



REPUBLIKA HRVATSKA



ISTARSKA ŽUPANIJA

Upravni odjel za zdravstvo i socijalnu skrb  
PULA, Flanatička br.29, p.p.198  
tel.052/352-155, fax: 052/352-154

KLASA: 023-01/14-01/02  
URBROJ: 2163/1-06/6-15-38  
Pula, 05. svibanj 2015.

ŽUPANU ISTARSKE ŽUPANIJE  
putem  
Stručne službe Skupštine

PREDMET: Prijedlog zaključka o utvrđivanju prijedloga  
Odluke o prihvaćanju Izvješća o radu  
Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata  
Istarske županije za 2014. godinu,  
dostavlja se-

Poštovani,

u privitku dopisa dostavljamo Vam Prijedlog zaključka o utvrđivanju prijedloga Odluke o prihvaćanju Izvješća o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata Istarske županije za 2014. godinu, na razmatranje i odlučivanje.

S poštovanjem,



PROČELNICA  
Sonja Grozić-Živolić

Temeljem odredbe članka 65. Statuta Istarske županije (Službene novine Istarske županije br. 10/09 i 4/13) Župan Istarske županije dana \_\_\_\_\_ godine donosi

## ZAKLJUČAK

### **o utvrđivanju prijedloga Odluke o prihvaćanju Izvešća o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata Istarske županije za 2014. godinu**

**I** Utvrđuje se prijedlog Odluke o prihvaćanju Izvešća o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata Istarske županije za 2014. godinu, te isto čini sastavni dio ovoga zaključka.

**II** Prijedlog Odluke iz točke **I** ovog zaključka dostavlja se Županijskoj skupštini radi razmatranja i odlučivanja.

**III** Za izvjestiteljicu o prijedlogu Odluke iz točke **I** ovog zaključka određuje se pročelnica Upravnog odjela za zdravstvo i socijalnu skrb Istarske županije.

**IV** Ovaj zaključak stupa na snagu danom donošenja.

Klasa:  
Urbroj:  
Pula,

REPUBLIKA HRVATSKA  
ISTARSKA ŽUPANIJA

ŽUPAN  
mr.sc. Valter Flego

Temeljem odredbe članka 33. Zakona o zaštiti prava pacijenata (Narodne novine br. 169/04) te odredbe članka 65. Statuta Istarske županije (Službene novine Istarske županije br.10/09 i 4/13) Županijska skupština Istarske županije na sjednici održanoj dana \_\_\_\_\_, donosi

## **ODLUKU**

### **o prihvatanju Izvješća o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata Istarske županije za 2014. godinu**

1. Prihvaća se Izvješće o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata Istarske županije za 2014. godinu te isto čini sastavni dio ove Odluke.
2. Ova Odluka stupa na snagu osmog dana od dana objave u Službenim novinama Istarske županije.

Klasa:  
Urbroj:  
Pazin,

REPUBLIKA HRVATSKA  
ISTARSKA ŽUPANIJA  
ŽUPANIJSKA SKUPŠTINA

PREDSJEDNIK

Valter Drandić

Dostaviti:

1. Upravni odjel za zdravstvo i socijalnu skrb IŽ
2. Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata IŽ
3. pismohrana- ovdje

## OBRAZLOŽENJE

### I. PRAVNA OSNOVA ZA DONOŠENJE RJEŠENJA

Pravna osnova sadržana je u odredbama članka 30., 31. i 33. Zakona o zaštiti prava pacijenata (Narodne novine br. 169/04) te u odredbi članka 43. Statuta Istarske županije (Službene novine Istarske županije br.10/09 i 4/13).

### II. OCJENA STANJA I RAZLOZI ZA DONOŠENJE ODLUKE

Odredbama članka 30. i 31. Zakona o zaštiti prava pacijenata (Narodne novine br. 169/04) je propisano da se u cilju ostvarivanja i promicanja prava pacijenata u svakoj jedinici područne (regionalne) samouprave osniva Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata te da ono djeluje pri upravnom tijelu nadležnom za poslove zdravstva.

Temeljem navedenog, dana 21. veljače 2011. godine Županijska skupština Istarske županije donijela je Odluku Klasa: 013-02/11-01/04 kojom je imenovano Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata na području Istarske županije.

Odredbom članka 33. Zakona o zaštiti prava pacijenata, između ostalog je propisano, da Povjerenstvo skupštini jedinice lokalne (regionalne) samouprave podnosi godišnje izvješće o svom radu.

Ovo izvješće se podnosi na godišnjoj razini kako bi se na području Istarske županije pratile aktivnosti Povjerenstva oko primjene propisa koji se odnose na zaštitu prava i interesa pacijenata, pratile povrede pojedinačnih prava pacijenata te poduzimale i predlagale radnje za njihovo otklanjanje, predlagale i poduzimale mjere za opću zaštitu i promicanje prava pacijenata te obavještavala javnost o povredama prava pacijenata.

