



**REPUBLIKA HRVATSKA**  
**KRAPINSKO-ZAGORSKA ŽUPANIJA**  
**Upravni odjel za zdravstvo, socijalnu skrb,**  
**udruge i mlade**

Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata  
na području KZZ

KLASA: 500-01/16-01/05

URBROJ: 2140/01-09-16-1

Krapina, 13. siječnja 2016.

**IZVJEŠĆE O RADU POVJERENSTVA ZA ZAŠTITU PRAVA PACIJENATA NA  
PODRUČJU KRAPINSKO-ZAGORSKE ŽUPANIJE ZA 2015. GODINU**

Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata na području Krapinsko-zagorske županije (dalje u tekstu: Povjerenstvo) u 2015. godini djelovalo je sukladno Zakonu o zaštiti prava pacijenata („Narodne novine“, broj 169/04 i 37/08 – Odluka Ustavnog suda), Poslovniku o radu Povjerenstva te Programu rada Povjerenstva za 2015. godinu.

Program rada za 2015. godinu, kao i Program rada za 2014. godinu, proširen je povratnim informacijama i pismenim obavijestima pacijentima koji su podnijeli pritužbe ili pohvale, a koje je razmatralo Povjerenstvo, iznimno u slučaju pritužbi, odnosno pohvali, **8 (osam)** anonimnih. Ponovno se razmatrao i način obavješćavanja pacijenata o radu Povjerenstva u dislociranim ambulanzama opće (obiteljske) i dentalne medicine izvan sjedišta Doma zdravlja Krapinsko-zagorske županije i sjedišta Ispostava (Đurmanec, Hum na Sutli, Oroslavje, Zlatar Bistrica, Konjščina, itd...) sa zaključkom da će se isti problem, zbog objektivnih razloga, opet staviti u Program rada za 2016. godinu.

Tijekom 2015. godine Povjerenstvo je održalo **4 (četiri)** sjednice i to: 26. veljače, 18. lipnja, 24. rujna i 18. prosinca 2015. godine, a potreba za održavanjem izvanrednih sjednica nije bilo.

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).

Povjerenstvo je u 2015. godini obradilo **26 (dvadesetšest) predmeta**, primljeno je ukupno **14 (četрнаest)** pritužbi i **18 (osamnaest)** pohvala pacijenata, od čega **8 (osam)** anonimnih te **1 (jedno)** očitovanje zdravstvene ustanove.

**U nastavku dajemo prikaz pritužbi i pohvala pacijenata:**

**1. OPĆA BOLNICA ZABOK I BOLNICA HRVATSKIH VETERANA: obrađena su 2 (dva) predmeta - zaprimljene su 2 (dvije) pritužbe i 1 (jedna) pohvala pacijenata**

U prvom predmetu, zaprimljena je anonimna pritužba na nekorektan odnos prema pacijentu i neprofesionalan rad jedne liječnice – specijalistice, a ista je prislijeđena sanacijskom upravitelju Bolnice na znanje.

U drugom, zaprimljena je istovremeno 1 (jedna) pritužba i 1 (jedna) pohvala. Pritužba pacijentice odnosi se na neprofesionalan rad, neetičnost i upitnu stručnost jedne liječnice – specijalistice, dok se pohvala odnosi na profesionalnost, stručnost i pristupačnost medicinskih sestara, a iste su dostavljene sanacijskom upravitelju Bolnice na znanje.

**2. SPECIJALNA BOLNICA ZA MEDICINSKU REHABILITACIJU KRAPINSKE TOPLICE: obrađena su 4 (četiri) predmeta – zaprimljene su 2 (dvije) pritužbe i 1 (jedna) pohvala pacijenata te 1 (jedno) očitovanje ravnateljice ustanove**

U prvom predmetu, zaprimljena je anonimna pritužba pacijenta na predugo vrijeme čekanja nalaza, a nakon obavljenog jutarnjeg pregleda. Predmet je dostavljen na znanje ravnateljici Specijalne bolnice.

U drugom, zaprimljena je pritužba pacijentice koja se odnosi na uvjete smještaja, sanitarne i ostale uvjete za vrijeme stacionarne rehabilitacije. Predmet je dostavljen na znanje i očitovanje ravnateljici Specijalne bolnice.

U trećem, zaprimljena je pohvala koja se odnosi na organiziranost, profesionalizam i pružanje usluga na najvišem nivou cjelokupnog osoblja. Predmet je dostavljen na znanje ravnateljici Specijalne bolnice.

U četvrtom, zaprimljeno je očitovanje voditelja odjela za neurološku rehabilitaciju i ravnateljice Specijalne bolnice, a koje se odnosi na uvjete smještaja, sanitarne i ostale uvjete za vrijeme stacionarne rehabilitacije, a isto je dostavljeno pacijentici na kućnu adresu.

