



**REPUBLIKA HRVATSKA
KRAPINSKO-ZAGORSKA ŽUPANIJA**

Upravni odjel za zdravstvo, socijalnu skrb,
udruge i mlade

KLASA: 500-01/11-01/24
URBROJ: 2140/01-08-11-2
Krapina, 28. velja e 2011.

ŽUPAN

mr. sc. Siniša Hajdaš Don i

PREDMET: Izvješ e o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata na podru ju
Krapinsko-zagorske županije za 2010. godinu

PRAVNI TEMELJ: lanak 33. stavak 1. podstavak 5. Zakona o zaštiti prava pacijenata
(«Narodne novine, broj 169/04. i 37/08.- Odluka Ustavnog suda) i to ka II. Odluke o
osnivanju i imenovanju Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata na podru ju Krapinsko-
zagorske županije («Službeni glasnik Krapinsko-zagorske županije», broj 4/05. i 6/10.)

NADLEŽNOST ZA DONOŠENJE: Županijska skupština Krapinsko-zagorske županije

PREDLAGATELJ: Upravni odjel za zdravstvo, socijalnu skrb, udruge i mlade

IZVJESTITELJ: Dubravko Sopek, predsjednik Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata na
podru ju Krapinsko-zagorske županije

OBRAZLOŽENJE: Sukladno lanku 33. stavku 1. podstavku 5. Zakona o zaštiti prava
pacijenata («Narodne novine», broj 169/04. i 37/08.- Odluka Ustavnog suda) i to ke II.
Odluke o osnivanju i imenovanju Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata na podru ju
Krapinsko-zagorske županije («Službeni glasnik Krapinsko-zagorske županije», broj 4/05. i
6/10.), predsjednik Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata je dana 18. velja e 2011. godine,
Upravnom odjelu za zdravstvo, socijalnu skrb, udruge i mlade dostavio Izvješ e o radu
Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata na podru ju Krapinsko-zagorske županije za 2010.
godinu (dalje u tekstu: Povjerenstvo).

Iz Izvješ a je vidljivo da je Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata u 2010. godini
održalo 4 sjednice na kojima je razmatralo pojedina ne pritužbe i pohvale pacijenata koje su
primljene putem «Sandu i a» za pritužbe pacijenata postavljenih u objektima zdravstvenih
ustanova na podru ju Županije. Ukupno su primljene 21 pritužbe i 8 pohvala od kojih je 6
bilo isticano uz tekst pritužbi. Tako er, sukladno lanku 33. Zakona o zaštiti prava pacijenata
(«Narodne novine», broj 196/04. i 37/08.- Odluka Ustavnog suda) objavljeno je nekoliko
lanaka u dnevnom tisku, a s ciljem upoznavanja javnosti o aktivnostima Povjerenstva, te je
putem Radija Hrvatsko zagorje Krapina u emisiji «O i u o i», organizirano gostovanje
predsjednika i lanova Povjerenstva u cilju upoznavanja gra ana s radom Povjerenstva kao i

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 sukladno članku 33. stavku 1. podstavku 5. Zakona o zaštiti prava pacijenata, isto razmotri te utvrdi Prijedlog zaključka o prihvatanju Izvješća o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata na području Krapinsko-zagorske županije za 2010. godinu i proslijedi Županijskoj skupštini Krapinsko-zagorske županije radi prihvatanja.

PRO ELNICA

Zorica Franjević Capar, dipl. iur.

Prilog:

1. Izvješće, kao u tekstu,
2. Prijedlog Zaključka



REPUBLIKA HRVATSKA
KRAPINSKO-ZAGORSKA ŽUPANIJA

Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata

KLASA: 500-01/11-01/24
URBROJ: 2140/01-08-11-1
Krapina, 22. velja e 2011.

ŽUPANIJSKA SKUPŠTINA
KRAPINSKO-ZAGORSKE ŽUPANIJE

Sukladno lanku 33. stavak 1. alineja 5. Zakona o zaštiti prava pacijenata («Narodne novine», broj 169/04. i 37/08.- Odluka Ustavnog suda) i to ke II. Odluke o osnivanju i imenovanju Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata na podru ju Krapinsko-zagorske županije («Službeni glasnik Krapinsko-zagorske županije», broj 4/05. i 6/10.), Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata Krapinsko-zagorske županije podnosi

**IZVJEŠ E O RADU POVJERENSTVA ZA ZAŠTITU PRAVA PACIJENATA NA
PODRU JU KRAPINSKO-ZAGORSKE ŽUPANIJE ZA 2010. GODINU**

Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata Krapinsko-zagorske županije (dalje u tekstu: Povjerenstvo) u 2010. godini djelovalo je sukladno Zakonu o zaštiti prava pacijenata, Poslovniku o radu Povjerenstva te Programu rada Povjerenstva za 2010. godinu.

