



REPUBLIKA HRVATSKA
DRŽAVNI URED ZA REVIZIJU
Područni ured Bjelovar

IZVJEŠĆE
O OBAVLJENOJ REVIZIJI UČINKOVITOSTI

UPRAVLJANJE LISTOM ČEKANJA
ZA POSTUPKE MAGNETSKE REZONANCE
U OPĆOJ BOLNICI BJELOVAR

Bjelovar, srpanj 2020.

SADRŽAJ

stranica

PREDMET I CILJEVI REVIZIJE	2
METODE REVIZIJE	2
KRITERIJI ZA OCJENU UČINKOVITOSTI	2
LISTA ČEKANJA U OPĆOJ BOLNICI BJELOVAR	5
Opći podaci o Bolnici	5
Vođenje Liste čekanja	7
Upravljanje Listom čekanja za postupke magnetske rezonance	14
Nadzor nad vođenjem i upravljanjem Listom čekanja	19
OCJENA UČINKOVITOSTI UPRAVLJANJA LISTOM ČEKANJA ZA POSTUPKE MAGNETSKE REZONANCE U OPĆOJ BOLNICI BJELOVAR	22
OČITOVANJE OPĆE BOLNICE BJELOVAR	25



REPUBLIKA HRVATSKA
DRŽAVNI URED ZA REVIZIJU
Područni ured Bjelovar

KLASA: 041-01/19-10/18
URBROJ: 613-09-20-7

Bjelovar, 16. srpnja 2020.

IZVJEŠĆE
O OBAVLJENOJ REVIZIJI UČINKOVITOSTI UPRAVLJANJA LISTOM ČEKANJA
ZA POSTUPKE MAGNETSKE REZONANCE U OPĆOJ BOLNICI BJELOVAR

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 Općoj bolnici Bjelovar (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 16. 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"> ○ 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 ○ utvrđen je način naručivanja pacijenata za zdravstvene usluge na koje se čeka te im je osigurano jednostavno i brzo prijavljivanje nedolaska na naručenu zdravstvenu uslugu ○ osigurana je dostupnost termina za naručivanje pacijenata njihovim izabranim liječnicima putem centralne mrežne aplikacije za e-Naručivanje nadležnog ministarstva ○ Lista čekanja vodi se u elektroničkom obliku, u informacijski sustav unose se podaci čiji je sadržaj utvrdio Zavod, a šifre i nazivi postupaka magnetske rezonance koji se upisuju u Listu čekanja usklađeni su s Katalogom zahvata za naručivanje ○ centralnom sustavu eListe čekanja omogućeno je prikupljanje svih upisanih podataka te je na mrežnim stranicama Bolnice osigurana poveznica s mrežnim stranicama Zavoda ○ Lista čekanja objavljena je na mrežnim stranicama Bolnice, a upisani podaci usklađeni su s podacima na mrežnim stranicama Zavoda ○ podaci o čekanju na postupke magnetske rezonance sistematizirani su na Listi čekanja tako da se lako može utvrditi broj narudžbi i vrijeme čekanja na naručeni postupak ○ Lista čekanja redovito se ažurira te su podaci o broju narudžbi i vremenu čekanja na Listi točni, ažurni i potpuni
2.	Upravljanje Listom čekanja za postupke magnetske rezonance	<ul style="list-style-type: none"> ○ Bolnica raspolaže dostatnim ljudskim i materijalnim resursima za obavljanje postupaka magnetske rezonance te se poduzimaju aktivnosti kako bi se ti resursi održali i unaprijedili ○ raspoloživi ljudski i materijalni resursi optimalno su iskorišteni, utvrđeni su normativi za obavljanje postupaka magnetske rezonance, u odnosu na ljudske i materijalne resurse, te se prati njihovo ostvarivanje ○ pacijenti na naručeni postupak magnetske rezonance dolaze redosljedom kojim su upisani na Listu čekanja ○ utvrđeni su kriteriji hitnosti te je pacijentima s većim stupnjem hitnosti osiguran brži pristup postupcima magnetske rezonance ○ pacijentima s istim stupnjem hitnosti osiguran je jednak tretman u pristupu postupcima magnetske rezonance

Redni broj	Područja revizije	Kriteriji
	1	2
3.	Nadzor nad vođenjem i upravljanjem Listom čekanja	<ul style="list-style-type: none"> ○ unutarnjim nadzorom i kontrolom rada ustrojstvenih jedinica i zdravstvenih djelatnika Bolnice obuhvaćene su aktivnosti u vezi s vođenjem i upravljanjem Listom čekanja ○ osnovano je bolničko povjerenstvo za provjeru Liste čekanja i pritužbi na Listu čekanja te se obavljaju potrebne provjere ○ izrađena je analiza rada bolničkog povjerenstva za provjeru Liste čekanja i pritužbi na Listu čekanja te su sastavljene i uvedene procedure za transparentno vođenje Liste čekanja ○ 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 ○ izrađena je analiza pritužbi koje se odnose na vođenje i upravljanje Listom čekanja ○ 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

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 OPĆOJ BOLNICI BJELOVAR

Opći podaci o Bolnici

Bolnica je javna zdravstvena ustanova čiji je osnivač Bjelovarsko-bilogorska županija. Registrirana je za obavljanje zdravstvene, specijalističko-konzilijarne i bolničke djelatnosti. Rješenjem nadležnog ministarstva iz veljače 2011. kategorizirana je kao županijska bolnica. Djelatnost Bolnice obavlja se u deset objekata na lokaciji brutopovršine 42 000 m² (neto 21 989 m²), a dio prostora koristi Dom zdravlja Bjelovar. Devet objekata u kojima se obavljaju medicinske djelatnosti su zidane građevine i opremljeni su medicinskom i drugom opremom prema djelatnostima, a poslovni prostor za Ravnateljstvo i veći dio administrativno-tehničkih djelatnosti je u montažnom objektu. Na temelju provedenog otvorenog postupka javne nabave, u prosincu 2019. zaključen je ugovor o rekonstrukciji i dogradnji Bolnice bruto građevinske površine 18.803 m² (novogradnja 17.928 m² i rekonstrukcija postojećih objekata 875 m²). Ugovorena vrijednost radova iznosi 272.446.957,00 kn. Radovi su započeli sredinom siječnja 2020., a završetak radova predviđen je u siječnju 2021. Nova zgrada Bolnice omogućit će objedinjenje svih kirurških djelatnosti, objedinjeni hitni bolnički prijam te modernu novu dnevnu bolnicu. Koncem 2019. u Bolnici je zaposleno 822 djelatnika (758 na neodređeno i 64 na određeno vrijeme), od čega 147 ili 17,9 % liječnika, 371 ili 45,1 % medicinskih sestara, 119 ili 14,5 % drugih zdravstvenih djelatnika i 185 ili 22,5 % nezdravstvenih djelatnika. Prema odredbama Pravilnika o unutarnjem ustrojstvu i sistematizaciji radnih mjesta iz ožujka 2014., Bolnica obavlja poslove iz svoje djelatnosti u 14 ustrojstvenih jedinica, i to: Služba internističkih djelatnosti, Služba kirurških djelatnosti, Služba nezdravstvenih djelatnosti, Odjel anesteziologije, reanimatologije, intenzivne medicine i centralne sterilizacije, Odjel za ginekologiju i opstetriciju, Odjel za pedijatriju, Odjel za psihijatriju, Odjel za neurologiju, Odjel za radiologiju, Odjel za patologiju i citologiju, Medicinsko-biokemijski laboratorij i transfuzijska medicina, Centar za hitnu medicinu, Bolnička ljekarna i Ravnateljstvo. Sistematizacijom radnih mjesta predviđeno je 858 izvršitelja, od čega se 143 ili 16,7 % odnosi na liječnike, 375 ili 43,7 % na medicinske sestre, 102 ili 11,9 % na druge zdravstvene djelatnike, a 238 ili 27,7 % na nezdravstvene djelatnike. Usporedbom sistematiziranih i popunjenih radnih mjesta proizlazi da ukupna popunjenost radnih mjesta u Bolnici iznosi 95,8 %, odnosno radna mjesta liječnika i medicinskih sestara su u visokoj mjeri popunjena.

