

Na temelju članka 33. Zakona o zaštiti prava pacijenata ("Narodne novine", broj 169/04 i 37/08) i članaka 23. Statuta Dubrovačko-neretvanske županije ("Službeni glasnik Dubrovačko-neretvanske županije" broj 3/21) Županijska skupština Dubrovačko-neretvanske županije na ___ sjednici održanoj _____ 2026. godine donijela je

ZAKLJUČAK

o prihvatanju Izvješća Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata u Dubrovačko-neretvanskoj županiji za 2025. godinu

Članak 1.

Prihvaća se Izvješće Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata u Dubrovačko-neretvanskoj županiji za 2025. godinu koji čini sastavni dio ovog Zaključka.

Članak 2.

Ovaj Zaključak objavit će se u Službenom glasniku Dubrovačko-neretvanske županije.

Predsjednik

Županijske skupštine

Nikola Dobroslavić

KLASA: 500-01/26-01/15
URBROJ: 2117-12/1-26-
Dubrovnik, travnja 2026. godine.

Dostaviti:

1. Upravni odjel za zdravstvo, obitelj i branitelje, ovdje
2. Službeni glasnik Dubrovačko-neretvanske županije, ovdje
3. Pismohrana

IZVJEŠĆE O RADU POVJERENSTVA ZA ZAŠTITU PRAVA PACIJENATA U DUBROVAČKO-NERETVANSKOJ ŽUPANIJI ZA 2025. GODINU

Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata u Dubrovačko-neretvanskoj županiji (u daljnjem tekstu Povjerenstvo) podnosi godišnje izvješće o radu za 2025. godinu kako slijedi:

1. Uvod
2. Pravna osnova rada Povjerenstva
3. Sastav Povjerenstva
4. Organizacija i način rada Povjerenstva
5. Zaprimanje pritužbi pacijenata
6. Postupanje Povjerenstva po pritužbama
7. Suradnja s institucijama
8. Edukacija i informiranje pacijenata
9. Uočeni problemi
10. Preporuke Povjerenstva
11. Zaključak
12. Prijedlog zaključka Županijske skupštine

1. UVOD

Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata Dubrovačko-neretvanske županije djeluje s ciljem praćenja ostvarivanja i zaštite prava pacijenata na području županije. Zaštita prava pacijenata predstavlja važan element kvalitete zdravstvenog sustava te uključuje osiguravanje dostupne i kvalitetne zdravstvene skrbi uz poštivanje dostojanstva, privatnosti i autonomije pacijenata. Rad Povjerenstva usmjeren je na razmatranje pritužbi pacijenata, davanje preporuka zdravstvenim ustanovama i nadležnim tijelima te ukazivanje na sustavne izazove u organizaciji zdravstvene zaštite. Ovo izvješće izrađeno je radi informiranja nadležnih tijela Dubrovačko-neretvanske županije o radu Povjerenstva i stanju u području zaštite prava pacijenata.

2. PRAVNA OSNOVA RADA POVJERENSTVA

Rad Povjerenstva temelji se na sljedećim propisima:

- Zakon o zaštiti prava pacijenata
- Zakon o zdravstvenoj zaštiti
- Statut Dubrovačko-neretvanske županije
- Odluka o osnivanju Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata Dubrovačko-neretvanske županije
- Poslovnik o radu povjerenstva za zaštitu prava pacijenata u Dubrovačko-neretvanskoj županiji
- Drugi relevantni pozitivni propisi Republike Hrvatske.

3. SASTAV POVJERENSTVA

Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata na području Dubrovačko-neretvanske županije djeluje u okviru Upravnog odjela za zdravstvo, obitelj i branitelje. Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata na području Dubrovačko-neretvanske županije obavlja sljedeće poslove i zadatke:

- prati primjenu propisa koji se odnose na zaštitu prava pacijenata
- prati povrede pojedinačnih prava pacijenata

- predlaže poduzimanje mjera za zaštitu i promicanje prava pacijenata

Predsjednik povjerenstva

- Predsjednik Povjerenstva, Zoran Jablanov dipl. iur, univ. spec. iur
- Zamjenik predsjednika Povjerenstva
- Pero Pendo dipl. iur, Viši savjetnik u Upravnom odjelu za zdravstvo, obitelj i branitelje Dubrovačko-neretvanske županije

Članice povjerenstva

- doc. dr. sc. Antonela Gverović – Antunica, dr med. spec
- Anita Šetka, SSS
- Stanka Grbić Vušić, dipl. oec,

