



**REPUBLIKA HRVATSKA  
KRAPINSKO - ZAGORSKA ŽUPANIJA**

Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata  
na području Krapinsko-zagorske županije

KLASA: 500-06/23-01/28  
URBROJ: 2140-09/12-23-1  
Krapina, 29. ožujka 2023.

**IZVJEŠTAJ O RADU POVJERENSTVA ZA ZAŠTITU PRAVA PACIJENATA NA  
PODRUČJU KRAPINSKO-ZAGORSKE ŽUPANIJE ZA 2022. GODINU**

Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata na području Krapinsko-zagorske županije (dalje u tekstu: Povjerenstvo) u 2022. godini djelovalo je sukladno Zakonu o zaštiti prava pacijenata Narodne novine, broj: 169/04 i 37/08) i Poslovniku o radu Povjerenstva.

Povjerenstvo je održalo 3 (tri) redovne sjednice i to: 18. veljače 2022. godine, 13. srpnja 2022. godine i 28. listopada 2022. godine.

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 elektroničkim putem i redovnom poštom na adresu Povjerenstva – u Upravnom odjelu za zdravstvo, socijalnu politiku, branitelje, civilno društvo i mlade Krapinsko-zagorske županije.

Povjerenstvo je u 2022. godini zaprimilo i obradilo 16 (šesnaest) predmeta i to:

- 7 (sedam) pritužbi pacijenata, od toga 2 (dvije) anonimne,
- 6 (šest) pohvala pacijenata,
- 2 (dvije) sugestije pacijenata i
- 1 (jedna) primjedba pacijenta.

Za 6 (šest) pritužbi pacijenata Povjerenstvo je tražilo očitovanja zdravstvenih ustanova, dok se za 1 (jednu) pritužbu nije tražilo očitovanje iz razloga jer ista nije sadržavala konkretne navode. Pismena očitovanja prosljeđena su pacijentima na ostavljenu adresu.

U nastavku dajemo detaljan opis pritužbi i pohvala pacijenata te ostalih obrađenih predmeta u 2022. godini:

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

Obrađena su 2 (dva) predmeta – zaprimljena je 1 (jedna) pohvala pacijenta i 1 (jedna) anonimna pritužba pacijentice.

1) U prvom predmetu zaprimljena je jedna anonimna pritužba pacijentice, pristigla putem „sandučića za pritužbe pacijenata“ u kojoj se pacijentica požalila na netočne informacije na internetskim stranicama u vezi vremena testiranja na COVID-19. Navodi da bi se u vrijeme pandemije i gripe internetske stranice s važnim informacijama trebale ažurirati kako bi majke s dvoje male djece dolazile jednom, a ne više puta. Anonimna pritužba prosljeđena je ravnatelju Opće bolnice Zabok i bolnice hrvatskih veterana, na znanje.

2) U drugom predmetu zaprimljena je jedna pohvala pacijenta, pristigla putem „sandučića za pritužbe pacijenata“ u kojoj pacijent pohvaljuje rad radiologa tijekom CT pregleda. Pohvala je prosljeđena ravnatelju Opće bolnice Zabok i bolnice hrvatskih veterana, na znanje.

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

Obrađeno je 8 (osam) predmeta – zaprimljena je 1 (jedna) pritužba pacijenta, 5 (pet) pohvala pacijenata te 2 (dvije) sugestije pacijenata.

1) U prvom predmetu zaprimljena je pritužba pacijenta, pristigla putem elektroničke pošte, a vezana uz nepružanje zdravstvene usluge. Pritužba se odnosi na nemogućnost obavljanja propisane fizikalne terapije uslijed određenih pravila zdravstvene ustanove tijekom pandemijske krize. Pacijentu je uvjetovano da bude cijepljen ili svakodnevno testiran vlastitim testovima. Pacijent navodi da je tražio potvrdu o nepružanju potrebne zdravstvene usluge, ali mu ista nije izdana. Pacijent ističe da je navedena situacija oblik diskriminacije jer se stvara razlika između cijepljenih i necijepljenih pacijenata, a i jedni i drugi mogu se zaraziti i prenositi zarazu. Nepružanje zdravstvene usluge uzrokuje pacijentu daljnje bolovanje i uskraćuje pravo na rad, a ukoliko ne radi, ne može ni preživjeti. Predmet je prosljeđen v. d. ravnatelju Specijalne bolnice, na očitovanje.

