



REPUBLIKA HRVATSKA
KRAPINSKO-ZAGORSKA ŽUPANIJA
Ž U P A N

KLASA: 500-01/13-01/91
URBROJ: 2140/01-02-13-3
Krapina, 04. srpnja 2013.

ŽUPANIJSKA SKUPŠTINA

PREDMET: Izvješće o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata na području Krapinsko-zagorske županije za 2012. godinu

Na temelju članka 32. st. 1. Statuta Krapinsko-zagorske županije („Službeni glasnik Krapinsko-zagorske županije“, broj 13/01., 05/06., 11/06.-pročišćeni tekst, 14/09. i 11/13.) **župan Krapinsko-zagorske županije**, dana 04. srpnja 2013. godine donosi

Z A K L J U Č A K

1. Prima se na znanje Izvješće o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata na području Krapinsko-zagorske županije za 2012. godinu, te se utvrđuje Prijedlog zaključka o prihvaćanju Izvješća o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata Krapinsko-zagorske županije za 2012. godinu.

2. Prijedlog zaključka i Izvješće nalaze se u prilogu i čine sastavni dio ovog Zaključka, te se upućuju Županijskoj skupštini na razmatranje i prihvaćanje.

3. Za izvjestitelja po ovoj točki dnevnog reda zadužuje se Dubravko Sopek, predsjednik Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata na području Krapinsko-zagorske županije.

Ž U P A N

Željko Kolar

Dostaviti:

1. Županijska skupština,
2. Za zbirku isprava,
3. Pismohrana.



REPUBLIKA HRVATSKA
KRAPINSKO-ZAGORSKA ŽUPANIJA
UPRAVNI ODJEL ZA ZDRAVSTVO,
SOCIJALNU SKRB, MLADE I UDRUGE
KLASA: 500-01/13-01/91
URBROJ:2140/01-08-13-2
Krapina, 01. srpnja 2013.

ŽUPAN
ŽUPANIJSKA SKUPŠTINA

PREDMET: Izvješće o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata na području Krapinsko-zagorske županije za 2012. godinu

PRAVNI TEMELJ: Članak 33. stavak 1. alineja 5. Zakon o zaštiti prava pacijenata („Narodne novine“, broj 169/04. i 37/08.- Odluka Ustavnog suda) i točka II. Odluke o osnivanju i imenovanju Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata na području Krapinsko-zagorske županije („Službeni glasnik Krapinsko-zagorske županije“ broj 4/05. i 6/10.)

NADLEŽNOST ZA DONOŠENJE: Županijska skupština

PREDLAGATELJ: Upravni odjel za zdravstvo, socijalnu skrb, udruge i mlade - Županu
Župan - Županijskoj skupštini

IZVJESTITELJ: Ljiljana Malogorski, v.d. pročelnika Upravnog odjela – za Župana
Dubravko Sopek, predsjednik Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata – za
Županijsku skupštinu

OBRAZLOŽENJE:

U cilju ostvarivanja i promicanja prava pacijenata na području Krapinsko-zagorske županije, Županijska skupština Krapinsko-zagorske županije na 31. sjednici održanoj dana 06. travnja 2005. godine donijela je Odluku o osnivanju i imenovanju Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata na području Krapinsko-zagorske županije („Službeni glasnik Krapinsko-zagorske županije“, broj 4/05. i 6/10. (dalje u tekstu: Odluka).

Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata na području Krapinsko-zagorske županije (dalje u tekstu: Povjerenstvo) ima pet članova, koje imenuje Županijska skupština. U drugom sazivu Povjerenstvo djeluje u slijedećem sastavu: Dubravko Sopek, iz Krapine, Magistratska 10/1, predsjednik Povjerenstva, te članovi Davor Brlić, graf. tehničar iz Zlatara, Martinečka 47; Željko Ćorić, dr. med. iz Krapine, Trg Stjepana Radića 9; Ivan Gregurek, upr. pravnik iz Hrašćine-Trgovišća, Jarek Habekov 9a; Ljiljana Horvat, dipl. iur. iz Radoboja, Orehovec

Radobojski 27. Članovi Povjerenstva izabrani su na mandat od 4 godine, od 16. ožujka 2010. godine do 16. ožujka 2014. godine.

