



REPUBLIKA HRVATSKA
KRAPINSKO - ZAGORSKA ŽUPANIJA
ŽUPANIJSKA SKUPŠTINA

KLASA: 500-06/24-01/12

URBROJ: 2140-01-24-04

Krapina, 06. ožujak 2024.

Na temelju članka 17. Statuta Krapinsko-zagorske županije („Službeni glasnik Krapinsko-zagorske županije“ broj 13/01., 5/06., 14/09., 11/13., 13/18., 5/20., 10/21. i 15/21-pročišćeni tekst), **Županijska skupština Krapinsko-zagorske županije** na 16. sjednici održanoj dana 06. ožujka 2024. godine donosi

ZAKLJUČAK

o prihvaćanju Izvještaja o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata na području Krapinsko-zagorske županije za 2023. godinu

- I. Prihvaća se Izvještaj o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata na području Krapinsko-zagorske županije za 2023. godinu.
- II. Izvještaj o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata na području Krapinsko-zagorske županije za 2023. godinu nalazi se u prilogu ovog Zaključka i čini njegov sastavni dio.



DOSTAVITI:

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



**REPUBLIKA HRVATSKA
KRAPINSKO-ZAGORSKA ŽUPANIJA
UPRAVNI ODJEL ZA ZDRAVSTVO,
SOCIJALNU POLITIKU, BRANITELJE,
CIVILNO DRUŠTVO I MLADE**

Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata
na području Krapinsko-zagorske županije

KLASA: 500-06/24-01/12
URBROJ: 2140-09/14-24-1
Krapina, 1. veljače 2024.

**IZVJEŠTAJ O RADU POVJERENSTVA ZA ZAŠTITU PRAVA PACIJENATA NA
PODRUČJU KRAPINSKO-ZAGORSKE ŽUPANIJE ZA 2023. GODINU**

Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata na području Krapinsko-zagorske županije (dalje u tekstu: Povjerenstvo) u 2023. 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 4 (četiri) redovne sjednice i to: 12. siječnja 2023. godine, 29. ožujka 2023. godine, 11. srpnja 2023. godine i 3. studenog 2023. 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 2023. godini zaprimilo i obradilo 19 (devetnaest) predmeta i to:

- 9 (devet) pritužbi pacijenata,
- 8 (osam) pohvala pacijenata,
- 1 (jedna) sugestija pacijenta i
- 1 (jedna) primjedba pacijenta.

Za 8 (osam) 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 2023. godini:

1. OPĆA BOLNICA ZABOK I BOLNICA HRVATSKIH VETERANA

Obrađeno je 5 (pet) predmeta – zaprimljeno je 5 (pet) pritužbi pacijenata.

1) U prvom predmetu zaprimljena je jedna pritužba pacijentice, pristigla putem „sandučića za pohvale i pritužbe pacijenata“, a vezano za naručivanje kod dermatologa u Općoj bolnici Zabok i bolnici hrvatskih veterana. Pacijentica nije obaviještena da se termin pregleda odgađa iz razloga što se liječnik nalazi na godišnjem odmoru. Isto tako, planirani pregled ne bi se obavljao na teret HZZO-a. Pritužba je proslijeđena ravnatelju Bolnice na očitovanje.

Od ravnatelja Opće bolnice Zabok i bolnice hrvatskih veterana pristiglo je očitovanje u kojem navodi da žali zbog nezadovoljstva, ali nije u mogućnosti utvrđivati činjenice vezane za pritužbu iz razloga što iz iste nisu vidljivi podaci koji su za to potrebni, prije svega ime i prezime pacijenta.

2) U drugom predmetu zaprimljena je jedna pritužba pacijenta, pristigla putem „sandučića za pohvale i pritužbe pacijenata“, a vezano uz čekanje nalaza magnetske rezonance do 20 dana. U pritužbi je naveo kako u zagrebačkim bolnicama pacijent odmah iza pregleda dobije nalaz te smatra da Bolnica mora dodatno zaposliti stručnjaka koji će redovito očitavati nalaze te da se istog pošteno plati. Pritužba je proslijeđena ravnatelju Bolnice na očitovanje.

