



REPUBLIKA HRVATSKA  
DRŽAVNI URED ZA REVIZIJU  
Područni ured Sisak

---

IZVJEŠĆE  
O OBAVLJENOJ REVIZIJI UČINKOVITOSTI

UPRAVLJANJE LISTOM ČEKANJA  
ZA POSTUPKE MAGNETSKE REZONANCE  
U KLINICI ZA DJEČJE BOLESTI ZAGREB

Sisak, srpanj 2020.

## SADRŽAJ

stranica

---

PREDMET I CILJEVI REVIZIJE	2
METODE REVIZIJE	2
KRITERIJI ZA OCJENU UČINKOVITOSTI	2
LISTA ČEKANJA U KLINICI ZA DJEČJE BOLESTI ZAGREB	5
Opći podaci o Bolnici	5
Vođenje liste čekanja	6
Upravljanje Listom čekanja za postupke magnetske rezonance	14
Nadzor nad vođenjem i upravljanjem listom čekanja	17
OCJENA UČINKOVITOSTI UPRAVLJANJA LISTOM ČEKANJA ZA POSTUPKE MAGNETSKE REZONANCE U KLINICI ZA DJEČJE BOLESTI ZAGREB	20
OČITOVANJE KLINIKE ZA DJEČJE BOLESTI ZAGREB	23



REPUBLIKA HRVATSKA  
DRŽAVNI URED ZA REVIZIJU  
Područni ured Sisak

---

KLASA: 041-01/19-10/12  
URBROJ: 613-05-20-59

Sisak, 15. srpnja 2020.

### IZVJEŠĆE

#### O OBAVLJENOJ REVIZIJI UČINKOVITOSTI UPRAVLJANJA LISTOM ČEKANJA ZA POSTUPKE MAGNETSKE REZONANCE U KLINICI ZA DJEČJE BOLESTI ZAGREB

Na temelju odredbi članaka 19. i 21. Zakona o Državnom uredu za reviziju (Narodne novine 25/19), obavljena je revizija učinkovitosti upravljanja listom čekanja za postupke magnetske rezonance u Klinici za dječje bolesti Zagreb (dalje u tekstu: Bolnica).

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

Postupci revizije provedeni su od 2. rujna 2019. do 15. srpnja 2020.

## **PREDMET I CILJEVI REVIZIJE**

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

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

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

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

## **METODE REVIZIJE**

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

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

U postupku revizije:

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

## **KRITERIJI ZA OCJENU UČINKOVITOSTI**

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

Okosnicu revizije činilo je glavno pitanje:

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

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

- Vodi li Bolnica listu čekanja u skladu s propisima i ima li cjelovite podatke o čekanju na postupke magnetske rezonance?
- Osigurava li Bolnica jednak tretman pacijenata u pristupu postupcima magnetske rezonance?
- Je li Bolnica uspostavila učinkovit sustav nadzora nad vođenjem i upravljanjem listom čekanja?

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

Tablica broj 1

Kriteriji za ocjenu učinkovitosti,  
prema područjima revizije

Redni broj	Područja revizije	Kriteriji
1	2	3
1.	Vođenje liste čekanja	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Bolnica je ustrojila jedinicu za centralno naručivanje pacijenata i vodi listu čekanja za sve zdravstvene usluge iz obveznog zdravstvenog osiguranja koje pruža, a na koje se čeka, uključujući i usluge magnetske rezonance</li> <li>○ utvrđen je način naručivanja pacijenata za zdravstvene usluge na koje se čeka te im je osigurano jednostavno i brzo prijavljivanje nedolaska na naručenu zdravstvenu uslugu</li> <li>○ osigurana je dostupnost termina za naručivanje pacijenata njihovim izabranim liječnicima putem centralne mrežne aplikacije za e-Naručivanje nadležnog ministarstva</li> <li>○ lista čekanja vodi se u elektroničkom obliku, u informacijski sustav unose se podaci čiji je sadržaj utvrdio Zavod, a šifre i nazivi postupaka magnetske rezonance koji se upisuju u listu čekanja usklađeni su s Katalogom zahvata za naručivanje</li> <li>○ centralnom sustavu eListe čekanja omogućeno je prikupljanje svih upisanih podataka te je na mrežnim stranicama Bolnice osigurana poveznica s mrežnim stranicama Zavoda</li> <li>○ lista čekanja objavljena je na mrežnim stranicama Bolnice, a upisani podaci usklađeni su s podacima na mrežnim stranicama Zavoda</li> <li>○ podaci o čekanju na postupke magnetske rezonance sistematizirani su na listi čekanja tako da se lako može utvrditi broj narudžbi i vrijeme čekanja na naručeni postupak</li> <li>○ lista čekanja redovito se ažurira te su podaci o broju narudžbi i vremenu čekanja na listi točni, ažurni i potpuni</li> </ul>
2.	Upravljanje Listom čekanja za postupke magnetske rezonance	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Bolnica raspolaže dostatnim ljudskim i materijalnim resursima za obavljanje postupaka magnetske rezonance te se poduzimaju aktivnosti kako bi se ti resursi održali i unaprijedili</li> <li>○ raspoloživi ljudski i materijalni resursi optimalno su iskorišteni, utvrđeni su normativi za obavljanje postupaka magnetske rezonance, u odnosu na ljudske i materijalne resurse, te se prati njihovo ostvarivanje</li> <li>○ pacijenti na naručeni postupak magnetske rezonance dolaze redosljedom kojim su upisani na listu čekanja</li> <li>○ utvrđeni su kriteriji hitnosti te je pacijentima s većim stupnjem hitnosti osiguran brži pristup postupcima magnetske rezonance</li> <li>○ pacijentima s istim stupnjem hitnosti osiguran je jednak tretman u pristupu postupcima magnetske rezonance</li> </ul>

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

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

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

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

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

## LISTA ČEKANJA U KLINICI ZA DJEČJE BOLESTI ZAGREB

### Opći podaci o Bolnici

Bolnica je javna zdravstvena ustanova čiji je osnivač Republika Hrvatska. Registrirana je za obavljanje bolničke i specijalističko-konzilijarne zdravstvene zaštite te znanstveno-nastavne djelatnosti. Zdravstvenu djelatnost obavlja na tercijarnoj razini. Djelatnost Bolnice obavlja se u šest zgrada ukupne površine 16 363 m<sup>2</sup>, na četiri lokacije. Prema Pravilniku o unutarnjem ustrojstvu i sistematizaciji radnih mjesta Bolnice koji je bio na snazi koncem 2019., ustrojstvene jedinice Bolnice su Ured ravnatelja, medicinske ustrojstvene jedinice (Klinika za pedijatriju, Klinika za dječju kirurgiju, Zavod za pedijatrijsku onkologiju i hematologiju s dnevnom bolnicom, Zavod za dječju anesteziologiju, reanimatologiju i intenzivnu medicinu, Zavod za laboratorijsku dijagnostiku, Zavod za dječju radiologiju, Odjel za dječju ortopediju, Bolnička ljekarna te Objedinjeni hitni bolnički prijem) i nezdravstvene ustrojstvene jedinice (Služba nezdravstvenih poslova), za koje su sistematizirana 683 radna mjesta, od čega se 112 ili 16,4 % odnosi na liječnike, 306 ili 44,8 % na medicinske sestre odnosno tehničare, 107 ili 15,7 % na druge zdravstvene djelatnike, a 158 ili 23,1 % na nezdravstvene djelatnike. Koncem 2019. popunjeno je 649 radnih mjesta od čega se 95 ili 14,6 % odnosi na liječnike, 306 ili 47,2 % na medicinske sestre odnosno tehničare, 100 ili 15,4 % na druge zdravstvene djelatnike i 148 ili 22,8 % na nezdravstvene djelatnike. Iz navedenog proizlazi da je popunjenost radnih mjesta u Bolnici 95,0 %, pri čemu je popunjenost radnih mjesta za liječnike 84,8 %, medicinske sestre, odnosno tehničare 100,0 %, druge zdravstvene djelatnike 93,5 % te za nezdravstvene djelatnike 93,7 %. Navedenim Pravilnikom nisu sistematizirana radna mjesta specijalizanata kojih je koncem 2019. u Bolnici bilo zaposleno 33.

