



**REPUBLIKA HRVATSKA
KRAPINSKO - ZAGORSKA ŽUPANIJA**

**Upravni odjel za zdravstvo, socijalnu skrb,
udruge i mlade**

Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata
na području KZZ

KLASA: 500-01/18-01/22

RBROJ: 2140/01-09-18-1

Krapina, 2. veljače 2018.

**IZVJEŠĆE O RADU POVJERENSTVA ZA ZAŠTITU PRAVA PACIJENATA NA
PODRUČJU KRAPINSKO-ZAGORSKE ŽUPANIJE ZA 2017. GODINU**

Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata na području Krapinsko-zagorske županije (dalje u tekstu: Povjerenstvo) u 2017. godini djelovalo je sukladno Zakonu o zaštiti prava pacijenata („Narodne novine“, broj 169/04 i 37/08 – Odluka Ustavnog suda), Poslovniku o radu Povjerenstva te

U 2017. godini Povjerenstvo je održalo 4 (četiri) sjednice i to: 22. ožujka, 12. srpnja, 6. listopada i 6. prosinca 2017. godine, a potreba za održavanjem izvanrednih sjednica nije bilo.

Na svojim sjednicama Povjerenstvo je razmatralo pojedinačne pritužbe i pohvale pacijenata primljene putem 8 (osam) „sandučića za pritužbe pacijenata“ postavljenih u objektima zdravstvenih ustanova na području županije (Općoj bolnici Zabok i bolnici hrvatskih veterana, Specijalnim bolnicama za medicinsku rehabilitaciju u Krapinskim i Stubičkim Toplicama te Domu zdravlja Krapinsko-zagorske županije u Krapini s ispostavama u Donjoj Stubici, Klanjcu, Pregradi, Zaboku i Zlataru) te poštom na adresu Povjerenstva – u Upravnom odjelu za zdravstvo, socijalnu skrb, udruge i mlade KZZ.

Povjerenstvo je tijekom 2017. godine obradilo 28 (dvadeset osam) predmeta, primljeno je ukupno 4 (četiri) pritužbe i 16 (šesnaest) pohvala pacijenata, od čega 1 (jedna) anonimna, 6 (šest) očitovanja, 1 (jedna) požurnica i 1 (jedna) predstavka.

U nastavku dajemo prikaz pritužbi i pohvala pacijenata te ostalih obrađenih predmeta u 2017. godini:

1. OPĆA BOLNICA ZABOK I BOLNICA HRVATSKIH VETERANA

Obradeno je 5 (pet) predmeta, zaprimljene su 3 (tri) pritužbe i 2 (dva) očitovanja

U prvom predmetu zaprimljena je pritužba pacijentice iz Krapine na neprofesionalan rad specijalista i medicinskog osoblja za vrijeme dugotrajnog liječenja u Bolnici, za razdoblje od 2012. godine do 2017. godine, te nekorektan odnos prema pacijentici, također i od strane izabrane liječnice obiteljske medicine u Krapini. Pritužba je proslijeđena ravnatelju Bolnice, ravnateljici Doma zdravlja

KZŽ i bivšoj izabranoj liječnici obiteljske medicine te je od njih zatraženo očitovanje, a o poduzetom je obaviještena i pacijentica.

U drugom predmetu zaprimljeno je očitovanje Opće bolnice Zabok i bolnice hrvatskih veterana, iz prvog predmeta, a isto je dostavljeno pacijentici iz Krapine, na znanje.

U trećem predmetu zaprimljena je pritužba pacijenta iz Zagreba na uvjete boravka, prehranu, higijenu u sobama te dijagnostičke pretrage u Bolnici, a nakon vlastitog prijevremenog prekida hospitalizacije.

Pritužba je proslijeđena ravnatelju Bolnice te je zatraženo pismeno očitovanje, a o istom je poslana obavijest i pacijentu iz Zagreba, na znanje.

U četvrtom predmetu je zaprimljeno očitovanje Opće bolnice Zabok i bolnice hrvatskih veterana na pritužbe iz trećeg predmeta, a isto je proslijeđeno pacijentu iz Zagreba, na znanje.

U obradi je Pritužba pacijenta iz Velike Erpenje na liječenje u dnevnoj bolnici Opće bolnice Zabok i bolnice hrvatskih veterana. Povjerenstvo je na svojoj posljednjoj sjednici, 6. prosinca 2017. godine, konstatairalo da se pritužba pacijenta dostavi ravnatelju Opće bolnice Zabok i bolnice hrvatskih veterana radi očitovanja, a o istom da se pismeno obavijesti i pacijent iz Velike Erpenje.

2. SPECIJALNA BOLNICA ZA MEDICINSKU REHABILITACIJU STUBIČKE TOPLICE

Obradeno je 17 (sedamnaest) predmeta – zaprimljeno je 16 (šesnaest) pohvala pacijenata te 1 (jedno) očitovanje ravnatelja Bolnice

U prvom predmetu zaprimljena je anonimna pohvala pacijenta na ljubaznost, lijepo ponašanje i pažnju za djelatnicu bolničkog restorana.