**3. SPECIJALNA BOLNICA ZA MEDICINSKU REHABILITACIJU STUBIČKE TOPLICE: obrađeno je 18 (osamnaest) predmeta – zaprimljeno je 8 (osam) pritužbi i 15 (petnaest) pohvala pacijenata**

U prvom predmetu, zaprimljena je pritužba koja se odnosi na tehničke uvjete (nedostatak rukohvata za teže pokretne pacijente) u ustanovi, a istovremeno je zaprimljena i pohvala medicinskom osoblju na odnosu s pacijentima i pozitivnu atmosferu u prostorima za rehabilitaciju. Predmet je dostavljen na znanje ravnatelju Specijalne bolnice, a obavijest o tome dostavljena je pacijentici na kućnu adresu.

U drugom, zaprimljena je pritužba koja se također odnosi na tehničke uvjete (nedostatak rukohvata za teže pokretne pacijente) u ustanovi, a istovremeno je zaprimljena i pohvala za vrhunske tretmane od strane svih djelatnika ustanove. Predmet je dostavljen na znanje ravnatelju Specijalne bolnice, a obavijest o tome dostavljena je pacijentu na kućnu adresu.

U trećem, zaprimljena je anonimna pritužba na pojedine djelatnike restorana zbog neljubaznog odnosa prema pacijentima, a istovremeno je zaprimljena i anonimna pohvala za osobitu ljubaznost kompletnog osoblja ustanove. Predmet je dostavljen na znanje ravnatelju Specijalne bolnice.

U četvrtom, zaprimljena je anonimna pritužba na higijenu i čistoću u ustanovi, a istovremeno je zaprimljena i anonimna pohvala na dobronamjernost, ljubaznost i susretljivost osoblja u restoranu i medicinskih djelatnika na terapijama. Predmet je dostavljen na znanje ravnatelju Specijalne bolnice.

U petom, zaprimljena je anonimna pritužba na čistoću od ulaza u ustanovu do restorana te u prostorijama za terapije. Predmet je dostavljen na znanje ravnatelju Specijalne bolnice.

U šestom, zaprimljena je pohvala za profesionalan, savjestan i požrtvovan rad cjelokupnog medicinskog osoblja i svih djelatnika ustanove. Predmet je dostavljen na znanje ravnatelju Specijalne bolnice, a obavijest o tome dostavljena je pacijentici na kućnu adresu.

U sedmom, zaprimljene su 3 (tri) pohvale 3 pacijenata svim medicinskim i ostalim djelatnicima ustanove na profesionalnosti, a posebno ljubaznosti prema pacijentima. Predmet je dostavljen na znanje ravnatelju Specijalne bolnice, a obavijest o tome dostavljena je svim potpisanim pacijentima na njihove kućne adrese.

U osmom, zaprimljena je anonimna pritužba jednog pacijenta na premali broj osoblja, nedostatak stolova s rukohvatima, starost opreme i neprikladnih fotelja u sobama i higijeni na bazenima. Predmet je dostavljen na znanje ravnatelju Specijalne bolnice.

U devetom, zaprimljena je pohvala na rad i ljubaznost liječnika-specijalista, medicinskog i ostalog osoblja. Predmet je dostavljen na znanje ravnatelju Specijalne bolnice, a obavijest o tome dostavljena je pacijentu na njegovu kućnu adresu.

U desetom, zaprimljena je pohvala na rad odjelnih liječnika-specijalista i medicinskog osoblja te pomoćnog osoblja. Predmet je dostavljen na znanje ravnatelju Specijalne bolnice, a obavijest o tome dostavljena je pacijentu na njegovu kućnu adresu.

U jedanaestom, zaprimljene su 2 (dvije) pohvale pacijenata za ljubaznost jednog liječnika-specijalista i medicinskog osoblja na fizikalnim terapijama te djelatnicima prijemne kancelarije. Predmet je dostavljen na znanje ravnatelju Specijalne bolnice, a obavijest o tome dostavljena je potpisanim pacijentima na njihove kućne adrese.

U dvanaestom, zaprimljena je pohvala pacijentice koja pohvaljuje rad cjelokupnog medicinskog osoblja. Predmet je dostavljen na znanje ravnatelju Specijalne bolnice, a obavijest o tome dostavljena je pacijentici na kućnu adresu.

U trinaestom, zaprimljena je jedna anonimna pritužba pacijentice na čistoću i higijenu u sobama. Predmet je dostavljen na znanje ravnatelju Specijalne bolnice.

U četrnaestom, zaprimljena je jedna anonimna pritužba pacijentice na nečistoću sanitarija, vrata i kvaka, a istovremeno je zaprimljena i anonimna pohvala, uz skroman meni, na vrlo ukusnu prehranu u restoranu ustanove. Predmet je dostavljen na znanje ravnatelju Specijalne bolnice.

U petnaestom, zaprimljena je pohvala na rad medicinskog osoblja na terapijama, kuharice u restoranu i spremačice. Predmet je dostavljen na znanje ravnatelju Specijalne bolnice, a obavijest o tome dostavljena je pacijentu na njegovu kućnu adresu.

