



REPUBLIKA HRVATSKA  
DRŽAVNI URED ZA REVIZIJU  
Područni ured Koprivnica

---

IZVJEŠĆE  
O OBAVLJENOJ REVIZIJI UČINKOVITOSTI

UPRAVLJANJE LISTOM ČEKANJA  
ZA POSTUPKE MAGNETSKE REZONANCE  
U KLINIČKOJ BOLNICI MERKUR, ZAGREB

Koprivnica, srpanj 2020.

## SADRŽAJ

stranica

---

PREDMET I CILJEVI REVIZIJE	2
METODE REVIZIJE	2
KRITERIJI ZA OCJENU UČINKOVITOSTI	2
LISTA ČEKANJA U KLINIČKOJ BOLNICI MERKUR, ZAGREB	5
Opći podaci o Bolnici	5
Vođenje Liste čekanja	8
Upravljanje Listom čekanja za postupke magnetske rezonance	16
Nadzor nad vođenjem i upravljanjem Listom čekanja	24
OCJENA UČINKOVITOSTI UPRAVLJANJA LISTOM ČEKANJA ZA POSTUPKE MAGNETSKE REZONANCE U KLINIČKOJ BOLNICI MERKUR, ZAGREB	30



REPUBLIKA HRVATSKA  
DRŽAVNI URED ZA REVIZIJU  
Područni ured Koprivnica

---

KLASA: 041-01/19-10/9  
URBROJ: 613-08-20-21

Koprivnica, 13. srpnja 2020.

### IZVJEŠĆE

#### O OBAVLJENOJ REVIZIJI UČINKOVITOSTI UPRAVLJANJA LISTOM ČEKANJA ZA POSTUPKE MAGNETSKE REZONANCE U KLINIČKOJ BOLNICI MERKUR, ZAGREB

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 Kliničkoj bolnici Merkur, Zagreb (dalje u tekstu: Bolnica).

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 13. srpnja 2020.

## **PREDMET I CILJEVI REVIZIJE**

Predmet revizije bile su aktivnosti Bolnice 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 Bolnica Listu čekanja u skladu s propisima i ima li cjelovite podatke o čekanju na postupke magnetske rezonance
- provjeriti osigurava li Bolnica 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 Bolnice 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 Bolnice 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 Bolnica Listu čekanja u skladu s propisima i ima li cjelovite podatke o čekanju na postupke magnetske rezonance?
- Osigurava li Bolnica jednak tretman pacijenata u pristupu postupcima magnetske rezonance?
- Je li Bolnica uspostavila 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	3
1.	Vođenje Liste čekanja	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Bolnica je ustrojila 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</li> <li>○ 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</li> <li>○ osigurana je dostupnost termina za naručivanje pacijenata njihovim izabranim liječnicima putem centralne mrežne aplikacije za e-Naručivanje nadležnog ministarstva</li> <li>○ 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</li> <li>○ centralnom sustavu eListe čekanja omogućeno je prikupljanje svih upisanih podataka te je na mrežnim stranicama Bolnice osigurana poveznica s mrežnim stranicama Zavoda</li> <li>○ Lista čekanja objavljena je na mrežnim stranicama Bolnice, a upisani podaci usklađeni su s podacima na mrežnim stranicama Zavoda</li> <li>○ 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</li> <li>○ Lista čekanja redovito se ažurira te su podaci o broju narudžbi i vremenu čekanja na Listi točni, ažurni i potpuni</li> </ul>
2.	Upravljanje Listom čekanja za postupke magnetske rezonance	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Bolnica raspolaže dostatnim ljudskim i materijalnim resursima za obavljanje postupaka magnetske rezonance te se poduzimaju aktivnosti kako bi se ti resursi održali i unaprijedili</li> <li>○ 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</li> <li>○ pacijenti na naručeni postupak magnetske rezonance dolaze redosljedom kojim su upisani na Listu čekanja</li> <li>○ utvrđeni su kriteriji hitnosti te je pacijentima s većim stupnjem hitnosti osiguran brži pristup postupcima magnetske rezonance</li> <li>○ pacijentima s istim stupnjem hitnosti osiguran je jednak tretman u pristupu postupcima magnetske rezonance</li> </ul>

Redni broj	Područja revizije	Kriteriji
	1	2
3.	Nadzor nad vođenjem i upravljanjem Listom čekanja	<ul style="list-style-type: none"> <li>o unutarnjim nadzorom i kontrolom rada ustrojstvenih jedinica i zdravstvenih djelatnika Bolnice obuhvaćene su aktivnosti u vezi s vođenjem i upravljanjem Listom čekanja</li> <li>o osnovano je bolničko povjerenstvo za provjeru Liste čekanja i pritužbi na Listu čekanja te se obavljaju potrebne provjere</li> <li>o 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</li> <li>o Bolnica 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</li> <li>o izrađena je analiza pritužbi koje se odnose na vođenje i upravljanje Listom čekanja</li> <li>o ravnatelj i druga upravljačka tijela Bolnice raspolažu svim podacima iz područja unutarnjeg nadzora potrebnim za donošenje upravljačkih odluka u vezi s vođenjem i upravljanjem Listom čekanja</li> </ul>

Upravljanje Listom čekanja za postupke magnetske rezonance ocjenjuje se **učinkovitim**, ako Bolnica 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 KLINIČKOJ BOLNICI MERKUR, ZAGREB

### Opći podaci o Bolnici

Bolnica je javna zdravstvena ustanova čiji je osnivač Republika Hrvatska, a prava i dužnosti osnivača obavlja Vlada Republike Hrvatske. Registrirana je za obavljanje bolničke i specijalističko-konzilijarne te znanstveno-istraživačke i nastavne djelatnosti. Nastavna je baza Medicinskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu. Zdravstvenu djelatnost obavlja na tercijarnoj razini, odnosno pruža najsloženije oblike zdravstvene zaštite iz specijalističko-konzilijarnih i bolničkih djelatnosti, znanstveni rad te izvođenje nastave za potrebe nastavnih ustanova zdravstvenih usmjerenja. Od medicinskih programa, posebno mjesto ima transplantacijski program, odnosno transplantacija jetre i multiorganska transplantacija te transplantacija matičnih stanica i bubrega. Rješenjem nadležnog ministarstva, iz veljače 2011., kategorizirana je kao nacionalna bolnica. Koncem 2019. u Bolnici je zaposleno 1 211 djelatnika, od čega 258 ili 21,3 % liječnika, 500 ili 41,3 % medicinskih sestara, odnosno tehničara, 173 ili 14,3 % drugih zdravstvenih djelatnika i 280 ili 23,1 % nezdravstvenih djelatnika. Djelatnost Bolnice obavlja se u tri zgrade međusobno povezane stubištima, holovima i hodnicima tako da čine jedinstveni kompleks za smještaj, liječenje i njegu bolesnika te dvije zgrade povezane nadzemnim tunelom smještene na drugoj lokaciji. Zgrade imaju različit broj etaža, a ukupna površina im je 19 903 m<sup>2</sup>. Prema odredbama Pravilnika o unutarnjem ustrojstvu i sistematizaciji radnih mjesta, donesenog na temelju Pravilnika o uvjetima za unutarnji ustroj općih i specijalnih bolnica (Narodne novine 145/13, 31/15, 49/16 i 62/18), u Bolnici je ustrojeno ravnateljstvo, tri klinike, sveučilišna klinika, Centar za transplantaciju solidnih organa, 13 zavoda, šest poliklinika, 48 odjela, pet službi, dvije ordinacije, šest dnevnih bolnica, odsjek za kadrovske poslove, sistemska podrška, urudžbeni zapisnik, bolnička ljekarna, jedinica za klinička ispitivanja te centar za hitnu medicinu koji nije u funkciji, za koja je sistematizirano 1 651 radno mjesto, od čega se 362 ili 21,9 % odnosi na liječnike, 694 ili 42,1 % na medicinske sestre, odnosno tehničare, 199 ili 12,0 % na druge zdravstvene djelatnike, a 396 ili 24,0 % na nezdravstvene djelatnike. Usporedbom sistematiziranih i popunjenih radnih mjesta proizlazi da ukupna popunjenost radnih mjesta u Bolnici iznosi 73,4 %, pri čemu popunjenost radnih mjesta za liječnike iznosi 71,3 %, za medicinske sestre, odnosno tehničare 72,0 %, za druge zdravstvene djelatnike 86,9 % te za nezdravstvene djelatnike 70,7 %.

Prema financijskim izvještajima Bolnica je u 2019. ostvarila prihode i primitke u iznosu od 450.875.067,00 kn, a rashode i izdatke u iznosu od 478.025.247,00 kn te manjak prihoda i primitaka u iznosu od 27.150.180,00 kn, što s prenesenim manjkom prihoda i primitaka iz prethodnih godina u iznosu od 84.276.836,00 kn čini manjak prihoda i primitaka za pokriće u sljedećem razdoblju u iznosu od 111.427.016,00 kn. Najznačajnije prihode Bolnica ostvaruje od Zavoda, a u 2019. ostvareni su u iznosu od 389.996.110,00 kn i čine 86,5 % ukupno ostvarenih prihoda i primitaka. Iskazana potraživanja na dan 31. prosinca 2019. iznose 19.757.794,00 kn, a najveći dio odnosi se na potraživanja od Zavoda u iznosu od 10.291.306,00 kn, koja čine 52,1 % ukupnih potraživanja.

Bolnica je u veljači 2018. zaključila sa Zavodom Ugovor o provođenju bolničke i specijalističko-konzilijarne zdravstvene zaštite (dalje u tekstu: Ugovor), a u lipnju, srpnju, listopadu i studenome 2018. te veljači, svibnju, srpnju i rujnu 2019. dodatke Ugovoru. Ugovorom i dodacima Ugovoru uređuju se međusobna prava i obveze u vezi s provođenjem bolničke i specijalističko-konzilijarne zdravstvene zaštite od 1. siječnja 2018. do 31. prosinca 2019.

Ugovorena je 271 bolesnička postelja za liječenje akutnih bolesti, 37 postelja za produženo liječenje i 55 postelja/stolaca dnevne bolnice te 1 491 dijagnostičko-terapijski postupak i skupina za koje Bolnica može Zavodu ispostavljati račune. Osim na temelju Ugovora, Bolnica prihode od Zavoda ostvaruje i na temelju drugih međusobno zaključenih ugovora, a odnose se na provođenje nacionalnih programa prevencije raka dojke, ranog otkrivanja raka debelog crijeva i ranog otkrivanja raka vrata maternice.

Prema odredbama Ugovora, Bolnica se radi naplate svojih usluga obvezuje za provedenu bolničku zdravstvenu zaštitu Zavodu dostavljati račune izdane osiguranim osobama, 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 Bolnica može ostvariti za provođenje zdravstvene zaštite iz obveznog zdravstvenog osiguranja, koji se za 2018. sastoji od osnovnog iznosa sredstava za provođenje zdravstvene zaštite i dodatnog prihoda koji se ostvaruje na temelju pokazatelja učinkovitosti i kvalitete u bolnicama koje provode liječenje bolesnika oboljelih od akutnih bolesti. Ugovorom je utvrđen popis dijagnostičko-terapijskih postupaka za koje Bolnica ispostavlja račune po ugovorenim cijenama te ih naplaćuje od Zavoda do osnovnog mjesečnog iznosa sredstava, koji je za 2018. ugovoren u iznosu 18.367.916,00 kn, od siječnja do rujna 2019. u iznosu 19.099.066,00 kn, a od listopada do prosinca 2019. u iznosu 19.966.747,00 kn, od čega 90,0 % Zavod isplaćuje unaprijed, a 10,0 % po obavljenim postupcima, u roku od 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 Bolnice na temelju pokazatelja rada može iznositi najviše 918.396,00 kn u 2018. te 572.972,00 kn od siječnja do rujna 2019., odnosno 599.002,00 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 Bolnica ostvaruje na temelju ispostavljenih računa za provođenje određenih dijagnostičko-terapijskih postupaka, do najviše 592.825,00 kn mjesečno od travnja do studenoga, odnosno 570.571,00 kn u prosincu 2019., čije je plaćanje ugovoreno u roku od 60 dana. Time su maksimalna mjesečna sredstva koja Bolnica može ostvariti za provođenje zdravstvene zaštite iz obveznog zdravstvenog osiguranja od siječnja do prosinca 2018. ugovorena u iznosu 19.286.312,00 kn, od siječnja do ožujka 2019. u iznosu 19.672.038,00 kn, od travnja do rujna 2019. u iznosu 20.264.863,00 kn, u listopadu i studenome 2019. u iznosu 21.158.575,00 kn, a u prosincu 2019. u iznosu 21.136.321,00 kn.