Prema točki II. Odluke Povjerenstvo obavlja slijedeće poslove:

- prati primjenu propisa na području Krapinsko-zagorske županije koji se odnose na zaštitu prava i interesa pacijenata,
- prati povrede pojedinačnih prava pacijenata na području Krapinsko-zagorske županije,
- predlaže poduzimanje mjera za zaštitu i promicanje prava pacijenata na području Krapinsko-zagorske županije,
- bez odgađanja obavještava Povjerenstvo za zaštitu i promicanje prava pacijenata ministarstva nadležnog za zdravstvo o slučajevima težih povreda prava pacijenata koje mogu ugroziti život ili zdravlje pacijenata,
- podnosi Županijskoj skupštini Krapinsko-zagorske županije i ministarstvu nadležnom za zdravstvo godišnje izvješće o svom radu,
- obavještava javnost o povredama pacijenata,
- obavlja druge poslove određene Zakonom o zaštiti prava pacijenata.

U skladu s pobrojenim, predsjednik Povjerenstva je dana 27. lipnja 2013. godine, Upravnom odjelu za zdravstvo, socijalnu skrb, udruge i mlade podnio Izvješće o radu Povjerenstva za 2012. godinu.

U Izvješću se navodi da je Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata u 2012. godini održalo 4. sjednice na kojima je razmatralo pojedinačne pritužbe i pohvale pacijenata koje su primljene putem „Sandučića za pritužbe pacijenata“ postavljenih u objektima zdravstvenih ustanova na području Županije. Ukupno je primljeno 7 pritužbi i 7 pohvala na rad bolničkog osoblja, te 1 prijedlog. Također se navodi da je sukladno članku 33. Zakona o zaštiti prava pacijenata („Narodne novine“, broj 169/04. i 37/08. - Odluka Ustavnog suda) objavljeno nekoliko članaka u dnevnom tisku, a s ciljem upoznavanja građana s radom Povjerenstva kao i upoznavanje s pravima koja građani imaju kao pacijenti prilikom korištenja zdravstvene zaštite, te na koji način se mogu zaštititi i promicati prava pacijenata.

Predlaže se Županu da utvrdi Prijedlog zaključka o prihvaćanju Izvješća o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata na području Krapinsko-zagorske županije za 2012. godinu i isti prosljedi Županijskoj skupštini Krapinsko-zagorske županije na prihvaćanje.

v.d. P R O Č E L N I K A
Ljiljana Malogorski, dipl. iur.

Prilog: Izvješće o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata na području Krapinsko-zagorske županije za 2012. godinu



REPUBLIKA HRVATSKA
KRAPINSKO-ZAGORSKA ŽUPANIJA
POVJERENSTVO ZA ZAŠTITU PRAVA PACIJENATA
KLASA: 500-01/13-01/91
URBROJ: 2140/01-08-13-1
Krapina, 27. lipnja 2013.

IZVJEŠĆE O RADU POVJERENSTVA ZA ZAŠTITU PRAVA PACIJENATA NA PODRUČJU KRAPINSKO-ZAGORSKE ŽUPANIJE ZA 2012. GODINU

Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata na području Krapinsko-zagorske županije (dalje u tekstu: Povjerenstvo) u 2012. godini djelovalo je sukladno Zakonu o zaštiti prava pacijenata, Poslovniku o radu Povjerenstva te Programu rada Povjerenstva za 2012. godinu.

Program rada za 2012. godinu, je u odnosu na Program rada za 2011. godinu proširen u aktivnosti da se posebna pažnja posveti zaštiti djece sa teškoćama u razvoju i osoba s invaliditetom.

Tijekom 2012. godine Povjerenstvo je održalo 4 sjednice.

Na svojim sjednicama Povjerenstvo je razmatralo pojedinačne pritužbe i pohvale pacijenata primljene putem „Sandučića“ za pritužbe pacijenata postavljenih u objektima zdravstvenih ustanova na području županije. Ukupno je zaprimljeno 7 pritužbi, 7 pohvala i 1 prijedlog.

U nastavku dajemo prikaz pritužbi i pohvala pacijenata:

1. OPĆA BOLNICA ZABOK: zaprimljena je 1 pohvala.

Pohvala se odnosila na rad liječnika dr. Domagoja Futivića, te općenito na rad osoblja bolničke ustanove. Ista je dostavljena ravnatelju na znanje.

