



REPUBLIKA HRVATSKA
DRŽAVNI URED ZA REVIZIJU

IZVJEŠĆE
O OBAVLJENOJ REVIZIJI UČINKOVITOSTI

UPRAVLJANJE LISTOM ČEKANJA
ZA POSTUPKE MAGNETSKE REZONANCE
U KLINIČKOM BOLNIČKOM CENTRU SESTRE MILOSRDNICE

Zagreb, srpanj 2020.

SADRŽAJ

stranica

PREDMET I CILJEVI REVIZIJE	2
METODE REVIZIJE	2
KRITERIJI ZA OCJENU UČINKOVITOSTI	2
LISTA ČEKANJA U KBC SESTRE MILOSRDNICE	5
Opći podaci o KBC Sestre milosrdnice	5
Vođenje Liste čekanja	7
Upravljanje Listom čekanja za postupke magnetske rezonance	23
Nadzor nad vođenjem i upravljanjem Listom čekanja	31
OCJENA UČINKOVITOSTI UPRAVLJANJA LISTOM ČEKANJA ZA POSTUPKE MAGNETSKE REZONANCE U KLINIČKOM BOLNIČKOM CENTRU SESTRE MILOSRDNICE	36
OČITOVANJE KLINIČKOG BOLNIČKOG CENTRA SESTRE MILOSRDNICE	39



REPUBLIKA HRVATSKA
DRŽAVNI URED ZA REVIZIJU

KLASA: 041-01/19-10/4
URBROJ: 613-02-11-20-10

Zagreb, 16. srpnja 2020.

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

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

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

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

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

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

METODE REVIZIJE

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

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

U postupku revizije:

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

KRITERIJI ZA OCJENU UČINKOVITOSTI

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

Okosnicu revizije činilo je glavno pitanje:

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

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

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

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

Tablica broj 1

Kriteriji za ocjenu učinkovitosti,
prema područjima revizije

Redni broj	Područja revizije	Kriteriji
	1	2
1.	Vođenje Liste čekanja	<ul style="list-style-type: none"> o KBC Sestre milosrdnice ustrojio je jedinicu za centralno naručivanje pacijenata i vodi Listu čekanja za sve zdravstvene usluge iz obveznog zdravstvenog osiguranja koje pruža, a na koje se čeka, uključujući i usluge magnetske rezonance o 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 o osigurana je dostupnost termina za naručivanje pacijenata njihovim izabranim liječnicima putem centralne mrežne aplikacije za e-Naručivanje nadležnog ministarstva o 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 o centralnom sustavu eListe čekanja omogućeno je prikupljanje svih upisanih podataka te je na mrežnim stranicama KBC-a Sestre milosrdnice osigurana poveznica s mrežnim stranicama Zavoda o Lista čekanja objavljena je na mrežnim stranicama KBC-a Sestre milosrdnice, a upisani podaci usklađeni su s podacima na mrežnim stranicama Zavoda o 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 o 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"> o KBC Sestre milosrdnice raspolaže dostatnim ljudskim i materijalnim resursima za obavljanje postupaka magnetske rezonance te se poduzimaju aktivnosti kako bi se ti resursi održali i unaprijedili o 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 o pacijenti na naručeni postupak magnetske rezonance dolaze redoslijedom kojim su upisani na Listu čekanja

Redni broj	Područja revizije	Kriteriji
	1	2
		<ul style="list-style-type: none"> o utvrđeni su kriteriji hitnosti te je pacijentima s većim stupnjem hitnosti osiguran brži pristup postupcima magnetske rezonance o pacijentima s istim stupnjem hitnosti osiguran je jednak tretman u pristupu postupcima magnetske rezonance
3.	Nadzor nad vođenjem i upravljanjem Listom čekanja	<ul style="list-style-type: none"> o unutarnjim nadzorom i kontrolom rada ustrojstvenih jedinica i zdravstvenih djelatnika KBC-a Sestre milosrdnice obuhvaćene su aktivnosti u vezi s vođenjem i upravljanjem Listom čekanja o osnovano je bolničko povjerenstvo za provjeru Liste čekanja i pritužbi na Listu čekanja te se obavljaju potrebne provjere o izrađena je analiza rada bolničkog povjerenstva za provjeru Liste čekanja i pritužbi na Listu čekanja te su sastavljene i uvedene procedure za transparentno vođenje Liste čekanja o KBC Sestre milosrdnice 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 o izrađena je analiza pritužbi koje se odnose na vođenje i upravljanje Listom čekanja o ravnatelj i druga upravljačka tijela KBC-a Sestre milosrdnice raspolažu svim podacima iz područja unutarnjeg nadzora potrebnim za donošenje upravljačkih odluka u vezi s vođenjem i upravljanjem Listom čekanja

Upravljanje Listom čekanja za postupke magnetske rezonance ocjenjuje se **učinkovitim**, ako KBC Sestre milosrdnice 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 jednakog 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 jednakog tretmana pacijenata u pristupu postupcima magnetske rezonance te funkcioniranje sustava nadzora nad vođenjem i upravljanjem Listom čekanja.

LISTA ČEKANJA U KBC-u SESTRE MILOSRDNICE

Opći podaci o KBC-u Sestre milosrdnice

Klinička bolnica Sestre milosrdnice osnovana je 1846., kao Bolnica Sestara Milosrdnica svetog Vinka Paulskog, Vinogradska cesta 29 u Zagrebu. Upisana je u sudski registar ustanova. Vlasnik je Republika Hrvatska, a prava i dužnosti osnivača obavlja Vlada Republike Hrvatske.

Pripajanjem Klinike za traumatologiju, Klinike za tumore i Klinike za dječje bolesti u 2010., Klinička bolnica Sestre milosrdnice ispunila je uvjete, te je na temelju rješenja Ministarstva zdravstva (dalje u tekstu: Ministarstvo), donesenog u siječnju 2011., postala Klinički bolnički centar. Izdvajanje Klinike za dječje bolesti iz Kliničkog bolničkog centra provedeno je 2012.

KBC Sestre milosrdnice obavlja zdravstvenu, nastavnu i znanstvenu djelatnost, što obuhvaća stacionarnu i polikliničko-konzilijarnu zdravstvenu zaštitu, dijagnostičku djelatnost na području medicine i u vezi s medicinom, medicinske rehabilitacije, nastavnu djelatnost te znanstvena istraživanja u kliničkoj medicini.

Prema odredbama Pravilnika o unutarnjem ustrojstvu i sistematizaciji radnih mjesta iz 2015., KBC Sestre milosrdnice čine Ravnateljstvo, medicinske i nemedicinske ustrojstvene jedinice. Medicinske ustrojstvene jedinice su 19 klinika, četiri zavoda, tri klinička zavoda, Centar za hitni prijam i Bolnička ljekarna. Nemedicinske ustrojstvene jedinice čine dva sektora i šest službi. Organizacijske jedinice Ravnateljstva su Ured ravnatelja, Ured za osiguranje i unapređenje kvalitete zdravstvene zaštite, Odjel za sprječavanje i suzbijanje bolničkih infekcija, Ured za financijsko upravljanje i kontrole, Poslovni centar te Odjel za znanstveno istraživački rad i nastavu. Za navedene ustrojstvene jedinice sistematizirano je 3 997 radnih mjesta, od čega se 691 ili 17,3 % odnosi na liječnike, 1 703 ili 42,6 % na medicinske sestre i tehničare, 531 ili 13,3 % na druge zdravstvene djelatnike, a 1 072 ili 26,8 % na nezdravstvene djelatnike. Usporedbom sistematiziranih i popunjenih radnih mjesta proizlazi da ukupna popunjenost radnih mjesta u KBC-u Sestre milosrdnice iznosi 90,6 %, pri čemu popunjenost radnih mjesta za liječnike iznosi 104,6 %¹, za medicinske sestre i tehničare 87,7 %, za druge zdravstvene djelatnike 95,5 % te za nezdravstvene djelatnike 83,8 %.

Prema financijskim izvještajima KBC Sestre milosrdnice u 2019. ostvario je prihode i primitke u iznosu od 1.263.910.559,00 kn, rashode i izdatke u iznosu 1.350.190.943,00 kn te manjak prihoda i primitaka iznosi 86.280.384,00 kn, što s prenesenim manjkom prihoda i primitaka iz prethodnih godina u iznosu 387.183.809,00 kn čini manjak prihoda i primitaka za pokriće u sljedećem razdoblju u iznosu 473.464.193,00 kn. Najznačajnije prihode KBC Sestre milosrdnice ostvaruje od Zavoda, a u 2019. ostvareni su u iznosu 1.183.082.448,00 kn i čine 93,6 % ukupno ostvarenih prihoda i primitaka. Iskazana potraživanja na dan 31. prosinca 2019. iznose 92.810.269,00 kn, a najveći dio odnosi se na potraživanja od Zavoda u iznosu 48.076.995,00 kn, koja čine 51,8 % ukupnih potraživanja.

¹ obuhvaća 524 specijalista i 199 specijalizanata

KBC Sestre milosrdnice je u prosincu 2017. sa Zavodom zaključio Ugovor o provođenju bolničke i specijalističko-konzilijarne zdravstvene zaštite u 2018. (dalje u tekstu: Ugovor) te je tijekom 2018. i 2019. zaključeno više dodataka Ugovoru. Ugovorom se uređuju prava i obveze u vezi s provođenjem bolničke i specijalističko-konzilijarne zdravstvene zaštite od 1. siječnja 2018. do 31. prosinca 2019.

Prema odredbama Ugovora, KBC Sestre milosrdnice 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 KBC Sestre milosrdnice 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 KBC Sestre milosrdnice ispostavlja račune po ugovorenim cijenama te ih naplaćuje od Zavoda do osnovnog mjesečnog iznosa sredstava. Prema podacima KBC-a Sestre milosrdnice, ukupno ugovorena sredstva za 2019. iznose 951.470.644,00 kn, od čega se na maksimalni osnovni iznos sredstava za zdravstvenu zaštitu odnosi 658.449.029,00 kn, maksimalni iznos sredstava za provođenje određenih postupaka 23.629.938,00 kn, maksimalni dodatni prihod koji se ostvaruje osnovom pokazatelja rada 19.753.471,00 kn i ugovoreni iznos po namjenama (izvanlimitne stavke) 249.638.206,00 kn.

Praćenje i usklađenje računa između KBC-a Sestre milosrdnice i Zavoda provodi se mjesečno te se u siječnju svake godine sastavlja zapisnik o usklađenju računa za proteklu godinu. KBC Sestre milosrdnice obvezuje se racionalno trošiti ugovoreni iznos sredstava pridržavajući se stručnih smjernica za primjenu dijagnostičkih i terapijskih procedura u liječenju osiguranih osoba, voditi računa da u provođenju zdravstvene zaštite iz obveznog zdravstvenog osiguranja posluje u okviru ugovorenog maksimalnog mjesečnog iznosa 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 KBC Sestre milosrdnice prekoračio ugovoreni maksimalni osnovni iznos sredstava za zdravstvenu zaštitu, Zavod ne priznaje i ne plaća račune u visini iznosa prekoračenja.

Za 2018. Zavod je sastavio zapisnik o usklađenju i konačnom obračunu izvršenja rada, koji KBC Sestre milosrdnice nije potpisao. Prema obrazloženju, KBC-a Sestre milosrdnice nastoji osiguranicima pružiti kvalitetnu uslugu u što kraćem roku, čime se stvaraju gubici u poslovanju, a zapisnik ne može prihvatiti, jer se ne slaže s odredbom Ugovora da se obavljeni rad iznad utvrđenog limita ne plaća. Zavod nije priznao bolničke usluge u iznosu 77.190.873,00 kn, a nakon što su KBC-u odobrena dodatna sredstva u iznosu 10.508.075,00 kn, KBC Sestre milosrdnice potražuje 66.682.799,00 kn. U 2019. ukupni iznos nepriznatih računa iznad ugovorenog limita je 909.684,00 kn. KBC Sestre milosrdnice nepriznate i nenaplaćene iznose prekoračenja evidentira izvanbilančno, a njihovo stanje koncem 2019. iznosi 294.585.426,00 kn (kumulirano tijekom godina).

Od travnja 2019. financiranje postupaka magnetske rezonance zasebno je ugovoreno u iznosu 8.346.733,00 kn, a do konca godine primljena su sredstva u iznosu 6.154.204,00 kn, što je 2.192.529,00 kn ili 26,3 % manje od ugovorenog.

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 KBC-a Sestre milosrdnice i Zavoda također je utvrđena obveza ustrojavanja jedinice za centralno naručivanje te vođenja Liste čekanja, e-Naručivanjem i naručivanjem u KBC-u Sestre milosrdnice, za zdravstvene usluge koje KBC Sestre milosrdnice pruža na temelju Ugovora. Lista čekanja vodi se u elektroničkom obliku na dostupan i transparentan način. Popis zdravstvenih usluga za koje se vode podaci o čekanju utvrđuju nadležno ministarstvo i Zavod. Sadržaj podataka na Listi čekanja utvrđuje se Specifikacijom podataka za nacionalni sustav eLista čekanja.

KBC Sestre milosrdnice obavezan je upisivati sve narudžbe na Listu čekanja i omogućiti Centralnom sustavu eListe čekanja i e-Naručivanja prikupljanje svih upisanih podataka te na svojim mrežnim stranicama osigurati poveznicu s Listama čekanja na mrežnim stranicama Zavoda. Iznimno, u dogovoru s osiguranom osobom, KBC Sestre milosrdnice može na Listu čekanja ne uvrstiti osiguranu osobu naručenu na određenu zdravstvenu uslugu koja se za istu uslugu već nalazi na Listi čekanja u drugoj ugovornoj zdravstvenoj ustanovi, ako ima informaciju o tome. Osiguranu osobu koja zdravstvenu uslugu ostvaruje izvan obveznog zdravstvenog osiguranja KBC Sestre milosrdnice ne upisuje na Listu čekanja. KBC Sestre milosrdnice obavezuje se u nacionalnom sustavu eListi čekanja bilježiti radi li se o kontrolnom pregledu i medicinski uvjetovanom terminu te želi pacijenta za određenim specijalistom. Osigurane osobe se na Listu čekanja upisuju na prvo slobodno mjesto, vodeći računa o zaštiti i čuvanju njihovih podataka te ažurnom upravljanju Listom čekanja. Po uvrštenju na Listu čekanja, osiguranoj osobi izdaje se potvrda o narudžbi u elektroničkom ili papirnatom obliku.

Ako KBC Sestre milosrdnice privremeno nije u mogućnosti pružiti naručenu zdravstvenu uslugu, obvezna je osigurati zamjensku ustanovu koja će pružiti zdravstvenu uslugu ili ponuditi zamjenski termin (u skladu s rokovima i odredbama Ugovora) i o tome obavijestiti osiguranu osobu.

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

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

U kolovozu 2012. Zavod i nadležno ministarstvo započeli su s provođenjem projekata e-Liste čekanja i e-Naručivanje. Ciljevi projekta e-Liste 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 e-Liste, Katalog zahvata za naručivanje je od 2012. do 2017. više puta nadopunjavao, a tijekom 2019. u primjeni je verzija iz studenoga 2017.

