



REPUBLIKA HRVATSKA
 **ISTARSKA ŽUPANIJA**
REGIONE ISTRIANA

ŽUPAN

KLASA: 023-01/20-06/07
URBROJ: 2163/1-01/8-20-02
Pula, 08. svibnja 2020.

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 2019. 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 i 30/18-pročišćeni tekst), Župan Istarske županije dana 08. svibnja 2020. godine, donosi slijedeći

ZAKLJUČAK

1. Prihvaća se nacrt i utvrđuje prijedlog Odluke o prihvaćanju Izvješća o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata na području Istarske županije za 2019. 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.

**Zamjenik župana koji
obnaša dužnost Župana
Fabrizio Radin**

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
na području Istarske županije za 2019. godinu

Članak 1.

Prihvaća se Izvješće o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata na području Istarske županije za 2019. 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. *Ministarstvu zdravstva*
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 na području Istarske županije za 2019. 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 _____ emana la

DELIBERA

sull'approvazione della Relazione sul lavoro della Commissione per la tutela dei diritti dei pazienti sul territorio della Regione Istriana per il 2019

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 2019 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 O RADU
POVJERENSTVA ZA ZAŠTITU
PRAVA PACIJENATA
NA PODRUČJU
ISTARSKE ŽUPANIJE
ZA 2019. GODINU**



REPUBLIKA HRVATSKA



ISTARSKA ŽUPANIJA

Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata na području Istarske županije

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

KLASA: 023-08/20-01/01
URBROJ: 2163/1-06/6-20-50
Pula, 12. ožujka 2020.

IZVJEŠĆE O RADU POVJERENSTVA ZA ZAŠTITU PRAVA PACIJENATA NA PODRUČJU ISTARSKE ŽUPANIJE ZA 2019. 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 2019. godine Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata na području Istarske županije (u daljnjem tekstu: Povjerenstvo) održalo je devet sjednica. Zaprimito je ukupno 7 pritužbi: pisanim putem 4 pritužbe, a usmeno su zaprimljene 3 pritužbi, s time da se od toga broja 6 pritužbi odnosilo na ostvarivanje prava iz zdravstvene zaštite, dok se jedna odnosila na neostvarena prava iz statusa osoba s invaliditetom.

Jedna se pritužba odnosila na neostvarivanje prava osoba s teškim invaliditetom kojima je potrebna rehabilitacija u Specijalnoj bolnici za ortopediju i rehabilitaciju „Martin Horvat“ Rovinj - Rovigno. Navedeni pacijenti imaju preko HZZO-a pravo na stacionarnu rehabilitaciju jednom godišnje, no zbog liste čekanja koja je duža od godine dana nisu u mogućnosti svake godine ostvariti tu rehabilitaciju u navedenoj bolnici, koja je jedina ustanova sa odgovarajućim uvjetima za provođenje rehabilitacije u moru u Istarskoj županiji. Taj problem se iskazuje već dvije godine uzastopno. Pacijenti iz Istarske županije ne mogu ostvariti pravo na stacionarnu rehabilitaciju u toj ustanovi za vrijeme ljeta, kad je najbolje vrijeme za takvu rehabilitaciju, iako žive na moru, a navedena plaža je jedina u Istri koja ima kvalitetnu opremljenost za provođenje rehabilitacije u moru. Navedena pritužba vezana je uz

načelo dostupnosti zaštite prava pacijenata iz članka 5. Zakona o zaštiti prava pacijenata .

Druga pritužba je bila pritužba kćerke nezadovoljne liječenjem majke u tijeku nekoliko mjeseci u Općoj bolnici Pula. Nezadovoljstvo se odnosilo na komunikaciju, informiranost o liječenju i sam tijekom liječenja majke koja je preminula. Iz zaprimljene pritužbe proizlazilo je kako se ista odnosi na sljedeća prava pacijenata iz Zakona o zaštiti prava pacijenata: načelo humanosti zaštite prava pacijenata, članak 4. alineja 3. Zakona, pravo na suodlučivanje, članak 6. Zakona, pravo na obaviještenost, članak 8. i 11. Zakona, pravo na pristup medicinskoj dokumentaciji, članak 23. Zakona, pravo na povjerljivost, članak 25. Zakona u odnosu na čuvanje profesionalne tajne. Zatraženo je očitovanje Opće bolnice Pula u dva navrata te je zaprimljeno iscrpno očitovanje iste, koje je dostavljeno podnositeljici pritužbe.

Treća se pritužba odnosila na ostvarivanje prava ginekoloških pregleda iz primarne zdravstvene zaštite, odnosno prava izbora liječnika, nakon dugogodišnjeg ostvarivanja zdravstvene zaštiti pacijentica nije više bila u timu izabranog liječnika ginekološke zdravstvene zaštite, odnosno liječnički tim je promijenjen bez saznanja i pristanka pacijentice. Navedena pritužba vezana je uz načelo humanosti iz članka 4. i pravo na obaviještenost iz članka 8. Zakona o zaštiti prava pacijenata. Po navedenoj pritužbi zatraženo je i primljeno očitovanje HZZO-a.