Prema Ugovoru, Bolnica na temelju ispostavljenih računa ima pravo i na dodatna sredstva koja se ne uračunavaju u maksimalni osnovni iznos sredstava za provođenje zdravstvene zaštite, a odnose se na sredstva za nabavu posebno skupih lijekova i katetera za kompleksne aritmije za kardiološko liječenje, provođenje zdravstvene zaštite hrvatskih državljana s prebivalištem u Bosni i Hercegovini te medicinsku oplodnju, do mjesečnih iznosa utvrđenih ugovorom te za troškove obavljenih postupaka eksplantacije organa i transplantacije, do iznosa utvrđenih financijskim planom Zavoda, po cijenama iz Osnovne liste lijekova Zavoda. Bolnica je, u skladu s Ugovorom, u 2018. i 2019. ostvarila i dodatna sredstva za provođenje zdravstvene zaštite iz obveznog zdravstvenog osiguranja po odlukama Zavoda o utvrđivanju dodatnih novčanih sredstava bolničkim zdravstvenim ustanovama.

Dodatkom V Ugovora od 28. veljače 2019. utvrđeno je da su, u skladu s Odlukom o utvrđivanju dodatnih novčanih sredstava bolničkim zdravstvenim ustanovama od 20. prosinca 2018., Bolnici isplaćena dodatna sredstva u iznosu od 3.470.377,00 kn. Također, Dodatkom VIII Ugovora od 31. srpnja 2019. utvrđeno je da su, u skladu s Odlukom o utvrđivanju dodatnih novčanih sredstava bolničkim zdravstvenim ustanovama od 28. svibnja 2019., Bolnici isplaćena dodatna sredstva u iznosu od 4.949.384,00 kn. Bolnica isplaćena sredstva pravda ispostavljanjem računa za provedenu zdravstvenu zaštitu iz obveznog zdravstvenog osiguranja.

Praćenje i usklađenje računa između Bolnice i Zavoda provodi se mjesečno te se u siječnju svake godine sastavlja zapisnik o usklađenju računa za proteklu godinu. Bolnica se obvezuje 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 na kraju poslovne godine, nakon zapisničkog usklađenja primljenih računa i prenamjene neutrošenog dijela sredstava iz osnovnog iznosa sredstava za zdravstvenu zaštitu, utvrdi da je Bolnica prekoračila ugovoreni maksimalni osnovni iznos sredstava za zdravstvenu zaštitu, Zavod ne priznaje i ne plaća račune u visini iznosa prekoračenja.

Prema obrazloženju odgovorne osobe, Bolnica nema saznanja je li Zavod tijekom navedenog ugovornog razdoblja primjenjivao odredbu Ugovora o prenamjeni neutrošenog dijela sredstava bolnica koje nisu iskoristile maksimalni osnovni iznos sredstava za provođenje zdravstvene zaštite u korist bolnica koje su ga prekoračile. Prema zapisnicima Zavoda iz veljače 2019. i veljače 2020. o usklađenju i konačnom obračunu za 2018. i 2019., Bolnica nije prekoračila ugovoreni maksimalni osnovni iznos sredstava za zdravstvenu zaštitu. Prema zapisniku o usklađenju i konačnom obračunu limita i izvršenja rada za razdoblje od 1. siječnja do 31. prosinca 2019. sa stanjem na dan 31. prosinca 2019. utvrđena je obaveza Zavoda prema Bolnici u iznosu od 47.061,00 kn. Također, za ugovorena sredstva za postupke magnetske rezonance od travnja do prosinca 2019. u iznosu od 1.692.382,00 kn, na dan 31. prosinca 2019. utvrđena je obaveza Zavoda prema Bolnici u iznosu od 125.144,00 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 za 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. Primitljena 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 Bolnice i Zavoda također je utvrđena obveza ustrojavanja jedinice za centralno naručivanje te vođenja Liste čekanja, e-Naručivanjem i naručivanjem u Bolnici, za zdravstvene usluge koje Bolnica 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.

Bolnica je obvezna 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, Bolnica 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 Bolnica ne upisuje na Listu čekanja. Bolnica se obvezuje 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 Bolnica 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.

Bolnica se obvezuje 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.

Bolnica se obvezuje 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 preuvjeta 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 šifre 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.

Bolnica je ustrojila jedinicu za centralno naručivanje pacijenata i vodi Listu čekanja na temelju koje se određuje redoslijed prijama naručenih pacijenata za većinu zdravstvenih usluga iz obveznog zdravstvenog osiguranja koje pruža, a na koje se čeka. Revizijom je utvrđeno da se postupci magnetske rezonance u bolničkom informacijskom sustavu upisuju/naručuju u modulu Rezervacija, što čini Listu čekanja Bolnice. Odjel za centralno naručivanje ustrojen je kao organizacijska jedinica unutar Službe za informatiku i centralno naručivanje, ima tri djelatnika, stručna administrativna referenata, koji obavljaju poslove zaprimanja i evidentiranja narudžbi pacijenata (osobno, elektroničkom poštom, telefaksom), izdavanja potvrda o naručenim pregledima i zahvatima pacijenata (na isti način na koji je zaprimljen zahtjev), prosljeđuju zahtjeve pacijenata na pojedina radilišta gdje djelatnici sami naručuju pacijente (za usluge magnetske rezonance i druge), otkazuju narudžbe, kreiraju nova radilišta u sustavu Rezervacija, povezuju zahvate s Katalogom zahvata za naručivanje, administriraju radna vremena postojećih radilišta, dodaju prava korisnicima za radilišta na zahtjev, povezuju radilišta iz Rezervacija s radilištima u bolničkom informacijskom sustavu prenamučivanje/odgoda pacijenata na zahtjev, usklađuju godišnji kalendar s državnim blagdanima i neradnim danima na zahtjev i izvješćuju o stanju na listama čekanja. Odjel je opremljen s tri osobna računala, skenerom, dva pisača i dva telefona. Računala su umrežena, imaju čitače kartica radi povlačenja uputnica i podataka o osiguranim osobama iz CEZIH-a i pristup bolničkom informacijskom sustavu. Računalo s kojeg se odgovara na elektroničku poštu pacijenata ima MS Office. Oprema za obavljanje navedenog posla je dovoljna i odgovarajuća.

Zaposlenici Odjela osposobljeni su za obavljanje poslova zaprimanja narudžbi, izdavanja potvrda o narudžbi i unosa podataka u bolnički informacijski sustav, a njihov broj određen je u skladu s brojem zahtjeva za upis narudžbi na Listu čekanja. Prema objašnjenju odgovorne osobe, pri nadogradnji ili promjeni informacijskog sustava djelatnicima je osigurana odgovarajuća edukacija. Pri zaprimanju narudžbi, izdavanju potvrda o narudžbi i unosu podataka u bolnički informacijski sustav, veće gužve stvaraju se tijekom dana između 9.00 i 11.00 te 11.30 i 14.00 sati jer pacijenti nakon obavljenog pregleda u Bolnici dolaze po termin sljedeće kontrole ili dijagnostičke pretrage. Kako bi se gužva smanjila, otvaraju se sva tri šaltera i prekida se sa svim drugim poslovima (odgovaranje na elektroničku poštu, administriranje radilišta i drugo). U slučajevima izbjivanja jednog od tri djelatnika Centralnog naručivanja (godišnji odmor, bolovanje), gužve na šalteru su veće i velik broj pacijenata dugo stoji u redu ispred šaltera. Koncem 2019. u predvorju Bolnice instaliran je redomat te pacijenti mogu sjesti i pričekati da se pozove njihov broj.

Lista čekanja postoji u bolničkom informacijskom sustavu (BIS), koji je implementirala informatička tvrtka, a sadrži poveznicu na bolnički šifarnik zahvata u bolničkom sustavu naručivanja (BSN) i drugo te povezivanje sa centralnim sustavom za eListe (CEZIH) putem razmjene poruka (dohvat prvog slobodnog termina ili blok termina za naručivanje, spremnik za podatke o slobodnim terminima i dohvat postojećih narudžbi). Informatički program radi tako da automatski raspodjeljuje pacijente u prve slobodne termine točno za one liječnike, odnosno zahvate koji su bili odabrani prilikom unosa pojedinih pacijenata na Listu čekanja. Podaci na Listi čekanja koji se odnose na postupke magnetske rezonance sistematizirani su tako da se lako može utvrditi broj narudžbi i vrijeme čekanja na naručeni zahvat.

Na razini Bolnice određene su osobe nadležne za Listu čekanja na temelju Odluke ravnatelja iz ožujka 2018. o imenovanju Bolničkog povjerenstva za provjere liste čekanja i pritužbe na liste čekanja. Navedeno povjerenstvo čine predsjednik i četiri člana. Podaci o nadležnim osobama dostavljeni su nadležnom ministarstvu i Zavodu. Također, u ožujku 2018. ravnatelj je donio Odluku o imenovanju osobe nadležne za poštivanje Novog modela upućivanja i Odluku o osobi zaduženoj za upravljanje nedolaskom osiguranih osoba.

Pacijenti se na Listu čekanja upisuju na temelju odgovarajuće uputnice liječnika primarne zdravstvene zaštite ili nalaza liječnika specijalista u kojem je navedena potrebna zdravstvena usluga. Upis se obavlja u jedinici za centralno naručivanje pacijenata, koja je smještena na glavnom ulazu u Bolnicu, na pristupačnom, lako uočljivom i prikladno označenom mjestu, ili na pripadajućem odjelu na kojem se tražena usluga pruža. No, prostor u kojem zaposlenici jedinice za centralno naručivanje pacijenata obavljaju svoje poslove je skučen i nepraktičan pa je ravnatelj u Izvješću o financijskom poslovanju i radu Bolnice od siječnja do prosinca 2019. utvrdio neophodnu potrebu preseljenja jedinice za centralno naručivanje pacijenata u prikladniji prostor. Pacijenti se mogu upisati osobno, putem člana obitelji ili pouzdane osobe, telefaksom, kojim se šalje preslika uputnice liječnika primarne zdravstvene zaštite ili nalaza liječnika specijalista, elektroničkom poštom, kojom se šalje skenirana uputnica liječnika primarne zdravstvene zaštite ili skenirani nalaz liječnika specijalista, te naručivanjem koje obavlja izabrani liječnik primarne zdravstvene zaštite putem centralne mrežne aplikacije za e-Naručivanje nadležnog ministarstva, ako su slobodni termini za obavljanje zdravstvenih usluga utvrđeni i uneseni u sustav e-Naručivanja. Ako se upis na Listu čekanja obavlja u jedinici za centralno naručivanje, pacijentima se nakon upisa izdaje potvrda o narudžbi, koja sadrži podatke o pacijentu, zdravstvenoj usluzi za koju se naručuje, nazivu ambulante u kojoj će se naručena usluga pružiti i liječniku koji će je pružiti, datumu narudžbe te datumu i vremenu prijama na naručeni zahvat. 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 e-pošte na adresu navedenu u potvrdi ili popunjavanjem obrasca na mrežnim stranicama Zavoda, čija je adresa također navedena u potvrdi. Ako se upis obavlja na odjelu na kojem se tražena zdravstvena usluga pruža, pacijentima se ne izdaje potvrda o narudžbi, nego im se nakon što im liječnik dodijeli termin, šalje elektronička pošta o terminu ili ih se obavještava telefonom, odnosno na način koji pacijent odabere.

***Državni ured za reviziju preporučuje izdati potvrdu o narudžbi s istovrsnim podacima svim pacijentima koji se upisuju na Listu čekanja, kako bi raspolagali sa svim dostupnim informacijama o upisanoj narudžbi i postupku prijavljivanja nedolaska na naručenu zdravstvenu uslugu, odnosno njezina otkazivanja.***

Zavod šalje pacijentima podsjetnike putem SMS poruke, 15 i pet dana prije samog termina za sve narudžbe kojima je termin potvrđen, a koje se ne odnose na kontrole, medicinski uvjetovane narudžbe ili želju pacijenta te čekaju duže od 46 dana, ako informacijski sustav prepozna da se radi o broju mobilnog uređaja. Prema objašnjenju odgovorne osobe, administrativni djelatnici s Kliničkog zavoda za dijagnostičku i intervencijsku radiologiju nazovu pacijenta telefonom na dan kada mu je određen termin pretrage i provjere dolazak na zakazani termin. U slučajevima nedolaska pacijenata na naručene pretrage, Bolnica te termine popunjava pacijentima s odjela ili termin ostaje prazan.