Tijekom 2010. godine Povjerenstvo je održalo 4. sjednice.

Na sjednicama Povjerenstvo je razmatralo pojedina ne pritužbe i pohvale pacijenata koje su primljene putem «Sandu i a» za pritužbe pacijenata postavljenih u objektima zdravstvenih ustanova na podru ju Županije. Ukupno su primljene 21 pritužbe i 8 pohvala od kojih je 6 bilo isticano uz tekst pritužbi.

Gledano po zdravstvenim ustanovama pritužbe pacijenata sastojale su se u slijede em:

1. OP A BOLNICA ZABOK: zaprimljeno je 7 pritužbi pacijenata koje su se odnosile na rad doktora i medicinskog osoblja, neprimjereno postupanje prema pacijentima, dugo ekanje pacijenta u ORL ambulanti i prijem na bolni ko lije enje.

Na zamolbu Povjerenstva Bolnica se o itovala o navedenim pritužbama.

U o itovanju navedeno je da je za prijem na pregled i izradu nalaza potreban odre eni vremenski period, te obzirom da se radilo o anonimnim pritužbama, o itovanja se nisu mogla dostaviti pacijentima, osim o itovanja na pritužbu pacijenta koji nije bio anonimna, te je istom dostavljen odgovor Povjerenstva u skladu s o itovanje dobivenim od Bolnice.

2. SPECIJALNA BOLNICA ZA MEDICINSKU REHABILITACIJU KRAPINSKE TOPLICE: zaprimljene su ukupno 4 pritužbe pacijenata, a odnosile su se na kvalitetu prehrane, naplatu zdravstvenih usluga, problem isto e bolni kog bazena i parkiranja osobnih automobila pacijenata.

Povjerenstvo je o svemu navedenom obavijestilo ravnatelja ustanove, te su dobivena o itovanja u kojima je izraženo žaljenje ako pacijent koji je uputio pritužbu da nije zadovoljan prehranom, no da prehrana mora biti prilago ena za kardiološke bolesnike. Nadalje, što se ti e higijenskih uvjeta, od ravnatelja bolnice dobiveno je o itovanje da je od glavnog fizioterapeuta poja ani nadzor nad higijenom prostora hidroterapije, te da je od nadležne službe poja ani nadzor nad vodom u bazenima Bolnice, a da termalna voda u bazenima prema izvješ u i propisanoj analizi koju redovno obavlja nadležna institucija udovoljava propisanim kriterijima.

Što se ti e parkirnog prostora, dobiveno je o itovanje, da Bolnica ima vlastito parkiralište za svoje zaposlenike (cca 770 radnika, a parkirališnih mjesta 85), a pacijentima i njihovoj pratnji, tj. nepokretnim i teže pokretnim pacijentima je dozvoljen pristup automobilom do ulaza u Bolnicu. Od 15 sati do 21 sat radnim danom te vikendom i blagdanom od 6 sati do 21 sat parkiralište se može koristiti uz naplatu prema cjeniku i za sve ostale korisnike. Osobe s invaliditetom, uz predo enje «znaka pristupa nosti» imaju pravo koristiti bolni ko parkiralište od 15 sati do 21 sat, a vikendom i blagdanom cijeli dan. Što se ti e pacijenata Bolnice i njihove pratnje isti mogu koristiti javna parkirališta u mjestu, bez naplate.

Što se ti e pritužbe vezane za naplatu pregleda kod prof. dr. sc. Pavle Mikli a dobiveno je o itovanje ravnatelja Bolnice u kojem se izme u ostalog navodi da u Hrvatskom zagorju nema neurokirurga, ve samo u Klini kim bolnicama i KBC-u Zagrebu, gdje se na pregled mora naru iti i ekati nekoliko tjedana. Neurokirurg u Specijalnu bolnicu za Medicinsku rehabilitaciju Krapinske Toplice dolazi 2 puta mjese no zbog kontrole i pregleda hospitaliziranih pacijenata temeljem ugovora o djelu. Tijekom tih dana ukoliko netko ima indiciran pregled za neurokirurga, a nema uputnicu za neurokirurga mogu e je tijekom boravka neurokirurga u Bolnici organizirati i provesti pregled ambulantno po cjeniku za korisnike koji troškove podmiruju sami, po cijeni od 130,00 kuna. Svi pacijenti koji žele ambulantni pregled kod neurokirurga bez uputnice u Bolnici o tome su informirani. Na nalaz se stavlja pe at Bolnice, jer je navedeni ambulantni neurokirurški pregled u injen u ambulanti Bolnice, ali ne preko uputnice ve na teret samog pacijenta i prema Cjeniku za korisnike koji troškove podmiruju sami.

