



REPUBLIKA HRVATSKA
DRŽAVNI URED ZA REVIZIJU
Područni ured Bjelovar

IZVJEŠĆE
O OBAVLJENOJ REVIZIJI UČINKOVITOSTI

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

Bjelovar, srpanj 2020.

SADRŽAJ

stranica

PREDMET I CILJEVI REVIZIJE	2
METODE REVIZIJE	2
KRITERIJI ZA OCJENU UČINKOVITOSTI	2
LISTA ČEKANJA U KLINIČKOJ BOLNICI SVETI DUH, ZAGREB	5
Opći podaci o Bolnici	5
Vođenje Liste čekanja	6
Upravljanje Listom čekanja za postupke magnetske rezonance	13
Nadzor nad vođenjem i upravljanjem Listom čekanja	17
OCJENA UČINKOVITOSTI UPRAVLJANJA LISTOM ČEKANJA ZA POSTUPKE MAGNETSKE REZONANCE U KLINIČKOJ BOLNICI SVETI DUH, ZAGREB	19
OČITOVANJE KLINIČKE BOLNICE SVETI DUH, ZAGREB	22



REPUBLIKA HRVATSKA
DRŽAVNI URED ZA REVIZIJU
Područni ured Bjelovar

KLASA: 041-01/19-10/11
URBROJ: 613-09-19-7

Bjelovar, 20. srpnja 2020.

IZVJEŠĆE

O OBAVLJENOJ REVIZIJI UČINKOVITOSTI UPRAVLJANJA LISTOM ČEKANJA ZA POSTUPKE MAGNETSKE REZONANCE U KLINIČKOJ BOLNICI SVETI DUH, 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 Sveti Duh, 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 20. 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 KLINIČKOJ BOLNICI SVETI DUH, ZAGREB

Opći podaci o Bolnici

Bolnica je javna zdravstvena ustanova čiji je osnivač Grad Zagreb. Registrirana je za obavljanje specijalističko-konzilijarne i bolničke djelatnosti te obavlja znanstveno-istraživačku djelatnost iz područja medicinskih znanosti te nastavnu djelatnost iz područja školovanja zdravstvenih djelatnika.

Izvori financiranja su, osim proračuna Grada Zagreba, prihodi od Zavoda na temelju ugovornih obveza, vlastiti prihodi, pomoći te drugi prihodi.

Prema Pravilniku o unutarnjem ustroju i sistematizaciji radnih mjesta i odluka o izmjeni, u Bolnici su za obavljanje djelatnosti ustrojene sljedeće ustrojstvene jedinice: Ured ravnatelja (šest odjela), medicinske ustrojstvene jedinice (šest klinika, osam zavoda, Objedinjeni hitni bolnički prijam, Bolnička ljekarna te Sterilizacija) i nemedicinske ustrojstvene jedinice (šest službi) za koje su sistematizirana 1 564 radna mjesta, od čega se 276 ili 17,6 % odnosi na liječnike, 666 ili 42,6 % na medicinske sestre i tehničare, 189 ili 12,1 % na druge zdravstvene djelatnike te 433 ili 27,7 % na nezdravstvene djelatnike.

Koncem 2019. u Bolnici je bilo 1 506 zaposlenika, od čega je 1 388 ili 92,2 % predviđeno Pravilnikom o unutarnjem ustroju i sistematizaciji radnih mjesta i odlukama o izmjeni, a 118 ili 7,8% zaposlenika nije predviđeno sistematizacijom (91 liječnik na specijalizaciji, dva liječnika pod nadzorom, četiri liječnika stažista i 21 pripravnik drugih zdravstvenih djelatnika), čije zapošljavanje se utvrđuje na temelju posebnih odluka i suglasnosti nadležnog ministarstva. Ukupno popunjenih radnih mjesta u odnosu na sistematizaciju u Bolnici je 88,8 % (1 388), pri čemu je popunjenost radnih mjesta za liječnike 71,0 % (196), za medicinske sestre, odnosno i tehničare 97,6 % (650), za druge zdravstvene djelatnike 98,4 % (186) te za nezdravstvene djelatnike 82,2 % (356).

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

Prema odredbama Ugovora, Bolnica se radi naplate svojih usluga obvezuje za provedenu bolničku zdravstvenu zaštitu Zavodu dostavljati osobne račune izdane za svaku osiguranu osobu, na kojima će specificirati sve vrste obavljenih zdravstvenih usluga, utrošene materijale i lijekove, naznačiti liječnika specijalista koji je proveo zdravstvenu uslugu te iskazati evidencijski broj opreme na kojoj je usluga obavljena, a za specijalističko-konzilijarnu zdravstvenu zaštitu (uključujući i specijalističku dijagnostiku) provedenu na temelju uputnica za specijalistički pregled i internih uputnica svakodnevno ispostavljati jedan objedinjeni ili više pojedinačnih računa. Ugovoren je maksimalni iznos sredstava koji 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 u bolnicama koje provode liječenje bolesnika oboljelih od akutnih bolesti i iznosa sredstava za provođenje određenih dijagnostičko-terapijskih postupaka. Ugovorom je utvrđen popis dijagnostičko-terapijskih postupaka za koje Bolnica ispostavlja račune po ugovorenim cijenama te ih naplaćuje od Zavoda, 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 ugovoreni 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, maksimalna mjesečna sredstva koja Bolnica može ostvariti za provođenje zdravstvene zaštite iz obveznog zdravstvenog osiguranja od siječnja do ožujka 2019. iznose 20.943.951,00 kn, od travnja do rujna 2019. u iznosu 23.865.098,00 kn, u listopadu i studenome 2019. u iznosu 24.882.857,00 kn, a u prosincu 2019. u iznosu 24.377.475,00 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 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 joj neće priznati ni platiti račune u visini iznosa prekoračenja.

