



REPUBLIKA HRVATSKA  
DRŽAVNI URED ZA REVIZIJU  
Područni ured Sisak

---

IZVJEŠĆE  
O OBAVLJENOJ REVIZIJI UČINKOVITOSTI

UPRAVLJANJE LISTOM ČEKANJA  
ZA POSTUPKE MAGNETSKE REZONANCE  
U OPĆOJ ŽUPANIJSKOJ BOLNICI PAKRAC I BOLNICI HRVATSKIH VETERANA

Sisak, srpanj 2020.

## SADRŽAJ

stranica

---

PREDMET I CILJEVI REVIZIJE	2
METODE REVIZIJE	2
KRITERIJI ZA OCJENU UČINKOVITOSTI	2
LISTA ČEKANJA U OPĆOJ ŽUPANIJSKOJ BOLNICI PAKRAC I BOLNICI HRVATSKIH VETERANA	5
Opći podaci o Bolnici	5
Vođenje liste čekanja	6
Upravljanje Listom čekanja za postupke magnetske rezonance	12
Nadzor nad vođenjem i upravljanjem listom čekanja	15
OCJENA UČINKOVITOSTI UPRAVLJANJA LISTOM ČEKANJA ZA POSTUPKE MAGNETSKE REZONANCE U OPĆOJ ŽUPANIJSKOJ BOLNICI PAKRAC I BOLNICI HRVATSKIH VETERANA	16
OČITOVANJE OPĆE ŽUPANIJSKE BOLNICE PAKRAC I BOLNICE HRVATSKIH VETERANA	19



REPUBLIKA HRVATSKA  
DRŽAVNI URED ZA REVIZIJU  
Područni ured Sisak

---

KLASA: 041-01/19-10/22  
URBROJ: 613-05-20-61

Sisak, 15. srpnja 2020.

IZVJEŠĆE  
O OBAVLJENOJ REVIZIJI UČINKOVITOSTI UPRAVLJANJA LISTOM ČEKANJA  
ZA POSTUPKE MAGNETSKE REZONANCE  
U OPĆOJ ŽUPANIJSKOJ BOLNICI PAKRAC I BOLNICI HRVATSKIH VETERANA

Na temelju odredbi članka 19. i 21. Zakona o Državnom uredu za reviziju (Narodne novine 25/19), obavljena je revizija učinkovitosti upravljanja listom čekanja za postupke magnetske rezonance u Općoj županijskoj bolnici Pakrac i bolnici hrvatskih veterana (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 OPĆOJ ŽUPANIJSKOJ BOLNICI PAKRAC I BOLNICI HRVATSKIH VETERANA

### Opći podaci o Bolnici

Bolnica je javna zdravstvena ustanova čiji je osnivač Požeško-slavonska županija. Registrirana je za obavljanje bolničke djelatnosti, specijalističko-konzilijarne zdravstvene zaštite sa specijalističkom dijagnostikom, dnevne bolničke opskrbe u okviru ambulantnog liječenja, medicinske biokemije i laboratorijske dijagnostike, djelatnosti bolničke ljekarne na sekundarnoj razini te nastavno-edukacijske djelatnosti s medicinskom praksom. Rješenjem nadležnog ministarstva iz prosinca 2017. Bolnici je odobreno obavljanje djelatnosti bolničke zdravstvene zaštite, specijalističko-konzilijarne zdravstvene zaštite te djelatnosti dnevne bolnice. Koncem 2019. u Bolnici je zaposlen 241 djelatnik, od čega 36 ili 14,9 % liječnika, 98 ili 40,7 % medicinskih sestara, odnosno tehničara, 40 ili 16,6 % drugih zdravstvenih djelatnika i 67 ili 27,8 % nezdravstvenih djelatnika. Djelatnost Bolnice obavlja se u dvije zgrade, ukupne površine 10 500 m<sup>2</sup>, na jednoj lokaciji. Prema Pravilniku o unutarnjem ustrojstvu i sistematizaciji radnih mjesta Bolnice koji je na snazi koncem 2019. Bolnica ima zdravstvene i nezdravstvene ustrojstvene jedinice. Zdravstvene ustrojstvene jedinice su Služba za kirurgiju, Služba za internu medicinu, Odjel za ginekologiju i porodništvo, Odjel za pedijatriju, Odjel za anesteziologiju s centralnom jedinicom intenzivnog liječenja, Odjel za laboratorijsku dijagnostiku, Odjel za kliničku radiologu, Odjel za patologiju, citologiju i kliničku mikrobiologiju, Objedinjeni hitni bolnički prijam te Centralna bolnička ljekarna. Nezdravstvene ustrojstvene jedinice su ured ravnatelja, služba za pravne i pomoćne poslove, služba za ekonomsko-financijske poslove i nabavu te jedinica za osiguranje i unaprjeđenje kvalitete zdravstvene zaštite. Prema navedenom Pravilniku ukupno je sistematizirano 412 radnih mjesta, od čega se 118 ili 28,6 % odnosi na liječnike, 147 ili 35,7 % na medicinske sestre odnosno tehničare, 60 ili 14,6 % na druge zdravstvene djelatnike, a 87 ili 21,1 % na nezdravstvene djelatnike. Iz usporedbe sistematiziranih i popunjenih radnih mjesta proizlazi da je popunjenost radnih mjesta u Bolnici 58,5 %, pri čemu je popunjenost radnih mjesta za liječnike 30,5 %, medicinske sestre, odnosno tehničare 66,7 %, druge zdravstvene djelatnike 66,7 % te za nezdravstvene djelatnike 77,0 %.

