



**REPUBLIKA HRVATSKA**  
**KRAPINSKO - ZAGORSKA ŽUPANIJA**

Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata  
na području Krapinsko-zagorske županije

KLASA: 500-01/20-01/22  
URBROJ: 2140/01-09-20-1  
Krapina, 5. veljače 2020.

**IZVJEŠĆE O RADU POVJERENSTVA ZA ZAŠTITU PRAVA PACIJENATA NA  
PODRUČJU KRAPINSKO-ZAGORSKE ŽUPANIJE ZA 2019. GODINU**

Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata na području Krapinsko-zagorske županije (dalje u tekstu: Povjerenstvo) u 2019. godini djelovalo je sukladno Zakonu o zaštiti prava pacijenata („Narodne novine“, broj: 169/04 i 37/08 – Odluka Ustavnog suda) i Poslovniku o radu Povjerenstva.

U protekloj godini provedene su slijedeće aktivnosti:

- izrađena je službena adresa elektroničke pošte Povjerenstva, a to je [zastita-prava-pacijenata@kzz.hr](mailto:zastita-prava-pacijenata@kzz.hr)
- izrađena je mrežna stranica Povjerenstva <http://www.hr/povjerenstvo-prava-pacijenata>
- o radu Povjerenstva građani su obavješćivani u medijima na području Krapinsko-zagorske županije u informativnim programima lokalnih radijskih postaja Krapine, Stubice i Zlatara, kao i objavu na internetskom portalu Zagorje Internacionala
- radi kvalitetnijeg obavješćivanja pacijenata osmišljeno je i tiskano 95 plakata i 1200 letaka „Pritužbe pacijenata“, te postavljeno 95 stalaka za letke koji su proslijeđeni zdravstvenim ustanovama na području KZZ i to: Općoj bolnici Zabok i bolnici hrvatskih veterana, Specijalnim bolnicama za medicinsku rehabilitaciju Krapinske i Stubičke Toplice i Domu zdravlja Krapinsko-zagorske županije za sve ambulante Doma zdravlja KZZ, za što je ukupno utrošeno 7.483,00 kn
- Povjerenstvo je aktivno sudjelovalo na Sajmu zdravlja održano u Krapini, 11. travnja 2019. godine
- Povjerenstvo je organiziralo stručni skup na temu „Posebnosti palijativne skrbi“, održanog u Zaboku, 14. listopada 2019. godine.

Povjerenstvo je održalo 3 (tri) redovne sjednice i to: konstituirajuću sjednicu 22. siječnja 2019. godine, 18. travnja i 26. rujna 2019. godine. Radi bolje upućenosti u problematiku u zaštitu prava pacijenata sjednice su održane u zdravstvenim ustanovama.

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 pristigle elektronskim putem i redovnom poštom na adresu Povjerenstva – u Upravnom odjelu za zdravstvo, socijalnu politiku, branitelje, civilno društvo i mlade KZZ.

Povjerenstvo je u 2019. godini zaprimilo i obradilo 15 (petnaest) predmeta i to:

- 9 (devet) pritužbi pacijenata, od toga 5 (pet) anonimnih
- 6 (šest) pohvala pacijenata, od toga 1 (jedna) anonimna.

Za sve pritužbe pacijenata Povjerenstvo je tražilo očitovanje zdravstvene ustanove. Pismena očitovanja prosljeđena su pacijentima na ostavljenu adresu.

U nastavku dajemo detaljan opis pritužbi i pohvala pacijenata te ostalih obrađenih predmeta u 2019. godini:

## **1. OPĆA BOLNICA ZABOK I BOLNICA HRVATSKIH VETERANA**

Obradena su 3 (tri) predmeta – zaprimljene su 3 (tri) pritužbe od kojih je 1 (jedna) anonimna.

U prvom predmetu zaprimljena je anonimna pritužba pacijenta koja se odnosi na ženske sanitarne čvorove, gdje nedostaju vješalice i police za odlaganje torbica.

Predmet je dostavljen ravnatelju Bolnice, na znanje, uz napomenu da zdravstvene ustanove iste uvrste u obzir.