Osim na temelju Ugovora, Bolnica prihode od Zavoda ostvaruje i na temelju drugih međusobno zaključenih ugovora.

Prema financijskim izvještajima za 2019. Bolnica je u 2019. ostvarila prihode i primitke u iznosu od 351.238.485,00 kn, rashode i izdatke u iznosu 383.685.517,00 kn te je ostvarila manjak prihoda i primitaka u iznosu 32.447.032,00 kn, što s manjkom prihoda i primitaka iz prethodnih godina u iznosu od 119.485.244,00 kn čini manjak prihoda i primitaka za pokriće u sljedećem razdoblju u iznosu 151.932.276,00 kn. Najznačajnije prihode Bolnica ostvaruje od Zavoda, a u 2019. ostvareni su u iznosu 313.215.323,00 kn (iz osnovnog zdravstvenog osiguranja 258.826.702,00 kn, dopunsko zdravstveno osiguranje 34.349.552,00 kn, izvan ugovorenog limita 19.911.946,00 kn i druge prihode 127.123,00 kn), što je 89,2 % ukupno ostvarenih prihoda i primitaka za 2019.

Iskazana potraživanja na dan 31. prosinca 2019. iznose 130.165.611,00 kn, a najveći dio potraživanja odnosi se na potraživanja od Zavoda u iznosu 116.367.895,00 kn (osnovnog osiguranja 104.671.829,00 kn, dopunsko zdravstveno osiguranje 4.256.305,00 kn, izvan ugovorenog limita 7.387.060,00 kn i druga potraživanja 52.701,00 kn), koja čine 89,4 % ukupnih potraživanja.

Potraživanja Bolnice od Zavoda na dan 31. prosinca 2019. veća su za 2.491.948,00 kn ili 2,2 % u odnosu na prethodnu godinu.

Vođenje Liste čekanja

Odlukom o ustrojavanju i načinu rada bolničke jedinice za centralno naručivanje, koju je donio ministar nadležan za zdravstvo u listopadu 2008., svim bolničkim ustanovama propisana je obveza ustrojavanja bolničke jedinice za centralno naručivanje u kojoj će se centralizirati narudžbe pacijenata za sve zdravstvene usluge iz obveznog zdravstvenog osiguranja. Navedena bolnička jedinica mora biti smještena u ulaznom dijelu bolnice, na pristupačnom, lako uočljivom i prikladno označenom mjestu.

Za poslove u bolničkoj jedinici za centralno naručivanje odgovara osoba koju je ravnatelj bolničke ustanove odredio kao odgovornu osobu za naručivanje pacijenata (administrator) te kao osobu za kontakt i suradnju sa Zavodom i nadležnim ministarstvom. Za obavljanje navedenih poslova odgovorna osoba mora posjedovati *smart* karticu za pristup u Centralni zdravstveni informatički sustav Hrvatske (dalje u tekstu: CEZIH). Odgovorna osoba obvezna je primiti narudžbu te nakon određivanja termina obavljanja zdravstvene usluge izdati potvrdu o narudžbi pacijenta.

Potvrda mora sadržavati naziv bolničke ustanove, matični broj osiguranika (MBO), ime i prezime pacijenta, adresu i broj telefona za kontakt, vrstu zdravstvene usluge, šifru postupka, datum i sat narudžbe, datum i sat obavljanja zdravstvene usluge i ime i prezime odgovorne osobe. Primita 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 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 eListe 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 omogućiti osiguranim osobama točnu informaciju o vremenu čekanja i poštivanju redoslijeda prijama, kao i pravo na anonimizirani uvid i presliku Liste čekanja najkasnije u roku 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 na temelju koje se određuje redoslijed prijama naručenih pacijenata za sve zdravstvene usluge iz obveznog zdravstvenog osiguranja koje pruža prema klinikama i zavodima, a na koje se čeka, uključujući i usluge postupka magnetske rezonance.

Bolnica je imenovala osobu za poštivanje modela upućivanja, praćenje, kontrolu i ispravljanje pogrešaka na Listama čekanja te za praćenje nedolaska osiguranih osoba naručenih na zdravstvenu uslugu.

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. Bolnica osobama koje su naručene na zdravstveni pregled daje potvrdu o narudžbi iz koje je vidljiv datum prijave, šifra iz Kataloga zahvata za naručivanje (za magnetsku rezonancu 57 šifri i naziva postupka), datum zakazanog termina i vrijeme pretrage, s napomenom da datum ili vrijeme mogu biti promijenjeni o čemu će pacijent biti pravovremeno obaviješten.

Za većinu zdravstvenih usluga Bolnica je osigurala e-Naručivanje, a za postupak magnetske rezonance nije planirano e-Naručivanje te se, prema obrazloženju Bolnica, pacijenti zbog specifičnosti pregleda naručuju u Zavodu za radiologiju.

