



REPUBLIKA HRVATSKA
DRŽAVNI URED ZA REVIZIJU
Područni ured Rijeka

IZVJEŠĆE
O OBAVLJENOJ REVIZIJI UČINKOVITOSTI

UPRAVLJANJE LISTOM ČEKANJA
ZA POSTUPKE MAGNETSKE REZONANCE
U KLINIČKOM BOLNIČKOM CENTRU RIJEKA

Rijeka, srpanj 2020.

SADRŽAJ

stranica

PREDMET I CILJEVI REVIZIJE	2
METODE REVIZIJE	2
KRITERIJI ZA OCJENU UČINKOVITOSTI	2
LISTA ČEKANJA U KLINIČKOM BOLNIČKOM CENTRU RIJEKA	5
Opći podaci o KBC-u Rijeka	5
Vođenje Liste čekanja	7
Upravljanje Listom čekanja za postupke magnetske rezonance	14
Nadzor nad vođenjem i upravljanjem Listom čekanja	18
OCJENA UČINKOVITOSTI UPRAVLJANJA LISTOM ČEKANJA ZA POSTUPKE MAGNETSKE REZONANCE U KLINIČKOM BOLNIČKOM CENTRU RIJEKA	21
OČITOVANJE KLINIČKOG BOLNIČKOG CENTRA RIJEKA	23



REPUBLIKA HRVATSKA
DRŽAVNI URED ZA REVIZIJU
Područni ured Rijeka

KLASA: 041-01/19-10/7
URBROJ: 613-10-20-8

Rijeka, 24. srpnja 2020.

IZVJEŠĆE
O OBAVLJENOJ REVIZIJI UČINKOVITOSTI UPRAVLJANJA LISTOM ČEKANJA
ZA POSTUPKE MAGNETSKE REZONANCE
U KLINIČKOM BOLNIČKOM CENTRU RIJEKA

Na temelju odredbi članaka 19. i 21. Zakona o Državnom uredu za reviziju (Narodne novine 25/19), obavljena je revizija učinkovitosti upravljanja Listom čekanja za postupke magnetske rezonance u Kliničkom bolničkom centru Rijeka (dalje u tekstu: KBC Rijeka).

Revizija je obavljena na način i prema postupcima utvrđenim Okvirom revizijskih standarda Međunarodne organizacije vrhovnih revizijskih institucija (INTOSAI) (Narodne novine 31/19) i Kodeksom profesionalne etike državnih revizora.

Postupci revizije provedeni su od 2. rujna 2019. do 24. srpnja 2020.

PREDMET I CILJEVI REVIZIJE

Predmet revizije bile su aktivnosti KBC-a Rijeka u vezi s vođenjem liste čekanja i upravljanjem listom čekanja za postupke magnetske rezonance. U ovoj reviziji pod pojmom liste čekanja podrazumijeva se jedinstvena lista naručenih osiguranih osoba (pacijenata) na temelju koje zdravstvena ustanova određuje redoslijed (termin) njihova prijama na zdravstvene usluge iz obveznog zdravstvenog osiguranja na koje se čeka (dalje u tekstu: Lista čekanja).

Osnovni cilj revizije bio je ocijeniti učinkovitost upravljanja Listom čekanja za postupke magnetske rezonance.

U svrhu ocjene učinkovitosti upravljanja Listom čekanja za postupke magnetske rezonance, utvrđeni su sljedeći ciljevi:

- provjeriti vodi li KBC Rijeka Listu čekanja u skladu s propisima i ima li cjelovite podatke o čekanju na postupke magnetske rezonance
- provjeriti osigurava li KBC Rijeka jednak tretman pacijenata u pristupu postupcima magnetske rezonance
- ocijeniti efikasnost sustava nadzora nad vođenjem i upravljanjem Listom čekanja.

METODE REVIZIJE

U skladu s prihvaćenim međunarodnim revizijskim standardima vrhovnih revizijskih institucija, revizija je planirana i obavljena na način koji osigurava potrebne dokaze i pruža razumnu osnovu za revizijske nalaze i zaključke te ostvarenje revizijskih ciljeva.

U fazi planiranja i pripreme za obavljanje revizije, analizirana je pravna regulativa, podaci KBC-a Rijeka i Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje (dalje u tekstu: Zavod) te drugi dostupni podaci.

U postupku revizije:

- proučeni su i analizirani propisi te stručni i drugi dostupni materijali u vezi s vođenjem i upravljanjem Listom čekanja
- analizirani su podaci iz službenih baza podataka i provjerena dokumentacija u vezi s vođenjem Liste čekanja i upravljanjem Listom čekanja za postupke magnetske rezonance
- obavljani su razgovori s odgovornim osobama
- pribavljena su obrazloženja o pojedinim aktivnostima u vezi s vođenjem Liste čekanja i upravljanjem Listom čekanja za postupke magnetske rezonance.

KRITERIJI ZA OCJENU UČINKOVITOSTI

Za ocjenu učinkovitosti upravljanja Listom čekanja za postupke magnetske rezonance utvrđeni su kriteriji koji proizlaze iz zakona i drugih propisa te poduzetih aktivnosti KBC-a Rijeka u vezi s vođenjem Liste čekanja i upravljanjem Listom čekanja za postupke magnetske rezonance.

Okosnicu revizije činilo je glavno pitanje:

- Je li upravljanje Listom čekanja za postupke magnetske rezonance učinkovito?

Revizijom su prikupljeni dokazi kako bi se odgovorilo na sljedeća potpitanja:

- Vodi li KBC Rijeka Listu čekanja u skladu s propisima i ima li cjelovite podatke o čekanju na postupke magnetske rezonance?
- Osigurava li KBC Rijeka jednak tretman pacijenata u pristupu postupcima magnetske rezonance?
- Je li KBC Rijeka uspostavio učinkovit sustav nadzora nad vođenjem i upravljanjem Listom čekanja?

U tablici broj 1 daju se kriteriji za ocjenu učinkovitosti upravljanja Listom čekanja za postupke magnetske rezonance, prema područjima revizije.

Tablica broj 1

Kriteriji za ocjenu učinkovitosti,
prema područjima revizije

Redni broj	Područja revizije	Kriteriji
1	2	
1.	Vođenje Liste čekanja	<ul style="list-style-type: none"> ○ KBC Rijeka ustrojio je jedinicu za centralno naručivanje pacijenata i vodi Listu čekanja za sve zdravstvene usluge iz obveznog zdravstvenog osiguranja koje pruža, a na koje se čeka, uključujući i usluge magnetske rezonance ○ utvrđen je način naručivanja pacijenata za zdravstvene usluge na koje se čeka te im je osigurano jednostavno i brzo prijavljivanje nedolaska na naručenu zdravstvenu uslugu ○ osigurana je dostupnost termina za naručivanje pacijenata njihovim izabranim liječnicima putem centralne mrežne aplikacije za e-Naručivanje nadležnog ministarstva ○ Lista čekanja vodi se u elektroničkom obliku, u informacijski sustav unose se podaci čiji je sadržaj utvrdio Zavod, a šifre i nazivi postupaka magnetske rezonance koji se upisuju u Listu čekanja usklađeni su s Katalogom zahvata za naručivanje ○ centralnom sustavu eListe čekanja omogućeno je prikupljanje svih upisanih podataka te je na mrežnim stranicama KBC-a Rijeka osigurana poveznica s mrežnim stranicama Zavoda ○ Lista čekanja objavljena je na mrežnim stranicama KBC-a Rijeka, a upisani podaci usklađeni su s podacima na mrežnim stranicama Zavoda ○ podaci o čekanju na postupke magnetske rezonance sistematizirani su na Listi čekanja tako da se lako može utvrditi broj narudžbi i vrijeme čekanja na naručeni postupak ○ Lista čekanja redovito se ažurira te su podaci o broju narudžbi i vremenu čekanja na Listi točni, ažurni i potpuni
2.	Upravljanje Listom čekanja za postupke magnetske rezonance	<ul style="list-style-type: none"> ○ KBC Rijeka raspolaže dostatnim ljudskim i materijalnim resursima za obavljanje postupaka magnetske rezonance te se poduzimaju aktivnosti kako bi se ti resursi održali i unaprijedili ○ raspoloživi ljudski i materijalni resursi optimalno su iskorišteni, utvrđeni su normativi za obavljanje postupaka magnetske rezonance, u odnosu na ljudske i materijalne resurse, te se prati njihovo ostvarivanje ○ pacijenti na naručeni postupak magnetske rezonance dolaze redoslijedom kojim su upisani na Listu čekanja ○ utvrđeni su kriteriji hitnosti te je pacijentima s većim stupnjem hitnosti osiguran brži pristup postupcima magnetske rezonance ○ pacijentima s istim stupnjem hitnosti osiguran je jednak tretman u pristupu postupcima magnetske rezonance

Redni broj	Područja revizije	Kriteriji
	1	2
3.	Nadzor nad vođenjem i upravljanjem Listom čekanja	<ul style="list-style-type: none"> ○ unutarnjim nadzorom i kontrolom rada ustrojstvenih jedinica i zdravstvenih djelatnika KBC-a Rijeka obuhvaćene su aktivnosti u vezi s vođenjem i upravljanjem Listom čekanja ○ osnovano je bolničko povjerenstvo za provjeru Liste čekanja i pritužbi na Listu čekanja te se obavljaju potrebne provjere ○ izrađena je analiza rada bolničkog povjerenstva za provjeru Liste čekanja i pritužbi na Listu čekanja te su sastavljene i uvedene procedure za transparentno vođenje Liste čekanja ○ KBC Rijeka osigurava pacijentima i njihovim obiteljima pravo podnošenja pritužbi ili prigovora u vezi s kvalitetom zdravstvenih usluga koje im pruža te postupanje po podnesenim pritužbama ili prigovorima ○ izrađena je analiza pritužbi koje se odnose na vođenje i upravljanje Listom čekanja ○ ravnatelj i druga upravljačka tijela KBC-a Rijeka raspolažu svim podacima iz područja unutarnjeg nadzora potrebnim za donošenje upravljačkih odluka u vezi s vođenjem i upravljanjem Listom čekanja

Upravljanje Listom čekanja za postupke magnetske rezonance ocjenjuje se **učinkovitim**, ako KBC Rijeka vodi Listu čekanja u skladu s propisima i ima cjelovite podatke o čekanju na postupke magnetske rezonance, ako osigurava jednak tretman pacijenata u pristupu postupcima magnetske rezonance te ako je uspostavljen učinkovit sustav nadzora nad vođenjem i upravljanjem Listom čekanja.

Upravljanje Listom čekanja za postupke magnetske rezonance ocjenjuje se **učinkovitim, pri čemu su potrebna određena poboljšanja**, ako su utvrđeni određeni propusti koji ne utječu bitno na upravljanje Listom čekanja za postupke magnetske rezonance.

Upravljanje Listom čekanja za postupke magnetske rezonance ocjenjuje se **djelomično učinkovitim**, ako su utvrđene nepravilnosti i propusti u vezi s vođenjem Liste čekanja i evidentiranjem podataka o čekanju na postupke magnetske rezonance, osiguravanjem jednako tretmana pacijenata u pristupu postupcima magnetske rezonance te funkcioniranjem sustava nadzora nad vođenjem i upravljanjem Listom čekanja.

