



REPUBLIKA HRVATSKA



ISTARSKA ŽUPANIJA
REGIONE ISTRIANA

ŽUPAN
PRESIDENTE

KLASA/CLASSE: 500-01/25-01/8
URBROJ/N:PROT: 2163-06/6-25-4
Pula – Pola, 05. veljače 2025.

SKUPŠTINA ISTARSKE ŽUPANIJE
n/p predsjednice Sandre Čakić Kuhar
Drščevka 3
52 000 Pazin

PREDMET: Prijedlog Zaključka o prihvaćanju Izvješća o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata na području Istarske županije za 2023. i 2024. godinu

Na temelju članka 65. Statuta Istarske županije („Službene novine Istarske županije“ br. 10/09, 4/13, 16/16, 1/17, 2/17, 2/18, 10/20, 6/21 i 20/22 – pročišćeni tekst), župan Istarske županije dana 05. veljače 2025. godine donosi

ZAKLJUČAK

1. Prihvaća se nacrt i utvrđuje prijedlog Zaključka o prihvaćanju Izvješća o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata na području Istarske županije za 2023. i 2024. godinu.
2. Akt iz točke 1. ovog Zaključka sastavni je dio istog te se upućuje Skupštini Istarske županije na razmatranje i usvajanje.
3. Za izvjestitelja po točki 1., a vezano za točku 2. ovog Zaključka određuje se Gordana Antić pročelnica Upravnog odjela za zdravstvo i socijalnu skrb Istarske županije.
4. Ovaj Zaključak stupa na snagu danom donošenja.

ŽUPAN
Boris Miletić

Temeljem članka 33. Zakona o zaštiti prava pacijenata („Narodne novine“ br. 169/04 i 37/08) i članaka 43. i 84. Statuta Istarske županije („Službene novine Istarske županije“ br. 10/09, 4/13, 16/16, 1/17, 2/17, 2/18, 10/20, 6/21 i 20/22 – pročišćeni tekst), Skupština Istarske županije na sjednici održanoj dana _____ 2025. godine, donosi

ZAKLJUČAK

o prihvaćanju Izvješća o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata na području Istarske županije za 2023. i 2024. godinu

Članak 1.

Prihvaća se Izvješće o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata na području Istarske županije za 2023. i 2024. godinu te isto čini sastavni dio ovog Zaključka.

Članak 2.

Ovaj Zaključak stupa na snagu osmog dana od objave u "Službenim novinama Istarske županije".

KLASA:
URBROJ:
Pazin,

REPUBLIKA HRVATSKA
SKUPŠTINA ISTARSKE ŽUPANIJE

Predsjednica
Sandra Čakić Kuhar

Dostaviti:

- 1. Ministarstvu zdravstva*
- 2. Županu Istarske županije*
- 3. Povjerenstvu za zaštitu prava pacijenata na području Istarske županije*
- 4. Upravnom odjelu za zdravstvo i socijalnu skrb Istarske županije*
- 5. Objava*
- 6. Pismohrana, ovdje*



Skeniranjem ovog QR koda, sustav će vas preusmjeriti na stranice izvornika ovog dokumenta, kako biste mogli provjeriti njegovu autentičnost i vjerodostojnost.

Dokument je elektronički potpisan sukladno uredbi (EU) broj 910/2014.

Potpisnik: Boris Miletić, Istarska županija - Regione Istriana

Datum: 05.02.2025 14:36:45

Certifikat: 0092A1476DC3A6345200000000566FBFAF

Izdavatelj: CN=Financijska agencija;
C=HR

Hash: SHA256 RSA



Ai sensi dell'articolo 33 della Legge sulla tutela dei diritti dei pazienti ("Gazzetta ufficiale" nn. 169/04 e 37/08) e degli artt. 43 e 84 dello Statuto della Regione Istriana ("Bollettino ufficiale della Regione Istriana" nn. 10/09, 4/13, 16/16, 1/17, 2/17, 2/18, 10/20, 6/21 e 20/22-testo consolidato,) l'Assemblea della Regione Istriana alla seduta del _____2025, adotta la

