



REPUBLIKA HRVATSKA
KRAPINSKO-ZAGORSKA ŽUPANIJA

Upravni odjel za zdravstvo, socijalnu skrb,
udruge i mlade

Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata

KLASA: 500-01/17-01/21

URBROJ: 2140/01-09-17-1

Krapina, 30. siječnja 2017.

**IZVJEŠĆE O RADU POVJERENSTVA ZA ZAŠTITU PRAVA PACIJENATA NA
PODRUČJU KRAPINSKO-ZAGORSKE ŽUPANIJE ZA 2016. GODINU**

Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata na području Krapinsko-zagorske županije (dalje u tekstu: Povjerenstvo) u 2016. godini djelovalo je sukladno Zakonu o zaštiti prava pacijenata, Poslovniku o radu Povjerenstva te Programu rada Povjerenstva za 2016. godinu.

Program rada za 2016. godinu, kao i u Programima rada za 2014. i 2015. godinu, proširen je povratnim informacijama i osobnim pismenim obavijestima pacijenata koji su podnijeli pritužbe ili pohvale, a koje je razmatralo Povjerenstvo, osim **6 (šest)** anonimnih, a ponovno se razmatrao i način obavještavanja pacijenata o radu Povjerenstva u dislociranim ambulancama opće i dentalne medicine izvan sjedišta Doma zdravlja Krapinsko-zagorske županije i Ispostavama (Đurmanec, Hum na Sutli, Oroslavje, Zlatar Bistrica, Konjščina, itd...) sa zaključkom da je isti problem, zbog objektivnih razloga, uvršten u Program rada za 2017. godinu.

Tijekom 2016. godine Povjerenstvo je održalo **4 (četiri)** sjednice i to: 18. ožujka, 6. srpnja, 6. listopada i 22. prosinca 2016. 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 sa Ispostavama u Donjoj Stubici, Klanjcu, Pregradi, Zaboku i Zlataru) te direktno, putem pošte, na adresu Upravnog odjela za zdravstvo, socijalnu skrb, udruge i mlade.

Povjerenstvo je u 2016. godini obradilo **23 predmeta**: primljeno je ukupno **8 (osam)** pritužbi i **9 (devet)** pohvala pacijenata, od čega je **6 (šest)** bilo anonimnih, **5 (pet)** očitovanja zdravstvenih ustanova te **1 (jedan)** prigovor i **1 (jedno)** protestno pismo pacijenata.

U nastavku dajemo prikaz pritužbi i pohvala pacijenata:

- 1. OPĆA BOLNICA ZABOK I BOLNICA HRVATSKIH VETERANA:** obrađena su **3 (tri) predmeta** - zaprimljena je **1 (jedna) pritužba** i **2 (dvije) pohvale pacijenata** od kojih je **1 (jedna) bila anonimna**

U prvom predmetu, zaprimljena je pritužba za neodržavanje Svete mise u bolničkoj kapeli za vrijeme blagdana, a ista je prosljeđena ravnatelju Bolnice na znanje.

U drugom, zaprimljena je pohvala pacijenta na rad cjelokupnog medicinskog osoblja Odjela pulmologije, a isti je dostavljen na znanje ravnatelju Bolnice.

U trećem je zaprimljena anonimna pohvala jedne pacijentice koja je svoje zadovoljstvo izrazila tekstom jedne molitve, a ista je dostavljena ravnatelju Bolnice na znanje.

2. SPECIJALNA BOLNICA ZA MEDICINSKU REHABILITACIJU KRAPINSKE TOPLICE: obrađena su 4 (četiri) predmeta – zaprimljene su 2 (dvije) pritužbe i 2 (dvije) pohvale pacijenata od kojih je 1 (jedna) bila anonimna

U prvom predmetu, zaprimljena je pritužba pacijenta na rad liftova i na veliki broj djelatnika koji ne nose identifikacijske kartice, a ista je dostavljena na znanje ravnateljici Bolnice.

U drugom, zaprimljena je pohvala pacijenta na smještaj, prehranu i rad medicinskog osoblja, a predmet je dostavljen na znanje ravnateljici Bolnice.

U trećem, zaprimljena je pritužba pacijentice na smještaj i higijenu u sobama, a ista je dostavljena ravnateljici Bolnice, na znanje.

U četvrtom, zaprimljena je anonimna pohvala pacijenta na smještaj, ljubaznost i profesionalan odnos kompletnog medicinskog osoblja, a ista je dostavljena na znanje ravnateljici Bolnice.

3. SPECIJALNA BOLNICA ZA MEDICINSKU REHABILITACIJU STUBIČKE TOPLICE: obrađeno je 12 (dvanaest) predmeta – zaprimljeno je 5 (pet) pritužbi od kojih je 4 (četiri) anonimnih, 4 (četiri) pohvale pacijenata, primljena su i 2 (dva) očitovanja Bolnice te (1) jedan prigovor pacijenta

U prvom predmetu, zaprimljena je anonimna pritužba koja se odnosi na problem s toplom vodom u kupaonicama, na pokvareni tuš u kabini kod bazena te plaćanje ulaznice za kupanje osoba s invaliditetom u bazenu, a ista je dostavljena ravnatelju Bolnice, na znanje.

U drugom, zaprimljena je pohvala grupe pacijenata kojom zahvaljuju jednoj djelatnici bolničkog restorana na izuzetnoj ljubaznosti, a ista je dostavljena na znanje ravnatelju Bolnice.

U trećem, zaprimljena je pohvala pacijenta na rad svih djelatnika Bolnice i ista je dostavljena na znanje ravnatelju.