Predmet je dostavljen ravnatelju Bolnice, na znanje.

U drugom predmetu zaprimljeno je očitovanje ravnatelja Bolnice na anonimnu prijavu jednog pacijenta, a koje se odnosilo na higijensko održavanje terapijskog bazena. Budući da se održavanje terapijskog bazena obavlja kontinuirano i redovito, a što potvrđuju i nalazi Zavoda za javno zdravstvo KZŽ koje obavlja redovna ispitivanja kakvoće vode, Povjerenstvo očitovanje prima na znanje.

U trećem, četvrtom i petom predmetu zaprimljene su 3 (tri) pohvale pacijenata, a koja se odnosi na srdačan prijem na rehabilitaciju, smještaj, profesionalan odnos medicinskih djelatnika, stručno provođenje terapija, ljubaznost djelatnika restorana, urednost i čistoću prostora Bolnice i vanjskog prostora oko nje. Predmeti su dostavljeni na znanje ravnatelju Bolnice o čemu su pismeno obaviještene i dvije pacijentice iz Velike Mlake te pacijentica iz Zagreba.

U šestom, sedmom, osmom, devetom i desetom predmetu zaprimljeno je 5 (pet) pohvala pacijenata koje se odnose na zalaganje i ljubaznost osoblja na terapijama, na stručnost, savjesnost, humanosti i ljubaznosti specijalistice za UZV, na ljubaznost osoblja kod prijema na rehabilitaciju, na ljudskom odnosu prema pacijentima, na profesionalnost, ljubaznost i susretljivost liječnika i medicinskog osoblja jednog odjela te na ljubaznost pomoćnog osoblja i higijenu bolničkih prostora.

Predmeti su dostavljeni na znanje ravnatelju Bolnice o čemu su pismeno obaviještene i tri pacijentice iz Zagreba, pacijentice iz Samobora i Sesveta te pacijent iz Bedekovčine.

U jedanaestom, dvanaestom, trinaestom, četrnaestom, petnaestom, šesnaestom i sedamnaestom predmetu zaprimljeno je čak sedam (7) pohvala, a odnose se na stručnost, strpljivost, komunikativnost i vedrinu osoblja na terapijama, na stručnost i senzibilitet jedne specijalistice, na prilagodljivost i susretljivost fizioterapeuta, na velikoj ljubaznosti i komunikativnosti djelatnica u prijemnom odjelu, na susretljivosti osoblja na bazenu te ljubaznost osoblja u restoranu, na stručnost i ljubaznost medicinskih sestara, na higijenu i čistoću bolničkih prostora, na stručnost, trud i zalaganje svih djelatnika. Svi predmeti dostavljeni su na znanje ravnatelju Bolnice, a pismena obavijest o tome dostavljen je na pet adresa pacijenticama u Zagreb, pacijenticama u Oroslavje, Sesvete, Zaprešić te pacijentima u Svetu Nedelju i Zagreb.

3. DOM ZDRAVLJA KRAPINSKO ZAGORSKE ŽUPANIJE

Obraden je 1 (jedan) predmet – zaprimljeno je 1 (jedno) očitovanje

U predmetu pritužbe pacijentice iz Krapine, sa sjednice Povjerenstva održane 22. ožujka 2017. godine, zaprimljeno je očitovanje ravnateljice Doma zdravlja Krapinsko-zagorske županije u kojem navodi da su primarnu zdravstvenu zaštitu pacijentici pružale liječnice koje obavljaju privatnu praksu te nisu pod ingerencijom Doma zdravlja Krapinsko-zagorske županije. Očitovanje je proslijeđeno pacijentici iz Krapine, na znanje. Po dobivenom očitovanju Doma zdravlja, zatraženo je očitovanje nadležne liječnice obiteljske medicine u Krapini.

Zaprimljeno je očitovanje liječnice obiteljske medicine iz Krapine koja je dulje vremena pacijentici pružala primarnu zdravstvenu zaštitu, a iz njega je vidljivo da su sve obrade i liječenja u skladu s pravilima struke. Očitovanje je proslijeđeno pacijentici, na znanje.

4. MINISTARSTVO ZDRAVSTVA RH – Uprava za stacionarnu zdravstvenu zaštitu i inspekcijske poslove

Obradena su 2 (dva) predmeta – zaprimljeno je 1 (jedno) očitovanje i 1 (jedan) odgovor na predstavku pacijenta s područja Krapinsko-zagorske županije

U prvom predmetu, na učestalost podnošenja prigovora Specijalnoj bolnici za medicinsku rehabilitaciju Stubičke Toplice od strane pacijenta iz Donje Stubice, isti se obavještava da sukladno odredbi članka 23. stavka 6. Zakona o zdravstvenoj zaštiti, ako pacijent nije zadovoljan dosad poduzetim mjerama, može zaštitu svojih prava zatražiti kod nadležnog suda u Krapinsko-zagorskoj županiji. Očitovanje je dostavljeno pacijentu na njegovu kućnu adresu.