Od v. d. ravnatelja Specijalne bolnice za medicinsku rehabilitaciju Stubičke Toplice pristiglo je očitovanje u kojem se navodi kako se ulazak u Specijalnu bolnicu za medicinsku rehabilitaciju Stubičke Toplice radnicima i pacijentima obavlja sukladno Odluci o uvođenju posebnih sigurnosnih mjera obveznog testiranja svih zaposlenika zdravstvenih ustanova na virus SARS-CoV-2 (Narodne novine, broj: 105/21) kao i sukladno Uputi Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo od 29.09. 2021. godine. Također, u očitovanju se navodi kako se pacijentima, koji nisu mogli predočiti COVID-19 potvrdu ili potvrdu o izvršenom testiranju PCR ili BAT testom s negativnim nalazom, na trošak bolnice provodili BAT testovima kako bi pacijenti mogli obavljati terapije uz napomenu da ubuduće postupaju u skladu s mjerama. Navedeni pacijent je odbio testiranje, a nije mogao ni predočiti bilo koji od traženih dokumenata te nadalje nije dolazio na fizikalne terapije.

2) U drugom predmetu zaprimljena je pohvala kćeri pacijentice, pristigla putem elektroničke pošte, a vezana uz uslugu rehabilitacije. Kćer pacijentice zahvalila se na lijepom prijemu u bolnicu, izvrsnoj usluzi, profesionalnosti i ljubaznosti osoblja Specijalne bolnice za medicinsku rehabilitaciju Stubičke Toplice. Zahvaljuje se na ugodnom tretmanu i pažnji prema njenoj majci tijekom boravka u ustanovi. Pohvala je prosljeđena v. d. ravnatelja Specijalne bolnice, na znanje.

3) U trećem predmetu zaprimljena je pohvala pacijentice, pristigla putem „sandučića za pritužbe pacijenata“, u kojoj pacijentica pohvaljuje rad djelatnika Bolnice. Navodi da je provela dva ugodna tjedna u ustanovi u odličnom smještaju s hranom jako dobre kvalitete i vrhunske organizacije posla. Obraća se prvenstveno da pohvali vrlo stručno, uslužno, ljubazno i požrtvovno osoblje Bolnice. Također, zahvaljuje se nemedicinskom osoblju koje je boravak pacijentice učinio vrlo ugodnim. Pohvala je prosljeđena v. d. ravnatelja Specijalne bolnice, na znanje.

4) U četvrtom predmetu zaprimljena je pohvala pacijenta, pristigla putem „sandučića za pritužbe pacijenata“, u kojoj su pohvaljeni svi zdravstveni i nezdravstveni djelatnici. Ista je dostavljena v. d. ravnatelja Specijalne bolnice, na znanje.

5) U petom predmetu zaprimljena je pohvala pacijenta, pristigla putem „sandučića za pritužbe pacijenata“, u kojoj se pacijent zahvaljuje i pohvaljuje rad djelatnika fizikalne terapije Stubičke Toplice. Ista je dostavljena v. d. ravnatelja Specijalne bolnice, na znanje.