Prema financijskim izvještajima, Bolnica je u 2019. ostvarila prihode i primitke u iznosu od 182.523.381,00 kn, a rashode i izdatke u iznosu od 192.420.882,00 kn te manjak prihoda i primitaka iznosi 9.897.501,00 kn, što s prenesenim manjkom prihoda i primitaka iz prijašnjih godina u iznosu od 43.669.735,00 kn čini manjak prihoda i primitaka za pokriće u sljedećem razdoblju u iznosu od 53.567.236,00 kn. Najznačajnije prihode Bolnica ostvaruje od Zavoda, a u 2019. ostvareni su u iznosu od 161.453.732,00 kn i čine 88,5 % ukupno ostvarenih prihoda i primitaka. Potraživanja na dan 31. prosinca 2019. iskazana su u iznosu od 19.613.136,00 kn, od čega potraživanja od Zavoda iznose 3.454.716,00 kn i čine 17,6 % ukupnih potraživanja, od čega dospjela potraživanja od Zavoda iznose 341.503,00 kn.

Bolnica je u ožujku 2018. zaključila sa Zavodom Ugovor o provođenju bolničke i specijalističko-konzilijarne zdravstvene zaštite iz obveznog zdravstvenog osiguranja (dalje u tekstu: Ugovor), a u lipnju, rujnu i studenome 2018., siječnju, ožujku, lipnju i rujnu 2019. te siječnju 2020. dodatke Ugovoru. Ugovorom se uređuju međusobna prava i obveze u vezi s provođenjem bolničke i specijalističko-konzilijarne zdravstvene zaštite od 1. siječnja 2018. do 31. prosinca 2019.

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 obavio 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, a sastoji se od osnovnog iznosa sredstava za provođenje zdravstvene zaštite, dodatnog prihoda koji se ostvaruje na temelju pokazatelja rada i dodatnog iznosa sredstava za provođenje određenih dijagnostičko-terapijskih postupaka. 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 od 118.102.852,00 kn, a za 2019. u iznosu od 124.198.798,00 kn, od čega 90,0 % Zavod isplaćuje unaprijed, a 10,0 % po obavljenim postupcima, u roku od 60 dana. Dodatni mjesečni prihod Bolnice na temelju pokazatelja rada može iznositi najviše 5.905.143,00 kn u 2018. te 3.725.964,00 kn u 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 ugovoreno 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 7.751.841,00 kn. 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 od 124.007.995,00 kn, a od siječnja do prosinca 2019. u iznosu od 135.676.603,00 kn. Osim navedenog, Bolnica je na temelju odluka Zavoda tijekom 2019. primila predujam od Zavoda za račune iznad limita koje će ostvariti u narednom razdoblju u iznosu od 10.280.807,00 kn.

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 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 zapisniku o usklađenju i konačnom obračunu izvršenja rada za 2019. koji je Zavod dostavio Bolnici u siječnju 2020., Bolnica nije prekoračila maksimalne iznose sredstava (limite) za provođenje zdravstvene zaštite iz obveznog zdravstvenog osiguranja koji su ugovoreni za 2019., a potraživanja Bolnice od Zavoda koncem 2019. za bolničku i specijalističko-konzilijarnu zdravstvenu zaštitu iznose 1.438.035,00 kn i za posebno skupe lijekove iznose 21.000,00 kn, dok obveze s osnove primljenog predujma koncem 2019. iznose 10.280.807,00 kn.

Bolnica je u veljači 2020. Zavodu dostavila novi prijedlog obračuna izvršenja rada za 2019., u kojem je navedeno da je Bolnica od 2014. do 2018. Zavodu ispostavila račune iznad ugovorenog limita u ukupnom iznosu od 12.506.984,00 kn, a koje Zavod nije priznao. Nadalje je navedeno da su spomenuta potraživanja evidentirana u poslovnim knjigama Bolnice te nisu isknižena na temelju zahtjeva Zavoda, zato što je Bolnica zbrinula pacijente odnosno osigurane osobe Zavoda, pružila svu potrebnu skrb te potrošila više lijekova i medicinskog potrošnog materijala. Stoga je Bolnica predložila Zavodu da se iz dobivenog predujma u iznosu od 10.280.807,00 kn podmire računi iznad ugovorenog limita koji su ispostavljeni Zavodu od 2014. do 2018. u ukupnom iznosu od 12.506.984,00 kn, nakon čega bi nepriznata potraživanja po ispostavljenim računima iznad ugovorenog limita iz prijašnjih godina koncem 2019. iznosila 2.226.177,00 kn. Nepriznati i nenaplaćeni iznosi prekoračenja ugovorenog maksimalnog iznosa sredstava za zdravstvenu zaštitu iz prijašnjih godina utjecali su na stvaranje ukupnog manjka prihoda i primitaka Bolnice.

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. Primljena narudžba mora se uvrstiti na listu čekanja za pojedinu zdravstvenu uslugu koja dnevno, putem CEZIH-a, mora biti dostupna Zavodu i nadležnom ministarstvu.

Općim uvjetima ugovora o provođenju specijalističko-konzilijarne zdravstvene zaštite iz obveznog zdravstvenog osiguranja (Narodne novine 160/13, 17/15, 129/17 i 42/18) i Općim uvjetima ugovora o provođenju bolničke zdravstvene zaštite iz obveznog zdravstvenog osiguranja (Narodne novine 160/13, 17/15, 129/17 i 42/18) te Ugovorom zaključenim između 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 preduvjeta za uspostavu centraliziranog servisa i povezivanje bolnica (uspostava informacijske i komunikacijske infrastrukture i prilagodba bolničkih informacijskih sustava) te spajanje primarne zdravstvene zaštite.

Prema podacima u vrijeme obavljanja revizije (veljača 2020.), objavljenim na mrežnim stranicama CEZIH-a, do konca 2012. projektima su obuhvaćene 64 bolnice. Prema arhivi podataka za eListe, Katalog zahvata za naručivanje je od 2012. do 2017. više puta nadopunjavan, a tijekom 2019. u primjeni je verzija iz studenoga 2017. Katalog sadrži podatke o nazivu djelatnosti, šifri djelatnosti, šifri postupaka, tipu postupaka, oznaci mogućnosti e-Naručivanja te oznaci maksimalnog vremena čekanja za prioritetno naručivanje. 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. Jedinica za centralno naručivanje pacijenata smještena je na ulazu Bolnice, a poslove upisa odnosno naručivanja pacijenata na zdravstvene usluge iz obveznog zdravstvenog osiguranja obavlja četvero zaposlenika, odnosno medicinska sestra i tri nemedicinska djelatnika. Jedinica za centralno naručivanje pacijenata nije organizirana kao posebna ustrojstvena jedinica, već je prema Pravilniku o unutarnjem ustrojstvu i sistematizaciji radnih mjesta Bolnice, unutar Ravnateljstva Bolnice utvrđeno radno mjesto centralnog upisa za specijalističko-konzilijarnu i bolničku zdravstvenu zaštitu. Na razini Bolnice, u svibnju 2018. imenovano je Povjerenstvo za provjeru listi čekanja i pritužbi na liste čekanja, u lipnju 2014. imenovana je osoba za upravljanje nedolaskom osiguranih osoba, a u listopadu 2018. imenovana je osoba nadležna za poštivanje modela upućivanja.

Lista čekanja vodi se u elektroničkom obliku u bolničkom informacijskom sustavu, a koji je nabavila Bolnica prijašnjih godina. Na temelju liste čekanja određuje se redoslijed prijama naručenih pacijenata za sve zdravstvene usluge iz obveznog zdravstvenog osiguranja koje pruža, a na koje se čeka, uključujući i usluge pregleda magnetskom rezonancom. Lista čekanja vodi se za sve zdravstvene usluge, osim za zdravstvene usluge u odjelima infektologije, kliničke citologije, transfuziologije i anesteziologije, u kojima nema čekanja na zdravstvene usluge, odnosno pacijenti se u navedenim odjelima zaprimaju odmah po dolasku.