Upravljanje Listom čekanja za postupke magnetske rezonance ocjenjuje se **neučinkovitim**, ako su utvrđene nepravilnosti i propusti koji bitno utječu na vođenje Liste čekanja i evidentiranje podataka o čekanju na postupke magnetske rezonance, osiguravanje jednako tretmana pacijenata u pristupu postupcima magnetske rezonance te funkcioniranje sustava nadzora nad vođenjem i upravljanjem Listom čekanja.

LISTA ČEKANJA U KLINIČKOM BOLNIČKOM CENTRU RIJEKA

Opći podaci o KBC-u Rijeka

KBC Rijeka je upisan u sudski registar kao javna ustanova koja obavlja bolničku i specijalističko-konzilijarnu zdravstvenu zaštitu te znanstveno-nastavnu djelatnost. Osnivač KBC-a Rijeka je Republika Hrvatska. KBC Rijeka je nastavna i znanstveno-istraživačka baza Medicinskog fakulteta Sveučilišta u Rijeci. Sjedište je u Krešimirovoj 42, Rijeka. Djelatnost obavlja i na lokaciji Sušak, Tome Stržića 3 te Kantrida, Istarska 43, u Rijeci. U KBC-u Rijeka je 2019. bilo zaposleno 3 360 djelatnika, od čega 638 ili 19,0 % liječnika, 1 268 ili 37,7 % medicinskih sestara odnosno tehničara, 542 ili 16,2 % drugih zdravstvenih djelatnika i 912 ili 27,1 % nezdravstvenih djelatnika. Ustrojstvo KBC-a Rijeka propisano je Statutom iz srpnja 2016. i Pravilnikom o unutarnjem ustroju i sistematizaciji radnih mjesta iz ožujka 2018. Organizacijske jedinice su Ravnateljstvo, medicinske i nemedicinske organizacijske jedinice. U sastavu medicinskih ustrojstvenih jedinica ustrojeno je 18 klinika (klinika za kirurgiju, dječju kirurgiju, urologiju, ginekologiju i porodništvo, neurokirurgiju, oftalmologiju, otorinolaringologiju i kirurgiju glave i vrata, maksilofacijalnu kirurgiju, anesteziologiju i intenzivno liječenje, internu medicinu, bolesti srca i krvnih žila, infektivne bolesti, dermatovenerologiju, neurologiju, psihijatriju, pedijatriju, dentalnu medicinu te radioterapiju i onkologiju), pet kliničkih zavoda (zavod za laboratorijsku dijagnostiku, kliničku mikrobiologiju, transfuzijsku medicinu, radiologiju i nuklearnu medicinu), sedam zavoda (zavod za podvodnu i hiperbaričnu medicinu, medicinsku fiziku i zaštitu od zračenja, kliničku, zdravstvenu i organizacijsku psihologiju, fizikalnu i rehabilitacijsku medicinu, patologiju, palijativnu medicinu i kliničku citologiju), tri odjela (Odjel operacijske sale i sterilizacije za lokaciju Sušak, Odjel za audiologiju i fonijatriju i Odjel za kliničku farmakologiju) te objedinjeni hitni bolnički prijam, bolničku ljekarnu i službu zdravstvene njege. Nemedicinske organizacijske jedinice su Ravnateljstvo, Služba za informacijsko-dokumentacijske poslove, jedinica za osiguranje i unaprjeđenje kvalitete zdravstvene zaštite, Služba računovodstva, Služba za fakturiranje i komercijalu, Služba za poslove nabave, Služba plana i analize, Služba za pravne i kadrovske poslove, Služba za tehničke poslove, Služba za informatiku, Zajednička služba za unutarnju reviziju te Služba bolničkih uslužnih djelatnosti. U KBC-u Rijeka je sistematizirano 3 771 radno mjesto, od čega se 687 ili 18,2 % odnosi na liječnike, 1 501 ili 39,8 % na medicinske sestre odnosno tehničare, 581 ili 15,4 % na druge zdravstvene djelatnike, a 1 002 ili 26,6 % na nezdravstvene djelatnike. Usporedbom sistematiziranih i popunjenih radnih mjesta proizlazi da ukupna popunjenost radnih mjesta u KBC-u Rijeka iznosi 89,1 %, pri čemu popunjenost radnih mjesta za liječnike iznosi 92,9 %, za medicinske sestre odnosno tehničare 84,5 %, za druge zdravstvene djelatnike 93,3 % te za nezdravstvene djelatnike 91,0 %.

Prema financijskim izvještajima za 2019., KBC Rijeka je u 2019. ostvario prihode i primitke u iznosu od 1.091.282.485,00 kn, a rashode i izdatke u iznosu od 1.126.793.137,00 kn te je ostvario manjak prihoda i primitaka u iznosu od 35.510.652,00 kn, što s manjkom prihoda i primitaka iz prethodnih godina u iznosu od 145.196.547,00 kn čini manjak prihoda i primitaka za pokriće u sljedećem razdoblju u iznosu od 180.707.199,00 kn. Najznačajnije prihode KBC Rijeka ostvaruje od Zavoda koji su u 2019. ostvareni u iznosu od 950.207.803,00 kn (iz osnovnog zdravstvenog osiguranja 645.041.249,00 kn, dopunsko zdravstveno osiguranje 69.894.414,00 kn, izvan ugovorenog limita 209.873.938,00 kn i druge prihode 25.398.202,00 kn), što je 87,1 % ukupno ostvarenih prihoda i primitaka za 2019.

Iskazana potraživanja na dan 31. prosinca 2019. iznose 39.529.543,00 kn, a najveći dio potraživanja odnosi se na potraživanja od Zavoda u iznosu od 17.948.247,00 kn (osnovnog osiguranja 3.025.828,00 kn, dopunsko zdravstveno osiguranje 1.938.590,00 kn, izvan ugovorenog limita 12.863.413,00 kn i druga potraživanja 120.416,00 kn), što je 45,4 % ukupnih potraživanja.

KBC Rijeka je koncem veljače 2018. zaključio sa Zavodom Ugovor o provođenju bolničke i specijalističko-konzilijarne zdravstvene zaštite (dalje u tekstu: Ugovor), a u lipnju, srpnju, rujnu, listopadu i studenom 2018. te veljači, svibnju i srpnju 2019. dodatke Ugovoru. Ugovorom se uređuju međusobna prava i obveze u vezi s provođenjem bolničke i specijalističko-konzilijarne zdravstvene zaštite od 1. siječnja 2018. do 31. prosinca 2019. Ugovoreno je 998 bolesničkih postelja za liječenje akutnih bolesti, 71 postelja za produženo liječenje, 238 postelja/stolaca dnevne bolnice, 142 mjesta za hemodijalizu, 45 fizioterapeuta za ambulantnu fizikalnu terapiju te 230 specijalističkih ordinacija i dijagnostičkih jedinica.

Prema odredbama Ugovora, KBC-a Rijeka se radi naplate svojih usluga obvezuje za provedenu bolničku zdravstvenu zaštitu Zavodu dostavljati račune izdane za svaku osiguranu osobu, na kojima će specificirati sve vrste obavljenih zdravstvenih usluga, utrošene materijale i lijekove, naznačiti liječnika specijalista koji je proveo zdravstvenu uslugu te iskazati evidencijski broj opreme na kojoj je usluga obavljena, a za specijalističko-konzilijarnu zdravstvenu zaštitu (uključujući i specijalističku dijagnostiku) provedenu na temelju uputnica za specijalistički pregled i internih uputnica svakodnevno ispostavljati jedan objedinjeni ili više pojedinačnih računa. Ugovoren je maksimalni iznos sredstava koji KBC Rijeka može ostvariti za provođenje zdravstvene zaštite iz obveznog zdravstvenog osiguranja, a sastoji se od osnovnog iznosa sredstava za provođenje zdravstvene zaštite, dodatnog prihoda koji se ostvaruje na temelju pokazatelja rada u bolnicama koje provode liječenje bolesnika oboljelih od akutnih bolesti i iznosa sredstava za provođenje određenih dijagnostičko-terapijskih postupaka. Ugovorom je utvrđen popis dijagnostičko-terapijskih postupaka za koje KBC Rijeka ispostavlja račune po ugovorenim cijenama te ih naplaćuje od Zavoda do osnovnog mjesečnog iznosa, koji je za 2018. ugovoren u iznosu od 48.214.370,00 kn, od siječnja do rujna 2019. u iznosu od 50.133.582,00 kn, a od listopada do prosinca 2019. u iznosu u iznosu od 52.411.180,00 kn, od čega 90,0 % Zavod isplaćuje unaprijed, a 10,0 % po obavljenim postupcima, u roku 60 dana.

Zavod tijekom ugovornog razdoblja prati obavljanje zdravstvenih usluga na razini svih ugovornih bolnica te, u okviru ukupno ugovorenih sredstava, obavlja prenamjenu neutrošenog dijela sredstava bolnica koje nisu iskoristile maksimalni osnovni iznos sredstava za provođenje zdravstvene zaštite u korist bolnica koje su ga prekoračile. Prema Ugovoru, dodatni mjesečni prihod KBC-a Rijeka na temelju pokazatelja rada može iznositi najviše 2.410.718,00 kn u 2018. te 1.504.007,00 kn od siječnja do rujna, odnosno 1.572.335,00 kn od listopada do prosinca 2019. Utvrđen je za 2018. u visini od 5,0 %, a za 2019. u visini od 3,0 % izvršenih sredstava iz osnovnog iznosa za provođenje zdravstvene zaštite na temelju ispostavljenih računa za obavljene zdravstvene usluge u određenom mjesecu, koji ne može biti veći od ugovorenog maksimalnog osnovnog mjesečnog iznosa sredstava za provođenje zdravstvene zaštite, a isplaćuje se do konca mjeseca za prethodni mjesec.

Od travnja do prosinca 2019. posebno su ugovorena sredstva koja KBC Rijeka ostvaruje na temelju ispostavljenih računa za provođenje određenih dijagnostičko-terapijskih postupaka, do najviše 2.076.839,00 kn mjesečno od travnja do studenoga, odnosno 2.719.992,00 kn u prosincu 2019., čije je plaćanje ugovoreno u roku 60 dana.

Tme su maksimalna mjesečna sredstva koja KBC Rijeka može ostvariti za provođenje zdravstvene zaštite iz obveznog zdravstvenog osiguranja od siječnja do prosinca 2018. ugovorena u iznosu 50.625.088,00 kn, od siječnja do ožujka 51.637.589,00 kn, od travnja do rujna 2019. u iznosu 53.714.428,00 kn, u listopadu i studenom 2019. u iznosu 56.060.354,00 kn, a u prosincu 2019. u iznosu 56.703.507,00 kn.

Prema Ugovoru, KBC Rijeka na temelju ispostavljenih računa ima pravo i na dodatna sredstva koja se ne uračunavaju u maksimalni osnovni iznos sredstava za provođenje zdravstvene zaštite. Odnose se na sredstva za medicinski pomognutu oplodnju, intervencijsku kardiologiju, intervencijsku neurologiju i posebno skupe lijekove, a za 2018. je ugovoreno ukupno 101.859.832,00 kn te za 2019. 153.522.481,00 kn. KBC Rijeka je, u skladu s Ugovorom, u 2019. ostvario i dodatna sredstva za provođenje zdravstvene zaštite iz obveznog zdravstvenog osiguranja po odlukama Zavoda o utvrđivanju dodatnih novčanih sredstava bolničkim zdravstvenim ustanovama u iznosu 49.832.094,00 kn.