U drugom predmetu zaprimljena je pritužba koja je pristigla putem elektronske pošte, a odnosi se na pušenje djelatnika Bolnice u krugu ustanove.

Predmet je dostavljen ravnatelju Bolnice, na očitovanje.

Od ravnatelja Opće bolnice Zabok i bolnice hrvatskih veterana pristiglo je očitovanje u kojem napominje da uvažava prigovor, ali ističe da isti nije u potpunosti točan i većim dijelom je neargumentiran i neprovjeren. Napomenuo je da u bilo kojem zatvorenom dijelu prostorije Bolnice pušenje je najstrože zabranjeno i o tome su djelatnici u više navrata obaviješteni u obliku odluke o zabrani upotrebe duhanskih proizvoda. Predviđeni su prostori za pušenje, ali izvan bolničke zgrade, upravno s ciljem da se nepušači ne izlažu duhanskom dimu. Isto tako, broj odlazaka djelatnika koji su pušači pod stalnom je kontrolom voditelja njihove ustrojstvene jedinice. Također, podnositeljica pritužbe nije konkretno navela imena i prezimena osoba od kojih je čula izjave koje navodi u svojoj pritužbi, te nisu u mogućnosti od pojedinaca zatražiti očitovanje o slučaju. Ravnatelj Bolnice ispričava se podnositeljici pritužbe na neugodnom iskustvu te se nada da će i dalje koristiti zdravstvene usluge Bolnice.

U trećem predmetu zaprimljena je pritužba koja je pristigla putem redovne pošte, u kojoj pacijentica smatra da je dijagnoza bila prerano postavljena, da nije bilo dovoljno utemeljena i da je zbog toga njoj i njezinoj obitelji učinjena određena šteta. Istu je već prosljedila ravnatelju Opće bolnice, gdje se na istu ravnatelj već i očitovao. Vezano uz to ravnatelj je izrazio razumijevanje i uvažavanje navedenoga. Pacijentica je priložila cjelokupnu medicinsku dokumentaciju.

Cjelokupni predmet dostavljen je ponovno ravnatelju Bolnice na očitovanje.

Od ravnatelja Opće bolnice Zabok i bolnice hrvatskih veterana pristiglo je očitovanje u kojem se napominje da je očitovanje na pritužbu već prosljeđeno i Ministarstvu zdravstva Republike Hrvatske zajedno s očitovanjima djelatnika koji su bili uključeni u liječenje podnositeljice pritužbe. Isto tako Ministarstvu je dostavljena i sva raspoloživa dokumentacija koja se nalazila u privitku pritužbe. Također, uz pritužbu je priložena i Povijest bolesti KBC Zagreb koju podnositeljica do sada nije priložila, a iz koje je vidljivo koji su navodi sigurno utjecali na otklon strahova vezanih za nalaz radiologa Opće bolnice Zabok i bolnice hrvatskih veterana, te smatra kako nikako nisu bili u lošoj



namjeri. Smatra da je obrada u Bolnici pozitivno utjecala na daljnju obradu u smislu brže daljnje obrade i obrade u ustanovi na tercijarnoj razini te izražava žaljenje zbog nezadovoljstva podnositeljice pritužbe.

## **2. SPECIJALNA BOLNICA ZA MEDICINSKU REHABILITACIJU STUBIČKE TOPLICE**

Obradeno je 7 (sedam) predmeta – zaprimljeno je 5 (pet) pohvala od kojih je 1 (jedna) bila anonimna, 2 (dvije) pritužbe, od kojih je 1 (jedna) bila anonimna.

U prvom predmetu zaprimljena je anonimna pritužba, a odnosi se na odnos zdravstvenih radnika/ica na odnos prema pacijentu. Predmet je dostavljen ravnatelju Specijalne bolnice, na znanje, uz napomenu da povede računa o tome, te ujedno proslijedi djelatnicama na znanje.

U drugom predmetu zaprimljena je pohvala pacijenta. Pohvala se odnosi na djelatnike Bolnice. Predmet je dostavljen ravnatelju Specijalne bolnice, na znanje, uz napomenu da povede računa o tome, te ujedno proslijedi djelatnicama na znanje.