Upis pacijenata u listu čekanja za zdravstvene usluge u Odjelu pedijatrije i dijela zdravstvenih usluga (kontrolni preglede) u odjelima Službe kirurških djelatnosti (opća kirurgija, vaskularna kirurgija i traumatologija) obavlja se isključivo u navedenim odjelima. Upis pacijenata u listu čekanja za sve druge zdravstvene usluge na koje se čeka obavlja se u jedinici za centralno naručivanje pacijenata ili na pripadajućem odjelu na kojem se tražena usluga pruža. Osim navedenog, upis nekih zdravstvenih usluga pacijentima je omogućen i naručivanjem koje obavlja izabrani liječnik primarne zdravstvene zaštite putem centralne mrežne aplikacije e-Naručivanje Ministarstva zdravstva. Upis pacijenata u Listu čekanja na postupke magnetske rezonance obavlja se u jedinici za centralno naručivanje pacijenata i na Odjelu za radiologiju. Prema Katalogu zahvata za naručivanje, upis postupaka magnetske rezonance nije dozvoljen e-Naručivanjem.

Pacijenti se na Listu čekanja upisuju na temelju odgovarajuće uputnice liječnika primarne zdravstvene zaštite, uz koje se prilažu nalazi liječnika specijalista te po potrebi i druga medicinska dokumentacija. Putem jedinice za centralno naručivanje pacijenata, pacijenti se mogu upisati osobno, elektroničkom poštom ili telefaksom, a na odjelu se pacijenti upisuju osobno.

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, datumu i broju narudžbe te datumu i vremenu prijama na naručeni postupak. U potvrdi o narudžbi navedeno je da će pacijenti obaviti pregled po redoslijedu dolaska na šalter ambulante. Osim navedenog, u potvrdi o narudžbi navedene su informacije o načinu otkazivanja naručene zdravstvene usluge. Potvrde o narudžbi izdaju se pacijentima za sve naručene zdravstvene usluge, osim za zdravstvene usluge naručene u odjelima Službe internističkih djelatnosti. Upisani pacijenti u listu čekanja na zdravstvene usluge u odjelima Službe internističkih djelatnosti imaju dodijeljene termine za pregled. Međutim, navedenim pacijentima ne izdaje se potvrda o narudžbi, već se pacijentima koji se naručuju elektroničkom poštom izdaju obavijesti da su naručeni, bez dodijeljenog termina za pregled, s napomenom da će ih o terminu dolaska obavijestiti Služba internističkih djelatnosti, a pacijentima, koji se upisuju osobno, na poleđini uputnice navodi se da je pacijent upisan (bez naznačenog termina za pregled) i telefonski broj. U razgovoru s nadležnim osobama Bolnice utvrđeno je da su upisani termini za pregled u listi čekanja okvirni te da zaposlenici odjela Službe internističkih djelatnosti telefonskim putem obavještavaju pacijente o točnom terminu i vremenu dolaska na pregled, nekoliko dana prije termina. O navedenom postupanju nema dokumentacije iz koje bi to bilo vidljivo.

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

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

Pacijenti mogu otkazati naručenu zdravstvenu uslugu osobnim dolaskom, telefaksom, telefonskim pozivom ili elektroničkom poštom jedinici za centralno naručivanje te putem bolničkih odjela. Informacije o načinu otkazivanja naručenih zdravstvenih usluga navedene su u potvrdi o narudžbi pacijenta, ali nisu javno objavljene na mrežnoj stranici Bolnice i na šalteru jedinice za centralno naručivanje.

Nedolazak pacijenata evidentira se u bolničkom informacijskom sustavu tako da je za svakog pacijenta naveden datum i razlog otkazivanja naručene zdravstvene usluge te se evidentira osoba koja je upisala otkazanu rezervaciju (administratori jedinice za centralno naručivanje, nadležne osobe iz bolničkih odjela, liječnici primarne zdravstvene zaštite). Uvidom u otkazane rezervacije na postupke magnetske rezonance za ožujak 2019., utvrđeno je da je rezervirane termine otkazao 41 pacijent.

Nadalje, uvidom u Listu čekanja na postupke magnetske rezonance na koje su pacijenti naručeni za ožujak 2019. te uvidom u podatke o obavljenim pregledima pacijenata postupcima magnetske rezonance za ožujak 2019., utvrđeno je da je za ožujak 2019. naručeno 288 pacijenata na postupke magnetske rezonance, od čega 33 pacijenta nisu došla na naručeni pregled, a rezervacije nisu otkazali. Prema pisanom očitovanju Bolnice, pacijentima se prije zakazanog termina ne šalju podsjetnici na naručenu zdravstvenu uslugu.

Državni ured za reviziju preporučuje nekoliko dana prije rezerviranog termina pacijentima poslati obavijesti o rezerviranim terminima kao podsjetnik na naručene zdravstvene usluge te javno objaviti informacije o potrebi i načinu otkazivanja naručenih zdravstvenih usluga na mrežnoj stranici Bolnice i na šalteru jedinice za centralno naručivanje, radi učinkovitijeg upravljanja nedolaskom pacijenata na naručene zdravstvene usluge te oslobađanja termina za narudžbu novih pacijenata.

Lista čekanja objavljena je na mrežnim stranicama Bolnice¹, i to po organizacijskim jedinicama i medicinskim postupcima koji se u njima obavljaju, a sadrži podatke o matičnim brojevima upisanih pacijenata (u većini slučajeva), datumu upisa i datumu prijama na naručene postupke, što omogućuje brz i jednostavan uvid u objavljene podatke. Objavljena lista čekanja povezana je s listom čekanja koja se vodi u bolničkom informacijskom sustavu te se svakodnevno ažurira. U vrijeme obavljanja revizije, najveća lista čekanja odnosi se na oftalmologiju, internu medicinu te radiologiju. Objavljena lista čekanja na mrežnim stranicama Bolnice ne sadrži podatke o slobodnim terminima za prijam pacijenata za obavljanje zdravstvenih usluga na koje se čeka. Državni ured za reviziju mišljenja je da javno objavljivanje liste čekanja na zdravstvene usluge ima svrhu ako omogući pacijentima 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.

Uvidom u Listu čekanja na postupke magnetske rezonance, koja je objavljena na mrežnim stranicama Bolnice, utvrđeno je da Lista ne sadrži podatke o vrsti postupaka magnetske rezonance (naznačeno je samo da se radi o magnetskoj rezonanci), dok u nekim slučajevima Lista čekanja na magnetsku rezonancu ne sadrži podatak o matičnom broju pacijenta, a evidentiran je datum upisa i datum prijama. Prema pisanom obrazloženju Bolnice, prazno mjesto matičnog broja pacijenta ostaje ako ne postoji broj osigurane osobe u registru, a u tijeku je nadogradnja informacijskog sustava koja će omogućiti upisivanje navedenih podataka.

Lista čekanja na postupke magnetske rezonance koja se vodi u bolničkom informacijskom sustavu sadrži podatke o vrsti postupaka magnetske rezonance. Međutim, uvidom u Listu čekanja na postupke magnetske rezonance na koje su pacijenti naručeni za ožujak 2019., utvrđeno je da ako su pacijenti naručeni na nekoliko postupaka magnetske rezonance, u Listi čekanja je pod postupkom (zahvatom) upisan samo jedan postupak, dok su preostali postupci upisani pod napomenom, u pojedinim slučajevima i tako da nestručnoj osobi nije jasno koji je dodatni postupak magnetske rezonance upisan, a u nekim slučajevima nisu upisani ni svi postupci.

¹ <https://www.objj.hr/centralno-narucivanje-pacijenata-liste-cekanja>

Zbog navedenog, iz Liste čekanja koja se vodi u bolničkom informacijskom sustavu i koja je objavljena na mrežnim stranicama Bolnice nije moguće utvrditi točan broj naručenih postupaka magnetske rezonance u određenom razdoblju, nego samo broj naručenih pacijenata.

Državni ured za reviziju preporučuje u bolničkom informacijskom sustavu u Listi čekanja na postupke magnetske rezonance pod postupkom (zahvatom) upisivati sve vrste postupaka magnetske rezonance na koje su pacijenti naručeni na temelju uputnice. Preporučuje Listu čekanja koja je objavljena na mrežnim stranicama Bolnice nadopuniti podacima o vrsti postupaka magnetske rezonance te svim identifikacijskim brojevima upisanih pacijenata.