Prema financijskim izvještajima Bolnica je u 2019. ostvarila prihode i primitke u iznosu od 65.027.955,00 kn, rashode i izdatke u iznosu od 65.364.268,00 kn te je ostvarila manjak prihoda i primitaka u iznosu od 336.313,00 kn, što s manjkom prihoda i primitaka iz prethodnih godina u iznosu od 13.819.077,00 kn čini manjak prihoda i primitaka za pokriće u sljedećem razdoblju u iznosu od 14.155.390,00 kn. Najznačajnije prihode Bolnica ostvaruje od Zavoda, a u 2019. ostvareni su u iznosu od 54.193.007,00 kn i čine 83,3 % ukupno ostvarenih prihoda i primitaka. Iskazana potraživanja na dan 31. prosinca 2019., iznose 1.306.697,00 kn od čega se 614.478,00 kn ili 47,0 % odnosi na potraživanja od Zavoda.

Bolnica je u travnju 2018. zaključila sa Zavodom Ugovor o provođenju bolničke i specijalističko-konzilijarne zdravstvene zaštite (dalje u tekstu: Ugovor), a u srpnju i listopadu 2018. te siječnju, svibnju, lipnju, rujnu i listopadu 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. Ugovorene su 73 bolesničke postelje za liječenje akutnih bolesti, osam postelja za produženo liječenje, 17 postelja za liječenje kroničnih bolesti, jedanaest postelja (stolaca) dnevne bolnice te 881 dijagnostičko-terapijskih postupaka i skupina za koje Bolnica može Zavodu ispostavljati račune.

Ugovoren je maksimalni iznos sredstava koji Bolnica može ostvariti za provođenje zdravstvene zaštite iz obveznog zdravstvenog osiguranja, a sastoji se od osnovnog iznosa sredstava za provođenje zdravstvene zaštite, dodatnog prihoda koji se ostvaruje na temelju pokazatelja rada i dodatnog iznosa sredstava za provođenje određenih dijagnostičko-terapijskih postupaka. Za 2018. najviši iznos ugovorenih temeljnih sredstava za bolničku i specijalističko-konzilijarnu zdravstvenu zaštitu te posebno skupe lijekove je 41.017.462,00 kn. Za 2019. najviši iznos ugovorenih temeljnih sredstava za bolničku i specijalističko-konzilijarnu zdravstvenu zaštitu, posebno skupe lijekove i dodatne postupke je 45.107.045,00 kn.

Osim navedenog, Bolnica je tijekom 2018. sa Zavodom zaključila Ugovor o provođenju laboratorijskih pretraga na razini primarne zdravstvene zaštite i Ugovor o provođenju nacionalnog programa prevencije raka dojke te tijekom 2019. 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. Bolnica je na temelju poslovanja sa Zavodom tijekom 2018. ostvarila prihode u ukupnom iznosu od 48.265.005,00 kn, a u 2019. u iznosu od 54.193.007,00 kn. Prema konačnom obračunu izvršenja rada između Zavoda i Bolnice iz siječnja 2019. ukupan iznos nepriznatih računa je 3.026.432,00 kn, dok prema navedenom obračunu iz siječnja 2020. nema nepriznatih računa i Bolnica je ostvarila predujam u iznosu od 141.799,00 kn. S obzirom na to da je Bolnica započela s radom 1. siječnja 2018. izdvajanjem iz Opće županijske bolnice Požega, nema evidentiranih nepriznatih računa iz prijašnjih godina.

### **Vođenje liste čekanja**

Odlukom o ustrojavanju i načinu rada bolničke jedinice za centralno naručivanje, koju je donio ministar nadležan za zdravstvo u listopadu 2008., svim bolničkim ustanovama propisana je obveza ustrojavanja bolničke jedinice za centralno naručivanje u kojoj će se centralizirati narudžbe pacijenata za sve zdravstvene usluge iz obveznog zdravstvenog osiguranja. Navedena bolnička jedinica mora biti smještena u ulaznom dijelu bolnice, na pristupačnom, lako uočljivom i prikladno označenom mjestu. Za poslove u bolničkoj jedinici za centralno naručivanje odgovara osoba koju je ravnatelj bolničke ustanove odredio kao odgovornu osobu za naručivanje pacijenata (administrator) te kao osobu za kontakt za suradnju sa Zavodom i nadležnim ministarstvom. Za obavljanje navedenih poslova odgovorna osoba mora posjedovati *smart* karticu za pristup u Centralni zdravstveni informatički sustav Hrvatske (dalje u tekstu: CEZIH). Odgovorna osoba obvezna je primiti narudžbu te nakon određivanja termina obavljanja zdravstvene usluge izdati potvrdu o narudžbi pacijenta. Potvrda mora sadržavati naziv bolničke ustanove, matični broj osiguranika (MBO), ime i prezime pacijenta, adresu i broj telefona za kontakt, vrstu zdravstvene usluge, šifru postupka, datum i sat narudžbe, datum i sat obavljanja zdravstvene usluge i ime i prezime odgovorne osobe. Primljena narudžba mora se uvrstiti na listu čekanja za pojedinu zdravstvenu uslugu koja dnevno, putem CEZIH-a, mora biti dostupna Zavodu i nadležnom ministarstvu.