U četvrtom i petom, zaprimljene su dvije anonimne pritužbe pacijenta u kojoj se prva odnosi na negativne ocjene usluga u sobi, neljubaznost osoblja, čistoću, a druga se odnosi na higijenu u sobama i kupaonicama te se upozorava da je potreban inspekcijski pregled te su obje dostavljene na znanje ravnatelju Bolnice.

U šestom, zaprimljena je anonimna pritužba pacijenta na organizaciju i uvjete vježbanja u bazenu za vježbe te na plaćanje kupanja za sve pacijente u velikom bazenu, a ista je dostavljena na znanje ravnatelju Bolnice.

U sedmom, zaprimljen je prigovor pacijenta na Izvješće Povjerenstva za izvanredni nadzor u Bolnici, a odnosi se na višestruke prigovore pacijenta na rad liječnika i trajanje terapija, a isti je dostavljen ravnatelju Bolnice na očitovanje.

U osmom, zaprimljeno je Očitovanje ravnatelja Bolnice na pritužbe pacijenta, a odnose se na rad liječnika, medicinskog osoblja i kvaliteti terapija, a cjelokupni je predmet dostavljen Državnom povjerenstvu za zaštitu i promicanje prava pacijenata pri Ministarstvu zdravlja Vlade Republike Hrvatske, radi uputa za daljnje postupanje.

U devetom je zaprimljena pohvala grupe pacijenata na rad cjelokupnog osoblja Bolnice i ista je dostavljena ravnatelju Bolnice na znanje.

U desetom je zaprimljena pohvala pacijentice na profesionalan rad i ljubaznost liječnika i svog medicinskog i ostalog osoblja Bolnice i ista je dostavljena ravnatelju Bolnice na znanje.

U jedanaestom, zaprimljena je anonimna pritužba pacijenta koja se odnosi na čistoću malog bazena, a ista je dostavljena na znanje ravnatelju Bolnice.

U dvanaestom je zaprimljeno dodatno očitovanje na učestale prigovore jednog pacijenta, a za koje se već čeka mišljenje Državnog Povjerenstva za zaštitu i promicanje prava pacijenata o daljnjem postupanju.

4. DOM ZDRAVLJA KRAPINSKO-ZAGORSKE ŽUPANIJE: obrađen je 1 (jedan) predmet – zaprimljeno je 1 (jedno) očitovanje

Očitovanje ravnateljice Doma zdravlja Krapinsko-zagorske županije u ovom predmetu odnosi se na pritužbu pacijentice na rad i postupanje liječnice dentalne medicine Doma zdravlja Krapinsko-zagorske županije u ambulanti Krapinske Toplice iz prethodne godine, a zbog ne pružanja hitne medicinske pomoći.

5. ZAVOD ZA HITNU MEDICINU KRAPINSKO-ZAGORSKE ŽUPANIJE: obrađen je 1 (jedan) predmet – zaprimljena je 1 (jedna) pohvala pacijenta

U predmetu, pohvala se pacijentice odnosi na predivne postupke i odnos prema maloljetnom djetetu medicinskog tehničara u ambulanti Zavoda u Krapini, a za vrijeme hitne intervencije ostalog osoblja nad majkom djeteta.

Predmet za svaku pohvalu, dostavljen je na znanje ravnatelju Zavoda.

6. ZAVOD ZA JAVNO ZDRAVSTVO KRAPINSKO-ZAGORSKE ŽUPANIJE: obrađena su 2 (dva) predmeta – zaprimljeno je jedno protestno pismo i jedno očitovanje

U prvom predmetu, zaprimljeno je protestno pismo pacijenta – osobe s invaliditetom i Hrvatskog branitelja, a odnosi se na laboratorijske pretrage i dostavljanje nalaza elektroničkim putem pa je isti dostavljen ravnatelju Zavoda na očitovanje.

U drugom predmetu zaprimljeno je očitovanje ravnatelja Zavoda za javno zdravstvo Krapinsko-zagorske županije na protestno pismo pacijenta.

I na kraju, svim pacijentima koji nisu bili anonimni, a moglo se doći do adrese stanovanja, dostavljena je pismena obavijest o postupanju Povjerenstva u njihovom predmetu.

Na svojoj 6. sjednici, održanoj 18. ožujka 2016. godine, Povjerenstvo je donijelo Odluku o izmjenama Poslovnika o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata na području Krapinsko-zagorske županije.

Na svojoj 7. sjednici, održanoj 6. srpnja 2016. godine, Povjerenstvo je donijelo Odluku o izradi identifikacijskih kartica za sve članove Povjerenstva što je i realizirano.

Na svojoj **9.** sjednici, održanoj 22. prosinca 2016. godine, Povjerenstvo je donijelo Program rada za 2017. godinu.

Sukladno članku 33. Zakona o zaštiti prava pacijenata («Narodne novine», broj 196/04. i 37/08.- Odluka Ustavnog suda.) Izvješća o radu Povjerenstva dostavljena su svim medijima i javnim glasilima na području naše županije, a na Radiju Hrvatsko zagorje Krapina, predsjednik Povjerenstva bio je gost jednosatne emisije "Oči u oči", s ciljem upoznavanja građana s radom Povjerenstva kao i upoznavanja građana s pravima koja imaju kao pacijenti prilikom korištenja zdravstvene zaštite te na koji se način mogu zaštititi i promicati prava pacijenata.

PREDSJEDNIK POVJERENSTVA

Dubravko Sopek