Prema financijskim izvještajima Bolnica je u 2019. ostvarila prihode i primitke u iznosu od 181.648.921,00 kn, rashode i izdatke u iznosu od 196.262.366,00 kn te je ostvarila manjak prihoda i primitaka u iznosu od 14.613.445,00 kn, što s manjkom prihoda i primitaka iz prethodnih godina u iznosu od 36.162.833,00 kn čini manjak prihoda i primitaka za pokriće u sljedećem razdoblju u iznosu od 50.776.278,00 kn. Najznačajnije prihode Bolnica ostvaruje od Zavoda, a u 2019. ostvareni su u iznosu od 156.702.668,00 kn i čine 86,3 % ukupno ostvarenih prihoda i primitaka. Na dan 31. prosinca 2019. potraživanja su iskazana u iznosu od 3.179.072,00 kn, od čega se 2.072.414,00 kn ili 65,2 % odnosi na potraživanja od Zavoda (po osnovi pružanja zdravstvene zaštite 1.490.597,00 kn, izvan ugovorenog limita 539.224,00 kn i dopunsko zdravstveno osiguranje 42.593,00 kn). Obveze su iskazane u iznosu od 68.212.955,00 kn, od čega se 15.613.204,00 kn ili 22,9 % odnosi na obveze prema Zavodu za primljene predujmove, odnosno za manje izvršen rad u odnosu na primljena sredstva za bolničku i specijalističko-konzilijarnu zdravstvenu zaštitu.

Bolnica je u ožujku 2018. zaključila sa Zavodom Ugovor o provođenju bolničke i specijalističko-konzilijarne zdravstvene zaštite (dalje u tekstu: Ugovor), a u lipnju, srpnju, listopadu, studenom i prosincu 2018. te ožujku, lipnju i kolovozu 2019. dodatke Ugovoru. Ugovorom se uređuju međusobna prava i obveze u vezi s provođenjem bolničke i specijalističko-konzilijarne zdravstvene zaštite od 1. siječnja 2018. do 31. prosinca 2019. Ugovoreno je 173 bolesničkih postelja za liječenje akutnih bolesti, 13 postelja za produženo liječenje, 32 postelje (stolice) dnevne bolnice te 1 189 dijagnostičko-terapijskih postupaka i skupina za koje Bolnica može Zavodu ispostavljati račune.

Za 2018. najviši iznos ugovorenih temeljnih sredstva za bolničku i specijalističko-konzilijarnu zdravstvenu zaštitu bio je 133.818.866,00 kn, bolničku i specijalističko-

konzilijarnu zdravstvenu zaštitu za hrvatske državljane s prebivalištem u Bosni i Hercegovini 1.253.278,00 kn te posebno skupe lijekove 10.885.942,00 kn. Za 2019. najviši iznos ugovorenih temeljnih sredstva za bolničku i specijalističko-konzilijarnu zdravstvenu zaštitu bio je 138.045.507,00 kn, bolničku i specijalističko-konzilijarnu zdravstvenu zaštitu za hrvatske državljane s prebivalištem u Bosni i Hercegovini 1.279.507,00 kn, posebno skupe lijekove 11.009.616,00 kn te dodatne postupke 2.885.300,00 kn. Osim navedenog Ugovora, Bolnica je tijekom 2018. i 2019. sa Zavodom zaključila Ugovor o zbrinjavanju bolesnika sa zatajenjem crijeva na području Republike Hrvatske i Ugovor o provođenju Nacionalnog preventivnog programa ranog otkrivanja slabovidnosti te dodatke navedenim ugovorima.

Praćenje i usklađenje računa između Bolnice i Zavoda provodi se mjesečno te se u siječnju svake godine sastavlja zapisnik o konačnom obračunu izvršenja rada i usklađenja s bolničkim zdravstvenim ustanovama za prethodnu godinu. Ako na kraju poslovne godine, nakon zapisničkog usklađenja, Zavod utvrdi da je Bolnica prekoračila ugovoreni maksimalni osnovni iznos sredstava za zdravstvenu zaštitu, Zavod ne priznaje i ne plaća račune u visini iznosa prekoračenja. Prema podacima Bolnice, koncem 2019. stanje nepriznatih i nenaplaćenih računa iznosi ukupno 965.563,00 kn, a odnosi se na prekoračenje za bolničku i specijalističko-konzilijarnu zdravstvenu zaštitu za hrvatske državljane s prebivalištem u Bosni i Hercegovini.

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

Općim uvjetima ugovora o provođenju specijalističko-konzilijarne zdravstvene zaštite iz obveznog zdravstvenog osiguranja (Narodne novine 160/13, 17/15, 129/17 i 42/18) i Općim uvjetima ugovora o provođenju bolničke zdravstvene zaštite iz obveznog zdravstvenog osiguranja (Narodne novine 160/13, 17/15, 129/17 i 42/18) te Ugovorom



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

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

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

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

U kolovozu 2012. Zavod i nadležno ministarstvo započeli su s provođenjem projekata eListe čekanja i e-Naručivanje. Ciljevi projekta eListe čekanja su, objedinjavanjem podataka o bolničkim listama čekanja na razini Republike Hrvatske, omogućiti usporedbu duljine čekanja po regijama, bolnicama i zahvatima, omogućiti dostupnost informacija o prvom slobodnom terminu na stranicama nadležnog ministarstva i Zavoda, omogućiti analizu i

upravljanje procesom (poticanje bolnica, usmjeravanje pacijenata, usmjeravanje dodatnih sredstava, nadzor rada ugovornih subjekata) te stvoriti preduvjete za nadzor i učinkovito upravljanje. Ciljevi projekta e-Naručivanje su omogućiti pacijentima dobivanje optimalnog termina iz ordinacija primarne zdravstvene zaštite, izbor bolnice koja im po lokaciji najviše odgovara, omogućiti bolju organizaciju i iskorištenost bolničkih resursa, sustavom izvješćivanja dobiti transparentan uvid u cjelokupno stanje naručivanja i značajno skratiti višemjesečna čekanja za pojedine specijalističke pretrage i medicinske postupke. Aktivnosti u provođenju projekata bile su objedinjavanje kataloga pretraga, odnosno izrada Kataloga zahvata za naručivanje, novog šifarnika za naručivanje, utvrđivanje i ujednačavanje osnovnog seta podataka koji se razmjenjuju, organizacija poslovnog procesa naručivanja u bolnicama i osiguravanje tehničkih preduvjeta za uspostavu centraliziranog servisa i povezivanje bolnica (uspostava informacijske i komunikacijske infrastrukture i prilagodba bolničkih informacijskih sustava) te spajanje primarne zdravstvene zaštite.

Prema podacima u vrijeme obavljanja revizije (veljača 2020.), objavljenim na mrežnim stranicama CEZIH-a, do konca 2012. projektima su obuhvaćene 64 bolnice. Prema arhivi podataka za eListe, Katalog zahvata za naručivanje je od 2012. do 2017. više puta nadopunjavan, a tijekom 2019. u primjeni je verzija iz studenoga 2017. Katalog sadrži podatke o nazivu djelatnosti, šifri djelatnosti, šifri postupaka, tipu postupaka, oznaci mogućnosti e-Naručivanja te oznaci maksimalnog vremena čekanja za prioritetno naručivanje (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.

Prema Pravilniku o unutarnjem ustrojstvu i sistematizaciji radnih mjesta Bolnice, koji je bio na snazi koncem 2019., Bolnica ima ustrojen Odjel za podršku pacijentima. Dio administrativnih zaposlenika navedenog Odjela obavlja poslove na šalterima za centralno naručivanje pacijenata koji su smješteni na ulazu u Bolnicu, na pristupačnom, lako uočljivom i prikladno označenom mjestu. Naručivanje pacijenata za pretrage magnetskom rezonancom obavlja se na izdvojenom šalteru u prostoru Zavoda za dječju radiologiju. Lista narudžbi za pretrage magnetskom rezonancom vodi se u elektroničkom obliku u dijelu bolničkog informacijskog sustava namijenjenom za rezervacije. Navedeni program izradilo je trgovačko društvo za informatički inženjering i usluge. Dio bolničkog informacijskog sustava koji se u Bolnici koristi za rezervacije u primjeni je od konca 2008. Bolnica ne raspolaže dokumentacijom u vezi s provedenim osposobljavanjem zaposlenika za rad u sustavu rezervacije (koji zaposlenici, koliko sati su prisustvovali obrazovanju i drugo). Sustav rezervacije omogućuje dva načina evidentiranja podataka o narudžbama: evidentiranje rezervacija i evidentiranje na listu čekanja. Pri evidentiranju rezervacija upisuje se termin obavljanja pregleda, odnosno datum i vrijeme, a lista čekanja je lista svih prijavljenih pacijenata kojima u trenutku upisa nije dodijeljen termin za odabrani zahvat (liječnika). U Bolnici se za magnetsku rezonancu koristi sustav evidentiranja rezervacija, dakle odmah pri upisu pacijenta utvrđuje se datum i vrijeme pregleda. Program omogućuje unos rezervacija na dva načina. Prvi način je aktiviranjem mogućnosti da programski sustav pacijentu pronađe i ponudi najraniji slobodan termin za traženu pretragu.