Katalog sadrži podatke o nazivu djelatnosti, šifri djelatnosti, šifri postupaka, tipu postupaka, oznaci mogućnosti e-Naručivanja te oznaci maksimalnog vremena čekanja za prioritetno naručivanje (za magnetsku rezonancu 57 šifri i naziva postupka). Katalogom su predviđene šifre za 691 medicinski postupak, određene prema vrstama pregleda (prema područjima rada pojedinih liječnika specijalista i subspecijalista), zasebno za prve preglede i za kontrolne preglede te za terapijske i dijagnostičke postupke.

Organizacija, način vođenja, informacijski sustavi za vođenje Liste čekanja te smještaj jedinica za naručivanje na postupke magnetske rezonance uvjetovani su ustrojstvom KBC-a Sestre milosrdnice, jer se klinike i klinička bolnica koji čine KBC Sestre milosrdnice nalaze na različitim lokacijama te su sustave naručivanja djelomično samostalno ustrojavale i organizirale.

Klinika za traumatologiju djeluje na lokaciji Draškovićeve 19, Klinika za tumore na lokaciji Ilica 129, a Klinička bolnica Sestara milosrdnica na lokaciji Vinogradska cesta 29. U skladu s navedenim, organizirani su i radiološki odjeli te se na lokaciji Draškovićeve nalazi Odjel za traumatološku radiologiju, na lokaciji Ilica Odjel za onkološku radiologiju, a na lokaciji Vinogradska Odjel za neuroradiologiju i neurointervenciju, Odjel za abdominalnu i torakalnu radiologiju, Odjel za neuroradiologiju, radiologiju glave i vrata i dentalnu radiologiju, Odjel za vaskularnu i intervencijsku radiologiju, Odjel za urogenitalnu radiologiju i Odjel za muskuloskeletnu radiologiju. Svi navedeni odjeli povezani su u Klinički zavod za dijagnostičku i intervencijsku radiologiju.



Izvor: KBC Sestre milosrdnice
Klinika za traumatologiju, Draškovićeve 19



Izvor: KBC Sestre milosrdnice
Klinika za tumore, Ilica 129



Izvor: KBC Sestre milosrdnice
Klinička bolnica Sestre milosrdnice, Vinogradska cesta 29

Liste čekanja na razini KBC-a Sestre milosrdnice, prema lokacijama, u 2018. i dijelu 2019. vođene su na različit način i u različitim informacijskim sustavima. Na lokaciji Draškovićeve te na lokaciji Vinogradska, Liste čekanja vođene su u elektroničkom obliku, ali u različitim programskim sustavima. Na lokaciji Ilica u 2018. te do rujna 2019. vođene su ručno, na papirnim obrascima, što nije bilo u skladu s Općim uvjetima ugovora o provođenju specijalističko-konzilijarne zdravstvene zaštite iz obveznog zdravstvenog osiguranja i Općim uvjetima ugovora o provođenju bolničke zdravstvene zaštite iz obveznog zdravstvenog osiguranja. Od rujna 2019. u cijeli KBC Sestre milosrdnice za vođenje Listi čekanja uveden je isti informacijski sustav (dalje u tekstu: Sustav rezervacija). Međutim, i nadalje se podaci o obavljenim pregledima vode, a obračun obavljenih usluga obavlja u drugim informacijskim sustavima koji nisu povezani ni međusobno ni sa Sustavom rezervacija. Zbog navedenog otežano je praćenje, izvještavanje i analiza podataka o Listama čekanja.

Prema zapisniku Upravnog vijeća KBC-a Sestre milosrdnice iz veljače 2019., sačinjena je snimka postojećeg stanja informatičke infrastrukture, prema kojoj se stanje u velikoj mjeri može ocijeniti nezadovoljavajućim, s visokom ili kritičnom razinom rizika u pojedinim područjima. Stoga je potrebno pokrenuti postupak konsolidacije te modernizirati poslužiteljske, mrežne i resurse za pohranu i implementirati osnovne servise, a posebno imajući u vidu visoke sigurnosne standarde. Planirani iznos potreban za realizaciju projekta je 10.000.000,00 kn. U rujnu 2019. Upravno vijeće KBC-a Sestre milosrdnice donijelo je odluku o davanju suglasnosti na provođenje postupka hitne nabave informatičke infrastrukture.

Sustav rezervacije, koji je u primjeni od rujna 2019. u cijelom KBC-u Sestre milosrdnice, omogućuje dva načina vođenja podataka o narudžbama, odnosno evidentiranja: evidentiranje rezervacija i evidentiranje na Listu čekanja. Pri evidentiranju rezervacija utvrđuje se, odnosno upisuje termin obavljanja pregleda (datum i vrijeme), a Lista čekanja je lista svih prijavljenih pacijenata kojima u trenutku upisa nije dodijeljen termin za odabrani zahvat i/ili liječnika.

U KBC-u Sestre milosrdnice za magnetsku rezonancu koristi se sustav evidentiranja rezervacija, dakle odmah pri upisu pacijenta utvrđuje se datum i vrijeme pregleda.

Osnovne operacije koje program podržava su unos, izmjena i brisanje rezervacija. Program omogućuje aktiviranje opcije, u kojoj sustav pronalazi i korisniku nudi najraniji slobodni termin, odnosno vidljiv je podatak o najranijem slobodnom terminu (neovisno o traženom terminu) te podatak o broju dana do odabranog termina. Za odabrani zahvat program nudi i zauzima onoliko vremena koliko je definirano trajanje odabranog zahvata (uobičajeno prosječno vrijeme trajanja zahvata), iako je po potrebi trajanje zahvata moguće izmijeniti.

U sustavu se pamte svi podaci o promjenama koje su izvršene nad rezervacijom, koji obuhvaćaju datum, vrijeme, opis promjene te ime korisnika koji je promjenu izvršio. Program omogućuje ispis potvrde o narudžbi, odmah nakon upisa konkretne rezervacije u sustav.

Također, program omogućuje uvid/ispis pet izvještaja: ispis rezervacija, ispis rezervacija od datuma, ispis obrisanih rezervacija, ispis otkazanih rezervacija i prvi slobodni termin po stavkama kalendara za naručivanje. Ispis rezervacija prikazuje popis rezervacija za određeni vremenski period, trenutnu aktivnost (ili sve aktivnosti koje su obuhvaćene odabranim šalterom), uz mogućnost filtriranja određenog zahvata i/ili resursa, a ispis rezervacija od datuma prikazuje popis rezervacija pacijenata koji imaju evidentiranu prvu rezervaciju od određenog datuma. Ispis obrisanih rezervacija i ispis otkazanih rezervacija prikazuju popis obrisanih, odnosno otkazanih rezervacija pacijenata za određeni vremenski period, trenutnu aktivnost (ili sve aktivnosti koje su obuhvaćene odabranim šalterom), uz mogućnost filtriranja određenog zahvata i/ili resursa. U sklopu ovih izvještaja omogućeno je pretraživanje rezervacija pacijenata po prezimenu i imenu. Iz izvještaja prvi slobodni termin po stavkama kalendara za naručivanje korisnik može vidjeti trenutne podatke o terminima pojedinih zahvata definiranih za potrebe e-Naručivanja te u skladu s navedenim središnji kalendare u rezervacijama (šifra iz kataloga postupaka naručivanja (dalje u tekstu: KZN), KZN naziv, odgovor, prvi slobodni termin, prvi slobodni blok termin i datum informacije).

Sustav rezervacija, odnosno Lista čekanja vodi se u posebnoj organizacijskoj jedinici, s obzirom na to da je Ugovorom određeno da se zdravstvena ustanova obvezuje ustrojiti bolničku jedinicu za centralno naručivanje pacijenata.

Prema Pravilniku o unutarnjem ustrojstvu i sistematizaciji radnih mjesta KBC-a Sestre milosrdnice, poslovi Ravnateljstva su, između ostalog, organizacija centralnog naručivanja bolesnika. U skladu s navedenim, u okviru Poslovnog centra ustrojen je Odsjek za centralno naručivanje koji prema navedenom Pravilniku ima voditelja i 15 kontrolora za centralno naručivanje pacijenata.

S obzirom na to da KBC Sestre milosrdnice djeluje na tri lokacije, postupak naručivanja, odnosno upis na Listu čekanja obavlja se na svakoj lokaciji zasebno. Također, upis na Listu čekanja za magnetsku rezonancu obavlja se na fizički odvojenim mjestima, u odnosu na centralno naručivanje, osim na lokaciji Draškovićeve. Mjesta za upis za magnetsku rezonancu na lokaciji Draškovićeve i Vinogradska lako su fizički dostupna pacijentima. Na lokaciji Ilica, naručivanje se obavlja u istom prostoru gdje se obavlja i snimanje. Prostor je zaključan, nije vidljivo označen te je stoga teže dostupan pacijentima. Prema Odluci Ministarstva iz 2008., bolnička jedinica za centralno naručivanje mora biti smještena u ulaznom dijelu bolnice, na pristupačnom, lako uočljivom i prikladno označenom mjestu.

Državni ured za reviziju preporučuje na lokaciji Ilica osigurati prostor za naručivanje pacijenata na magnetsku rezonancu na pristupačnom, lako uočljivom i prikladno označenom mjestu.

Pacijenti se na Listu čekanja za magnetsku rezonancu upisuju na temelju uputnice liječnika primarne zdravstvene zaštite i nalaza liječnika specijalista, u kojem je navedena potreba obavljanja postupka magnetske rezonance, a prije postupka dužni su popuniti upitnik. Upitnik je obrazac u koji pacijenti upisuju primjerice podatke imaju li ugrađene metalne ili druge predmete u tijelu, jesu li obavili operacije ranije, o trudnoći, visini, težini i druge podatke koji su značajni za obavljanje postupaka magnetske rezonance.

Na mrežnim stranicama KBC-a Sestre milosrdnice navedene su opće informacije o naručivanju, prema kojima se naručivanje može obaviti osobno, elektroničkom poštom ili telefaksom uz dostavljanje uputnice, povijesti bolesti i broja telefona za kontakt. Informacije o načinu naručivanja za postupak magnetske rezonance nisu zasebno navedene, što bi trebalo učiniti, s obzirom na to da je magnetska rezonanca složena pretraga, koja se obavlja samo na temelju nalaza specijalista i za koju je potrebna priprema.

Državni ured za reviziju preporučuje na mrežnoj stranici KBC-a Sestre milosrdnice za postupke magnetske rezonance objaviti podatke o načinu naručivanja, koji, između ostalog, trebaju sadržavati dokumentaciju koja se prilaže, obavijest o postupku magnetske rezonance te o načinu pripreme za postupak.

Upis pacijenata na Listu čekanja za magnetsku rezonancu obavljaju zaposlenici Odsjeka za centralno naručivanje, osim na lokaciji Ilica na kojoj upis obavljaju radiološki tehničari, koji ujedno obavljaju i postupke snimanja (postupke magnetske rezonance). U pojedinim slučajevima, upis na Listu čekanja obavljaju i liječnici KBC-a Sestre milosrdnice. Prema obrazloženju KBC-a Sestre milosrdnice, naručivanje pacijenata iz područja torako-abdominalnog i urogenitalnog sustava zbog zahtjevnosti izvođenja pretrage i davanja uputa oko pripreme bolesnika obavlja liječnik radiolog.

Ovlasti unosa podataka u sustav naručivanja imaju pojedini liječnici, inženjeri radiologije / radiološki tehničari, administratori sustava i zaposlenici Odsjeka za centralno naručivanje. Prema obrazloženju KBC-a Sestre milosrdnice, dodjela prava korisnicima obavlja se na temelju pisanog zahtjeva koji sadrži opće podatke o korisniku i naziv radilišta, a sustav omogućuje kreiranje korisničkog računa s pravom čitanja, odnosno bez mogućnosti unosa i mijenjanja podataka. Unutarnji akt kojim bi se utvrdili korisnici Sustava rezervacija prema radnim mjestima i njihove ovlasti nije donesen.

Državni ured za reviziju preporučuje donijeti unutarnji akt kojim bi se utvrdili korisnici Sustava rezervacija prema radnim mjestima i njihove ovlasti (pregled podataka, unos i mijenjanje podataka i drugo), način dodjele prava korisnicima, osobe koje su ovlaštene pravo dodijeliti i drugo kako bi se podaci i sustav dodatno osigurali od eventualnih zloupotreba.

U Listu čekanja, koja se vodi u Sustavu rezervacija, upisuju se podaci o pacijentu, uputnici, terminu narudžbe, terminu obavljanja postupka, vrsti postupka, dijagnozi, vremenu i lokaciji te osobi koja je narudžbu upisala u sustav. Liste čekanja na lokaciji Ilica, u 2018. i dijelu 2019. koje su se vodile ručno, sadržavale su ime i prezime pacijenta, vrijeme za koje je naručen, matični broj pacijenta i broj telefona.

Prema odluci Ministarstva iz 2008., pacijentu se nakon upisa na Listu čekanja izdaje potvrda o narudžbi. 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.

Sustav rezervacija, koji se primjenjuje od rujna 2019., omogućuje automatski ispis potvrde o narudžbi. Na lokaciji Vinogradska, potvrda o narudžbi nije se izdavala u 2018. i dijelu 2019. Od rujna 2019., potvrda se izdaje i sadrži podatke utvrđene navedenom Odlukom Ministarstva. Potvrda o narudžbi uručuje se pacijentu osobno ili se dostavlja elektroničkom poštom. Na lokacijama Draškovićeve i Ilica, obavijest o narudžbi dostavlja se elektroničkom poštom, ali se ne izdaje potvrda o narudžbi. Obavijest na lokacijama Draškovićeve i Ilica ne sadrži sve podatke propisane Odlukom Ministarstva (matični broj osigurane osobe, šifra postupka, datum i sat narudžbe te ime i prezime odgovorne osobe na lokaciji Draškovićeve te šifra postupka, datum i sat narudžbe, ime i prezime odgovorne osobe, adresu i broj telefona za kontakt na lokaciji Ilica. Osim propisanih elemenata, obavijest o narudžbi na lokaciji Ilica dodatno sadrži podatke o dokumentaciji koju je potrebno dostaviti te opis provođenja postupka magnetske rezonance. Na lokaciji Draškovićeve sadrži podatke o dokumentaciji koju je potrebno priložiti, vremenu i načinu podizanja nalaza, upitnik te obavijest o otkazivanju pregleda u slučaju ako pacijent na njega ne može doći.

Revizijom je utvrđeno da se, osim potvrde, ne koriste drugi oblici obavještanja o narudžbi (primjerice SMS poruka). Također, pacijente se telefonskim pozivom, SMS-om ili na drugi način ne podsjeća na zakazani termin, s obzirom na vrijeme koje protekne od narudžbe do termina za pregled. Na lokacijama Vinogradska i Ilica nije uspostavljen sustav praćenja nedolazaka pacijenata na zakazani pregled. Na lokaciji Draškovićeve jedna od izvještajnih mogućnosti je popis pacijenata koji su bili upisani u Sustav rezervacija, a nisu bili primljeni. Prema navedenom izvještaju u 2019. bilo je naručeno 4 770 postupaka magnetske rezonance, a nije obavljen 881 postupak ili 18,5 %.