Povjerenstvu je dostavljen i anonimni dopis žitelja općine Medulin, a vezan za zatvaranje dviju ambulanti. Nepotpisani žitelj smatra da građani Medulina imaju pravo na te dvije ambulante. Navedena pritužba je vezana uz načelo dostupnosti iz članka 5. Zakona o zaštiti prava pacijenata. Predmet je na daljnje rješavanje dostavljen Upravnom odjelu za zdravstvo Istarske županije i općini Medulin.

Peta pritužba pacijenata odnosila se na rad ambulante liječnika opće medicine te na korištenje radnog vremena liječnika, a vezano uz načelo dostupnosti iz članka 5. i pravo na obaviještenost iz članka 8. Zakona o zaštiti prava pacijenata. Nakon uzastopnih dolazaka, pacijent nije uspio ostvariti potrebnu zdravstvenu skrb. Zatraženo je očitovanje Istarskih domova zdravlja .

Zaprimljene su također i dvije pritužbe koje su proslijeđene na daljnje rješavanje nadležnim tijelima. Jedna je bila pritužba pacijentice na rad liječnika opće (obiteljske) medicine, a koja se odnosila na objektivnost po osnovi pružanja bolovanja i neizdavanje uputnice za specijalistički pregled. Predmet je dostavljen na daljnje postupanje Ministarstvu zdravstva, Hrvatskom zavodu za zdravstveno osiguranje i Hrvatskoj liječničkoj komori. Druga pritužba odnosila se na neostvarena prava iz invaliditeta te je dostavljena Centru za socijalnu skrb u Labinu, Hrvatskom zavodu za mirovinsko osiguranje i Domu za starije osobe Raša.

Tijekom 2019. godine, ovo Povjerenstvo je obaviješteno o problematici pacijenata čije su dijagnoze takve da ih cijeli život prate i slijedom kojih po posebnim propisima



ostvaruju određena prava iz područja zdravstva, socijalne skrbi, mirovinskog osiguranja, radnog prava itd. (npr. pravo na uvećani dječji doplat, pravo na osobnu invalidninu, pravo na doplat za tuđu pomoć i njegu, pravo na dopust ili rad s pola radnog vremena radi njege djeteta s težim smetnjama u razvoju, pravo na status roditelja njegovatelja itd.). Navedena prava se ostvaruju kod različitih tijela državne uprave po posebnim propisima i to na temelju nalaza i mišljenja nadležnog Zavoda za vještačenje. U pravilu se radi o postupcima u kojima sudjeluju osobe s dugotrajnim oštećenjima koja ih onemogućavaju da u potpunosti i učinkovito sudjeluju u društvu na ravnopravnoj osnovi s drugima.

Isti se pozivaju na vještačenje kod nadležnog Zavoda radi ostvarivanja svojih prava svaki puta kada podnesu zahtjev za ostvarivanje nekog prava kod različitih državnih tijela ili za produljenje nekog ostvarenog prava. Zbog navedenog se događa da u jednoj godini radi ostvarivanja različitih prava odlaze na vještačenje kod istog Zavoda više puta. Na takav način se značajno opterećuje poslovanje Zavoda novim postupcima i povećavaju troškovi provođenja tog postupka.

Povjerenstvo je predložilo nadležnim tijelima da se normativno uredi ostvarivanja prava pacijenata po posebnim propisima uz korištenje nalaza i mišljenja nadležnog Zavoda za vještačenje na način da različita državna tijela koriste važeće nalaze i mišljenja nadležnog Zavoda za vještačenje, odnosno da se postupci vještačenja ponavljaju samo kada je to nužno potrebno.

Prijedlog je dostavljen Zavodu za vještačenje, profesionalnu rehabilitaciju i zapošljavanje osoba s invaliditetom, Ministarstvu rada i mirovinskoga sustava, Ministarstvu zdravstva te Povjerenstvu za zaštitu prava pacijenata Republike Hrvatske i Hrvatskoj udruzi za promicanje prava pacijenata, kao krovnim organizacijama vezano uz zaštitu prava pacijenata kako bi se iste potakle na postupanje.