CONCLUSIONE

sull'approvazione della Relazione sul lavoro svolto dalla Commissione per la tutela dei diritti dei pazienti sul territorio della Regione Istriana per il 2023 e il 2024

Articolo 1

Si approva la Relazione sul lavoro svolto dalla Commissione per la tutela dei diritti dei pazienti sul territorio della Regione Istriana per il 2023 e il 2024 che è parte integrante della presente Conclusione.

Articolo 2

La presente Conclusione entra in vigore l'ottavo giorno successivo alla sua pubblicazione nel "Bollettino ufficiale della Regione Istriana".

CLASSE:
N.PROT.:
Pisino,

REPUBBLICA DI CROAZIA
ASSEMBLEA DELLA REGIONE ISTRIANA

La Presidente
Sandra Čakić Kuhar

OBRAZLOŽENJE

I. PRAVNI TEMELJ ZA DONOŠENJE OVOG AKTA

Pravni temelj za donošenje ovog Zaključka je sadržan u odredbama članka 33. Zakona o zaštiti prava pacijenata („Narodne novine“ br. 169/04 i 37/08; dalje: Zakon o zaštiti prava pacijenata), sukladno kojem Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata u jedinici područne (regionalne) samouprave podnosi skupštini jedinice područne (regionalne) samouprave i ministarstvu nadležnom za zdravstvo godišnje izvješće o svom radu.

Odredbama članaka 43. i 84. Statuta Istarske županije („Službene novine Istarske županije“ br. 10/09, 4/13, 16/16, 1/17, 2/17, 2/18, 10/20, 6/21 i 20/22 – pročišćeni tekst) propisana je nadležnost Skupštine Istarske županije za donošenje ovog Zaključka.

II. OSNOVNA PITANJA KOJA SE RJEŠAVAJU OVIM AKTOM

Odredbama članka 30. i 31. Zakona o zaštiti prava pacijenata propisano je 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 navedene zakonske odredbe, dana 21. veljače 2011. Skupština Istarske županije donijela je Odluku KLASA: 013-02/11-01/04, URBROJ: 2163/1-01/4-11-5 („Službene novine Istarske županije“ br. 1/11) kojom je imenovano Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata na području Istarske županije. Predmetna Odluka prestala je važiti dana 23. prosinca 2024. godine, kada je stupila na snagu nova Odluka o imenovanju Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata na području Istarske županije KLASA: 500-01/23-01/08, URBROJ: 2163-01/3-23-03 od 14. prosinca 2023. („Službe novine Istarske županije“ br. 35/23).

Odredbom članka 33. Zakona o zaštiti prava pacijenata, između ostalog je propisano da Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata podnosi skupštini jedinice područne (regionalne) samouprave i ministarstvu nadležnom za zdravstvo godišnje izvješće o svom radu.

Ovo izvješće podnosi se u svrhu praćenja aktivnosti Povjerenstva vezano za primjenu propisa koji se odnose na zaštitu prava i interesa pacijenata, praćenja povrede pojedinačnih prava pacijenata te poduzimanja i predlaganja radnji za njihovo otklanjanje, predlaganja i poduzimanja mjera za opću zaštitu i promicanje prava pacijenata kao i obavješćavanja javnosti o povredama prava pacijenata na području Istarske županije.

III. FINANCIJSKA SREDSTVA ZA PROVEDBU AKTA

Za provedbu ovog Zaključka nisu potrebna financijska sredstva.

Za potrebe donošenja ovog Zaključka nije potrebno izraditi iskaz o procjeni fiskalnog učinka, obzirom da je člankom 3. Odluke Skupštine Istarske županije o postupku davanja Iskaza o procjeni fiskalnog učinka propisano kako su izuzetak od primjene predmetne Odluke izvješća o realiziranim aktivnostima i utrošenim financijskim sredstvima za prethodne proračunske godine.