Ugovorom sa Zavodom utvrđeno je da se KBC Sestre milosrdnice obvezuje odrediti osobu ili osobe zadužene za upravljanje nedolaskom osiguranih osoba. Osoba ili osobe zadužene za upravljanje nedolaskom osiguranih osoba do konca 2019. nije imenovana. Podaci u Listama čekanja po potrebi se mijenjaju, kada pacijenti otkazu pretragu ili iz drugih razloga, a sve promjene vidljive su u Sustavu rezervacija. U Sustavu rezervacija navedeno je tko je otkazao pretragu (pacijent) ili je naveden razlog otkazivanja (osobni razlozi, pretraga obavljena u drugoj ustanovi i ostali razlozi). Analizom podataka za listopad 2019. (izabrani uzorak), utvrđeno je da je na Listu čekanja bilo upisano 930 postupaka magnetske rezonance, od čega je naknadno otkazano 45, a 32 postupka su obrisana iz Sustava rezervacija. Svi obrisani postupci odnose se na lokaciju Draškovićeve. Prema obrazloženju KBC-a Sestre milosrdnice, na dvije lokacije, odobrenje, odnosno pravo na brisanje pacijenata iz sustava nije dano / omogućeno, a od studenoga 2019. ukinuto je i na trećoj lokaciji.

U termin koji je pacijent otkazao prije isteka (ispražnjeni termin) ne upisuje se prvi sljedeći pacijent s Liste čekanja, jer bi takav način upisa zahtijevao svakodnevno pozivanje velikog broja pacijenata zbog pomicanja termina. Popunjavanje ispražnjenih termina obavljaju osobe koje imaju pristup Sustavu rezervacija, a kriteriji za popunjavanje nisu doneseni. Prema odabranom uzorku, ispražnjeni termin popunjava se novim pacijentom u roku od jednog do 120 dana. Automatsko popunjavanje ispražnjenih termina se ne koristi, iako takva programska mogućnost postoji.

Državni ured za reviziju preporučuje radi jednakog tretmana u obavljanju zdravstvene zaštite svim pacijentima koji se upisuju na Listu čekanja izdati potvrdu o narudžbi s istovrsnim podacima, kako bi raspolagali svim informacijama o upisanoj narudžbi i postupku prijavljivanja nedolaska na naručenu zdravstvenu uslugu, odnosno njezina otkazivanja. Uz obrazac, preporučuje se priložiti obavijest o načinu provođenja postupka i upitnik koji se popunjava prije pregleda.

Također, preporučuje se uspostaviti sustav dodatnog obavještanja o terminu narudžbe te o podsjećanju na termin putem SMS-a, telefona ili elektroničke pošte. Preporučuje se odrediti osobu ili osobe zadužene za upravljanje nedolaskom osiguranih osoba, u skladu s odredbama Ugovora.

Preporučuje se utvrditi način popunjavanja termina koje su pacijenti otkazali prije isteka, odnosno ispražnjenih termina, koja bi obuhvaćala kriterije za popunjavanje (prvi sljedeći pacijent, upis prema dijagnozi, odnosno hitnosti i drugo) te vrijeme u kojemu se ispražnjeni termin treba popuniti ili koristiti programsku mogućnost automatskog popunjavanja prvog slobodnog termina.

Raspored rada uređaja za magnetsku rezonancu i raspored upisa na Listu čekanja provodi se prema aktivnostima, odnosno radilištima. Na lokaciji Draškovićeve i Ilica ustrojeno je po jedno, dok su na lokaciji Vinogradska ustrojena četiri radilišta: vaskularna i intervencijska radiologija, torako-abdominalna i urogenitalna radiologija, neuroradiologija i muskuloskelenta radiologija.

U sustavu zdravstva Republike Hrvatske nisu utvrđeni normativi za postupke magnetske rezonance, odnosno nije utvrđeno prosječno vrijeme trajanja postupka magnetske rezonance prema regijama (duljina trajanja pretrage), a prema čemu bi se odredio broj pacijenata koji se dnevno mogu naručiti, odnosno upisati u Listu čekanja.

Revizijom je utvrđeno da postoji značajna razlika vezana za naručivanje prema odjelima i radilištima, odnosno da se drukčije postupa u odnosu na lokaciju te u odnosu na radilište.

Upis na Listu čekanja obavlja se tako da se pacijentu dodjeljuje prvi slobodni termin, ne uzimajući u obzir ispražnjene termine zbog otkazivanja, osim za pacijente iz Odjela za torako-abdominalnu radiologiju, koje na postupak magnetske rezonance naručuje liječnik radiolog na osnovu priložene medicinske dokumentacije.

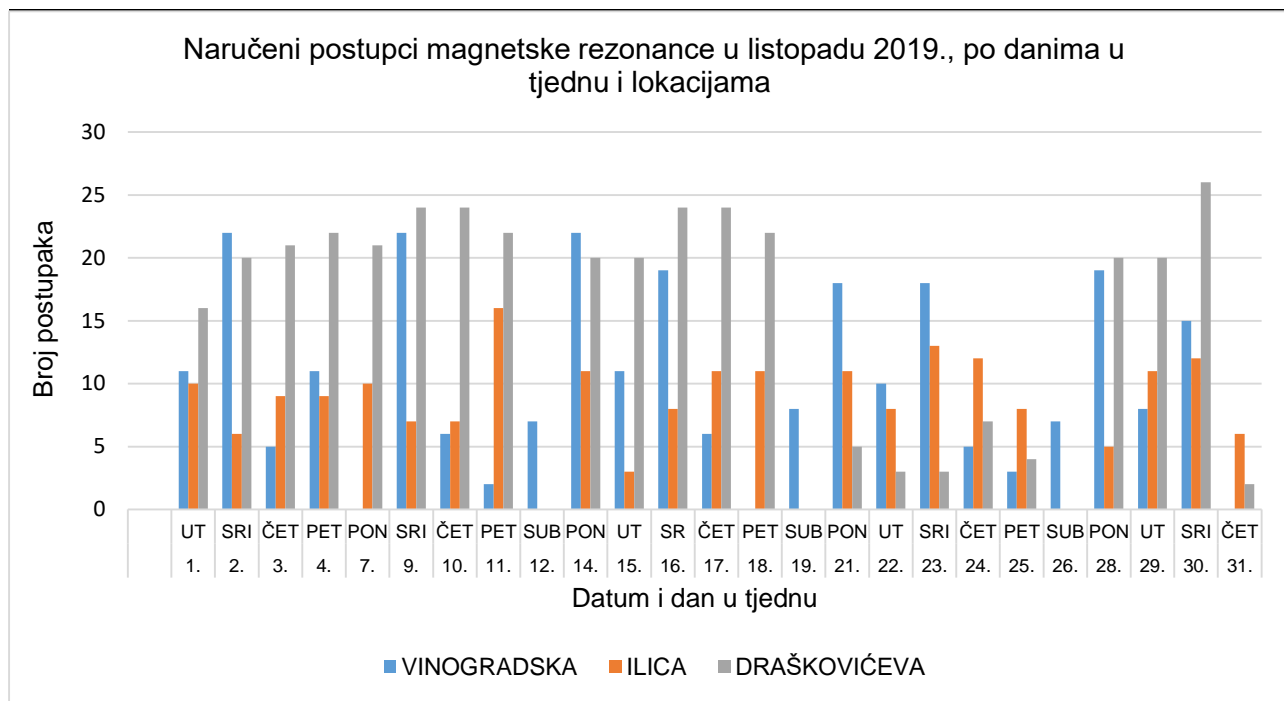
Na lokaciji Draškovićeve, zaposlenici Odsjeka za centralno naručivanje naručuju pacijente u razdoblju od osam do 16 sati, u razmaku od sat vremena, od čega se jedan termin od sat vremena ostavlja za pacijente druge bolnice, što je približno osam pacijenata. S obzirom na to da pregled traje prosječno pola sata, drugi pacijenti (približno osam) naručuju se nakon pregleda medicinske dokumentacije koju obavlja liječnik radiolog. Uvidom u postupanje zaposlenika u Odsjeku za centralno naručivanje, a s obzirom na to da pisana pravila nisu donesena, nije bilo vidljivo u kojim slučajevima i iz kojih razloga se pacijent izravno upisuje na Listu čekanja, a u kojima nakon konzultacije s liječnikom (dijagnoza, traženi termin pregleda od specijalista koji je uputio pacijenta ili neki drugi razlog).

Na lokaciji Ilica, prema obrazloženju zaposlenika, magnetska rezonanca obavlja se uglavnom za onkološke pacijente, odnosno pacijente za koje na temelju drugih nalaza postoji sumnja na malignu bolest. Naručivanje se obavlja prema hitnosti, koju za jednostavnije slučajeve određuje prvostupnik radiologije (prema medicinskoj dokumentaciji), a složenije liječnik radiolog. Osim toga, prema podacima koji su upisani u Sustav rezervacija, postupci magnetske rezonance u najvećem dijelu odnose se na kontrolne postupke, za koje je termin provođenja uvjetovan drugim medicinskim postupcima. Međutim, kako se naručivanje u Sustavu rezervacija (elektronički) počelo ustrojavati od rujna 2019., a podaci nisu sustavno uneseni, navedeno se nije moglo sa sigurnošću potvrditi.

Na lokaciji Vinogradska, prema ustaljenoj praksi, raspored naručivanja vezan je za vrstu magnetske rezonance (dijagnozu), odnosno za radilište na kojemu se postupak provodi. Tako se primjerice pacijenti za neuroradiološke pretrage naručuju većinom za ponedjeljak i srijedu, torako-abdominalne utorkom poslijepodne, subotom hrvatski branitelji i slično. Pisani raspored o navedenom nije utvrđen, odnosno donesen, kao ni uputa o broju pacijenata koji se dnevno mogu naručiti s obzirom na vrijeme trajanja pretrage.

U grafičkom prikazu broj 1 daju se podaci o broju naručenih postupaka magnetske rezonance u listopadu 2019., po danima u tjednu i lokacijama.

Grafički prikaz broj 1



Napomena: lokacija Vinogradska ima dva uređaja te je prikazan broj postupaka na oba

Uvidom u Listu čekanja za listopad 2019., utvrđeno je da se dnevno naručeni broj pacijenata razlikuje po lokacijama te po danima u tjednu na istoj lokaciji. Tako je primjerice na nivou KBC-a Sestre milosrdnice najmanji broj naručenih pacijenata u jednom danu bio dva, a najveći 30. Po lokacijama, u Draškovićevoj broj naručenih pacijenata kretao se od četiri do 30 (bez zadnjeg dana u mjesecu kada se radi servis uređaja), u Ilici od tri do 16, a u Vinogradskoj od nula do 28. Prema danima u tjednu najveća odstupanja su na lokaciji Vinogradska, gdje je najveći broj pacijenata naručen ponedjeljkom i srijedom, a najmanji utorkom i petkom. Na istoj lokaciji pacijenti se naručuju i subotom, kada se prema obrazloženju zaposlenika KBC-a Sestre milosrdnice, naručuju uglavnom hrvatski branitelji. Na lokaciji Ilica i Draškovićeva pacijenti se ne naručuju subotom.

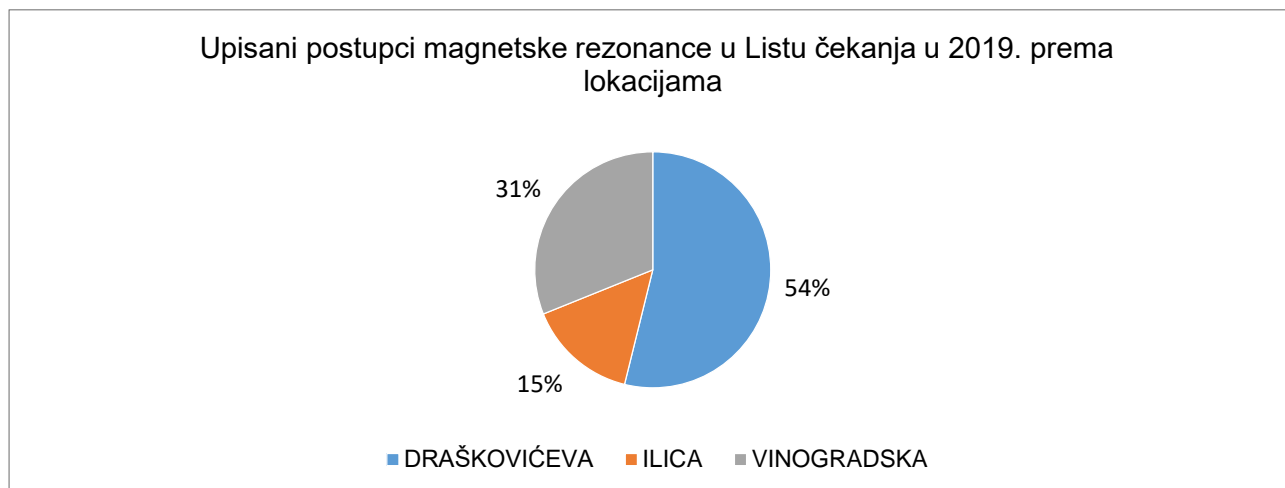
Tijekom obavljanja revizije, analizirana je Lista čekanja za 2018. i 2019. (prema datumu termina). Podaci za 2018. analizirani su radi cjelovitosti informacija, s obzirom na to da je u 2019. nabavljan novi program za vođenje rezervacija (Liste čekanja) te da se na lokaciji Ilica do rujna 2019. Lista čekanja vodila ručno.

Analizom Listi čekanja prema datumu narudžbe (pacijenti koji su imali termin u 2018., odnosno 2019.) utvrđeno je da su u Listu čekanja u 2018. bila upisana 8 152 postupaka, od čega u Odjelu za traumatološku radiologiju (Draškovićeva) 3 754, Odjelu za onkološku radiologiju (Ilica) 1 095 te u svim drugim odjelima (Vinogradska) 3 303. Ukupni prosječni dani čekanja na postupak magnetske rezonance u 2018. bili su 160 dana. Najkraće vrijeme čekanja (vrijeme naručivanja u odnosu na termin narudžbe) je nula (pacijentu dodijeljen termin isti dan kada se naručio), a najduže 1 005 dana.

U Listu čekanja za 2019. bilo je upisano 8 858 postupaka, od čega u Odjelu za traumatološku radiologiju (Draškovićeva) 4 770, Odjelu za onkološku radiologiju (Ilica) 1 333 te u svim drugim odjelima (Vinogradska) 2 755. Ukupni prosječni dani čekanja na postupak magnetske rezonance u 2019. bili su 146 dana. Najkraće vrijeme čekanja je nula, a najduže 1 100 dana.