Drugi način unosa rezervacije je izravan unos u prostor za unos i pregled rezervacija koji omogućuje da se uz pomoć kalendara odabere datum na koji se želi unijeti rezervacija. Nakon prikaza odabranog datuma omogućuje se odabir slobodnog termina te obavljanje rezervacije. Revizijom je utvrđeno da se u Bolnici naručivanje pacijenata za pretragu magnetskom rezonancom obavlja izravnim unosom u prostor za unos i pregled rezervacija koji omogućuje da se naručivanjem uz pomoć kalendara odabere datum kao i termin unutar

datuma na koji će se unijeti rezervacija, odnosno koji omogućuje da se pacijentu i ne dodijeli prvi slobodan termin za pretragu.

Bolnica je u srpnju 2019. izradila operativni postupak upravljanje narudžbama pacijenata za postupak magnetske rezonance kojim je, između ostalog, utvrdila da se naručivanje pacijenata za pretragu magnetskom rezonancom može obaviti elektroničkom poštom, telefaksom te osobnim dolaskom roditelja, zakonskog zastupnika, odnosno skrbnika u prostor Zavoda za dječju radiologiju na temelju dostavljene uputnice liječnika pedijatra ili obiteljske medicine primarne zdravstvene zaštite i povijesti bolesti. Također, utvrdila je da ovlašteni administrativni djelatnik obavlja narudžbu pacijenta u konzultaciji s liječnikom radiologom (nisu navedeni izuzeci u kojima konzultaciju s liječnikom radiologom ovlašteni administrativni djelatnik ne treba provesti). Hodogramom narudžbi za magnetsku rezonancu Bolnice koji se nalazi u prilogu navedenog operativnog postupka, utvrdila je da se nakon konzultacije službenika sa specijalistom radiologom bolesnik naručuje na prvi slobodni termin s obzirom na dijagnozu. Navedenim operativnim postupkom nije utvrđen način provođenja konzultacija administrativnog djelatnika s liječnikom radiologom.

Revizijom je utvrđeno da rezervaciju termina i izdavanje potvrde o narudžbi za pretragu magnetskom rezonancom u Bolnici uglavnom obavljaju zaposlenici na radnom mjestu administratora u Zavodu za dječju radiologiju (nisu medicinske struke) na temelju dostavljene uputnice liječnika pedijatra ili obiteljske medicine primarne zdravstvene zaštite i medicinske dokumentacije (nalaz, specijalistički nalaz, otpusno pismo i drugo) u kojoj se navodi preporuka za obavljanje pretrage magnetskom rezonancom. Za dio pacijenata administratori se konzultiraju s liječnikom radiologom o hitnosti pretrage te prema dobivenim smjernicama obavljaju rezervaciju termina za pretragu (redovni termin ili termin za pacijente kojima je iz medicinskih ili drugih razloga pretragu magnetskom rezonancom potrebno obaviti u ranijem terminu). Konzultacija se obavlja tako da administrator kopira medicinsku dokumentaciju (nalaz, specijalistički nalaz, otpusno pismo i drugo) u kojoj se navodi preporuka za obavljanje pretrage magnetskom rezonancom te ju dostavlja liječniku radiologu koji rukom upisuje na medicinskoj dokumentaciji pacijenta može li se pacijent naručiti za redovni termin ili mu je pretragu magnetske rezonance potrebno obaviti u ranijem terminu (navede mjesec). Liječnik radiolog ispod navedene smjernice (upute) ne stavlja svoj potpis, pečat i datum. Bolnica nije pisano obrazložila u kojim slučajevima administratori obavljaju opisani postupak konzultiranja s liječnikom radiologom, a u kojim slučajevima naručuju pacijente za pretragu magnetskom rezonancom bez provedenih konzultacija. Medicinska dokumentacija na temelju koje je liječnik radiolog utvrdio prioritet pojedinog pacijenta za pretragu magnetskom rezonancom u odnosu na druge pacijente se ne arhivira niti se sastavlja standardizirana dokumentacija (obrazac) ovjerena od liječnika radiologa u kojoj se navodi, odnosno iz koje je vidljiva medicinska opravdanost dodijeljenih termina pacijentima.

***Državni ured za reviziju preporučuje naručivati sve pacijente za pretragu magnetskom rezonancom u konzultaciji s liječnikom radiologom, u skladu s operativnim postupkom upravljanje narudžbama pacijenata za postupak magnetske rezonance Bolnice.***

***Preporučuje se operativnim postupkom upravljanje narudžbama pacijenata za postupak magnetske rezonance Bolnice utvrditi poslove, ovlasti i odgovornosti u provođenju postupka konzultacija administrativnog djelatnika i liječnika radiologa pri naručivanju pacijenata za pretragu magnetskom rezonancom i obvezu izrade standardizirane dokumentacije (obrazac) ovjerene od liječnika radiologa kao osnovu administrativnim djelatnicima za naručivanje. Također se preporučuje arhivirati standardiziranu dokumentaciju (obrazac) zajedno s medicinskom dokumentacijom***

**koja je korištena pri izradi navedenog obrasca, iz koje je vidljiva medicinska opravdanost dodijeljenih termina pacijentima.**

Nakon rezervacije termina za pretragu magnetskom rezonancom izdaje se potvrda o narudžbi pacijenta koja, između ostalog, sadrži podatke o pacijentu, zdravstvenoj usluzi za koju se naručuje, datumu i broju narudžbe, datumu i vremenu prijama na naručeni pregled te uputu osiguranim osobama za jednostavno i brzo prijavljivanje nedolaska na naručenu zdravstvenu uslugu, odnosno njezino otkazivanje. Pacijentima kojima se termini za pretragu magnetskom rezonancom dodijele nakon obavljenih konzultacija administratora s liječnikom radiologom (dan ili nekoliko dana nakon što je predana uputnica i medicinska dokumentacija na šalteru Zavoda za dječju radiologiju) informacija o terminu javlja se uglavnom telefonom bez dostave potvrde o narudžbi. Operativnim postupkom upravljanje narudžbama pacijenata za postupak magnetske rezonance Bolnice utvrđeno je da nakon rezervacije termina pacijent, njegov roditelj, zakonski zastupnik, odnosno skrbnik dobiva potvrdu o narudžbi. Odredbom članka 9. Ugovora zaključenog sa Zavodom, između ostalog, ugovoreno je da je ustanova obvezna po uvrštenju na Listu čekanja izdati osiguranoj osobi potvrdu o narudžbi u elektroničkom ili papirnatom obliku.

**Državni ured za reviziju preporučuje izdati potvrdu o narudžbi svim pacijentima koji se upisuju na listu čekanja, kako bi raspolagali sa svim dostupnim informacijama o upisanoj narudžbi i postupku prijavljivanja nedolaska na naručenu zdravstvenu uslugu, odnosno njezina otkazivanja, u skladu s operativnim postupkom upravljanje narudžbama pacijenata za postupak magnetske rezonance Bolnice i odredbama Ugovora.**

Lista rezervacije, odnosno Lista čekanja za pretrage magnetskom rezonancom ažurira se svakodnevno, a promjene (otkazivanje, pomicanje termina i drugo) evidentiraju se u programu. Prema operativnom postupku upravljanje narudžbama pacijenata za postupak magnetske rezonance Bolnice, dolazak naručenih pacijenata tri radna dana prije zakazanog termina telefonski provjerava administrativni djelatnik ili medicinska sestra u Zavodu za dječju radiologiju. Nalazi se preuzimaju deset dana nakon pretrage u papirnatom obliku i na CD-u na šalteru u prostoru Zavoda za dječju radiologiju na kojem se obavlja i naručivanje. Pisani dio nalaza dostavlja se i elektroničkom poštom ako se zatraži dostava na navedeni način. Kada je pretraga obavljana prema zahtjevu druge bolnice, postoji mogućnost dostave nalaza telemedicinom. Dostava nalaza u papirnatom obliku i na CD-u poštom se ne provodi.

**Državni ured za reviziju preporučuje omogućiti dostavu nalaza za pretragu magnetskom rezonancom poštom da se roditeljima, zakonskim zastupnicima, odnosno skrbnicima pojednostavi skrb o bolesnoj djeci te smanje gužve na šalteru u Zavodu za dječju radiologiju Bolnice na kojem se uz izdavanje liječničkih nalaza provodi i naručivanje.**

Lista čekanja objavljuje se na mrežnim stranicama Bolnice<sup>1</sup> po zdravstvenim uslugama koje se obavljaju (za dio i po liječnicima koji obavljaju zdravstvenu uslugu) te sadrži šifre pacijenta (inicijali pacijenta i broj osigurane osobe), datum upisa i prijama na naručeni zahvat, broj potvrde o narudžbi te radi li se o kontroli ili ne (ostavlja se prazno), što omogućuje naručenom pacijentu da se može pronaći na listi čekanja. Objavljena lista čekanja na mrežnim stranicama Bolnice ne sadrži podatke o slobodnim terminima za prijam pacijenata za obavljanje zdravstvenih usluga na koje se čeka. Državni ured za reviziju mišljenja je da javno objavljivanje liste čekanja na zdravstvene usluge ima svrhu ako

---

<sup>1</sup> [https://www.kdb.hr/liste\\_cekanja/wlist.html](https://www.kdb.hr/liste_cekanja/wlist.html)

omogućiti pacijentima informacije o slobodnim terminima u različitim zdravstvenim ustanovama, kako bi mogli što prije doći do potrebne zdravstvene usluge.

