanja mjera za opću zaštitu i promicanje prava pacijenata kao i obavješćavanje javnosti o povredama prava pacijenata na području Istarske županije.

III. FINACIJSKA SREDSTVA ZA PROVEDBU AKTA

Za provedbu ovog Zaključka nisu potrebna financijska sredstva.

Za potrebe donošenja ove Odluke 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 predmetne Odluke izvješća o realiziranim aktivnostima i utrošenim financijskim sredstvima za prethodne proračunske godine.

**IZVJEŠĆE O RADU
POVJERENSTVA ZA ZAŠTITU
PRAVA PACIJENATA
NA PODRUČJU ISTARSKE ŽUPANIJE
ZA 2025.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**

KLASA/CLASSE:
URBROJ/N.PROT.:
Pula-Pola,

IZVJEŠĆE O RADU POVJERENSTVA ZA ZAŠTITU PRAVA PACIJENATA NA PODRUČJU ISTARSKE ŽUPANIJE ZA 2025. GODINU

Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata na području Istarske županije (u daljnjem tekstu: Povjerenstvo) sukladno Odluci Skupštine Istarske županije o imenovanju Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata na području Istarske županije („Službene novine Istarske županije“ br. 35/2023.) radi u sastavu:

- Mirsada Budija, stručnjakinja na području zaštite prava pacijenata, predsjednica Povjerenstva
- Jovanka Popović Glavičić, predstavnica pacijenata, zamjenica predsjednice Povjerenstva
- Tatjana Kaštelan, predstavnica pacijenata, članica Povjerenstva,
- Robert Raste, predstavnik nevladine udruge, član Povjerenstva,
- Zuzana Hoti-Radolović, predstavnica nevladine udruge, članica Povjerenstva.

Stručnu i administrativnu podršku Povjerenstvu u 2025. godini obavljali su Marina Hukić Vukotić, viša stručna suradnica u Upravnom odjelu za zdravstvo i socijalnu skrb Istarske županije i Sven Rojnić, viši stručni suradnik 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 2025. godine Povjerenstvo je pisanim putem (poštom i mailom) zaprimilo 15 pritužbi i održalo je 4 sjednice.

Napominjemo kako je Povjerenstvo početkom 2025. godine na prvoj održanoj sjednici raspravljalo i o 8 pritužbi koje su primljene tijekom 2024. godine, međutim te su pritužbe već uključene prilikom Izvješća o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata na području Istarske županije za 2023. i 2024. godinu, te stoga nisu uključene u ovo Izvješće.

Pritužbe koje je ovo Povjerenstvo zaprimilo u 2025. godini odnosile su se na:

1. postupanje i odbijanje liječenja pacijenta od dr. med. dent.
2. postupanje dr. med. u Specijalnoj bolnici za ortopediju i rehabilitaciju „Martin Horvat“ Rovinj, tj. neispunjavanja Barthelovog indeksa,
3. postupanje, odnosno na pristup i komunikaciju tijekom pregleda mag. psych. u Općoj bolnici Pula,
4. postupanje Opće bolnice Pula, tj. otpuštanje pacijenta u stacionar bez obavijesti obitelji,