U trećem predmetu zaprimljena je anonimna pohvala pacijenta u kojoj se pohvaljuju svi medicinski i ostali djelatnici. Predmet je dostavljen ravnatelju Bolnice, na znanje.

U četvrtom predmetu zaprimljena je pritužba pacijenta koji je nezadovoljan činjenicom što je prvi dan protekao, a da ga nitko od zdravstvenih djelatnika nije odveo na terapiju, obzirom da po danu smještaj plaća 300,00 kn, za to je očekivao da dobije i uslugu. Predmet je dostavljen ravnatelju Specijalne bolnice, na očitovanje, a pacijentu na znanje.

Od ravnatelja Specijalne bolnice za medicinsku rehabilitaciju Stubičke Toplice pristiglo je očitovanje te napominje da je uvidom u medicinsku dokumentaciju vođenu tijekom boravka podnositelja pritužbe u Bolnici utvrđeno da nisu zabilježeni događaji na koje se podnositelj žali. Također, pacijenti koji se nalaze na privatnom bolničkom liječenju u objektu „Maksimilijan“ obavljaju fizikalne terapije sve dane osim nedjelje. Kad je pacijent na bolničkom liječenju po odobrenju Liječničkog povjerenstva HZZO-a fizikalne terapije provode se u količini ordiniranoj od strane specijalista fizikalne medicine i rehabilitacije. Ukoliko pacijent tijekom bolničkog liječenja po odobrenju Povjerenstva želi biti smješten u objektu „Maksimilijan“ plaća nadoplatu za nadstandard, a što se odnosi na bolje uvjete smještaja i prehrane. Podnositelj je plaćao nadoplatu za nadstandard u jednokrevetnoj sobi u navedenom objektu u iznosu od 300,00 kn dnevno. Ravnatelj Bolnice iskazuje žaljenje što je podnositelj pritužbe bio nezadovoljan boravkom u ustanovi, ali navodi da je kod podnositelja zabilježen oporavak i poboljšanje općeg stanja.

U petom, šestom i sedmom predmetu zaprimljene su tri pohvale u kojima se pohvaljuju djelatnici Bolnice.

Predmet je dostavljen ravnatelju Specijalne bolnice, na znanje, uz napomenu da iste proslijedi pohvaljenim djelatnicima.

## **3. SPECIJALNA BOLNICA ZA MEDICINSKU REHABILITACIJU KRAPINSKE TOPLICE**

Obradena su 4 (četiri) predmeta – 3 (tri) pritužbe od koji su 2 (dvije) anonimne i 1 (jedna) pohvala.

U prvom predmetu zaprimljena je jedna anonimna pohvala-pritužba pacijenta u kojoj pohvaljuje djelatnike elektro terapije, a što se tiče gimnastike nije u potpunosti zadovoljan, a za bazen ne može dati veću ocjenu od nule, smatra da nemaju dobru suradnju, da svaki fizioterapeut radi po svome i terapiju skraćuju za 2-3 minute. Također, ima primjedbu na hranu i čistačice za koje smatra da su lijeve i da ne obavljaju svoj posao kako treba.

Predmet je dostavljen ravnateljici Bolnice, na očitovanje.

Od ravnateljice Specijalne bolnice Krapinske Toplice pristiglo je očitovanje u kojem napominje da u pružanju usluga medicinske rehabilitacije i prehrane pacijenata, kao i popratnih djelatnosti se poštuju pravila struke i važeći propisi te kontinuirano radi na poboljšanju kvalitete usluga koje se pružaju. Vezano uz predmetnu pritužbu u odnosu na postupanje djelatnika Bolnice, proveo se postupak te su poduzete sve mjere, koje su u danom trenutku bile moguće. Djelatnici su upućeni da su u svom radu dužni postupati profesionalno i s dužnom pažnjom, kako bi se isto preveniralo odnosno izbjeglo ubuduće.

U drugom predmetu zaprimljena je pritužba pacijentice koja je boravila u ustanovi od 2. – 23. svibnja 2019. godine, a odnosi se na neslaganje pacijentica u sobi, te pacijentica sugerira da bude selekcija pacijenata po sobama po težini bolesti, ukazuje na duge liste čekanja, te da nema WC papira na toaletu i mogućnosti televizora u sobi.