Lista čekanja vodi se u elektroničkom obliku u bolničkom informacijskom sustavu i objavljuje ih na mrežnim stranicama Bolnice¹. Objavljena Lista čekanja na mrežnim stranicama Bolnice pokazuje sve postupke magnetske rezonance, identifikaciju pacijenta koji se sastoji od inicijala i dijela matičnog broja osigurane osobe (dalje u tekstu: MBO), JIN (jedinствена oznaka zdravstvene usluge), datum upisa i datum prijama, a drugi podaci se ne prikazuju (vrijeme zakazanog postupka, dijagnoza). Osim toga, objavljena Lista čekanja na mrežnim stranicama Bolnice ne sadrži podatke o vrsti postupka magnetske rezonance (šifru i naziv postupka) i 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 omogućiti 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 vrsti postupka magnetske rezonance (naziv postupka) i 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 te datum i vrijeme prvog slobodnog termina za naručeni postupak, s naznakom da je termin narudžbe pomaknut prema želji pacijenta ako svojevrijem nije prihvatio prvi slobodni termin.

Također se unose i podaci o uputnoj dijagnozi, uputnici i liječniku koji je indicirao postupak koji se naručuje te radi li se o kontrolnom ili prvom pregledu, medicinski uvjetovanom terminu i želji pacijenta za određenim liječnikom specijalistom, šifri radilišta odnosno ordinacije u kojoj će se naručeni postupak obaviti, indikatoru radi li se o prioritetoj narudžbi te drugi podaci.

¹ <https://www.kbsd.hr/listacekanja/>

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.

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 u sustavu eLista na mrežnim stranicama Zavoda. Usporedbom podataka na Listi čekanja na mrežnim stranicama Bolnice i dostupnih podataka u sustavu eLista na mrežnim stranicama Zavoda, u vrijeme obavljanja revizije (studeni 2019.), koji se odnose na postupke magnetske rezonance, utvrđeno je da sadrže različite i neusklađene podatke. Točnost podataka o Listama čekanja je u nadležnosti zdravstvene ustanove koje podatke dnevno dostavljaju Zavodu putem CEZIH-a.

Bolnica pruža 21 vrstu postupaka magnetskom rezonancom, a na Listi čekanja prikazane su bez šifre i naziva postupka magnetske rezonance te nije vidljivo vrijeme čekanja po vrstama postupaka magnetske rezonance.

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.

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.

S obzirom na to da Lista čekanja objavljena na mrežnim stranicama Bolnice ne sadrži podatke o vrsti postupka magnetskom rezonancom, za analizu Liste čekanja na postupke magnetskom rezonancom korištena je baza podataka iz informatičkog bolničkog sustava. Prema podacima iz rujna 2019., u Bolnici je za 21 vrstu postupka magnetske rezonance bilo upisano ukupno 1 756 narudžbi s prosječno 384 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 rezonance u Bolnici, u rujnu 2019.

Redni broj	Šifra postupka*	Naziv postupka *	Broj upisanih narudžbi	Broj dana čekanja		
				najmanji	najveći	prosječno
	1	2	3	4	5	6
1.	1116	MR cervikalne kralježnice	328	14	679	427
2.	1117	MR torakalne kralježnice	63	23	679	432
3.	1118	MR lumbosakralne kralježnice	412	6	679	411
4.	1157	MR mozga	571	14	692	422
5.	1158	MR piramida temporalne kosti	3	454	456	470
6.	1159	MR orbita	9	75	503	400
7.	1160	MR paranazalnih sinusa	2	42	489	266
8.	1167	MR abdomena	40	28	359	155
9.	1169	MR jetre	8	56	189	141
10.	1170	MR kolangiopankreatografija	8	28	240	134
11.	1171	MR gušterače	2	84	126	105
12.	1174	MR kolonografija s enteroklizom	2	14	64	39
13.	1176	MR bubrega	9	63	359	217
14.	1177	MR nadbubrežne žlijezde	9	63	326	153
15.	1180	MR organa zdjelice	21	25	308	127
16.	1185	MR stopala ili šake	1	33	33	33
17.	1186	MR jednog velikog zgloba	113	7	468	90
18.	1194	MR angiografija vrata	1	425	425	425
19.	1268	MR hipofize	25	78	523	438
20.	1701	MR mozga s angiografijom mozga	4	455	483	469
21.	1704	MR mozga s TOF angiografijom	125	14	545	429
Ukupno			1 756	95,3	410,7	384

*Šifra i naziv postupka prema šifarniku CEZIH-a (verzija 8.6 koji je u primjeni od 17. studenoga 2017.)

Prema Listi čekanja, pacijenti na postupak magnetske rezonance čekaju od šest do 692 dana ili prosječno 384 dana.

Najveći broj postupaka s Liste čekanja za magnetsku rezonancu odnosi se na preglede kralježnice, njih 803 ili 45,7 % ukupnih postupaka (MR lumbosakralne kralježnice, MR cervikalne kralježnice, MR torakalne kralježnice) i preglede mozga, njih 700 ili 39,9 % ukupnih postupaka (MR mozga, MR mozga s TOF angiografijom, MR mozga s angiografijom mozga).