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

Bolnica je operativnim postupkom upravljanje narudžbama pacijenata za postupak magnetske rezonance utvrdila da je, pri upisu pacijenata na listu čekanja, u bolnički informacijski sustav potrebno unijeti podatke o pacijentu (ime i prezime pacijenta, datum rođenja, matični broj osigurane osobe, adresu, telefonski broj pacijenta, odnosno njegova roditelja, zakonskog zastupnika ili skrbnika), terminu, vrsti uputnice, zahvatu, dijagnozi, tipu pregleda (prvi ili kontrolni pregled) te je li dodijeljeni termin medicinski uvjetovan ili želja pacijenta. Revizijom je utvrđeno da za dio naručenih pacijenata za pretrage magnetskom rezonancom Bolnica u sustavu rezervacije nije evidentirala naručuje li se pacijent na prvi ili kontrolni pregled te je li dodijeljeni termin medicinski uvjetovan ili želja pacijenta. Odredbom članka 9. Ugovora zaključenog sa Zavodom utvrđeno je, između ostalog, da se Bolnica obvezuje u nacionalnom sustavu eListi čekanja bilježiti radi li se o kontrolnom pregledu, medicinski uvjetovanom terminu te želji pacijenta za određenim specijalistom.

***Državni ured za reviziju preporučuje pri naručivanju pacijenata unositi podatke o tome naručuje li se pacijent na prvi ili kontrolni pregled te je li dodijeljeni termin medicinski uvjetovan ili želja pacijenta, u skladu s operativnim postupkom upravljanje narudžbama pacijenata za postupak magnetske rezonance Bolnice i odredbama Ugovora.***

Uneseni podaci se putem mrežnog servisa dostavljaju u CEZIH. Bolnica je korištenjem funkcionalnosti informacijskog sustava CEZIH osigurala mrežnu poveznicu sa sustavom eLista na mrežnim stranicama Zavoda, čime je omogućena izravna razmjena podataka sa sustavom eLista. Za postupak koji je upisan na listu, u sustavu eLista prikazuje se prvi slobodan termin (datum i vrijeme) te broj dana čekanja prema vrsti postupka predviđenoj Katalogom zahvata naručivanja.

Cilj dostavljanja podataka u CEZIH je ažuriranje lista čekanja svih bolnica u Republici Hrvatskoj te preusmjeravanje pacijenata iz bolnica u kojima su liste čekanja na pojedine postupke preduge u bolnice u kojima postoje raniji slobodni termini za te postupke. Kako bi se navedeno moglo ostvariti, nužno je osigurati točnost dostavljenih podataka te usklađenost podataka u bolničkim informacijskim sustavima, CEZIH-u i u sustavu eLista na mrežnim stanicama Zavoda.

Usporedbom podataka na listi čekanja Bolnice i dostupnih podataka u sustavu eLista na mrežnim stanicama Zavoda<sup>2</sup>, u vrijeme obavljanja revizije (prosinac 2019.), utvrđeno je da se pretrage magnetskom rezonancom koje se obavljaju u Bolnici u sustavu eLista na mrežnim stanicama Zavoda ne prikazuju kao usluga koja se pruža u Bolnici. Također, u podacima o listama čekanja za sve zdravstvene ustanove objavljenim na mrežnim stranicama Zavoda, koji su posljednji put ažurirani u listopadu 2018., navedeni su podaci o broju otvorenih narudžbi i prosječnim danima čekanja za manji dio pretraga magnetske rezonance koji se u Bolnici obavljaju. Na mrežnim stranicama Bolnice osigurana je poveznica sa sustavom eLista na mrežnim stranicama Zavoda.

---

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

***Državni ured za reviziju preporučuje osigurati usklađenost podataka na listi čekanja u bolničkom informacijskom sustavu, CEZIH-u i sustavu eLista na mrežnim stanicama Zavoda.***

Prema prikupljenim podacima centralno naručivanje pacijenata koncem 2019. obavlja se za 51 zdravstvenu uslugu koja se obavlja u Bolnici. Za druge zdravstvene usluge koje se obavljaju u Bolnici, njih 64, naručivanje se obavlja u nadležnim ambulantnim odjelima. Za dio zdravstvenih usluga za koje se naručivanje obavlja u nadležnim ambulantnim odjelima ne vodi se lista čekanja u elektroničkom obliku, već u papirnatom obliku te se osiguranoj osobi nakon upisa na listu čekanja ne izdaje potvrda o narudžbi u elektroničkom ili papirnatom obliku. Obveza izdavanja potvrde o narudžbi u elektroničkom ili papirnatom obliku osiguranoj osobi nakon upisa na listu čekanja utvrđena je odredbom članka 9. Ugovora zaključenog sa Zavodom. Za 28 zdravstvenih usluga nije potrebno prethodno se naručiti, jer se pacijenti primaju bez upisa na listu čekanja. Bolnica navodi brojne razloge radi kojih se naručivanje pacijenata za pojedine zdravstvene usluge obavlja u nadležnim ambulantnim odjelima, između ostalih, da se radi o invazivnim, visoko diferentnim dijagnostikama za koje indikaciju u dječjoj populaciji utvrđuju isključivo liječnici specijalisti i subspecijalisti te terapijama koje zahtijevaju individualni pristup djetetu s obzirom na simptome i poteškoće. Odredbom članka 17. Općih uvjeta ugovora o provođenju specijalističko-konzilijarne zdravstvene zaštite iz obveznog zdravstvenog osiguranja (Narodne novine 160/13, 17/15, 129/17 i 42/18) propisano je da se Ustanova, odnosno privatnik obvezuju voditi jedinstvenu listu naručenih osiguranih osoba osnovom koje se određuje redoslijed (termin) prijama osiguranih osoba na zdravstvene usluge koje ustanova (privatnik) pruža na temelju ugovora zaključenog sa Zavodom. Lista čekanja vodi se u elektroničkom obliku na dostupan i transparentan način. Ustanova se obvezuje, upisivati sve narudžbe u jedinstvenu listu čekanja i omogućiti prikupljanje svih upisanih podataka Centralnom sustavu eListe čekanja i e-Naručivanja.

***Državni ured za reviziju preporučuje voditi listu čekanja za sve zdravstvene usluge koje Bolnica pruža u elektroničkom obliku na dostupan i transparentan način te omogućiti prikupljanje svih upisanih podataka Centralnom sustavu eListe čekanja, u skladu s odredbama Općih uvjeta ugovora o provođenju specijalističko-konzilijarne zdravstvene zaštite iz obveznog zdravstvenog osiguranja.***

Na razini Bolnice određene su osobe nadležne za listu čekanja i za upravljanje nedolaskom osiguranih osoba te su podaci o navedenima dostavljeni nadležnom ministarstvu i Zavodu.

Podaci na listi čekanja u bolničkom informacijskom sustavu, koji se odnose na postupke magnetske rezonance, sistematizirani su tako da se može utvrditi broj narudžbi i vrijeme čekanja na naručeni zahvat. Prema podacima iz rujna 2019., u Bolnici je za 19 postupaka magnetske rezonance bilo upisano 1 215 narudžbi s prosječno 271 danom čekanja na naručeni postupak.

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

Tablica broj 2

Broj upisanih narudžbi i prosječan broj dana čekanja po

## postupcima magnetske rezonance u Bolnici, u rujnu 2019.

Redni broj	Postupak magnetske rezonance	Broj upisanih narudžbi	Prosječan broj dana čekanja
	1	2	3
1.	MR mozga	609	235
2.	MR cervikalne kralježnice	347	413
3.	MR mozga i angiografija	62	187
4.	MR koljena	60	141
5.	MR lumbosakralna kralježnice	30	165
6.	MR zdjelice	22	148
7.	MR urografija	16	69
8.	MR orbita	14	462
9.	MR stopala ili šake	12	151
10.	MR gležnja	10	92
11.	MR organa gornjeg abdomena	9	61
12.	MR lakta	6	103
13.	MR TH kralježnice	6	220
14.	MR ručnog zgloba	4	138
15.	MR ramena	4	196
16.	MR prsnog koša	1	276
17.	MR jetre	1	50
18.	MR vrata	1	132
19.	MR jednog velikog zgloba	1	160
	Ukupno	1 215	271

Od ukupno 1 215 upisanih narudžbi, njih 956 ili 78,7 % odnosi se na postupke magnetske rezonance mozga i cervikalne kralježnice. Za dva postupka prosječno vrijeme čekanja je preko 400 dana, tri postupka od 200 do 300 dana, za deset postupaka od 100 do 200 dana, dok je za četiri postupka prosječno vrijeme čekanja ispod 100 dana. S obzirom na to da je revizijom utvrđeno da za dio naručenih pacijenata Bolnica u sustavu rezervacije nije evidentirala naručuje li se pacijent na prvi ili kontrolni pregled te je li dodijeljeni termin medicinski uvjetovan ili želja pacijenta, nije moguća analiza vremena čekanja na pretragu magnetskom rezonancom u odnosu na navedeno.