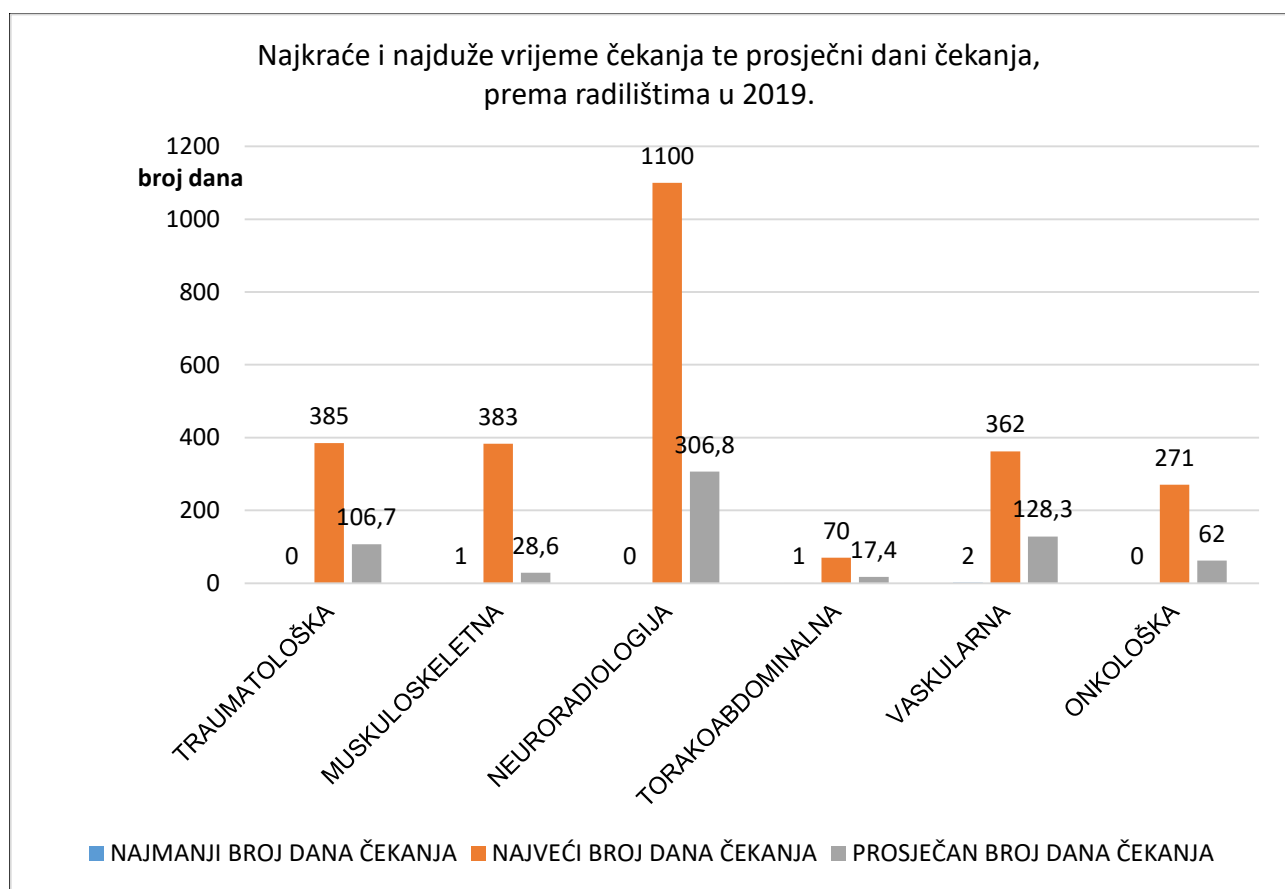
U grafičkom prikazu broj 2 daju se podaci o upisanom broju pacijenata u Listu čekanja u 2019. prema lokacijama, a u grafičkom prikazu broj 3 daju se podaci o najkraćem i najdužem vremenu čekanja te o prosječnim danima čekanja na pretragu prema radilištima u 2019.

Grafički prikaz broj 2



Napomena: lokacija Vinogradska ima dva uređaja

Grafički prikaz broj 3



Iz grafičkog prikaza broj 3 vidljivo je da postoji značajna razlika u najvećem i prosječnom broju dana čekanja prema radilištu. Razlike su utvrđene i u odnosu na lokaciju te u odnosu na vrstu magnetske rezonance.

Na lokaciji Draškovićeva prosječno vrijeme čekanja je 107 dana, a kreće se od nula do 385. Najdulje se čeka na magnetsku rezonancu kraljevnice (prosječno 385 dana).

Na lokaciji Ilica prosječno vrijeme čekanja je 62 dana, a kreće se od nula do 271 dan. Međutim, na kontrolne preglede odnosi se 1 323 postupaka, a na ostale 10 postupka. Za ostale postupke prosječno vrijeme čekanja je 47 dana.²

Na lokaciji Vinogradska prosječno vrijeme čekanja različito je u odnosu na radilište, odnosno vrstu magnetske rezonance. Najduže prosječno vrijeme čekanja je na radilištu neuroradiologija i iznosi 385 dana, a najkraće prosječno vrijeme čekanja je na radilištu za abdominalnu i torakalnu radiologiju i iznosi 17 dana. Najveći broj pregleda odnosi se na magnetsku rezonancu mozga i za nju se prosječno najduže čeka. Za sva radilišta na lokaciji Vinogradska vrijeme čekanja kreće se od nula do 1 100 dana. Međutim, od navedenih 2 755 postupaka, 1 785 postupaka su kontrolni, a 970 ostali. Za ostale postupke vrijeme čekanja kreće se od jedan do 700 dana.

Analizom Liste čekanja za listopad 2019. utvrđeno je da je prosječno vrijeme čekanja za postupak magnetske rezonance za cijeli KBC bilo 153 dana, a po lokacijama: Vinogradska 261 dan, Draškovićeva 117 dana i Ilica 74 dana. Broj dana čekanja značajno se razlikuje i prema odjelima (radilištima) na lokaciji Vinogradska gdje se postupci za muskuloskeletnu radiologiju za pacijente naručene za listopad 2019. čekaju 22 dana, a za neuroradiologiju 309 dana prosječno. Broj dana čekanja kretao se od nula do 700 dana.

Revizijom je utvrđeno da je veći broj pacijenata (upisani u Listu čekanja) dobio termin pregleda u znatno kraćem vremenu od prosječnog te da je veći broj pacijenta termin za obavljanje magnetske rezonance dobio isti dan ili u roku nekoliko dana u odnosu na datum naručivanja. Iz podataka u Sustavu rezervacija ne može se utvrditi je li postupke bilo nužno hitno provesti, a prema dijagnozama radi se o glavoboljama, bolu u leđima i slično. Prema pisanom obrazloženju zaposlenika KBC-a Sestre milosrdnice navedeni pacijenti uglavnom su upisani u dogovoru s liječnikom radiologom, odnosno osobno su se dogovarali s radiologom, a KBC Sestre milosrdnice medicinsku dokumentaciju ne čuva, odnosno vraća ju pacijentu s nalazom radiologa te se ne može potvrditi da je hitnost bila razlog brzog dobivanja termina za pretragu. KBC Sestre milosrdnice nema utvrđene dijagnoze, odnosno kriterije za određivanje prioriteta za upis u Listu čekanja niti standardiziranu dokumentaciju i/ili obrasce u kojima bi bili navedeni razlozi dodjele termina u kraćim rokovima.

Također je utvrđeno da kontrolni pregledi, u ukupnom broju pregleda, imaju značajan udio te znatno utječu na vrijeme čekanja na magnetsku rezonancu. Iz Sustava rezervacija nije u svim slučajevima vidljivo trebaju li pacijenti koji su naručeni za pregled u kratkom roku obaviti prvi ili kontrolni pregled te je li upis obavljen jer se pacijenti na vrijeme nisu naručili za kontrolni pregled.

Navedeno je posebice važno za ostvarenje jednakog tretmana pacijenata u pristupu zdravstvenim uslugama, pružanje zdravstvenih usluga pacijentima u najkraćem mogućem vremenu čekanja te utvrđivanje ovlasti i odgovornosti osoba uključenih u postupke naručivanja. Jasna pravila pri naručivanju, upravljanju i nadzoru nad Listama čekanja trebala bi biti dio osiguranja kvalitete zdravstvenih usluga, odnosno zdravstvene zaštite u KBC-u Sestre milosrdnice.

² Podaci nisu pouzdani, jer se cijele godine nisu vodili elektronski

Državni ured za reviziju preporučuje pisanim putem urediti način postupanja pri naručivanju pacijenata na postupke magnetske rezonance te ovlasti i odgovornosti osoba uključenih u postupke naručivanja, odnosno upisivanja na Listu čekanja, a između ostalog obuhvatiti i smjernice, odnosno kriterije za davanje prioriteta za obavljanje postupaka magnetske rezonance. Također, preporučuje se kontinuirano informirati pacijente o značaju pravodobnog naručivanja na kontrolne preglede.

Prema Ugovoru, ugovorna zdravstvena ustanova obvezna je upisivati sve narudžbe u jedinstvenu listu čekanja i omogućiti Centralnom sustavu e-Liste čekanja i e-Naručivanja prikupljanje svih upisanih podataka te na svojim mrežnim stranicama osigurati poveznicu s listama čekanja na mrežnim stranicama Zavoda. 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 e-Lista na mrežnim stranicama Zavoda.

Usporedbom podataka na Listi čekanja KBC-a Sestre milosrdnice i dostupnih podataka u sustavu e-Lista na mrežnim stranicama Zavoda, u vrijeme obavljanja revizije (studeni 2019.), koji se odnose na postupke magnetske rezonance, utvrđena je neusklađenost, a za pojedine postupke magnetske rezonance na mrežnim stranicama Zavoda nema podataka o vremenu čekanja na postupak, već se pacijente upućuje na upit izravno u KBC Sestre milosrdnice.

Revizijom je utvrđeno da je KBC Sestre milosrdnice u 2018. i 2019. provodio više od 70 postupaka magnetske rezonance, a koncem rujna 2019. bilo je 4 262 otvorenih postupaka, s različitim prosječnim danima čekanja (od nula do 1 100 dana). KBC Sestre milosrdnice na svojim mrežnim stranicama nije objavio Listu čekanja. Tijekom obavljanja revizije (od rujna 2019. do veljače 2020.) u više navrata obavljena je provjera mrežnih stranica KBC-a Sestre milosrdnice. Na mrežnoj stranici u dijelu koji se odnosi na Listu čekanja, navedeno je da je stranica u izradi. Osim toga, na mrežnoj stranici KBC-a Sestre milosrdnice nije osigurana poveznica s listama čekanja na mrežnim stranicama Zavoda. Stoga, pacijentima na mrežnim stranicama Zavoda nisu dostupne točne, a na stranicama KBC-a Sestre milosrdnice nema informacija o slobodnim terminima i vremenu čekanja na postupke magnetske rezonance.

Državni ured za reviziju preporučuje na mrežnoj stranici KBC-a Sestre milosrdnice objaviti Listu čekanja za sve postupke koje obavlja, uključujući magnetsku rezonancu, osigurati poveznicu s mrežnim stranicama CEZIH-a i sustavom e-Lista 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.

Državni ured za reviziju preporučuje osigurati usklađenost podataka na Listi čekanja u bolničkom informacijskom sustavu, CEZIH-u i sustavu e-Lista na mrežnim stranicama kako bi objavljeni podaci prikazivali ispravno i stvarno stanje, a pacijenti dobili pravodobne i točne informacije o Listama.

Prema naprijed navedenim podacima, KBC Sestre milosrdnice obavlja više vrsta postupaka magnetske rezonance, kao i razne druge medicinske usluge. KBC Sestre milosrdnice nije donio katalog usluga, odnosno katalog postupaka magnetske rezonance i drugih vrsta postupaka (aktivnosti) koje obavlja.

Vrste postupaka magnetske rezonance u Bolnički informacijski sustav unesene su prilikom njegova formiranja, a sve kasnije promjene i dopune obavlja operater sustava na temelju zahtjeva ustrojstvene jedinice KBC-a Sestre milosrdnice koja postupak, odnosno pretragu provodi. Prema obrazloženju zaposlenika KBC-a Sestre milosrdnice, da bi zahtjev bio prihvatljiv za unos u Bolnički informacijski sustav, aktivnost mora biti ugovorena s Zavodom te mora sadržavati podatke o nazivu radilišta, resursima, vrsti zahvata i njegovu trajanju, radno vrijeme radilišta po resursima ili radno vrijeme radilišta te je li otvorena prema vanjskim korisnicima i u kojem razdoblju. Način otvaranja nove aktivnosti, odnosno zahvata nije pisano uređen.

Zavod je donio KZN koji sadrži: naziv djelatnosti, šifru djelatnosti, šifru postupka, naziv postupka, tip djelatnosti, je li dozvoljeno e-Naručivanje te šalje li se kategorija narudžbe. Za postupke magnetske rezonance (vrsta djelatnosti) utvrđena je šira djelatnosti 2500400, e-Naručivanje nije dozvoljeno, po tipu djelatnosti pripada dijagnostici, a utvrđeno je 57 postupaka s pripadajućim šiframa (primjerice 1165 MR dojke, 1161 MR srca).

Prema obrazloženju zaposlenika KBC-a Sestre milosrdnice, u Bolnički informacijski sustav uz vrstu zahvata (vrsta postupka MR) unosi se i šifra zahvata iz KZN-a, koja je poveznica bolničkog sustava naručivanja i sustava centralnog naručivanja (Zavod). Ako je u Bolničkom informacijskom sustavu vrsta postupka povezana sa šifrom postupka iz KZN-a, pri naručivanju pacijenta pojavljuje se obavijest ako je već naručen na isti postupak u drugoj bolnici (naziv bolnice i vrijeme za koje je naručen). Obavijest se pojavljuje samo za bolnice čiji su zahvati na isti način povezani s KZN-om.

Prema Ugovoru, iznimno, u dogovoru s osiguranom osobom, KBC Sestre milosrdnice 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.

Prema obrazloženju zaposlenika, u KBC-u Sestre milosrdnice kada se u postupku naručivanja utvrdi da je pacijent za istu pretragu naručen u drugoj bolnici, pacijenta se obavijesti o raspoloživom terminu te se u Listu čekanja upisuje ako mu termin u KBC-u Sestre milosrdnice bolje odgovara. Pisana procedura za postupanje kada se utvrdi da je pacijent već naručen u drugoj bolnici nije donesena.

U Bolnički informacijski sustav uneseno je više vrsta postupaka u odnosu na KZN, a pojedini se neznatno razlikuju po nazivu. Stoga je više postupaka iz Bolničkog informacijskog sustava povezano s istim (jednim) postupkom iz KZN-a. Primjerice s MR-om zdjelice (šifra 1179) iz KZN-a povezani su MR zdjelice, MR zglobova zdjelice, MR zdjelice s kontrastom, MR zdjelice koštano-mišićna struktura s kontrastom, MR sakroiliakalnih zglobova s kontrastom, MR kuka desni, MR kuka lijevi, MR kuka s kontrastom desni i MR kuka s kontrastom lijevi iz Bolničkog informacijskog sustava. Također, dio postupaka iz Bolničkog informacijskog sustava nije povezan s KZN-om.

U Bolnički informacijski sustav upisane su vrste postupaka prema radilištima, od čega se neki postupci obavljaju na više radilišta (primjerice MR kralježnice obavlja se u radilištu, odnosno Odjelu za traumatološku radiologiju i na radilištu, odnosno Odjelu neuroradiologije). Tako su za radilište za traumatološku radiologiju upisana 74 postupka, torako-abdominalnu i urogenitalnu radiologiju 26, neuroradiologiju 14, muskuloskeletnu radiologiju 49 te onkološku radiologiju 12.