Od ravnatelja Opće bolnice Zabok i bolnice hrvatskih veterana pristiglo je očitovanje u kojem navodi da iz pritužbe nije jasno vidljivo tko je podnositelj pritužbe što onemogućava provjeru konkretnog navoda. Pritužba je proslijeđena i voditelju Odjela za radiologiju koji je u svom očitovanju istaknuo da je današnja praksa u većini ustanova da pacijent dobije na ruke CD učinjenog pregleda odmah nakon pregleda, a pisani nalaz dobije poštom, ali u većini javnih ustanova putem CESIH-a kod svog izabranog obiteljskog liječnika što je i praksa u Općoj bolnici Zabok i bolnici hrvatskih veterana. Obzirom da postoji nedostatak radiologa u cijeloj zemlji, a tako i u ovoj ustanovi, bolnica je potpisala Ugovor o suradnji s eminentnim vanjskim suradnicima što se tiče MR dijagnostike, a koji su dužni napisati nalaz u roku od 10 dana. Ponekad se dogodi da zbog bolesti ili druge opravdane spriječenosti radiolog konzultant ne napiše nalaz u dogovorenom vremenu. Napomenuo je, ukoliko se radi o hitnim MR, nalaze očitavaju radiolozi Bolnice te su svi pacijenti zbrinuti na vrijeme. Ispričava se podnositelju pritužbe te i svim pacijentima na nešto duljem čekanju nalaza MR.

3) U trećem predmetu zaprimljena je jedna pritužba pacijentice pristigla putem elektroničke pošte, a vezano uz sustav naručivanja kod dermatologa u Općoj bolnici Zabok i bolnici hrvatskih veterana. Pacijentica se u nekoliko navrata pokušala naručiti kod dermatologa preko sustava za naručivanje, ali nije dobila termin pregleda. Obzirom da nije dobila odgovor, telefonskim putem kontaktirala je Bolnicu te dobila povratnu informaciju da će ju kontaktirati, ali i dalje nije dobila povratnu informaciju. Pritužba je proslijeđena ravnatelju Bolnice na očitovanje.

Od ravnatelja Opće bolnice Zabok i bolnice hrvatskih veterana pristiglo je očitovanje u kojem navodi da je termin za pregled zakazan nekoliko dana kasnije od strane bolnice.

4) U četvrtom predmetu zaprimljena je jedna pritužba pacijentice, pristigla putem „sandučića za pohvale i pritužbe pacijenata“, a vezano na rad djelatnika na fizikalnim terapijama u Općoj bolnici Zabok i bolnici hrvatskih veterana. Pacijentica je čekajući terapije, spomenula nadređenima da je kabina prazna a pacijenti vani čekaju, na što je dobila neprimjeren odgovor djelatnika zbog čega je odlučila prekinuti terapije. Obzirom da ista ne sadržava konkretne navode, proslijeđena je ravnatelju Bolnice na znanje.

5) U petom predmetu zaprimljena je jedna pritužba pacijentice pristigla putem elektroničke pošte, a vezanu uz liječenje kćeri u Općoj bolnici Zabok i bolnici hrvatskih veterana. Podnositeljica pritužbe navodi niz propusta koji su se dogodili tijekom trodnevne hospitalizacije jednogodišnjeg djeteta. Dijete je zaprimljeno u bolnicu s povišenom temperaturom koja je praćena bolnim mokrenjem te pokazuje slabi apetit. Obzirom da se treći dan djetetova boravka u bolnici stanje pogoršalo, a majka smatra da se nije pravilno pristupilo liječenju, kontaktirala je Kliniku za infektivne bolesti Fran Mihaljević u Zagrebu te dogovorila premještaj u Zagreb. Pritužba je proslijeđena ravnatelju Bolnice na očitovanje.

Od ravnatelja Opće bolnice Zabok i bolnice hrvatskih veterana pristiglo je očitovanje u kojem navodi da su zatražena očitovanja svih zaposlenika koji su sudjelovali u zbrinjavanju djeteta. Smatra da se radi o različitom poimanju situacije vezano za zbrinjavanje djeteta, razumije emotivan pristup majke djeteta, ali poklanja vjeru da je stručno medicinski dijete dobro zbrinuto od strane zaposlenika Bolnice.