Osim rezervacija navedenih u tablici broj 2, Bolnica je imala rezerviran 201 termin u kojem nisu navedena imena i prezimena pacijenata već se rezervacija obavlja pod terminima (INFEKTI, INFEKTI MR ili REZERVIRANO).

Prema obrazloženju Bolnice, navedeni termini rezervirani su za pacijente iz drugih zdravstvenih ustanova koje nemaju uređaje magnetske rezonance te za pacijente Bolnice koji zahtijevaju što skorije zbrinjavanje jer imaju kronične bolesti u fazi akutizacije ili su primljeni zbog akutno nastalih tegoba koje zahtijevaju slikovnu dijagnostiku. Bolnica je zaključila ugovore (sporazum) o suradnji sa šest zdravstvenih ustanova kojima je, između ostalog, utvrđeno da Bolnica za potrebe pacijenata zdravstvenih ustanova s kojima su zaključeni ugovori obavlja pretrage magnetskom rezonancom te im za obavljene pretrage ispostavlja račune prema cijenama Zavoda. Najveći broj pretraga magnetske rezonance tijekom 2019. Bolnica je obavila za pacijente Klinike za infektivne bolesti Dr. Fran Mihaljević. Prema obrazloženju Bolnice, pacijenti koji se upućuju iz navedene Klinike su u akutnoj fazi bolesti koju treba hitno zbrinjavati, a za pravilno zbrinjavanje potrebno je učiniti pretragu magnetskom rezonancom.

## Upravljanje Listom čekanja za postupke magnetske rezonance

Postupci magnetske rezonance obavljaju se u Zavodu za dječju radiologiju Bolnice, koji raspolaže s uređajem za magnetsku rezonancu Siemens Magnetom Avanto 1,5 T. Uređaj je nabavilo nadležno ministarstvo na temelju ugovora o javnoj nabavi roba za nabavu uređaja za magnetsku rezonanciju 1,5 T za zdravstvene ustanove u Republici Hrvatskoj s uređenjem prostora, servisiranjem i održavanjem u punoj funkciji iz veljače 2010. Ugovorena je nabava četiri uređaja od kojih jedan za Bolnicu. Nabavna vrijednost uređaja iznosila je 12.633.330,00 kn, a do konca 2019. otpisana je u cijelosti. Održavanje uređaja magnetske rezonance tijekom 2019. obavljalo je trgovačko društvo na temelju ugovora zaključenog u listopadu 2018. kojim je ugovoreno izvršenje usluga preventivnog održavanja i servisiranja po pozivu uređaja magnetske rezonance i rendgena te isporuka i ugradnja specijalnih rezervnih dijelova za rendgen. Ugovor je zaključen na razdoblje od godinu dana, a tijekom 2019. rashodi po navedenom ugovoru ostvareni su u iznosu od 332.667,00 kn. Iz navedenog ugovora, ponude na temelju koje je ugovor zaključen te računa na temelju kojih su ostvareni i evidentirani navedeni rashodi nije vidljivo koji dio ugovorene vrijednosti i obračunane usluge se odnosi na održavanje uređaja magnetske rezonance, odnosno na održavanje rendgena. Bolnica nema radne naloge iz kojih bi trebalo biti vidljivo kada su servisi obavljeni, koji dijelovi i materijal su utrošeni pri obavljanju servisa, vrijeme utrošeno za obavljanje i drugi podaci o obavljenim servisima, koje je prema odredbama članaka 3. i 6. Ugovora o godišnjem održavanju uređaja magnetske rezonance i rendgena trgovačko društvo koje obavlja održavanje obvezno izdati za preventivno održavanje i za servisiranje po pozivu. Navedene radne naloge nakon izvršenih usluga trebaju potpisati ovlašteni predstavnik Bolnice i trgovačkog društva koje je obavilo održavanje. Jedan primjerak radnog naloga treba ostati u Bolnici ili se treba dostaviti elektroničkom poštom. Također, primjerak radnog naloga trgovačko društvo koje obavlja održavanje obvezno je dostaviti uz mjesečni račun. Iz računa na temelju kojih su ostvareni i evidentirani rashodi za održavanje uređaja magnetske rezonance i rendgena prema navedenom ugovoru, također nije vidljivo kada su servisi obavljeni, koji dijelovi i materijal su utrošeni pri obavljanju servisa, vrijeme utrošeno za obavljanje i drugi podaci o obavljenim servisima. Prema odredbama Pravilnika o proračunskom računovodstvu i Računskom planu knjiženje i evidentiranje u poslovnim knjigama temelji se na vjerodostojnim, istinitim, urednim i prethodno kontroliranim knjigovodstvenim ispravama. Isprava za knjiženje je uredna kada se iz nje nedvosmisleno može utvrditi mjesto i vrijeme njezina sastavljanja i njezin materijalni sadržaj, što znači narav, vrijednost i vrijeme nastanka poslovne promjene povodom koje je sastavljena. Vjerodostojna je isprava koja potpuno i istinito odražava nastali poslovni događaj.

Osim rashoda ostvarenih prema navedenom ugovoru za održavanje magnetske rezonance, Bolnica je tijekom 2019. ostvarila i rashode za nabavu zavojnica za tijelo i glavu te elektroničke ploče za uređaj magnetske rezonance u ukupnom iznosu od 170.164,00 kn.

***Državni ured za reviziju nalaže evidentirati rashode za održavanje uređaja magnetske rezonance u poslovnim knjigama, u skladu s odredbama Pravilnika o proračunskom računovodstvu i Računskom planu.***

***Državni ured za reviziju preporučuje pratiti izvršenje svih ugovornih obveza (izdavanje radnih naloga za preventivno održavanje i servisiranje po pozivu i drugo), u skladu sa zaključenim ugovorima za održavanje uređaja magnetske rezonance.***

Prema Pravilniku o unutarnjem ustrojstvu i sistematizaciji radnih mjesta Bolnice, koji je bio na snazi koncem 2019., u Zavodu za dječju radiologiju bilo je sistematizirano 29 izvršitelja (pročelnik zavoda, voditelji odjela, glavni radiološki tehnolozi zavoda i odjela, liječnici specijalisti, radiološki tehnolozi, prvostupnice sestrištva, medicinska sestra i administratori). Koncem 2019. popunjena su sva radna mjesta, osim tri radna mjesta



liječnika specijalista radiologije ili uže specijalizacije iz radiologije i jednog radnog mjesta prvostupnice sestrištva. U cilju rješavanja nedostatka liječnika specijalista radiologije Bolnica koncem 2019. ima na specijalizaciji iz kliničke radiologije tri liječnika (jednog od 2017. te dva od 2019.). Zaposlenica koja obavlja poslove vršiteljice dužnosti pročelnice Zavoda za dječju radiologiju obavlja i poslove voditeljice Odjela za opću radiološku i ultrazvučnu dijagnostiku, a zaposlenik koji obavlja poslove glavnog radiološkog tehnologa Zavoda obavlja i poslove radiološkog tehnologa u Odjelu za opću radiološku i ultrazvučnu dijagnostiku. Prema pisanom očitovanju ravnatelja, Bolnica je za zasnivanje radnog odnosa na neodređeno vrijeme za liječnika specijalista radiologije objavila natječaje u listopadu 2014. (dva izvršitelja) te u rujnu 2018. (jedan izvršitelj). Natječaji su bili objavljeni u Narodnim novinama, na mrežnim stranicama Hrvatskog zavoda za zapošljavanje i Bolnice. Na natječaj iz listopada 2014. za zapošljavanje liječnika specijalista radiologije zaprimljene su prijave dva kandidata od kojih je jedan odustao od zasnivanja radnog odnosa, a s drugim je ugovor o radu na neodređeno vrijeme zaključen u prosincu 2014. Na natječaj iz rujna 2018. za zapošljavanje liječnika specijalista radiologije nije bilo prijava. Prema navedenom očitovanju ravnatelja, Bolnica od listopada 2014. do rujna 2018. nije provodila javne natječaje za zasnivanje radnog odnosa na neodređeno vrijeme za liječnike specijaliste radiologije, jer je na snazi bila Odluka Vlade Republike Hrvatske o zabrani zapošljavanja službenika i namještenika u javnim službama, pri čemu je nadležno ministarstvo davalo suglasnost za zapošljavanje samo kada je bilo nužno potrebno te zbog činjenice da na tržištu rada nema nezaposlenih liječnika specijalista radiologije.