O nedolascima pacijenata, odnosno praznim terminima Bolnica ne vodi evidenciju, iako u svom informatičkom sustavu, koristeći padajuće izbornike, ima mogućnost evidentiranja pacijenata koji nisu došli na zakazani pregled, a da ga prethodno nisu otkazali.

Prema prikupljenim podacima, na Listu čekanja Bolnice upisuju se pacijenti za 180 aktivnosti, dok se ne upisuju pacijentice Opće ginekologije. Osim upisa pacijenata na Listu čekanja preko Centralnog naručivanja, postoji mogućnost upisa pacijenata i na šalterima pojedinih zavoda, odnosno na radilištima za dijagnostičko-terapijske postupke i preglede. Na pojedinim radilištima postoji mogućnost ispisa potvrde o narudžbi, a na pojedinim se termin upisuje u liječnički nalaz.

Lista čekanja objavljuje se na mrežnim stranicama Bolnice<sup>1</sup> i raščlanjena je po aktivnostima, od čega je jedna od aktivnosti usluga magnetske rezonance te sadrži identifikacijske brojeve upisanih pacijenata, datume upisa, datume prijama na naručene zahvate i indikator kontrolnog pregleda, što omogućuje brz i jednostavan dohvat objavljenih podataka. Objavljena Lista čekanja na mrežnim stranicama Bolnice ne sadrži podatke o drugim indikatorima te slobodnim terminima za prijam pacijenata za obavljanje zdravstvenih usluga na koje se čeka, što dovodi u pitanje svrhovitost njihova objavljivanja. Javno objavljivanje Lista čekanja na zdravstvene usluge dobiva smisao ako omogući osiguranim osobama informacije o slobodnim terminima u različitim zdravstvenim ustanovama, kako bi mogli što prije doći do potrebne zdravstvene usluge.

***Državni ured za reviziju preporučuje u Listi čekanja na mrežnim stranicama Bolnice objavljivati podatke o slobodnim terminima za zdravstvene usluge na koje se čeka, kako bi pacijenti imali potpune informacije o dostupnosti zdravstvenih usluga koje Bolnica pruža.***

Pri upisu pacijenata na Listu čekanja, u bolnički informacijski sustav unose se podaci čiji je sadržaj i način unosa utvrdio 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, datum i vrijeme prvog slobodnog termina za naručeni postupak s naznakom da je termin narudžbe pomaknut prema želji pacijenta u slučaju kad 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 specijalistom, šifri radilišta, odnosno ordinacije u kojoj će se naručeni postupak obaviti, indikatoru radi li se o prioritetnoj narudžbi te drugi podaci.

Bolnica je korištenjem funkcionalnosti informacijskog sustava CEZIH 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 naručivanja.

---

<sup>1</sup> <https://www.kb-merkur.hr/merkur-centralno-narucivanje>

Cilj dostavljanja podataka o listama čekanja u CEZIH 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. Kako bi se navedeno moglo ostvariti, nužno je osigurati točnost dostavljenih podataka te usklađenost podataka u bolničkim informacijskim sustavima, CEZIH-u i na mrežnim stranicama Zavoda. Usporedbom podataka na Listi čekanja na mrežnim stranicama Bolnice i dostupnih podataka u sustavu eLista na mrežnim stranicama Zavoda<sup>2</sup>, koji se odnose na postupke magnetske rezonance, nije moguća jer je na mrežnim stranicama Bolnice vidljiva samo aktivnost usluga magnetskom rezonancom, koja nije raščlanjena po postupcima magnetske rezonance. No, usporedbom podataka iz bolničkog informacijskog sustava, koji se odnose na prvi slobodni termin po stavkama Kataloga zahvata za naručivanje u vrijeme obavljanja revizije (studeni 2019.) i dostupnih podataka u sustavu eLista na mrežnim stranicama Zavoda, utvrđena je neusklađenost. Tako su u evidenciji Bolnice navedeni podaci o čekanju na postupke magnetske rezonance jednog velikog zgloba i hipofize, za koje je u sustavu eLista na mrežnim stranicama Zavoda navedeno da se u Bolnici ne obavljaju. Također, u specifikaciji postupaka magnetske rezonance u sustavu eLista na mrežnim stranicama Zavoda navedeni su podaci o čekanju na postupke magnetske rezonance gušterače, slezene, urografiju, retroperitoneuma s prikazom limfnih čvorova i mekih tkiva, za koje u evidenciji Bolnice nije postojao raspored. Navedene neusklađenosti su tijekom obavljanja revizije otklonjene. Općim uvjetima ugovora o provođenju specijalističko-konzilijarne zdravstvene zaštite iz obveznog zdravstvenog osiguranja propisano je osigurati na mrežnim stranicama Bolnice poveznicu s mrežnom stranicom CEZIH-a, odnosno Listama čekanja na mrežnim stranicama Zavoda, kojom se osigurane osobe upućuje na pristup podacima o slobodnim terminima za naručivanje zdravstvenih usluga koje Bolnica pruža. Bolnica je na svojim mrežnim stranicama predvidjela navedenu poveznicu, međutim poveznica vodi na stranicu Zavoda koja nije u funkciji.

***Državni ured za reviziju preporučuje osigurati usklađenost podataka na Listi čekanja u bolničkom informacijskom sustavu, CEZIH-u i sustavu eLista na mrežnim stranicama Zavoda. Preporučuje na mrežnim stranicama Bolnice osigurati poveznicu s mrežnim stranicama CEZIH-a i sustavom eLista na mrežnim stranicama Zavoda, u skladu s Općim uvjetima ugovora o provođenju specijalističko-konzilijarne zdravstvene zaštite iz obveznog zdravstvenog osiguranja, kojom bi se osigurane osobe uputilo na pristup podacima o slobodnim terminima za naručivanje kod drugih zdravstvenih ustanova koje pružaju istu zdravstvenu uslugu.***

Analizirani su podaci u Listi čekanja za listopad 2019. te je utvrđeno da su na Listi čekanja pojedini pacijenti evidentirani nekoliko puta, za istu i za neku drugu pretragu, u istom ili u nekoliko dana. Odgovorna osoba objašnjava da do dvostrukog upisa pacijenata dolazi, između ostalog, zato što pojedini pacijenti isti zahtjev za narudžbu pošalju elektroničkom poštom dva ili više puta, što administrator na Listi čekanja i evidentira u više navrata. Nadalje, matični broj osigurane osobe nije upisan za 16 pacijenata, a revizijom je utvrđeno da se radi o pogrešci korisnika pri upisivanju, koji nakon imena i prezimena u tražilicu pacijenta nije izabrao opciju registar, koja osim matičnog broja osigurane osobe nudi datum rođenja, adresu pacijenta i njegov broj za kontakt. Brisano je pet pacijenata od čega je kod dvoje kao razlog brisanja upisano ostali razlozi, a za troje nije upisano ništa. Otkazane su 323 pretrage, s time da za 301 pretragu nije upisan indikator otkaza, već datum i razlog otkazivanja. Na taj način termin se stalno čini zauzet, odnosno Lista čekanja ne daje točan podatak o broju narudžbi.

---

<sup>2</sup> [http://www.hzzo-net.hr/liste\\_narudzbi\\_i\\_otkazivanje\\_narudzbe.html](http://www.hzzo-net.hr/liste_narudzbi_i_otkazivanje_narudzbe.html)

Za 22 otkazane narudžbe nije upisana šifra prema Katalogu zahtijeva za narudžbe, odnosno nije vidljivo za koji je postupak pacijent bio naručen, od čega se na prvi pregled odnosi njih četiri, kontrolni jedan, a indikator ostalo ima ih 17. Najčešći upisani razlozi otkazivanja su obavljene preglede u ranijim terminima, u drugim ustanovama, privatnim poliklinikama, osobni te drugi razlozi, a najviše se otkazivala pretraga koja se odnosi na magnetsku rezonancu mozga, njih 155. Razlog je što je magnetska rezonanca mozga najtraženija pretraga, a koju je u Bolnici obavljao jedan liječnik i Lista čekanja je za nju najduža. Termini narudžbi, na koje se trebalo čekati od jedanaest do 617 dana, otkazivani su elektroničkom poštom, telefonom, putem SMS-a i CEZIH-a. Do 30. rujna 2019. otkazano je 56 narudžbi za listopad 2019. na koje se trebalo čekati od 19 do 451 dan, od čega je 12 postupaka magnetskom rezonancom otkazano u istom danu kada je i upisana narudžba te osam postupaka u razdoblju do tri dana od upisa narudžbe, a najčešći upisani razlog otkazivanja je prethodno obavljen pregled. Prema objašnjenju odgovorne osobe, pojedini pacijenti dobiju kasniji termin jer u trenutku dodjele termina nema liječnika specijalista u Bolnici, odnosno kod pojedinih pacijenata dogodi se veći odmak vremena od predaje dokumentacije, indikacije, upisa u Listu čekanja pa do obavijesti pacijenta te pojedini pacijenti u međuvremenu već obave pregled u nekoj drugoj ustanovi.

Analizom podataka u Listi čekanja od siječnja do konca listopada 2019., utvrđeno je da je za 124 pacijenta upisan indikator prvi pregled, iako je pacijent istu pretragu prije obavio, jednom ili više puta. Prema objašnjenju administrativne djelatnice, problem upisa navedenih indikatora je što oni nisu vidljivi na uputnici, a korisnik upisa zbog količine i raznovrsnosti posla nije u mogućnosti kvalitetno provjeravati podatke na neki drugi način. Također, analizom podataka u Listi čekanja za rujna i listopada 2019., utvrđeno je da je upisano 115 narudžbi bez indikatora šifre prema Katalogu zahtijeva za narudžbe, odnosno nije vidljivo za koju pretragu je pacijentima rezerviran termin. Od 115 narudžbi upisanih bez navedene šifre, 110 se odnosi na termin u drugoj smjeni. Tijekom revizije, utvrđeno je da pojedini podaci o bolničkim zahvatima u bolničkom informacijskom sustavu nisu bili povezani te je Bolnica u Listama čekanja naknadno, tijekom revizije, upisala navedene šifre, što nije imalo utjecaja na podatke o otkazanim i obrisanim narudžbama.

U Listi čekanja za pojedine pacijente pojavljuju se isti podaci nekoliko puta, a prema obrazloženju Bolnice razlog tome je što se pri obavljanju postupka magnetskom rezonancom (snimanja) pacijent pomakne ili iz nekih drugih razloga jedna, dvije sekvence ili cijeli snimak ne uspije te se postupak snimanja magnetskom rezonancom mora ponoviti. Prema objašnjenju radioloških tehnologa, pojedine pacijente tada pozivaju u druge termine (prije radnog vremena, nakon radnog vremena) kako bi ponovili snimak. Pri tome se i narudžba za istog pacijenta za isti, neuspjao, postupak mora ponovo upisati u Listu čekanja jer ne postoji drugi način unosa pacijentovih podataka u informacijski sustav pri provođenju postupka.

U pojedinim slučajevima pacijent ima uputnicu za snimanje jedne regije (primjerice kralježnice), dodjeljuje mu se jedan termin, a pri obavljanju postupka utvrdi se da je zbog veličine regije potrebno obaviti nekoliko postupaka. Takve situacije dovode do više obavljenih postupaka, odnosno više iskorištenih termina, a o jednoj upisanoj narudžbi. Razlozi pomicanja termina ne evidentiraju se u bolničkom informacijskom sustavu jer bi, prema objašnjenju odgovorne osobe, postupak od naručivanja pacijenta pa sve do izdavanja nalaza trajao duže nego sam proces snimanja i očitavanja traženih snimaka.