Povjerenstvo je 12. prosinca 2019. održalo zajednički sastanak s Povjerenstvom za kvalitetu Opće bolnice Pula stvarajući zajednički pristup u rješavanju neostvarivanja prava pacijenata i unapređenju zaštite prava pacijenata. Na sastanku je doc.dr.sc. Dragan Trivanović, predsjednik Povjerenstva za kvalitetu Opće bolnice Pula, naveo kako vezano uz zaštitu prava pacijenata Opća bolnica Pula u zadnje vrijeme dobiva više pohvala nego pritužbi. Također je obavijestio kako je Opća bolnica Pula sredinom 2019. godine provela analizu zadovoljstva pacijenata. Naveo je kako su ugodno iznenađeni rezultatima i odgovorima pacijenata, koji su velikom većinom pozitivni. Svi su se složili kako je suradnja Opće bolnice Pula i Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata dobra. Zaključeno je da će se i dalje svake godine održavati zajednički sastanak povjerenstava, kako bi izmijenili iskustva i zajednički pronašli bolji pristup u rješavanju problema.

Slijedom ovlasti iz Zakona o zaštiti prava pacijenata, kako bi Povjerenstvo moglo objediniti izvješća, zatraženo je očitovanje od zdravstvenih i socijalnih ustanova u

Istarskoj županiji. 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 Maria-Pula, Brkač-Motovun, Sv. Nedjelja, Zavod za javno zdravstvo Istarske županije i Nastavni zavod za hitnu medicinu Istarske županije očitovali da nisu zaprimili pritužbe na rad zdravstvenih djelatnika.

Opća bolnica Pula je u svom izvješću navela kako ima ustrojenu jedinicu za kvalitetu koja svakodnevno djeluje kroz redovite mjesečne sastanke. Putem odjelnih koordinatora kvalitete kontinuirano radi na održavanju i poboljšavanju kvalitete pružanja zdravstvene usluge. U slučaju osnovanih pritužbi voditeljima djelatnosti ukazuje se na propuste o radu, s zahtjevom da se djelatnici informiraju o istome. Povjerenstvo za kvalitetu Opće bolnice Pula u tijeku 2019. zaprimilo je 25 pritužbi pacijenata na kvalitetu zdravstvene usluge. Od toga je ocijenilo 2 kao osnovane, a 23 kao neosnovane.

Opća bolnica Pula zaprimila je 15 pritužbi pacijenata na neprofesionalno ponašanje zdravstvenih djelatnika tijekom 2019. Povjerenstvo za kvalitetu 2 je ocijenilo kao osnovane, a 13 kao neosnovane. Po pitanju osnovanih pritužbi, informirani su koordinatori za kvalitetu dotične djelatnosti s ciljem da se djelatnicima iz pritužbe ukaže na učinjeni propust.

Ostale pritužbe koje je zaprimila Opća bolnica Pula (65 pritužbi) uglavnom se odnosilo na nezadovoljstvo dobivenim terminom pregleda pretrage, probleme pri naručivanju, čistoću prostora, izdani račun liječenja, zahtjev za izmjenu nalaza i slično.

Specijalna bolnica za ortopediju i rehabilitaciju „Martin Horvat“ Rovinj-Rovigno zaprimila je tijekom 2019. 4 pisane pritužbe. Odnosile su se na listu čekanja i nemogućnost korištenja terapije tijekom ljetnih mjeseci. Navode kako su u odgovorima na pritužbe nastojali objasniti kako je razlog nemogućnosti korištenja terapija tijekom ljetnih mjeseci daleko veći broj zaprimljenih zahtjeva za terapijom.

Istarski domovi zdravlja u tijeku 2019. primili su 9 pritužbi na kvalitetu zdravstvene zaštite. Pritužbe su se odnosile na nejavljanja na telefon, nepoštivanje radnog vremena, problema koji dolaze uslijed zastoja u radu informatičke opreme (lijekovi nisu poslani u ljekarnu), nedolazak zdravstvene njege u kućnu posjetu, radi odbijanja liječnika da izvrši pretragu za koju pacijent smatra da mu je potrebna te na neadekvatnu brigu i njegu pacijenata.

Na neprofesionalno postupanje osoblja Istarskih domova zdravlja tijekom 2019. bilo je ukupno 9 pritužbi. Odnosile su se na redosljed primanja pacijenata, zbog nesporazuma liječnika kod zaprimanja vanjskih pacijenata, gruba ponašanja prema pacijentima, neobavješćavanje pacijenata koji imaju zakazane termine da je liječnik iznenada morao biti odsutan, na osobne procjene pacijenata o psihofizičkoj sposobnosti medicinskog osoblja te nepropisno parkiranje sanitetskog vozila.

Istarski domovi zdravlja rješavaju sve pritužbe tako da po primitku pritužbe pacijenta istu dostavljaju osobi na koju se ona odnosi te se traži očitovanje djelatnika. Djelatnik svoje očitovanje dostavlja ravnatelju nakon čega se poduzimaju potrebne radnje i o učinjenom obavještava podnositelj pritužbe.

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.

Predsjednica Povjerenstva
v.r. prim. dr. Romanita Rojnić