Praćenje i usklađenje računa između KBC-a Rijeka i Zavoda provodi se mjesečno te se u siječnju svake godine sastavlja zapisnik o usklađenju računa za proteklu godinu. KBC Rijeka obvezuje se racionalno trošiti ugovoreni iznos sredstava pridržavajući se stručnih smjernica za primjenu dijagnostičkih i terapijskih procedura u liječenju osiguranih osoba, voditi računa da u provođenju zdravstvene zaštite iz obveznog zdravstvenog osiguranja posluje u okviru ugovorenog maksimalnog mjesečnog iznosa sredstava te tijekom ugovornog razdoblja osigurati kontinuiranost i dostupnost zdravstvene zaštite osiguranim osobama Zavoda. Ako se na kraju poslovne godine, nakon zapisničkog usklađenja primljenih računa i prenamjene neutrošenog dijela sredstava iz osnovnog iznosa sredstava za zdravstvenu zaštitu, utvrdi da je KBC Rijeka prekoračio ugovoreni maksimalni osnovni iznos sredstava za zdravstvenu zaštitu, Zavod mu neće priznati ni platiti račune u visini iznosa prekoračenja.

Zapisnik o usklađenju i konačnom obračunu limita i izvršenja rada KBC-a Rijeka za 2018., zbog razlike u otvorenim stavkama za osnovno osiguranje, prekoračenje limita i drugo, nije ovjeren. Prema podacima Zavoda, prekoračenje ugovorenog maksimalnog iznosa sredstava za zdravstvenu zaštitu u 2018. je iznosilo 35.750.022,00 kn, dok je za 2019. evidentirano potraživanje prema KBC-u Rijeka za avans u iznosu od 13.443.092,00 kn. Prema podacima KBC-a Rijeka nepriznato i nenaplaćeno prekoračenje za 2018. iznosi 36.318.411,00 kn, a za 2019. je evidentirana obveza za avans prema Zavodu u iznosu od 13.431.020,00 kn. KBC Rijeka evidentira izvanbilančno nepriznate i nenaplaćene iznose prekoračenja. Stanje nepriznatih i nenaplaćenih iznosa prekoračenja ugovorenog maksimalnog iznosa sredstava za zdravstvenu zaštitu u izvanbilančnoj evidenciji koncem 2019. iznosi 502.062.836,00 kn.

Vođenje Liste čekanja

Odlukom o ustrojavanju i načinu rada bolničke jedinice za centralno naručivanje, koju je donio ministar nadležan za zdravstvo u listopadu 2008., svim bolničkim ustanovama propisana je obveza ustrojavanja bolničke jedinice za centralno naručivanje u kojoj će se centralizirati narudžbe pacijenata za sve zdravstvene usluge iz obveznog zdravstvenog osiguranja. Navedena bolnička jedinica mora biti smještena u ulaznom dijelu bolnice, na pristupačnom, lako uočljivom i prikladno označenom mjestu. Za poslove u bolničkoj jedinici za centralno naručivanje odgovara osoba koju je ravnatelj bolničke ustanove odredio kao odgovornu osobu za naručivanje pacijenata (administrator) te kao osobu za kontakt i suradnju sa Zavodom i nadležnim ministarstvom.

Za obavljanje navedenih poslova odgovorna osoba mora posjedovati *smart* karticu za pristup u Centralni zdravstveni informatički sustav Hrvatske (dalje u tekstu: CEZIH). Odgovorna osoba obvezna je primiti narudžbu te nakon određivanja termina obavljanja zdravstvene usluge izdati potvrdu o narudžbi pacijenta.

Potvrda mora sadržavati naziv bolničke ustanove, matični broj osiguranika (MBO), ime i prezime pacijenta, adresu i broj telefona za kontakt, vrstu zdravstvene usluge, šifru postupka, datum i sat narudžbe, datum i sat obavljanja zdravstvene usluge i ime i prezime odgovorne osobe. Primljena narudžba mora se uvrstiti na listu čekanja za pojedinu zdravstvenu uslugu koja dnevno, putem CEZIH-a, mora biti dostupna Zavodu i nadležnom ministarstvu.

Općim uvjetima ugovora o provođenju specijalističko-konzilijarne zdravstvene zaštite iz obveznog zdravstvenog osiguranja (Narodne novine 160/13, 17/15, 129/17 i 42/18) i Općim uvjetima ugovora o provođenju bolničke zdravstvene zaštite iz obveznog zdravstvenog osiguranja (Narodne novine 160/13, 17/15, 129/17 i 42/18) te Ugovorom zaključenim između KBC-a Rijeka i Zavoda također je utvrđena obveza ustrojavanja jedinice za centralno naručivanje te vođenja liste čekanja, e-Naručivanjem i naručivanjem u KBC-u Rijeka, za zdravstvene usluge koje KBC Rijeka pruža na temelju Ugovora. Lista čekanja vodi se u elektroničkom obliku na dostupan i transparentan način. Popis zdravstvenih usluga za koje se vode podaci o čekanju utvrđuju nadležno ministarstvo i Zavod. Sadržaj podataka na listi čekanja utvrđuje se Specifikacijom podataka za nacionalni sustav eLista čekanja.

KBC Rijeka je obavezan upisivati sve narudžbe na listu čekanja i omogućiti Centralnom sustavu eListe čekanja i e-Naručivanja prikupljanje svih upisanih podataka te na svojim mrežnim stranicama osigurati poveznicu s listama čekanja na mrežnim stranicama Zavoda. Iznimno, u dogovoru s osiguranom osobom, KBC Rijeka može na listu čekanja ne uvrstiti osiguranu osobu naručenu na određenu zdravstvenu uslugu koja se za istu uslugu već nalazi na listi čekanja u drugoj ugovornoj zdravstvenoj ustanovi, ako ima informaciju o tome. Osiguranu osobu koja zdravstvenu uslugu ostvaruje izvan obveznog zdravstvenog osiguranja KBC Rijeka ne upisuje na listu čekanja. KBC Rijeka obvezuje se u nacionalnom sustavu eListi čekanja bilježiti radi li se o kontrolnom pregledu i medicinski uvjetovanom terminu te želji pacijenta za određenim specijalistom. Osigurane osobe se na listu čekanja upisuju na prvo slobodno mjesto, vodeći računa o zaštiti i čuvanju njihovih podataka te ažurnom upravljanju listom čekanja. Po uvrštenju na listu čekanja, osiguranoj osobi izdaje se potvrda o narudžbi u elektroničkom ili papirnatom obliku. Ako KBC Rijeka privremeno nije u mogućnosti pružiti naručenu zdravstvenu uslugu, obvezna je osigurati zamjensku ustanovu koja će pružiti zdravstvenu uslugu ili ponuditi zamjenski termin (u skladu s rokovima i odredbama Ugovora) i o tome obavijestiti osiguranu osobu.

KBC Rijeka obvezuje se osigurati osiguranim osobama točnu informaciju o vremenu čekanja i poštivanju redoslijeda prijama, kao i pravo na anonimizirani uvid i presliku liste čekanja najkasnije u roku od tri dana od primitka njihova zahtjeva. Obvezuje se utvrditi raspored rada liječnika specijalista za razdoblje od najmanje 30 dana dulje od čekanja na zdravstvenu uslugu koju obavlja, ali to razdoblje ne mora biti dulje od šest mjeseci. Ako nije u mogućnosti postupiti na navedeni način, obvezna je utvrditi točan raspored termina obavljanja zdravstvenih usluga za navedeno razdoblje, uz napomenu da liječnici specijalisti nisu unaprijed određeni, i istaknuti sve liječnike specijaliste koji su predviđeni za njihovo obavljanje te sve termine za provođenje ugovorene specijalističko-konzilijarne i bolničke zdravstvene zaštite, radi provedbe naručivanja osiguranih osoba na upućenu specijalističko-konzilijarnu i bolničku zdravstvenu zaštitu, učiniti dostupnima njihovim izabranim liječnicima. Dostupnost se osigurava putem centralne mrežne aplikacije za e-Naručivanje nadležnog ministarstva.

KBC Rijeka obvezuje se osiguranim osobama omogućiti jednostavno i brzo prijavljivanje nedolaska na naručenu zdravstvenu uslugu, odrediti osobu ili osobe zadužene za upravljanje nedolaskom osiguranih osoba, a osiguranoj osobi koja iz opravdanih razloga ne dođe u zakazanom terminu dodijeliti najbliži slobodni termin na listi čekanja, tako da na zdravstvenu uslugu ne čeka dulje od medicinski prihvatljivog vremena čekanja. Obvezuje se svako neiskorištavanje i pomicanje termina na listi čekanja posebno evidentirati, a podatke o listi čekanja i svim promjenama, zajedno s obrazloženjima okolnosti koje dovode do promjene redoslijeda na listi čekanja, trajno čuvati.

U kolovozu 2012. Zavod i nadležno ministarstvo započeli su s provođenjem projekata eListe čekanja i e-Naručivanje. Ciljevi projekta eListe čekanja su, objedinjavanjem podataka o bolničkim listama čekanja na razini Republike Hrvatske, omogućiti usporedbu duljine čekanja po regijama, bolnicama i zahvatima, omogućiti dostupnost informacija o prvom slobodnom terminu na stranicama nadležnog ministarstva i Zavoda, omogućiti analizu i upravljanje procesom (poticanje bolnica, usmjeravanje pacijenata, usmjeravanje dodatnih sredstava, nadzor rada ugovornih subjekata) te stvoriti preduvjete za nadzor i učinkovito upravljanje. Ciljevi projekta e-Naručivanje su omogućiti pacijentima dobivanje optimalnog termina iz ordinacija primarne zdravstvene zaštite, izbor bolnice koja im po lokaciji najviše odgovara, omogućiti bolju organizaciju i iskorištenost bolničkih resursa, sustavom izvješćivanja dobiti transparentan uvid u cjelokupno stanje naručivanja i značajno skratiti višemjesečna čekanja za pojedine specijalističke pretrage i medicinske postupke.

Aktivnosti u provođenju projekata bile su objedinjavanje kataloga pretraga, odnosno izrada Kataloga zahvata za naručivanje, novog šifarnika za naručivanje, utvrđivanje i ujednačavanje osnovnog seta podataka koji se razmjenjuju, organizacija poslovnog procesa naručivanja u bolnicama i osiguravanje tehničkih preduvjeta za uspostavu centraliziranog servisa i povezivanje bolnica (uspostava informacijske i komunikacijske infrastrukture i prilagodba bolničkih informacijskih sustava) te spajanje primarne zdravstvene zaštite.

Prema podacima u vrijeme obavljanja revizije (veljača 2020.), objavljenim na mrežnim stranicama CEZIH-a, do konca 2012. projektima su obuhvaćene 64 bolnice. Prema arhivi podataka za eListe, Katalog zahvata za naručivanje je od 2012. do 2017. više puta nadopunjavan, a tijekom 2019. u primjeni je verzija iz studenoga 2017. Katalog sadrži podatke o nazivu djelatnosti, šifri djelatnosti, šifri postupaka, tipu postupaka, oznaci mogućnosti e-Naručivanja te oznaci maksimalnog vremena čekanja za prioritetno naručivanje (za magnetsku rezonancu 57 šifri i naziva postupka). Katalogom su predviđene šifre za 691 medicinski postupak, određene prema vrstama pregleda (prema područjima rada pojedinih liječnika specijalista i subspecijalista), zasebno za prve preglede i za kontrolne preglede te za terapijske i dijagnostičke postupke.