Nalazi bolničkih i ambulantnih pacijenata vidljivi su u bolničkom informacijskom sustavu u arhivi nalaza djelatnicima kojima su utvrđena prava uvida ovisno o radnim mjestima i organizacijskim jedinicama u kojima rade. Nalazi dijagnostičke obrade bolničkih pacijenata ne ispisuju se, već ih pacijenti dobivaju u otpusnom pismu. Ambulantnim pacijentima nalazi se ispisuju iz radiološkog informacijskog sustava (dalje u tekstu: RIS) te nalaze s potpisom i pečatom radiologa, sa slikama pregleda na CD mediju pacijenti sami preuzimaju na šalteru. Prema objašnjenju Bolnice, ne postoje načini i mehanizmi kontrole i evidentiranja nepodignutih nalaza, osim njihova fizičkog brojenja. Nepodignuti nalazi se ne evidentiraju, a fizičkim brojenje odgovorne osobe Bolnice koncem studenoga 2019. na šalteru Kliničkog zavoda ih je utvrđeno 139. Svi nepodignuti nalazi se koncem godine prenose u bolnički arhiv. Također, navodi da se svi nalazi i slike pregleda od 2013., odnosno digitalizacijom odjela i uvođenjem PACS (engl. Picture Archiving and Communication System) i RIS sustava, čuvaju trajno na serverima u digitalnom obliku i na zahtjev se uvijek mogu izdati.

Podaci na Listi čekanja koji se odnose na postupke magnetske rezonance sistematizirani su po pojedinim postupcima te se lako može utvrditi broj narudžbi i vrijeme čekanja na naručeni zahvat. Prema podacima iz rujna 2019., u Bolnici je za 26 postupaka magnetske rezonance (MR) po anatomske regiji bilo upisano ukupno 1 205 narudžbi s prosječno 222 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 Bolnici, prema stanju na Listi čekanja u rujnu 2019.

Tablica broj 2

Broj upisanih narudžbi i prosječan broj dana čekanja po postupcima magnetske rezonancije u Bolnici, u rujnu 2019.

Redni broj	Postupak magnetske rezonance (MR)	Broj upisanih narudžbi	Prosječan broj dana čekanja
	1	2	3
1.	MR mozga	356	338
2.	MR abdomena	113	168
3.	MR koljena	113	98
4.	MR lumbosakralne kralježnice	99	190
5.	MR jetre	98	141
6.	MR mozga s TOF angiografijom	96	306
7.	MR cervikalne kralježnice	59	256
8.	MR zdjelice	53	151
9.	MR dojke	48	119
10.	MR prostate	33	118
11.	MR donjih ekstremiteta	24	86
12.	MR bubrega	23	197
13.	MR torakalne kralježnice	12	201
14.	MR artrografija	11	70
15.	MR stopala ili šake	9	100
16.	MR piramida temporalne kosti	7	272
17.	MR paranazalnih sinusa	7	217
18.	MR vrata	7	257
19.	MR organa zdjelice	7	82
20.	MR gornjih ekstremiteta	7	105
21.	MR prsnoga koša	6	185
22.	MR urografija	6	194
23.	MR mozga s angiografijom mozga	6	293
24.	MR gušterače	2	90
25.	MR nadbubrežne žlijezde	2	197
26.	MR orbita	1	358
	Ukupno	1 205	222

Od ukupno 1 205 upisanih narudžbi, njih 875 ili 72,6 % odnosi se na postupke magnetske rezonance mozga, abdomena, koljena, lumbosakralne kralježnice, jetre i mozga s TOF angiografijom. Za tri postupka prosječno vrijeme čekanja je preko 300 dana, za šest postupaka od 200 do 300 dana, za 12 postupaka od 100 do 200 dana, dok je za pet postupaka prosječno vrijeme čekanja do 100 dana. Od ukupnog broja upisanih narudžbi, 612 se odnosi na prvi, 44 na kontrolni, a 549 za ostali pregled magnetskom rezonancom.

### Upravljanje Listom čekanja za postupke magnetske rezonance

Postupci magnetske rezonance obavljaju se u Odjelu za magnetsku rezonancu, unutar Kliničkog zavoda za kliničku i intervencijsku radiologiju, koji raspolaže s jednim uređajem za magnetsku rezonancu tvrtke Toshiba Mode MRT-1503 sa supervodljivim magnetom od 1,5 T sistem za MRA snimanje cijelog tijela. Uređaj za magnetsku rezonancu Bolnica je nabavila u studenome 2007. nakon provedenog javnog natječaja, na temelju zaključenog Ugovora za nabavu uređaja za magnetsku rezonancu 1,5 T sa završnim uređenjem prostora, montažom, servisiranjem i održavanjem u punoj funkciji. Nabavna vrijednost utvrđena je u iznosu od 8.399.700,00 kn s porezom na dodanu vrijednost, a plaćeno je putem tri obroka u 2008. i 2013.

Nadležno ministarstvo je s izvođačem radova zaključilo Ugovor o izvođenju građevinskih radova na izgradnji novog objekta Centra za transplantaciju na lokaciji Bolnice, koji obuhvaća rekonstrukciju i adaptaciju prostora prizemlja i podruma klinike, spojnih hodnika, nadogradnju kata klinike, dizala, prvog kata stare građevine, rekonstrukciju i adaptaciju operacijskih dvorana, izgradnju podzemne garaže s teretnim dizalima i stubištem te uređenje vanjskog parkirališta. Spomenuti građevinski radovi su kasnili pa tako i adaptacija prostora koji je po projektu bio predviđen za smještaj uređaja za magnetsku rezonancu. Uređaj je isporučen u ugovorenom roku i preuzet kod isporučitelja te smješten u njegov skladišni prostor. U funkciju je stavljen u lipnju 2012., nakon što su završeni potrebni građevinski radovi kojima je osiguran odgovarajući prostor za smještaj uređaja u Bolnici. Nabavna vrijednost uređaja je u poslovnim knjigama evidentirana u iznosu od 8.614.609,00 kn, što je 214.909,00 kn više od ugovorene zbog povećanja poreza na dodanu vrijednost u iznosu od 82.620,00 kn nastao promjenom stope poreza na dodanu vrijednost, dva računa od isporučitelja uređaja na temelju narudžbenica iz svibnja 2009. za dobavu i montažu podloge u iznosu od 53.253,00 kn te iz veljače 2012. za ispitivanje utjecaja magnetskog polja u iznosu od 79.036,00 kn. U skladu s propisima obračunan je ispravak vrijednosti uređaja, te za 2019. uređaj ima sadašnju knjigovodstvenu vrijednost u iznosu od 0,00 kn.

Ukupni troškovi održavanja uređaja za magnetsku rezonancu u 2018. i do listopada 2019. iskazani u poslovnim knjigama Bolnice iznose 634.732,00 kn. Ostvareni su na temelju ugovora i dodataka ugovorima o održavanju te narudžbenica tijekom 2018. u iznosu od 178.888,00 kn i do listopada 2019. u iznosu od 455.844,00 kn. Ugovorima koji su zaključeni za održavanje od 6. listopada 2016. do 6. listopada 2017. te od 27. srpnja 2018. do 27. srpnja 2019. utvrđene su usluge periodičnog i interventnog održavanja uređaja za magnetsku rezonancu četiri puta godišnje u godišnjim iznosima od 313.704,00 kn za 2016./2017. te 288.000,00 kn za 2018./2019, odnosno za 2018./2019. u mjesečnim iznosima od 24.000,00 kn. Od listopada 2017. do srpnja 2018. i od srpnja 2019. (razdoblja koja nisu obuhvaćena ugovorima o održavanju uređaja) u slučajevima bilo kakve intervencije na uređaju, po pozivu glavnog radiološkog tehnologa, pružatelj usluge na temelju uvida je izradio ponudu za otklanjanje kvara ili popravak. Prema dobivenoj ponudi za otklanjanje kvara ili popravka uređaja uz pisani zahtjev ustrojstvene jedinice, Služba za nabavu zatražila je odobrenje od Uprave Bolnice. Po odobrenju Uprave Bolnice, Služba za nabavu prosljeđuje narudžbenicu za otklanjanje kvara ili popravak uređaja. Na taj način ostvareni troškovi za revidirano razdoblje (2018. do listopada 2019.) iznose 370.732,00 kn, a odnose se na troškove popravka, kontrole i pretakanja tekućeg helija u 2018. u iznosu od 58.888,00 kn te troškove popravka i zamjene zavojnice do listopada 2019. u iznosu od 311.844,00 kn.

Uz redovno održavanje, u prethodnom razdoblju (koje nije obuhvaćeno revizijom) veći troškovi ostvareni su u 2016., a odnose se na nabavu i instalaciju nove zavojnice za uređaj za magnetsku rezonancu u iznosu od 906.250,00 kn te nabavu i instalaciju nove jedinice za napajanje za gradient Z za uređaj za magnetsku rezonancu u iznosu od 516.975,00 kn. Navedeno je financirano sredstvima državnog proračuna s pozicije za hitne intervencije na temelju suglasnosti nadležnog ministarstva i zamolbi za plaćanje Bolnice. Otvorene postupke javne nabave provela je i ugovore s ponuditeljem zaključila Bolnica.

Na Kliničkom zavodu za dijagnostičku i intervencijsku radiologiju sistematizirano je 58 radnih mjesta, i to 26 za liječnike uže specijaliste i specijaliste, sedam za liječnike na specijalizaciji, sedam radnih mjesta za medicinske sestre, dva za inženjere radiologije i 15 radnih mjesta za prvostupnike medicinske radiologije te jedan nezdravstveni djelatnik (administrativni referent), a prema podacima Bolnice iz rujna 2019. popunjeno ih je 42, i to 12 liječnicima užim specijalistima i specijalistima i šest liječnicima na specijalizaciji u Bolnici, sedam medicinskim sestrama, glavnim radiološkim tehnologom i 15 prvostupnicima medicinske radiologije te jednim administrativnim referentom. U timu za pretragu magnetskom rezonancom su liječnik radiolog i dva prvostupnika medicinske radiologije koji su tjednim rasporedom utvrđeni za taj dan. Raspored liječnika utvrđuju predstojnik i zamjenica predstojnika Kliničkog zavoda za dijagnostičku i intervencijsku radiologiju, a tjedni raspored prvostupnika medicinske radiologije utvrđuje glavni radiološki tehnolog. Doktori medicine nisu stalno prisutni kod obavljanja pretrage, osim kada postoji potreba davanja kontrasta ili konzultacija s prvostupnikom radiološke tehnologije u vezi s protokolom snimanja.

U tablici broj 3 daju se podaci o udjelu obavljenih postupaka magnetske rezonance u ukupnom broju obavljenih zdravstvenih postupaka na Kliničkom zavodu za dijagnostičku i intervencijsku radiologiju tijekom 2019., prema podacima Bolnice.

Tablica broj 3

Udjel obavljenih postupaka magnetske rezonance  
u ukupnom broju obavljenih zdravstvenih postupaka na  
Kliničkom zavodu za dijagnostičku i intervencijsku radiologiju tijekom 2019.,  
prema podacima Bolnice

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	5 162	216	4,2
2.	veljača	4 629	244	5,3
3.	ožujak	5 036	233	4,6
4.	travanj	4 731	226	4,8
5.	svibanj	5 149	220	4,3
6.	lipanj	4 347	228	5,2
7.	srpanj	4 324	184	4,3
8.	kolovoz	3 500	145	4,1
9.	rujan	4 933	228	4,6
10.	listopad	5 922	267	4,5
11.	studeni	5 439	246	4,5
12.	prosinac	4 662	223	4,8
	Ukupno	57 834	2 660	4,6

Tijekom 2019. na Kliničkom zavodu za dijagnostičku i intervencijsku radiologiju Bolnice obavljeno je ukupno 57 834 zdravstvenih postupaka, od čega se 2 660 odnosi na postupke magnetske rezonance koji čine 4,6 % ukupno obavljenih zdravstvenih postupaka.