2. SPECIJALNA BOLNICA ZA MEDICINSKU REHABILITACIJU KRAPINSKE TOPLICE: zaprimljene su 3 anonimne pritužbe i 2 anonimne pohvale

Jedna anonimna pritužba nije se konkretno odnosila na rad liječnika i osoblja Bolnice, te povrede prava pacijenata, već na prehranu koju bolnica ne osigurava za učenike (maturante) koji odrađuju u Bolnici praktičnu nastavu. Anonimna pritužba dostavljena je ravnatelju bolnice na znanje.

Dvije anonimne pritužbe odnosile su se na rad jedne glavne medicinske sestre i naručivanje pacijenata na kontrolne preglede (istovremeno je naručeno 12pacijenata na kontrolni pregled u isto vrijeme tj. u 8,00 sati.). Povjerenstvo je iste dostavilo ravnatelju na znanje uz napomenu da se poduzmu odgovarajuće mjere te da se o istima Povjerenstvo obavijesti. Povratno, dobiveno je očitovanje ravnatelja u kojem se navodi da je sestra na čiji je

rad upućena pritužba upozorena, a vezano za pritužbu na narudžbu pacijenata za pregled i kontrolni pregled kod liječnika specijalista internista, utvrđeno je da se svi pacijenti ne naručuju u isto vrijeme, no iznimno se to može i dogoditi ako je prije pregleda potrebno obaviti dijagnostičke postupke, npr. ergonometriju, EKG-e, vađenje krvi i sl. Sve djelatnice za ubuduće su upućene da vode računa da svaki pacijent ili pacijentica dobije termin pregleda, a da se smanji vrijeme čekanja.

Uz navedeno, u nekoliko navrata pacijenti su izrazili pohvale ravnatelju na rad i profesionalnost zaposlenika bolnice od spremačice do liječnika, a iste su također dostavljene ravnatelju Bolnice na znanje.

3. SPECIJALNA BOLNICA ZA MEDICINSKU REHABILITACIJU STUBIČKE TOPLICE:1 anonimna pritužba i 4 pohvale

Anonimna pritužba odnosila se na pružanje fizikalne terapije u bazenu (podvodna masaža) od strane fizioterapeuta. Pritužba je dostavljena ravnatelju Bolnice na znanje, uz napomenu da je iz ranijih razdoblja poznato da se određene pritužbe ponavljaju, te da je potrebno poduzeti odgovarajuće mjere. Povratno, dobiveno je očitovanje ravnatelja, u kojem se navodi da je glavni fizioterapeut razgovarao sa terapeutima koji provode podvodne masaže, upoznao ih je sa pritužbom pacijenta i upozorio na obveze iz radnog odnosa, te se navedeni problemi više ne bi trebali ponavljati, dok terapeut na čiji se rad pacijent žalio više ne radi na poslovima pružanje fizikalne terapije u bazenu.

Pohvale pacijenta odnosile su se na rad medicinskog osoblja i ostalih djelatnika, iste su dostavljene ravnatelju Bolnice na znanje te je i Povjerenstvo uputilo ravnatelju pohvale za uspješan rad i korektan odnos prema pacijentima.

4. DOM ZDRAVLJA KRAPINSKO-ZAGORSKE ŽUPANIJE, ISPOSTAVA ZLATAR: 1 pritužba

Zaprimljena pritužba odnosila se na nepoštivanje radnog vremena RTG-e kabineta, rada na recepciji Bolnice, te na sanitarne uvjete rada u jednoj ambulanti dentalne medicine koja se nalazi u koncesiji. Pritužba je upućena ravnateljici Doma zdravlja Krapinsko-zagorske županije na znanje i očitovanje, a koja u svom odgovoru na pritužbu navodi da je u vrijeme u koje je pacijent napisao pritužbu djelatnik ing. med. radiologije bio odsutan jer je otišao na odsluženje kazne zatvora, a vezano za rad djelatnice na šalteru u Ispostavi Zlatar, njeno radno vrijeme je od 7-15 sati radnim danom, te je moguće da se u to vrijeme udaljila zbog potrebe posla. Vezano za pritužbu na sanitarne uvjete u ambulanti dentalne medicine, ravnateljica je u očitovanju navela kako je osoblje upozoreno na pritužbu, a obzirom da nisu navedeni konkretni podaci o djelatnicima u ambulanti nije se moguće ni konkretno očitovati.