Analizom Liste čekanja utvrđeno je da se vrste postupaka razlikuju prema lokacijama, odnosno na svakoj lokaciji pretežno se obavlja određena vrsta postupka. Tako se na lokaciji Draškovićeve pretežno obavljaju postupci magnetske rezonance kralježnice, na lokaciji Ilica magnetska rezonanca dojke, a na lokaciji Vinogradska magnetska rezonanca mozga i kralježnice. U 2019. na lokaciji Draškovićeve od ukupnog broja naručenih postupaka 48,6 % odnosi se na magnetsku rezonancu kralježnice, a 23,7 % koljena, na lokaciji Ilica 62,0 % dojke, 19,7 % abdomena te 17,9 % zdjelice, a na lokaciji Vinogradska 80,1 % odnosi na neuroradiologiju (uglavnom mozak i kralježnica).

Državni ured za reviziju preporučuje donijeti katalog postupaka magnetske rezonance te ga objaviti na mrežnim stranicama KBC-a Sestre milosrdnice, kako bi pacijenti imali informaciju o vrstama postupaka koje KBC Sestre milosrdnice obavlja. Preporučuje se informatičkim rješenjima u bolničkom informacijskom sustavu omogućiti uvid u narudžbe pacijenata za isti zdravstveni postupak u svim javnim zdravstvenim ustanovama u kojima je moguće obaviti navedeni postupak, kako bi se smanjila mogućnost višestrukog naručivanja pacijenata i povećavanja Liste čekanja. Također, preporučuje urediti način otvaranja nove aktivnosti, odnosno novog zahvata u Bolničkom informacijskom sustavu.

Ugovorom je utvrđeno da se KBC Sestre milosrdnice obvezuje u nacionalnom sustavu e-Listi čekanja bilježiti radi li se o kontrolnom pregledu i medicinski uvjetovanom terminu te želji pacijenta za određenim specijalistom. Sustav rezervacija pod tipom pregleda omogućuje unos: prvi, kontrolni i ostali pregledi.

Podaci iz Liste čekanja koji se odnose na postupke magnetske rezonance mogu se sistematizirati po pojedinim postupcima te se lako može utvrditi broj narudžbi i vrijeme čekanja na naručeni zahvat. Prema podacima iz rujna 2019., u KBC-u Sestre milosrdnice su za 76 postupaka magnetske rezonance (MR) po anatomskoj regiji bile upisane ukupno 4 262 narudžbe s prosječno 375 dana čekanja na naručeni postupak.

U tablici broj 5 daju se podaci o čekanju na postupke magnetske rezonance u KBC-u Sestre milosrdnice, prema stanju na Listi čekanja u rujnu 2019.

Tablica broj 5

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

Redni broj	Postupak magnetske rezonance (MR) po anatomskej regiji	Prosječan broj dana čekanja	Prvi pregled	Kontrolni pregled	Ostalo	Ukupni broj upisanih narudžbi
	1	2	3	4	5	6 (3 + 4 + 5)
Traumatološka radiologija (lokacija Draškovićevea)						
1.	MR kralježnice	245	1	0	840	841
2.	MR koljena	185	0	0	247	247
3.	MR ramena	252	0	0	98	98
4.	MR kuka	232	0	0	58	58
5.	Ostalo	236	0	0	237	237
Ukupno		233	1	0	1 481	1 481
Muskuloskeletna radiologija (lokacija Vinogradska)						
6.	MR koljena	23	0	2	0	2
7.	MR kralježnice	30	0	2	0	2
8.	MR mozga	20	0	1	0	1
9.	Ostalo	35	0	5	0	5
Ukupno		30	0	10	0	10
Neuroradiologija (lokacija Vinogradska)						
10.	MR mozak	523	2	707	420	1 129
11.	MR kralježnica	514	3	598	343	944
12.	MR angiografija	501	2	78	50	130
13.	Ostalo	552	0	56	35	91
Ukupno		519	7	1 439	848	2 294
Torakoabdominalna radiologija (lokacija Vinogradska)						
14.	MR abdomena	36	0	13	0	13
15.	MR zdjelice	39	0	1	0	1
16.	MR mrcp	41	0	4	0	4
17.	MR prostate	17	0	2	0	2
18.	Ostalo	33	0	4	0	4
Ukupno		35	0	24	0	24
Vaskularna radiologija (lokacija Vinogradska)						
19.	MR angiografija mozga	248	0	31	3	34
20.	Ostale angiografije	197	0	6	0	6
Ukupno		240	0	37	3	40
Sveukupno lokacija Vinogradska		508	7	1 510	851	2 368
Onkološka radiologija (lokacija Ilica)						
21.	MR dojke	122	0	273	0	273
22.	MR abdomena	116	0	74	0	74
23.	MR zdjelice	119	0	64	0	64
24.	Ostalo	155	0	2	0	2
Ukupno		121	0	413	0	413
Sveukupno KBC		375	8	1 923	2 331	4 262

Od ukupno 4 262 upisane narudžbe, njih 2 970 ili 69,7 % odnosi se na postupke magnetske rezonance kralježnice i mozga. Prema lokacijama, u Draškovićevoj najveći broj naručenih pregleda odnosi se na kralježnicu i koljeno (73,4 %), Vinogradskoj na mozak i kralježnicu (87,5 %), a Ilici dojkiju i abdomen (84,0 %).

Za 2 294 postupka prosječno vrijeme čekanja je preko 500 dana, za 1 268 postupaka od 200 do 300 dana, za 666 postupaka od 100 do 200 dana, dok je za 34 postupka prosječno vrijeme čekanja do 100 dana.

Od ukupnog broja upisanih narudžbi, osam se odnosi na prvi, 1 923 na kontrolni, a 2 331 na ostale preglede magnetskom rezonancom. Prosječno vrijeme čekanja bilo je 375 dana. Vrste pregleda (prvi, kontrolni i ostalo) razlikuju se prema lokacijama, odnosno radilištima. Na svim lokacijama prvi pregled čini 0,2 % u odnosu na ukupni broj pregleda. Kontrolni pregledi čine 45,1 %, a ostali pregledi 54,7 %. Međutim, prema radilištima svi pregledi (osim jednog) na lokaciji Draškovićeva upisani su kao ostali, a na lokaciji Ilica kao kontrolni. Na tri radilišta s lokacije Vinogradska, pregledi su uglavnom upisani kao kontrolni, a na jednom radilištu (neuroradiologija) upisano je 62,7 % kontrolnih i 37,0 % ostalih pregleda od ukupno upisanih na navedenom radilištu.

Državni ured za reviziju preporučuje u Listi čekanja označiti tip pregleda, posebice radi li se o kontrolnom ili prvom pregledu, kako bi podaci o vremenu čekanja na postupak magnetske rezonance bili pouzdaniji, s obzirom na to da je kontrolni pregled uvjetovan drugim medicinskim postupcima.

Upravljanje Listom čekanja za postupke magnetske rezonance

Postupci magnetske rezonance u bolnicama, obavljaju se u odjelima (ustrojstvenim jedinicama) koji prema Pravilniku o minimalnim uvjetima u pogledu prostora, radnika i medicinsko-tehnološke opreme za obavljanje zdravstvene djelatnosti (Narodne novine 61/11, 128/12, 124/15, 8/16 i 77/18) trebaju imati jednog doktora medicine specijalista radiologije, dva stručna prvostupnika radiološke tehnologije (dalje u tekstu: radiološki tehnolozi) i jednu medicinsku sestru opće njege za osam sati radnog vremena. Za potrebe djelatnosti radiologije u bolnicama gdje je osnovan telemedicinski pristupni centar, odnosno osigurana dostupnost telemedicinskih usluga iz telemedicinskog specijalističkog centra, u pogledu radnika potrebno je osigurati jednog prvostupnika radiološke tehnologije za osam sati radnog vremena.

Prema odredbama Pravilnika o unutarnjem ustrojstvu i sistematizaciji radnih mjesta KBC-a Sestre milosrdnice, postupci magnetske rezonance obavljaju se u Kliničkom zavodu za dijagnostičku i intervencijsku radiologiju. U okviru navedenog zavoda ustrojeni su Odjel za neuroradiologiju i neurointervenciju, Odjel za abdominalnu i torakalnu radiologiju, Odjel za neuroradiologiju, radiologiju glave i vrata i dentalnu radiologiju, Odjel za vaskularnu i intervencijsku radiologiju, Odjel za urogenitalnu radiologiju i Odjel za muskuloskeletnu radiologiju, Odjel za onkološku radiologiju te Odjel za traumatološku radiologiju.

Koncem 2019. ukupno je u Kliničkom zavodu za dijagnostičku i intervencijsku radiologiju bilo sistematizirano 129 radnih mjesta, što je u odnosu na sistematizirana radna mjesta koncem 2018. povećanje za sedam radnih mjesta ili 5,1 %. Potreba za zaposlenima (povećanje broja radnih mjesta) najvećim dijelom odnosi se na doktore medicine na specijalizaciji i na liječnike specijaliste.

Tijekom 2018. i 2019. provedeno je više natječajâ za popunjavanje radnih mjesta, za zapošljavanje radioloških tehnologa i liječnika specijalista. Na provedene natječajâ, za radiološke tehnologe prijavilo se više kandidata te su nakon provedenog postupka radna mjesta popunjena, dok za liječnike specijaliste na neke natječajâ prijava nije bilo. Koncem 2019. sistematizirana radna mjesta gotovo su u potpunosti popunjena, odnosno nisu popunjena dva radna mjesta ili 1,5 % sistematiziranih.

U Kliničkom zavodu za dijagnostičku i intervencijsku radiologiju koncem 2019. bilo je 46 liječnika specijalista (u Vinogradskoj 20, Ilici sedam i Draškovićevoj 21) i 69 radioloških tehnologa. Postupke magnetske rezonance radi 18 liječnika specijalista. U KBC-u Sestre milosrdnice postupke snimanja na uređaju za magnetsku rezonancu uglavnom provode radiološki tehnolozi, a liječnici specijalisti po potrebi, odnosno u posebnim, složenijim slučajevima kada tehnolog zatraži konzultaciju. Liječnici specijalisti očitavaju snimke i izrađuju nalaze. Prema pisanom obrazloženju zaposlenika KBC-a Sestre milosrdnice očitavanje nalaza obavlja se u roku od pet do sedam dana. Nalazi se podižu na šalteru ili se na zahtjev pacijenta šalju poštom. Radiološki tehnolozi snimanje obavljaju prema unaprijed utvrđenim protokolima.

U tablici broj 6 daju se podaci o udjelu obavljenih postupaka magnetske rezonance u ukupnom broju obavljenih zdravstvenih postupaka u Kliničkom zavodu za dijagnostičku i intervencijsku radiologiju tijekom 2019., prema podacima KBC-a Sestre milosrdnice.

Tablica broj 6

Udjel obavljenih postupaka magnetske rezonance
u ukupnom broju obavljenih zdravstvenih postupaka u Kliničkom zavodu za dijagnostičku i
intervencijsku radiologiju tijekom 2019., prema podacima KBC-a Sestre milosrdnice

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	20 830	1 543	7,4
2.	veljača	20 000	1 702	8,5
3.	ožujak	21 865	1 599	7,3
4.	travanj	21 236	1 394	6,6
5.	svibanj	21 187	1 501	7,1
6.	lipanj	18 229	1 162	6,4
7.	srpanj	18 848	1 203	6,4
8.	kolovoz	15 068	929	6,2
9.	rujan	19 732	1 504	7,6
10.	listopad	22 166	1 517	6,8
11.	studen	20 704	1 568	7,6
12.	prosinac	18 933	1 424	7,5
	Ukupno	238 798	17 046	7,1

Podaci u tablici o broju obavljenih postupaka magnetske rezonance u listopadu 2019. i ukupno u 2019. razlikuju se od podataka navedenih u drugim dijelovima Izvješća. KBC Sestre milosrdnice nema pouzdane baze podatke o pacijentima koji su obavili neki od postupaka te se ovisno o vremenu uvida, podaci mijenjaju, odnosno razlikuju, bilo da se uzimaju iz baze podataka vezane za statistiku ili iz obračuna realizacije.

Prema obrazloženju KBC-a Sestre milosrdnice iz lipnja 2020. u tijeku je realizacija novih informacijskih rješenja.

Prema podacima iz tablice broj 6, koji su prikupljeni u svibnju i lipnju 2020., tijekom 2019. u Kliničkom zavodu za dijagnostičku i intervencijsku radiologiju KBC-a Sestre milosrdnice obavljeno je ukupno 238 798 zdravstvenih postupaka, od čega se 17 046 odnosi na postupke magnetske rezonance koji čine 7,1 % ukupno obavljenih zdravstvenih postupaka.

Broj obavljenih zdravstvenih postupaka i postupaka magnetske rezonance znatno se razlikuje prema lokacijama o čemu se za 2019. daje podatak u tablici broj 7.

Tablica broj 7

Udjel obavljenih postupaka magnetske rezonance u ukupnom broju obavljenih zdravstvenih postupaka u Kliničkom zavodu za dijagnostičku i intervencijsku radiologiju po lokacijama u 2019., prema podacima KBC-a Sestre milosrdnice

Redni broj	Lokacija unutar KBC-a Sestre milosrdnice	Ukupan broj obavljenih zdravstvenih postupaka u 2019.	Broj obavljenih postupaka magnetske rezonance u 2019.	Udjel obavljenih postupaka magnetske rezonance u ukupnom broju obavljenih zdravstvenih postupaka u %
	1	2	3	4 (3/2 x 100)
1.	Lokacija Draškovićeve	80 827	5 721	7,1
2.	Lokacija Vinogradska	111 723	7 134	6,4
3.	Lokacija Ilica	46 248	4 191	9,1
	Ukupno	238 798	17 046	7,1

Prema odredbama Zakona o djelatnostima u zdravstvu (Narodne novine 87/09) zdravstvena radiološko-tehnološka djelatnost jest zdravstvena djelatnost koja obuhvaća postupke dijagnostičkog snimanja i terapije uporabom dijagnostičkih i terapijskih radiološko-tehnoloških uređaja koji koriste ionizirajuće ili neionizirajuće zračenje. Radiološko-tehnološki uređaji su rendgen, ultrazvuk, kompjutorizirana tomografija (CT) i magnetska rezonanca.

Magnetska rezonanca je neinvazivna radiološka dijagnostička pretraga sa slojevnim prikazom tijela. Za nastanak slike kod magnetske rezonance koristi se snažno magnetsko polje u koje se smješta pacijent, radiofrekventni valovi koji daju energiju te računala s pomoću kojih se dobiva jasna slika organa, mekog tkiva, kostiju i zglobova, odnosno svih struktura u unutrašnjosti tijela.

Postupak magnetske rezonance obavlja se na uređaju za snimanje koji izgleda poput tunela. Radna stanica s računalom s koje se upravlja pregledom odvojena je od samog uređaja i smještena u zasebnoj prostoriji. Radiofrekventni val iz uređaja prenosi energiju tim protonima, pomiče ih iz položaja ravnoteže. Nakon prestanka djelovanja tog vala, protoni se vraćaju u ravnotežu i pri tome predaju višak energije okolini. Tu energiju prima uređaj za magnetsku rezonancu, a u računalu uređaja pretvara se u sliku. Snimanje se sastoji od više kraćih ponavljanja (sekvenci).