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



Općim uvjetima ugovora o provođenju bolničke zdravstvene zaštite iz obveznog zdravstvenog osiguranja (Narodne novine 160/13, 17/15, 129/17 i 42/18) te Ugovorom zaključenim između Bolnice i Zavoda također je utvrđena obveza ustrojavanja jedinice za centralno naručivanje te vođenja liste čekanja, e-Naručivanjem i naručivanjem u Bolnici, za zdravstvene usluge koje Bolnica pruža na temelju Ugovora. Lista čekanja vodi se u elektroničkom obliku na dostupan i transparentan način. Popis zdravstvenih usluga za koje se vode podaci o čekanju utvrđuju nadležno ministarstvo i Zavod. Sadržaj podataka na listi čekanja utvrđuje se Specifikacijom podataka za nacionalni sustav eLista čekanja.

Bolnica je obvezna upisivati sve narudžbe na listu čekanja i omogućiti Centralnom sustavu eListe čekanja i e-Naručivanja prikupljanje svih upisanih podataka te na svojim mrežnim stranicama osigurati poveznicu s listama čekanja na mrežnim stranicama Zavoda. Iznimno, u dogovoru s osiguranom osobom, Bolnica može na listu čekanja ne uvrstiti osiguranu osobu naručenu na određenu zdravstvenu uslugu koja se za istu uslugu već nalazi na listi čekanja u drugoj ugovornoj zdravstvenoj ustanovi, ako ima informaciju o tome. Osiguranu osobu koja zdravstvenu uslugu ostvaruje izvan obveznog zdravstvenog osiguranja Bolnica ne upisuje na listu čekanja. Bolnica se obvezuje u nacionalnom sustavu eListi čekanja bilježiti radi li se o kontrolnom pregledu i medicinski uvjetovanom terminu te želji pacijenta za određenim specijalistom. 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 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.

Bolnica je ustrojila Centralnu jedinicu za naručivanje pacijenata i vodi listu čekanja na temelju koje se određuje redoslijed prijama naručenih pacijenata za usluge pregleda magnetskom rezonancom. Centralna jedinica za naručivanje pacijenata ustrojena je unutar jedinice za osiguranje i unapređenje kvalitete zdravstvene zaštite i ima dvije zaposlenice na radnim mjestima radnice na naručivanju. Smještena je na glavnom ulazu u Bolnicu, na pristupačnom, lako uočljivom i prikladno označenom mjestu. Na razini Bolnice određene su osobe nadležne za listu čekanja, odnosno imenovano je Povjerenstvo za provjeru liste čekanja i pritužbe na liste čekanja koje ima četiri člana. Podaci o članovima spomenutog Povjerenstva nisu dostavljeni nadležnom ministarstvu i Zavodu, a nije određena ni osoba ili osobe zadužene za upravljanje nedolaskom pacijenata, što nije u skladu s odredbama Ugovora zaključenog sa Zavodom.

***Državni ured za reviziju preporučuje nadležnom ministarstvu i Zavodu dostaviti podatke o osobama nadležnim za listu čekanja te odrediti osobu ili osobe zadužene za upravljanje nedolaskom naručenih pacijenata, u skladu s odredbama Ugovora.***

Naručivanje pacijenata za pretrage magnetskom rezonancom obavlja se u centralnoj jedinici za naručivanje pacijenata. Lista narudžbi vodi se u elektroničkom obliku u dijelu bolničkog informacijskog sustava namijenjenom za rezervacije. Navedeni program izradilo je trgovačko društvo za informatički inženjering i usluge. 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 pregled. 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 svibnju 2019. izradila proceduru Postupak upravljanja narudžbama i listama čekanja pacijenata kojom je, između ostalog, utvrdila da se naručivanje može obaviti elektroničkom poštom, telefaksom te osobnim dolaskom pacijenta, člana obitelji ili druge pouzdane osobe na šalter centralne jedinice za naručivanje pacijenata na temelju dostavljene uputnice liječnika primarne zdravstvene zaštite i nalaza, odnosno preporuke doktora specijalista. Također je utvrdila da ovlaštene administrativni referent obavlja narudžbu pacijenta u dijelu bolničkog informacijskog sustava namijenjenom za rezervacije na prvi slobodni termin.