Predstojnik Kliničkog zavoda za dijagnostičku i intervencijsku radiologiju i njegova zamjenica, utvrđuju tjedni raspored termina za naručivanje ambulantnih pacijenata na postupke magnetske rezonance prema kojem se određuju termini za ambulantne pacijente, koji se upisuju na Listu čekanja. Prema obrazloženju Bolnice, broj termina za postupke magnetske rezonance koji se utvrđuju rasporedom ovisi o raspoloživom broju liječnika, s obzirom na korištenje godišnjih odmora, bolovanja i druga opravdana odsustva s posla, i njihovim drugim obvezama u Bolnici. Također, na raspored liječnika utječe i preopterećenost koju imaju pojedini liječnici, kao i umor koji osjete osobe koje rade u zoni ionizirajućeg zračenja, a na temelju velikih interventno-radioloških zahvata koji su često iznenadni i neplanirani te ih se ne može predvidjeti na dugi rok. Predstojnik Kliničkog zavoda za dijagnostičku i intervencijsku radiologiju u svrhu ujednačenosti rada liječnika, prati opterećenost liječnika specijalista i užih specijalista, koji osim postupaka magnetske rezonance, obavljaju i druge radiološke postupke koji se obavljaju na navedenom Kliničkom zavodu (rendgensko snimanje, ultrazvučna dijagnostika, mamografija, višeslojna kompjuterizirana tomografija i drugo), rade sa studentima, postdiplomantima te sudjeluju u sustavu bolničkih dežurstava. Raspored rada dijagnostika konstantan je za pojedine organske sustave, a zaduženje liječnika za rad u njima, ovisi o njegovom subspecijalističkom usmjerenju. Radiologija, za razliku od drugih dijagnostičkih ambulanti (kirurgija ili interna), nema konstantu da pojedini liječnici uvijek u isti dan imaju istu vrstu dijagnostičke ambulante, stoga ne postoje unaprijed utvrđeni rasporedi koji dan se obavlja koja vrsta pretrage magnetskom rezonancom. No, u istom danu se na uređaju uglavnom obavljaju postupci magnetske rezonance organa istog anatomskog sustava, jer je uređaje za magnetsku rezonancu potrebno posebno prilagođavati za pojedini anatomski sustav te se tako štedi vrijeme obavljanja pretrage. Također, u svrhu uštede vremena obavljanja pretrage, Bolnica je napravila dodatnu kabinu za presvlačenje pacijenata. Rasporedom koji se primjenjivao u vrijeme obavljanja revizije (rujan, listopad, studeni i prosinac 2019.) predviđen je rad uređaja za magnetsku rezonancu u dvije smjene svakog radnog dana te subotom u prvoj smjeni (braniteljska ambulanta od 8.00 do 12.00 sati). U prvoj smjeni uređaj je u funkciji od 8.00 do 15.00 sati, dok je u drugoj smjeni ponedjeljkom, srijedom i četvrtkom u funkciji od 15.00 do 19.00 sati, utorkom od 15.00 do 20.00, a petkom od 15.00 do 21.00 sat. Za bolničke pacijente, koji borave u Bolnici dulje od 24 sata, s odjela gastroenterologije su prema unutarnjem dogovoru osigurana dva termina srijedom i četvrtkom i njih na Listu čekanja upisuje glavna sestra navedenog odjela. Rad liječnika u drugoj smjeni i subotom nije previđen, već je potreban zbog velikog broja pacijenata pa se obavlja, prema izjavi voditelja Odjela za magnetsku rezonancu, dobrovoljno, odnosno prema dogovoru te je plaćen kao prekovremeni rad. Prema obrazloženju predstojnika Kliničkog zavoda za dijagnostičku i intervencijsku radiologiju, rad u navedenom Kliničkom zavodu je tijekom 2017. i 2018. bio organiziran u dvije smjene, odnosno prekovremeni rad, kako bi se zadovoljili kriteriji i potrebe Kliničkog zavoda za dijagnostičku i intervencijsku radiologiju, bolničkih odjela, Liste čekanja i usmjereni rad specijalista prema organskim sustavima i pojedinim dijagnostičkim pretragama. Koncem 2018. Klinički zavod za dijagnostičku i intervencijsku radiologiju napustila su tri liječnika specijalista te je početkom 2019. na Zavodu radilo jedanaest specijalista radiologije i sedam specijalizanata u jednoj smjeni. S obzirom na to da je pretraga uređajem za magnetsku rezonancu uvjetovana vremenskim normativom, a uz pretrage ambulantnih i bolničkih pacijenata, obavljaju se pretrage i bolničkih pacijenata koji su otpušteni iz Bolnice jer potrebnu pretragu nisu stigli obaviti tijekom bolničkog liječenja, ukazala se potreba za popodnevnim (produženo/prekovremenim) radom. Takav način rada doveo je do dodatnog opterećenja liječnika jer radom u popodnevnoj smjeni dolazi do manjka liječnika u jutarnjoj smjeni, što je posebno bilo izraženo ponedjeljkom i utorkom kada izostaju i liječnici koji su imali vikend-dežurstvo.

Stoga je od veljače 2019. rad organiziran u jednoj smjeni, odnosno pojedini liječnici prema svojoj želji i u dogovoru s nadređenima, rade produženo/prekovremeno u popodnevnoj smjeni pojedine od dijagnostika. Također, rad radioloških tehnologa nije bilo moguće organizirati u dvije smjene, zbog manjka dva radiološka tehnologa te dana godišnjih odmora i bolovanja, već prekovremenim radom. Koncem studenoga 2019. Klinički zavod za dijagnostičku i intervencijsku radiologiju ima dva specijalista radiologije manje u odnosu na početak 2018., a od siječnja 2020. Bolnicu su napustila još dva specijalista radiologije, što je prema objašnjenju predstojnika Kliničkog zavoda dovelo do situacije da ponedjeljkom i utorkom rad na Kliničkom zavodu na deset dijagnostika pokriva sedam liječnika, a od srijede do petka osam liječnika. Nedostatku liječnika treba još dodati odsutnost radi korištenja godišnjeg odmora, iznenadnog izostanka, edukacije, provođenja dodiplomske i postdiplomske nastave te situacije kada su na pojedinim zahvatima potrebna dva liječnika. Na Kliničkom zavodu smanjen je broj liječnika, dok se broj bolničkih pacijenata ne smanjuje, ambulantnih se povećava, a svim pacijentima treba osigurati jednaki pristup. Također, Klinički zavod raspolaže s radiološkom opremom prosječne starosti jedanaest godina (primjerice: uređaj za magnetsku rezonancu, višeslojni MSCT, snimaona, angiografija, mamografija, UZV uređaj), gdje većina uređaja predstavlja uređaje bez alternative te u slučaju kvara takvih uređaja Bolnica nije u mogućnosti pružiti pacijentima odgovarajuću uslugu. Navedeno se odražava na neadekvatan rad na subspecijalističkom nivou, neekipiranost po organskim sustavima, nedostatan broj radiologa za potrebe dežurstava te opterećenost prekovremenim radom u svrhu smanjenja Lista čekanja. Zbog prethodno navedenog, Bolnica od početka 2020. ne naručuje nove pacijente na pretrage magnetskom rezonancom mozga, vrata i kralježnice, do ispunjenja preduvjeta da se navedene pretrage ponovno naručuju. Upravno vijeće Bolnice je koncem siječnja 2020. odlučilo da će Bolnica zdravstveno zbrinuti pacijente za sve pretrage magnetskom rezonancom bez otkazivanja narudžbi pacijentima, a drugoj zdravstvenoj ustanovi ponudit će ugovor o poslovnoj suradnji, jer iz kadrovskih razloga osoblje Kliničkog zavoda za dijagnostičku i intervencijsku radiologiju nije u mogućnosti očitati sve nalaze pacijenata.

U sustavu zdravstva Republike Hrvatske nisu utvrđeni normativi za postupke magnetske rezonance, odnosno nije utvrđen optimalan broj obavljenih postupaka po pojedinom uređaju za magnetsku rezonancu, ovisno o njegovim tehničkim karakteristikama, odnosno po liječničkom timu koji ga opslužuje. Prema podacima Bolnice, tijekom 2019. obavljeno je 2 660 postupaka magnetske rezonance.

U tablici broj 4 daju se podaci o broju obavljenih postupaka magnetske rezonance u Bolnici tijekom 2019., prema podacima Bolnice.

Tablica broj 4

Broj obavljenih postupaka magnetske rezonance  
u Bolnici tijekom 2019., prema podacima Bolnice

Redni broj	Mjesec	Broj radnih dana*	Broj obavljenih postupaka magnetske rezonance			Prosječan dnevni broj obavljenih postupaka magnetske rezonance		
			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	209	7	216	9,5	0,3	9,8
2.	veljača	20	230	14	244	11,5	0,7	12,2
3.	ožujak	21	222	11	233	10,6	0,5	11,1
4.	travanj	21	219	7	226	10,4	0,3	10,8
5.	svibanj	22	205	15	220	9,3	0,7	10,0
6.	lipanj	18	220	8	228	12,2	0,4	12,7
7.	srpanj	23	174	10	184	7,6	0,4	8,0
8.	kolovoz	20	139	6	145	7,0	0,3	7,3
9.	rujan	21	220	8	228	10,5	0,4	10,9
10.	listopad	22	261	6	267	11,9	0,3	12,1
11.	studenj	20	238	8	246	11,9	0,4	12,3
12.	prosinac	20	220	3	223	11,0	0,2	11,2
Ukupno		250	2 557	103	2 660	10,2	0,4	10,6

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

Od 2 660 obavljenih postupaka magnetske rezonance, 2 557 se odnosi na ambulantne, a 103 na bolničke pacijente. Prosječno je dnevno obavljeno 10,6 postupaka, od čega se 10,2 odnosi na ambulantne, a 0,4 na bolničke pacijente. U srpnju i kolovozu je obavljen manji broj postupaka u odnosu na prethodne mjesece zbog godišnjih odmora osoblja.

Bolnica nije izradila i uvela pisane procedure za transparentno vođenje Listi čekanja, već pacijente za pretragu magnetskom rezonancom naručuje tako da djelatnici Odjela za centralno naručivanje preuzimaju od pacijenata potrebnu dokumentaciju (uputnicu, povijest bolesti) za pretragu magnetskom rezonancom koja im je dostavljena putem elektroničke pošte, odnosno telefaksa te ju prosljeđuju Kliničkom zavodu za dijagnostičku i intervencijsku radiologiju, a pacijentu koji je zahtjev poslao elektroničkom poštom šalje se elektronička pošta s informacijom da je njegova elektronička pošta prosljeđena Kliničkom zavodu za dijagnostičku i intervencijsku radiologiju uz upute o daljnjem postupanju, mogućnostima otkazivanja termina i drugo. Pacijente ili druge osobe koje dolaze u njegovo ime, djelatnici šaltera za centralno naručivanje upućuju na šalter Kliničkog zavoda za dijagnostičku i intervencijsku radiologiju na kojem ostavljaju presliku medicinske dokumentacije (povijest bolesti, laboratorijske nalaze, uputnicu) u kojoj je jasno indicirana pretraga magnetskom rezonancom. Navedenu dokumentaciju djelatnik šaltera Kliničkog zavoda za dijagnostičku i intervencijsku radiologiju odlaže u za to predviđene pretince prema organskim sustavima, s obzirom na to da su i liječnici specijalisti podijeljeni prema organskim sustavima u radu dijagnostike. Prema objašnjenju Bolnice, zbog iznimne važnosti i potražnje za postupcima magnetske rezonance, termine osobno dodjeljuju liječnici specijalisti radiologije te užu specijalisti za pojedine organske sustave, kako bi se mogla osigurati trijaža i omogućiti što brži pristup pretragama za najhitnije pacijente. Stoga, na kraju dana liječnici specijalisti radiolozi prikupljaju dokumentaciju, ili im se dostavi, pregledavaju dokumentaciju sami ili na sastancima, odnosno provode trijažni postupak te dodjeljuju termine tako da ih rukom upisuju na dokumentaciju pacijenta.

Pacijenti na naručeni zahvat ne dolaze redosljedom kojim je zaprimljena njihova dokumentacija već se pacijenti trijažiraju pod hitni, prioritetni (onkološki, branitelji), bolnički ležeći pacijenti koji nisu prioritetni i ambulantni koji nisu prioritetni te se dodjeljuju termini prema navedenoj listi prioriteta.

U pojedinim slučajevima se tijekom trijažnog postupka ustanovi da postoji prikladniji postupak pretrage za pacijenta od postupka magnetske rezonance pa se navedeno upiše na dokumentaciji, administrativno osoblje kontaktira pacijenta i preporučuje mu alternativni postupak te dodjeljuje termin za alternativni postupak, ako je pacijent suglasan s promjenom modaliteta pretrage. Bolnica pacijentu ne mijenja pretragu neovisno o medicinskoj prikladnosti, već preporuči pacijentu da prihvati njezino mišljenje. Ako pacijent dostavi nepotpunu medicinsku dokumentaciju, to se naznači na dostupnoj dokumentaciji i uputi administrativnom osoblju koje kontaktira pacijenta i zatraži nadopunu dokumentacije te se o postupku ponovo odlučuje kada pacijent dostavi cjelokupnu medicinsku dokumentaciju. O trijažnom postupku i o održavanju sastanaka ne vodi se zapisnik te ne postoji pisani dokument o tijeku i zaključcima s trijaže, odnosno sastanaka. Liječnici primarne medicine nemaju pravo izravnog upisa pacijenata na Listu čekanja za postupke magnetske rezonance, već pacijente na Listu čekanja za pretrage magnetskom rezonancom upisuju administrativni djelatnici na šalteru Kliničkog zavoda za dijagnostičku i intervencijsku radiologiju. Također, upisuju ih i liječnici iz pojedinih ambulantnih odjela kako bi mogli rezervirati termine za hitne pacijente, upisati pacijente u izvanrednim situacijama prema specifičnosti struke, odnosno zamijeniti administrativne djelatnike u vrijeme godišnjih odmora.