6 i 7) U šestom i sedmom predmetu zaprimljene su sugestije i zapažanja pacijenata, pristigle putem „sandučića za pritužbe pacijenata“, a vezane uz sam prostor Specijalne bolnice. Pacijenti predlažu poboljšanje stropne rasvjete u sobama koja je nedostatna, zamjenu postojećih prozirnih zavjesa sa neprozirnim kako bi se olakšao popodnevni odmor, smanjivanje nadoplate za korištenje TV-a u sobama, zamjenu električnih žarulja u kupaonama, provjeru i učvršćivanje utičnica/prekidača u sobama te učvršćivanje slavine u kupaonicama. Iste su dostavljene v. d. ravnatelja Specijalne bolnice, na znanje.

8) U osmom predmetu zaprimljena je pohvala pacijenta, pristigla putem „sandučića za pritužbe pacijenata“, u kojoj pacijent zahvaljuje cijelom kolektivu Specijalne bolnice. Ista je dostavljena v. d. ravnatelja Specijalne bolnice, na znanje.

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

Obrađena su 2 (dva) predmeta – 2 (dvije) pritužbe pacijenata od kojih je 1 (jedna) anonimna.

1) U prvom predmetu zaprimljena je jedna anonimna pritužba pacijentice, zaprimljena putem „sandučića za pritužbe pacijenata“, koja se odnosi na uvjete boravka u Specijalnoj bolnici. Pacijentica navodi da proživljeni šok i strah, koji je doživjela ulaskom u ustanovu, ne želi nikome. Ista nije prosljeđena na očitovanje ravnateljici Specijalne bolnice iz razloga jer ne sadržava konkretne navode.

2) U drugom predmetu zaprimljena je pritužba pacijentice, zaprimljena putem redovite pošte. U svojoj pritužbi pacijentica navodi kako je primljena na rehabilitaciju u Specijalnu bolnicu za medicinsku rehabilitaciju Krapinske Toplice. Pacijentica iskazuje nezadovoljstvo smještajem u sobu neprilagođenu njezinom zdravstvenom stanju. Krevet je bio previsok, a zbog čega je pacijentica dobila na korištenje mali drveni stolac kako bi se lakše popela na krevet i sišla s njega. Jedne noći, silazeći s kreveta, stolac se prevrnuo i pacijentica je pala te zadobila bolne hematome. Pacijentica je o navedenoj situaciji medicinsku sestru obavijestila sljedeće jutro. Pacijentica je zatražila izvješće o incidentu, kojeg je medicinska sestra odmah napisala, ali nije htjela dati na uvid. Pacijentica navodi da je doživjela psihički i fizički stres, a boji se i mogućih posljedica uzrokovanih neodgovornošću osoblja bolnice. Predmet je prosljeđen ravnateljici Specijalne bolnice, na očitovanje, te na znanje podnositeljici pritužbe.

Od ravnateljice Specijalne bolnice za medicinsku rehabilitaciju Krapinske Toplice pristiglo je očitovanje u kojem navodi kako Bolnica smatra da se, vezano uz predmetni događaj, ne radi o neočekivanom neželjenom događaju, kako je to propisano odredbom članka 5. stavka 2. točke 2.3.1. Pravilnika o standardima kvalitete zdravstvene zaštite i načinu njihove primjene (Narodne novine, broj: 79/11). Specijalna bolnica smatra da stručnih propusta nije bilo te dostavlja očitovanja dežurnog liječnika i glavne sestre Odjela za medicinsku rehabilitaciju kardioloških bolesnika. Iz očitovanja glavne sestre vidljivo je da je pacijentica upozorena na moguće probleme i na to kako sestrinska i liječnička pomoć postoji 24 sata na dan te da u svakom trenutku može zatražiti pomoć. Pacijentici je u dva navrata ponuđena soba s nižim krevetom, a koju je odbila zbog premalih garderobnih ormara. Uslijed saznanja o istome, dežurni liječnik sestri je upozorio na redovito obilaženje i opservaciju bolesnice. Tijekom službe dežurnog liječnika, nije došlo do nikakvog pogoršanja zdravstvenog stanja pacijentice.

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

Obrađena su 4 (četiri) predmeta – 3 (tri) pritužbe i 1 (jedna) primjedba pacijenta.