Revizijom je utvrđeno da rezervaciju termina i izdavanje potvrde o narudžbi za pretragu magnetskom rezonancom u Bolnici uglavnom obavljaju zaposlenici na radnim mjestima radnice na naručivanju (nisu medicinske struke) na temelju odgovarajuće uputnice liječnika primarne zdravstvene zaštite i medicinske dokumentacije (nalaz, specijalistički nalaz, otpusno pismo i drugo) u kojoj se navodi preporuka za obavljanje pretrage magnetskom rezonancom. U Bolnici se ne provodi razvrstavanje bolesnika prema hitnosti (trijaža) za pretrage magnetskom rezonancom. Trijaža se ne provodi, jer zbog starosti uređaja magnetske rezonance (17 godina) i tehničkih karakteristika (magnet s vertikalnim poljem 0,3 T) nema velikog interesa pacijenata za obavljanje pretrage magnetskom rezonancom u Bolnici te Lista čekanja za navedene pretrage nije duga. Također, u Bolnici su zaposlena dva liječnika radiologa koja osim postupaka magnetske rezonance, obavljaju i sve druge radiološke postupke koji se obavljaju na Odjelu za kliničku radiologiju te sudjeluju u sustavu bolničke pripravnosti.

***Državni ured za reviziju preporučuje naručivati pacijente za pretragu magnetskom rezonancom aktiviranjem mogućnosti da programski sustav pacijentu pronađe i ponudi najraniji slobodni termin za pretragu. Ako programski dodijeljeni prvi slobodni termin pacijentu ne odgovara (kontrolni pregled ili drugo), u dogovoru s pacijentom dodijeliti sljedeći kasniji slobodni termin.***

Lista rezervacije, odnosno čekanja u bolničkom informacijskom sustavu za pretrage magnetskom rezonancom, ažurira se svakodnevno, a promjene se (otkazivanje, pomicanje termina i drugo) evidentiraju u programu. 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 pacijentima za

jednostavno i brzo prijavljivanje nedolaska na naručenu zdravstvenu uslugu, odnosno njezino otkazivanje. Nalazi se preuzimaju na šalteru centralne jedinice za naručivanje pacijenata. Ako pacijent želi dostavu nalaza na kućnu adresu poštom, mora na pregled ponijeti omotnicu s ispisanom adresom na koju želi da se nalaz dostavi i poštanskom markom. Informacija o mogućnosti i uvjetima za dostavu nalaza poštom navedena je u potvrdi o narudžbi pacijenta.

Lista čekanja objavljuje se na mrežnim stranicama Bolnice<sup>1</sup> po zdravstvenim uslugama koje se obavljaju (za dio i po liječnicima koji zdravstvenu uslugu obavljaju) te sadrži šifre pacijenata (inicijali pacijenata i broj osigurane osobe), datum upisa i prijama na naručenu zdravstvenu uslugu te broj potvrde o narudžbi, što omogućuje naručenom pacijentu da se može pronaći na listi čekanja. Revizijom je utvrđeno da se objavljena lista čekanja na mrežnim stranicama Bolnice ne usklađuje svakodnevno s podacima o narudžbama iz bolničkog informacijskog sustava i ne sadrži podatke o slobodnim terminima za prijam pacijenata za obavljanje zdravstvenih usluga na koje se čeka. Državni ured za reviziju mišljenja je da javno objavljivanje liste čekanja na zdravstvene usluge ima svrhu ako omogući pacijentima informacije o slobodnim terminima u različitim zdravstvenim ustanovama, kako bi mogli što prije doći do potrebne zdravstvene usluge.

***Državni ured za reviziju preporučuje usklađivati podatke na listi čekanja objavljenoj na mrežnim stranicama Bolnice s podacima iz bolničkog informacijskog sustava te 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.***

Bolničkim informacijskim sustavom predviđeno je pri upisu pacijenata na listu čekanja unijeti podatke o pacijentu (ime i prezime pacijenta, datum rođenja, matični broj osigurane osobe, adresu pacijenta, elektroničku poštu, broj telefona), 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 Bolnica u sustavu rezervacije bolničkog informacijskog sustava 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 kontrolni pregled te je li dodijeljeni termin medicinski uvjetovan ili želja pacijenta, u skladu s 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.

---

<sup>1</sup> [www.ozbpakrac-bhv.hr](http://www.ozbpakrac-bhv.hr)

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 u bolničkom informacijskom sustavu i dostupnih podataka u sustavu eLista na mrežnim stanicama Zavoda<sup>2</sup>, utvrđena je usklađenost podataka o vrstama pretraga magnetskom rezonancom koje se obavljaju u Bolnici koncem 2019. Na mrežnim stranicama Bolnice osigurana je poveznica sa sustavom eLista na mrežnim stanicama Zavoda.