Prema podacima s Liste čekanja, na kontrolni pregled odnosi se 1 114 postupaka, na prvi pregled 625, dva postupka su prema zahtjevu pacijenta, a za 15 postupaka nije naveden indikator pregleda. Osim toga, nije naveden ni jedan postupak za prioritetan pregled pacijenata, odnosno osoba oboljelih od malignih i hematoloških bolesti i djece te medicinski uvjetovani pregled.

Za 17 postupaka evidentiranih u Listi čekanja pacijentima nije naveden MBO te nije vidljivo jesu li osobe osigurane, za četiri postupka pacijentima nije naveden datum rođenja, a pojedini pacijenti naručeni su više puta na isti postupak tijekom jednog dana, što umanjuje pouzdanost i točnost podataka iskazanih u Listi čekanja.

Državni ured za reviziju preporučuje na Listu čekanja upisivati samo osigurane osobe, upisivati indikatore pregleda za sve pacijente (prvi pregled, kontrolni pregled, medicinski uvjetovani pregled, želja pacijenta ili prioritetni pregled), kao i druge potrebne podatke te poduzeti radnje radi sprečavanja višestrukog naručivanja pacijenta za isti postupak kako bi Lista čekanja bila pouzdanija i točnija, a pacijentima bi se povećala dostupnost zdravstvene usluge.

U tablici broj 3 daju se podaci o danima čekanja i broju postupaka magnetske rezonance u Bolnici u rujnu 2019.

Tablica broj 3

Dani čekanja i broj postupaka magnetske rezonance u Bolnici u rujnu 2019.

Redni broj	Dani čekanja na postupak magnetske rezonance	Broj postupaka	Udjel u broju postupaka
	1	2	3
1.	manje od 100	209	11,9
2.	od 101 do 200	150	8,5
3.	od 201 do 300	54	3,1
4.	od 301 do 400	88	5,0
5.	od 401 do 500	1 112	63,3
6.	od 501 do 600	136	7,7
7.	više od 601	7	0,4
	Ukupno	1 756	100,0

Uvidom u informatički sustav Bolnice u rujnu 2019. evidentirano je čekanje za 1 756 postupaka magnetske rezonance, a za najveći broj postupaka, njih 1 112 ili 63,3 % čeka se od 401 do 500 dana.

Prema Listi čekanja, za 33 postupka pacijenti čekaju kraće od 30 dana, a neki pacijenti na prvi ili kontrolni pregled čekaju samo šest dana iako nema naznake da se radi o prioritetnom pregledu. Na prvi pregled dulje od 500 dana čekali su pacijenti za 143 pregleda pa do najviše 692 dana.

Prema Ugovoru, Bolnica se obvezala osigurati pružanje zdravstvenih usluga u medicinski prihvatljivom vremenu, koje je za zdravstvene postupke u vezi s malignom i hematološkom bolešću i predtransplantacijskom obradom do četiri tjedna, osim kada se radi o medicinski uvjetovanom terminu, a za djecu do dva mjeseca, u cilju osiguravanja najbolje zdravstvene skrbi i izbjegavanja ozbiljne zdravstvene štete za pacijente.

Iz dostavljene dokumentacije nisu vidljivi razlozi odstupanja i je li pacijentima s istim stupnjem hitnosti osiguran jednak tretman.

Raspored termina za naručivanje za postupke magnetske rezonance nije utvrđen u pisanom obliku. Analizom Liste čekanja vidljivo je da se tijekom jednog radnog dana naručuju pacijenti za više vrsta postupaka magnetske rezonance različitih anatomskih regija (pojedini pacijenti naručeni su do pet postupaka), a broj naručenih postupaka po radnim danima je različit, odnosno od jednog do 21 postupka po danu te je prosječno naručeno deset postupaka po danu.

Državni ured za reviziju preporučuje utvrditi raspored termina za naručivanje pacijenata na postupke magnetske rezonance u pisanom obliku, uvažavajući složenost postupaka magnetske rezonance kako bi se skratilo vrijeme obavljanja postupaka magnetske rezonance i omogućilo više termina za njihovo obavljanje.

Pacijente su na postupke magnetske rezonance naručivali zaposlenici Zavoda za radiologiju (15 osoba).

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.

Prema Ugovoru, Bolnica se obvezala 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. Bolnica nema podataka ni dokumentacije o otkazanim i neiskorištenim narudžbama te nedolasku pacijenata na zakazani postupak magnetske rezonance, kao ni druge promjene redoslijeda na Listi čekanja.

Državni ured za reviziju preporučuje evidentirati i dokumentirati otkazivanje i neiskorištavanje termina na Listi čekanja, kao i druge promjene redoslijeda na Listi čekanja te ih trajno čuvati.

Upravljanje Listom čekanja za postupke magnetske rezonance

Postupci magnetske rezonance obavljaju se u Zavodu za radiologiju koji ima jedan uređaj za magnetsku rezonancu (Philips Achieva 1,5 T) nabavljen 2007. nabavne vrijednosti 8.444.945,00 kn, kroz godine je amortiziran i otpisan u cijelosti te je koncem 2018. knjigovodstvena vrijednost 0,00 kn. Troškovi održavanja u 2018. iznosili su 478.054,00 kn, a u 2019. iznosili su 642.922,00 kn.

