



REPUBLIKA HRVATSKA



**ISTARSKA ŽUPANIJA
REGIONE ISTRIANA**

ELEKTRONIČKA ISPRAVA

KLASA: 023-08/21-01/01
URBROJ: 2163/1-01/11-21-02
Pula, 12. veljače 2021.

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 2020. 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 10/20), zamjenik župana koji obnaša dužnost Župana Istarske županije dana 12. veljače 2021. 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 2020. 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 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, 2/18 i 10/20), 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 2020. godinu

Članak 1.

Prihvaća se Izvješće o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata na području Istarske županije za 2020. 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, 2/18 i 10/20) 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 2020. 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, 2/18 e 10/20), 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 2020

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 2020 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 2020. 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: 023-08/21-01/01
URBROJ: 2163/1-06/6-21-22
Pula, 04. veljače 2021.

IZVJEŠĆE O RADU POVJERENSTVA ZA ZAŠTITU PRAVA PACIJENATA NA PODRUČJU ISTARSKE ŽUPANIJE ZA 2020. 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 stručna suradnica za pravne poslove u Upravnom odjelu za zdravstvo i socijalnu skrb Istarske županije.

U tijeku 2020. godine Povjerenstvo je održalo sedam sjednica. Povjerenstvo je dio sjednica održalo telefonskom vezom sukladno epidemiološkoj situaciji epidemije COVID-19 u Istarskoj županiji te naputku Stožera civilne zaštite Istarske županije. Otežanih okolnosti u postupanju prema pritužbama građana Povjerenstvo nije imalo.

Pritužbe naših pacijenata odnosile su se na:

- neostvarivanje prava dobivanja uputnice za specijalistički pregled (čl. 6. Zakona o zaštiti prava pacijenata - pravo na suodlučivanje pacijenta),
- neprofesionalno ponašanje liječnika opće medicine (čl. 4. Zakona o zaštiti prava pacijenata - načelo humanosti zaštite prava pacijenata),

- neprofesionalni odnos medicinskih sestara (čl. 4. Zakona o zaštiti prava pacijenata - načelo humanosti zaštite prava pacijenata),
- nedostatnu medicinsku skrb za majku pacijenticu u Općoj bolnici Pula (čl. 7. Zakona o zaštiti prava pacijenata – ograničenje prava na suodlučivanje pacijenta),
- izostanak pravovremenog dolaska hitne medicinske pomoći u kuću (čl. 3. Zakona o zaštiti prava pacijenata - načelo dostupnosti zaštite prava pacijenata),
- ostvarivanje prava na ortodontiju djece i mladeži (čl. 5. Zakona o zaštiti prava pacijenata - načelo dostupnosti zaštite prava pacijenata),
- nekvalitetne uvjete kod upisa pacijenata za obradu u Općoj bolnici Pula (čl. 4. i 5. Zakona o zaštiti prava pacijenata - načela humanosti i dostupnosti zaštite prava pacijenata),
- izostanak prisilne hospitalizacije na odjel psihijatrije (čl. 4. Zakona o zaštiti prava pacijenata - načelo humanosti zaštite prava pacijenata),
- izostanak obilježja (shema) lokaliteta u novoj zgradi Opće bolnice Pula (čl. 4. i 5. Zakona o zaštiti prava pacijenata - načela humanosti i dostupnosti zaštite prava pacijenata),
- neostvarivanje prava na zdravstvenu skrb u Općoj bolnici Pula - pacijent je bio upućen da će biti pozvan na pregled, a isti poziv nije uslijedio (čl. 4. i 5. Zakona o zaštiti prava pacijenata - načela humanosti i dostupnosti zaštite prava pacijenata).

Pismenom koordinacijom između pacijenata, zdravstvenih institucija u Istarskoj županiji i državnih institucija postignut je zadovoljavajući ishod za pacijente, osim po pitanju ostvarivanja prava na ortodontiju.

Ovo Povjerenstvo u tijeku 2020. nije imalo slučajeva težih povreda prava pacijenata koje mogu ugroziti život ili zdravlje i o kojima je obvezno obavijestiti Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata Ministarstva zdravstva.