5. DOM ZDRAVLJA KRAPINSKO-ZAGORSKE ŽUPANIJE, ISPOSTAVA PREGRADA: 1 prijedlog

Zaprimljen je prijedlog koji se odnosi na postupke otvaranja i kontroliranja bolovanja. Osoba koja je ostavila anonimni prijedlog predlaže da ovlaštene osobe koje provode kontrolu bolovanja trebaju više pažnje posvetiti kontroli davanja uputnica i slanja na laboratorijske pretrage pacijenata. Osoba smatra kako pacijenti ne bi smjeli diktirati liječnicima na koje pretrage ih treba uputiti te da u zemljama EU pacijent ima pravo jedanput godišnje dobiti

uputnicu za laboratorij, a kod nas svakih 2-3 tjedna. Prijedlog je upućen rukvoditelju Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje, Područni ured Krapina na znanje.

6. DOM ZDRAVLJA KRAPINSKO-ZAGORSKE ŽUPANIJE, ISPOSTAVA KRAPINA: 1 pritužba

Zaprimljena je anonimna pritužba na rad dr. med. Dijane Ramić Severinac i njezinemedicinske sestre. O istome se očitovala navedena liječnica, koja navodi da se obzirom na dospjeće anonimne prijave bez potpisa, datuma i opisa štetnog događaja ne može očitovati na pritužbu pacijenta, te da je tijekom mjeseca prosinca u ordinaciji svakodnevno zaprimila 110-160 pacijenata u redovnom radnom vremenu i sukladno tome, zbog obima posla pacijenti su morali čekati, te zbog stalnih telefonskih poziva pacijenata medicinska sestra je morala odgovarati na pozive i zapisivati narudžbe pacijenata. Nadalje, u očitovanju navodi, da pacijenti ne poštuju natpis na vratima ordinacije na kojem piše kada je vrijeme telefonskih konzultacija i kada se počnu naručivati na preglede.

7. Pritužba pacijenata Z. V. iz Donje Stubice

Pored navedenih pritužbi Povjerenstvo je zaprimilo pritužbu gospodina Z. V. iz Donje Stubice, koja se odnosila općenito na rad liječnika i medicinskog osoblja. Cjelokupna dokumentacija proslijeđena je ravnateljici Doma zdravlja Krapinsko-zagorske županije i rukovoditelj Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje, Područnog ureda Krapina na znanje. Gospodinu Z. V. upućen je dopis u kojem se navodi da ukoliko ima pritužbe na rad pojedinog liječnika i medicinskog osoblja, da svoju pritužbu dostavi Povjerenstvu.

Sukladno članku 33. Zakona o zaštiti prava pacijenata («Narodne novine», broj 196/04. i 37/08.- Odluka Ustavnog suda.) objavljeno je nekoliko članaka u dnevnom tisku, a s ciljem upoznavanja građana s radom Povjerenstva kao i upoznavanje s pravima koja građani imaju kao pacijenti prilikom korištenja zdravstvene zaštite, te na koji način se mogu zaštititi i promicati prava pacijenata.

**PREDSJEDNIK POVJERENSTVA
Dubravko Sopek**



REPUBLIKA HRVATSKA
KRAPINSKO-ZAGORSKA ŽUPANIJA
ŽUPANIJSKA SKUPŠTINA
KLASA: 500-01/13-01/91
URBROJ: 2140/01-01-13-4
Krapina, __. srpnja 2013.

Na temelju članka 17. Statuta Krapinsko-zagorske županije („Službeni glasnik Krapinsko-zagorske županije“, broj 13/01., 05/06., 11/06.-pročišćeni tekst, 14/09. i 11/13.) Županijska skupština krapinsko-zagorske županije, na 2. sjednici održanoj dana __. srpnja 2013. godine donosi

Z A K L J U Č A K
o prihvatanju Izvješća o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata na području
Krapinsko-zagorske županije za 2012. godinu

I. Prihvaća se Izvješće o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata na području Krapinsko-zagorske županije za 2012. godinu.

II. Izvješće o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata na području Krapinsko-zagorske županije za 2012. godinu nalazi se u prilogu ovog Zaključka i čini njegov sastavni dio.

PREDSJEDNICA
ŽUPANIJSKE SKUPŠTINE

Vlasta Hubicki, dr. vet. med.

Dostaviti:

1. Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata,
n/p predsjednika Povjerenstva,
2. Upravni odjel za zdravstvo i socijalnu skrb, udruge i mlade,
3. „Službeni glasnik KZZ“, za objavu,
4. Za zbirku isprava,
5. Za prilog zapisniku,
6. Pismohrana.