U šesnaestom, zaprimljena je pohvala na rad glavne sestre i osoblja na 1. katu ustanove te na izuzetan odnos medicinskog osoblja na terapijama prema pacijentima. Predmet je dostavljen na znanje ravnatelju Specijalne bolnice, a obavijest o tome dostavljena je pacijentici na kućnu adresu.

U sedamnaestom, zaprimljena je pohvala za uslužnost jedne djelatnice restorana, zahvaljuje se jednom liječniku-specijalisti i cijelom timu na profesionalnosti, medicinskim djelatnicima na terapijama i djelatnicima prijemne kancelarije. Predmet je dostavljen na znanje ravnatelju Specijalne bolnice, a obavijest o tome dostavljena je pacijentici na kućnu adresu.

U osamnaestom, zaprimljena je pohvala na rad svih fizioterapeuta, a posebno na naporan rad, strpljivost i profesionalnost fizioterapeuta u gimnastičkoj dvorani. Predmet je dostavljen na znanje ravnatelju Specijalne bolnice, a obavijest o tome dostavljena je pacijentu na kućnu adresu.

**4. DOM ZDRAVLJA KRAPINSKO-ZAGORSKE ŽUPANIJE: obrađen je 1 (jedan) predmet – zaprimljena je 1 (jedna) pritužba pacijenta**

Pritužba pacijentice u ovom predmetu odnosi se na liječnicu dentalne medicine Doma zdravlja Krapinsko-zagorske županije u ambulanti Krapinske Toplice, a zbog ne pružanja hitne medicinske pomoći pacijentici koja je bila na rehabilitaciji u Specijalnoj bolnici za medicinsku rehabilitaciju Krapinske Toplice, zbog izrazito arogantnog i nekorektnog ponašanja liječnice. Predmet je dostavljen ravnateljici Doma zdravlja Krapinsko-zagorske županije na znanje i hitno očitovanje, a obavijest o tome dostavljena je i pacijentici na njenu kućnu adresu.

**5. MAGDALENA - KLINIKA ZA KARDIOVASKULARNE BOLESTI MEDICINSKOG FAKULTETA SVEUČILIŠTA J. J. STROSSMAYERA U OSIJEKU – KRAPINSKE TOPLICE: obrađen je 1 (jedan) predmet – zaprimljena je 1 (jedna) pritužba, a istovremeno i 1 (jedna) pohvala pacijenta**

U predmetu, pritužba pacijenta odnosi se na neprofesionalan, nekorektan i nehumani odnos medicinskih sestara u jedinici intenzivne njege, dok se pohvala odnosi na profesionalni odnos i nesebičnu brigu medicinskog osoblja na odjelu za kardiovaskularnu kirurgiju. Predmet je dostavljen na znanje ravnatelju Klinike, a obavijest o tome dostavljen je i pacijentu na njegovu kućnu adresu.

Na svojoj **2. sjednici**, održanoj dana 26. veljače 2015. godine, članovi Povjerenstva **jednoglasno** su prihvatili i Izvješće o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata na području Krapinsko-zagorske županije za 2014. godinu, a na svojoj posljednjoj sjednici, održanoj dana 18. prosinca 2015. godine, **jednoglasno** je prihvaćen Program rada Povjerenstva za 2016. godinu.

Sukladno članku 33. Zakona o zaštiti prava Izvješća o radu Povjerenstva dostavljena su svim medijima i javnim glasilima na području županije, a s ciljem upoznavanja građana s radom Povjerenstva i promicanja prava pacijenata Krapinsko-zagorske županije, kao i upoznavanja s pravima koje građani imaju kao pacijenti prilikom korištenja zdravstvene zaštite te na koji se način mogu zaštititi.

**PREDSJEDNIK POVJERENSTVA**  
**Dubravko Sopek**

KLASA: 500-01/16-01/05  
URBROJ: 2140/01-01-15-46  
Krapina, 27.siječnja2016.

Na temelju članka 17. Statuta Krapinsko-zagorske županije („Službeni glasnik Krapinsko-zagorske županije“, broj 13/01., 5/06., 14/09., 11/13. i 26/13.- pročišćeni tekst) **Županijska skupština Krapinsko-zagorske županije**, na 17. sjednici održanoj dana 27. siječnja2016. godine donosi

**Z A K L J U Č A K**  
**o prihvatanju Izvješća o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata na području Krapinsko-zagorske županije za 2015. godinu**

**I.** Prihvaća se Izvješće o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata na području Krapinsko-zagorske županije za 2015. godinu.

**II.** Izvješće o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata na području Krapinsko-zagorske županije za 2015. godinu nalazi se u privitku ovog Zaključka i čini njegov sastavni dio.

**PREDSJEDNICA**  
**ŽUPANIJSKE SKUPŠTINE**  
Vlasta Hubicki, dr. vet. med.

Dostaviti:

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