2. SPECIJALNA BOLNICA ZA MEDICINSKU REHABILITACIJU STUBIČKE TOPLICE

Obrađeno je 11 (jedanaest) predmeta – zaprimljene su 2 (dvije) pritužbe pacijenta, 8 (osam) pohvala pacijenata te 1 (jedna) sugestija pacijenta.

1) U prvom predmetu zaprimljena je pritužba, pristigla putem redovite pošte, a vezana uz pružanje zdravstvene usluge majci podnositelja pritužbe. Majka podnositelja pritužbe zaprimljena je u ustanovu na rehabilitaciju nakon operativnog zahvata u KBC Zagreb. Za vrijeme boravka u navedenoj Bolnici nakon operativnog zahvata, pacijentica je normalno komunicirala. Dolaskom na rehabilitaciju pacijentica je slabo komunicirala, nije znala gdje se nalazi, teško je uspostavljala kontakt sa sinom. Razgovarajući s nadležnom liječnicom, predložio je da se kontaktira s psihijatrom iz KBC-a. Nadalje, navodi da u 14 dana boravka majke u ustanovi nije ništa poduzeto, te je odlučio majku uzeti kući. Predmet je proslijeđen v. d. ravnatelju Specijalne bolnice, na očitovanje.

Od v. d. ravnatelja Specijalne bolnice za medicinsku rehabilitaciju Stubičke Toplice pristiglo je očitovanje u kojem navodi kako iz priložene medicinske dokumentacije i očitovanja nadležne liječnice i odjelnog fizioterapeuta kao i medicinskog tehničara koji su sudjelovali u liječenju pacijentice ničime nisu povrijeđena njezina prava te da su se prema pacijentici cijelo vrijeme njezinog boravka u ustanovi primjenjivali standardni postupci sukladno uputnoj dijagnozi.

2) U drugom predmetu zaprimljena je pohvala pacijentice, pristigla putem „sandučića za pohvale i pritužbe pacijenata“, u kojoj pacijentica pohvaljuje djelatnike Bolnice. Zahvaljuje se na kvaliteti zdravstvene skrbi, ponašanje i ljubaznost djelatnika, kao i na komunikaciju, higijenu, prehranu i smještaj. Pohvala je proslijeđena v. d. ravnatelja Specijalne bolnice, na znanje.

3) U trećem predmetu zaprimljena je pohvala pacijentice, pristigla putem „sandučića za pohvale i pritužbe pacijenata“, u kojoj pacijentica pohvaljuje rad djelatnika Bolnice. Navodi da već sedam godina dolazi u Bolnicu na liječenje i ima samo riječi pohvale za svo medicinsko i nemedicinsko osoblje. Pohvala je proslijeđena v. d. ravnatelja Specijalne bolnice, na znanje.

4) U četvrtom predmetu zaprimljena je pohvala pacijenata, pristigla putem „sandučića za pohvale i pritužbe pacijenata“, u kojoj se zahvaljuju v. d. ravnatelja te svim suradnicima u bolnici. Isto tako pohvaljuju organizaciju terapija, čistoću i urednost, ugodnu atmosferu unutrašnjosti i okolice bolnice, visoku profesionalnu razinu. Ista je dostavljena v. d. ravnatelja Specijalne bolnice, na znanje.

5) U petom predmetu zaprimljena je pohvala pacijenta, pristigla putem „sandučića za pohvale i pritužbe pacijenata“, u kojoj se pacijent zahvaljuje i pohvaljuje rad djelatnika te naglašava profesionalnost liječničkog tima. Isto tako, zahvaljuje se i nemedicinskom osoblju, a posebna zahvala i v. d. ravnatelja na uspješnosti organiziranja i realiziranja kompletnih usluga rehabilitacije. Ista je dostavljena v. d. ravnatelja Specijalne bolnice, na znanje.