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 postupaka predviđenoj Katalogom zahvata za naručivanje.

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. Cilj dostavljanja podataka 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 raniji 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 sustavu eLista na mrežnim stranicama Zavoda. Usporedbom podataka na Listi čekanja na mrežnim stranicama Bolnice te dostupnih podataka u CEZIH-u² i sustavu eLista na mrežnim stranicama Zavoda, u vrijeme obavljanja revizije (siječanj 2020.), koji se odnose na postupke magnetske rezonance, utvrđeno je da sadrže različite i neusklađene podatke. Prema CEZIH-u i sustavu eLista na mrežnim stranicama Zavoda, od 57 postupaka magnetske rezonance, Bolnica obavlja 37 postupaka. Za preostalih 20 postupaka magnetske rezonance navedeno je da ih Bolnica ne obavlja. Prema podacima Bolnice, Bolnica obavlja postupak magnetske rezonance koljena, a za koji je u CEZIH-u i sustavu eLista na mrežnim stranicama Zavoda navedeno da se u Bolnici ne obavlja. Također, prema podacima Bolnice, Bolnica obavlja postupke magnetske rezonance gležnja, ramena, ručnog zgloba i lakta, a koji u specifikaciji postupaka magnetske rezonance u CEZIH-u i sustavu eLista na mrežnim stranicama Zavoda nisu navedeni kao postupci za koje se vodi Lista čekanja. Nadalje, u CEZIH-u i sustavu eLista na mrežnim stranicama Zavoda je primjerice na dan 16. siječnja 2020. naveden prvi slobodan termin za sve postupke magnetske rezonance Bolnice 20. veljače 2020., iako su datumi prijama za veliki broj upisanih narudžbi na Listi čekanja Bolnice navedeni nakon tog datuma, pri čemu se najkasniji upisani datum prijama odnosi na studeni 2021. Osim toga, na mrežnim stranicama Bolnice nije osigurana poveznica s mrežnom stranicom CEZIH-a, odnosno sa sustavom eLista na mrežnim stranicama Zavoda, a što je propisano Općim uvjetima ugovora o provođenju specijalističko-konzilijarne zdravstvene zaštite iz obveznog zdravstvenog osiguranja.

² http://www.hzzo-net.hr/liste_narudzbi_i_otkazivanje_narudzbe.html

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 mrežnom stranicom 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.

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 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 rezonance u Bolnici, u rujnu 2019.

Redni broj	Postupak magnetske rezonance (MR)	Šifra postupka prema KZN*	Broj upisanih narudžbi	Najmanji broj dana čekanja	Najveći broj dana čekanja	Prosječan broj dana čekanja
	1	2	3	4	5	6
1.	MR cervikalne kralježnice	1116	96	4	447	290
2.	MR torakalne kralježnice	1117	11	146	440	366
3.	MR lumbosakralne kralježnice	1118	253	1	469	301
4.	MR mozga	1157	398	1	899	307
5.	MR orbita	1159	2	241	406	324
6.	MR paranazalnih sinusa	1160	1	432	432	432
7.	MR abdomena	1167	17	10	756	167
8.	MR organa gornjeg abdomena	1168	39	3	611	143
9.	MR jetre	1169	1	22	22	22
10.	MR bubrega	1176	1	30	30	30
11.	MR nadbubrežne žlijezde	1177	1	339	339	339
12.	MR zdjelica	1179	17	7	441	222
13.	MR organa zdjelice	1180	1	192	192	192
14.	MR stopala ili šake	1185	6	14	455	160
15.	MR jednog velikog zgloba	1186	1	432	432	432
16.	MR koljena	1739	63	1	440	247
17.	MR gležnja	-	2	11	412	212
18.	MR lakta	-	1	12	12	12
19.	MR ramena	-	12	22	440	294
20.	MR ručnog zgloba	-	4	17	118	81
21.	MR dojki	1165	23	6	357	105
	Ukupno		950	93	388	282

* šifra postupka prema Katalogu zahvata za naručivanje koji je objavljen na mrežnoj stranici CEZIH-a

Prema podacima Bolnice, u rujnu 2019. u Bolnici je za 21 postupak magnetske rezonance bilo upisano ukupno 950 narudžbi s prosječno 282 dana čekanja na naručeni postupak. Najveći broj upisanih narudžbi odnosi se na postupke magnetske rezonance mozga i lumbosakralne kralježnice (68,5 % upisanih narudžbi). Prosječno vrijeme čekanja najdulje je za postupke magnetske rezonance paranazalnih sinusa i jednog velikog zgloba, a za koje je upisana samo po jedna narudžba.

Na navedene postupke čeka se preko 400 dana. Za pet postupaka je prosječno vrijeme čekanja navedeno od 300 do 400 dana, za pet postupaka od 200 do 300 dana, za pet postupaka od 100 do 200 dana, dok je za četiri postupka prosječno vrijeme čekanja do 100 dana.

Upravljanje Listom čekanja za postupke magnetske rezonance

Postupci magnetske rezonance obavljaju se unutar Odjela za radiologiju, koji raspolaže s uređajem za magnetsku rezonancu Siemens Magnetom Avanto koji inducira magnetno polje od 1,5 T. Navedeni uređaj nabavljen je na temelju sporazuma zaključenog s Ministarstvom zdravstva i socijalne skrbi u veljači 2010. te je stavljen u funkciju potkraj lipnja 2010., s jamstvenim rokom do srpnja 2016. do kada je isporučitelj preuzeo sve troškove održavanja uređaja. Isporučitelj se obvezao cjelovito urediti prostor za smještaj uređaja. Rješenjem Ministarstva je u ožujku 2011. dano odobrenje Bolnici obavljanja zdravstvene djelatnosti radiologije u novouređenom prostoru. Nabavna vrijednost uređaja je evidentirana u poslovnim knjigama Bolnice u srpnju 2011. u iznosu od 12.633.330,00 kn, na temelju odluke Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi. Uređaj je otpisan u cijelosti kroz pet godina. Po isteku jamstvenog roka, troškovi održavanja uređaja od početka 2017. do listopada 2019. iznosili su 195.170,00 kn. Troškovi lijekova i potrošnog materijala za uređaj magnetske rezonance su od početka 2017. do listopada 2019. iznosili 607.502,00 kn. Na uređaju se obavljaju postupci magnetske rezonance dojki i po anatomskoj regiji, dok se postupci magnetske rezonance fetusa, srca, enterokolonografije, urografije i funkcionalne magnetske rezonance urografije ne obavljaju zbog nedovoljnog broja zaposlenih liječnika specijalista i zbog potrebe nabavljanja dodatne opreme o kojoj ovise pregledi koje uređaj omogućava.

Prema Pravilniku o unutarnjem ustrojstvu i sistematizaciji radnih mjesta Bolnice, na Odjelu za radiologiju sistematizirano je devet radnih mjesta s 32 izvršitelja, od čega je predviđeno devet liječnika specijalista, 17 prvostupnika medicinske radiologije, medicinska sestra i pet nezdravstvenih djelatnika. Također je predviđeno radno mjesto liječnika specijalizanta bez utvrđenog broja izvršitelja. Prema podacima Bolnice iz rujna 2019., na Odjelu za radiologiju zaposlen je 31 djelatnik, od čega je pet liječnika specijalista (od kojih je jedan zaposlen na pola radnog vremena), šest liječnika specijalizanta kliničke radiologije, koji se nalaze na specijalizaciji u drugim bolničkim ustanovama, 15 prvostupnika medicinske radiologije, medicinska sestra i četiri nezdravstvena djelatnika. Iz navedenog je vidljiv manjak zaposlenih liječnika specijalista radiologije. Zbog toga je Bolnica za radno mjesto liječnika specijalista radiologije prijašnjih godina raspisivala natječaje (posljednji je bio objavljen u ožujku 2017.), ali se na natječaje kandidati uglavnom nisu odazvali. Također su istodobno raspisani natječaji i za specijalizaciju iz radiologije te su zaključeni ugovori s liječnicima specijalizantima na neodređeno vrijeme, u kojima je navedeno da liječnici obavljaju specijalizaciju za trajne potrebe Bolnice te da će ostati na radu u Bolnici onoliko vremena koliko je trajala specijalizacija.