Bolnica u centralnoj jedinici za naručivanje pacijenata obavlja i naručivanje pacijenata za druge zdravstvene usluge koje pruža, osim za šest zdravstvenih usluga za koje se naručivanje pacijenata obavlja u nadležnim ambulantnim odjelima. Prema obrazloženju Bolnice, naručivanje u nadležnim ambulantnim odjelima obavlja se za zdravstvene usluge za koje potrebu i hitnost obavljanja prethodnim pregledom utvrđuju nadležni liječnici. Za dio zdravstvenih usluga uz naručivanje u centralnoj jedinici za naručivanje pacijenata obavlja se i naručivanje u nadležnim ambulantnim odjelima. Zdravstvene usluge na koje se ne čeka te se pacijenti primaju bez upisa na Listu čekanja su hemodijaliza, patohistološka dijagnostika, medicinska mikrobiologija s parazitologijom, klinička citologija, transfuzijska medicina, mamografija, fetalna medicina i opstetricija, ginekološka endoskopija i ultrazvuk, ginekologija i opstetricija, urološka dijagnostika te pedijatrija (hitna ambulanta). Za zdravstvene usluge za koje se obavlja naručivanje izdaju se potvrde o narudžbi.

***Državni ured za reviziju preporučuje za sve zdravstvene usluge na koje se čeka i za koje se pacijenti upisuju na listu čekanja, upis obavljati u centralnoj jedinici za naručivanje pacijenata, koja je osnovana za obavljanje poslova vođenja liste čekanja, čime bi se zaposlenici u nadležnim ambulantnim odjelima rasteretili tih poslova.***

Podaci na listi čekanja u bolničkom informacijskom sustavu koji se odnose na postupke magnetske rezonance mogu se sistematizirati po pojedinim postupcima te se može utvrditi broj narudžbi i vrijeme čekanja na naručeni zahvat. Prema podacima iz rujna 2019., u Bolnici su za četiri postupaka magnetske rezonance (MR) po anatomskoj regiji bile upisane 174 narudžbe s prosječno 50 dana čekanja na naručeni postupak.

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

Tablica broj 2

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

Redni broj	Postupak magnetske rezonance (MR) po anatomskoj regiji (šifra MG001)	Broj upisanih narudžbi	Prosječan broj dana čekanja
	1	2	3
1.	MR lumbosakralne kralježnice	54	52
2.	MR koljena	54	48
3.	MR cervikalne kralježnice	33	48

<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)

4.	MR mozga	33	52
	Ukupno	174	50

Od ukupno 174 upisane narudžbe, 108 ili 62,1 % odnosi se na postupke magnetske rezonance lumbosakralne kralježnice i koljena. Za lumbosakralnu kralježnicu i mozak prosječno vrijeme čekanja je 52 dana, a za cervikalnu kralježnicu i koljeno prosječno vrijeme čekanja je 48 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 pretrage magnetskom rezonancom u odnosu na navedeno.

### **Upravljanje Listom čekanja za postupke magnetske rezonance**

Postupci magnetske rezonance obavljaju se u Odjelu za kliničku radiologiju, koji raspolaže uređajem za magnetsku rezonancu Hitachi MRI model Airis II-1, permanentni Neomax magnet s vertikalnim poljem 0,3 T. Uređaj je 2003. nabavila Opća županijska bolnica Požega, a u postupku izdvajanja pripao je Bolnici. Nabavna vrijednost uređaja iznosila je 5.549.524,00 kn, a do konca 2019. otpisana je u cijelosti. Za održavanje uređaja magnetske rezonance tijekom 2018. ostvareni su rashodi u iznosu od 21.877,00 kn, a tijekom 2019. u iznosu od 70.313,00 kn. Bolnica nije imala zaključen ugovor o održavanju uređaja magnetske rezonance tijekom 2018., ali je zbog kvara u svibnju 2018. kada je uređaj bio izvan uporabe mjesec dana, obavila popravak uređaja. Tijekom 2019. održavanje uređaja za magnetsku rezonancu obavljalo je trgovačko društvo na temelju ugovora zaključenog u ožujku 2019. Servisno izvješće koje je izrađeno pri obavljanju preventivnog servisnog pregleda, između ostalog, sadrži opis izvršenih radova, utrošene rezervne dijelove, materijal i radne sate za obavljanje servisa.

Na Odjelu za kliničku radiologiju sistematizirana su radna mjesta voditelja odjela, liječnika radiologa (tri izvršitelja), liječnika radiologa uži specijalist (dva izvršitelja), liječnika radiologa specijalista ultrazvuka, doktora medicine specijalizanta kliničke radiologije (dva izvršitelja), glavnog inženjera medicinske radiologije, magistra medicinske radiologije te inženjera medicinske radiologije (sedam izvršitelja), odnosno ukupno 18 izvršitelja. Koncem 2019. bilo je popunjeno radno mjesto voditelja odjela, liječnika radiologa specijalista ultrazvuka, glavnog inženjera medicinske radiologije, magistra medicinske radiologije te inženjera medicinske radiologije (pet izvršitelja), odnosno ukupno devet izvršitelja ili 50,0 % od ukupno predviđenih sistematizacijom. Od devet izvršitelja sistematiziranih za liječnike radiologije i specijalizante kliničke radiologije popunjena su dva ili 22,2 %.

