



**REPUBLIKA HRVATSKA**  
**KRAPINSKO - ZAGORSKA ŽUPANIJA**

Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata  
na području Krapinsko-zagorske županije

KLASA: 500-01/19-01/16  
URBROJ: 2140/01-09-19-1  
Krapina, 18. siječnja 2019.

**IZVJEŠĆE O RADU POVJERENSTVA ZA ZAŠTITU PRAVA PACIJENATA NA  
PODRUČJU KRAPINSKO-ZAGORSKE ŽUPANIJE ZA 2018. GODINU**

Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata na području Krapinsko-zagorske županije (dalje u tekstu: Povjerenstvo) u 2018. 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 2018. godinu.

Programom rada za 2018. godinu nastavljeno je povratno informiranje i pismeno obavješćavanje pacijenata koji su podnijeli pritužbe ili pohvale, a koje je razmatralo Povjerenstvo, iznimno u slučaju 1 (jedne) anonimne pritužbe te 1 (jedne) anonimne pohvale.

Ponovno se razmatrao i način obavješćavanja pacijenata o radu Povjerenstva u dislociranim ambulancama 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 je isti problem, zbog nedobivanja obećanog oglednog primjera i grafičke pripreme od strane Državnog povjerenstva za zaštitu prava pacijenata, opet stavljen u Program rada za narednu godinu.

Tijekom 2018. godine, zbog isteka mandata, Povjerenstvo je održalo samo 2 (dvije) redovne sjednice i to: 28. ožujka i 06. lipnja 2018. 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) te pristigle poštom na adresu Povjerenstva – u Upravnom odjelu za zdravstvo, socijalnu skrb, udruge i mlade KZZ.

Povjerenstvo je u 2018. godini obradilo 11 (jedanaest) predmeta - primljeno je ukupno 1 (jedna) anonimna pritužba i 7 (sedam) pohvala pacijenata - od čega 1 (jedna) anonimna, 2 (dva) očitovanja, 1 (jedna) informacija.

U nastavku dajemo detaljan opis pritužbe i pohvala pacijenata te ostalih obrađenih predmeta u 2018. godini:

1. OPĆA BOLNICA ZABOK I BOLNICA HRVATSKIH VETERANA:

Obrađen je 1 (jedan) predmet – zaprimljeno je 1 (jedno) očitovanje

Od ravnatelja Opće bolnice Zabok i bolnice hrvatskih veterana zaprimljeno je očitovanje po pritužbi pacijenta iz Velike Erpenje na liječenje i usluge u dnevnoj bolnici, a iz kojeg je vidljivo da je u konkretnom slučaju liječnik specijalist odredio potrebite zdravstvene usluge, a da se pacijent nije javio svojem osobnom liječniku u čijoj je nadležnosti ordiniranje eventualno potrebnih dodatnih usluga zdravstvene zaštite te je isto proslijeđeno pacijentu iz Velike Erpenje – na znanje.

2. SPECIJALNA BOLNICA ZA MEDICINSKU REHABILITACIJU STUBIČKE TOPLICE:

Obrađeno je 7 (sedam) predmeta – zaprimljeno je ukupno 7 (sedam) pohvala od kojih je 1 (jedna) bila anonimna

U prvom predmetu zaprimljene su pohvale dviju pacijentica na ljubaznost i izuzetnu pažnju pomoćnog osoblja - spremačica i domara.

Predmet je dostavljen ravnatelju Specijalne bolnice – na znanje, a obavijest o tome poslana je na kućne adrese pacijenticama - u Zagreb i Svetu Nedelju.

U drugom, zaprimljena je pohvala pacijenta iz Zagreba na atraktivnost samog objekta bolnice, na prijem u bolnicu i profesionalnost osoblja na terapijama, a posebno je bio ugodno iznenađen čistoćom i higijenskim uvjetima u cijeloj bolnici.

Predmet je dostavljen ravnatelju Specijalne bolnice – na znanje, a pismeno je obaviješten i pacijent osobno.

U trećem predmetu, pohvale dviju pacijentica odnose se na ljubaznost voditeljice II. odjela Bolnice i medicinskog osoblja, na kvalitetu hrane i ljubaznost cjelokupnog osoblja u restoranu.

Pohvale su dostavljene na znanje ravnatelju Specijalne bolnice o čemu su pismeno obaviještene i pacijentice iz Zagreba i Dražica.

U četvrtom predmetu zaprimljena je pohvala jednog pacijenata iz Zagreba koja se odnosi na smještaj te zalaganje i pristupačnost osoblja na terapijama, a posebno na stručnost i ljubaznost.

Predmet je dostavljen na znanje ravnatelju Specijalne bolnice o čemu je pismeno, na svoju kućnu adresu, obaviješten i pacijent iz Zagreba.

U petom predmetu zaprimljena je pohvala pacijenta iz Zagreba, a odnosi se na stručnost, trud i zalaganje svih djelatnika, a posebno na odjelu neurologije.

Predmet je dostavljen na znanje ravnatelju Specijalne bolnice, a pismena obavijest o tome i pacijentu u Zagreb.

I na kraju, posljednje dvije izuzetno lijepe pohvale odnose se na jednu spremačicu i one su dostavljene ravnatelju Specijalne bolnice – na znanje, o čemu je pismena obavijest poslana jednoj pacijentici na njezinu kućnu adresu u Zagreb dok je drugoj potpis bio nečitljiv pa smo ju tretirali kao anonimnu.

3. SPECIJALNA BOLNICA ZA MEDICINSKU REHABILITACIJU KRAPINSKE TOPLICE:

Obrađena su 2 (dva) predmeta – 1 (jedna) anonimna pritužba i 1 (jedno) očitovanje