KBC Rijeka ustrojio je jedinicu za centralno naručivanje pacijenata i vodi evidenciju o listama čekanja na temelju koje se određuje redoslijed prijama naručenih pacijenata za sve zdravstvene usluge iz obveznog zdravstvenog osiguranja koje pruža, a na koje se čeka, uključujući i usluge pregleda magnetskom rezonancom. Odlukom ravnatelja KBC-a Rijeka iz svibnja 2015., na razini KBC-a Rijeka određene su osobe nadležne za listu čekanja te osoba zadužena za upravljanje nedolaskom osiguranih osoba. Lista čekanja vodi se u elektroničkom obliku putem Integralnog bolničkog informacijskog sustava (IBIS). Navedeni računalni program čini informacijsku podršku poslovnim procesima koji se odvijaju u KBC-u Rijeka, a podijeljen je na dvije međusobno integrirane cjeline, odnosno na bolnički informacijski sustav i poslovni informacijski sustav. Bolnički informacijski sustav je skup pojedinačnih modula za upravljanje medicinskim, administrativnim i financijskim segmentom tijekom liječenja pacijenta od prijama do otpusta. Jedan od modula bolničkog informacijskog sustava je i modul Rezervacija za upravljanje listama čekanja. Poslovni informacijski sustav odnosi se na upravljanje sustavima poput nabave (materijali i lijekovi), bolničke ljekarne te financija i računovodstva.

Jedinica za centralno naručivanje djeluje na tri lokacije (Sušak, Rijeka i Kantrida) na kojima radi šest zaposlenika. Zaposlenici koji rade na centralnom naručivanju zaposleni su unutar šest organizacijskih jedinica (pet klinika i jedna služba). Naručivanje je moguće svakim radnim danom od 8 do 20 sati na lokaciji Rijeka, odnosno od 8 do 16 sati na lokaciji Sušak i Kantrida. Informacije o listama čekanja mogu se dobiti u radno vrijeme putem besplatnog infotelefona ili putem elektroničke pošte KBC-a Rijeka.

Zaposlenici obavljaju poslove zaprimanja narudžbi, izdavanja potvrda o narudžbi i unosa podataka u bolnički informacijski sustav. Upis pacijenata na listu čekanja obavlja se u jedinici za centralno naručivanje za sve zdravstvene usluge, osim u slučaju potrebe stručnog pregleda medicinske dokumentacije koji obavlja liječnik prije određivanja termina i stavljanja na listu čekanja. Jedinica za centralno naručivanje zaprima uputnice i naručuje pacijente za zdravstvene usluge na devet klinika, jednom odjelu i jednoj ortopedskoj ambulanti. Na klinikama za ginekologiju i porodništvo, oftalmologiju, dermatologiju, onkologiju i radioterapiju te Kliničkom zavodu za nuklearnu medicinu termini se određuju nakon pregleda medicinske dokumentacije, a upis uputnice pacijenta u bolnički informacijski sustav bez dodjele termina se može obaviti i putem jedinice za centralno naručivanje, kao i na šalterima navedenih klinika.

Za pojedine zdravstvene usluge na Kliničkom zavodu za radiologiju, Klinici za internu medicinu (pulmologija i nefrologija), Klinici za urologiju, Klinici za neurokirurgiju, Klinici za maksilofacijalnu kirurgiju, Klinici za anesteziologiju i intenzivno liječenje, Klinici za pedijatriju, Klinici za bolest srca i krvnih žila te Zavodu za fizikalnu i rehabilitacijsku medicinu pacijenti se naručuju (upis uputnice i dodjela termina) samo na navedenim klinikama i zavodu nakon pregleda medicinske dokumentacije.

Zdravstvene usluge na koje se ne čeka te se pacijenti primaju bez upisa na listu čekanja obavljaju se u Klinici za kirurgiju i to za opću kirurgiju i traumatologiju.

Pacijenti se na listu čekanja upisuju na temelju odgovarajuće uputnice liječnika primarne zdravstvene zaštite ili nalaza liječnika specijalista na kojima je navedena potrebna zdravstvena usluga. Mogu se upisati osobno, telefonom, telefaksom (šalje se preslika uputnice liječnika primarne zdravstvene zaštite ili nalaza liječnika specijalista), elektroničkom poštom (putem obrasca na mrežnim stranicama KBC-a Rijeka) te naručivanjem koje obavlja izabrani liječnik primarne zdravstvene zaštite putem centralne mrežne aplikacije za e-Naručivanje nadležnog ministarstva. Pacijentima se nakon određivanja termina izdaje potvrda o narudžbi, koja sadrži podatke o pacijentu, zdravstvenoj usluzi za koju se naručuje, nazivu ordinacije u kojoj će se naručena usluga pružiti, datumu i broju narudžbe te datumu i vremenu prijama na naručeni zahvat. Ako pacijenti nisu u mogućnosti doći na zakazani termin pregleda ili pretrage, potvrda o narudžbi sadrži i uputu osiguranim osobama za jednostavno i brzo prijavljivanje nedolaska na naručenu zdravstvenu uslugu odnosno njezino otkazivanje, prema kojoj se naručena usluga može otkazati pozivom na besplatni telefonski broj, slanjem elektroničke pošte na adresu navedenu u potvrdi ili popunjavanjem obrasca na mrežnim stranicama Zavoda, čija je adresa također navedena u potvrdi.

Lista čekanja ažurira se svakodnevno tako što se upisane narudžbe brišu s liste ako se naručeni postupak iz bilo kojeg razloga odgađa. Pacijenti se telefonski pozivaju i obavještavaju o odgađanju postupka i novom terminu u kojem će se postupak obaviti. Nedolazak naručenih pacijenata, neiskorišteni termini, pomicanje termina i druge promjene evidentiraju se na listi čekanja, a obrazloženja okolnosti koje su dovele do promjena na Listi pohranjena su trajno na elektroničkom mediju. Na neiskorišteni termin ne upisuje se prvi sljedeći pacijent s liste čekanja, jer bi takav način upisa zahtijevao svakodnevno pozivanje velikog broja pacijenata radi pomicanja termina, nego se na upražnjeno mjesto upisuje prvi novonaručeni pacijent.

Pacijentima su osigurane informacije o vremenu čekanja i redoslijedu prijama, kao i pravo na anonimni uvid u listu čekanja u roku od tri dana od podnošenja zahtjeva.

Lista čekanja, koja sadrži identifikacijske brojeve upisanih pacijenata, datume upisa i datume prijama na naručene zahvate, se ne objavljuje na mrežnoj stranici KBC-a Rijeka¹ ali je omogućen dohvat potrebnih podataka preko odgovarajućeg pretraživača. Upisom broja potvrde narudžbe pacijenta u odgovarajući pretraživač dobije se podatak o rezervaciji, odnosno o datumu i vremenu kada je pacijent naručen. Navedenim pretraživačem mogu se služiti pacijenti koji su već dobili potvrdu o narudžbi te na ovaj način mogu provjeriti podatke o narudžbi. Također, na mrežnoj stranici KBC-a Rijeka pacijentima je omogućena informacija o danima čekanja po pojedinom postupku magnetske rezonance putem poveznice² na mrežnu stranicu Zavoda.

Pri upisu pacijenata na listu čekanja, u bolnički informacijski sustav unose se podaci čiji sadržaj i način unosa definira Zavod u obliku dokumenta pod nazivom Tehnički opis programskog sučelja, u kojem su opisani poslovni procesi sustava eLista čekanja za sve bolničke sustave naručivanja. Uneseni podaci se putem mrežnog servisa dostavljaju u CEZIH, a odnose se na podatke o pacijentu koji se upisuje, šifru i naziv naručenog postupka prema Katalogu zahvata za naručivanje, datum i vrijeme upisa narudžbe, datum i vrijeme obavljanja naručenog postupka ili očekivani mjesec za narudžbe za koje nije moguće odmah odrediti točan termin te datum i vrijeme prvog slobodnog termina za naručeni postupak s naznakom da je termin narudžbe pomaknut prema želji pacijenta ako svojevrijem nije uzeo prvi slobodni termin. Također se unose i podaci o uputnoj dijagnozi, uputnici i liječniku koji je indicirao postupak koji se naručuje te radi li se o kontrolnom ili prvom pregledu, medicinski uvjetovanom terminu i želji pacijenta za određenim liječnikom specijalistom, šifri radilišta odnosno ordinacije u kojoj će se naručeni postupak obaviti, indikatoru radi li se o prioritarnoj narudžbi te drugi podaci.

KBC Rijeka je korištenjem funkcionalnosti CEZIH-a osigurala mrežnu poveznicu sa sustavom eLista na mrežnim stranicama Zavoda, čime je omogućena izravna razmjena podataka sa sustavom eLista. Za postupak koji je upisan na listu, u sustavu eLista prikazuje se prvi slobodan termin (datum i vrijeme) te broj dana čekanja prema vrsti postupka predviđenoj Katalogom zahvata za naručivanje.

Za snimanje magnetskom rezonancom pacijenti se mogu naručiti osobnim dolaskom na prijamni šalter Kliničkog zavoda za radiologiju (lokacije Rijeka i Sušak) te zemaljskom i elektroničkom poštom. Radno vrijeme za zaprimanje narudžbi je od 7 h do 15 h.

Pacijenti pri naručivanju za postupke magnetske rezonance dostavljaju svoje osobne podatke te uputnicu zajedno s nalazima liječnika specijalista i drugim medicinskim nalazima. Administrativni referenti podatke iz eUputnice preuzimaju iz informacijskog sustava CEZIH ili podatke iz dostavljenih uputnica ručno upisuju u bolnički informacijski sustav. Prema usmenom obrazloženju KBC-a Rijeka, sustav povlačenja podataka iz informacijskog sustava CEZIH ponekad je usporen ili blokiran zbog čega se podaci iz uputnica moraju unositi ručno. Nakon što se podaci unesu u bolnički informacijski sustav (modul Rezervacije), određivanje termina za pacijente uvjetuje se stupnjem hitnosti za svakog pojedinog pacijenta nakon što liječnik radiolog pregleda dostavljenu dokumentaciju, za navedeno ne postoji pisana procedura.

Dokumentacija koja se dostavlja pri naručivanju, osim uputnice, je i preporuka specijalista, medicinski nalazi specijalista, prethodni pregledi magnetskom rezonancom te ostali nalazi vezani uz bolest (otpusno pismo, opis operacije i drugo). Navedena dokumentacija u papirnatom obliku se pohranjuje u dosje pacijenta (košuljicu spisa) koja se zatim dostavlja liječniku radiologu.

¹ <http://kbc-rijeka.hr/liste/>

² http://www.hzzo-net.hr/e_listei.htm

Nakon što liječnik radiolog pregleda sve nalaze pacijenta i odobri postupak snimanja magnetskom rezonancom na košuljicu spisa zapiše koji protokol snimanja magnetskom rezonancom je potrebno obaviti. Hitni slučajevi imaju prioritet za određivanje termina, što je naznačeno na košuljici spisa. Košuljica spisa zatim se dostavlja glavnom inženjeru tehnologu odjela (lokacije Rijeka i Sušak) radi rezervacije termina. Glavni inženjeri tehnolozi na temelju dostavljenih podataka od liječnika određuju pacijentima termine (datum i vrijeme) za pregled, što upisuju na košuljicu spisa svakog pojedinog pacijenta. Raspored se radi po danima i lokacijama posebno za jutarnju i popodnevnu smjenu. Svaki dan u tjednu se snima određeni dio tijela, osim u slučaju bolničkih pacijenata i hitnih slučajeva. Jedan dan u tjednu radi se snimanje djece. Kad glavni inženjeri tehnolozi odrede termine za pregled, administrativni referenti podatke upisuju u bolnički informacijski sustav (modul za Rezervacije) i jave pacijentu kad su naručeni. Rezervacijski sustav dodjeljuje šifru pacijenta, broj potvrde, termin pregleda i druge potrebne podatke, a potvrda o narudžbi se dostavlja pacijentima putem zemaljske pošte ili putem elektroničke pošte kako bi ih se obavijestilo o zakazanom terminu pregleda.