Prema obrazloženju Bolnice, snimanje magnetskom rezonancom obavljaju radiološki tehnolozi koji se tijekom pretrage konzultiraju s liječnikom radiologom o potrebi proširenja pretrage i dodavanju kontrastnog sredstva. Nakon završenog snimanja liječnik radiolog analizira slike, uspoređuje s raspoloživom medicinskom dokumentacijom (prethodno obavljene magnetske rezonance i drugo) te piše nalaz. U vrijeme obavljanja revizije navedene poslove obavljala su četiri liječnika (dva subspecijalista neuroradiologije, jedan subspecijalist ultrazvuka te jedan opći radiolog).

Osim magnetske rezonance, obavljali su i druge dijagnostičke postupke, koji se obavljaju u Zavodu za dječju radiologiju (klasična radiologija, dijaskopija, ultrazvuk, biopsija pod kontrolom ultrazvuka, denzitometrija, CT i drugo), te su sudjelovali u sustavu bolničke pripravnosti. Liječnik subspecijalist ultrazvuka obavlja i poslove ravnatelja.

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

Tablica broj 3

Udjel obavljenih postupaka magnetske rezonance  
u ukupnom broju obavljenih zdravstvenih postupaka na  
Zavodu za dječju radiologiju tijekom 2019., prema podacima Bolnice

Redni broj	Mjesec	Ukupan broj obavljenih zdravstvenih postupaka	Broj obavljenih postupaka magnetske rezonance	Udjel obavljenih postupaka magnetske rezonance u ukupnom broju obavljenih zdravstvenih postupaka u %
	1	2	3	4 (3/2 x 100)
1.	siječanj	3 657	473	12,9
2.	veljača	4 058	587	14,5
3.	ožujak	4 692	584	12,4
4.	travanj	4 400	565	12,8
5.	svibanj	4 378	438	10,0
6.	lipanj	3 698	374	10,1
7.	srpanj	3 204	358	11,2
8.	kolovoz	2 748	383	13,9
9.	rujan	3 954	483	12,2
10.	listopad	4 604	566	12,3
11.	studen	3 897	520	13,3
12.	prosinac	3 171	140	4,4
	Ukupno	46 461	5 471	11,8

Tijekom 2019. na Zavodu za dječju radiologiju Bolnice obavljeno je ukupno 46 461 zdravstveni postupak, od čega se 5 471 odnosi na postupke magnetske rezonance koji čine 11,8 % ukupno obavljenih zdravstvenih postupaka.

Raspored izvođenja postupaka magnetske rezonance po sustavima utvrđen je operativnim postupkom upravljanja narudžbama pacijenata za postupak magnetske rezonance Bolnice iz srpnja 2019. koji su izradili pročelnica Zavoda za dječju radiologiju i medicinska sestra za kvalitetu, a odobrio ravnatelj. Prema navedenom rasporedu postupci magnetske rezonance u Bolnici obavljaju se svaki radni dan od ponedjeljaka do petka u jutarnjoj smjeni od osam do 15 i 30, a tri dana u tjednu i u popodnevnoj smjeni od 15 i 30 do 21 sat. Ponedjeljkom i srijedom u jutarnjoj smjeni obavljaju se sve vrste magnetske rezonance u općoj anesteziji, ponedjeljkom u popodnevnoj i utorkom u jutarnjoj smjeni lokomotorni sustav, četvrtkom u jutarnjoj smjeni urotakt i abdomen u općoj anesteziji, a utorkom i četvrtkom u popodnevnoj te petkom u jutarnjoj smjeni neuroradiologija.

Hodogramom narudžbi za magnetsku rezonancu koji se nalazi u prilogu navedenog operativnog postupka Bolnica je, između ostalog, utvrdila vrijeme trajanja pojedinih vrsta postupaka. Za provođenje magnetske rezonance spektroskopije utvrđeno je vrijeme trajanja postupka 20 minuta, mozga, orbita, vrata te vratne, torakalne i lumbalne kralježnice 30 minuta, prsnog koša, mozga i angiona 45 minuta, cijele kralježnice, koljena, gležnja, šake, stopala, zdjelice, zglobova, abdomena, medijastinuma, petne kosti i ramena 60 minuta te cijelog tijela, neuroaksisa i urografiju 90 minuta. Za magnetsku rezonancu pod anestezijom utvrđeno je vrijeme trajanja od 60 minuta te dodatnih 30 minuta za svaki sljedeći segment.

Bolnica je izradila i katalog postupaka Zavoda za dječju radiologiju koji za magnetsku rezonancu obuhvaća magnetsku rezonancu po anatomskoj regiji, fetusa, enterokolonografiju, urografiju te funkcionalnu magnetsku rezonancu i katalog postupaka magnetske rezonance po anatomskoj regiji za glavu, vrat, kralježnicu, toraks, abdomen i zdjelicu, gornje i donje ekstremitete te cijelo tijelo. Iz navedenih kataloga nije vidljivo kada su izrađeni.

Pacijenti na naručenu pretragu magnetskom rezonancom dolaze redosljedom kojim su upisani na listu čekanja te se prati izvršenje po danima i pacijentima.

U sustavu zdravstva Republike Hrvatske nisu utvrđeni normativi za postupke magnetske rezonance, odnosno nije utvrđen optimalan broj obavljenih postupaka po pojedinom uređaju za magnetsku rezonancu, ovisno o njegovim tehničkim karakteristikama, odnosno po liječničkom timu koji ga opslužuje. Prema podacima Bolnice, tijekom 2019. obavljen je 5 471 postupak magnetske rezonance.

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

Tablica broj 4

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

Redni broj	Mjesec	Broj radnih dana*	Broj obavljenih postupaka magnetske rezonance			Prosječan dnevni broj obavljenih postupaka magnetske rezonance		
			ambulantni pacijenti	bolnički pacijenti	ukupno	ambulantni pacijenti	bolnički pacijenti	ukupno
	1	2	3	4	5 (3 + 4)	6 (3/2)	7 (4/2)	8 (5/2)
1.	siječanj	22	421	52	473	19,1	2,4	21,5
2.	veljača	20	526	61	587	26,3	3,1	29,4
3.	ožujak	21	524	60	584	25,0	2,9	27,8
4.	travanj	21	500	65	565	23,8	3,1	26,9
5.	svibanj	22	385	53	438	17,5	2,4	19,9
6.	lipanj	18	341	33	374	18,9	1,8	20,8
7.	srpanj	23	288	70	358	12,5	3,0	15,6
8.	kolovoz	20	341	42	383	17,1	2,1	19,2
9.	rujan	21	422	61	483	20,1	2,9	23,0
10.	listopad	22	520	46	566	23,6	2,1	25,7
11.	studeni	20	481	39	520	24,1	2,0	26,0
12.	prosinac	20	115	25	140	5,8	1,3	7,0
	<b>Ukupno</b>	<b>250</b>	<b>4 864</b>	<b>607</b>	<b>5 471</b>	<b>19,5</b>	<b>2,4</b>	<b>21,9</b>

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

Od 5 471 obavljenog postupka magnetske rezonance, 4 864 odnosi se na ambulantne, a 607 na bolničke pacijente. Prosječno je dnevno obavljen 21,9 postupak, od čega se 19,5 odnosi na ambulantne, a 2,4 na bolničke pacijente. Analizirani su podaci o upisanim narudžbama za postupke magnetske rezonance na listi čekanja i podaci o obavljenim postupcima magnetske rezonance u listopadu 2019. Utvrđeno je da je u listopadu pregledano ukupno 297 ambulantnih pacijenata (jedna ili više anatomskih regija po pacijentu, odnosno ukupno 520 anatomskih regija), od čega njih 23 ili 7,7 % nije bilo upisano na listu čekanja. Prema obrazloženju Bolnice, radi se o pacijentima s akutno nastalim tegobama i kroničnim bolestima u fazi akutizacije čije je zdravstveno stanje zahtijevalo hitnu slikovnu dijagnostiku.