U drugom predmetu, na predstavku jednog pacijenta s područja Krapinsko-zagorske županije, a koja je dostavljena elektronskom poštom na adresu Ministarstva zdravstva RH, isto mu šalje pismeni odgovor s time da je dostavljen i Povjerenstvu, na znanje. Budući da predstavka od strane pacijenta nije dostavljena Povjerenstvu na postupak, isto je samo primljeno na znanje.

5. SPECIJALNA BOLNICA ZA MEDICINSKU REHABILITACIJU KRAPINSKE TOPLICE

U obradi je 1 (jedan) predmet – Kršenje prava na ambulantnu održavajuću medicinsku rehabilitaciju u Specijalnoj bolnici za medicinsku rehabilitaciju Krapinske Toplice, a za koji je primljena i požurnica

Odvjetnik BORIS MAZALIN iz Zagreba, kao opunomoćenik u ime grupe građana – roditelja pacijenata, podnio je predstavku (pritužbu) protiv Specijalne bolnice za medicinsku rehabilitaciju Krapinske Toplice koja je uvela ograničeno provođenje rehabilitacije na dva (2) puta godišnje po dvadeset (20) dana, unatoč tome što isti imaju uputnicu za provođenje rehabilitacije na godinu dana. Radi utvrđivanja činjenica o eventualnom kršenju prava pacijenata, Povjerenstvo je na svojoj posljednjoj sjednici, 6. prosinca 2017. godine, donijelo zaključak da se zatraži očitovanje od Specijalne bolnice za medicinsku rehabilitaciju Krapinske Toplice, Ministarstva zdravstva RH i Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje, a s obzirom da se radi o osobama s invaliditetom, predstavka je na znanje dostavljena Pravobraniteljici za osobe s invaliditetom, gđi. Ani Slonjšak, Zajednici saveza za osobe s invaliditetom Hrvatske – SOIH-u i Hrvatskom savezu udruga invalida rada, a odvjetniku Borisu Mazalinu je predloženo da, ukoliko među pacijentima postoje osobe mlađe od 18 godina, predstavku proslijedi i Pravobraniteljici za djecu Hrvatske.

Zaprimljeno je očitovanje Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje u kojem navode da je Područna služba Zavoda u Krapini provela kontrolu u Bolnici i zatražila očitovanja o ograničavanju provođenja ambulantne fizikalne terapije za svaku pojedinu navedenu osiguranu osoba. Tom

prilikom je utvrđeno da potrebu provođenja ambulantne fizikalne terapije, vrstu postupka kao i duljinu trajanja iste utvrđuje doktor specijalist fizikalne medicine i rehabilitacije ovisno o medicinskim indikacijama i zdravstvenom stanju osigurane osobe, a u konkretnom slučaju je isti utvrdio da daljnje provođenje ambulantne fizikalne terapije nije medicinski indicirano.

Hrvatski savez udruga invalida rada u svom očitovanju mišljenja je da je potrebno napraviti hitnu reformu zdravstva i predvidjeti mjere koje će biti namijenjene općoj populaciji, ali i ciljano za određene rizične skupine građana sa svrhom podizanja zdravstvene svijesti i poboljšanje zdravlja nacije, zatim osigurati dostupnost različitih rehabilitacijskih i preventivnih postupaka radi otklanjanja onih rizičnih čimbenika koji su prijetnja zdravlju ili izazivaju pogoršanje zdravlja.

Specijalna bolnica za medicinsku rehabilitaciju Krapinske Toplice u svom očitovanju navodi da je odgovor već dostavila odvjetniku Borisu Mazalin iz Zagreba, te je uz očitovanje dostavila odgovor Pravobraniteljice za osobe s invaliditetom, od 27. studenoga 2017. godine te Izvješće HZZO-a o provedenoj izvanrednoj, ciljanoj kontroli od 22. studenoga 2017. godine.

Navedeni postupak je u tijeku jer još nije zaprimljeno očitovanje Ministarstva zdravstva.

I na kraju, na svojoj posljednjoj sjednici, 6. prosinca 2017. godine, Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata na području Krapinsko zagorske županije jednoglasno je prihvatilo i Programa rada za 2018. godinu.

Sukladno članku 33. Zakona o zaštiti prava pacijenata Izvješća o radu Povjerenstva dostavljena su svim medijima i javnim glasilima na području županije, a s ciljem upoznavanja građana s radom Povjerenstva i promicanja prava pacijenata Krapinsko-zagorske županije, kao i upoznavanja s pravima koje građani imaju kao pacijenti prilikom korištenja zdravstvene zaštite te na koji se način mogu zaštititi.

PREDSJEDNIK POVJERENSTVA

Dubravko Sopek