### III. TEKST PRIJEDLOGA ODLUKE

Tekst prijedloga Odluke te Izvješće Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata Istarske županije za 2014. godinu sastavni je dio ovoga obrazloženja.





Primljeno:	03.03.2015.		
Klasifikacijska oznaka	Org. jed.		
023-0 1/14-01/02			
Unudžbeni broj	Pril.	Vrij.	
2163/1-06/6-15-37			

**IZVJEŠĆE**  
**POVJERENSTVA ZA ZAŠTITU**  
**PRAVA PACIJENATA**  
**ISTARSKE ŽUPANIJE**  
**ZA 2014. godinu**

Skupština Istarske županije na sjednici održanoj 21. veljače 2011. godine, donijela je Odluku o imenovanju Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata u sastavu : prim.dr.Romanita Rojnić – predstavnik pacijenata ; Davor Komar – predstavnik nevladine udruge ; Danica Kuzmanović – predstavnik nevladine udruge ; Marija Radojčić - predstavnik nevladine udruge ; Mirsada Budija – stručnjakinja na području zaštite prava pacijenata.

Informaciju o imenovanju Povjerenstva, Upravni odjel za zdravstvo i socijalnu skrb Istarske županije dostavio je na znanje gradovima i općinama, centrima za socijalnu skrb i domovima za starije i nemoćne osobe u Istarskoj županiji.

U tijeku 2014. godine, zaprimljen je jedan zahtjev za zaštitu prava pacijenata, vezan za ostvarivanje prava na kućnu njegu. Nakon pismene komunikacije Povjerenstva sa nadležnim institucijama pacijentica je ostvarila svoja prava sukladno Zakonu o zaštiti prava pacijenata, Zakonu o zdravstvenoj zaštiti i Zakonu o zdravstvenom osiguranju.

Povjerenstvo je tijekom godine održalo četiri radna sastanka razmatrajući pored inog sagledavanje svakog člana Povjerenstva o pravima pacijenata na svog područja aktivnosti i rada. Tijekom radnih sastanaka Povjerenstva konstatirana ja problematika ostvarivanja prava na putni nalog u ustanove izvan Istre kad to ordinira specijalista, ostvarivanje prava na antidekubitalni madrac za potrebe djeteta; ostvarivanje prava na biološku terapiju kad ostale terapije ne pomažu; dobivanje dokumenta iz kojeg je materijala napravljen umjetni lakat za daljnju dijagnostičku obradu; itd. Angažmanom članova Povjerenstva veći dio ovih problematika je riješen bez otvaranja predmeta i vođenja postupka.

U tijeku cijelog mandata Povjerenstvo je provodilo aktivnosti u cilju stvaranja standarda više u pružanju palijativne skrbi i hospicija, kao i uklanjanje arhitektonskih barijera u zdravstvenim ustanovama.

Značajnu pozornost Povjerenstva imala je izmjena Zakona o zdravstvenoj zaštiti koja je donijela višestruku štetu osobama oboljelim od šećerne bolesti. Zbog navedenim izmjena Zakona dijabetolozi koji su pratili zdravstveno stanje oboljelih od šećerne bolesti, izloženih komplikacijama moždanog udara, sljepoće, infarkta, zatajenja bubrega, polineuropatije, dijabetičkog stopala, više ne mogu naručivati pacijente na pregled, a obiteljski liječnici nisu dovoljno educirani za probleme diabetesa.

Odlukom ravnatelja Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje dana 02. travnja 2014. Osnovano je Radno tijelo za zaštitu i promicanje prava pacijenata u koje je temeljem prijedloga Upravnog odjela za zdravstvo i socijalnu skrb Istarske županije za predstavnicu Istarske županije imenovana članica ovog povjerenstva Mirsada Budija. Navedeno radno tijelo je osnovano kao savjetodavno tijelo s ciljem osnaživanja uloge pacijenta u zdravstvenom sustavu kao aktivnog sudionika u zdravstvenoj zaštiti i obveznom zdravstvenom osiguranju, a posebno radi razmatranja, predlaganja, utvrđivanja i rješavanja pitanja u vezi sa ostvarivanjem i zaštitom pacijenata u vezi pružanja usluga zdravstvene zaštite. Navedeno radno tijelo u kojem je sudjelovala i predstavnik Istarske županije održalo je jedan sastanak u tijeku 2014. godine.