Predmet je prosljeđen ravnateljici Bolnice, na očitovanje i pacijentici na znanje.

Od ravnateljice Specijalne bolnice za medicinsku rehabilitaciju Krapinske Toplice pristiglo je očitovanje u kojem napominje da je podnositeljica pritužbe bila zaprimljena u ustanovu na temelju odobrenja liječničkog povjerenstva HZZO-a, u Odjelu za medicinsku rehabilitaciju pacijenata s reumatskim bolestima. Utvrđeno je da su liste čekanja transparentne te da se pacijenti pozivaju sukladno redoslijedu. Nadalje, utvrđeno je da se pacijenti raspoređuju u sobe koje su u trenutku zaprimanja u Bolnicu slobodne te nije moguće prije liječničkog pregleda unaprijed utvrđivati funkcionalni status te s tim u skladu raspoređivati pacijente po sobama. Također, utvrđeno je da u sobama za koje nije ugovorena nadopлата nadstandarda, pacijenti nemaju na raspolaganju televiziju i toaletni papir.

U trećem predmetu zaprimljena je anonimna pritužba u kojoj se navodi da bi se kutija za pritužbe pacijenata trebala nazvati pohvale, pritužbe i sugestije, a ne samo pritužbe.

Pritužba je prosljeđena ravnateljici Bolnice, na znanje.

#### **4. DOM ZDRAVLJA KRAPINSKO-ZAGORSKE ŽUPANIJE**

Obrađen je 1 (jedan) predmet – zaprimljena je 1 (jedna) anonimna pritužba pacijenta, a odnosi se na rad liječnice u privatnoj praksi.

Anonimna pritužba prosljeđena je nadležnoj liječnici, na znanje, obzirom da je imenovana liječnica u privatnoj praksi.

Povjerenstvo je donijelo Zaključak da se od zdravstvenih ustanova traži informacija o pritužbama i pohvalama koje pacijenti direktno upućuju zdravstvenim ustanovama. Na temelju toga, dobila bi se cjelokupna slika o pohvala i pritužbama pacijenata. Na traženje Povjerenstva, zdravstvene ustanove dostavile su sažeta izvješća o pritužbama i pohvalama pacijenata kako slijedi:

**1. Opća bolnica Zabok i bolnica hrvatskih veterana** u 2019. godini zaprimila je ukupno 18 pritužbi, a koje se uglavnom odnose na medicinsko zbrinjavanje, na rad osoblja, uskraćivanja pružanja medicinske usluge i nemogućnosti dobivanja informacije. Sve pritužbe obrađene su na način da su provedeni postupci utvrđivanja odgovornosti od djelatnika koji su pružali uslugu zdravstvene zaštite te je zatraženo službeno očitovanje i izrađen je detaljan uvid u dokumentaciju putem bolničkog informacijskog sustava (BIS-a). Bolnica je prosljedila očitovanja na 16 zahtjeva, od čega na dva još nije jer su još u postupku očitovanja.

**2. Specijalna bolnica za medicinsku rehabilitaciju Krapinske Toplice** u 2019. godini zaprimila je 20 pritužbi pacijenata.



Razlozi podnošenja pritužbi su nemogućnost pronalaska drugog smještaja (premještanje u drugu sobu zbog konflikta s drugom pacijenticom), cijena jednokrevetnih i dvokrevetnih soba (nadoplata nad standarda), zaraza Noro virusom i dječjim glistama, smještajni uvjeti (neadekvatan madrac, poderane zavjese, „jadni“ ormari, prozori „zijevaru“, nedostatak televizije i toaletnog papira u sobama bez plaćanja nad standarda), postupanje djelatnika (čekanje na red za podvodnu masažu, korespondencija prilikom naručivanja za pregled, predrasude u odnosu na dijagnozu pacijenta, nedostavljanje invalidskih kolica, liječenje).