Obzirom da su pritužbe bile anonimne, o itovanja ravnatelja Bolnice nisu dostavljena podnositeljima pritužbi.

U okviru teksta pritužbi bile su i pohvale, a odnosile su se na rad medicinskog osoblja na elektroterapiji i gimnasti koj dvorani, te su iste tako er dostavljene ravnatelju Bolnice na znanje.

3. SPECIJALNA BOLNICA ZA MEDICINSKU REHABILITACIJU STUBI KE TOPLICE: zaprimljeno je ukupno 7 pritužbi i 2 pohvale pacijenata. Pritužbe su se odnosile na kvalitetu prehrane, nedovoljno iš enje prostora i higijenu bolesni kih soba, ranojutarnju buku, cijene smještaja, nedovoljan parkirni prostor za osobne automobile pacijenata.

Povjerenstvo je o svemu navedenom obavijestilo ravnatelja Bolnice.

Vezano za pritužbu koja se odnosi na «nepostojanje» vlastitog parkirališta, dobiveno je o itovanje da Bolnica ima vlastito parkiralište iza objekta «Maksimilijan», te ono u cijelosti odgovara potrebama za parkirnim mjestima djelatnika i pacijenata. Što se ti e primjedbe o prehrani dobiveno je o itovanje da je hrana u Bolnici po koli ini i raznovrsnosti odgovara normativima koji vrijede za sli ne zdravstvene ustanove, a da se briga o higijeni i isto i u

bolnici vodi svakodnevno, te da su svi zaposleni upozoreni na primjedbe anonimne pacijentice vezane za higijenske uvjete kako bi se ubudu e isklju ila i najmanja mogu nost za takve prigovore.

Uz navedeno, pacijenti su u nekoliko navrata izrazili pohvale za ljubaznost i stru nost pojedinih zdravstvenih djelatnika u Bolnici, te su iste tako er dostavljene ravnatelju Bolnice na znanje.

4. DOM ZDRAVLJA KRAPINSKO-ZAGORSKE ŽUPANIJE, ISPOSTAVA KRAPINA: zaprimljena je 1 anonimna pritužba pacijenta, koju je Povjerenstvo ocijenilo kao neosnovanu, te se ista nije prosljedila na o itovanje ravnateljici Doma zdravlja Krapinsko-zagorske županije.

5. DOM ZDRAVLJA KRAPINSKO-ZAGORSKE ŽUPANIJE, ISPOSTAVA ZLATAR: zaprimljena je 1 anonimna pritužba pacijenta, koja se odnosila na rad prema ice. Povjerenstvo je istu ocijenilo kao neosnovanu, te se ista nije prosljedila na o itovanje ravnateljici Dom zdravlja Krapinsko-zagorske županije.

6. DOM ZDRAVLJA KRAPINSKO-ZAGORSKE ŽUPANIJE, ISPOSTAVA PREGRADA: zaprimljena je 1 anonimna pritužba pacijenta, a odnosila se na pružanje hitne prve pomo i i postupanje lije nice i medicinske sestre za vrijeme dežurstva u Hitnoj službi. Pritužba je proslje ena na o itovanje ravnateljici Doma zdravlja Krapinsko-zagorske županije. Od lije nice na ije se postupanje odnosi anonimna pritužba dobiveno je o itovanje u kojem je pojašnjen slijed doga aja, te je uz o itovanje dostavljena fotokopija protokola dežurne medicinske službe u Pregradi.