Administrativni referenti dan prije dolaska pacijenta na zakazani termin telefonskim pozivom kontaktiraju pacijente radi potvrde dolaska. Prema podacima KBC-a Rijeka u 2018. bilo je 265 nedolazaka pacijenata na zakazani termin, a u 2019. ukupno 289 pacijenata. Nakon otkazivanja naručene zdravstvene usluge, na oslobođene termine pozivaju se pacijenti kojima je po medicinskoj dokumentaciji određeno da hitno učine postupak magnetske rezonance. Ako nema slobodnih termina, hitni pregledi rade se prekovremeno, odnosno nakon redovne smjene. Prije postupka snimanja magnetskom rezonancom pacijenti moraju ispuniti upitnik i potpisati suglasnost na postupak. Obrasci upitnika i suglasnosti se mogu preuzeti s mrežne stranice KBC-a Rijeka. Podaci iz upitnika se prije samog postupka dodatno provjeravaju usmenim kontaktom s pacijentom te se pacijenta detaljno obavještava o samom postupku magnetske rezonance kako bi postupak bio što uspješniji i s najmanje rizika za pacijenta.

Prema obavljenom uvidu u bolnički informacijski sustav i Liste čekanja, ustanovljeno je da se svakodnevno ostavljaju praznim dva prva jutarnja termina koja su rezervirana za bolničke pacijente (stacionar). Prema obrazloženju odgovornih osoba na Kliničkom zavodu za radiologiju, bolnički pacijenti nisu upisani na Liste čekanja, ali zauzimaju termin zbog čega se unaprijed u bolničkom informacijskom sustavu navedeni termini ostavljaju praznima.

U Kliničkom zavodu za radiologiju, osim bolničkog informacijskog sustava, zaposlenici se koriste i radiološkim informacijskim sustavom (RIS), koji je specijalizirani računalni program (endoskopski i radiološki program), te između ostalog služi za prebacivanje slika i nalaza u bolnički informacijski sustav putem HL7 protokola (međunarodni protokol razvijen u svrhu elektroničke razmjene medicinskih podataka).

Podaci na Listi čekanja koji se odnose na postupke magnetske rezonance najvećim djelom su sistematizirani po pojedinim postupcima, u skladu s nazivima postupka iz Kataloga zahvata za naručivanje. Podatke na Listi čekanja iz kojih je moguće utvrditi vrijeme čekanja za svaki pojedini postupak magnetskom rezonancom za potrebe obavljanja revizije izradila je Služba za informatiku KBC-a Rijeka te su prikazani u tablici broj 2.

Prema podacima iz rujna 2019., u KBC Rijeka su za postupke magnetske rezonance (MR) po anatomskej regiji bile upisane ukupno 5 907 narudžbe s prosječno 159 dana čekanja na naručeni postupak.

U tablici broj 2 daju se podaci o broju upisanih narudžbi i prosječnom broju dana čekanja po postupcima magnetske rezonance u KBC-u Rijeka, prema stanju na Listi čekanja u rujnu 2019.

Tablica broj 2

Broj upisanih narudžbi i prosječan broj dana čekanja po postupcima magnetske rezonance u KBC-u Rijeka, u rujnu 2019.

Redni broj	Postupak magnetske rezonance (MR)	Broj upisanih narudžbi	Prosječan broj dana čekanja
	1	2	3
1.	MR abdomena	306	71
2.	MR angiografija abdomena	2	131
3.	MR angiografija i karakterizacija plakova krvnih žila	14	39
4.	MR angiografija vrata	1	176
5.	MR artrografija	9	45
6.	MR bubrega	1	166
7.	MR cervikalne kralježnice	645	190
8.	MR dojke	143	37
9.	MR donjih ekstremiteta	25	47
10.	MR gornjih ekstremiteta	5	196
11.	MR hipofize	95	203
12.	MR jednog velikog zgloba	354	218
13.	MR jetre	1	22
14.	MR kolangiopankreatografija	20	54
15.	MR koljena	463	228
16.	MR kolonoskopija (kolonografija)	1	39
17.	MR kostiju glave	9	53
18.	MR lumbosakralne kralježnice	1167	171
19.	MR mozga	1158	168
20.	MR mozga s TOF angiografijom	29	203
21.	MR mozga s angiografijom mozga	2	336
22.	MR mozga sa spektroskopijom	1	105
23.	MR orbita	26	121
24.	MR paranazalnih sinusa	12	124
25.	MR piramida temporalne kosti	64	88
26.	MR prostate	1	36
27.	MR prsnoga koša	7	165
28.	MR srca	122	34
29.	MR stopala ili šake	111	193
30.	MR torakalne kralježnice	78	156
31.	MR urografija	9	63
32.	MR vrata	40	81
33.	MR zdjelice	218	69
34.	MR	768	148
	Ukupno	5 907	159

Od ukupno 5 907 upisanih narudžbi, njih 2 970 ili 50,3 % odnosi se na postupke magnetske rezonance mozga, lumbosakralne kralježnice i cervikalne kralježnice. Za jedan postupak prosječno vrijeme čekanja je 336 dana, za četiri postupaka od 203 do 228 dana, za 14 postupaka od 105 do 196 dana, dok je za 15 postupaka prosječno vrijeme čekanja do 88 dana.

Ukupno je u KBC-u Rijeka moguće obaviti 50 postupaka magnetske rezonance. Za 17 postupaka magnetske rezonance, koje je moguće obaviti u KBC-u Rijeka, sa stanjem u rujnu 2019. nije bilo naručenih pacijenata.

Za 768 narudžbi na magnetsku rezonancu nisu se upisale šifre ili nazivi zahvata prema Katalogu zahvata za naručivanje, što čini 13,0 % od ukupnog broja narudžbi. Zbog navedenog nije moguće razvrstati narudžbe po pojedinom MR postupku i utvrditi točne podatke o danima čekanja za svaki pojedini MR postupak.

Državni ured za reviziju preporučuje za sve postupke magnetske rezonance upisivati šifru i naziv zahvata prema Katalogu zahvata za naručivanje u bolnički informacijski sustav, što bi pridonijelo točnom vođenju dana čekanja za svaki pojedini postupak magnetskom rezonancom.

Uvidom u bolnički informacijski sustav na odabrane datume od ožujka do rujna 2019., za postupke magnetske rezonance, utvrđeno je da KBC Rijeka vodi podatke o broju dana čekanja za postupke magnetskom rezonancom ali je podatak o danima čekanja jednak za sve vrste postupaka koje se obavljaju u KBC-u Rijeka. Prema usmenom obrazloženju odgovornih osoba iz Službe za informatiku, podatak o broju dana čekanja jednak je za sve postupke magnetskom rezonancom jer bolnički informacijski sustav koristi matematičku formulu za izračun koja daje isti broj dana čekanja za sve postupke magnetske rezonance. Navedeni podaci se javno objavljuju na mrežnim stranicama Zavoda. U vrijeme obavljanja revizije (veljača 2020.) na mrežnim stranicama Zavoda, vrijeme čekanja za sve postupke magnetske rezonance koje obavlja KBC Rijeka iznosi 104 dana.

Prema dostavljenim podacima Kliničkog zavoda za radiologiju, za razdoblje od siječnja do sredine prosinca 2019. vrijeme čekanja na postupak magnetske rezonance na lokaciji Sušak za MR neuro je 180 dana, za MR skeleta 80 dana i za MR kardiovaskularni 30 dana. Na lokaciji Rijeka vrijeme čekanja za MR neuro je 200 dana, MR skeleta 60 dana, MR body 120 i MR dojki 40 dana. Podatke o danima čekanja dobivenih od Kliničkog zavoda za radiologiju potrebno je uskladiti s bolničkim informacijskim sustavom.

Podaci KBC-a Rijeka koji se dostavljaju i objavljuju na mrežnim stranicama Zavoda ne omogućavaju osiguranim osobama točne informacije o prvom slobodnom terminu (danima čekanja) po svakom pojedinom postupku magnetskom rezonancom. Cilj dostavljanja podataka o danima čekanja na zdravstvene usluge Zavodu je ažuriranje lista čekanja svih bolnica u Republici Hrvatskoj te preusmjeravanje pacijenata iz bolnica u kojima su liste čekanja na pojedine postupke preduge u bolnice u kojima postoje slobodni termini za te postupke. Zbog navedenog je nužno osigurati točnost dostavljenih podataka koji se objavljuju na mrežnim stranicama Zavoda kako bi se dobio transparentan uvid u cjelokupno stanje naručivanja za svaki pojedini postupak magnetskom rezonancom.

Državni ured za reviziju preporučuje uskladiti podatke u bolničkom informacijskom sustavu s podacima Klinike za radiologiju o prvom slobodnom terminu za postupke magnetske rezonance kako bi pacijenti imali uvid u cjelovite i potpune informacije o Listama čekanja.

Upravljanje Listom čekanja za postupke magnetske rezonance

KBC Rijeka raspolaže s dva uređaja za magnetsku rezonancu koji su raspoređeni na dvije lokacije (Rijeka i Sušak). Prvi uređaj Shimadzu EPIOS 5 od 0,5 T nabavljen je koncem studenog 2001., u vrijednosti od 9.312.373,00 kn s porezom na dodanu vrijednost. Nabavna vrijednost uređaja otpisana je u cijelosti koncem 2014. te je otpisan i rashodovan u lipnju 2019. Tijekom 2018. na troškove održavanja utrošeno je 188.365,00 kn.

Drugi uređaj, Siemens Magnetom Avanto 1.5 T, nabavne vrijednosti 9.389.120,00 kn s porezom na dodanu vrijednost, nadležno ministarstvo je dalo na korištenje KBC-u Rijeka početkom listopada 2007. U rujnu 2014. nadležno ministarstvo je navedeni uređaj prenijelo u vlasništvo KBC-a Rijeka. Spomenuti uređaj nalazi se na lokaciji Sušak.

Za održavanje uređaja Siemens Magnetom Avanto 1.5 T zaključen je ugovor za preventivne servise tijekom 2018. u vrijednosti od 427.122,00 kn bez poreza na dodanu vrijednost. Zbog dotrajalosti uređaja za magnetsku rezonancu (Shimadzu EPIOS 5) te povećanja broja zahtjeva za uslugama magnetske rezonance i potrebe povećanja njihove dostupnosti i smanjenja Liste čekanja, u travnju 2019. nabavljen je novi uređaj, Siemens Magnetom Aera 1.5 T, nabavne vrijednosti 7.145.000,00 kn s porezom na dodanu vrijednost. Uređaj je nabavljen bespovratnim sredstvima iz fondova Europske unije. Postupak javne nabave provelo je nadležno ministarstvo koje je kao korisnik projekta i vlasnik uređaja. Za uređaj Siemens Magnetom Aera jamstveni rok je pet godina. Održane su edukacije osoblja za rad s uređajem u travnju i rujnu 2019. KBC Rijeka navedeni uređaj vodi u poslovnim knjigama u izvanbilančnoj evidenciji kao tuđu imovinu danu na korištenje.