**IZVJEŠĆE O RADU
POVJERENSTVA ZA ZAŠTITU
PRAVA PACIJENATA
NA PODRUČJU ISTARSKJE ŽUPANIJE
ZA 2023. I 2024. GODINU**

Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata na području Istarske županije
Pula, Splitska 14



REPUBLIKA HRVATSKA



ISTARSKA ŽUPANIJA
REGIONE ISTRIANA

**Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata
na području Istarske županije**

KLASA/CLASSE: 500-01/25-01/8
URBROJ/N.PROT.: 2163-06/6-25-3
Pula-Pola, 3. veljače 2025.

IZVJEŠĆE O RADU POVJERENSTVA ZA ZAŠTITU PRAVA PACIJENATA NA PODRUČJU ISTARSKJE ŽUPANIJE ZA 2023. I 2024. GODINU

Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata na području Istarske županije (u daljnjem tekstu: Povjerenstvo) radilo je sukladno prethodno važećoj Odluci o imenovanju u sastavu:

- Romanita Rojnić, predsjednica Povjerenstva i predstavnica pacijenata,
- Mirsada Budija, stručnjakinja na području zaštite prava pacijenata, zamjenica predsjednice,
- Davor Komar, predstavnik nevladine udruge, član Povjerenstva,
- Danica Kuzmanović, predstavnica nevladine udruge, članica Povjerenstva,
- Marija Radojčić, predstavnica nevladine udruge, članica Povjerenstva.

Od dana 23. prosinca 2023. godine kada je stupila na snagu Odluka o imenovanju Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata na području Istarske županije („Službene novine Istarske županije“ br. 35/2023.) Povjerenstvo radi u sastavu:

- Mirsada Budija, stručnjakinja na području zaštite prava pacijenata, predsjednica Povjerenstva
- Jovanka Popović Glavičić, predstavnica pacijenata, zamjenica predsjednice Povjerenstva
- Tatjana Kaštelan, predstavnica pacijenata, članica Povjerenstva,
- Robert Raste, predstavnik nevladine udruge, član Povjerenstva,
- Zuzana Hoti-Radolović, predstavnica nevladine udruge, članica Povjerenstva.

Stručnu i administrativnu podršku Povjerenstvu u 2023. godini obavljala je Silvia Škopac, viša savjetnica za pravne poslove u Upravnom odjelu za zdravstvo i socijalnu skrb Istarske županije, a u 2024. godini Sven Rojnić, viši stručni suradnik za pravne poslove u Upravnom odjelu za zdravstvo i socijalnu skrb Istarske županije.

1. Podaci o broju održanih sjednica i pritužbama koje je zaprimilo Povjerenstvo

U tijeku 2023. godine Povjerenstvo je održalo 4 sjednice, dok je u tijeku 2024. godine Povjerenstvo održalo 2 sjednice, od kojih je jedna održana na daljinu odnosno telefonskim putem, sukladno odredbama Poslovnika o radu Povjerenstva.

Povjerenstvo je u 2023. i 2024. godini zaprimilo ukupno 14 pritužbi vezano uz pružanje zdravstvene zaštite. Pritužbe pacijenata odnosile su se na:

- ponašanje dr. med. spec. u OB Pula
- postupanje dr. med. u IDZ
- ponašanje dr. med. u IDZ i nepružanje informacija pacijentu
- postupanje liječnika u OB Pula i predugo čekanje na termin pregleda za dijete
- postupanje dr. med. spec. pedijatrije u IDZ i odbijanje daljnjeg liječenja djeteta
- pritužba radi postupanja djelatnika HZZO-a
- odbijanje pružanja liječničke pomoći stranom državljaninu u turističkoj ambulanti
- odbijanje dr. med u IDZ pružanja liječničke pomoći djetetu i upućivanje u turističku ambulantu
- postupanje dr. med. u medicini rada u postupku produženja vozačke dozvole
- postupanje prema djetetu na odjelu psihijatrije OB Pula
- postupanje dr. dent. med. u IDZ.