Postupke magnetske rezonance obavlja troje liječnika specijalista i pet prvostupnika medicinske radiologije. Liječnici specijalisti i prvostupnici, osim postupaka magnetske rezonance, obavljaju i druge radiološke postupke (rendgensko snimanje, ultrazvučna dijagnostika, kompjutorizirana tomografija, mamografija i denzitometrija) te sudjeluju u sustavu bolničkih dežurstava.

Zbog nedovoljnog broja liječnika specijalista radiologije, Bolnica s drugom bolničkom ustanovom zaključuje ugovore o suradnji na godišnjoj razini.

Prema ugovoru o suradnji iz srpnja 2018., ugovorena je suradnja s devet liječnika specijalista radiologije druge bolničke ustanove te suradnja s osam liječnika prema ugovoru iz srpnja 2019. Ugovorima o suradnji navedeno je da će liječnici obavljati poslove za potrebe Bolnice izvan radnog vremena bolničke ustanove u kojoj su zaposleni. S liječnicima vanjskim suradnicima Bolnica je zaključivala ugovore o djelu na mjesečnoj razini. Za svaki ugovor o djelu postoji dokumentacija o obavljenoj usluzi iz koje je vidljiv popis obavljenih pregleda, odnosno ime i prezime pacijenata te datum i vrsta obavljenih postupaka magnetske rezonance. Dokumentaciju o obavljenim uslugama potpisuje voditeljica Odjela za radiologiju.

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

Tablica broj 3

Udjel obavljenih postupaka magnetske rezonance
u ukupnom broju obavljenih zdravstvenih postupaka na
Odjelu za 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	5 277	377	7,1
2.	veljača	5 001	315	6,3
3.	ožujak	5 020	371	7,4
4.	travanj	4 451	343	7,7
5.	svibanj	4 837	380	7,9
6.	lipanj	3 665	349	9,5
7.	srpanj	4 125	423	10,3
8.	kolovoz	3 713	337	9,1
9.	rujan	4 591	387	8,4
10.	listopad	5 166	378	7,3
11.	studenj	4 955	412	8,3
12.	prosinac	4 454	377	8,5
	Ukupno	55 255	4 449	8,1

Tijekom 2019. na Odjelu za radiologiju Bolnice obavljeno je ukupno 55 255 zdravstvenih postupaka, od čega se 4 449 odnosi na postupke magnetske rezonance koji čine 8,1 % ukupno obavljenih zdravstvenih postupaka.

Na mrežnim stranicama Bolnice objavljeno je da se svi postupci magnetske rezonance obavljaju radnim danom u prvoj smjeni. Uvidom u Listu čekanja naručenih postupaka magnetske rezonance za ožujak 2019. utvrđeno je da su ambulantni pacijenti za neke radne dane naručivani i nakon 15 sati (zaključno do 18:30) te su naručivani za pojedine subote. U razgovoru s nadležnim osobama Bolnice rečeno je da jedinica za centralno naručivanje obavlja upise pacijenata za radne dane od 7 do 15 sati, a upise pacijenata nakon 15 sati te subotom obavlja Odjel za radiologiju, na temelju utvrđenog mjesečnog rasporeda rada prvostupnika medicinske radiologije i liječnika.

Odjel za radiologiju prvenstveno upisuje pacijente koji, u skladu s Ugovorom zaključenim sa Zavodom, imaju prioritet upisa (djeca, onkološki i hematološki pacijenti). Broj termina ovisi o raspoloživom broju prvostupnika medicinske radiologije, liječnika zaposlenika Bolnice i vanjskih suradnika, s obzirom na korištenje godišnjih odmora, bolovanja i druga odsustva te njihovih radnih obveza, da obavljaju i sve druge radiološke postupke te sudjeluju u sustavu bolničkih dežurstava. Vrijeme potrebno za pregled bolničkih pacijenata ne planira se posebno, jer se radi o malom broju pacijenata na mjesečnoj razini. Analizom broja obavljenih pregleda bolničkih pacijenata postupcima magnetske rezonance utvrđeno je da je na mjesečnoj razini tijekom 2019. u prosjeku pregledano 18 bolničkih pacijenata.

Za složenije postupke magnetske rezonance postoji posebna procedura rada uređaja, jer je za obavljanje navedenih postupaka potrebno uređaj posebno prilagoditi. Odnosi se na postupke magnetske rezonance dojki i zdjelice koji se obavljaju srijedom te na postupak magnetske rezonance abdomena koji se obavlja četvrtkom. Raspored termina za naručivanje navedenih (složenijih) postupaka magnetske rezonance nije utvrđen u pisanom obliku. Analizom upisanih narudžbi na Listu čekanja, za koje su termini obavljanja postupaka magnetske rezonance naručeni u ožujku 2019., u pojedinim slučajevima utvrđeno je odstupanje od predviđenog rasporeda naručivanja složenijih postupaka magnetske rezonance, odnosno postupci magnetske rezonance zdjelice i abdomena naručeni su i za druge dane u tjednu od predviđenog rasporedom. U navedenim slučajevima nije utvrđen stupanj hitnosti, odnosno pacijenti su na spomenute složenije postupke upisani na termine na koje su čekali i više od tri mjeseca. S obzirom na potrebu prilagodbe uređaja za magnetsku rezonancu za obavljanje složenijih postupaka magnetske rezonance, odstupanje od predviđenog rasporeda produljuje vrijeme obavljanja postupaka magnetske rezonance.

Državni ured za reviziju preporučuje utvrditi raspored termina za naručivanje pacijenata na postupke magnetske rezonance u pisanom obliku, uvažavajući i posebne procedure rada uređaja za složenije postupke magnetske rezonance, te se pridržavati utvrđenog rasporeda, kako bi se skratilo vrijeme obavljanja postupaka magnetske rezonance i omogućilo više termina za njihovo obavljanje.

Bolnički informacijski sustav sadrži podatke o broju pacijenata koji su obavili pregled magnetskom rezonancom određenog dana ili u određenom vremenskom razdoblju te broju pacijenata za koje su ispostavljeni računi Zavodu (obračun na određeni dan ili u određenom razdoblju). Navedeni podaci razlikuju se u manjoj mjeri, jer se računi ispostavljaju Zavodu tek nakon očitavanja nalaza liječnika specijalista, a očitavanje nalaza kod liječnika vanjskih suradnika traje i do tjedan dana (od slanja do zaprimanja nalaza putem telemedicine). Iz bolničkog informacijskog sustava ne mogu se dobiti sistematizirani podaci o broju i vrsti obavljenih postupaka magnetske rezonance po pojedinom pacijentu, bez uvida u medicinsku dokumentaciju (nalazi liječnika specijalista). Također se ne mogu dobiti sistematizirani podaci o vrsti obračunanih postupaka magnetske rezonance, jer iz računa ispostavljenih Zavodu ne vidi se vrsta obračunanog postupka magnetske rezonance prema Katalogu zahvata za naručivanje (Zavod takve informacije ne traži). Zbog toga, nije moguće dati analizu obavljenih postupaka magnetske rezonance prema vrsti postupaka. Nadalje, Bolnica ne prati na sustavan način preuzimanje nalaza pacijenata, zbog čega nije vidljiv broj obavljenih postupaka magnetske rezonance za koje pacijenti nisu preuzeli svoje nalaze. Prema obrazloženju Bolnice, postoje nalazi koje pacijenti nisu nikad podignuli. Također se ne prate liječnički nalazi na temelju obavljenih postupaka magnetske rezonance.

Državni ured za reviziju preporučuje u bolničkom informacijskom sustavu osigurati sistematizirane podatke o broju i vrsti obavljenih postupaka magnetske rezonance po pojedinom pacijentu, radi analize navedenih podataka.