Nakon upisa na Listu čekanja, pacijente o terminu pretrage obavještavaju administrativni djelatnici telefonom ili putem elektroničke pošte, kojom šalju potvrdu o narudžbi pacijenta u kojoj je naveden datum narudžbe, datum i sat zakazanog termina te upute o daljnjem postupanju pri dolasku na pretragu, odnosno otkazivanja narudžbe (pozivom na besplatni broj Bijelog telefona, slanjem elektroničke pošte na otkazivanje@hzzo.hr ili popunjavanjem obrasca na mrežnoj stranici Zavoda). Također, pacijenta se obavještava da dođe sat vremena prije zakazanog termina zbog potrebne prethodne pripreme za samu pretragu (tehnički razlozi, kontrast, informirani pristanak). Ako Klinički zavod za dijagnostiku i intervencijsku radiologiju promijeni termin, pacijenta se prvo pokuša kontaktirati telefonom, a zatim i elektroničkom poštom. Ako se pacijenta ne uspijeva obavijestiti o promjenama termina, ni na koji način, pacijentu ostaje prethodno dobiveni termin. Bolnica mijenja termin zbog nepredviđenih okolnosti (hitnog servisa uređaja, poteškoća u radu uređaja), dok pacijenti otkazuju ili mijenjaju termine pretrage magnetskom rezonancom zbog prethodno obavljene pretrage u drugoj ustanovi ili osobnih razloga, što se bilježi u bolnički informacijski sustav.

Bolnica nema dokument koji bi se popunio pri preuzimanju pacijentove dokumentacije te tijekom kolanja dokumentacije, a iz kojeg bi bio vidljiv datum primitka dokumentacije, ime, prezime, adresa i broj telefona pacijenta, vrsta pretrage, indikator (prvi pregled, kontrolni pregled, medicinski uvjetovano, želja pacijenta), potpis administratora, napomena radiologa, dodijeljeni termin od radiologa, potpis i pečat radiologa, datum javljanja pacijentu o dodijeljenom terminu, bilješka i drugo. Tako bi se osiguralo praćenje i kontrola veće količine raznovrsnih podataka koji se odnose na tijek postupanja pri naručivanju pojedinog pacijenta, dodjele termina te komunikacije s pacijentom prije same pretrage, a u svrhu procjenjivanja učinkovitosti i djelotvornosti sustava naručivanja te poduzimanja mjera za poboljšanje metodologije rada.



Prema objašnjenju voditelja Odjela za magnetsku rezonancu, unutarnjim dogovorom liječnika s Kliničkog zavoda za dijagnostičku i intervencijsku radiologiju te liječnika Zavoda za gastroenterologiju, srijedom i četvrtkom su osigurana dva termina za bolničke pacijente Zavoda za gastroenterologiju, koje na Listu čekanja upisuje glavna sestra navedenog Zavoda. Postupci kontrole upisa pacijenata na Listu čekanja za postupke magnetskom rezonancom nisu utvrđeni, a osim liječnika i administrativnog osoblja Kliničkog zavoda pacijente na Listu čekanja su upisivali i radiološki tehnolozi.

Iz Liste čekanja nije vidljivo je li svim osiguranim osobama pružena zdravstvena usluga magnetske rezonance u medicinski prihvatljivom vremenu, no prema objašnjenju Bolnice, osobe oboljele od malignih i hematoloških bolesti ne naručuju se putem Liste čekanja jer takva lista u Bolnici za pretragu magnetskom rezonancom ne postoji, već preglede obavljaju prema indikaciji i preporuci onkologa unutar četiri tjedna, u poslijepodnevnoj smjeni. Prema obrazloženju, Bolnica djeci ne pruža zdravstvenu uslugu magnetske rezonance, osim povremeno. Također, na Kliničkom zavodu za dijagnostičku i intervencijsku radiologiju jednom tjedno održava se sastanak svih radiologa radi revizije stručnih te drugih tehničkih i aktualnih pitanja. Svakodnevno se održava interdisciplinarni sastanak intervencijskih radiologa s vaskularnim kirurzima na kojem se provodi revizija trenutno aktualnih stručnih pitanja u vezi s pacijentima iz dane patologije te se planiraju dijagnostički i terapijski postupci, a jednom tjednom održava se sastanak radiologa koji se bave abdominalnom i zdjeličnom patologijom s gastroenterozima. Na navedenim sastancima odlučuje se o pretragama za pacijente koje su ponekad hitnije nego što je moguće zadovoljiti naručivanjem pacijenata na redovnu Listu čekanja te navedeni pacijenti imaju prednost. O odlukama i zaključcima s navedenih sastanaka ne postoje zapisnici, već se izdaju bolničke uputnice pojedinih bolničkih odjela prema Kliničkom zavodu za dijagnostičku i intervencijsku radiologiju uz prethodni usmeni dogovor između liječnika o stupnju hitnosti pretrage.

U listopadu 2019., šest pacijenata je postupak obavilo u terminu za koji nisu bili naručeni, već dva do 30 dana prije te nekoliko dana poslije utvrđenog termina pretrage. Predstojnik Kliničkog zavoda za dijagnostičku i intervencijsku radiologiju objašnjava da do navedenih odstupanja dolazi jer su pojedini pacijenti obrađeni kao hitni pacijenti po procjeni medicinske dokumentacije, odnosno na temelju kliničkog stanja pacijenta i mogućih posljedica stanja, koje je bilo evidentirano dokumentacijom prije same pretrage, odnosno radi se o procjeni struke o čemu Bolnica nema pisanu dokumentaciju.

***Državni ured za reviziju preporučuje pisanim putem urediti način postupanja pri naručivanju pacijenata na zdravstvene usluge te ovlasti i odgovornosti osoba uključenih u postupke naručivanja, odnosno upisivanja na Listu čekanja za zdravstvene usluge.***

Analizirani su podaci o upisanim narudžbama za postupke magnetske rezonance na Listi čekanja i podaci o obavljenim postupcima magnetske rezonance u listopadu 2019. Utvrđeno je, da je u listopadu pregledan ukupno 261 ambulatni pacijent, od čega njih jedanaest ili 4,2 % nije bilo upisano na Listu čekanja. Na postupke obavljene u listopadu 2019. čekalo se od sedam do 451 dan. Najviše obavljenih postupaka odnosi se na pretragu magnetskom rezonancom jetre (31), koljena (29) i mozga (22). Iz Liste čekanja nisu vidljivi razlozi naručivanja pacijenata za vrlo kratko vremensko razdoblje (kao indikator su navedeni prvi pregled, kontrolni pregled ili ostalo).

***Državni ured za reviziju preporučuje sve ambulantne pacijente koji ostvaruju pravo na zdravstvene usluge iz obveznog zdravstvenog osiguranja, koje Bolnica obavlja, uvrstiti na Listu čekanja te za svakog uvrštenog pacijenta na Listi koja se objavljuje na mrežnim stranicama Bolnice i u bolničkom informacijskom sustavu naznačiti radi li se o prvom pregledu, kontrolnom pregledu, hitnom terminu u vezi s malignom i hematološkom bolešću ili medicinski uvjetovanom terminu, kako 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 Bolnice propisano je da unutarnji nadzor i kontrolu rada ustrojstvenih jedinica i zdravstvenih djelatnika provodi Povjerenstvo za unutarnji nadzor na temelju Pravilnika o unutarnjem nadzoru nad radom organizacijskih jedinica i zdravstvenih djelatnika Bolnice iz rujna 2014. te godišnjih planova i programa provedbe unutarnjeg nadzora. Tijekom 2018. i 2019. planiran je nadzor nad radom šest bolničkih ustrojstvenih jedinica i njihovih djelatnika, ali nadzorom nisu obuhvaćene aktivnosti u vezi s upravljanjem Listom čekanja niti su analizirani uzroci dugog čekanja na zdravstvene usluge. Navedenim Pravilnikom utvrđena je obveza sastavljanja izvješća u kojem se opisuje činjenično stanje i preporučuju Stručnom vijeću eventualne mjere za otklanjanje utvrđenih nedostataka te dostava izvješća Stručnom vijeću u roku od osam dana od provedbe nadzora koje ga razmatra i u roku od 14 dana dostavlja ravnatelju zajedno s prijedlozima za otklanjanje utvrđenih nedostataka.

Izvješća o provedenim nadzorima u 2018. i 2019. nisu sastavljena, već prema objašnjenju odgovorne osobe, nadzori su provedeni obavljanjem informativnih razgovora sa zaposlenicima, dobiveni su zdravstveni podaci o bolesnicima, utvrđena je optimalnost organizacije rada te plana obrade pacijenata kao i vođenje dijagnostičko-terapijskih postupaka. Također je utvrđeno postojanje mjera za suzbijanje bolničkih infekcija te pridržavanje odredaba zaštite na radu.

Zavod je od veljače do srpnja 2019. proveo izvanrednu kontrolu 41 bolničke ustanove, među kojima je i Bolnica. Predmet kontrole u Bolnici bilo je izvršavanje ugovornih obveza bolničkih ustanova u vezi s vođenjem i upravljanjem Listama čekanja za osam ugovorenih dijagnostičko-terapijskih postupaka, među kojima je i postupak magnetske rezonance. Kontrolom u Bolnici, koja je provedena u veljači 2019., utvrđeno je da Bolnica vodi Listu čekanja za zdravstvene usluge koje provodi na temelju Ugovora te da se narudžbe zaprimaju putem elektroničke pošte i osobnim dolaskom na šaltere o čemu Bolnica pacijentu izdaje potvrdu o narudžbi u elektroničkom ili papirnatom obliku. Nadalje, utvrđeno je da Bolnica osigurane osobe Zavoda u obradi prije ili nakon transplantacije organa ne naručuje na jedinstvenoj Listi čekanja, već su naručeni, s rokom od nekoliko tjedana, na posebnim listama. Bolnica nema ugovorenu djelatnost pedijatrije pa se djeca ne naručuju ni na dijagnostičke pretrage, osim ponekad. Kontrolom je utvrđeno da Bolnica nema utvrđen raspored rada doktora specijalista, koji provode pojedinu zdravstvenu uslugu za razdoblje najmanje 30 dana dulje od Liste čekanja na pojedinu zdravstvenu uslugu. Također je utvrđeno da Bolnica upravlja Listom čekanja tako da na dostupan način (telefonskim putem ili elektroničkom poštom) uredno obavještava osigurane osobe o zakazanom terminu i upisuje osigurane osobe na prvo slobodno mjesto po redu na Listi čekanja.

Zavod nije proveo izvanrednu ciljanu kontrolu provjere ispravljanja nepravilnosti utvrđenih u veljači 2019.