Ovo Povjerenstvo tijekom 2020. godine nije zaprimilo pritužbe građana vezane za ugroze zdravlja u odnosu na pojavu epidemije COVID-19 i njezin utjecaj i trag na mentalno zdravlje građana.

Povjerenstvo je u tijeku 2020. godine nastavilo kvalitetnu suradnju s Općom bolnicom Pula (ravnateljica i Povjerenstvo za kvalitetu), Istarskim domovima zdravlja, Hrvatskom liječničkom komorom, Hrvatskim zavodom za zdravstveno osiguranje i Zavodom za vještačenje, profesionalnu rehabilitaciju i zapošljavanje osoba s invaliditetom i Ministarstvom zdravstva. Suradnja putem dopisa i izmjena informacija rezultirala je kvalitetnijom skrbi o pacijentima.

Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata na području Istarske županije zatražilo je izmjenu propisa (dopunu prava u zakonu) u ostvarivanju prava na kvalitetnu skrb za



ortodonciju djece i mladeži. Zatražena izmjena propisa odnosila se na zahtjev da se izvrše promjene u ostvarivanju prava na besplatnu zdravstvenu zaštitu u djelatnosti ortodoncije, na način da se omogući da pacijenti koji su koristili određenu vrstu usluga iz oblasti ortodoncije prije navršene 18-te godine života nastave sa korištenjem te iste usluge bez nadoplate, odnosno da ista prava ostvaruju na teret Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje do završetka liječenja.

Kako bi Povjerenstvo moglo objediniti izvješća, a slijedom ovlasti iz Zakona o zaštiti prava pacijenata, zatraženo je očitovanje od zdravstvenih i socijalnih ustanova u Istarskoj županiji. Očitovanje su dostavili Dom za starije osobe Raša, Dom za starije osobe „Domenico Pergolis“ Rovinj, Dom za starije osobe Novigrad, Dom za starije osobe Buzet, Dom za odrasle osobe "Sv.Nedjelja" Nedeščina i Dom za odrasle osobe Motovun te zdravstvene ustanove Zavod za javno zdravstvo Istarske županije, Opća bolnica Pula, Specijalna bolnica za ortopediju i rehabilitaciju „Martin Horvat“ Rovinj-Rovigno, Istarski domovi zdravlja i Nastavni zavod za hitnu medicinu Istarske županije, a nisu u traženom roku dostavili Dom za starije osobe Alfredo Štiglic Pula i Dom za odrasle osobe Vila Maria.

Niti jednu pritužbu na povrede prava pacijenata na zdravstvene usluge nisu imale ustanove Dom za starije osobe Raša, Dom za starije osobe „Domenico Pergolis“ Rovinj, Dom za starije osobe Buzet, Dom za odrasle osobe "Sv.Nedjelja" Nedeščina, Zavod za javno zdravstvo Istarske županije i Nastavni zavod za hitnu medicinu Istarske županije.

Nastavni zavod za hitnu medicinu Istarske županije je 30. siječnja 2020. donio Protokol o osobnoj zaštitnoj opremi kako bi zaštitio pacijente i osoblje i kako bi se osiguralo kontinuirano pružanje hitne medicinske pomoći na području Istarske županije na visokom nivou kvalitete uz maksimalnu sigurnost svih dionika.

Dom za starije osobe Novigrad imao je 1 pritužbu na povredu prava pacijenata na zdravstvene usluge, po predloženim dokazima o učinjenom stranka je odustala od pritužbe.

Specijalna bolnica za ortopediju i rehabilitaciju „Martin Horvat“ Rovinj-Rovigno u 2020. godini je zaprimila 3 pritužbe na povrede prava pacijenata glede zdravstvenih usluga koje se pružaju u ustanovi, sve tri pritužbe su pozitivno riješene u korist zahtjeva pacijenata.

Istarski domovi zdravlja zaprimili su ukupno 20 pritužbi.