Bolnica preglede magnetskom rezonancom obavlja od 7:00 do 19:00 sati pet dana u tjednu.

U tablici broj 4 daju se podaci o broju zaposlenika planiranih Pravilnikom o unutarnjem ustroju i sistematizaciji radnih mjesta Bolnice iz 2015. i odlukama o izmjeni u Zavodu za radiologiju i broju zaposlenih na dan 31. listopada 2019.

Tablica broj 4

Broj zaposlenika planiranih Pravilnikom o unutarnjem ustroju
i sistematizaciji radnih mjesta u Zavodu za radiologiju
i broj zaposlenika na dan 31. listopada 2019.

Redni broj	Naziv radnog mjesta	Planirani broj zaposlenika	Broj zaposlenih na dan 31. 10. 2019.	Popunjenost u %
	1	2	3	4 (3/2)
1.	Specijalist radiologije	14	8	57,1
2.	Inženjeri radiologije (VSS i VŠS)	21	22	104,8
3.	Dr. med. na specijalizaciji*	0	9	-
4.	Drugo osoblje	3	3	100,0
	Ukupno	38	42	110,5

*Odluku o zapošljavanju dr. medicine na specijalizaciji na godišnjoj razini donosi Upravno vijeće, a odobrava nadležno Ministarstvo zdravstva te se ne sistematiziraju u općem aktu Bolnice.

Koncem listopada 2019. u Zavodu za radiologiju zaposleno je osam specijalista radiologije (od čega dva rade na pola radnog vremena, a jedna zaposlenica je na rodiljnom dopustu), osam specijaliziranih radiologije, 22 inženjera radiologije te tri druga zaposlenika. Postupke magnetske rezonance obavlja šest liječnika, koji obavljaju i sve druge radiološke postupke koji se obavljaju u Zavodu za radiologiju (rendgensko snimanje, ultrazvučna dijagnostika, kompjutorizirana tomografija i denzitometrija), te sudjeluju u sustavu bolničkih dežurstava.

U tablici broj 5 daju se podaci o udjelu obavljenih postupaka magnetske rezonance u ukupnom broju obavljenih zdravstvenih postupaka na Zavodu za radiologiju tijekom 2019., prema podacima Bolnice.

Tablica broj 5

Udjel obavljenih postupaka magnetske rezonance
u ukupnom broju obavljenih zdravstvenih postupaka na
Zavodu 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	8 239	596	7,2
2.	veljača	7 197	609	8,5
3.	ožujak	8 343	626	7,5
4.	travanj	7 663	555	7,2
5.	svibanj	8 026	630	7,8
6.	lipanj	7 302	549	7,5
7.	srpanj	8 018	571	7,1
8.	kolovoz	6 612	457	6,9
9.	rujan	7 825	583	7,5
10.	listopad	8 749	709	8,1
11.	studenj	8 042	670	8,3
12.	prosinac	7 849	576	7,3
Ukupno		93 865	7 131	7,6

Tijekom 2019. na Odjelu za kliničku radiologiju Bolnice obavljeno je ukupno 93 865 zdravstvenih postupaka, od čega se 7 131 odnosi na postupke magnetske rezonance koji čine 7,6 % ukupno obavljenih zdravstvenih postupaka.

Obavljene postupke magnetske rezonance Bolnica evidentira prema šifri i nazivu iz vlastitog informacijskog sustava praćenja pacijenata (npr. magnetska rezonanca lakta, magnetska rezonanca ramena), a koji je različit od šifri i naziva CEZIH-a prema kojem se pacijenti naručuju na postupak. Zbog navedenog, nije moguće dati analizu obavljenih postupaka magnetske rezonance po postupcima u odnosu na Listu čekanja.

Državni ured za reviziju preporučuje uskladiti šifre i naziv postupka u bolničkom informacijskom sustavu za praćenje pacijenata s Katalogom zahvata za naručivanje CEZIH-a, odnosno šiframa i nazivu naručivanja na zdravstveni pregled.

U sustavu zdravstva Republike Hrvatske nisu utvrđeni normativi za postupke magnetske rezonance, odnosno nije utvrđen optimalan broj obavljenih zahvata po pojedinom uređaju za magnetsku rezonancu, ovisno o njegovim tehničkim karakteristikama, odnosno po liječničkom timu koji ga opslužuje.

Bolnica nema pisane procedure rada za obavljanje pregleda magnetskom rezonancom kojima bi se, između ostalog, utvrdio raspored obavljanja pregleda po vrstama i vrijeme trajanja svakog pregleda (prema Listi čekanja svi pregledi traju 30 minuta) te složenost pojedinog postupka što bi smanjilo vrijeme prilagodbe uređaja, odnosno bolju iskoristivost uređaja za obavljanje usluga pregleda.

Uvidom u obavljene preglede (ožujak i listopad 2019.) vidljivo je kako se u jednom danu obavljaju različiti postupci magnetske rezonance po anatomskim regijama, što produljuje vrijeme obavljanja postupka zbog prilagodbe uređaja.

Državni ured za reviziju preporučuje donijeti proceduru rada obavljanja pregleda magnetskom rezonancom kojom bi se, između ostalog, utvrdila složenost svakog postupka i vrijeme trajanja svake vrste pregleda, što bi skratilo vrijeme obavljanja postupka te pridonijelo učinkovitosti i boljoj iskoristivosti uređaja.