Izvor: Sestrinstvo kbcsm.hr

Koncem 2019. KBC Sestre milosrdnice raspolagao je s četiri uređaja za magnetsku rezonancu, dva na lokaciji Vinogradska te po jednim na lokaciji Draškovićeve i Ilica. Tijekom 2019. uređaj nabavljen 2000. stavljen je izvan uporabe te je nabavljen novi (lokacija Vinogradska). Između stavljanja uređaja izvan uporabe i nabave novog protekla su približno dva mjeseca. Uređaj je nabavljen kroz projekt Ministarstva zdravstva i financiran iz Europskih strukturnih i investicijskih fondova (opremanje dnevnih bolnica, odnosno dnevnih kirurgija). Svi uređaji kojima KBC Sestre milosrdnice raspolaže koncem 2019. su 1,5 T.

Nabavna vrijednost uređaja iz 2006. iznosila je 8.235.000,00 kn (lokacija Draškovićeve), 2007. iznosila je 9.564.870,00 kn (lokacija Vinogradska), 2011. iznosila je 10.634.128,00 kn (lokacija Ilica) te 2019. iznosila je 7.145.000,00 kn (lokacija Vinogradska). Uređaji iz 2006. i 2007. u potpunosti su otpisani.

Dva uređaja nisu vlasništvo KBC-a Sestre milosrdnice, već Ministarstva, te se u poslovnim knjigama vode izvanbilančno (lokacije Draškovićeve i Vinogradska).

Održavanje uređaja za magnetsku rezonancu obavlja se na temelju zaključenih ugovora koji se odnose na više uređaja, odnosno opreme zajedno. Ugovori sadrže popis uređaja, odnosno opreme, predviđeni broj preventivnih servisa i ugovoreni iznos održavanja bez rezervnih dijelova po svakom uređaju. Za magnetsku rezonancu predviđena su četiri godišnja preventivna servisa. Ugovorena vrijednost održavanja za 2018. iznosi 1.849.968,00 kn bez poreza na dodanu vrijednost za četiri uređaja ili 462.492,00 kn po uređaju. Ugovorena vrijednost za 2019. iznosi 1.387.476,00 kn za tri uređaja ili 462.492,00 kn po uređaju. Prema dokumentaciji KBC-a Sestre milosrdnice ugovoreni broj preventivnih servisa nije obavljen, a obavljene usluge obračunane su skupno za više vrsta uređaja i opreme. Zbog navedenog ne može se utvrditi iznos rashoda za održavanje uređaja magnetske rezonance u 2018. i 2019.

Državni ured za reviziju preporučuje pratiti izvršavanje ugovora po uređaju, odnosno pratiti rashode po vrsti uređaja te izvršenje preventivnih i drugih servisa.

U KBC-u Sestre milosrdnice pacijenti mogu obaviti postupke magnetske rezonance u okviru specijalističko-konzilijarne zaštite (ambulantni postupak) i bolničke zaštite (bolnički postupak). Ambulantno se postupak obavlja kada pacijent nije stacionarno smješten (hospitaliziran) ili liječen u dnevnoj bolnici, a bolnički se postupak obavlja kada je pacijent hospitaliziran u stacionarnom dijelu KBC-a Sestre milosrdnice.

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

U tablici broj 8 daju se podaci o uređajima te broju ambulantnih i bolničkih postupaka magnetske rezonance obavljenih po uređaju u 2019., prema podacima KBC-a Sestre milosrdnice.

Tablica broj 8

Podaci o uređajima te ambulantni i bolnički postupci magnetske rezonance po uređaju u 2019., prema podacima KBC-a Sestre milosrdnice

Naziv uređaja	Godina proizvodnje	Snaga uređaja	2019.				
			Broj ambulantnih postupaka	Broj bolničkih postupaka	Ukupno	Broj mjeseci*	Broj postupaka mjesečno
1	2	3	4	5	6 (4 + 5)	7	8 (6/7)
Siemens Magnetom Espree, lokacija Ilica	2011.	1,5	3 645	408	4 053	12	338
Siemens Magnetom Aera, lokacija Vinogradska **	2019.	1,5	932	380	1 312	8	164
Siemens Magnetom Avanto, lokacija Vinogradska	2007.	1,5	3 890	1 255	5 145	12	429
Siemens Magnetom Harmony , lokacija Vinogradska***	2000.	1,0	385	96	481	3	160
Siemens Magnetom Symphony, lokacija Draškovićeve	2006.	1,5	4 444	796	5 240	12	437
Ukupno			13 296	2 935	16 231	-	-

*broj mjeseci korištenja uređaja u 2019.

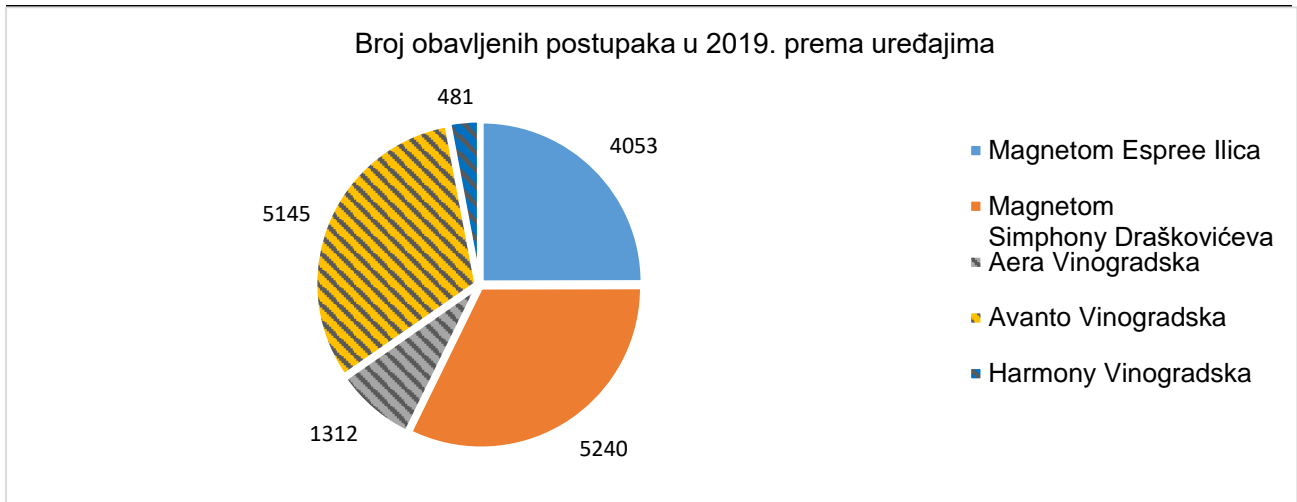
** instaliran svibanj 2019.

*** deinstaliran ožujak 2019.

Prema podacima iz tablice, u 2019. obavljen je 16 231 postupak, od čega 13 296 ambulantno, a 2 935 bolničkih. Prema navedenim podacima broj obavljenih postupaka po uređaju te po lokaciji znatno se razlikuje (po uređaju kretao se na mjesečnoj razini od 160 na lokaciji Vinogradska do 437 na lokaciji Draškovićeve).

U grafičkom prikazu broj 4 daju se podaci o broju obavljenih postupaka magnetske rezonance u 2019. prema uređajima.

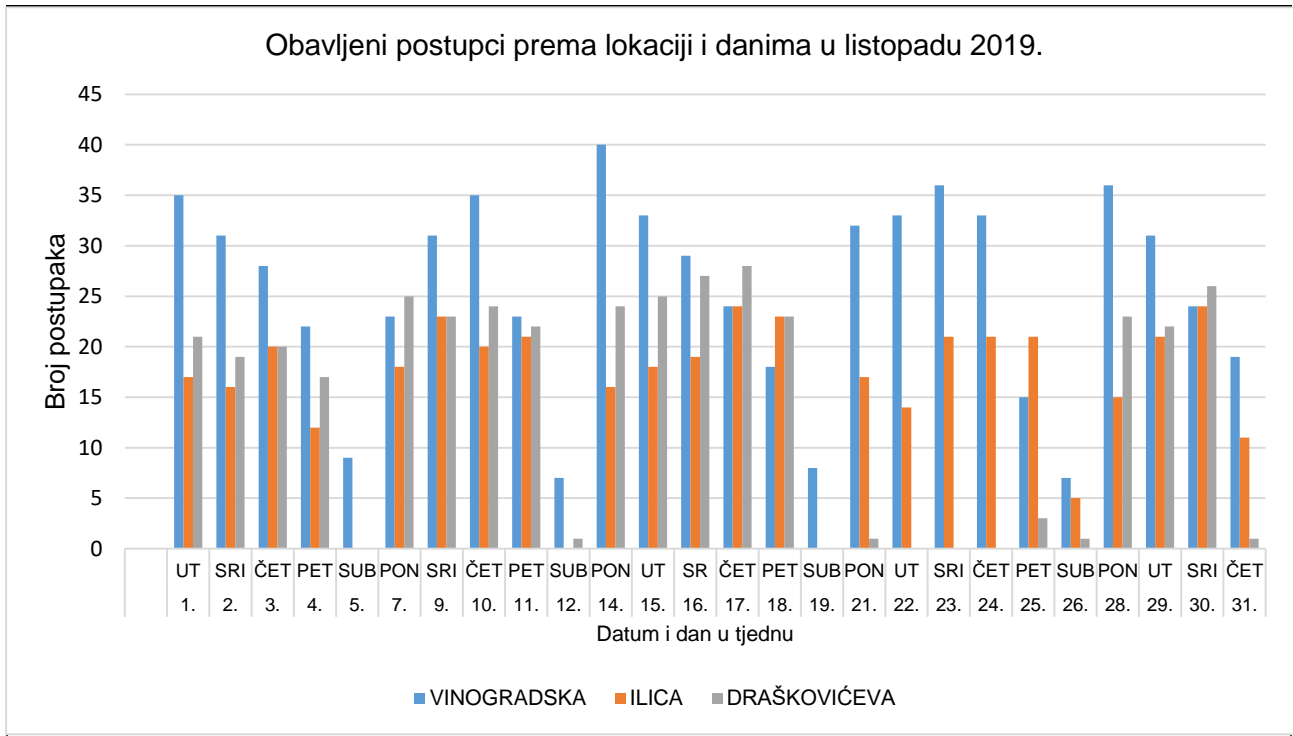
Grafički prikaz broj 4



Prema usmenom obrazloženju, uređaji su u KBC-u Sestre milosrdnice u 2019. radili u dvije smjene, od ponedjeljka do petka na svim lokacijama te u jednoj smjeni subotom na lokaciji Vinogradska. S obzirom na to da postupak magnetske rezonance (snimanje) traje prosječno 30 minuta, dnevno bi se po uređaju maksimalno mogla obaviti 32 postupka (u dvije smjene). Tijekom revizije analizirani su podaci o obavljenim postupcima magnetske rezonance u listopadu 2019. Utvrđeno je da se broj obavljenih postupaka na lokaciji Vinogradska kretao od 18 do 40 dnevno na dva uređaja (devet do 20 po jednom), na lokaciji Ilica od 11 do 23, a na lokaciji Draškovićeve od 17 do 28 (za radne dane i dane u kojima je uređaj bio u funkciji). Prosječno dnevno na lokaciji Vinogradska obavljano je 14 postupaka po uređaju, na lokaciji Ilica 19, a na lokaciji Draškovićeve 23 postupka. Na razini KBC-a Sestre milosrdnice prosječno dnevno po uređaju je obavljeno od 13 do 19 postupaka. Iz navedenog je vidljivo da se uređaji neujednačeno koriste u odnosu na dane u tjednu te u odnosu na lokacije. KBC Sestre milosrdnice ne prati i ne analizira iskorištenost uređaja.

U nastavku se daje grafički prikaz broj 5 o obavljenim postupcima magnetske rezonance po lokaciji, odnosno iskorištenost uređaja po danima, u listopadu 2019.

Grafički prikaz broj 5



Napomena: lokacija Vinogradska ima 2 uređaja

Državni ured za reviziju preporučuje pratiti iskorištenost uređaja te u skladu s kapacitetima izraditi raspored korištenja kako bi se postojeći kapacitet bolje i ujednačenije koristio, a o rasporedu korištenja pravodobno obavijestiti Odsjek za centralno naručivanje.

KBC Sestre milosrdnice ima tri različita Bolnička informacijska sustava, a računalni sustav koje primjenjuje Klinički zavod za dijagnostičku i intervencijsku radiologiju je Radiološki informacijski sustav (RIS) koji koristi ISSA programsko rješenje. RIS nije povezan sa Sustavom rezervacija. Prema obrazloženju KBC-a Sestre milosrdnice, nakon što se pacijent upiše za pregled (u Sustav rezervacija), Bolnički informacijski sustav generira narudžbu za RIS, u kojemu su vidljivi podaci o pacijentima koji se upućuje na pregled. Nakon završetka postupka magnetske rezonance, snimke, odnosno digitalni slikovni materijal nastao na radiološkom pregledu šalje se u RIS, gdje se obavlja očitavanje snimki. Nakon što su snimke očitane u Bolničkom informacijskom sustavu vidljivo je da je postupak završen. Arhiva medicinskog slikovnog materijala čuva se u ISSA sustavu.

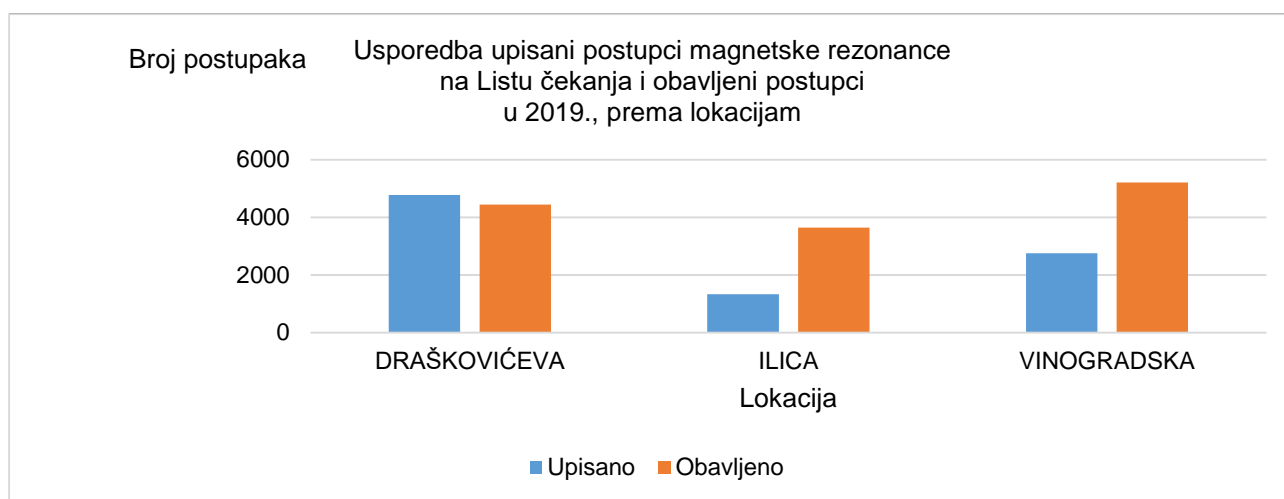
Nakon obavljenog pregleda u Kliničkom zavodu za dijagnostičku i intervencijsku radiologiju, na temelju uputnice i drugih podataka iz sustava formira se račun. Na temelju ispostavljenih računa sastavlja se elektroničko dnevno izvješće koje obuhvaća sve obavljene radiološke pretrage (postupke), a sadrži matični broj osiguranika, ime i prezime, obračunani iznos, iznos dopunskog osiguranja, iznos participacije, naplaćeno i druge podatke. Dnevno izvješće dostavlja se u računovodstvo koje obavlja provjeru podataka iz računa, odnosno obračun usluge. Nakon provjere sastavljaju se računi za obavljene usluge koji se dostavljaju Zavodu radi naplate.