Povjerenstvo je ocijenilo da se pacijenti u brizi za svoje zdravlje često ustručavaju ukazati na problem u ostvarivanju svojih prava smatrajući da će se to odraziti na uslugu koja ih čeka. U stvaranju cjelovitije slike stanja problematike neostvarenih prava pacijenata na području Istarske županije i



postojanja veće potrebe zaštite uskraćenih prava pacijenata Povjerenstvo smatra da je neophodna suradnja sa ustanovama, udrugama, raznim institucijama kao i jedinicama lokalne samouprave.

Zbog navedenog je donesen zaključak Povjerenstva koji je putem Upravnog odjela za zdravstvo i socijalnu skrb Istarske županije upućen u sve gradove i općine, Centrima za socijalnu skrb, Domovima za starije i nemoćne, Zdravstvenim ustanovama kao i udrugama osoba s invaliditetom Istarske županije radi dobivanja povratne informacije o problemima ostvarivanja prava pacijenata pri liječenju, rehabilitaciji, zdravstvenoj njezi, sprječavanju bolesti i slično.

Na navedeni podnesak odgovorile su: Udruga osoba sa invaliditetom-Labin; Udruga slijepih Istarske županije; Društvo multiple skleroze IŽ; Dom za stare i nemoćne Novigrad; Općina Brtonigle; Grad Umaga; Zavod za javno zdravstvo IŽ; Zavod za hitnu medicinu i Opća bolnica Pula.

Iz dobivenih očitovanja proizlazi:

- **Udruga osoba sa invaliditetom Labin** (okuplja 450 članova sa svim vrstama tjelesnih oštećenja na području Labinštine) ukazuje na predugo čekanje odobrenja za ortopedska i druga medicinska pomagala. Dokumentacija se čeka i do 30 dana. Neinformiranost članova o njihovim pravima i načinu ostvarivanja prava koje imaju je velika. Stvari se mijenjaju na bolje i sve većom suradnjom liječnika i Udruge.
- **Društvo multiple skleroze Istarske županije** susreće se sa različitim problemima:
  - rehabilitacije: navodeći da liječnička komisija HZZO-a (samo u Istri) rijetkima odobrava stacionarnu rehabilitaciju 21 dan koja na bolest ima učinka, da većina dobiva 14 dana u najbližim toplicama (Rovinj) ili u ambulanti što mnogi ne koriste jer da toplice u Rovinju nisu specijalizirane za multiplu sklerozu, da nemaju bazen odgovarajuće topline vode (do 29 C) i potrebnih aparata za fizikalnu terapiju, a dolazak svakog dana na terapiju u bolnicu je vrlo naporan te mnogi odustaju
  - problemom liječenja: navodeći da zbog dugog čekanja do odlaska liječniku specijalistu nedostatka psihološke potpore (obolijevaju mahom mlađe osobe, već od 18-te godine života),
  - problemom lijekova: navodeći da za održavanje stabilnog zdravstvenog stanja nema lijeka, a vitamini i ostali preparati koji pomažu su skupi te ih većina ne može nabaviti zbog slabog materijalnog statusa.
  - ortopedska pomagala: ortopedske cipele su neadekvatne, neudobne, tvrde. Teško se dolazi do antidekubitalnog madraca iako je na listi HZZO-a.
- **Dom za starije i nemoćne osobe Novigrad** ukazuje na predugo čekanje na specijalističke preglede i potrebu da se zbog udaljenosti ustanove od bolnice u istom danu obavi više pregleda i pretraga.
- **Zavod za hitnu medicinu Istarske županije** se očitovao da je u nekoliko navrata u tijeku 2014. godine na traženje pacijenata (ili ovlaštene osobe), tijela državne uprave ili sudbene vlasti dostavio medicinsku dokumentaciju, da je vodeći uzrok smrti stanovništva iznenadni srčani zastoj, da se će projektom „I tvoje ruke život spasiti mogu“ u tijeku 2014. i 2015. god provoditi edukacija laika (osnovnih i srednjih škola, visokoobrazovnih ustanova, čelnika Županije i gradova Istre). Cilj je uključiti građane u spašavanju života, naučiti ih i odagnati strah od pružanja pomoći drugima.