5. postupanje Hrvatskog zavoda za osiguranje i odbijanja priznavanja troškova liječenja u privatnoj medicinskoj ustanovi (ponovno je zaprimljena ista pritužba od istog podnositelja koju je Povjerenstvo zaprimilo i u 2024. godini)
6. liječenje od strane dr. med. stomatologije i nastale komplikacije,
7. odbijanje pregleda djeteta od strane dr. med. u Istarskim domovima zdravlja obzirom da dijete nije imalo dokumente,
8. liječenje i komunikaciju prema pacijentici u postporođajnoj skrbi od strane dr. med. gin. u Istarskim domovima zdravlja,
9. nepropisivanje terapije po preporuci Centra za suzbijanje ovisnosti od strane dr. med. u obiteljskoj medicini,
10. neizdavanje kartona preminulog supruga od strane dr. med. u obiteljskoj medicini,
11. postupanje dr. med. u obiteljskoj medicine zbog uputnice koja nije bila u sustavu kad je pacijentica pristupila na specijalistički pregled,
12. postupanje dr. med. u obiteljskoj medicini u Istarskim domovima zdravlja tj. ne pregledavanje pacijentice i ne otvaranje bolovanja,
13. neizdavanje uputnica za specijalistički pregled i sanitet od strane dr. med. u obiteljskoj medicini u Istarskim domovima zdravlja,
14. postupanje Hrvatskoj zavoda za zdravstveno osiguranje i ne utvrđivanje postojanja profesionalne bolesti,
15. liječenje pacijenta djeteta i komunikaciju dr. med. u Općoj bolnici Pula te liječenje u Kliničkom bolničkom centru Rijeka

Navedene pritužbe odnosile su se na sljedeća načela i prava sukladno odredbama Zakona o zaštiti prava pacijenata (Narodne novine, br.169/04, 37/08): članak 8. - pravo na obaviještenost, članak 23. - pravo na pristup medicinskoj dokumentaciji, članak 4. - načelo humanosti zaštite prava pacijenata i članak 5. – načelo dostupnosti zaštite prava pacijenata.

Sve pritužbe rješavale su se pismenom komunikacijom s pacijentima, odgovarajućim liječnicima, rukovodećim strukturama zdravstvenih ustanova i Hrvatskim zavodom za zdravstveno osiguranje te je svim podnositeljima dostavljen odgovor ovog Povjerenstva.

Od navedenih pritužbi, u 7 pritužbi se spominjala neprofesionalna odnosno neodgovarajuća komunikacija liječnika i medicinskog osoblja. U navedenim pritužbama zatraženo je očitovanje ustanove u kojoj je zaposlen liječnik ili osoblje na koje se odnosi pritužba (tijekom 2025. sve pritužbe vezane uz komunikaciju su se odnosile na liječnike ili osoblje zaposleni u zdravstvenim ustanovama). Napominjemo kako je u jednom očitovanju sama ustanova navela kako je upozorila liječnika na komunikaciju te da će nastojati spriječiti takve buduće situacije. Također je Povjerenstvo u svojim očitovanjima u više navrata ustanovama preporučilo odnosno istaklo potrebu poduzimanja aktivnosti za unapređenje i poboljšanje međusobne komunikacije osoblja i komunikacije sa pacijentima.

Prilikom rješavanja pritužbe koja se odnose na komunikaciju Povjerenstvo prikuplja informacije od podnositelja pritužbe te od liječnika i medicinskog osoblja i ustanove u kojoj su zaposleni. Nakon zaprimanja istih kroz raspravu Povjerenstva se utvrđuje vrsta povrede i propusta u komunikaciji. U postupanju po istima postoje poteškoće u utvrđivanju da li se radilo o neprimjernoj komunikaciji, ali kroz ispitivanje navoda obje strane i sagledavanje cjelokupne situacije Povjerenstvo izvede zaključak da li je došlo do povrede prava pacijenta.

Ovo Povjerenstvo također ističe mišljenje kako su upravo nedostaci u komunikaciji temeljni problem zbog kojega dolazi do pritužbi pacijenata.

Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata je tijekom 2025. u 4 očitovanja dalo preporuke. U 3 očitovanja dane preporuke odnosile su se na potrebu poduzimanja mjera na poboljšanju i unapređenju komunikacije. Također je u jednom od navedenih očitovanja Povjerenstvo dalo i preporuku ustanovi o potrebi izrade protokola o postupanju u slučaju pristupanja pacijenta bez

dokumenta posebno kada su u pitanju maloljetne osobe, dok je u drugom od tih očitovanja istaklo i potrebu edukacije djelatnika o post porođajnoj skrbi. Povjerenstvo nije zaprimilo očitovanje da li je prijedlog Povjerenstva prihvaćen, ali nakon dostavljenih prijedloga više nije bilo pritužbi pacijenata takve vrste.