Revizijom je utvrđeno da se podaci iz dnevnih izvješća i podaci o obavljenim postupcima magnetske rezonance (podaci s uređaja iz RIS) o dnevnom broju obavljenih postupaka kao i broj obavljenih postupaka magnetske rezonance u odnosu na broj postupaka iz Liste čekanja znatno razlikuje.

Na Listu čekanja, prema podacima KBC-a Sestre milosrdnice, u 2018. bilo je upisano ukupno 8 152 postupaka magnetske rezonance, a obavljeno je 14 542, odnosno u Listu čekanja nije bilo upisano 6 390 ili 78,4 % od ukupno obavljenih ambulantnih postupaka. U 2019. na Listu čekanja bilo je upisano 8 858 postupaka, a obavljeno je 13 296, odnosno u Listu čekanja nije bilo upisano 4 438 ili 50,1 % od ukupno obavljenih ambulantnih postupaka.

Međutim, prema lokacijama, na lokaciji Draškovićeve većina obavljenih postupaka bila je upisana na Listu čekanja (samo brojčana usporedba), dok su na lokacijama Ilica i Vinogradska veliki broj obavljenih postupaka nije bio upisan na Listu čekanja. Na lokaciji Draškovićeve na Listu čekanja bilo je upisano 4 770 postupaka, a obavljeno je 4 444 (obavljeno 6,8 % postupaka manje od upisanih), na lokaciji Ilica bilo je upisano 1 333 postupaka, a obavljeno je 3 645 (obavljeno 173,4 % postupaka više od upisanih), a na lokaciji Vinogradska bilo je upisano 2 755 postupaka, a obavljeno je 5 207 postupaka (obavljeno 89,0 % više od upisanih). Navedena usporedba prikazana je u grafičkom prikazu broj 6.

Grafički prikaz broj 6



Također, analizom podataka za listopad 2019. utvrđeno je da je na Listu čekanja KBC-a bilo upisano 930 postupaka, a obavljeno je 1 458 postupaka. Broj obavljenih postupaka je podatak koje bilježi uređaj za magnetsku rezonancu te stoga nije vidljivo koliko se od obavljenih postupaka odnosi na bolničke, a koliko na ambulante te koliko je pacijenata obuhvaćeno navedenim postupcima (s obzirom na to da se na jednom pacijentu može obavljati više postupaka magnetske rezonance). Tijekom obavljanja revizije zatraženi su podaci o obavljenim postupcima magnetske rezonance (vrsta postupka, ime i prezime pacijenta i drugi podaci), ali nisu dostavljeni. Prema lokacijama, na lokaciji Draškovićeve broj postupaka upisanih na Listu čekanja (umanjen za otkazane i obrisane) približan je broju obavljenih postupaka, dok se na lokacijama Vinogradska i Ilica broj postupaka na Listi čekanja i obavljenih postupaka znatno razlikuje (približno 50,0 %).

Prema navedenom na lokaciji Draškovićeve u Listu čekanja upisuju se pacijenti koji trebaju obaviti postupak magnetske rezonance, dok se na lokacijama Vinogradska i Ilica veliki broj pacijenata ne upisuje na Listu čekanja iz čega se može zaključiti da se pregledi ne obavljaju redosljedom iz Liste čekanja. Iz predočene dokumentacije, ne može se sa sigurnošću utvrditi na koji način su pacijenti koji nisu bili upisani na Listu čekanja došli na pregled (postupak magnetske rezonance).

Državni ured za reviziju preporučuje sve ambulantne pacijente koji ostvaruju pravo na zdravstvene usluge iz obveznog zdravstvenog osiguranja, koje KBC Sestre milosrdnice pruža, uvrstiti na listu čekanja te postupke magnetske rezonance obavljati prema redosljedu utvrđenom Listom čekanja kako bi se postigao jednak tretman pacijenata, odnosno jednak pristup zdravstvenim uslugama.

Nadzor nad vođenjem i upravljanjem Listom čekanja

Statutom KBC-a Sestre milosrdnice iz 2014. propisano je da unutarnji nadzor i kontrolu rada ustrojstvenih jedinica i zdravstvenih djelatnika provodi Povjerenstvo za unutarnji nadzor i kontrolu koje na četiri godine imenuje ravnatelj. Povjerenstvo ima pet članova od kojih je jedan predsjednik i najmanje jedan diplomirani pravnik, odnosno magistar prava. Prema Statutu, način obavljanja unutarnjeg nadzora i kontrole provodi se na temelju Pravilnika o unutarnjem nadzoru i kontroli rada ustrojstvenih jedinica i zdravstvenih radnika te godišnjeg Plana i programa provedbe unutarnjeg nadzora. Pravilnik o unutarnjem nadzoru i kontroli rada ustrojstvenih jedinica i zdravstvenih radnika te godišnji plan i program provedbe unutarnjeg nadzora nisu doneseni.

Državni ured za reviziju preporučuje donijeti unutarnji akt o unutarnjem nadzoru i kontroli rada ustrojstvenih jedinica i zdravstvenih radnika, a godišnjim planom i programom obuhvatiti Liste čekanja.

Liste čekanja bile su predmet razmatranja i/ili kontrole Ureda za kontrolu kvalitete i Kliničkog zavoda za dijagnostičku i intervencijsku radiologiju unutar KBC-a Sestre milosrdnice te Zavoda. Osim toga, vrijeme čekanja na postupke magnetske rezonance treba se pratiti i analizirati i prema odredbama Pravilnika o standardima kvalitete zdravstvene zaštite i načinu njihove primjene (Narodne novine 79/11), a mogu biti predmet analize unutarnje revizije. Također, prema Ugovoru, KBC se obvezao odrediti jednu ili više osoba nadležnih za Liste čekanja na razini bolnice te podatke o nadležnim osobama i njihove kontakt podatke dostaviti Ministarstvu zdravstva i Zavodu, kao i odrediti osobu nadležnu za poštivanje modela upućivanja, u skladu s Odlukom o pojedinim oblicima zdravstvene zaštite iz obveznog zdravstvenog osiguranja koje se ostvaruje na osnovi uputnice i rokovima valjanosti uputnice (Narodne novine 51/14, 76/14, 17/15 i 90/16).

Ured za kontrolu kvalitete KBC-a Sestre milosrdnice u 2018. sastavio je upitnik, odnosno izvješće o procjeni zdravstvene skrbi, a jedno od područja procjene bilo je vrijeme čekanja na magnetsku rezonancu. U upitniku je utvrđeno da čekanje na snimanje magnetskom rezonancom utječe na brzinu dijagnoze bolesti, odluku o potrebi liječenja i ishodu liječenja. Standard vremena čekanja kod hitnih pacijenata je do 24 sata, a kod elektivnih³ snimanja do 18 tjedana.

³ Elektivan – koji se bira, izboran (Hrvatski rječnik)

Predugo čekanje može prouzrokovati pogoršanje stanja bolesti, utjecati na kvalitetu života pacijenta i rezultirati lošijim ishodom liječenja zbog nepravovremene intervencije. Na vrijeme čekanja utječe organizacija zdravstvenog sustava (dostupnost i kapacitet zdravstvenih ustanova). Navedeno je da je koncem prosinca 2017. na Listi čekanja za magnetsku rezonancu bilo 10 820 pacijenata, a tijekom godine na četiri uređaja obavljeno je 15 107 postupaka. Utvrđeno je da duljina čekanja na postupak magnetske rezonance ovisi o broju zahtjeva za pretragom, organizaciji rada i stanju dijagnostičke opreme.

U upitniku su također navedeni prijedlozi za poboljšanje: voditelji ustrojstvenih jedinica trebaju voditi brigu o transparentnosti i dužini Liste čekanja te podatke na zahtjev dostavljati upravi i Uredu za osiguranje i unaprjeđenje kvalitete zdravstvene zaštite. Izraditi postupnike kojima se strogo određuje indikacija za snimanje magnetskom rezonancom, osigurati sredstva za redovno i preventivno servisiranje uređaja i uvjete za dodatan rad zaposlenika (plaćanje prekovremenih sati, organizacija službe).

Revizijom je utvrđeno da do konca 2019. nije sastavljeno izvješće ili drugi dokument iz kojeg bi bilo vidljivo na koji način su voditelji ustrojstvenih jedinica vodili brigu o transparentnosti i dužini Listi čekanja, a postupnici kojima se određuje indikacija za snimanje magnetskom rezonancom nisu doneseni.

Klinički zavod za dijagnostičku i intervencijsku radiologiju KBC-a Sestre milosrdnice pokrenuo je projekt Optimizacija i poboljšanje učinkovitosti radiološke dijagnostike u sustavu zdravstva Republike Hrvatske – Radiološki edukacijski centar. Na projekt je Ministarstvo u prosincu 2018. dalo suglasnost. Sredstva će se osigurati iz Operativnog programa Učinkoviti ljudski potencijali, a prema ugovoru o dodjeli bespovratnih sredstava, ukupan iznos sredstava je 32.559.725,00 kn, od čega se iz sredstva Europske unije financira 27.675.766,00 kn ili 85,%, a iz nacionalnih sredstava 4.883.959,00 kn ili 15,0 %.

Opći cilj projekta je poboljšanje kvalitete zdravstvene zaštite te povećanje učinkovitosti i djelotvornosti zdravstvenog sustava Republike Hrvatske, a specifični cilj poziva je unaprjeđenje znanja i vještina zdravstvenih djelatnika u području radiologijske prevencije, dijagnostike, terapije i rehabilitacije bolesti glave i vrata. Prema projektu, u Republici Hrvatskoj postoji potreba za edukacijom radiološkog kadra čije ustanove posjeduju modernu radiološku opremu, a koji nema dovoljno iskustva u radu u tom području, što generira velik broj lažno pozitivnih, ali i lažno negativnih nalaza. Osim nedostatne educiranosti zdravstvenih djelatnika radioloških struka, potrebno je provesti edukaciju zdravstvenih djelatnika neradioloških struka radi nedostatka znanja i vještina u području radiologije.

Modernije i složenije radiologijske dijagnostičke metode, ali i cjelokupna intervencijska radiologija, doživljavaju izrazito brz napredak i vrlo česte promjene i nadogradnje zahvaljujući razvoju tehnologije, ponajprije softvera, što zahtijeva trajnu medicinsku edukaciju koja trenutačno nije osigurana.

Provedbom projekta, KBC Sestre milosrdnice će, osim kvalitetnih uvjeta za obavljanje zdravstvenih djelatnosti, omogućiti i provedbu vrhunskih istraživanja u znanstvenom području biomedicine i zdravstva, polju kliničkih medicinskih znanosti, grani radiologije.

Educirat će se specijalizanti i specijalisti radiologije te inženjeri medicinske radiologije kojima je potrebna dodatna i/ili daljnja edukacija iz područja moderne radiologijske dijagnostike glave i vrata, dominantno iz centara primarne i sekundarne zdravstvene zaštite, a koji bi na taj način stekli i/ili osvježili svoja znanja kako bi se smanjio broj lažno pozitivnih i lažno negativnih nalaza u centrima s manjim brojem pretraga iz tog područja godišnje čime će se smanjiti problem dugih lista čekanja na pojedinu pretragu.

Projekt će specijalistima i specijalizantima radiologije koji rade u Republici Hrvatskoj olakšati uvjete rada i time pridonijeti motivaciji za ostanak u Republici Hrvatskoj. Kroz projekt će se također nabaviti oprema i obavljati edukacija na njoj, čime se omogućuje stjecanje novih znanja i iskustava koja će biti usmjerena na povećanje kvalitete zdravstvene zaštite.

Projekt je usklađen s Nacionalnom strategijom razvoja zdravstva 2012. – 2020. (Narodne novine 116/12) i odredbama Zakona o djelatnostima u zdravstvu.

Do vremena obavljanja revizije (veljača 2020.) projekt se nije počeo provoditi.

Zavod je u 2018. proveo redovnu djelomičnu kontrolu poslovanja i ugovornih obveza KBC-a Sestre milosrdnice te je u dijelu koji se odnosi na Liste čekanja dao preporuku da KBC Sestre milosrdnice treba nastojati svesti Listu čekanja za pojedine dijagnostičke postupke u medicinski prihvatljive vremenske okvire. Na navedenu preporuku KBC Sestre milosrdnice očitovao se da će se napraviti sustavni pregled Listi čekanja i poduzeti radnje za njihovo smanjivanje. Provođenje dijagnostičke obrade pacijenata ovisi o kapacitetima (opremi) koji su nedovoljni u odnosu na potrebe, a Liste čekanja djelom su posljedica fluktuacije zdravstvenih radnika, procedura zapošljavanja i starosti opreme.

Odredbama Pravilnika o standardima kvalitete zdravstvene zaštite i načinu njihove primjene, propisano je da zdravstvena ustanova, trgovačko društvo i privatni zdravstveni radnik moraju vrednovati svoje kliničke i nekliničke postupke. Mjerenje, praćenje i analiza postupaka zahtijevaju uspostavljanje mjera kojima se mogu otkriti odstupanja i uočiti problemi te uočiti i pozitivni i negativni ishod i učinkovitost poduzetih radnji za poboljšavanje rada i/ili smanjenje rizika. Zdravstvene ustanove moraju, između ostalog, pratiti vrijeme čekanja na postupak magnetske rezonance. Također, propisano je da ustanova osigurava pacijentima i njihovim obiteljima pravo podnošenja pritužbi ili prigovora u vezi s kvalitetom zdravstvenih usluga koje im pruža. Pritužba se pismenim putem podnosi upisom u knjigu pritužbi, koja je dostupna na svakom bolničkom odjelu, ili putem službenog obrasca, koji je dostupan na šalteru za prijam i otpust pacijenata. Pritužbe se rješavaju standardnim operativnim postupkom, kojim KBC Sestre milosrdnice osigurava odgovor rukovoditelja organizacijskih jedinica, na koje se pritužbe odnose, na svaku pritužbu ili prigovor, bilo da su izraženi usmeno ili pisanim putem. Odgovor se dostavlja u roku od osam dana, a ako se pritužba ili prigovor ne može riješiti u navedenom roku, podnositelj se izvještava o tijeku postupka koji se provodi.

KBC Sestre milosrdnice je u svibnju 2018. osnovao povjerenstvo za Liste čekanja. Povjerenstvo kontinuirano ne prati, ne izrađuje analize i ne izvještava upravu o Listama čekanja.