Tijekom 2018. u Bolnici je bila zaposlena i liječnica radiolog koja je početkom 2019. otišla u mirovinu. Bolnica je tijekom 2018. objavila dva natječaja za prijam u radni odnos na neodređeno vrijeme, između ostalih, doktora medicine specijalista radiologije. Tijekom 2019. objavila je pet natječaja za prijam u radni odnos na neodređeno vrijeme, između ostalih, doktora medicine specijalista radiologije te za prijam u radni odnos na određeno vrijeme (godina dana) do polovice punog radnog vremena doktora medicine specijalista radiologije korisnika mirovine. Također, u 2018. objavila je jedan te u 2019. dva natječaja za prijam u radni odnos na neodređeno vrijeme i upućivanje na specijalizaciju, između ostalih, jednog izvršitelja iz kliničke radiologije. Na objavljene javne natječaje za zapošljavanje u Odjelu za kliničku radiologiju nije bilo prijave, osim na javni natječaj iz ožujka 2019. za prijam u radni odnos na neodređeno vrijeme i upućivanje na specijalizaciju iz kliničke radiologije za koji je zaprimljena jedna prijava. S prijavljenim doktorom medicine

Bolnica je u lipnju 2019. zaključila ugovor o radu, a u srpnju 2019. sporazum o prestanku ugovora o radu na njegov zahtjev.

Prema obrazloženju Bolnice, postupke snimanja magnetskom rezonancom obavljaju inženjeri medicinske radiologije, a kada je snimanje pri kraju, poziva se liječnik radiolog koji pregledava snimke te odobrava završetak snimanja ili upućuje na dodatno snimanje s kontrastom ili bez kontrasta. Snimke magnetske rezonance tijekom 2019. u Bolnici su očitavala dva liječnika specijalista (voditelj odjela i liječnica radiolog specijalista ultrazvuka) koji, osim postupaka magnetske rezonance, obavljaju i sve druge radiološke postupke koji se obavljaju na Odjelu za kliničku radiologiju (rendgensko snimanje, ultrazvučna dijagnostika, mamografija i CT) te sudjeluju u sustavu bolničke pripravnosti.

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

Tablica broj 3

Udjel obavljenih postupaka magnetske rezonance  
u ukupnom broju obavljenih zdravstvenih postupaka na  
Odjelu za kliničku 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	2 222	134	6,0
2.	veljača	2 086	128	6,1
3.	ožujak	2 047	136	6,6
4.	travanj	1 800	136	7,6
5.	svibanj	1 759	137	7,8
6.	lipanj	1 602	107	6,7
7.	srpanj	1 629	128	7,9
8.	kolovoz	1 748	127	7,3
9.	rujan	1 831	128	7,0
10.	listopad	1 985	128	6,4
11.	studenj	1 729	122	7,1
12.	prosinac	1 533	95	6,2
	Ukupno	21 971	1 506	6,9

Tijekom 2019. na Odjelu za kliničku radiologiju Bolnice obavljeno je ukupno 21 971 zdravstveni postupak, od čega se 1 506 odnosi na postupke magnetske rezonance koji čine 6,9 % ukupno obavljenih zdravstvenih postupaka.

Voditelj Odjela za kliničku radiologiju u dogovoru s drugim zaposlenicima Odjela, ovisno o raspoloživom broju zaposlenika, s obzirom na korištenje godišnjih odmora, bolovanja i druge opravdane izostanke s posla te njihovim drugim radnim obvezama u Bolnici, utvrđuje raspored i broj termina za naručivanje pacijenata na pretrage magnetskom rezonancom o kojem se informiraju zaposlenice u centralnoj jedinici za naručivanje pacijenata. Prema rasporedu koji se primjenjivao u vrijeme obavljanja revizije za svaki radni dan od ponedjeljka do petka u jutarnjoj smjeni rezervacije su obavljane za šest pretraga magnetskom rezonancom (45 minuta za jednu pretragu). Prema obrazloženju Bolnice, za obradu bolničkih pacijenata ne obavlja se rezervacija termina s obzirom na to da se rijetko

javlja potreba za obavljanjem pretrage magnetskom rezonancom bolničkim pacijentima. Tijekom 2019. za potrebe bolničkih pacijenata obavljene su dvije pretrage magnetskom rezonancom.

Tijekom obavljanja revizije u Bolnici je obavljena magnetska rezonanca lumbosakralne i cervikalne kralježnice, mozga i koljena. Bolnica nije donijela katalog postupaka magnetske rezonance koji se obavljaju u Bolnici.

**Državni ured za reviziju preporučuje donijeti katalog postupaka magnetske rezonance koji se obavljaju u Bolnici te ga objaviti na mrežnim stranicama, kako bi pacijenti imali informaciju o vrstama postupaka magnetske rezonance koje mogu obaviti u Bolnici.**

U sustavu zdravstva Republike Hrvatske nisu utvrđeni normativi za postupke magnetske rezonance, odnosno nije utvrđen optimalan broj obavljenih postupaka po pojedinom uređaju za magnetsku rezonancu, ovisno o njegovim tehničkim karakteristikama, odnosno po liječničkom timu koji ga opslužuje. Prema podacima Bolnice, tijekom 2019. obavljeno je 1 506 postupaka magnetske rezonance.