**Državni ured za reviziju nalaže Povjerenstvu za unutarnji nadzor sastavljati izvješća o provedenom unutarnjem nadzoru nad radom organizacijskih jedinica i zdravstvenih djelatnika Bolnice i dostavljati ih Stručnom vijeću i ravnatelju Bolnice, u skladu s Pravilnikom o unutarnjem nadzoru nad radom organizacijskih jedinica i zdravstvenih djelatnika. Preporučuje unutarnjim nadzorom i kontrolom rada ustrojstvenih jedinica i zdravstvenih djelatnika Bolnice, koje provodi Povjerenstvo za unutarnji nadzor, obuhvatiti i aktivnosti u vezi s upravljanjem Listom čekanja radi otklanjanja nepravilnosti u procesu upravljanja.**

Akcijskim planovima uz Strategiju suzbijanja korupcije za razdoblje od 2015. do 2020. godine predviđeno je osnivanje bolničkih povjerenstava za provjeru Lista čekanja i pritužbi na Liste čekanja, izrada i, na mrežnim stranicama Ministarstva zdravstva, javno objavljivanje analize njihova rada i zaprimljenih pritužbi građana na Liste čekanja te izrada i uvođenje procedura za transparentno vođenje Listi čekanja. Bolnica je odlukama ravnatelja iz ožujka 2018. osnovala navedeno povjerenstvo te imenovala osobu nadležnu za poštivanje Novog modela upućivanja i osobu zaduženu za upravljanje nedolaskom osiguranih osoba. Prema objašnjenju Bolnice, osoba nadležna za poštivanje Novog modela upućivanja provela je edukaciju djelatnika Bolnice početkom njegove primjene. Nadalje, navedeni posao, u skladu s Odlukom o pojedinim oblicima zdravstvene zaštite koja se ostvaruje na osnovi uputnice i rokova važenja, imenovana osoba provodi svaki dan, odnosno svakodnevno pregleda oko 1 800 uputnica svih zaprimljenih pacijenata, a pojedine slučajeve i dodatno analizira u suradnji s djelatnicima administracije i medicinskim osobljem. O navedenom ne postoji pisana dokumentacija.

Također, u Bolnici navode da su osobe zadužene za centralno naručivanje upoznate s Novim modelom upućivanja te da ga u potpunosti provode. Ravnatelj je donio Odluku o imenovanju osobe zadužene za upravljanje nedolaskom osiguranih osoba, no ne postoje pisani dokumenti niti objašnjenje koje poslove je imenovana osoba obavljala i na koji način ih je provodila. U siječnju 2020. (tijekom obavljanja revizije) Bolnica je definirala postupak prijama pacijenata putem narudžbi iz modela Rezervacija, otkazivanje narudžbi pacijenata te opisala način kako kontrolirati realizirane, odnosno otkazane narudžbe u dokumentu Prijam pacijenata preko narudžbi iz bolničkog informacijskog sustava modula Rezervacija, otkazivanje narudžbi pacijenata i kontrola realiziranih/otkazanih narudžbi pacijenata.

Bolničko povjerenstvo za provjere liste čekanja i pritužbe na liste čekanja čine predsjednik i četiri člana. Djelokrug rada, prava i dužnosti navedenog Povjerenstva utvrđen je Poslovnikom o radu povjerenstva za provjere liste čekanja i pritužbe za liste čekanja iz ožujka 2016., prema kojem Povjerenstvo utvrđuje liste čekanja i određuje kriterije za liste čekanja za bolnički prijam pacijenata te liste čekanja za ambulantne preglede i određuje kriterije za liste čekanja za ambulantne preglede pacijenata, razmatra pritužbe na liste čekanja, upozorava na utvrđene nepravilnosti u vezi s nadziranjem liste čekanja, o svim utvrđenim nepravilnostima izvještava Upravu bolnice upućivanjem zapisnika sa sastanka Povjerenstva elektroničkom poštom pomoćniku ravnatelja za kvalitetu zdravstvene zaštite i nadzor, preporučuje mjere za otklanjanje utvrđenih nepravilnosti, bez odgode obavještava Upravu bolnice o mogućim slučajevima zlouporabe ovlasti djelatnika Bolnice u naručivanju i obradi pacijenata te slučajevima nepoštivanja utvrđene liste čekanja. Povjerenstvo je utvrdilo liste čekanja ambulantnih pacijenata za određene zdravstvene usluge, a kao kriterij je utvrđen prosječan broj dana čekanja. Na temelju tog kriterija razmatra trendove u odnosu na prethodno razdoblje i mogućnosti za poboljšanja.

Iz trenda prosječnih dana čekanja na pojedine pretrage je vidljivo da se taj broj u prosincu 2019. u odnosu na prosinac 2018. za zdravstvene usluge CT-a, magnetske rezonance, ultrazvuka karotide, holtera EKG-a te koronagrafije povećao, dok se prosječan broj dana čekanja na usluge ultrazvuka srca, abdomena i dojke, mamografije, kolonoskopije, gastroskopije endoproteze kuka i koljena smanjio. Prema podacima Bolnice, u prosincu 2018. prosječan broj dana čekanja na pretragu magnetskom rezonancom je 142, a koncem prosinca 2019. je 200.

Međutim, navedenim Poslovníkom definirana obveza Bolničkog povjerenstva da utvrđuje Liste čekanja i određuje kriterije za Liste čekanja za bolnički prijam pacijenata nije provediva jer se radi o stručnim, odnosno medicinskim kriterijima koji nisu u nadležnosti Povjerenstva. Prema izvaji odgovorne osobe, tijekom 2018. i 2019. Povjerenstvo nije imalo saznanja o mogućim slučajevima zlouporabe ovlasti djelatnika Bolnice u naručivanju i obradi pacijenata te nepoštivanja utvrđene Liste čekanja.

Bolničko povjerenstvo za provjere liste čekanja i pritužbe na liste čekanja i zaprimljenih pritužbi građana na Listu čekanja je u ožujku 2018. sastavilo Izvješće o radu za razdoblje od ožujka 2016. do ožujka 2018. Prema navedenom Izvješću, na Liste čekanja za pretrage magnetskom rezonancom negativan je utjecaj imao kvar uređaja za magnetsku rezonancu i otkazivanje termina pacijenata. Smanjenju dana čekanja na pretragu magnetskom rezonancom doprinijelo je uvođenje popodnevnih smjene u rujnu 2017. Na mrežnim stranicama Bolnice u ožujku 2016. otvorena je e-adresa na koju se zaprimaju pitanja pacijenata o slobodnim terminima za narudžbe u vezi s Listom čekanja i na koja odgovara Odjel za centralno naručivanje. Ako se usmeni prigovor pacijenta na termine narudžbi ne može odmah riješiti, pacijent upućuje pisanu pritužbu putem obrasca prijave pritužbe u sustavu kvalitete. Do konca rujna 2019. Povjerenstvo je tromjesečno održalo pet sastanaka. Na sastanku održanom u siječnju 2020. Povjerenstvo je izradilo analizu rada od ožujka 2018. do konca prosinca 2019., ali analiza nije objavljena na stranicama Ministarstva zdravstva. Bolnica nije izradila i uvela pisane procedure za transparentno vođenje Listi čekanja.

Tijekom 2018. i 2019. voditeljica Jedinice za kvalitetu izvještavala je Upravu bolnice o utvrđenim aktivnostima upućivanjem zapisnika sastanaka Povjerenstva elektroničkom poštom pomoćniku ravnatelja za kvalitetu zdravstvene zaštite i nadzor te davanjem na uvid navedenih zapisnika na sastancima Uprave Bolnice. Od rujna 2019. se zapisnici Povjerenstva objavljuju na intranetu u mapi zapisnika u koju uvid imaju članovi Bolničkog povjerenstva i Uprave Bolnice. Na navedenim sastancima, Povjerenstvo je u vezi s postupcima magnetskom rezonancom utvrdilo da je u 2018. zaprimljena jedna pritužba u sustavu kvalitete zbog nemogućnosti dobivanja termina za MR zdjelice, a u 2019. (do listopada) ih je zaprimljeno pet. Pritužbe u 2019. odnose se na čekanje dulje od dva mjeseca za pretragu koljena magnetskom rezonancom za koju je zahtjev upućen koordinatrici za branitelje, neobavješćavanja pacijenta da uređaj za magnetsku rezonancu nije u funkciji, već to pacijent saznaje dolaskom na zakazani termin, nemogućnost obavljanja zdravstvenog pregleda zbog kvara uređaja za magnetsku rezonancu te na višemjesečno nedodjeljivanje termina za pretragu magnetskom rezonancom nakon dostavljene uputnice. Povjerenstvo je sve navedene pritužbe pacijenata okarakteriziralo kao neosnovane, ali je svaka pritužba analizirana i pacijentima je upućen pisani odgovor na pritužbu. Povjerenstvo je razmatralo mogućnost uvođenja sustava provjere dolaska pacijenata na pretragu, ali se od toga odustalo jer poruke upućuje Zavod i pacijenti koriste mogućnosti otkazivanja dolaska na pretrage. Također je razmatralo i dodjeljivanje termina za dijagnostičke pretrage, ako termini prelaze godinu dana čekanja.

Zaključeno je da se termini ne dodjeljuju ako prelaze 12 mjeseci, a ako pacijent želi termin u razdoblju nakon godine dana od dana podnošenja zahtjeva, Odjel za centralno naručivanje upisuje napomenu da pacijent pristaje na navedeni termin. Na sastanku Povjerenstva održanom u siječnju 2020. utvrđeno je da je u zadnjem tromjesečju 2019. nastao problem nemogućnosti zaprimanja narudžbi za pretrage magnetskom rezonancom zbog odlaska pet specijalista radiologa iz Bolnice i u tom su razdoblju zaprimljene dvije prijave pritužbe za navedeno.

Na temelju spomenutog, Upravno vijeće Bolnice obavijestilo je Povjerenstvo da je u siječnju 2020. donijelo odluku da će Bolnica zdravstveno zbrinuti pacijente naručene na sve pretrage magnetskom rezonancom bez otkazivanja narudžbi pacijentima, a drugoj zdravstvenoj ustanovi ponuditi ugovor o poslovnoj suradnji, kako zbog nedostatka vlastitih užih specijalista i specijalista pacijenti ne bi bili zakinuti.

Izješće o radu Bolničkog povjerenstva za provjere liste čekanja i pritužbe na liste čekanja za razdoblje od ožujka 2018. do konca prosinca 2019. sadrži analizu rada navedenog Povjerenstva. U navedenom razdoblju utvrđen je nedovoljan broj UZV aparata za UZV karotida, što je rezultiralo povećanjem liste čekanja za navedenu pretragu, i kvar zavojnice na uređaju za magnetsku rezonancu te nije bilo moguće obavljati pretrage koljena i muskuloskeletnog sustava. Povjerenstvo je razmatralo liste čekanja za operaciju postoperativnih hernija nakon transplantacije organa te dalo prijedlog za ažuriranje navedene liste čekanja. Razmatralo je naručivanje pacijenata putem elektroničke pošte te dostupnost ambulanti liječnicima primarne zdravstvene zaštite u navedenom sustavu. U zadnjem tromjesečju 2019. utvrđena je nemogućnost zaprimanja narudžbi za pretrage magnetskom rezonancom odlaskom pet specijalista radiologije iz Bolnice. Nadalje, od ožujka do konca prosinca 2018. zaprimljeno je deset pritužbi koje su se odnosile na nezadovoljstvo listom čekanja na operacije i terminima za operacije (abdominalne i urološke), dugi termin čekanja na pretragu Dopplera abdominalne aorte te nemogućnost dobivanja termina za pretragu magnetskom rezonancom u roku od tri do četiri dana.

Tijekom 2019. zaprimljeno je 18 pritužbi, od čega se sedam odnosilo na narudžbe termina ili čekanje na pretragu magnetskom rezonancom, dok se jedanaest pritužbi odnosilo na druge termine za preglede ili pretrage (MSCT, pregled kardiologa) te komunikaciju s koordinatoricom za branitelje i članove njihovih obitelji u vezi s čekanjem za dobivanje termina za pojedine pretrage. Sve pritužbe zaprimljene u sustavu kvalitete su analizirane i na njih je odgovoreno. Na adresu elektroničke pošte [liste.cekanja@kb-merkur.hr](mailto:liste.cekanja@kb-merkur.hr) nisu zaprimane pritužbe, nego pitanja pacijenata o slobodnim terminima.

***Državni ured za reviziju preporučuje utvrditi poslove, ovlasti i odgovornosti Bolničkog povjerenstva za provjere liste čekanja i pritužbe na liste čekanja. Preporučuje na mrežnim stranicama Ministarstva zdravstva javno objaviti analizu rada Bolničkog povjerenstva za provjere liste čekanja i zaprimljenih pritužbi građana na liste čekanja.***

U skladu s odredbama Pravilnika o standardima kvalitete zdravstvene zaštite i načinu njihove primjene (Narodne novine 79/11), Bolnica osigurava pacijentima i njihovim obiteljima pravo podnošenja pritužbi ili prigovora u vezi s kvalitetom zdravstvenih usluga koje im pruža. Bolnica je ustrojila Jedinicu za osiguranje i unapređenje kvalitete zdravstvene zaštite, koja je tijekom 2018. i 2019. provodila mjerenja iskustva pacijenata i zadovoljstva zaposlenika te analizirala neželjene događaje prema pacijentima i zaposlenima.