Nadalje, Povjerenstvo je zaprimilo dopis Pravobraniteljice za djecu u kojem se traži izvješ e o postupanju lije nice Op e bolnice Zabok, koja je primila na hospitalizaciju malodobnu djevoj icu R.M.H. Pravobraniteljica za djecu u dopisu je navela da se Uredu pravobraniteljice obratila Udruga za promicanje inkluzije svojom predstavkom, ukazuju i na neprimjerenost i zakonsku neutemeljenost postupanja lije nice Op e bolnice Zabok u slu aju maloljetne djevoj ice R.M.H. te da je istoj uskra ena primjerena zdravstvena skrb iz razloga što je dijete s teško ama u razvoju. Povjerenstvo se dopisom obratilo ravnatelju Op e bolnice u Zaboku od kojeg se zatražilo pismeno o itovanje o postupanju lije nice Op e bolnice Zabok, kod koje je pregledana malodobna djevoj ica. U o itovanju ravnatelja Op e bolnice Zabok i lije nice Op e bolnice Zabok koja je primila i obradila malodobnu djevoj icu R.M.H. se izme u ostalog navodi, da nije to an navod da lije ni ko osoblje Op e bolnice Zabok nije osiguralo potrebno lije enje djevoj ici sa Sy Dawn, te da je osoblju Bolnice iznimno žao što je neopravdano ste en takav dojam, s obzirom da se u Bolnici ulažu maksimalni naponi s ciljem minimaliziranja trauma djece zbog hospitalizacije i težine odvajanja od najbližih. O itovanje ravnatelja Bolnice kao i lije nice koja je primila i obradila malodobnu djevoj icu R.M.H. dostavljena su Pravobraniteljici za djecu.

Sukladno lanku 33. Zakona o zaštiti prava pacijenata («Narodne novine», broj 196/04. i 37/08.- Odluka Ustavnog suda.) objavljeno je nekoliko lanaka u dnevnom tisku, a s ciljem upoznavanja javnosti o aktivnostima Povjerenstva, te je putem Radija Hrvatsko zagorje Krapina u emisiji «O i u o i», organizirano gostovanje Predsjednika Povjerenstva i lanova Povjerenstva u cilju upoznavanja gra ana s radom Povjerenstva kao i upoznavanje s pravima koja gra ani imaju kao pacijenti prilikom korištenja zdravstvene zaštite, te na koji na in se mogu zaštititi i promicati prava pacijenata.

PREDSJEDNIK POVJERENSTVA
Dubravko Sopek



**REPUBLIKA HRVATSKA
KRAPINSKO-ZAGORSKA ŽUPANIJA
ŽUPAN**

KLASA: 500-01/11-01/24
URBROJ: 2140/01-02-11-3
Krapina, 03. ožujka 2011.

ŽUPANIJSKA SKUPŠTINA

PREDMET: Izvješće o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata na području Krapinsko-zagorske županije za 2010. godinu

Na temelju članka 32. st. 1. al.1. Statuta Krapinsko-zagorske županije («Službeni glasnik Krapinsko-zagorske županije» broj 13/01., 05/06., 11/06. – prošireni tekst i 14/09.) **župan** Krapinsko-zagorske županije, dana 03. ožujka 2011. godine donosi

ZAKLJUČAK

1. Prima se na znanje Izvješće o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata na području Krapinsko-zagorske županije za 2010. godinu, te se utvrđuje Prijedlog zaključka o prihvatanju Izvješća o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata Krapinsko-zagorske županije za 2010. godinu.

2. Akti iz točke 1. ovog Zaključka sastavni su dijelovi istog, te se upućuju Županijskoj skupštini na razmatranje i prihvatanje.

3. Za izvjestitelja po točki 1., a vezano uz točku 2. ovog Zaključka zadužuje se Dubravko Sopek, predsjednik Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata na području Krapinsko-zagorske županije.

ŽUPAN

mr. sc. Siniša Hajdaš Dončić

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



**REPUBLIKA HRVATSKA
KRAPINSKO-ZAGORSKA ŽUPANIJA
ŽUPANIJSKA SKUPŠTINA**

KLASA: 500-01/11-01/24

URBROJ: 2140/01-01-11-4

Krapina, __. ožujka 2011.

Na temelju članka 17. Statuta Krapinsko-zagorske županije («Službeni glasnik Krapinsko-zagorske županije» broj 13/01., 05/06., 11/06. – pročišteni tekst i 14/09.) Županijska skupština Krapinsko-zagorske županije, na 10. sjednici održanoj dana __. ožujka 2011. godine donosi

Z A K L J U A K
**o prihvatanju Izveštaja o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata na području
Krapinsko-zagorske županije za 2010. godinu**

I. Prihvata se Izveštaj o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata na području Krapinsko-zagorske županije za 2010. godinu.

II. Izveštaj o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata na području Krapinsko-zagorske županije za 2010. godinu nalazi se u prilogu ovog Zaključka i čini njegov sastavni dio.

**PREDSJEDNIK
ŽUPANIJSKE SKUPŠTINE**
Višeslav Luk, dr. med.

Dostaviti:

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