Na kvalitetu zdravstvene zaštite bilo je 10 pritužbi od strane pacijenata, koje su se odnosile na rad zdravstvenih djelatnika. Odnosile su se na nejavljanje na telefon, probleme koji dolaze uslijed zastoja u radu informatičke opreme (lijekovi nisu poslani u ljekarnu), nedolazak liječnika ili patronažne sestre u kućnu posjetu, radi odbijanja liječnika da izvrši pretragu za koju pacijent smatra da mu je potrebna te na neadekvatni brigu i njegu pacijenata (zbog nastalog problema prestankom rada

koncesionara i nemogućnošću popunjavanja zdravstvenim kadrom zbog manjka istog i zbog samoizolacija) i dugo čekanje na termin tražene pretrage.

Na neprofesionalno postupanje medicinskog osoblja Istarskih domova zdravlja bilo je ukupno 6 pritužbi. Odnosile su se na: grubo ponašanje prema pacijentima, neobavještanje pacijenata koji imaju zakazane termine da je liječnik iznenada morao biti odsutan, sukob sa liječnikom kad roditelj odbija cijepiti dijete.

Pritužbe uzrokovane novonastalom situacijom vezanom uz epidemiju COVID-19 bilo je ukupno 4, krajem ožujka i početkom travnja 2020. godine. Odnosile su se na nepridržavanje socijalne distance dok se čekalo u redu, nejasnoća oko zaprimanja pacijenata kojima je određena mjera samoizolacije te da je liječnik zaprimio COVID-19 pozitivnog pacijenta. Krajem ožujka i tijekom travnja i svibnja 2020. bilo je puno telefonskih poziva zbog nemogućnosti dobivanja liječnika telefonskim putem.

Istarski domovi zdravlja su naveli kako rješavanju svih pritužbi pristupaju na isti način i to tako da po primitku pritužbe pacijenta istu dostavljaju osobi na koju se ona odnosi te se traži očitovanje djelatnika na kojeg se odnosi pritužba. Djelatnik svoje očitovanje dostavlja ravnatelju nakon čega se poduzimaju potrebne radnje i o čemu se obavještava podnositelj pritužbe.

U Općoj bolnici Pula pritužbi pacijenata na kvalitetu pružanja zdravstvene zaštite tijekom 2020. godine zaprimljeno je 33. U Općoj bolnici Pula ustrojena je Jedinica za kvalitetu koja kroz svakodnevno djelovanje, kroz redovite mjesečne sastanke te kroz odjelne koordinate kvalitete kontinuirano radi na održavanju i poboljšavanju kvalitete pružanja zdravstvene zaštite.

Tijekom 2020. u Općoj bolnici Pula zaprimljeno je 29 pritužbi na neprofesionalno ponašanje zdravstvenih djelatnika.

„Ostalih“ pritužbi bilo je ukupno 67, odnosile su se uglavnom na nezadovoljstvo dobivenim terminom pregleda/pretrage, probleme pri naručivanju, izdane račune liječenja, zahtjeve za izmjenom nalaza i slično.

U toku epidemije COVID-19 u 2020. godini dogodila se jedna incidentna situacija vezana za organizaciju rada COVID centra. Djelatnik Hitne medicinske pomoći zvonio je na zvono i parlafon COVID centra radi prihvata suspektnog pacijenta na COVID-19, ali unatoč brojnim pokušajima nitko se nije javio, no u prizemlju COVID centra na vratima je jasno naznačen postupak poziva djelatnika COVID centra (poziv na broj 376-862). Zvono i parlafon služe isključivo za komunikaciju kada su djelatnici u prijemnoj ambulanti. Zaključno, pacijent je adekvatno zbrinut te je provedena zdravstvena skrb sukladno njegovom zdravstvenom stanju.

Opća bolnica Pula navodi kako je zaprimila 5 pritužbi pacijenata koje su direktno vezane za epidemiju COVID-19 u 2020. godini i ostale pritužbe koje se odnose na otkazivanje termina pretraga/pregleda/operativnih zahvata u ožujku 2020.,

onemogućene posjete i nepridržavanje propisane distance između pacijenata. Opća bolnica Pula je dana 6. svibnja 2020. započela postupak odrađivanja otkazanih termina.

Opća bolnica Pula zaključno navodi kako je i u 2020. godini nastavljen trend porasta pohvala koje sad već značajno nadilaze broj pritužbi.

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