Nakon zaprimanja svake pritužbe, Bolnica je provela postupak sukladno važećim propisima i aktima Bolnice te dostavila odgovor podnositelju/ici pritužbe. Ovisno o utvrđenju činjeničnog stanja, Bolnica je, u odgovoru na pritužbu, izrazila žaljenje zbog nastalog neželjenog događaja te, ovisno o okolnostima slučaja odnosno mogućnostima, poduzela preventivne mjere odnosno korigirala stanje odnosno postupanje.

Bolnica je zaprimila i dvije pritužbe neovlaštenih osobe te je Bolnica odgovorila da ne može postupati u odnosu na predmetne pritužbe obzirom da, vezano uz isto, nisu dostavljena pravno valjana ovlaštenja za zastupanje. No, s tim u vezi, u odnosu na sadržaj pritužbi, kontaktirati su nadležni djelatnici te je utvrđeno da je postupano sukladno pozitivnim propisima i pravilima struke.

U 2019. godini provela se Anketa o Analizi zadovoljstva bolničkih pacijenata Specijalne bolnice za medicinsku rehabilitaciju Krapinske Toplice koja se provodila od 5. lipnja 2018. do 05. lipnja 2019. godine.

Poteškoće prilikom naručivanja: 86% ne, 12% da.

Od bolničkog osoblja dobivene sve potrebne informacije kako bi se olakšao prijem: 86% da, 10% ne.

Liječnik je informirao o zdravstvenom stanju i mogućnostima liječenja: 49% potpuno, 32% dovoljno, djelomično 10%, nedovoljno 8%, uopće nije 1%.

Odnos i ponašanje liječnika: 49% izuzetno ljubazno, 29% ljubazno, 17% korektno, 4% nezainteresirano, 1% neljubazno.

Odnos i ponašanje medicinske sestre: 50% izuzetno ljubazno, 34% ljubazno, 13% korektno, 3% nezainteresirano.

Odnos i ponašanje fizioterapeuta: 61% izuzetno ljubazno, 25% ljubazno, 11% korektno, 3% nezainteresirano.

Odnos i ponašanje zaposlenika na recepciji: 33% izuzetno ljubazno, 44% ljubazno, 17% korektno, 3% nezainteresirano, 3% neljubazno.

Odnos i ponašanje spremačica: 46% izuzetno ljubazno, 37% ljubazno, 12% korektno, 5% nezainteresirano, 0% neljubazno.

Odnos i ponašanje konobara: 47% izuzetno ljubazno, 37% ljubazno, 12% korektno, 3% nezainteresirano, 1% neljubazno.

Odnos i ponašanje razvozača pacijenata: 47% izuzetno ljubazno, 34% ljubazno, 15% korektno, 4% nezainteresirano.

Zadovoljstvo pruženom zdravstvenom uslugom: 52% potpuno zadovoljan, 33% zadovoljan, 12% djelomično zadovoljan, 2% nezadovoljan, 1% potpuno nezadovoljan.

Zadovoljstvo čistoćom sobe i/ili odjela: 50% potpuno zadovoljan, 36% zadovoljan, 10% djelomično zadovoljan, 3% nezadovoljan, 1% potpuno nezadovoljan.

Zadovoljstvo prehranom: 51% potpuno zadovoljan, 32% zadovoljan, 11% djelomično zadovoljan, 3% nezadovoljan, 3% potpuno nezadovoljan.

Dobiven Obrazac informiranog pristanka na potpis: 60% da, 20% ne, 20% ne znam.

Upoznatost s pravima pacijenata prilikom prijema na Odjel: 54% da, 34% ne, 12% ne znam.

**4. Dom zdravlja Krapinsko-zagorske županije** u 2019. godini je zaprimio ukupno pet pisanih pritužbi pacijenata na postupanje timova. Pritužbe se odnose na nejavljanje na telefon, dugo čekanje u čekaonici, a kod stomatologa na nezadovoljstvo izrađenom protezom. Za sve pritužbe su tražena očitovanja navedenih timova te su pritužbe i očitovanja analizirani na stručnim kolegijima. Samo jedna pritužba je bila djelomično osnovana te se pristupilo izradi nove proteze. Ostale pritužbe odbačene su kao neosnovane.

**Mladen Popović**