### **Nadzor nad vođenjem i upravljanjem listom čekanja**

Statutom Bolnice propisano je da unutarnji nadzor i kontrolu rada ustrojstvenih jedinica i zdravstvenih djelatnika provodi Povjerenstvo za unutarnji nadzor i kontrolu na temelju Pravilnika o unutarnjem nadzoru i kontroli rada ustrojstvenih jedinica i zdravstvenih radnika te godišnjih planova i programa provedbe unutarnjeg nadzora. Godišnji plan i program

provedbe unutarnjeg nadzora za 2018. i 2019. Bolnica nije donijela. Navedeno Povjerenstvo je unutarnje nadzore obavljalo na temelju rješenja ravnatelja kojima je najčešće traženo utvrđivanje opravdanosti navoda iz zaprimljenih pritužbi na rad pojedinih zaposlenika. Obavljenim unutarnjim nadzorima navedenog Povjerenstva tijekom 2018. i 2019. nisu obuhvaćene aktivnosti u vezi s upravljanjem listom čekanja niti su analizirani uzroci dugog čekanja na zdravstvene usluge. Odredbama članaka 201. i 202. Zakona o zdravstvenoj zaštiti (Narodne novine 100/18 i 125/19) propisano je, između ostalog, da zdravstvena ustanova i trgovačko društvo koje obavlja zdravstvenu djelatnost obvezno provode unutarnji nadzor nad radom svojih ustrojstvenih jedinica i zdravstvenih radnika. Unutarnji nadzor provodi se na temelju općeg akta zdravstvene ustanove odnosno trgovačkog društva koje obavlja zdravstvenu djelatnost i godišnjeg plana i programa provedbe unutarnjeg nadzora. Godišnji plan i program provedbe unutarnjeg nadzora zdravstvena ustanova i trgovačko društvo koje obavlja zdravstvenu djelatnost obvezni su dostaviti Ministarstvu zdravstva najkasnije do 31. prosinca tekuće godine za sljedeću godinu.

Zavod je u veljači 2019. u Bolnici proveo izvanrednu kontrolu izvršavanja ugovornih obveza u vezi s vođenjem i upravljanjem elektroničkim listama čekanja. Prema izvješću o provedenoj kontroli, provjeren je rad jedinice za centralno naručivanje pacijenata te je obavljen uvid u vođenje i upravljanje listom čekanja za pojedine dijagnostičke postupke. Kontrolom je utvrđeno da Bolnica nije ispunila pojedine ugovorne obveze te je Zavod u izvješću dao zahtjev za otklanjanje utvrđenih nepravilnosti, prijedlog za izricanje opomene i uputu o pravu na očitovanje. Bolnica se očitovala na navedeno izvješće. S obzirom na to da je Zavod utvrdio da navodi iz očitovanja ne dovode do drukčijeg činjeničnog stanja, Bolnici je izrekao opomenu.

***Državni ured za reviziju preporučuje unutarnjim nadzorom i kontrolom rada ustrojstvenih jedinica i zdravstvenih djelatnika Bolnice, koje provodi Povjerenstvo za unutarnji nadzor i kontrolu na temelju godišnjeg plana i programa provedbe unutarnjeg nadzora, obuhvatiti i aktivnosti u vezi s upravljanjem listom čekanja radi otklanjanja nepravilnosti u procesu upravljanja.***

Akcijским planovima uz Strategiju suzbijanja korupcije za razdoblje od 2015. do 2020. godine predviđeno je, između ostalog, osnivanje bolničkih povjerenstava za provjeru liste čekanja i pritužbi na liste čekanja, uvođenje besplatnog telefona i adrese elektroničke pošte za provjeru lista čekanja i pritužbi građana na liste čekanja te izrada i uvođenje procedura za transparentno vođenje lista čekanja. Bolnica je u studenom 2015. imenovala Povjerenstvo za praćenje i analizu lista čekanja na medicinske usluge. Do konca 2019. povjerenstvo za pritužbe na liste čekanja Bolnica nije imenovala. Uvela je telefonsku liniju i adresu elektroničke pošte za provjeru lista čekanja i pritužbi građana na liste čekanja te u srpnju 2019. izradila operativne postupke upravljanje narudžbama pacijenata, upravljanje narudžbama pacijenata za postupak magnetske rezonance, upravljanje listama čekanja i upravljanje pritužbama na liste čekanja.

Operativnim postupkom upravljanje listama čekanja Bolnice utvrđeno je, između ostalog, da je medicinska sestra za kvalitetu odgovorna za izradu tjednih i mjesečnih izvješća o listama čekanja, arhiviranje te prosljeđivanje navedenih izvješća Povjerenstvu za provjeru listi čekanja i pritužbi na liste čekanja i pomoćniku ravnatelja za kvalitetu. Navedeno Povjerenstvo odgovorno je za analizu pristiglih izvješća, predlaganje popravnih radnji za smanjenje lista čekanja za specijalističke preglede i dijagnostičke postupke te informiranje pomoćnika ravnatelja za kvalitetu o prijedlogu popravnih radnji. Pomoćnik ravnatelja za kvalitetu odgovoran je za predlaganje popravnih radnji za smanjenje lista čekanja na sjednici

Stručnog vijeća koje donosi akcijski plan za smanjenje lista čekanja kojim treba utvrditi aktivnosti, ciljane rezultate, odgovorne osobe za provođenje aktivnosti te rokove izvršenja.

Tjednim izvješćima o listama čekanja koje je izradila medicinska sestra za kvalitetu nisu obuhvaćene Liste čekanja za postupke magnetske rezonance. Povjerenstvo za praćenje i analizu lista čekanja na sjednicama nije vodilo zapisnike te nije vidljivo je li provodilo analizu tjednih i mjesečnih izvješća o listama čekanja te koje je popravne radnje za smanjenje lista čekanja za specijalističke preglede i dijagnostičke postupke predložilo. Prema zapisniku sa sjednice Stručnog vijeća iz rujna 2019., pomoćnica ravnatelja za kvalitetu predložila je da se problem lista čekanja treba riješiti reorganizacijom ili povećanjem broja zaposlenika. Do konca 2019. Stručno vijeće nije donijelo akcijski plan za smanjenje lista čekanja.

***Državni ured za reviziju preporučuje tjednim izvješćima o listama čekanja Bolnice obuhvatiti Liste čekanja za postupke magnetske rezonance, voditi zapisnike na sjednicama Povjerenstva za praćenje i analizu lista čekanja na medicinske usluge te donijeti akcijski plan za smanjenje lista čekanja, u skladu s operativnim postupkom upravljanje listama čekanja Bolnice, te osnovati bolničko povjerenstvo za pritužbe na liste čekanja.***

Bolnica osigurava roditeljima, zakonskim zastupnicima, odnosno skrbnicima pacijenata pravo podnošenja pritužbi i pohvala u vezi s kvalitetom zdravstvenih usluga koje im pruža. Informacije o načinu podnošenja pritužbi i pohvala objavljene su na mrežnim stranicama Bolnice. Pritužbe i pohvale podnose se pisanim putem uz korištenje predviđenih obrazaca (obrazac za prijavu pritužbe pacijenta i obrazac za prijavu pohvala) koji se mogu preuzeti u tajništvu Bolnice, bolničkim odjelima i poliklinikama te s mrežnih stranica Bolnice. Ispunjeni i potpisani obrasci ubacuju se u sandučić za pritužbe i pohvale koji se nalazi u prizemlju Bolnice, dostavljaju poštom ili elektroničkom poštom na adrese koje su objavljene na mrežnim stranicama. Bolnica analizira i pritužbe koje nisu dostavljene na predviđenom obrascu.

Do travnja 2019. pritužbe i pohvale bilo je moguće podnijeti upisom u knjigu pritužbi i pohvala koja se nalazila na ulazu Bolnice te u svim ustrojstvenim jedinicama. U skladu s operativnim postupkom upravljanje pritužbama na liste čekanja Bolnica je uvela i telefonsku liniju te adresu elektroničke pošte za upite i pritužbe na liste čekanja koji nisu objavljeni na mrežnim stranicama Klinike ni na vidljivim mjestima u prostorima u kojima se obavlja naručivanje pacijenata.

***Državni ured za reviziju preporučuje objaviti na mrežnim stranicama Bolnice i na vidljivim mjestima u prostorima Bolnice u kojima se obavlja naručivanje pacijenata broj telefonske linije i adresu elektroničke pošte koje je Bolnica uvela za upite i pritužbe na liste čekanja.***

Prema operativnim postupcima upravljanje pritužbama i upravljanje pritužbama na liste čekanja Bolnice, evidenciju o zaprimljenim i riješenim pritužbama (registar) vodi Odjel za kvalitetu i unapređenje zdravstvene zaštite. Ravnatelj, odnosno pomoćnik ravnatelja za kvalitetu (ovisno o vrsti pritužbe) odgovara na pritužbe nakon što rukovoditelji ustrojstvenih jedinica na koje se pritužbe odnose istraže problem koji se navodi u pritužbi te dostave očitovanje. Odgovor na pritužbu dostavlja se podnositelju u roku od osam dana od zaprimanja. Ako se pritužba ne riješi u navedenom roku, Bolnica informira podnositelja o tijeku postupka koji se provodi.