U tablici broj 6 daju se podaci o broju obavljenih postupaka magnetske rezonance u Bolnici tijekom 2019., prema podacima Bolnice.

Tablica broj 6

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

Redni broj	Mjesec	Broj radnih dana*	Broj obavljenih postupaka			Prosječan dnevni broj obavljenih postupaka		
			ambulantni pacijenti	bolnički pacijenti	ukupno	ambulantni pacijenti	bolnički pacijenti	ukupno
	1	2	3	4	5 (3 + 4)	6 (3/2)	7 (4/2)	8 (5/2)
1.	siječanj	22	407	189	596	18,5	8,6	27,1
2.	veljača	20	453	156	609	22,7	7,8	30,5
3.	ožujak	21	425	201	626	20,2	9,6	29,8
4.	travanj	21	416	139	555	19,8	6,6	26,4
5.	svibanj	22	454	176	630	20,6	8,0	28,6
6.	lipanj	18	403	146	549	22,4	8,1	30,5
7.	srpanj	23	374	197	571	16,3	8,6	24,8
8.	kolovoz	20	274	183	457	13,7	9,2	22,9
9.	rujan	21	399	184	583	19,0	8,8	27,8
10.	listopad	22	535	174	709	24,3	7,9	32,2
11.	studeni	20	478	192	670	23,9	9,6	33,5
12.	prosinac	20	413	163	576	20,7	8,2	28,8
Ukupno		250	5 031	2 100	7 131	20,1	8,4	28,5

*U 2019. je bilo 250 radnih dana, u smislu članka 28. Kolektivnog ugovora za djelatnost zdravstva i zdravstvenog osiguranja (NN 29/18).

Tijekom 2019. obavljeno je 7 131 postupak magnetskom rezonancom, od čega se 5 031 ili 70,6 % postupaka odnosi na ambulantne pacijente, a 2 100 ili 29,4 % postupka na bolničke pacijente. Prosječno je dnevno obavljeno 28,5 postupaka magnetskom rezonancom.

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 pregledano ukupno 535 ambulantnih pacijenata, od čega njih 246 ili 46,0 % nije bilo upisano na Listu čekanja.

Državni ured za reviziju preporučuje sve ambulantne pacijente koji ostvaruju pravo na naručene zdravstvene usluge iz obveznog zdravstvenog osiguranja, koje Bolnica pruža, uvrstiti na Listu čekanja te za svakog uvrštenog pacijenta na Listi koja se objavljuje na mrežnim stranicama Bolnice 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

Statutom Bolnice utvrđeno je da Povjerenstvo za unutarnji nadzor i kontrolu Bolnice provodi unutarnji nadzor i kontrolu rada ustrojstvenih jedinica i zdravstvenih djelatnika, na temelju Pravilnika o unutarnjem nadzoru i kontroli rada ustrojstvenih jedinica i zdravstvenih radnika te Plana i programa provedbe unutarnjeg nadzora. Tijekom 2018. i 2019. Povjerenstvo za unutarnji nadzor i kontrolu nije provodilo nadzor nad aktivnostima u vezi s upravljanjem Listama čekanja i nije analiziralo uzroke njezina nastajanja.

Državni ured za reviziju 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 ispitivanja pravilnosti i otklanjanja nepravilnosti u procesu upravljanja. Preporučuje analizirati uzroke nastanka i rasta Liste čekanja te poduzimati aktivnosti na njezinu smanjenju odnosno otklanjanju uzroka njezina nastanka.

Akcijskim planovima uz Strategiju suzbijanja korupcije za razdoblje od 2015. do 2020. 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 Lista čekanja.

Bolnica nije osnovala Povjerenstvo za provjeru Listi čekanja i pritužbi na Liste čekanja te nije izradila i uvela procedure za vođenje Listi čekanja.

Državni ured za reviziju preporučuje imenovati povjerenstvo za provjeru Lista čekanja i pritužbi na Liste čekanja. Preporučuje se izraditi i na mrežnim stranicama Ministarstva zdravstva javno objaviti analizu rada Povjerenstva za Listu čekanja i zaprimljenih pritužbi građana na Listu čekanja. Također, preporučuje izraditi i uvesti pisane procedure za transparentno vođenje Liste čekanja, u skladu s akcijskim planovima uz Strategiju suzbijanja korupcije za razdoblje od 2015. do 2020., te nastaviti transparentno vođenje Liste čekanja, u skladu s uvedenim procedurama.

Ugovorom zaključenim između Bolnice i Zavoda utvrđena je obveza Bolnice odrediti jednu ili više osoba nadležnih za Liste čekanja na razini Bolnice te podatke o nadležnim osobama i njihove podatke za kontakt dostaviti Ministarstvu zdravstva i Zavodu.

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. Pritužbe se zaprimaju putem obrasca objavljenog na mrežnim stranicama Bolnice ili drugim putem.

Prema očitovanju Bolnice, tijekom 2018. i 2019. nije bilo pritužbi na Liste čekanja za postupke magnetskom rezonancom.