Suradnja s dionicima zdravstvenog sustava bila je sukladno traženjima pacijenata, a vezano za njihove pritužbe i to s odgovarajućim liječnicima, rukovodećim strukturama zdravstvenih ustanova i Hrvatskim zavodom za zdravstveno osiguranje.

Povjerenstvo ističe napredak u razvijanju suradnje sa pružateljima zdravstvenih usluga, a osobito s Istarskim domovima zdravlja koji su u svojim očitovanjima priznali ukoliko su smatrali da je došlo do pogreške ili propusta te navodili što su poduzeli ili namjeravanju poduzeti obzirom na navedeno, a naročito u vezi s načinom komunikacije svojih zaposlenika međusobno i prema pacijentima.

Ističemo da je po jednoj pritužbi dr. med. dent. izrazila žaljenje te navela kako je voljna nadoknaditi pacijentu troškove daljnjeg liječenja kod privatnog stomatologa.

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

Kako bi Povjerenstvo moglo objediniti izvješća, a slijedom ovlasti iz Zakona o zaštiti prava pacijenata, zatraženo je očitovanje o zaprimljenim pritužbama na pružanje zdravstvene zaštite od zdravstvenih ustanova i domova socijalne skrbi u Istarskoj županiji. Sve ustanove dostavile su zatraženo očitovanje.

U 2025. godini 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 Štiglic Pula, Dom za starije osobe Buzet, Dom za starije i nemoćne osobe Poreč, Dom za starije i nemoćne osobe „Atilio Gamboc“ Umag, Dom za starije osobe Labin, Dom za starije osobe Pazin, Dom za odrasle osobe "Sv. Nedjelja" Nedešćina, Dom za odrasle osobe Motovun i Dom za odrasle osobe Vila Maria. Također nijednu pritužbu nije imao Nastavni zavod za javno zdravstvo Istarske županije.

Specijalna bolnica za ortopediju i rehabilitaciju „Martin Horvat“ Rovinj-Rovigno u 2025. godini zaprimila je 8 pisanih pritužbi/predstavki, neke direktno u ravnateljstvo bolnice, te također putem osnivača Istarske županije, putem Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje i putem Pravobranitelja za osobe s invaliditetom. Po pritužbama se postupalo i pravodobno odgovorilo podnositeljima, a odnosile su se na dodjeljivanje termina bolničkog liječenja u ljetnim mjesecima, neadekvatne smještajne uvjete, rad zdravstvenih radnika i poštivanje ugovornih obveza prema Hrvatskom zavodu za zdravstveno osiguranje.

U odgovoru na navedene pritužbe/predstavke pacijenata glede dodjeljivanja termina bolničkog liječenja, nastojalo se pojasniti kako je razlog nemogućnosti dobivanja ranijeg termina održavajuće rehabilitacije zapravo izuzetno dugačka bolnička lista čekanja zbog ograničenog broja ležaja u bolnici, a sve većeg interesa pacijenata za rehabilitacijom upravo u toj ustanovi. Bolnica navodi kako je takva lista čekanja zapravo pravi pokazatelj uspješnosti poslovanja bolnice, no ističe i da je to svakako problem koji bi se mogao riješiti isključivo povećanjem broja postelja od strane Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje, što bi znatno smanjilo listu čekanja. Također se nastojalo pojasniti da prednost rehabilitacije u ljetnim mjesecima, u odnosu na pacijente održavajuće rehabilitacije, imaju akutni post-operativni pacijenti i maloljetna djeca, odnosno djeca učenici, kako isti ne bi veliki broj dana izostajali s nastave te

da je bolnica izgradnjom novog rehabilitacijskog bazena u mogućnosti pružati jednako kvalitetnu zdravstvenu skrb tijekom čitave godine, a ne samo u ljetnim mjesecima. Odgovori su bili akcentirani na činjenicu da bolnica nije u mogućnosti udovoljavati ostvarivanje termina rehabilitacije po izboru pacijenta jer bi u tom slučaju isti ostvario veća prava od ostalih pacijenata s eventualno znatno težim dijagnozama, koji bi morali biti pomjereni u listi čekanja, a sve kako bi se udovoljilo nečijem osobnom zahtjevu.