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

Tablica broj 4

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

Redni broj	Mjesec	Broj radnih dana*	Broj obavljenih postupaka magnetske rezonance			Prosječan dnevni broj obavljenih postupaka magnetske rezonance		
			ambulantni pacijenti	bolnički pacijenti	ukupno	ambulantni pacijenti	bolnički pacijenti	ukupno
	1	2	3	4	5 (3 + 4)	6 (3/2)	7 (4/2)	8 (5/2)
1.	siječanj	22	133	1	134	6,0	0,0	6,1
2.	veljača	20	128	-	128	6,4	-	6,4
3.	ožujak	21	136	-	136	6,5	-	6,5
4.	travanj	21	136	-	136	6,5	-	6,5
5.	svibanj	22	137	-	137	6,2	-	6,2



6.	lipanj	18	107	-	107	5,9	-	5,9
7.	srpanj	23	128	-	128	5,6	-	5,6
8.	kolovoz	20	127	-	127	6,4	-	6,4
9.	rujan	21	128	-	128	6,1	-	6,1
10.	listopad	22	128	-	128	5,8	-	5,8
11.	studenj	20	121	1	122	6,1	0,1	6,1
12.	prosinac	20	95	-	95	4,8	-	4,8
Ukupno		250	1 504	2	1 506	6,0	0,0	6,0

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

Od 1 506 obavljenih postupaka magnetske rezonance, 1 504 se odnosi na ambulantne, a dva na bolničke pacijente. Prosječno je dnevno obavljeno 6,0 postupaka, što se odnosi na ambulantne pacijente, dok je broj bolničkih pacijenata zanemariv.

Tijekom obavljanja revizije 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 2019. pregledano ukupno 110 ambulantnih pacijenata (jedna ili više anatomska regija po pacijentu, odnosno ukupno 128 anatomske regije), od čega dva nisu bila upisana na listu čekanja. Prema obrazloženju Bolnice, iako pregled magnetskom rezonancom nije hitna pretraga, pojedine pacijente ipak se može svrstati u kategoriju hitnih, posebno kod traume. Na traženje ortopeda ili neurokirurga pojedini pregledi magnetskom rezonancom obavljaju se izvan liste čekanja, ali ne na štetu drugih pacijenata, jer se obavljaju u dodatnim terminima i dodatnim naporom zaposlenika.

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

### **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 djelatnika te godišnjih planova i programa provedbe unutarnjeg nadzora. Tijekom 2018. i 2019. navedeno Povjerenstvo obavilo je 44 nadzora u ustrojstvenim jedinicama Bolnice. Pri obavljanju nadzora analiziralo je vrijeme čekanja pacijenata na usluge u nadziranim ustrojstvenim jedinicama te ovisno o utvrđenim uzrocima predlagalo aktivnosti koje bi mogle dovesti do skraćivanja vremena čekanja na pojedine usluge.

Zavod je u veljači 2019. u Bolnici proveo izvanrednu kontrolu izvršavanja ugovornih obveza u vezi s vođenjem i upravljanjem elektroničkim listama čekanja. 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. Nakon zaprimanja i razmatranja navoda iz očitovanja, Zavod je Bolnici izrekao opomenu.

Akcijskim planovima uz Strategiju suzbijanja korupcije za razdoblje od 2015. do 2020. godine, između ostalog, predviđeno je osnivanje bolničkih povjerenstava za provjeru lista 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 svibnju 2019. imenovala Povjerenstvo za provjeru liste čekanja i pritužbi na liste čekanja (dalje u tekstu: Povjerenstvo), uvela

adresu elektroničke pošte za provjeru lista čekanja i pritužbi građana na liste čekanja te izradila proceduru Postupak upravljanja narudžbama i listama čekanja pacijenata kojom je, između ostalog, utvrdila obveze Povjerenstva. Do konca 2019. besplatnu telefonsku liniju za provjeru lista čekanja i pritužbi građana na liste čekanja Bolnica nije uvela. U skladu s utvrđenim obvezama Povjerenstvo je podnosilo mjesečna izvješća o listama čekanja i pritužbama na liste čekanja ravnateljici.

***Državni ured za reviziju preporučuje uvesti besplatnu telefonsku liniju za provjeru lista čekanja i pritužbi građana na liste čekanja.***

Bolnica osigurava pacijentima i njihovim obiteljima pravo podnošenja pritužbi ili prigovora u vezi s kvalitetom zdravstvenih usluga koje im pruža. Pritužbe se pisanim putem predaju na urudžbeni zapisnik, slanjem poštom na adresu Bolnice ili elektroničkom poštom (na obrascu predviđenom za pritužbe ili u drugom obliku) te upisom u knjigu pritužbi. Prema donesenoj proceduri Postupak za pritužbe ili prigovore pacijenata, evidenciju o zaprimljenim pritužbama i odgovorima na pritužbe vodi zaposlenica (auditor kvalitete) u Jedinici za osiguranje i unaprijeđenje kvalitete zdravstvene zaštite. Pomoćnica ravnatelja za kvalitetu odgovorna je za pisanje i dostavu odgovora na pritužbe nakon što rukovoditelj odjela i odjelna sestra na koji se pritužba odnosi istraže problem koji se navodi u pritužbi. Odgovor na pritužbu dostavlja se u roku od osam dana od zaprimanja. Ako se pritužba ne riješi u navedenom roku, Bolnica pisano ili usmeno informira podnositelja o tijeku rješavanja.