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 4 449 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 postupaka magnetske rezonance			Prosječan dnevni broj 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	353	24	377	16,0	1,1	17,1
2.	veljača	20	290	25	315	14,5	1,3	15,8
3.	ožujak	21	359	12	371	17,1	0,6	17,7
4.	travanj	21	329	14	343	15,6	0,7	16,3
5.	svibanj	22	356	24	380	16,2	1,1	17,3
6.	lipanj	18	332	17	349	18,4	1,0	19,4
7.	srpanj	23	394	29	423	17,1	1,3	18,4
8.	kolovoz	20	303	34	337	15,2	1,7	16,9
9.	rujan	21	365	22	387	17,4	1,0	18,4
10.	listopad	22	354	24	378	16,1	1,1	17,2
11.	studen	20	388	24	412	19,4	1,2	20,6
12.	prosinac	20	361	16	377	18,1	0,8	18,9
Ukupno		250	4 184	265	4 449	16,7	1,1	17,8

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

Od ukupno 4 449 obavljenih postupaka magnetske rezonance (uključene subote), 4 184 postupka odnosi se na ambulantne, a 265 postupaka na bolničke pacijente. Prosječno je dnevno obavljeno 17,8 postupaka, od čega se 16,7 odnosi na ambulantne, a 1,1 na bolničke pacijente. Osim 250 radnih dana prema Kolektivnom ugovoru za djelatnost zdravstva i zdravstvenog osiguranja, ovisno o rasporedu rada Bolnice, postupci magnetske rezonance obavljaju se i subotom. Tijekom 2019. u Bolnici je bilo ukupno 17 radnih subota. Obavljenim postupcima magnetske rezonance obuhvaćeno je ukupno 3 742 ambulantnih i bolničkih pacijenata, od čega 3 521 ili 94,1 % ambulantnih te 221 ili 5,9 % bolničkih pacijenata. Zbog kvara uređaja magnetske rezonance, postupci u promatranom razdoblju nisu obavljani tijekom četiri radna dana (koncem veljače i početkom ožujka 2019.), a naručeni pacijenti su preglede obavili u drugim danima, o čemu su usmeno obaviješteni.

Strategijom suzbijanja korupcije za razdoblje od 2015. do 2020. godine (Narodne novine 26/15) u području zdravstva je, između ostalog, utvrđena potreba transparentnog i učinkovitog upravljanja listama čekanja kao jedna od mjera suzbijanja korupcije. Radi provedbe navedene Strategije, donesen je Akcijski plan uz Strategiju suzbijanja korupcije za 2015. i 2016., zatim Akcijski plan za 2017. i 2018. te Akcijski plan za 2019. i 2020.

Radi provedbe mjere transparentnog i učinkovitog upravljanja listama čekanja, Akcijskim planom za 2015. i 2016. te za 2017. i 2018. je, između ostalog, za zdravstvene ustanove (kao sunositelja aktivnosti) predviđena aktivnost izrade i uvođenja procedura za transparentno vođenje listi čekanja, a rok provedbe aktivnosti bio je prvi kvartal 2018. Važećim Akcijskim planom (za 2019. i 2020.) više nije predviđena odnosno planirana aktivnost uvođenja spomenutih procedura.

Bolnica nije izradila pisane procedure o vođenju liste čekanja, kojima bi se utvrdio sadržaj podataka na listi čekanja, postupak naručivanja svih zdravstvenih usluga na koje se čeka, kriteriji hitnosti pacijenata i drugi indikatori narudžbe koji utječu na redoslijed upisa (prednost upisa djece te onkoloških i drugih pacijenata, uvažavajući ugovorene odredbe sa Zavodom, prvi pregled, kontrolni pregled, medicinski uvjetovani termin, želja pacijenta za određenim specijalistom, drugo) te osobe (ili radna mjesta) ovlaštene za unos podataka u listu čekanja.

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.

Revizijom su analizirani podaci u Listi čekanja na postupke magnetske rezonance koji su naručeni za ožujak 2019., a u kojoj je upisano 288 ambulantnih pacijenta. Utvrđeno je da su, osim djece te onkoloških i hematoloških pacijenata, ranije termine na postupke magnetske rezonance dobili i neki drugi pacijenti, bez naznačenih kriterija hitnosti, a nije vidljiv razlog takvog postupanja u odnosu na pacijente koji su pod istim uvjetima naručeni na znatno kasnije termine. Primjerice, neki pacijenti naručeni su u roku do tjedan dana, a drugi pacijenti u roku od 15 mjeseci. U razgovoru s nadležnim osobama Bolnice rečeno je da do listopada 2019. nisu upisivani u Listu čekanja svi indikatori narudžbe koji utječu na redoslijed upisa te da od listopada 2019. upisuju potrebne indikatore narudžbe (medicinski uvjetovan termin i želja pacijenta). Zbog neupisanih svih kriterija hitnosti i drugih indikatora narudžbe (prvi pregled, kontrolni pregled, medicinski uvjetovani termin, želja pacijenta za određenim specijalistom, drugo), ne može se sa sigurnošću utvrditi je li pacijentima s istim stupnjem hitnosti osiguran jednak tretman u pristupu zdravstvenim uslugama. Određeni indikatori narudžbe koji utječu na redoslijed upisa pacijenata utvrđeni su Ugovorom.

Usporedbom podataka o upisanim narudžbama za postupke magnetske rezonance na Listi čekanja i podataka o obavljenim postupcima magnetske rezonance u ožujku 2019. utvrđeno je da su naručeni ambulantni pacijenti obavili preglede postupcima magnetske rezonance redoslijedom kojim su i upisani na Listu čekanja. Međutim, utvrđeno je da je u ožujku 2019. pregledano 300 ambulantnih pacijenata, od čega 50 pregledanih pacijenata (16,7%) nije bilo upisano u Listu čekanja.

Državni ured za reviziju preporučuje sve ambulantne pacijente koji ostvaruju pravo na naručene zdravstvene usluge iz obaveznog zdravstvenog osiguranja, koje Bolnica pruža, 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 djetetu, prvom pregledu, kontrolnom pregledu, hitnom terminu u vezi s malignom i hematološkom bolešću i predtransplantacijskom obradom 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

Obveza unutarnjeg nadzora nad radom zdravstvenih ustanova i zdravstvenih radnika propisana je odredbama Zakona o zdravstvenoj zaštiti i Pravilnika o standardima kvalitete zdravstvene zaštite i načinu njihove primjene (Narodne novine 79/11). Navedenim odredbama propisano je da se unutarnji nadzor provodi na temelju općeg akta zdravstvene ustanove te godišnjeg plana i programa provedbe unutarnjeg nadzora. Općim aktom utvrđuje se način obavljanja unutarnjeg nadzora. Zdravstvena ustanova mora imati dokumentirani postupak za obavljanje unutarnjeg nadzora. Unutarnji nadzor mora uključivati navedene aktivnosti svakog pojedinog odjela i službe u unaprijed dogovorenim razdobljima, koja ne prelaze rok od godine dana, i podataka vezanih uz te nadzore.

Statutom Bolnice utvrđeno je da unutarnji nadzor i kontrolu rada ustrojstvenih jedinica i zdravstvenih djelatnika provodi Povjerenstvo za unutarnji nadzor i kontrolu Bolnice, a na temelju Pravilnika o unutarnjem nadzoru i kontroli rada ustrojstvenih jedinica i zdravstvenih radnika te Plana i programa provedbe unutarnjeg nadzora. Spomenutim Pravilnikom te Planom i programom provedbe unutarnjeg nadzora za 2018. i 2019. utvrđen je način obavljanja unutarnjeg nadzora. Unutarnji nadzor obuhvaća redoviti, periodični i izvanredni nadzor. Redoviti nadzor u pojedinoj ustrojstvenoj jedinici kontinuirano obavlja voditelj i glavna sestra ustrojstvene jedinice. Periodični i izvanredni nadzor obavlja Povjerenstvo za unutarnji nadzor. Periodični nadzor obavlja se dva puta godišnje, a izvanredni nadzor nad stručnim radom obavlja se prema potrebi na osnovi procjene ravnatelja, Stručnog vijeća, Povjerenstva za unutarnji nadzor ili na temelju predstavke pacijenta. O redovitom, periodičnom i izvanrednom nadzoru sastavlja se zapisnik. Planovima i programima provedbe unutarnjeg nadzora Bolnice za 2018. i 2019. nisu planirane aktivnosti koje će se obuhvatiti nadzorom, kao ni ustrojstvene jedinice i razdoblje obavljanja nadzora.