1) U prvom predmetu zaprimljena je pritužba pacijentice, proslijeđena od Državnog inspektorata, a odnosi se na rad liječnika obiteljske medicine u Bedekovčini. Pacijentica je doživjela nekoliko neugodnih situacija tijekom posjeta ambulanti, a koje opisuje u svojoj pritužbi. Predmet je proslijeđen ravnateljici Doma zdravlja Krapinsko-zagorske županije i liječniku obiteljske medicine, na očitovanje.

Od ravnateljice Doma zdravlja zaprimljeno je očitovanje na predmetnu pritužbu pacijentice u kojem navodi kako Ordinacija obiteljske medicine nije u nadležnosti Doma zdravlja Krapinsko-zagorske županije obzirom da se radi o liječniku koji je u privatnoj praksi. Od liječnika obiteljske medicine zaprimljeno je očitovanje u kojem navodi da sa svim pacijentima nastoji raditi stručno, poštujući sve stručne smjernice. U prilogu prosljeđuje kopiju provedene kontrole HZZO-a na pritužbu pacijentice, a u kojoj nisu utvrđeni stručni propusti.

2) U drugom predmetu zaprimljena je pritužba građanke, zaprimljena putem elektroničke pošte, a odnosi se na rad liječnice obiteljske medicine u Stubičkim Toplicama. Predmet je proslijeđen ravnateljici Doma zdravlja Krapinsko-zagorske županije, na očitovanje.

Od ravnateljice Doma zdravlja zaprimljeno je očitovanje na predmetnu pritužbu u kojem navodi kako liječnica više ne radi u Ordinaciji obiteljske medicine u Stubičkim Toplicama te stoga njezino očitovanje na iznijete pritužbe ne može dati.

3) U trećem predmetu zaprimljena je primjedba pacijentice, zaprimljena putem redovite pošte, a odnosila se na ukidanje liječnika obiteljske medicine u Domu Loporgrad. Predmet je proslijeđen ravnateljici Doma zdravlja Krapinsko-zagorske županije, na očitovanje.

Od ravnateljice Doma zdravlja zaprimljeno je očitovanje na predmetnu primjedbu, a u kojem navodi da je Ministarstvo zdravstva 2015. godine donijelo Mrežu javne zdravstvene službe kojom se ukida ordinacija obiteljske medicine u Loporgradu. Zdravstvena zaštita u Domu Loporgrad organizirana je kao i u svim ostalim privatnim i državnim domovima na način da se korisnici opredijele za nekog od liječnika obiteljske medicine. Dom zdravlja Krapinsko-zagorske županije nije ukinuo ordinaciju u Loporgradu, već se u svim svojim radnjama pridržavao važećih propisa.

4) U četvrtom predmetu zaprimljena je pritužba pacijentice, pristigla putem elektroničke pošte, a vezano na rad liječnice obiteljske medicine u Domu zdravlja Krapinsko-zagorske županije. Pacijentica navodi bezobrazan i neugodan stav liječnice zbog kojeg više ne želi dolaziti u ambulantu. Osjeća se posramljeno i nelagodno te smatra da se liječnica ponaša sramotno prema svojim pacijentima. Navodi da se na telefonske pozive ne javlja, a pacijente odbija pregledati. Predmet je proslijeđen ravnateljici Doma zdravlja Krapinsko-zagorske županije, na očitovanje.

Od ravnateljice Doma zdravlja zaprimljeno je očitovanje na predmetnu primjedbu, a u kojem prosljeđuje očitovanje nadležne liječnice obiteljske medicine. Ista navodi kako je uredno zaprimila dotičnu pacijenticu i uzela njezine papire na pregled. Također, ističe veliki opseg posla koji obavlja kao liječnica obiteljske medicine, ali kako taj posao obavlja odgovorno i voljno te sve svoje obaveze ispunjava.