Navedene pritužbe odnose se na povredu odredbi članka 4. - načelo humanosti zaštite prava pacijenata i članka 5. - načelo dostupnosti zaštite prava pacijenata iz Zakona o zaštiti prava pacijenata („Narodne novine“ br. 169/2004 i 37/2008).

Od zaprimljenih pritužbi, jedna ne spada u nadležnost Povjerenstva, ali je svejedno zatraženo očitovanje koje je uz obrazloženje dostavljeno podnositelju, dok je jedna pritužba proslijeđena mjesno nadležnom Povjerenstvu radi dostave očitovanja.

Sve pritužbe rješavale su se pismenom komunikacijom s pacijentima, odgovornim liječnicima, rukovodećim strukturama zdravstvenih ustanova, Hrvatskom liječničkom komorom te su sve pritužbe do današnjeg dana riješene pozitivnim ishodom.

Povjerenstvo je također nastavilo rad na pritužbi koja se odnosila na onemogućavanje pratnje teško bolesnim pacijentima prilikom bolničkog liječenja (članak 4. - načelo humanosti zaštite prava pacijenata). Na tu temu održana su dva sastanka s Povjerenstvom za kvalitetu Opće bolnice Pula sa željom da se stvori protokol prava i obveza osoba u pratnji (asistenata). Također je Povjerenstvo imalo korespondenciju s Hrvatskim zavodom za zdravstveno osiguranje, kako bi ispitalo mogućnosti te utvrdilo u kojim situacijama je propisima omogućeno pravo na pratnju. Povjerenstvo će i nadalje postupati u nalaženju rješenja za pratnju teško bolesnih pacijenata tijekom bolničkog liječenja.

Povjerenstvo je imalo upit u vezi stanja i mogućnosti pružanja zdravstvene zaštite korisnicima u domovima za starije osobe na području Istarske županije vikendom i praznikom u području opće medicine i specijalističkih djelatnosti te je utvrdilo da je po predmetnom pitanju situacija zadovoljavajuća, odnosno da je na području Istarske županije vikendom i praznikom osigurano pružanje zdravstvene zaštite korisnicima u domovima za starije osobe.

Povjerenstvo je u tijeku 2023. i 2024. godine imalo kvalitetnu suradnju s Općom bolnicom Pula (ravnateljica i Povjerenstvo za kvalitetu), Nastavnim zavodom za hitnu medicinu Istarske županije i Hrvatskim zavodom za zdravstveno osiguranje.

Vežano za rad i sastav Povjerenstva, na zadnjoj sjednici u 2023. godini, tri člana Povjerenstva su se pojedinačno izjasnila da zbog osobnih i obiteljskih razloga nisu više u mogućnosti nastaviti sa radom u Povjerenstvu te da podnose neopozivu ostavku. Budući da je više od polovine članova Povjerenstva podnijelo ostavku i preostala dva člana su se izjasnila da više ne postoje pravne pretpostavke za rad i da nije moguć nastavak rada Povjerenstva, slijedom čega i oni podnose ostavku. Nastavno na prethodno, 23. prosinca 2023. stupila je na snagu Odluka o imenovanju Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata na području Istarske županije („Službe novine Istarske županije“ br. 35/2023.) u novom sastavu.

2. Podaci o pritužbama koje su zaprimile zdravstvene ustanove i domovi socijalne skrbi u Istarskoj županiji

Kako bi Povjerenstvo moglo objediniti izvješća, a slijedom ovlasti iz Zakona o zaštiti prava pacijenata, zatraženo je očitovanje od zdravstvenih ustanova i domova socijalne skrbi u Istarskoj županiji. Sve ustanove dostavile su zatraženo očitovanje.