6) U šestom predmetu zaprimljena je pritužba, pristigla putem elektroničke pošte, a vezano uz liječenje supruge podnositelja pritužbe. Naime, podnositelj pritužbe je naveo da prilikom inicijalnog pregleda u Bolnici propušteno je ordinirati krio terapiju sukladno otpusnom pismu Ortopedije OB Sveti Duh. Isto tako, bahatost pojedinih članova osoblja prema pacijentici, stavljaju pelene polupokretnim pacijentima, obzirom na Covid, ne dezinficiraju opremu i pomagala koje koriste pacijenti prilikom rehabilitacije, neredovito previjanje rane, otpusno pismo napisano bez pregleda sa navedenim netočnim podacima te supruga umalo otpuštena s koncima na kirurškoj rani. Predmet je prosljeđen v. d. ravnatelja Specijalne bolnice, na očitovanje, te na znanje podnositelju pritužbe.

Od v. d. ravnatelja Specijalne bolnice za medicinsku rehabilitaciju Stubičke Toplice pristiglo je očitovanje u kojem navodi kako se terapijski postupci ordiniraju po preporuci liječnika specijalista fizikalne i rehabilitacijske medicine nakon obavljenog specijalističkog pregleda pri dolasku pacijentice na rehabilitaciju, uzimajući u obzir prijedloge navedene u otpusnom pismu po završetku akutnog bolničkog liječenja. Isto tako, odnos pojedinih zaposlenika prema pacijentici preispitani su uvidom u medicinski karton pacijentice i pisana očitovanja voditelja Odjela za rehabilitaciju politraumatskih bolesnika i odjelne medicinske sestre te je na taj način utvrđeno da pacijentica nije imala pismene niti usmene pritužbe na odnos zaposlenih zdravstvenih i/ili nezdravstvenih djelatnika ili na bilo koga izvan odjela. Vezano uz iskaz da je pacijentica „prisiljavana“ na nošenje pelena za vrijeme bolničke medicinske rehabilitacije, voditelj odjela u svojem očitovanju navodi kako pacijentica nije imala primjedbi na osoblje te je protivno pravilima, na zahtjev pacijentice istoj omogućena pomoć medicinske sestre kod odlaska na balkon da zapali cigaretu, uvažavajući da je između ostalog riječ o psihički bolesnoj osobi. Što se tiče održavanja mjera protiv Covid-a sve osobe su koristile zaštitne maske te ukoliko bi se netko od pacijenata zatekao bez maske, kod samog susreta s osobljem, vratili bi se po iste. Isto tako, konci na rani bili su izvađeni s preporukom operatera, a što se tiče završnog pregleda, isti je obavljen s inspekcijom, obzirom da je pacijentica svojevrijedno napustila liječenje iz razloga što je navela strah od Covid-a.

7) U sedmom predmetu zaprimljena je pohvala pacijentice, pristigla putem „sandučića za pohvale i pritužbe pacijenata“, u kojoj pacijentica pohvaljuje sve djelatnike bolnice, zahvaljuje na ljubaznosti, strpljivosti i profesionalnosti djelatnika, liječnika, fizijatarata, sestara na odjelu kao i kuharica i spremačica. Obzirom na zadovoljstvo boravka u ustanovi, ocijenila je s desetkom, te smatra da ih treba svakako nagraditi. Ista je dostavljena v. d. ravnatelja Specijalne bolnice, na znanje.

8) U osmom predmetu zaprimljena je pohvala pacijenta pristigla putem „sandučića za pohvale i pritužbe pacijenata“, u kojoj se zahvaljuje ravnateljstvu Bolnice i svim djelatnicima na ljubaznosti za vrijeme terapijskog liječenja u ustanovi. Također, zadovoljan je sa smještajem i hranom. Ista je dostavljena ravnateljici Specijalne bolnice, na znanje.

9 i 10) U devetom i desetom predmetu zaprimljene su pohvale pacijenata pristigle putem „sandučića za pohvale i pritužbe pacijenata“, u kojima pacijenti iskazuju zadovoljstvo boravka u ustanovi te pohvaljuju sve zdravstvene i nezdravstvene djelatnike. Iste su dostavljene ravnateljici Specijalne bolnice, na znanje.