Za potrebe smještaja novog uređaja početkom 2019. obavljeni su radovi u postojećim prostorima radiologije u vrijednosti od 2.389.195,00 kn s porezom na dodanu vrijednost, uključujući i troškove nadzora.

Na Kliničkom zavodu za radiologiju sistematizirano je 117 radnih mjesta, od čega se 50 odnosi na inženjere medicinske radiologije (radiološki tehnolog), 17 liječnika specijalista, devet liječnika na specijalizaciji, 11 stručnih referenata, devet spremačica, pet viših medicinskih sestara, četiri voditelja odjela, četiri glavna inženjera (radiološki tehnolog odjela), dva tehničara – instrumentara, dva radiološka tehničara te predstojnik Kliničkog zavoda, glavni inženjer Kliničkog zavoda, medicinska sestra – tehničar i tajnica.

Prema podacima KBC-a Rijeka, koncem rujna 2019. zaposleno je 114 zaposlenika, a najveća razlika odnosi se na manji broj (šest) liječnika na specijalizaciji. Prema obrazloženju odgovorne osobe KBC-a Rijeka, dovoljan je broj radioloških tehnologa, a ovisno o vrsti pretraga na uređaju magnetske rezonance (primjerice mišićno-koštani, neuro, abdominalni i drugi organi) organizirani su timovi. Na obje lokacije KBC-a Rijeka, pretrage na uređajima magnetske rezonance obavljaju se u dvije smjene (jutarnja i poslijepodnevna). U svakoj smjeni rade po dva radiološka tehnologa i jedan liječnik specijalist radiolog na lokaciji Rijeka, a na lokaciji Sušak po jedan radiološki tehnolog i jedan liječnik specijalist radiolog. Prema obrazloženju KBC-a Rijeka, postupke magnetske rezonance obavlja 16 liječnika specijalista, kao i sve druge radiološke postupke koji se obavljaju, te sudjeluju u sustavu bolničkih dežurstava.

U tablici broj 3 daju se podaci o udjelu obavljenih postupaka magnetske rezonance u ukupnom broju obavljenih zdravstvenih postupaka na Kliničkom zavodu za radiologiju tijekom 2019., prema podacima KBC-a Rijeka.

Tablica broj 3

Udjel obavljenih postupaka magnetske rezonance
u ukupnom broju obavljenih zdravstvenih postupaka na
Kliničkom zavodu za radiologiju tijekom 2019., prema podacima KBC-a Rijeka

Redni broj	Mjesec	Ukupan broj obavljenih zdravstvenih postupaka	Broj obavljenih postupaka magnetske rezonance	Udjel obavljenih postupaka magnetske rezonance u ukupnom broju obavljenih zdravstvenih postupaka u %
	1	2	3	4 (3/2 x 100)
1.	siječanj	9 650	762	7,9
2.	veljača	8 987	648	7,2
3.	ožujak	9 979	896	9,0
4.	travanj	9 122	1 033	11,3
5.	svibanj	10 084	1 159	11,5
6.	lipanj	8 901	937	10,5
7.	srpanj	9 376	1 051	11,2
8.	kolovoz	8 255	886	10,7
9.	rujan	9 531	1 030	10,8
10.	listopad	9 634	1 057	11,0
11.	studen	9 389	1 192	12,7
12.	prosinac	9 012	1 104	12,3
	Ukupno	111 920	11 755	10,5

Tijekom 2019. na Kliničkom zavodu za radiologiju obavljeno je ukupno 111 920 zdravstvenih postupaka, od čega se 11 755 odnosi na postupke magnetske rezonance koji čine 10,5 % ukupno obavljenih zdravstvenih postupaka.

Broj termina za postupke magnetske rezonance koji se utvrđuju rasporedom ovisi o raspoloživom broju liječnika, s obzirom na korištenje godišnjih odmora i bolovanja, te njihovim radnim obvezama u KBC-u Rijeka, s obzirom na to da obavljaju i druge radiološke postupke i sudjeluju u sustavu bolničkih dežurstava. Rasporedom koji se primjenjivao u vrijeme obavljanja revizije (rujan, listopad, studeni i prosinac 2019.) predviđen je rad oba uređaja za magnetsku rezonancu u jutarnjoj i poslijepodnevnoj smjeni svakog radnog dana.

Ovisno o vrsti postupka magnetske rezonance, u danu je predviđeno obaviti od 39 do 55 postupaka na oba uređaja. Prema podacima KBC-a Rijeka, određeni su vremenski normativi za postupke magnetske rezonance. Primjerice, za postupak snimanja po anatomskoj regiji potrebno je 50 minuta, za postupak magnetske rezonance srca 80 minuta, dojki 45 minuta te za postupak magnetske rezonance enterokolonografije 70 minuta. Na uređaju magnetske rezonance na lokaciji Sušak obavljaju se postupci snimanja mišićno-košanog sustava i organa neurološkog sustava te samo utorkom jutarnja smjena obavlja snimanje srca. Na lokaciji Rijeka obavljaju se svi postupci snimanja magnetskom rezonancom. Ovakav način rada, prema kojem se u istom danu na istom uređaju obavljaju postupci magnetske rezonance organa istog anatomskog sustava, provodi se jer je uređaje za magnetsku rezonancu potrebno posebno prilagođavati za pojedinu anatomsku regiju.

U sustavu zdravstva Republike Hrvatske nisu utvrđeni normativi za postupke magnetske rezonance, odnosno nije utvrđen optimalan broj obavljenih zahvata po pojedinom uređaju za magnetsku rezonancu, ovisno o njegovim tehničkim karakteristikama, odnosno po liječničkom timu koji ga opslužuje. Prema podacima KBC-a Rijeka, tijekom 2019. obavljeno je 11 755 postupaka magnetske rezonance.

U tablici broj 4 daju se podaci o broju obavljenih postupaka magnetske rezonance u KBC-u Rijeka tijekom 2019., prema podacima KBC-a Rijeka.

Tablica broj 4

Broj obavljenih postupaka magnetske
rezonance u KBC-u Rijeka tijekom 2019., prema podacima KBC-a Rijeka

Redni broj	Mjesec	Broj radnih dana*	Broj obavljenih MR postupaka			Prosječan dnevni broj obavljenih MR postupaka		
			ambulantni pacijenti	bolnički pacijenti	ukupno	ambulantni pacijenti	bolnički pacijenti	ukupno
	1	2	3	4	5 (3 + 4)	6 (3/2)	7 (4/2)	8 (5/2)
1.	siječanj	22	635	127	762	28,9	5,8	34,6
2.	veljača	20	542	106	648	27,1	5,3	32,4
3.	ožujak	21	780	116	896	37,1	5,5	42,7
4.	travanj	21	907	126	1 033	43,2	6,0	49,2
5.	svibanj	22	1 020	139	1 159	46,4	6,3	52,7
6.	lipanj	18	827	110	937	45,9	6,1	52,1
7.	srpanj	23	901	150	1 051	39,2	6,5	45,7
8.	kolovoz	20	775	111	886	38,8	5,6	44,3
9.	rujan	21	932	98	1 030	44,4	4,7	49,0
10.	listopad	22	953	104	1 057	43,3	4,7	48,0
11.	studen	20	1 063	129	1 192	53,2	6,5	59,6
12.	prosinac	20	926	178	1 104	46,3	8,9	55,2
Ukupno		250	10 261	1 494	11 755	41,0	6,0	47,0

* U 2019. je bilo 250 radnih dana, prema odredbi članka 28. Kolektivnog ugovora za djelatnost zdravstva i zdravstvenog osiguranja (Narodne novine 29/18).

Od 11 755 obavljenih postupaka, 10 261 odnosi se na ambulantne, a 1 494 na bolničke pacijente. Prosječno je dnevno obavljeno 47 postupaka, od čega se 41 odnosi na ambulantne, a šest na bolničke pacijente. Od travnja 2019. obavlja se veći broj zahvata u odnosu na prethodne mjesece zbog korištenja novonabavljenog uređaja za magnetsku rezonancu.

Analizirani su podaci o upisanim narudžbama za postupke magnetske rezonance na Listi čekanja i podaci o obavljenim postupcima magnetske rezonance u listopadu 2019. Osim toga, analizirani su podaci prema uzorku za četiri dana u 2019. te deset dana vikendima (subote i nedjelje).

Utvrđeno je da od ukupno 889 pregledanih ambulantnih pacijenata u listopadu 2019., njih 133 ili 15,0 % nije bilo upisano na Listu čekanja. Na temelju uzorka od četiri dana iz veljače, svibnja, srpnja i rujna pregledano je 136 ambulantnih pacijenata, od čega 18 nije bilo upisano na Listu čekanja, odnosno 13,2 %. Prema uzorku obavljenih pretraga vikendima (subota i nedjelja), pregledano je ukupno 168 ambulantnih pacijenata, a od toga 35 nije bilo na Listi čekanja, odnosno 20,8 %. Prema obrazloženju odgovorne osobe KBC-a Rijeka u utvrđivanju rasporeda za svaki tjedan ostavljaju se slobodni termini za Kliniku za neurologiju i Kliniku za internu medicinu na lokaciji Rijeka te Kliniku za neurologiju i Kliniku za neurokirurgiju na lokaciji Sušak. Osim navedenog, ponedjeljkom poslijepodne radi se MR dojki za koji je rezervirano četiri do pet termina za pacijentice multidisciplinarnog tima za dojkicu, koje nisu na Listi čekanja. U pojedinim slučajevima djeca se upisuju u rezervacije odnosno na Listi čekanja, a u evidencijama o radu obavljena su kao bolnički pacijenti.

U bolničkom informacijskom sustavu (modul Rezervacije) u kojem se vode liste čekanja, trebalo bi upisivati tip pregleda (prvi, kontrolni, medicinski uvjetovan termin, po želji pacijenta) kako bi se moglo pratiti jesu li za pojedine pacijente poštivani propisani rokovi pružanja zdravstvenih usluga. Uvidom u Liste čekanja dostavljene od Službe za informatiku za postupke magnetske rezonance, KBC Rijeka navedene podatke djelomično vodi. U dostavljenoj dokumentaciji (rezervacije iz rujna 2019.) za najveći dio rezervacija stavljena je oznaka da su medicinski uvjetovani. Prema Ugovoru, najdulje medicinski prihvatljivo vrijeme čekanja za zdravstvene usluge u vezi s malignom i hematološkom bolešću i predtransplantacijskom obradom je do četiri tjedna, osim kada se radi o medicinski uvjetovanom terminu. Također, pružanje zdravstvenih usluga djeci treba biti najkasnije u roku od dva mjeseca.

Državni ured za reviziju preporučuje sve ambulantne pacijente koji ostvaruju pravo na naručene zdravstvene usluge iz obveznog zdravstvenog osiguranja, koje KBC Rijeka obavlja, uvrstiti na Listu čekanja te za svakog uvrštenog pacijenta na Listi u bolničkom informacijskom sustavu naznačiti radi li se o prvom pregledu, kontrolnom pregledu, medicinski uvjetovanom terminu ili po želji pacijenta. Na navedeni način bi se osigurala potpuna transparentnost upravljanja Listom čekanja te jednak tretman svih pacijenata u pristupu zdravstvenim uslugama u skladu s utvrđenim stupnjem hitnosti.