- **Udruga slijepih Istarske županije** ukazuje na potrebu edukacije medicinskog osoblja – kako komunicirati sa osobama sa invaliditetom.
- **Grad Umag** u elaboriranom materijalu koji je dostavio Ministarstvu zdravlja, HZZO-u, Hrvatskom zavodu za hitnu medicinu i UO za zdravstvo i socijalnu skrb ukazuje na potrebu kadrovskih rješenja, nabavku opreme, uređenje prostora kao i bolju organizaciju rada.
- **Opća bolnica Pula** – Sustav upravljanja kvalitetom izradio je dokument „Postupak kod pritužbe i prigovora“ te Obrazac za prijavu pritužbe pacijenta. Ispunjeni Obrazac za pritužbu pacijenta može se ubaciti u sandučić za pritužbe koji se nalazi na lokaciji bolnice u Negrijevoj 6, pored glavnog ulaza s desne strane; uručiti ga i protokolirati u jednoj od pisarnica bolnice, koje se nalaze na obje lokacije bolnice; predati ga u ravnateljstvo bolnice tajnici ravnatelja ili članu uprave (ravnatelj, zamjenik ravnatelja, pomoćnik ravnatelja za kvalitetu, pomoćnik ravnatelja za sestrinstvo) ili poslati elektroničkom poštom.
  - Povjerenstvo za kvalitetu Opće bolnice Pula vodi brigu o evidentiranju prigovora/pritužbi, rješavanju istih, te evaluaciji.
  - U tijeku 2014. godine Opća bolnica zaprimila je 67 pritužbi u pisanom obliku, putem elektronske pošte, knjige dojmova ili putem Obrasca za pritužbe. Putem odjelnih knjiga dojmova ili elektronskom poštom primljene su 104 pohvale zahvale.
  - Od ukupnog broja pritužbi 9 pritužbi odnosi se na medicinske sestre, 1 na fizioterapeute, 1 na radiološke inženjere, 31 na liječnike, 8 na medicinske sestre i liječnike skupno, 7 na sve osoblje, 3 na administrativno osoblje, 1 na vozača, 2 na logopeda, 1 na psihologa, po 1 od strane djelatnika na posjetitelja i pacijenta zbog prijetnje i 4 koje se odnose na uslugu (hrana, naručivanje, hladnoća u bolesničkoj sobi, lista čekanja)
  - U odnosu na djelatnosti u Općoj bolnici Pula na Centar za hitnu medicinu upućeno je 11 pritužbi, 2 na Odjel za anesteziju i intenzivno liječenje, 7 na Službu za kirurške bolesti, 7 na Službu za internu medicinu, 5 na ORL, 6 na Odjel za Oftalmologiju i optometriju, 8 na Službu za ginekologiju i opstetriciju, 4 na Odjel za fizikalnu medicinu i rehabilitaciju, 3 na Odjel za dermatovenerologiju, 2 na Odjel za neurologiju, 1 na Odsjek za vozni park, 1 na Odjel za laboratorijsku dijagnostiku, 1 na Jedinicu za centralno naručivanje i 1 na Odjel za informatiku.
  - Po sadržaju pritužbe su se odnosile na nepoštivanje prava pacijenata na suodlučivanje, na neadekvatnu ili nedovoljnu medicinsku uslugu ili skrb, na neljubaznost ili grub nastup osoblja, na prijetnje posjetitelja i pacijenata, na pravo na obaviještenost, na listu čekanja i naručivanja, na organizaciju rada, na povredu prava na tajnost osobnih podataka, na neadekvatan smještaj, na hranu. Na pritužbe je zatraženo očitovanje involviranih službenih osoba. Osobama koje su pritužbe uložile odgovoreno je u zakonskom roku.
  - Utemeljenih pritužbi bilo je 31, neutemeljenih 35. Provedene su korektivne mjere za utemeljene pritužbe.

Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata, nakon sveobuhvatnog razgovora i razmjene poznatih situacija i činjenica za izvještajno razdoblje, je suglasno kako je žurno potrebno osmisliti i poduzeti aktivnosti oko upoznavanja što većeg broja građana s postojanjem Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata, s njegovim djelokrugom rada, nadležnostima i ovlastima. Jednoglasno je stajalište da



*povjerenstvo nije korisno i potrebno samo pacijentima nego i liječnicima. Stoga je potrebno u što kraćem roku osmisliti strategiju upoznavanja javnosti putem televizije, radija, interneta i tiskanih medija. Također, članovi Povjerenstva drže da bi se trebalo oglasiti i putem internetske stranice Istarske županije.*

*Aktivnosti i planski pristup biti će osmišljen u suradnji sa Upravnim odjelom za zdravstvo i socijalnu skrb Istarske županije.*

*Sagledavajući cjelokupno stanje zaštite prava pacijenata Povjerenstvo je mišljenja da je u Općoj bolnici Pula za nepoštivanje prava pacijenata na suodlučivanje i obavještenost potrebna daljnja edukacija djelatnika. Na temu „Ljubaznost je početak svakog liječenja“ potrebno je stimulatивно djelovati na zdravstvene djelatnike na ostvarivanju bolje komunikacije sa pacijentima, na frekventna mjesta u bolnici postaviti kvalitetne materijale te je potrebno je napraviti protokol ponašanja djelatnika u okruženju bolnice.*

*Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata Istarske županije*

*Predsjednica Povjerenstva*  
*prim.dr. Romanita Rojnić*

*Pula, 28. veljače 2015. godine*