Bolnica je 25. veljače 2019. donijela Odluku o imenovanju osobe za poštivanje modela upućivanja, praćenje, kontrolu i ispravljanje pogrešaka na Listama čekanja te za praćenje nedolaska osiguranih osoba naručenih na zdravstvenu uslugu. Navedenom Odlukom nisu utvrđeni poslovi i obveze imenovane osobe koja o svom radu nije sastavljala zapisnike ili izvješće.

Državni ured za reviziju preporučuje sastaviti zapisnik o radu osobe koja je imenovana za poslove poštivanje modela upućivanja, praćenje, kontrolu i ispravljanje pogrešaka na Listama čekanja te za praćenje nedolaska osiguranih osoba naručenih na zdravstvenu uslugu.

Zavod je u veljači 2019. proveo izvanrednu ciljanu kontrolu u Bolnici za postupanje pri vođenju i postupanju elektroničkim Listama čekanja za devet postupaka, među kojima je i postupak magnetske rezonance, te je utvrdio nepravilnosti u vezi s nepotpunim evidentiranjem indikatora pregleda (prvi pregled, kontrolni pregled, medicinski uvjetovani pregled, želja pacijenta ili prioritetni pregled) i evidentiranjem neosiguranih osoba na Listi čekanja.

OCJENA UČINKOVITOSTI UPRAVLJANJA LISTOM ČEKANJA ZA POSTUPKE MAGNETSKE REZONANCE U KLINIČKOJ BOLNICI SVETI DUH, 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 je 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 28,5 postupaka magnetske rezonance tijekom 2019. Međutim, ocijenjeno je da postoje nepravilnosti i propusti koje se odnose na objavljivanje podataka o vrsti postupka magnetske rezonance i slobodnim terminima za zdravstvene usluge na koje se čeka, usklađenost podataka na Listi čekanja u bolničkom informacijskom sustavu i CEZIH-u, osiguravanje jednakog tretmana pacijenata u pristupu postupcima magnetske rezonance, odnosno uvrštavanje svih pacijenata na Listu čekanja jer 46,0 % pacijenata pregledanih magnetskom rezonancom u jednom mjesecu (listopad 2019.) nije bilo uvršteno na Listu čekanja, praćenje otkazivanja i neiskorištavanje termina, usklađenost bolničkog informacijskog sustava s programom naručivanja, nepostojanje procedure rada obavljanja postupaka magnetskom rezonancom, 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. U Listi čekanja na mrežnim stranicama Bolnice objavljivati podatke o vrsti postupka magnetske rezonance (naziv postupka) i slobodnim terminima za zdravstvene usluge na koje se čeka, kako bi pacijenti imali potpune informacije o dostupnosti zdravstvenih usluga koje Bolnica pruža.
- 1.2. 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.

- 1.3. Na Listu čekanja upisivati samo osigurane osobe, upisivati indikatore pregleda za sve pacijente (prvi pregled, kontrolni pregled, medicinski uvjetovani pregled, želja pacijenta ili prioritetni pregled), kao i druge potrebne podatke te poduzeti radnje radi sprečavanja višestrukog naručivanja pacijenta za isti postupak kako bi Lista čekanja bila pouzdanija i točnija, a pacijentima bi se povećala dostupnost zdravstvene usluge.
- 1.4. Utvrditi raspored termina za naručivanje pacijenata na postupke magnetske rezonance u pisanom obliku, uvažavajući složenost postupaka magnetske rezonance kako bi se skratilo vrijeme obavljanja postupaka magnetske rezonance i omogućilo više termina za njihovo obavljanje.
- 1.5. Evidentirati i dokumentirati otkazivanje i neiskorištavanje termina na Listi čekanja, kao i druge promjene redoslijeda na Listi čekanja te ih trajno čuvati.

2. Upravljanje Listom čekanja za postupke magnetske rezonance

- 2.1. Uskladiti šifre i naziv postupka u bolničkom informacijskom sustavu za praćenje pacijenata s Katalogom zahvata za naručivanje CEZIH-a, odnosno šiframa i nazivu naručivanja na zdravstveni pregled.
- 2.2. Donijeti proceduru rada obavljanja pregleda magnetskom rezonancom kojom bi se, između ostalog, utvrdila složenost svakog postupka i vrijeme trajanja svake vrste pregleda, što bi skratilo vrijeme obavljanja postupka te pridonijelo učinkovitosti i boljoj iskoristivosti uređaja.
- 2.3. Sve ambulantne pacijente koji ostvaruju pravo na naručene zdravstvene usluge iz obveznog zdravstvenog osiguranja, koje Bolnica pruža, uvrstiti na Listu čekanja te za svakog uvrštenog pacijenta na Listi koja se objavljuje na mrežnim stranicama Bolnice 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. 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 ispitivanja pravilnosti i otklanjanja nepravilnosti u procesu upravljanja.
- 3.2. Analizirati uzroke nastanka i rasta Liste čekanja te poduzimati aktivnosti na njezinu smanjenju odnosno otklanjanju uzroka njezina nastanka.
- 3.3. Imenovati povjerenstvo za provjeru Lista čekanja i pritužbi na Liste čekanja. Preporučuje se izraditi i na mrežnim stranicama Ministarstva zdravstva javno objaviti analizu rada Povjerenstva za Listu čekanja i zaprimljenih pritužbi građana na Listu čekanja.