Prema navedenoj evidenciji, Bolnica je zaprimila četiri pritužbe tijekom 2018. i pet pritužbi tijekom 2019. Od navedenih pritužbi jedna se odnosi na duljinu čekanja dijagnostičke pretrage, dok se druge odnose na neprofesionalno i nestručno ponašanje zdravstvenih i administrativnih zaposlenika Bolnice te uvjete smještaja. Na Odjel za kliničku radiologiju, na kojem se obavljaju postupci magnetske rezonance, odnosila se jedna pritužba, dok su se ostale pritužbe odnosile na druge organizacijske jedinice u Bolnici. Godišnje izvješće o zaprimljenim prigovorima i poduzetim aktivnostima u rješavanju prigovora Jedinica za osiguranje i unaprijeđenje kvalitete zdravstvene zaštite dostavlja Povjerenstvu za unutarnji nadzor i kontrolu te ravnateljici.

## **OCJENA UČINKOVITOSTI UPRAVLJANJA LISTOM ČEKANJA ZA POSTUPKE MAGNETSKE REZONANCE U OPĆOJ ŽUPANIJSKOJ BOLNICI PAKRAC I BOLNICI HRVATSKIH VETERANA**

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 i vođenjem liste čekanja, 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 6,0 postupaka

magnetske rezonance tijekom 2019. Međutim, ocijenjeno je da postoje propusti koji se odnose na postupanje prema pojedinim odredbama Ugovora, korištenje programskih mogućnosti bolničkog informacijskog sustava namijenjenog za rezervacije, objavljivanje liste čekanja na mrežnim stranicama Bolnice, upis zdravstvenih usluga na koje se čeka u centralnoj jedinici za naručivanje pacijenata, donošenje i objavljivanje kataloga postupaka magnetske rezonance koji se obavljaju u Bolnici te uvođenje besplatne telefonske linije za provjeru lista čekanja i pritužbi građana na liste čekanja.

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

## 1. Vođenje liste čekanja

- 1.1. Nadležnom ministarstvu i Zavodu dostaviti podatke o osobama nadležnim za listu čekanja te odrediti osobu ili osobe zadužene za upravljanje nedolaskom naručenih pacijenata, u skladu s odredbama Ugovora.
- 1.2. Naručivati pacijente za pretragu magnetskom rezonancom aktiviranjem mogućnosti da programski sustav pacijentu pronađe i ponudi najraniji slobodni termin za pretragu. Ako programski dodijeljeni prvi slobodni termin pacijentu ne odgovara (kontrolni pregled ili drugo), u dogovoru s pacijentom dodijeliti sljedeći kasniji slobodni termin.
- 1.3. Usklađivati podatke na listi čekanja objavljenoj na mrežnim stranicama Bolnice s podacima iz bolničkog informacijskog sustavu te u listi čekanja na mrežnim stranicama Bolnice objavljivati podatke o slobodnim terminima za zdravstvene usluge na koje se čeka, kako bi pacijenti imali potpune informacije o dostupnosti zdravstvenih usluga koje Bolnica pruža.
- 1.4. Pri naručivanju pacijenata unositi podatke o tome naručuje li se pacijent na kontrolni pregled te je li dodijeljeni termin medicinski uvjetovan ili želja pacijenta, u skladu s odredbama Ugovora.
- 1.5. Za sve zdravstvene usluge na koje se čeka i za koje se pacijenti upisuju na listu čekanja, upis obavljati u centralnoj jedinici za naručivanje pacijenata, koja je osnovana za obavljanje poslova vođenja liste čekanja, čime bi se zaposlenici u nadležnim ambulantnim odjelima rasteretili tih poslova.

## 2. Upravljanje Listom čekanja za postupke magnetske rezonance

- 2.1. Donijeti katalog postupaka magnetske rezonance koji se obavljaju u Bolnici te ga objaviti na mrežnim stranicama, kako bi pacijenti imali informaciju o vrstama postupaka magnetske rezonance koje mogu obaviti u Bolnici.

## 3. Nadzor nad vođenjem i upravljanjem listom čekanja

- 3.1. Uvesti besplatnu telefonsku liniju za provjeru lista čekanja i pritužbi građana na liste čekanja.

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

## **OČITOVANJE OPĆE ŽUPANIJSKE BOLNICE PAKRAC I BOLNICE HRVATSKIH VETERANA**

*Bolnica se očitovala na Nacrt izvješća o obavljenoj reviziji učinkovitosti upravljanja Listom čekanja za postupke magnetske rezonance. U očitovanju navodi da je suglasna s nalazom Državnog ureda za reviziju da je upravljanje Listom čekanja za postupke magnetske rezonance u Bolnici učinkovito, pri čemu su potrebna određena poboljšanja. Nadalje, navodi da preporuke u cijelosti prihvaća te da je do podnošenja očitovanja započela s primjenom dijela preporuka.*