Ostvarila je suradnju sa Službom za informatiku i centralno naručivanje tako da kontinuirano daje prijedloge za razvoj i poboljšanje bolničkog informacijskog sustava u vezi s kvalitetom vođenja sestriinske i medicinske dokumentacije. Također, suradnja Jedinice za kvalitetu i Službe za informatiku u vezi s listama čekanja ostvarena je putem rada Bolničkog povjerenstva za provjere liste čekanja i pritužbe na liste čekanja i zaprimljenih pritužbi građana na Listu čekanja jer je riječ o istim zaposlenicima predstavnicima navedenih ustrojstvenih jedinica.

U Bolnici pacijenti pisane pritužbe mogu dostaviti putem obrasca prijave pritužbe koji se dostavlja u Ured urudžbenog zapisnika Bolnice osobno ili poštom te elektroničkim obrascem prijave pritužbe na mrežnoj stranici Bolnice kojim se pritužba automatski dostavlja na elektroničku poštu ravnateljstva Bolnice. Sve zaprimljene prijave pritužbi, bez obzira na način dostavljanja (na propisanom obrascu, u obliku rukom pisanog teksta na običnom papiru, elektroničkom poštom), uzete su u obzir i analizirane. Osim navedenog, na mrežnim stranicama Bolnice poveznicom na informacije za pacijente dostupna je adresa elektroničke pošte [liste.cekanja@kb-merkur.hr](mailto:liste.cekanja@kb-merkur.hr) putem koje se može kontaktirati Bolničko povjerenstvo za provjere listi čekanja i pritužbi na liste čekanja.

Unutarnjim aktom Postupak za podnošenje i rješavanje prigovora i pritužbi pacijenata iz prosinca 2017. opisan je postupak zaprimanja, rješavanja i odgovaranja na pritužbe (pisano izraženo nezadovoljstvo) i prigovore (usmeno izraženo nezadovoljstvo). Utvrđen je rok za odgovor na pritužbu od osam dana, a ako se pritužba ne može riješiti u roku ili preispitivanje nije dovršeno, pacijent dobiva obavijest da je rješavanje pritužbe u tijeku i rok u kojem će dobiti odgovor. Također, pacijentima je dostupna i pisana obavijest o načinu podnošenja prigovora ili pritužbe u oglasnom ormariću za pacijente smještenom kod glavnog ulaza u Bolnicu.

Prijave pritužbi i odgovori na njih se kronološki prema datumu zaprimanja arhiviraju u Odjelu za opće i pravne poslove te odnose s javnošću i u Jedinici za kvalitetu. Pritužbe zaprimljene u Jedinici za kvalitetu i odgovori na pritužbe evidentiraju se u Registar pritužbi koji se vodi u elektroničkoj bazi podataka, a u kojem se prate podaci o razlozima podnošenja pritužbe, vrsti pritužbe, datumu rješenja te poduzetim mjerama radi otklanjanja utvrđenih nepravilnosti. Prema objašnjenju Bolnice, o usmenim prigovorima nije moguće voditi evidenciju, a preporuka Jedinice za kvalitetu je da se usmeni prigovori riješe odgovarajućom komunikacijom kako bi bilo što manje pisanih prigovora. Jedinica za kvalitetu izrađuje godišnje izvješće o pritužbama, koje dostavlja Upravi Bolnice na uvid, Povjerenstvu za kvalitetu bolnice i predstavnicima za kvalitetu organizacijskih jedinica bolnice, u kojem nisu vidljivi svi podaci iz Registra.

U godišnjim izvješćima Jedinice za kvalitetu o pritužbama pacijenata povjerenstvu za kvalitetu za 2018. i 2019. utvrđeno je da je 58, odnosno 67 pritužbi upućeno za 13 ustrojstvenih jedinica, a najviše se odnose na komunikaciju, ponašanje zaposlenika i organizaciju rada. S obzirom na djelatnost na koju su se pritužbe odnosile, iz izvješća proizlazi da je Kliničkom zavodu za dijagnostičku i intervencijsku radiologiju, na kojem se obavljaju postupci magnetske rezonance, tijekom 2018. i 2019. upućeno 14, odnosno 12 pritužbi, a većinom su se odnosile na nedobivanje nalaza pri dostavljanju putem pošte, termine za narudžbe, liste čekanja, organizaciju rada i komunikaciju zaposlenika. U cilju smanjenja broja pritužbi, u 2020. se planira organizacija tečaja za unaprjeđenje komunikacijskih vještina zaposlenika te unapređenje organizacije rada na šalterima uvođenjem redomata. Utvrđeno je također da su pojedine pritužbe na rad administrativnog osoblja na šalterima bile upućene u vrijeme godišnjih odmora i bolovanja, kada je na šalteru bio manjak zaposlenika.

Odjel za anesteziju, reanimatologiju i intenzivno liječenje te Klinički zavod za medicinsku biokemiju i laboratorijsku medicinu u 2019. nemaju evidentirane prijave pritužbi.

Iz izvješća o podnesenim pritužbama nije vidljivo koliko je pritužbi koje se odnose na pojedinu organizacijsku jedinicu podneseno zbog predugog čekanja na zdravstvenu uslugu, a koliko zbog drugih razloga te za koliko je pritužbi utvrđena opravdanost. Zbog navedenog nije moguće za svaku jedinicu donositi odgovarajuće odluke i poduzimati aktivnosti u smislu planiranja i provedbe aktivnosti na angažiranju dodatnog broja liječnika, održavanju i nabavi medicinskih uređaja i opreme te unaprjeđenju organizacije rada radi otklanjanja razloga za podnošenje pritužbi. Također, nije vidljivo na koje se organizacijske jedinice, njihove rukovoditelje i djelatnike odnose opravdane pritužbe te koje su mjere poduzete radi otklanjanja utvrđenih nepravilnosti. Stoga nije moguće praćenje poduzetih mjera te poduzimanje dodatnih mjera u slučajevima kada učinkovitost poduzetih mjera izostane. Državni ured za reviziju mišljenja je da se razlozi za opravdane pritužbe koji se odnose na komunikaciju, ponašanje zaposlenika i organizacijske aspekte rada mogu otkloniti odmah ili u vrlo kratkom roku poduzimanjem odgovarajućih aktivnosti i mjera koje će osigurati odgovorno i profesionalno obavljanje poslova propisanih odredbama bolničkog Pravilnika o unutarnjem ustrojstvu i sistematizaciji radnih mjesta.

***Državni ured za reviziju preporučuje u izvješćima Upravi Bolnice, Povjerenstvu za kvalitetu bolnice i predstavnicima za kvalitetu organizacijskih jedinica bolnice navoditi podatke o broju pritužbi koje se odnose na pojedine organizacijske jedinice s obzirom na razlog podnošenja, kako bi se za svaku jedinicu mogle donositi odgovarajuće odluke i poduzimati aktivnosti radi otklanjanja razloga za podnošenje pritužbi.***

## OCJENA UČINKOVITOSTI UPRAVLJANJA LISTOM ČEKANJA ZA POSTUPKE MAGNETSKE REZONANCE U KLINIČKOJ BOLNICI MERKUR, ZAGREB

Državni ured za reviziju obavio je reviziju učinkovitosti upravljanja Listom čekanja za postupke magnetske rezonance u Bolnici. Ciljevi revizije bili su provjeriti vodi li Bolnica Listu čekanja u skladu s propisima i ima li cjelovite podatke o čekanju na postupke magnetske rezonance, provjeriti osigurava li Bolnica 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 Bolnica poduzela 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 10,6 postupaka magnetske rezonance tijekom 2019. Međutim, ocijenjeno je da postoje propusti koji se odnose na izdavanje potvrda o narudžbama, objavljivanje podataka o slobodnim terminima na Listi čekanja za zdravstvene usluge na koje se čeka, osiguravanje jednakog tretmana pacijenata u pristupu postupcima magnetske rezonance, odnosno uvrštavanje svih pacijenata na Listu čekanja jer 4,2 % 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 Bolnici **učinkovito, pri čemu su potrebna određena poboljšanja** te daje sljedeće preporuke, prema područjima revizije:

### 1. Vođenje Liste čekanja

- 1.1. Pacijentima koji se upisuju na Listu čekanja izdati potvrdu o narudžbi s istovrsnim podacima, kako bi raspolagali sa svim dostupnim informacijama o upisanoj narudžbi i postupku prijavljivanja nedolaska na naručenu zdravstvenu uslugu, odnosno njezina otkazivanja.
- 1.2. U Listi čekanja na mrežnim stranicama Bolnice objavljivati podatke o slobodnim terminima za zdravstvene usluge na koje se čeka, kako bi pacijenti imali potpune informacije o dostupnosti zdravstvenih usluga koje Bolnica pruža.
- 1.3. Osigurati usklađenost podataka na Listi čekanja u bolničkom informacijskom sustavu, CEZIH-u i sustavu eLista na mrežnim stranicama Zavoda.
- 1.4. Osigurati na mrežnim stranicama Bolnice poveznicu s mrežnim stranicama CEZIH-a i sustavom eLista na mrežnim stranicama Zavoda, u skladu s Općim uvjetima ugovora o provođenju specijalističko-konzilijarne zdravstvene zaštite iz obveznog zdravstvenog osiguranja, kojom bi se osigurane osobe uputilo na pristup podacima o slobodnim terminima za naručivanje kod drugih zdravstvenih ustanova koje pružaju istu zdravstvenu uslugu.



2. Upravljanje Listom čekanja za postupke magnetske rezonance
  - 2.1. Pisanim putem urediti način postupanja pri naručivanju pacijenata na zdravstvene usluge te ovlasti i odgovornosti osoba uključenih u postupke naručivanja, odnosno upisivanja na Listu čekanja za zdravstvene usluge.
  - 2.2. Sve ambulantne pacijente koji ostvaruju pravo na zdravstvene usluge iz obveznog zdravstvenog osiguranja, koje Bolnica obavlja, uvrstiti na Listu čekanja.
  - 2.3. Za svakog uvrštenog pacijenta na Listi čekanja naznačiti radi li se o prvom pregledu, kontrolnom pregledu, hitnom terminu u vezi s malignom i hematološkom bolešću ili medicinski uvjetovanom terminu, kako 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. Sastavljati izvješća Povjerenstva za unutarnji nadzor o provedenom unutarnjem nadzoru nad radom organizacijskih jedinica i zdravstvenih djelatnika Bolnice i dostavljati ih Stručnom vijeću i ravnatelju Bolnice, u skladu s Pravilnikom o unutarnjem nadzoru nad radom organizacijskih jedinica i zdravstvenih djelatnika.
  - 3.2. Unutarnjim nadzorom i kontrolom rada ustrojstvenih jedinica i zdravstvenih djelatnika Bolnice, koje provodi Povjerenstvo za unutarnji nadzor, obuhvatiti i aktivnosti u vezi s upravljanjem Listom čekanja radi otklanjanja nepravilnosti u procesu upravljanja.
  - 3.3. Utvrditi poslove, ovlasti i odgovornosti Bolničkog povjerenstva za provjere liste čekanja i pritužbe na liste čekanja.
  - 3.4. Na mrežnim stranicama Ministarstva zdravstva javno objaviti analizu rada Bolničkog povjerenstva za provjere liste čekanja i zaprimljenih pritužbi građana na liste čekanja.
  - 3.5. U izvješćima Upravi Bolnice, Povjerenstvu za kvalitetu bolnice i predstavnicima za kvalitetu organizacijskih jedinica bolnice navoditi podatke o broju pritužbi koje se odnose na pojedine organizacijske jedinice s obzirom na razlog podnošenja, kako bi se za svaku jedinicu mogle donositi odgovarajuće odluke i poduzimati aktivnosti radi otklanjanja razloga za podnošenje pritužbi.

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 Bolnici.

**OČITOVANJE KLINIČKE BOLNICE MERKUR, ZAGREB**

*Bolnica se očitovala na Nacrt izvješća o obavljenoj reviziji učinkovitosti upravljanja Listom čekanja za postupke magnetske rezonance u Kliničkoj bolnici Merkur, Zagreb te prihvatila naloge i preporuke Državnog ureda za reviziju. U očitovanju navodi da je pokrenula provedbu pojedinih naloga i preporuka, a druge će provesti u skladu s mogućnostima, kako bi poboljšala vođenje Listi čekanja, odnosno učinkovitost upravljanja Listom čekanja.*