Procedura za postupanje s pritužbama pacijenata donesena je 2018. Prema proceduri KBC Sestre milosrdnice vodi evidenciju pritužbi, prigovora, sugestija i pohvala. Obavijest o načinu podnošenja prigovora ili pritužbe objavljuje se na vidljivom mjestu u KBC-u Sestre milosrdnice i na mrežnoj stranici. Rukovoditelj ustrojstvene jedinice o podnesenim pritužbama i prigovorima sastavlja pisano izvješće putem propisanog obrasca i dostavlja ga Sektoru pravnih, kadrovskih i općih poslova koji sastavlja pisani odgovor na propisanom obrascu i u slučaju potrebe osobi, odnosno ustrojstvenoj jedinici na koju se odnosi pritužba predlaže preventivno – popravne radnje. Podnositelj pritužbe obavještava se o rješenju pritužbe. Ured za osiguranje i unapređenje kvalitete vodi registar pritužbi i izrađuje izvješća koje dostavlja Povjerenstvu za kvalitetu, odnosno Upravnom vijeću KBC-a Sestre milosrdnice.

Pritužbama se bavi povjerenstvo za Liste čekanja. Prema obrazloženju zaposlenika KBC-a Sestre milosrdnice, svaka klinika / klinički zavod / zavod imenovali su po jednog člana s kojim se može komunicirati u slučaju problema, pritužbi ili koordinacije za Listu čekanja. U slučaju pritužbi na Liste čekanja, zaposlenici odjela za naručivanje mogu se obratiti osobi nadležnoj za naručivanje, koja se konzultira s članom povjerenstava ustrojstvene jedinice na koju se pritužba odnosi. Također, povjerenstvo za Liste čekanja ne bavi se podacima o nedolascima osiguranih osoba, a osoba zadužena za upravljanje nedolaskom osiguranih osoba nije imenovana.

Državni ured za reviziju preporučuje analizirati uzroke nastanka Liste čekanja te poduzimati aktivnosti na njezinu smanjenju, odnosno otklanjanju uzroka nastanka te izvještavati Upravno vijeće o stanju. Preporučuje se, kao jednu od mjera za smanjenje Listi čekanja, kontinuirano informirati pacijente o posljedicama nedolaska putem mrežnih stranica KBC-a Sestre milosrdnice, potvrda o narudžbama te na druge primjerene načine, a na temelju sustava praćenja nedolazaka pacijenata na zakazani termin koji je potrebno uspostaviti za sve tri lokacije.

KBC Sestre milosrdnice nema registar svih pritužbi u smislu evidencije, koju bi trebalo ustrojiti radi lakšeg pretraživanja i analize pritužbi. Prema pisanom obrazloženju KBC, Sestre milosrdnice zaprimljene pritužbe, odgovore i popratnu dokumentaciju vezanu uz rješavanje pritužbi čuva i odlaže kronološkim redom.

Revizijom je utvrđeno da je na mrežnim stranicama KBC-a Sestre milosrdnice objavljena obavijest o načinu podnošenja prigovora i pritužbi. U 2018. zaprimljene su 162, a u 2019. zaprimljene su 172 pritužbe i prigovora. O pritužbama i prigovorima rukovoditelji ustrojstvenih jedinica nisu sastavljali pisana izvješća, dostavljali ga Sektoru pravnih, kadrovskih i općih poslova niti KBC Sestre milosrdnice ima podatke je li bilo potrebe i jesu li izricane preventivno-popravne radnje, kako je propisano unutarnjim procedurama.

Za 2018. i 2019. sastavljena su izvješća o pritužbama. Izvješća sadrže podatak o broju zaprimljenih pritužbi i prigovora, opis procesa postupanja s pritužbama, podatke o pritužbama po organizacijskim jedinicama, prema razlozima pritužbi i podnositeljima pritužbi te podatke o pohvalama po ustrojstvenim jedinicama i razloge pohvala. U 2019. primljeno je devet pritužbi i tri pohvale vezane za radiologiju. Najveći broj pritužbi odnosi se na liječenje i skrb, komunikaciju i dostupnost. Prema podnositeljima pritužbi najveći dio odnosi se na pacijente i članove obitelji. U izvješćima nije analizirana opravdanost pritužbi i eventualna odgovornost po ustrojstvenim jedinicama, a ne sadrže ni podatke o preventivno - popravnim radnjama.

Državni ured za reviziju preporučuje sa zaprimljenim pritužbama postupati u skladu s donesenim procedurama KBC-a Sestre milosrdnice. Preporučuje se ustrojiti registar pritužbi, koji bi, između ostalog, trebao sadržavati datum i način zaprimanja pritužbe, tko je i na koji način pritužbu uputio, razlog pritužbe, prikupljena očitovanja odgovornih osoba te odgovor na pritužbu, a u izvješću o pritužbama analizirati opravdanost pritužbi.

Unutarnja revizija u 2018. i 2019. bila je organizirana tako da je više bolničkih ustanova imalo zajedničku službu unutarnje revizije, o čemu je zaključen sporazum. U prosincu 2019. Ministarstvo je donijelo odluku o načinu uspostave unutarnje revizije za bolničke zdravstvene ustanove kojima je osnivač Republika Hrvatska. Prema navedenoj odluci zajednička jedinica za unutarnju reviziju osniva se u KBC-u Sestre milosrdnice, koja će biti nositelj i obavljati unutarnju reviziju za KBC Sestre milosrdnice i Kliniku za dječje bolesti Zagreb. U 2018. i 2019. nije provedena unutarnja revizija vezana za Liste čekanja.

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

Državni ured za reviziju obavio je reviziju učinkovitosti upravljanja Listom čekanja za postupke magnetske rezonance u KBC-u Sestre milosrdnice. Ciljevi revizije bili su provjeriti vodi li KBC Sestre milosrdnice Listu čekanja u skladu s propisima i ima li cjelovite podatke o čekanju na postupke magnetske rezonance, provjeriti osigurava li KBC Sestre milosrdnice 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 KBC Sestre milosrdnice poduzima propisane aktivnosti u vezi s ustrojavanjem jedinice za centralno naručivanje pacijenata i vođenje Liste čekanja te da pacijentima i njihovim obiteljima osigurava pravo podnošenja pritužbi ili prigovora u vezi s kvalitetom zdravstvenih usluga koje im pruža. Međutim, ocijenio je da postoje nepravilnosti koje se odnose na objavljivanje podataka i informiranje pacijenata o načinu naručivanja, zdravstvenim uslugama koje KBC Sestre milosrdnice pruža, Listi čekanja, posljedicama nedolazaka na pretragu i pravovremenom naručivanju na kontrolne preglede, nepravilnosti vezane za uvrštavanje pacijenata na Listu čekanja, jer su neki pacijenti pretragu obavili u kratkom roku bez dokaza o hitnosti ili su pretragu obavili, a nisu bili na Listi čekanja (u 2019. na Listu čekanja nije bilo upisano 50,1 % obavljenih postupaka) te za praćenje iskorištenosti uređaja, nadzor i upravljanje Listom čekanja, analizu i postupanje s pritužbama pacijenata.

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

1. Vođenje Liste čekanja

- 1.1. Na lokaciji lica osigurati prostor za naručivanje pacijenata na magnetsku rezonancu na pristupačnom, lako uočljivom i prikladno označenom mjestu.
- 1.2. Na mrežnoj stranici KBC-a Sestre milosrdnice za postupke magnetske rezonance objaviti podatke o načinu naručivanja, koji, između ostalog, trebaju sadržavati dokumentaciju koja se prilaže, obavijest o postupku magnetske rezonance te o načinu pripreme za postupak.
- 1.3. Donijeti unutarnji akt kojim bi se utvrdili korisnici Sustava rezervacija prema radnim mjestima i njihove ovlasti (pregled podataka, unos i mijenjanje podataka i drugo), način dodjele prava korisnicima, osobe koje su ovlaštene pravo dodijeliti i drugo kako bi se podaci i sustav dodatno osigurali od eventualnih zloupotreba.
- 1.4. Radi jednakog tretmana u obavljanju zdravstvene zaštite, svim pacijentima koji se upisuju na Listu čekanja izdati potvrdu o narudžbi s istovrsnim podacima, kako bi raspolagali svim informacijama o upisanoj narudžbi i postupku prijavljivanja nedolaska na naručenu zdravstvenu uslugu, odnosno njezina otkazivanja te priložiti obavijest o načinu provođenja postupka i upitnik koji se popunjava prije pregleda.

- 1.5. Uspostaviti sustav dodatnog obavještanja o terminu narudžbe te o podsjećanju na termin putem SMS-a, telefona ili elektroničke pošte.
- 1.6. Odrediti osobu ili osobe zadužene za upravljanje nedolaskom osiguranih osoba, u skladu s odredbama Ugovora.
- 1.7. Utvrditi način popunjavanja termina koje su pacijenti otkazali prije isteka, odnosno ispražnjenih termina, koja bi obuhvaćala kriterije za popunjavanje (prvi sljedeći pacijent, upis prema dijagnozi, odnosno hitnosti i drugo) te vrijeme u kojemu se ispražnjeni termin treba popuniti ili koristiti programsku mogućnost automatskog popunjavanja prvog slobodnog termina.
- 1.8. Pisanim putem urediti način postupanja pri naručivanju pacijenata na postupke magnetske rezonance te ovlasti i odgovornosti osoba uključenih u postupke naručivanja, odnosno upisivanja na Listu čekanja, a između ostalog obuhvatiti i smjernice, odnosno kriterije za davanje prioriteta za obavljanje postupaka magnetske rezonance.
- 1.9. Kontinuirano informirati pacijente o značaju pravodobnog naručivanja na kontrolne preglede.
- 1.10. Na mrežnoj stranici KBC-a Sestre milosrdnice objaviti Listu čekanja za sve postupke koje obavlja, uključujući magnetsku rezonancu, osigurati poveznicu s mrežnim stranicama CEZIH-a i sustavom e-Lista 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.
- 1.11. Osigurati usklađenost podataka na Listi čekanja u bolničkom informacijskom sustavu, CEZIH-u i sustavu eLista na mrežnim stranicama kako bi objavljeni podaci prikazivali ispravno i stvarno stanje, a pacijenti dobili pravodobne i točne informacije o Listama čekanja te se osigurao dio preduvjeta za ostvarenje cilja iz odluke Ministarstva o preusmjeravanju pacijenata iz bolnica u kojima su liste čekanja na pojedine postupke preduge u bolnice u kojima postoje slobodni termini za te postupke.
- 1.12. Donijeti katalog postupaka magnetske rezonance te ga objaviti na mrežnim stranicama KBC-a Sestre milosrdnice, kako bi pacijenti imali informaciju o vrstama postupaka koje KBC Sestre milosrdnice obavlja.
- 1.13. Informatičkim rješenjima u bolničkom informacijskom sustavu omogućiti uvid u narudžbe pacijenata za isti zdravstveni postupak u svim javnim zdravstvenim ustanovama u kojima je moguće obaviti navedeni postupak, kako bi se smanjila mogućnost višestrukog naručivanja pacijenata i povećavanja Liste čekanja.
- 1.14. Urediti način otvaranja nove aktivnosti, odnosno novog zahvata u Bolničkom informacijskom sustavu te za postupanje kada se utvrdi da je pacijent naručen za isti postupak u drugoj bolnici.

1.15. U Listi čekanja označiti tip pregleda, posebice radi li se o kontrolnom ili prvom pregledu, kako bi podaci o vremenu čekanja na postupak magnetske rezonance bili pouzdaniji, s obzirom na to da je kontrolni pregled uvjetovan drugim medicinskim postupcima.

2. Upravljanje Listom čekanja za postupke magnetske rezonance

2.1. Pratiti iskorištenost uređaja te u skladu s kapacitetima izraditi raspored korištenja kako bi se postojeći kapacitet bolje i ujednačenije koristio, a o rasporedu korištenja pravodobno obavijestiti Odsjek za centralno naručivanje.

2.2. Sve ambulantne pacijente koji ostvaruju pravo na zdravstvene usluge iz obveznog zdravstvenog osiguranja, koje KBC Sestre milosrdnice pružaju, uvrstiti na listu čekanja te postupke magnetske rezonance obavljati prema redoslijedu utvrđenom Listom čekanja kako bi se postigao jednak tretman pacijenata, odnosno jednak pristup zdravstvenim uslugama.

3. Nadzor nad vođenjem i upravljanjem Listom čekanja

3.1. Donijeti unutarnji akt o unutarnjem nadzoru i kontroli rada ustrojstvenih jedinica i zdravstvenih radnika, a godišnjim planom i programom obuhvatiti Liste čekanja.

3.2. Analizirati uzroke nastanka Liste čekanja te poduzimati aktivnosti na njezinu smanjenju, odnosno otklanjanju uzroka nastanka te izvještavati Upravno vijeće o stanju.

3.3. Kao jednu od mjera za smanjenje Listi čekanja, kontinuirano informirati pacijente o posljedicama nedolaska putem mrežnih stranica KBC-a Sestre milosrdnice, potvrda o narudžbama te na druge primjerene načine, a na temelju sustava praćenja nedolazaka pacijenata na zakazani termin koji je potrebno uspostaviti za sve tri lokacije.

3.4. Sa zaprimljenim pritužbama postupati u skladu s donesenim procedurama KBC-a Sestre milosrdnice.

3.5. Ustrojiti registar pritužbi, koji bi, između ostalog, trebao sadržavati datum i način zaprimanja pritužbe, tko je i na koji način pritužbu uputio, razlog pritužbe, prikupljena očitovanja odgovornih osoba te odgovor na pritužbu, a u izvješću o pritužbama analizirati opravdanost pritužbi.

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

OČITOVANJE KLINIČKOG BOLNIČKOG CENTRA SESTRE MILOSRDNICE

KBC Sestre milosrdnice očitovao se na Nacrt izvješća o obavljenoj reviziji učinkovitosti upravljanja Listom čekanja za postupke magnetske rezonance. KBC Sestre milosrdnice prihvaća revizijom utvrđene činjenice. U očitovanju navodi da se preporuke Državnog ureda za reviziju, prema prioritetima djelovanja, mogu podijeliti u tri skupine. Prva skupina odnosi se na obradu podataka i povezivanje korisnika za koje je u tijeku uvođenje novog informacijskog sustava u koji se nastoje ugraditi preporuke Državnog ureda za reviziju. Druga skupina odnosi se na nadležnost Kliničkog zavoda za intervencijsku i dijagnostičku radiologiju, i to najviše na dodatne edukacije zaposlenika i poboljšanje informiranosti, što procjenjuje da je moguće provesti u razdoblju od 90 dana. Ostale preporuke zahtijevaju multidisciplinarni pristup na razini svih klinika, zavoda i službi te se planira osnivanje radne skupine koja bi na osnovi preporuka donosila provedbena rješenja i radila na poboljšanju radnih procesa.

Osim toga, navodi da preporuke za poboljšanje iz dokumenata iz sustava kvalitete KBC-a Sestre milosrdnice ne obvezuju na postupanje. Također, navodi da sastavnice registra pritužbi nisu propisane vanjskim i unutarnjim aktima KBC-a Sestre milosrdnice te da se navedeni registar vodi u elektroničkom obliku koji omogućuje pretraživanje po kronološkom slijedu i vrstama pritužbi i zadovoljava potrebe analize i izrade izvješća iz sustava kvalitete. Također, smatra da je revizijom trebalo obuhvatiti pritužbe koje se odnose na Liste čekanja za magnetsku rezonancu, umjesto svih pritužbi.