Bolnica je ustrojila registar pritužbi pacijenata i registar pritužbi na liste čekanja prema kojima je zaprimila 27 pritužbi tijekom 2018. i 40 pritužbi tijekom 2019. Od navedenih pritužbi pet se odnosi na liste čekanja, dok se druge odnose na liječenje, komunikaciju, organizaciju rada, tehničke uvjete i drugo. Od ukupno zaprimljenih pritužbi tijekom 2018. i 2019. na Zavod za dječju radiologiju odnosile su se dvije. Odjel za kvalitetu i unapređenje zdravstvene zaštite analizira pristigle pritužbe te izrađuje godišnje analize zaprimljenih pritužbi. U cilju što bolje komunikacije zaposlenika s pacijentima, roditeljima, zakonskim zastupnicima, odnosno skrbnicima i drugim članovima obitelji pacijenata, Bolnica je u 2019. organizirala stručno predavanje za zaposlenike na temu komunikacija s teškim sugovornicima u zdravstvu. Prema zapisniku sa sjednice Povjerenstva za kvalitetu i unapređenje zdravstvene zaštite iz siječnja 2020., navedeno Povjerenstvo je upoznato s analizama zaprimljenih pritužbi za 2019. koje je izradio Odjel za kvalitetu i unapređenje zdravstvene zaštite. Zaključkom Povjerenstva za kvalitetu i unapređenje zdravstvene zaštite utvrđeno je da je broj zaprimljenih pritužbi mali u odnosu na broj bolničkih pacijenata i učinjenih dijagnostičko-terapijskih postupaka, ali da je potrebno raditi na daljnjem poboljšanju.

Prema operativnom postupku upravljanje pritužbama Bolnice, Odjel za kvalitetu i unapređenje zdravstvene zaštite treba godišnje izvješće o podnesenim pritužbama dostaviti Upravi Bolnice na upravnu ocjenu. Navedena izvješća za 2018. i 2019. nisu dostavljena Upravi Bolnice na upravnu ocjenu.

***Državni ured za reviziju preporučuje dostaviti godišnja izvješća o podnesenim pritužbama Upravi Bolnice na upravnu ocjenu, u skladu s operativnim postupkom upravljanje pritužbama Bolnice.***

## **OCJENA UČINKOVITOSTI UPRAVLJANJA LISTOM ČEKANJA ZA POSTUPKE MAGNETSKE REZONANCE U KLINICI ZA DJEČJE BOLESTI ZAGREB**

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

Na temelju revizijom utvrđenih činjenica, primjenjujući utvrđene kriterije, Državni ured za reviziju ocijenio je da Bolnica poduzima propisane aktivnosti u vezi s ustrojavanjem centralne jedinice za naručivanje pacijenata, da pacijentima i njihovim obiteljima osigurava pravo podnošenja pritužbi ili prigovora u vezi s kvalitetom zdravstvenih usluga koje im pruža te da je prosječno dnevno obavljeno 21,9 postupaka magnetske rezonance tijekom 2019. Međutim, ocijenjeno je da postoje nepravilnosti i propusti jer Bolnica nije postupala prema pojedinim odredbama Ugovora, operativnih postupaka Bolnice te Općih uvjeta ugovora o provođenju specijalističko-konzilijarne zdravstvene zaštite iz obveznog zdravstvenog osiguranja.

Slijedom navedenog, Državni ured za reviziju ocjenjuje da je upravljanje Listom čekanja za postupke magnetske rezonance u Bolnici **učinkovito, pri čemu su potrebna određena poboljšanja** te daje sljedeće preporuke, prema područjima revizije:

## 1. Vođenje liste čekanja

- 1.1. Naručivati sve pacijente za pretragu magnetskom rezonancom u konzultaciji s liječnikom radiologom, u skladu s operativnim postupkom upravljanje narudžbama pacijenata za postupak magnetske rezonance Bolnice.
- 1.2. Operativnim postupkom upravljanje narudžbama pacijenata za postupak magnetske rezonance Bolnice utvrditi poslove, ovlasti i odgovornosti u provođenju postupka konzultacija administrativnog djelatnika i liječnika radiologa pri naručivanju pacijenata za pretragu magnetskom rezonancom i obvezu izrade standardizirane dokumentacije (obrazac) ovjerene od liječnika radiologa kao osnovu administrativnim djelatnicima za naručivanje.
- 1.3. Arhivirati standardiziranu dokumentaciju (obrazac) zajedno s medicinskom dokumentacijom koja je korištena pri izradi navedenog obrasca, iz koje je vidljiva medicinska opravdanost dodijeljenih termina pacijentima.
- 1.4. Izdati potvrdu o narudžbi svim pacijentima koji se upisuju na listu čekanja, kako bi raspolagali sa svim dostupnim informacijama o upisanoj narudžbi i postupku prijavljivanja nedolaska na naručenu zdravstvenu uslugu, odnosno njezina otkazivanja, u skladu s operativnim postupkom upravljanje narudžbama pacijenata za postupak magnetske rezonance Bolnice i odredbama Ugovora.
- 1.5. Omogućiti dostavu nalaza za pretragu magnetskom rezonancom poštom da se roditeljima, zakonskim zastupnicima, odnosno skrbnicima pojednostavi skrb o bolesnoj djeci te smanje gužve na šalteru u Zavodu za dječju radiologiju Bolnice na kojem se uz izdavanje liječničkih nalaza provodi i naručivanje.
- 1.6. U listi čekanja na mrežnim stranicama Bolnice objavljivati podatke o slobodnim terminima za zdravstvene usluge na koje se čeka, kako bi pacijenti imali potpune informacije o dostupnosti zdravstvenih usluga koje Bolnica pruža.
- 1.7. Pri naručivanju pacijenata unositi podatke o tome naručuje li se pacijent na prvi ili kontrolni pregled te je li dodijeljeni termin medicinski uvjetovan ili želja pacijenta, u skladu s operativnim postupkom upravljanje narudžbama pacijenata za postupak magnetske rezonance Bolnice i odredbama Ugovora.
- 1.8. Osigurati usklađenost podataka na listi čekanja u bolničkom informacijskom sustavu, CEZIH-u i sustavu eLista na mrežnim stanicama Zavoda.
- 1.9. Voditi listu čekanja za sve zdravstvene usluge koje Bolnica pruža u elektroničkom obliku na dostupan i transparentan način te omogućiti prikupljanje svih upisanih podataka Centralnom sustavu eListe čekanja, u skladu s odredbama Općih uvjeta ugovora o provođenju specijalističko- -konzilijarne zdravstvene zaštite iz obveznog zdravstvenog osiguranja.

## 2. Nadzor nad vođenjem i upravljanjem listom čekanja

- 2.1. Unutarnjim nadzorom i kontrolom rada ustrojstvenih jedinica i zdravstvenih djelatnika Bolnice, koje provodi Povjerenstvo za unutarnji nadzor i kontrolu na

temelju godišnjeg plana i programa provedbe unutarnjeg nadzora, obuhvatiti i aktivnosti u vezi s upravljanjem listom čekanja radi otklanjanja nepravilnosti u procesu upravljanja.

- 2.2. Tjednim izvješćima o listama čekanja Bolnice obuhvatiti Liste čekanja za postupke magnetske rezonance, voditi zapisnike na sjednicama Povjerenstva za praćenje i analizu lista čekanja na medicinske usluge te donijeti akcijski plan za smanjenje lista čekanja, u skladu s operativnim postupkom upravljanje listama čekanja Bolnice, te osnovati bolničko povjerenstvo za pritužbe na liste čekanja.
- 2.3. Objaviti na mrežnim stranicama Bolnice i na vidljivim mjestima u prostorima Bolnice u kojima se obavlja naručivanje pacijenata broj telefonske linije i adresu elektroničke pošte koje je Bolnica uvela za upite i pritužbe na liste čekanja.
- 2.4. Dostaviti godišnja izvješća o podnesenim pritužbama Upravi Bolnice na upravnu ocjenu, u skladu s operativnim postupkom upravljanje pritužbama Bolnice.

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

## **OČITOVANJE KLINIKE ZA DJEČJE BOLESTI ZAGREB**

*Bolnica se očitovala na Nacrt izvješća o obavljenoj reviziji učinkovitosti upravljanja Listom čekanja za postupke magnetske rezonance. U očitovanju navodi da prihvaća sve primjedbe i naloge Državnog ureda za reviziju te će ih primijeniti u svakodnevnom postupanju. Nadalje, navodi da zakonski utemeljen postupak revizije prihvaća kao sveobuhvatan, stručno utemeljen i kao jednu vrstu usmjerenja prema još kvalitetnijem radu.*