Nadzor nad vođenjem i upravljanjem Listom čekanja

Statutom KBC-a Rijeka propisano je da unutarnji nadzor nad radom ustrojstvenih jedinica i zdravstvenih radnika KBC-a Rijeka provode predstavnici svih djelatnosti, u skladu s Pravilnikom o unutarnjem nadzoru (pročišćeni tekst) iz studenog 2017. i novodonesenim Pravilnikom o unutarnjem nadzoru iz ožujka 2019. te godišnjim rasporedom unutarnje ocjene po klinikama i lokacijama (Rijeka, Sušak i Kantrida) za 2018. i 2019. Unutarnji nadzor provodi Povjerenstvo za kvalitetu koje je Upravno vijeće KBC-a Rijeka imenovao na temelju odluke iz ožujka 2018. Unutarnji nadzor, između ostalog, obuhvaća i ocjenu usklađenosti s utvrđenim standardima kvalitete zdravstvenih ustanova. Za provedbu unutarnjeg nadzora zaduženi su timovi sastavljeni od liječnika, medicinskih sestara i tehničara, a pojedini članovi navedenih timova ujedno su i članovi Povjerenstva za kvalitetu.

Zaposlenici Jedinice za osiguranje i unaprjeđenje kvalitete sudjeluju u provedbi unutarnjeg nadzora te su, uz voditelja tima za unutarnju ocjenu, zaduženi za organizaciju, administrativnu podršku, koordinaciju između članova tima i predstavnika kvalitete organizacijskih jedinica u kojima se provodi unutarnji nadzor, kao i vođenje evidencija provedenih nadzora i dostavu završnih izvješća. Tijekom 2018. obavljeno je 48 nadzora, a tijekom 2019. ukupno 61 nadzor kojim su bile obuhvaćene sve bolničke ustrojstvene jedinice i njihovi djelatnici, ali ni u jednom slučaju nadzorom nisu obuhvaćene aktivnosti u vezi s upravljanjem Listom čekanja niti su analizirani uzroci njezina nastanka i rasta.

Zavod je od veljače do srpnja 2019. proveo izvanrednu kontrolu 41 bolničke ustanove, među kojima je i KBC Rijeka. Predmet kontrole bilo je izvršavanje ugovornih obveza bolničkih ustanova u vezi s vođenjem i upravljanjem listama čekanja za devet ugovorenih dijagnostičko-terapijskih postupaka, među kojima je i postupak magnetske rezonance. Kontrolom u KBC-u Rijeka, koja je provedena u srpnju 2019., utvrđene su nepravilnosti koje se odnose na neprovođenje odredbi Ugovora. Kontrolom su obuhvaćeni i podaci o danima čekanja za postupke magnetske rezonance u Kliničkom zavodu za radiologiju, te je utvrđeno postojanje većih odstupanja podataka o prvom slobodnom terminu objavljenom na mrežnim stranicama Zavoda i onim dobivenim kontrolom u KBC-u Rijeka.

Također je utvrđeno da se ne bilježe podaci o tipu pregleda (prvom pregledu, kontrolnom pregledu, medicinski uvjetovanom terminu ili po želji pacijenta). Za utvrđene nepravilnosti Zavod je KBC-u Rijeka izrekao opomenu.

Državni ured za reviziju preporučuje unutarnjim nadzorom obuhvatiti i aktivnosti u vezi s upravljanjem Listom čekanja radi ispitivanja pravilnosti i otklanjanja nepravilnosti u procesu upravljanja. Preporučuje se analizirati uzroke nastanka i rasta Liste čekanja te poduzimati aktivnosti na njezinu smanjenju odnosno otklanjanju uzroka njezina nastanka.

U cilju praćenja provedbe Strategije suzbijanja korupcije za razdoblje od 2015. do 2020. godine (Narodne novine 26/15), doneseni su dvogodišnji akcijski planovi za 2015. i 2016., 2017. i 2018, te 2019. i 2020 (Narodne novine 79/15, 60,17 i 48/19). Navedenim akcijskim planovima propisano je osnivanje bolničkih povjerenstava za provjeru liste čekanja i pritužbi na liste čekanja, izrada i, na mrežnim stranicama Ministarstva zdravstva, javno objavljivanje analize njihova rada i zaprimljenih pritužbi pacijenata na liste čekanja te izrada i uvođenje procedura za transparentno vođenje listi čekanja.

KBC Rijeka je tijekom obavljanja revizije navedeno povjerenstvo osnovao odlukom ravnatelja u veljači 2020., ali nije izradio i uveo pisane procedure za transparentno vođenje liste čekanja. Odlukom o osnivanju, kao ni drugim aktima KBC-a Rijeka, nisu utvrđeni poslovi, ovlasti i odgovornosti Povjerenstva za liste čekanja. KBC Rijeka sastavlja godišnje izvješće o pritužbama pacijenata unutar kojih i pritužbe na liste čekanja. Navedeno izvješće se dostavlja ravnatelju.

Državni ured za reviziju preporučuje utvrditi poslove, ovlasti i odgovornosti Povjerenstva za liste čekanja te osigurati obavljanje utvrđenih poslova u skladu s utvrđenim ovlastima i odgovornostima i izvještavanje ravnatelja o obavljenim poslovima. Preporučuje se izraditi i na mrežnim stranicama Ministarstva zdravstva javno objaviti analizu rada Povjerenstva za liste čekanja i zaprimljenih pritužbi građana na liste čekanja te izraditi i uvesti pisane načine postupanja za transparentno vođenje Liste čekanja, u skladu s akcijskim planovima uz Strategiju suzbijanja korupcije za razdoblje od 2015. do 2020. godine.

U skladu s odredbama Pravilnika o standardima kvalitete zdravstvene zaštite i načinu njihove primjene (Narodne novine 79/11), KBC Rijeka osigurava pacijentima i njihovim obiteljima pravo podnošenja pritužbi ili prigovora u vezi s kvalitetom zdravstvenih usluga koje im pruža. Pritužbe se podnose pisanim putem korištenjem predviđenog obrasca za pritužbe koji se može preuzeti s mrežnih stranica KBC-a Rijeka ili u prijavnim ambulantom KBC-a Rijeka, centrima za hitnu medicinu ili tajništvima svih klinika. Pacijenti mogu izraziti svoje nezadovoljstvo i usmenim putem predstojnicima klinika. Pritužbe u papirnatom obliku mogu se ubaciti u sandučić za pritužbe koji se nalazi u ambulantom na lokaciji Rijeka, Sušak i Kantrida te na Klinici za ginekologiju i porodništvo i centrima za hitnu medicinu, a može se i poslati poštom, telefaksom i elektroničkom poštom u Jedinicu za osiguranje i unaprjeđenje kvalitete. KBC Rijeka vodi postupak rješavanja pritužbi te obavještava podnositelje pritužbi u roku od osam dana od dana zaprimanja pritužbe. Ako je potrebno više vremena za rješavanje pritužbe, podnositelju se šalje pisana obavijest o tijeku postupka.

Evidencija o pritužbama ili prigovorima vodi se u Jedinici za osiguranje i unaprjeđenje kvalitete, koja jednom godišnje ravnatelju dostavlja izvješće o podnesenim pritužbama odnosno prigovorima.

Prema izvješću za 2019., dostavljenom ravnatelju, KBC Rijeka je tijekom 2018. zaprimio 249 pisanih pritužbi pacijenata, a u 2019. ukupno 232, što je manje za 17 pritužbi ili 6,8 % u odnosu na prethodnu godinu. Godišnje izvješće o pritužbama sadrži detaljnu analizu prikupljenih podataka o broju, predmetu, podnositeljima, načinu podnošenja te organizacijskim jedinicama na koje se pritužbe odnose.

Za 2019. najveći broj pritužbi odnosi se na pritužbe financijske prirode ili 27,0 %, primjerice na račune ispostavljene bez upisane oslobađajuće šifre, račune ispostavljene za pregled koji nije obavljen, račune ispostavljene pogrešnoj osobi, pritužbe na visinu iznosa računa i drugo. Pritužbe na komunikaciju i ponašanje iznose 26,0 %, a odnose se na pritužbe u vezi s uljudnim ophođenjem i komunikacijom zaposlenika prema pacijentima.

Pritužbe na dijagnostiku i liječenje iznose 18,0 %, organizaciju rada 11,0 %, pritužbe na liste čekanja 8,0 % i na druge pritužbe 11,0 % od ukupnih pritužbi pacijenata. Najveći broj pritužbi zaprimljen je elektroničkom poštom ili 53,0 %, zemaljskom poštom 38,0 % i osobno 9,0 %. Prema analizi organizacijskih jedinica, Klinički zavod za radiologiju zaprimio je 23 pritužbe ili 10,0 % od ukupnih pritužbi, a najvećim djelom pritužbe su se odnosile na liste čekanja zbog predugog čekanja na zdravstvenu uslugu.

Prema evidenciji o pritužbama koje se odnose na pretrage magnetskom rezonancom, KBC Rijeka je u 2018. zaprimio 16 pritužbi, od čega se na Listu čekanja odnosilo 11 pritužbi. U 2019. bilo je pet pritužbi, od čega se jedna pritužba odnosila na dodjelu termina za pregled.

KBC Rijeka je tijekom četiri mjeseca od konca 2018. do travnja 2019. povećao Listu čekanja na postupke magnetske rezonance jer je zbog dotrajalosti u funkciji bio samo jedan uređaj za magnetsku rezonancu, što je utjecalo i na povećani broj pritužbi. Nakon zamjene starog uređaja i stavljanja u funkciju novog uređaja, Lista čekanja se postupno smanjivala, te je u 2019. smanjen i broj pritužbi koji se odnosio na Listu čekanja za pregled magnetskom rezonancom. Komunikacija s podnositeljima pritužbi najčešće se obavlja putem elektroničke pošte u kojoj se osiguravaju obrazloženja i pojašnjenja u vezi s njihovim pritužbama, a kada je to moguće, osiguravaju im se i novi termini za pružanje naručene zdravstvene usluge. Jedan od zaključaka godišnjeg izvješća o pritužbama je poraditi na komunikacijskim vještinama svojih zaposlenika s obzirom na značajan broj pritužbi podnesen zbog komunikacije i ponašanja.

OCJENA UČINKOVITOSTI UPRAVLJANJA LISTOM ČEKANJA ZA POSTUPKE MAGNETSKE REZONANCE U KLINIČKOM BOLNIČKOM CENTRU RIJEKA

Državni ured za reviziju obavio je reviziju učinkovitosti upravljanja Listom čekanja za postupke magnetske rezonance u KBC-u Rijeka. Ciljevi revizije bili su provjeriti vodi li KBC Rijeka Listu čekanja u skladu s propisima i ima li cjelovite podatke o čekanju na postupke magnetske rezonance, provjeriti osigurava li KBC Rijeka jednak tretman pacijenata u pristupu postupcima magnetske rezonance te ocijeniti efikasnost sustava nadzora nad vođenjem Liste čekanja i upravljanjem Listom čekanja za postupke magnetske rezonance.