U 2023. i u 2024. godini niti jednu pritužbu na povrede prava pacijenata na zdravstvene usluge koje se u njima pružaju nisu imali sljedeći domovi socijalne skrbi: Dom za starije osobe Raša, Dom za starije osobe Novigrad, Dom za starije osobe „Domenico Pergolis“ Rovinj, Dom za starije osobe Alfredo Štiglic Pula, Dom za starije osobe Buzet, Dom za starije i nemoćne osobe Poreč, Dom za starije i nemoćne osobe „Atilio Gamboc“ Umag, Dom za odrasle osobe "Sv. Nedjelja" Nedeščina, Dom za odrasle osobe Motovun i Dom za odrasle osobe Vila Maria. Također nijednu pritužbu nije imao Nastavni zavod za javno zdravstvo Istarske županije.

Specijalna bolnica za ortopediju i rehabilitaciju „Martin Horvat“ Rovinj-Rovigno u 2023. godini je zaprimila 8 pisanih pritužbi, a u 2024. godini 4 pisane pritužbe na koje se pravodobno odgovorilo i koje su se odnosile na nedodjeljivanje termina bolničkog liječenja pacijentima s potrebama održavanja rehabilitacije u pravilu u ljetnim mjesecima, na neadekvatne smještajne uvjete i na rad zdravstvenih radnika.

U odgovoru na navedene pritužbe nastojalo se objasniti kako je razlog nemogućnosti dobivanja ranijeg termina izuzetno dugačka lista čekanja. Specijalna bolnica Rovinj ističe kako prednost rehabilitacije tijekom ljeta imaju akutni post-operativni pacijenti i maloljetna djeca jer su im tada školski praznici. Sve su pritužbe pravovremeno riješene i niti jedna nije rezultirala sudskim postupkom.

Istarski domovi zdravlja u tijeku 2023. godine zaprimili su 66 pritužbi kako slijedi: 13 na neprofesionalno postupanje medicinskog osoblja prema pacijentima, 14 na uskraćivanje prava pacijentu (putni nalog, prebacivanje kartona, nepropisno traženje terapije, odbijanje nepropisno tražene dijagnostike, odbijanje kućne posjete i pružanje usluga izvan pravila struke ili u vrijeme praznika); 29 na neadekvatnu komunikaciju zdravstvenih radnika s pacijentima; 5 zbog nejavljanja na telefon i neodgovaranja na e-maile; 3 na nepoštivanje radnog vremena liječnika i 2 na nepridržavanje smjernica propisivanja medicinskih pomagala na štetu pacijenata.

Tijekom 2024. godine u Istarskim domovima zdravlja zaprimljena je i obrađena 41 pritužba pacijenata na rad i djelovanje liječnika, medicinskih sestara i organizaciju, prvenstveno laboratorija u Poreču (što se tijekom godine stabiliziralo zaposlenjem administratora). Pritužbe su se odnosile na sljedeće domene: neadekvatno pružanje medicinske skrbi pedijatrijskoj populaciji - upućivanje djeteta u sekundarnu ustanovu i turističku ambulantu bez inicijalnog pregleda; administrativne pogreške u vođenju i izdavanju medicinske dokumentacije; nepoštivanje radnog vremena i lošu komunikaciju i neadekvatno postupanje prema pacijentima. Sve pritužbe uspješno su obrađene po Protokolu za obradu pritužbi.