- 3.4. Izraditi i uvesti pisane procedure za transparentno vođenje Liste čekanja, u skladu s akcijskim planovima uz Strategiju suzbijanja korupcije za razdoblje od 2015. do 2020., te nastaviti transparentno vođenje Liste čekanja, u skladu s uvedenim procedurama.
- 3.5. Sastaviti zapisnik o radu osobe koja je imenovana za poslove poštivanje modela upućivanja, praćenje, kontrolu i ispravljanje pogrešaka na Listama čekanja te za praćenje nedolaska osiguranih osoba naručenih na zdravstvenu uslugu.

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 SVETI DUH, ZAGREB

Klinička bolnica Sveti Duh, Zagreb prihvatila je Nacrt izvješća o obavljenoj reviziji učinkovitosti upravljanja Listom čekanja za postupke magnetske rezonance.

U očitovanju navodi da prihvaća sve preporuke Državnog ureda za reviziju vezano za vođenje, upravljanje i nadzor nad Listom čekanja za postupke magnetske rezonance i aktivnosti u svrhu poboljšanja upravljanja, smanjenja i otklanjanja uzroka nastanka Liste čekanja.

Navodi da slobodne termine za postupke magnetske rezonance nije moguće analitički raščlanjivati i administrativno određivati i evidentirati po postupcima iz Kataloga zahvata za naručivanje u kojem je propisano ukupno 59 različitih postupaka magnetske rezonancije u cilju da se osiguraju dodatni termini za izvršavanje postupaka magnetske rezonance, jer su postupci određeni u uputnici doktora primarne medicine, a ne tehničkim zauzećem uređaja za magnetsku rezonancu i vremenskim zauzećem stručnih zdravstvenih radnika. Osim toga, navodi da je znatno otežano osigurati prioritete naručivanja utvrđene odlukom nadležnog Ministarstva zdravstva te pravo pacijenata na prioriteto korištenja prvog slobodnog termina na postupak magnetske rezonance, sukladno uputnici koju je izdao nadležni doktor primarne medicine, jer je u uputnicama nadležnih doktora primarne medicine često sadržano više pojedinačnih postupaka magnetske rezonance iz Kataloga zahvata za naručivanje, različitog stupnja složenosti i iz područja više anatomskih regija. Naglašava potrebu osigurati dostatne kapacitete za obavljanje neodgodivih, najčešće hitnošću uvjetovanih postupaka magnetske rezonance za bolnički liječene pacijente, koje nije moguće predvidjeti dnevnim rasporedom niti po stupnju složenosti postupka, niti po anatomskoj regiji, niti po dnevnom rasporedu unutar radnog vremena dijagnostike.

Također, navodi da su tijekom 2019. u prosjeku dnevno obavljali 28,5 postupaka magnetske rezonance, od čega 20,1 za ambulantne pacijente i 8,4 za bolnički liječene pacijente, prosječnog trajanja 25 minuta po postupku i da nije u mogućnosti daljnjom racionalizacijom povećati broj dijagnostičkih postupaka u jedinici vremena jer su mogućnosti uređaja za magnetsku rezonancu i stručnih zdravstvenih radnika u potpunosti iskorišteni.

U očitovanju se nadalje navodi da je Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje za usluge magnetske rezonance propisao samo 8 dijagnostičko-terapijskih postupaka, za koje su sukladno obvezi iz Zakona o obveznom zdravstvenom osiguranju te troškovima izvršenja propisane pojedinačne, različite jedinične cijene, dok je u Katalogu zahvata za naručivanje, koji je donijelo nadležno upravno tijelo u sustavu zdravstvene zaštite, sadržano ukupno 59 postupaka. Navedena neusklađenost sustava naručivanja i sustava evidencije izvršenja, obračuna i praćenja te statističkog izvješćivanja o izvršenju postupaka magnetske rezonance izravno uzrokuje nemogućnost učinkovitog praćenja ukupnog procesa naručivanja i praćenja izvršenja postupaka magnetske rezonance.

Navodi da donošenje protokola, kojima bi se na razini zdravstvene ustanove uređivalo i propisivalo vremensko maksimalno trajanje pojedinačnog postupka, nije u nadležnosti javnih zdravstvenih ustanova u Mreži javne zdravstvene službe Republike Hrvatske, već u nadležnosti Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje, koji propisuje nomenklaturu i sustav dijagnostičkih i terapijskih postupaka zdravstvene zaštite te cijene tih postupaka koje, sukladno odredbama Zakona o obveznom zdravstvenom osiguranju, moraju odražavati vremenske normative i standarde na način da jedinične cijene pokrivaju troškove njihova izvršenja na što nije u mogućnosti utjecati.

Nadalje, navodi da se dijagnostika magnetskom rezonancom u njihovoj ustanovi provodi od 1989. te je odabir mnogih osiguranika Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje s područja Grada Zagreba i Republike Hrvatske, što također utječe na opterećenje Bolnice i učinkovito upravljanje Listom čekanja.

Osim toga, navodi da je u srpnju 2020. u rad uvela novi uređaj za magnetsku rezonancu snage 3,0 T, čijim radom će se omogućiti najkvalitetnija dijagnostika postupcima magnetske rezonance te će bitno pridonijeti kvaliteti zdravstvene zaštite svih osiguranika na najvećoj tehnološkoj i stručnoj razini.