Tijekom 2018. i 2019. sastavljen je po jedan zapisnik o obavljenom izvanrednom nadzoru (pregled medicinske dokumentacije i tijeka liječenja), dok zapisnici o obavljenim redovitim i periodičnim nadzorima nisu sastavljani, zbog čega nije vidljivo jesu li i u kojoj mjeri poslovi redovitog i periodičnog nadzora obavljani. Nadzor u određenom smislu obavlja i Jedinica za osiguranje i unapređenje kvalitete zdravstvene zaštite. Spomenuta Jedinica osnovana je te provodi kontinuiranu provjeru aktivnosti svih odjela Bolnice, u svrhu poboljšanja kvalitete zdravstvene zaštite, a na temelju Zakona o kvaliteti zdravstvene zaštite (Narodne novine 118/18) i provedbenih propisa.

Unutarnjim nadzorom i kontrolom kvalitete zdravstvene zaštite tijekom 2018. i 2019. nisu obuhvaćene aktivnosti u vezi s upravljanjem listom čekanja.

Državni ured za reviziju preporučuje godišnjim planom i programom provedbe unutarnjeg nadzora planirati aktivnosti i ustrojstvene jedinice Bolnice koje će se obuhvatiti nadzorom, kao i razdoblje obavljanja nadzora. 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. Također, preporučuje analizirati uzroke dugog čekanja na zdravstvene usluge te poduzimati aktivnosti na otklanjanju tih uzroka.

Akcijskim planovima uz Strategiju suzbijanja korupcije za razdoblje od 2015. do 2020. godine je kao jedna od aktivnosti suzbijanja korupcije u svrhu provedbe mjera transparentnog i učinkovitog upravljanja listama čekanja predviđeno osnivanje bolničkih povjerenstava za provjeru liste čekanja i pritužbi građana na liste čekanja, izrada i, na mrežnim stranicama Ministarstva zdravstva, javno objavljivanje analize njihova rada i zaprimljenih pritužbi građana na liste čekanja.

Povjerenstvo za provjeru listi čekanja i pritužbi na liste čekanja osnovano je prijašnjih godina, a posljednje je imenovano u svibnju 2018. rješenjem ravnatelja, u sastavu od pet članova. Povjerenstvo o svom radu ne sastavlja zapisnike o obavljenim provjerama i pritužbama na liste čekanja, iz kojih bi bio vidljiv obujam obavljenih provjera i što je provjerom utvrđeno. Također, nije na mrežnim stranicama Ministarstva zdravstva javno objavilo analizu svog rada. Normativno nisu uređeni, a ni aktima Bolnice, nisu utvrđeni poslovi, ovlasti i odgovornosti Povjerenstva za liste čekanja niti je Povjerenstvo tijekom 2018. i 2019. pisanim putem izvještavalo ravnatelja o svojim aktivnostima.

Iz dokumentacije Bolnice vidljivo je da se provode određene provjere liste čekanja. Primjerice, u veljači 2019. je svim odjelima poslana obavijest o obvezi upisivanja indikatora narudžbi pri upisu pacijenata na listu čekanja te da nije dozvoljeno označiti više od jednog indikatora. Zatim, poslana je uputa o načinu promjene termina pacijentu u slučaju odsustva liječnika iz nekog opravdanog razloga, obvezi upisivanja broja telefona pri naručivanju pacijenata i drugo. Također je u srpnju 2019. svim liječnicima primarne zdravstvene zaštite poslana obavijest o upisivanju prioriternih pacijenata putem e-Naručivanja, s obzirom na to da na centralnom upisu nije moguće upisati sve pacijente kojima je potreban prioritetan upis. O listama čekanja razgovara se na sjednicama Stručnog vijeća.

Osim osnovanog Povjerenstva za provjeru listi čekanja i pritužbi na liste čekanja, imenovana je osoba nadležna za poštivanje modela upućivanja te osoba zadužena za upravljanje nedolaskom osiguranih osoba. Poslovi koje imenovane osobe obavljaju nisu utvrđeni Ugovorom ni aktima Bolnice. Imenovane osobe ne sastavljaju zapisnike o svom radu. Prema pisanom obrazloženju Bolnice, osoba nadležna za poštivanje modela upućivanja svakodnevno provjerava uputnice u bolničkom informacijskom sustavu prema uputama Zavoda iz 2013.

Državni ured za reviziju preporučuje utvrditi poslove, ovlasti i odgovornosti Povjerenstva za provjeru listi čekanja i pritužbi na liste čekanja te osigurati obavljanje utvrđenih poslova u skladu s utvrđenim ovlastima i odgovornostima. Preporučuje pisanim putem izvještavati ravnatelja Bolnice i Povjerenstva za unutarnji nadzor o obavljenim poslovima provjere. Preporučuje izraditi i na mrežnim stranicama Ministarstva zdravstva javno objaviti analizu rada Povjerenstva za liste čekanja i zaprimljenih pritužbi građana na liste čekanja. Također, preporučuje utvrditi poslove koje obavljaju osobe imenovane za upravljanje nedolaskom osiguranih osoba i za poštivanje modela upućivanja te sastavljati zapisnike i izvješća o obavljenim poslovima upravljanja nedolaskom osiguranih osoba i poštivanja modela upućivanja.

U skladu s odredbama Pravilnika o standardima kvalitete zdravstvene zaštite i načinu njihove primjene, Bolnica osigurava pacijentima i njihovim obiteljima pravo podnošenja pritužbi ili prigovora u vezi s kvalitetom zdravstvenih usluga koje im pruža. Pritužbe se rješavaju prema Postupku za pritužbe i prigovore Bolnice. Pritužbe se zaprimaju putem obrasca objavljenog na mrežnoj stranici Bolnice, službenog obrasca koji je dostupan na prijavnim pultovima jedinica djelatnosti Bolnice, upisom u knjigu žalbe ili osobno dolaskom na odjel.

Pritužbe se mogu podnijeti i županijskom povjerenstvu za zaštitu i promicanje prava pacijenata te na Bijeli telefon (besplatni telefon Ministarstva zdravstva). Pritužbe se urudžbiraju te se obrađuju unutar Jedinice za osiguranje i unapređenje kvalitete zdravstvene zaštite Bolnice. O podnesenim pritužbama vode se evidencije.

S obzirom na to da ravnatelj Bolnice ima uvid u svaku zaprimljenu pritužbu, sudjeluje u rješavanju pritužbi i potpisuje odgovore na pritužbe, ne sastavljaju se godišnja izvješća o podnesenim pritužbama i prigovorima. Za potrebe revizije, Jedinica za osiguranje i unapređenje kvalitete zdravstvene zaštite detaljno je sastavila pregled zaprimljenih pritužbi tijekom 2018. i 2019. te način njihova rješavanja. Jedinica za osiguranje i unapređenje kvalitete zdravstvene zaštite zaprimila je sedam pritužbi tijekom 2018. te osam pritužbi tijekom 2019. Pritužbe su se odnosile na razne odjele, od čega su se tri pritužbe odnosile na listu čekanja (onemogućen upis prema želji pacijenta na ortopedski pregled te upis na psihijatrijski i internistički pregled bez dodijeljenog termina za pregled). Za sve pritužbe utvrđeno je da nisu opravdane, osim u jednom slučaju koji se odnosi na neljubazno ponašanje djelatnice jednog odjela te je Bolnica poduzela popravne mjere prema djelatnici (upozorenje). Na pritužbe su poslani odgovori svim žaliteljima.