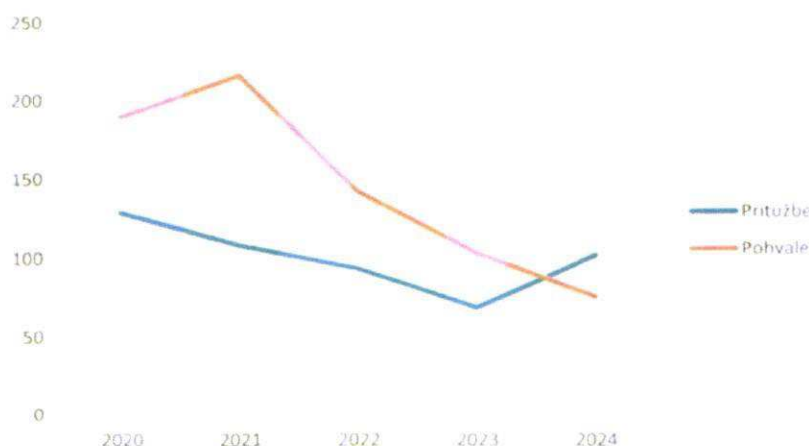
Nastavni zavod za hitnu medicinu Istarske županije navodi da je u 2023. godini zaprimio 5 pritužbi pacijenata vezanih na pružanje zdravstvene usluge, ali bez sudskih postupaka; dok je tijekom 2024. godine zaprimljeno 6 pritužbi pacijenata, a sve su bile vezane za rad sanitetske službe.

U **Općoj bolnici Pula** pritužbama se bavi Jedinica za kvalitetu, Povjerenstvo za unutarnji nadzor te Povjerenstvo za kvalitetu koji kroz redovne sastanke te kroz odjelne koordinatore kvalitete kontinuirano rade na održavanju i poboljšavanju kvalitete pružanja zdravstvene usluge.

U Općoj bolnici Pula tijekom 2023. godine zaprimljene su ukupno 72 pritužbe, od kojih je njih 27 bilo osnovano, a 45 neosnovano. Od osnovanih pritužbi, Opće bolnica Pula navodi kako se radilo o minornim pritužbama u 22 slučaja koji su se uglavnom odnosili na neadekvatnu komunikaciju između djelatnika i pacijenata odnosno njihovih obitelji. Preostalih pet pritužbi su bile osnovane te su vrlo ozbiljno shvaćene i pristupilo se dodatnoj analizi i postupanju.

Tijekom 2024. godine zaprimljena je ukupno 101 pritužba, od kojih je 31 bila osnovana, a 70 neosnovanih. Od osnovanih pritužbi, Opća bolnica Pula navodi kako se radilo o minornim pritužbama u 27 slučajeva koji su se uglavnom odnosili na neadekvatnu komunikaciju između djelatnika i pacijenata odnosno njihovih obitelji i dobivenih termina (liste čekanja). Preostale četiri pritužbe su bile osnovane te su vrlo ozbiljno shvaćene i pristupilo se dodatnoj analizi i postupanju.

Slika 1. Prikaz kretanja pritužbi i pohvala u OB Pula u periodu 2020.-2024. g.



Na slici 1. prikazano je grafičkom kretanje broja pritužbi i istovremenog evidentnog porasta broja pohvala za pružene usluge u OB Pula tijekom 2020. do 2024. godine.

U Općoj bolnici Pula broj zaprimljenih pritužbi je relativno mali u odnosu na godišnji broj pruženih usluga i pacijenata koji su u 2023. godini iznosili 4.671.578 različitih usluga za ukupno 950.808 pacijenata.

3. Očitovanje članova Povjerenstva na ostvarivanje prava pacijenata tijekom 2023. i 2024. godine

Povjerenstvo je jednoglasno utvrdilo da je izvršen veliki broj usluga i da je broj ukupno zaprimljenih primjedbi relativno mali, a da je velik dio primjedbi i pritužbi posljedica kvalitete u komunikaciji. Povjerenstvo ukazuje na nužnost da se i na dalje kontinuirano razvijaju komunikacijske vještine kod medicinskog osoblja kako bi se eventualni nesporazumi otklonili.

Povjerenstvo je jednoglasno zaključilo da će nastaviti s radom i donošenjem odluka sukladno nadležnostima i ovlastima propisanim Zakonom o zaštiti prava pacijenata i Poslovníkom o radu, a sve u cilju što bolje zaštite i ostvarivanja prava pacijenata na području Istarske županije.

**Predsjednica Povjerenstva
Mirsada Budija**