U odgovorima ne pritužbe/predstavke glede bolničkog smještaja, Specijalna bolnica „Martin Horvat“ Rovinj-Rovigno navodi kako su pojasnili da, ovisno o financijskim mogućnostima bolnice svake godine nastoje maksimalno održavati isto stanje, ali da obzirom na dotrajalost objekta i interijera koji odavno ne udovoljavaju zakonskim standardima i normativima, bolnica bez iznalaženja znatnijih financijskih sredstava neće moći ispuniti zahtjeve iz pritužbi/predstavka, no da svakako veliku važnost pridaju čistoći objekta usprkos dotrajalosti interijera i neadekvatnom organizacijskom obliku smještaja (velike sobe sa većim brojem postelja – do osam postelja u jednoj smještajnoj jedinici).

Gleda odgovora na pritužbe/predstavke na rad zdravstvenih radnika, obavijestili su podnositelje pritužbi/predstavki da je za svaku proveden postupak pred Povjerenstvom za kvalitetu bolnice, koje je naložilo zdravstvenim radnicima postupanje sukladno pravilima struke i etičkog ponašanja.

Dvije predstavke upućene su Hrvatskom zavodu za zdravstveno osiguranje (dalje: HZZO), a koje su rezultirale provedenim izvanrednim ciljanim kontrolama poštivanja ugovornih obveza bolnica prema HZZO-u od strane HZZO-a, od kojih je po jednoj kontroli utvrđen nepravilno ispostavljen jedan račun HZZO-u koji je vraćen na ispravak bolnici i po kojoj je bolnici zbog utvrđene nepravilnosti kao mjera izrečena opomena. Po drugoj predstavi, nakon provedene izvanredne ciljane kontrole od strane HZZO-a i sukladno nalazu provedene kontrole, nije utvrđeno postupanje koji bi imalo obilježje kršenje ugovornih obveza bolnice, odnosno koje bi imalo obilježje uskrate prava na zdravstvenu zaštitu u bolnici koje podnositelju pritužbe/predstavke kao osiguranoj osobi pripadaju prema važećem Zakonu o obveznom zdravstvenom osiguranju, kao i drugim propisima i općim aktima HZZO-a.

Specijalna bolnica „Martin Horvat“ Rovinj-Rovigno zaključno napominje kako je svih 8 pritužbi/predstavaka pravodobno riješeno te niti jedna nije rezultirala sudskim postupkom.

Istarski domovi zdravlja navode kako se sukladno odredbama Zakona o zaštiti prava pacijenata te važećim internim aktima Istarskih domova zdravlja, tijekom 2025. godine kontinuirano provodio postupak zaprimanja, evidentiranja i obrade pritužbi pacijenata koje se odnose na ostvarivanje prava na zdravstvenu zaštitu.

Istarski domovi zdravlja su tijekom 2025. godine zaprimili ukupno 76 pritužbi pacijenata na povrede prava u pružanju zdravstvenih usluga. Raspodjela pritužbi po ispostavama je sljedeća:

Buzet - 1 pritužba
 Labin - 4 pritužbe
 Pazin - 3 pritužbe
 Poreč - 25 pritužbi
 Pula - 36 pritužbi
 Rovinj - 1 pritužba
 Umag – 6 pritužbi

Najveći broj pritužbi zaprimljen je u ispostavama Pula i Poreč, što je u korelaciji s veličinom ispostava, brojem korisnika zdravstvenih usluga i opsegom pružene zdravstvene zaštite.