Na temelju revizijom utvrđenih činjenica, primjenjujući utvrđene kriterije, Državni ured za reviziju ocijenio je da je KBC Rijeka poduzeo propisane aktivnosti u vezi s ustrojavanjem jedinice za centralno naručivanje pacijenata i vođenjem liste čekanja, da pacijentima s većim stupnjem hitnosti osigurava brži pristup postupcima magnetske rezonance te da pacijentima i njihovim obiteljima osigurava pravo podnošenja pritužbi ili prigovora u vezi s kvalitetom zdravstvenih usluga koje im pruža te da je prosječno dnevno obavljeno 47 postupaka magnetske rezonance tijekom 2019. Međutim, ocijenjeno je da postoje nepravilnosti i propusti koji se odnose na upisivanje tipa postupka, šifre i naziva zahvata prema Katalogu zahvata za naručivanje u bolnički informacijski sustav, usklađivanje podataka o slobodnim terminima na Listi čekanja za svaki pojedini postupak magnetskom rezonancom na koji se čeka, osiguravanje jednakog tretmana pacijenata u pristupu postupcima magnetske rezonance, odnosno uvrštavanje svih pacijenata na Listu čekanja jer 15,0 % pacijenata pregledanih magnetskom rezonancom u jednom mjesecu nije bilo na Listi čekanja te nepoduzimanje zadovoljavajućih aktivnosti pri unutarnjem nadzoru upravljanja listom čekanja i aktivnosti u svrhu poboljšanja upravljanja listom čekanja, smanjenja liste čekanja te otklanjanja uzroka nastanka liste čekanja.

Slijedom navedenog, Državni ured za reviziju ocjenjuje da je upravljanje Listom čekanja za postupke magnetske rezonance u KBC-u Rijeka **djelomično učinkovito** te daje sljedeće preporuke, prema područjima revizije:

1. Vođenje Liste čekanja

- 1.1. Upisivati šifru i naziv zahvata prema Katalogu zahvata za naručivanje za sve postupke magnetske rezonance u bolnički informacijski sustav, što bi pridonijelo točnom vođenju dana čekanja za svaki pojedini postupak magnetskom rezonancom.
- 1.2. Uskladiti podatke u bolničkom informacijskom sustavu s podacima Klinike za radiologiju o prvom slobodnom terminu za postupke magnetske rezonance kako bi pacijenti imali uvid u cjelovite i potpune informacije o Listama čekanja.

2. Upravljanje Listom čekanja za postupke magnetske rezonance
 - 2.1. Uvrstiti na Listu čekanja sve ambulantne pacijente koji ostvaruju pravo na naručene zdravstvene usluge iz obveznog zdravstvenog osiguranja, koje KBC Rijeka obavlja te za svakog uvrštenog pacijenta na Listi u bolničkom informacijskom sustavu naznačiti radi li se o prvom pregledu, kontrolnom pregledu, medicinski uvjetovanom terminu ili po želji pacijenta, čime bi se osigurala potpuna transparentnost upravljanja Listom čekanja te jednak tretman svih pacijenata u pristupu zdravstvenim uslugama u skladu s utvrđenim stupnjem hitnosti

3. Nadzor nad vođenjem i upravljanjem Listom čekanja
 - 3.1. Unutarnjim nadzorom obuhvatiti i aktivnosti u vezi s upravljanjem Listom čekanja radi ispitivanja pravilnosti i otklanjanja nepravilnosti u procesu upravljanja.
 - 3.2. Analizirati uzroke nastanka i rasta Liste čekanja te poduzimati aktivnosti na njezinu smanjenju odnosno otklanjanju uzroka njezina nastanka.
 - 3.3. Utvrditi poslove, ovlasti i odgovornosti Povjerenstva za liste čekanja, osigurati obavljanje utvrđenih poslova u skladu s utvrđenim ovlastima i odgovornostima i izvještavanje ravnatelja o obavljenim poslovima; izraditi i na mrežnim stranicama Ministarstva zdravstva javno objaviti analizu rada Povjerenstva za Liste čekanja i zaprimljenih pritužbi građana na Liste čekanja te izraditi i uvesti pisane načine postupanja za transparentno vođenje Liste čekanja, u skladu s akcijskim planovima uz Strategiju suzbijanja korupcije za razdoblje od 2015. do 2020. godine.

Državni ured za reviziju mišljenja je da bi se provedbom navedenih preporuka postigla poboljšanja u vezi s vođenjem Liste čekanja i evidentiranjem podataka o čekanju na zdravstvene usluge, osiguravanjem jednakog tretmana pacijenata u pristupu zdravstvenim uslugama te funkcioniranjem sustava nadzora nad vođenjem i upravljanjem Listom čekanja, čime bi se povećala učinkovitost upravljanja Listom čekanja u KBC-u Rijeka.

OČITOVANJE KLINIČKOG BOLNIČKOG CENTRA RIJEKA

KBC Rijeka se očitovao na Nacrt izvješća o obavljenoj reviziji učinkovitosti upravljanja Listom čekanja za postupke magnetske rezonance.

U vezi s preporukom (točka 1.1.) koja se odnosi na upisivanje šifre i naziva zahvata prema Katalogu zahvata za naručivanje u bolnički informacijski sustav, KBC Rijeka obrazlaže da navedeni zahvati nisu u skladu s katalogom zahvata na Kliničkom zavodu za radiologiju. Nakon što je u funkciju stavljen novi MR uređaj na lokaciji Rijeka svi zahvati su revidirani i posloženi po organskim sustavima. Iz tablice 2 Izvješća, vidi se velik broj narudžbi stavljen pod oznaku MR zato što ponuda nije sukladna stvarnim zahvatima. Klinički zavod za radiologiju izrađuje standardni operativni postupak stupnjeva hitnosti za MR pretrage za pojedine organske sustave te će ponovno revidirati sve zahvate na radiologiji, a sa Službom za informatiku dogovoriti će se hitno usklađivanje bolničkog informacijskog sustava s listom zahvata Zavoda. KBC Rijeka rješenje vidi u provjeravanju neobično dalekih termina na listama čekanja kako bi se izbjegla izrazito duga čekanja, za koje nema opravdanja, s obzirom na trenutačno stanje na listama čekanja.

U vezi s preporukom (točka 1.2.) koja se odnosi na usklađivanje podataka u bolničkom informacijskom sustavu s podacima Klinike za radiologiju o prvom slobodnom terminu za postupke magnetske rezonance, KBC Rijeka obrazlaže da bolnički informacijski sustav daje podatak o prvom slobodnom blok-terminu (broju dana čekanja) i o prosjeku dana čekanja po svakom pojedinom zahvatu. Prvi slobodni blok-termin računa se matematičkom formulom i jednak je za sve MR postupke. Na stranicama Zavoda moguće je vidjeti prvi slobodni blok-termin po svakom MR postupku. Nadalje, obrazlaže da je transparentan po pitanju prikazivanja aktualnih podataka prema Zavodu na način da je informacijski sustav KBC-a Rijeka povezan sa sustavom Zavoda i automatizirano šalje podatke o listama čekanja, odnosno prvom slobodnom blok-terminu. Na stranicama je također dostupna i tablica s prikazom prosjeka dana čekanja po svakom pojedinom MR zahvatu. KBC Rijeka napraviti će analizu te u suradnji s isporučiteljem bolničkog informacijskog sustava i Kliničkim zavodom za radiologiju pronaći najadekvatnije rješenje kako svi MR zahvati ne bi imali isti prvi slobodni blok-termin.

U vezi s preporukom (točka 2.1.) koja se odnosi na uvrštavanje svih ambulantnih pacijenata koji ostvaruju pravo na naručene zdravstvene usluge na Listu čekanja te upisivanje tipa pregleda u bolnički informacijski sustav, KBC Rijeka obrazlaže da bolesnici iz različitih multidisciplinarnih timova (osim dojke) dolaze po hitnom postupku, primjerice novootkriveni maligni tumori. Nadalje, obrazlaže da će sve pacijente, osim bolničkih, ubuduće upisivati u Listu čekanja. Takav način rada zahtijeva da klinike koje imaju termine, a šalju ambulantne pacijente, moraju dostaviti uputnice i popis kako bi pacijente nekoliko dana prije stavili na Listu čekanja. Posebnu pažnju na Kliničkom zavodu za radiologiju će obratiti na subote, kada najviše rade hitne bolesnike kojima nisu uspjeli pružiti zdravstvenu uslugu unutar radnog tjedna. Isto tako, obrazlaže da su administrativni djelatnici koji su zaduženi za upis narudžbe dužni odabrati adekvatan ponuđeni parametar (prvi pregled, kontrolni pregled, medicinski uvjetovani termin ili po želji pacijenta), međutim mogućnost pogreške ili nenamjernog previda je moguća. Kod pedijatrijske populacije problem se javlja kod djece koja za pretragu trebaju opću anesteziju gdje Klinički zavod za radiologiju surađuje s drugom klinikom koja zasad ne može osigurati više od jedne smjene tjedno, zbog nedostatka liječnika.

U vezi s preporukama (točka 3.1., 3.2. i 3.3) koje se odnose na unutarnji nadzor kojim bi se obuhvatile i aktivnosti u vezi s upravljanjem Listom čekanja, analiziranje uzroka nastanka i rasta Liste čekanja, poduzimanje aktivnosti na njezinu smanjenju odnosno otklanjanju uzroka njezina nastanka, utvrđivanje poslova, ovlasti i odgovornosti Povjerenstva za liste čekanja, osiguranje obavljanja utvrđenih poslova u skladu s utvrđenim ovlastima i odgovornostima i izvještavanje ravnatelja o obavljenim poslovima, izrade i na mrežnim stranicama Ministarstva zdravstva javne objave analize rada Povjerenstva za liste čekanja i zaprimljenih pritužbi građana na liste čekanja, izrade i uvođenje pisanog načina postupanja za transparentno vođenje Liste čekanja, u skladu s akcijskim planovima uz Strategiju suzbijanja korupcije za razdoblje od 2015. do 2020. godine, KBC Rijeka obrazlaže da je, na temelju odredbe članka 22. Statuta KBC-a Rijeka i odredbe članka 8., stavka 6. Ugovora o provođenju specijalističko-konzilijarne zdravstvene zaštite zaključenog sa Zavodom, donesena Odluka o imenovanju odgovornih osoba za praćenje poslova vezanih uz liste čekanja. Također je imenovano i Povjerenstvo za provjeru listi čekanja i pritužbe na liste čekanja. Nadalje, u sklopu jedinice za centralno naručivanje pacijenata uspostavljen je besplatni infotelefon, kao i adresa elektroničke pošte, za sve informacije i pritužbe vezane uz liste čekanja. Imajući u vidu kako liste čekanja ne podliježu unutarnjem nadzoru na način kako su definirane ingerencije unutarnjeg nadzora u zdravstvenim ustanovama na temelju pozitivnih propisa, neophodno je ishodačje pisane upute Ministarstva zdravstva kao nositelja aktivnosti za provedbu uspostave Povjerenstva za provjeru listi čekanja i pritužbe na liste čekanja, a u cilju nedvojbenog definiranja poslova, ovlasti i odgovornosti navedenog Povjerenstva. Kada je riječ o pritužbama, one su se najvećim dijelom odnosile na razdoblje kada je u KBC-u Rijeka radio samo jedan MR uređaj, što je i uzrok produženja Liste čekanja. Sadašnja situacija je bitno povoljnija. Radi kvalitetnije komunikacije s pacijentima dogovorena je posebna edukacija koju će provesti Zavod za kliničku, zdravstvenu i organizacijsku psihologiju KBC-a Rijeka.