11) U jedanaestom predmetu zaprimljena je sugestija pacijentice, pristigla putem „sandučića za pohvale i pritužbe pacijenata“, da razmotre ugradnju klimatizacijskog sustava u prostorije velike dvorane za vježbanje. Ista je dostavljena ravnateljici Specijalne bolnice, na znanje.

3. SPECIJALNA BOLNICA ZA MEDICINSKU REHABILITACIJU KRAPINSKE TOPLICE

Obrađen je 1 (jedan) predmet – zaprimljena je jedna 1 (jedna) pohvala, a ujedno i primjedba pacijenta.

Pristigla pohvala i primjedba pacijentice, zaprimljena putem „sandučića za pohvale i pritužbe pacijenata u kojoj pacijentica iskazuje svoje zadovoljstvo rehabilitacijom. Jedina primjedba je da bi se trebala vršiti kontrola samoposluživanja u restoranu iz razloga što je primijetila da dosta pacijenata uzima neprimjerene količine hrane (posebno kolača) tako da već nakon 30-tak minuta nakon otvaranja restorana ponestaje istih. Pohvala, odnosno primjedba, dostavljena je ravnatelju Specijalne bolnice za medicinsku rehabilitaciju Krapinske Toplice, na znanje.

ORDINACIJE OBITELJSKE MEDICINE – PRIVATNA PRAKSA

1) U prvom predmetu zaprimljena je jedna pritužba, pristigla putem elektroničke pošte, a vezano na liječenje djeda kod nadležne liječnice obiteljske medicine. U svojoj pritužbi navodi da se njezin djed trenutno nalazi u domu za starije i nemoćne osobe koji obilazi nadležna liječnica. Obzirom na zdravstveno stanje djeda, slabo srce, ne može više ni jesti ni piti, ne šalje ga na daljnje pretrage, na kontrole, ne prilagođava dozu lijekova, ne reagira na tegobe i ne propisuje lijekove shodno tegobama te ih ignorira. Ista je proslijeđena nadležnom obiteljskoj liječnici na očitovanje.

Od nadležne liječnice zaprimljeno je očitovanje na predmetnu pritužbu u kojem su kronološkim slijedom dostavljeni podaci tijekom liječenja od 2013. godine kada je radi srčanih tegoba boravio u bolnici. Uzimao je preporučenu terapiju, a lijekove je naručivao telefonski. Prilikom obilaska pacijenata u domu, liječnica je saznala da se pacijentu stanje naglo pogoršalo i da je dana 28. prosinca 2022. godine prevezen u Opću bolnicu Zabok i bolnicu hrvatskih veterana.

2) U drugom predmetu zaprimljena je jedna pritužba, pristigla putem osobne dostave podnositelja pritužbe, a vezano na liječenje kod nadležnog liječnika obiteljske medicine. U svojoj pritužbi navodi kako njegov obiteljski liječnik ima nedolično i bezobrazno ponašanje prema pacijentima, odbija izdati putni nalog, izdavanje uputnica koje traže specijalisti, kao i ismijavanje na prava pacijenata sa statusom hrvatskih branitelja. Ista je proslijeđena nadležnom obiteljskom liječniku na očitovanje.

Od nadležnog liječnika zaprimljeno je očitovanje na predmetnu pritužbu u kojem navodi da je podnositelj pritužbe duži niz godina bio njegov pacijent i da nikad nije bilo problema, do prošle godine kada je pacijent prestao uzimati lijekove koji su mu bili propisani, nije obavljao preporučene pretrage, a u isto vrijeme dolazio alkoholiziran u ordinaciju, ulazio preko reda, vikao u ordinaciji, bio vrlo neugodan, tražio svoja prava. Tražio je bolovanja za koje nije bilo indikacije, uputnice za preglede specijalista koje je već obavio i za koje su mu već ranije bile izdane uputnice. Obzirom da se njegovo ponašanje ponavljalo pri svakom dolasku u ordinaciju, u lipnju 2023. godine preporučeno mu je da si pronade drugog obiteljskog liječnika, što je on konačno i učinio u listopadu 2023. godine te od tada više nije njegov izabrani liječnik.