Na kvalitetu zdravstvene zaštite zaprimljene su ukupno 44 pritužbe. Ova kategorija obuhvaćala je pritužbe koje su se odnosile na otežanu dostupnost zdravstvenih radnika putem telefona, izostanak ili nepravodobno odgovaranje na elektroničku poštu, neprofesionalno, neprimjereno ili nedovoljno komunikativno postupanje zdravstvenog osoblja, nezadovoljstvo pruženom zdravstvenom uslugom, uključujući percepciju nedostatne pažnje, informiranosti ili jasnoće u komunikaciji s pacijentima. Većina navedenih pritužbi odnosila se na komunikacijske aspekte pružanja zdravstvene usluge, a ne na stručne medicinske pogreške.

Na organizaciju i uvjete rada zaprimljene su ukupno 33 pritužbe. One su se najčešće odnosile na dostupnost zdravstvenih usluga i termina, organizaciju rada ambulantni, dužinu čekanja, nepoštivanje radnog vremena, organizacijske poteškoće koje su posredno utjecale na ostvarivanje zdravstvene zaštite.

Istarski domovi zdravlja također navode kako su zaprimili jednu pritužbu zbog diskriminacije, koja je obrađena sukladno važećim propisima i internim procedurama. U dijelu pritužbi identificirani su slučajevi koji se odnose na osjetljive skupine pacijenta, i to:

- osobe s invaliditetom – 3 pritužbe,
- trudnice – 2 pritužbe,
- djeca – 4 pritužbe.

Istarski domovi zdravlja navode kako su navedene pritužbe posebno razmatrane uzimajući u obzir potrebu povećane pažnje i prilagodbe u pružanju zdravstvenih usluga navedenim skupinama.

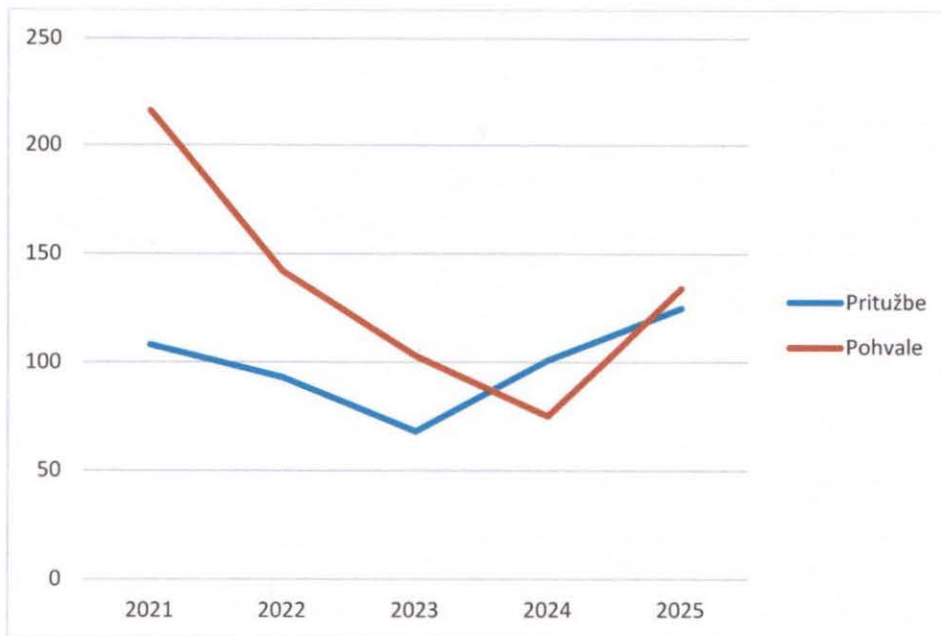
Istarski domovi zdravlja dalje navode da u 2025. godini nije zaprimljena nijedna pritužba koja bi se odnosila na ugrozu mentalnog zdravlja pacijenata u kontekstu pružanja zdravstvenih usluga. Zaključuju kako analiza zaprimljenih pritužbi u 2025. godini ukazuje da se najveći dio pritužbi odnosi na komunikaciju, dostupnost zdravstvenih radnika te organizacijske aspekte rada, dok je manji dio vezan uz percepciju same kvalitete zdravstvene usluge.