Zavod je u veljači 2019. proveo izvanrednu kontrolu liste čekanja Bolnice za određene postupke u internoj, radiološkoj i oftalmološkoj djelatnosti, a kojom su, između ostalog, obuhvaćeni i podaci o čekanju na postupke magnetske rezonance. Kontrolom je obuhvaćeno postupanje po odredbama zaključenog Ugovora. Zavod je kontrolom utvrdio da u nekim slučajevima pacijenti oboljeli od malignih i hematoloških bolesti nisu naručeni u najdulje medicinski prihvatljivom vremenu čekanja od četiri tjedna, a djeca nisu naručena u roku od dva mjeseca, kako je ugovoreno sa Zavodom. Nadalje je utvrđeno da Bolnica ne vodi jedinstvenu elektroničku listu čekanja za sve dijagnostičko-terapijske postupke ugovorene sa Zavodom (za operaciju katarakte vodi se posebna ručna lista putem bilježnice), da u listi čekanja ne bilježi u potpunosti definirane indikatore, da se posebno ne evidentiraju neiskorišteni termini narudžbe, a liječnicima primarne medicine nisu omogućili dostupne termine za provođenje ugovorene specijalističko-konzilijarne i bolničke zdravstvene zaštite radi naručivanja pacijenata putem centralne web aplikacije za e-Naručivanje Ministarstva zdravstva. U listopadu 2019. Zavod je proveo izvanrednu ciljanu kontrolu provjere ispravljanja nepravilnosti utvrđenih u veljači 2019. Provjerom je utvrđeno da je dio nepravilnosti otklonjen.

S obzirom na to da Jedinica za osiguranje i unapređenje kvalitete zdravstvene zaštite zaprima i obrađuje sve pritužbe na kvalitetu zdravstvenih usluga, uključujući i pritužbe na listu čekanja, Državni ured za reviziju preporučuje, u suradnji s Povjerenstvom za provjeru liste čekanja i pritužbi na listu čekanja, utvrditi način rada zajedničkih poslova zaprimanja i obrade pritužbi na listu čekanja. Preporučuje sastavljati godišnja izvješća o pritužbama na kvalitetu zdravstvenih usluga Bolnice (uključujući i pritužbe na listu čekanja), a iz kojih će biti vidljiv broj zaprimljenih pritužbi, razlozi podnošenja pritužbi, opravdanost pritužbi i način njihova rješavanja te navedena izvješća dostavljati ravnatelju Bolnice, kao i Povjerenstvu za unutarnji nadzor, radi uvida u eventualne propuste u radu djelatnika i planiranja budućih aktivnosti unutarnjeg nadzora, u svrhu otklanjanja razloga za podnošenje pritužbi i praćenje učinkovitosti poduzetih mjera.

OCJENA UČINKOVITOSTI UPRAVLJANJA LISTOM ČEKANJA ZA POSTUPKE MAGNETSKE REZONANCE U OPĆOJ BOLNICI BJELOVAR

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, 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 17,8 postupaka magnetske rezonance tijekom 2019. Međutim, ocijenjeno je da postoje nepravilnosti i propusti koji se odnose na izdavanje potvrda o narudžbi, provjeru dolaska pacijenata na rezervirane termine i javno objavljivanje informacija o potrebi i načinu otkazivanja naručenih zdravstvenih usluga, objavljivanje podataka o slobodnim terminima na Listi čekanja za zdravstvene usluge na koje se čeka, utvrđivanje rasporeda termina za naručivanje pacijenata na postupke magnetske rezonance, bolnički informacijski sustav koji ne osigurava sve sistematizirane podatke, osiguravanje jednakog tretmana pacijenata u pristupu postupcima magnetske rezonance, odnosno uvrštavanje svih pacijenata na Listu čekanja jer 16,7 % pacijenata pregledanih magnetskom rezonancom u jednom mjesecu nije bilo uvršteno na Listu 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 **djelomično učinkovito** te daje sljedeće preporuke, prema područjima revizije:

1. Vođenje Liste čekanja

- 1.1. Svim pacijentima koji se upisuju na listu čekanja izdati potvrdu o narudžbi, kako bi raspolagali sa svim dostupnim informacijama o upisanoj narudžbi i postupku prijavljivanja nedolaska na naručenu zdravstvenu uslugu odnosno njezina otkazivanja.
- 1.2. Nekoliko dana prije rezerviranog termina pacijentima poslati obavijesti o rezerviranim terminima kao podsjetnik na naručene zdravstvene usluge te javno objaviti informacije o potrebi i načinu otkazivanja naručenih zdravstvenih usluga na mrežnoj stranici Bolnice i na šalteru jedinice za centralno naručivanje, radi učinkovitijeg upravljanja nedolaskom pacijenata na naručene zdravstvene usluge te oslobađanja termina za narudžbu novih pacijenata.
- 1.3. 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.

- 1.4. U bolničkom informacijskom sustavu u Listi čekanja na postupke magnetske rezonance pod postupkom (zahvatom) upisivati sve vrste postupaka magnetske rezonance na koje su pacijenti naručeni na temelju uputnice.
- 1.5. Listu čekanja koja je objavljena na mrežnim stranicama Bolnice nadopuniti podacima o vrsti postupaka magnetske rezonance te svim identifikacijskim brojevima upisanih pacijenata.
- 1.6. Osigurati usklađenost podataka na Listi čekanja u bolničkom informacijskom sustavu, CEZIH-u i sustavu eLista na mrežnim stranicama Zavoda. Na mrežnim stranicama Bolnice osigurati poveznicu s mrežnom stranicom 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. Utvrditi raspored termina za naručivanje pacijenata na postupke magnetske rezonance u pisanom obliku, uvažavajući i posebne procedure rada uređaja za složenije postupke magnetske rezonance, te se pridržavati utvrđenog rasporeda, kako bi se skratilo vrijeme obavljanja postupaka magnetske rezonance i omogućilo više termina za njihovo obavljanje.
- 2.2. U bolničkom informacijskom sustavu osigurati sistematizirane podatke o broju i vrsti obavljenih postupaka magnetske rezonance po pojedinom pacijentu, radi analize navedenih podataka.
- 2.3. 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.
- 2.4. Sve ambulantne pacijente koji ostvaruju pravo na naručene 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 djetetu, prvom pregledu, kontrolnom pregledu, hitnom terminu u vezi s malignom i hematološkom bolešću i predtransplantacijskom obradom 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. Godišnjim planom i programom provedbe unutarnjeg nadzora planirati aktivnosti i ustrojstvene jedinice Bolnice koje će se obuhvatiti nadzorom, kao i razdoblje obavljanja nadzora.

- 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. Analizirati uzroke dugog čekanja na zdravstvene usluge te poduzimati aktivnosti na otklanjanju tih uzroka.
- 3.4. Utvrditi poslove, ovlasti i odgovornosti Povjerenstva za provjeru liste čekanja i pritužbi na listu čekanja te osigurati obavljanje utvrđenih poslova u skladu s utvrđenim ovlastima i odgovornostima. Pisanim putem izvještavati ravnatelja Bolnice i Povjerenstva za unutarnji nadzor o obavljenim poslovima provjere. Izraditi i na mrežnim stranicama Ministarstva zdravstva javno objaviti analizu rada Povjerenstva za provjeru liste čekanja i zaprimljenih pritužbi građana na liste čekanja.
- 3.5. Utvrditi poslove koje obavljaju osobe imenovane za upravljanje nedolaskom osiguranih osoba i poštivanje modela upućivanja te sastavljati zapisnike i izvješća o obavljenim poslovima upravljanja nedolaskom osiguranih osoba i poštivanja modela upućivanja.
- 3.6. U suradnji s Povjerenstvom za provjeru liste čekanja i pritužbi na listu čekanja, utvrditi način rada zajedničkih poslova zaprimanja i obrade pritužbi na listu čekanja.
- 3.7. Sastavljati godišnja izvješća o pritužbama na kvalitetu zdravstvenih usluga Bolnice (uključujući i pritužbe na listu čekanja), a iz kojih će biti vidljiv broj zaprimljenih pritužbi, razlozi podnošenja pritužbi, opravdanost pritužbi i način njihova rješavanja te navedena izvješća dostavljati ravnatelju Bolnice, kao i Povjerenstvu za unutarnji nadzor, radi uvida u eventualne propuste u radu djelatnika i planiranja budućih aktivnosti unutarnjeg nadzora, u svrhu otklanjanja razloga za podnošenje pritužbi i praćenje učinkovitosti poduzetih mjera.

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 OPĆE BOLNICE BJELOVAR

Opća bolnica Bjelovar nema primjedbi na Nacrt izvješća o obavljenoj reviziji učinkovitosti upravljanja listom čekanja za postupke magnetske rezonance. U očitovanju navodi da je Bolnica pokrenula niz aktivnosti kako bi preporuke primijenili u što skorijem roku i poboljšali upravljanje listama čekanja.