Nastavni zavod za hitnu medicinu Istarske županije navodi da je u 2025. godini zaprimio 7 pritužbi pacijenata, od toga su se 5 pritužbi odnosile na rad djelatnosti hitne medicine, a 2 pritužbe su se odnosile na rad djelatnosti sanitetske službe.

U **Općoj bolnici Pula** pritužbama se bavi 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. Navode kako je taj proces evaluiran od strane američke akreditacijske organizacije AACI (American Accreditation Commission International) te su zadovoljili sve norme iz ove problematike i obnovili tri međunarodna certifikata: „International accreditation Quality & patientsafety“, „Certified quality management system ISO 9001“ i certifikat AACI EN 15224. Također navode kako su u rujnu 2024. g. dobili još jedan certifikat ISO 7101:2023 te time postali prva zdravstvena ustanova u Republici Hrvatskoj koja ima ovaj certifikat. Osim njih, u ovom trenutku, navedeni ISO 7101.:2023 ima isključivo još Poliklinika AVIVA (Zagreb).

Opća bolnica Pula navodi kako su analizom svih pritužbi utvrdili su da je od ukupno 125 pritužbi, 39 njih bilo osnovano, a 86 neosnovano. Od osnovanih pritužbi u 34 slučaja radilo se o minornim pritužbama - neadekvatnoj komunikaciji između djelatnika i pacijenata odnosno njihovih obitelji i dobivenih termina (lista čekanja). Pet (5) pritužbi ocijenjeno je osnovanima te su ih shvatili kao iznimno ozbiljne. Provedena je detaljna analiza medicinske dokumentacije, zatražena su očitovanja djelatnika uključenih u predmetne događaje, a slučajevi su dodatno razmatrani na sjednicama Povjerenstva za kvalitetu.

Opća bolnica Pula ujedno obavještava da je u 2025.g. u Općoj bolnici Pula broj pohvala veći u odnosu na broj pritužbi kao što je prikazano na grafikonu kako slijedi:



Grafikonom je prikazano kretanje broja pritužbi i istovremenog evidentnog porasta broja pohvala za pružene usluge u OB Pula tijekom 2021. do 2025. godine.

Opća bolnica Pula zaključno navodi kako obzirom na ukupno 125 pritužbi smatraju da se radi o malom broju u odnosu na broj pruženih usluga u Općoj bolnici Pula.

Dom za starije osobe Novigrad je tijekom 2025. godine zaprimio jednu pritužbu na povredu prava pacijenata na pružene zdravstvene usluge te inspekcijskim nadzorom od strane nadležnih ministarstava nisu utvrđene nepravilnosti u postupanju, odnosno u pružanju zdravstvenih usluga u ustanovi.

3. Očitovanje članova Povjerenstva na ostvarivanje prava pacijenata tijekom 2025. godine

Povjerenstvo je jednoglasno utvrdilo da je izvršen veliki broj zdravstvenih usluga i da je broj ukupno zaprimljenih primjedbi relativno mali. Povjerenstvo je svaku primjedbu detaljno razmatralo sa jednakom pažnjom kako bi donijelo zaključak o vrsti povrede. Pri tome je utvrdilo da je velik dio primjedbi i pritužbi posljedica kvalitete u komunikaciji. Povjerenstvo ukazuje na nužnost da se i na dalje kontinuirano razvijaju komunikacijske vještine kod medicinskog osoblja kako bi se eventualni nesporazumi otklonili.

Povjerenstvo je jednoglasno zaključilo da će nastaviti s predanim 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
Mirsada Budija**