Pacijent koji nije zadovoljan prilikom pružanja zdravstvene zaštite te koji nije zadovoljan načinom pružanja zdravstvene zaštite na području Dubrovačko-neretvanske županije treba se obratiti Povjerenstvu koje će poduzeti potrebne mjere u okviru svojih ovlaštenja. Povjerenstvo je zaprimljene pritužbe rješava sukladno Zakonu o zaštiti prava pacijenata (Narodne novine br. 169/04 i 37/08). Sukladno Zakonu prava pacijenata su:

- Pravo na suodlučivanje
- Pravo na obaviještenost
- Odbijanje primitka obavijesti
- Pravo na prihvaćanje ili odbijanje pojedinoga dijagnostičkog, odnosno terapijskog postupka
- Pravo na pristup medicinskoj dokumentaciji
- Pravo na povjerljivost
- Pravo na održavanje osobnih kontakata
- Pravo na samovoljno napuštanje zdravstvene ustanove
- Pravo na privatnost
- Pravo na naknadu štete

Povjerenstvu se možete obratiti: Pisanim putem na adresu: Dubrovačko-neretvanska županija, Upravni odjel za zdravstvo obitelj i branitelje, Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata u Dubrovačko-neretvanskoj županiji, Pred Dvorom 1, 20 000 Dubrovnik

- na broj telefona: 020 351 495, 020 351 470 i 020 351 467
- putem elektroničke pošte na e-mail adresu: zastita.prava.pacijenata@dnz.hr

4. ORGANIZACIJA I NAČIN RADA

Povjerenstvo djeluje na sjednicama koje se održavaju prema potrebi, ovisno o zaprimljenim pritužbama pacijenata i drugim pitanjima iz djelokruga rada. Sjednice saziva predsjednik Povjerenstva, a odluke i preporuke donose se nakon rasprave članova Povjerenstva. O radu sjednica vodi se zapisnik.

5. ZAPRIMANJE PRITUŽBI PACIJENATA

Pacijenti se Povjerenstvu mogu obratiti:

- pisanim putem
- elektroničkom poštom
- osobnim dolaskom
- putem drugih oblika komunikacije.

Sve zaprimljene pritužbe evidentiraju se u službenoj evidenciji Povjerenstva.

5.1. U 2025. godini zaprimljene su pritužbe/predstavke slijedeće strukture:

- 1 Pritužba na rad ginekologa
- 3 Pritužbe na rad liječnika obiteljske medicine
- 2 Pritužbe na rad pedijatra
- 2 Pritužbe na rad liječnika u objedinjenom hitnom bolničkom prijemu
- 1 Pritužba na rad medicinsko-biokemijskog laboratorija

5. 2. Povjerenstvo nije zaprimilo pritužbe građana koje su se odnosile na uskraćivanje ili neadekvatnu zdravstvenu zaštitu pacijenata starije životne dobi.

5. 3. Vezano za pritužbe građana za koje se odnose na neprofesionalno ponašanje liječnika i drugog medicinskog osoblja prema pacijentima te o pritužbama u kojima pacijenti iznose tvrdnje da prilikom pružanja zdravstvenih usluga nisu informirani o svojem zdravstvenom stanju, potrebnom medicinskom zahvatu, mogućim komplikacijama i sl. ili da im je uskraćena zdravstvena usluga u sustavu javnog zdravstva sa uputom da se jave u privatnu praksu, ovo Povjerenstvo smatra da se zaprimljene pritužbe dijelom odnose na navodno neprofesionalno ponašanje liječnika.

5. 4. Povjerenstvo nije zaprimilo pritužbe građana na kvalitetu i dostupnost palijativnih usluga.

5. 5. Teško je utvrditi neprimjerenu komunikaciju u odnosu zdravstveni radnik-pacijent, jer je uglavnom riječ pacijenta protiv riječi zdravstvenog radnika i u takvim slučajevima tražimo izjavu ravnatelja, izjavu liječnika i ako se utvrdi određena sumnja na nezakonito ponašanje predmetni zahtjev/pritužbu dostavljamo na postupanje Hrvatskom zavodu za zdravstveno osiguranje, a ako ima potrebe za nastavkom predmetnog postupka predmet se dostavlja i Ministarstvu zdravstva Republike Hrvatske.

5. 6. Povjerenstvo nije zaprimilo pritužbe o poteškoćama u postupanju s beskućnicima na bolničkom liječenju te s onima koji završavaju bolničko liječenje, odnosno s poteškoćama s pronalaskom žurnog odgovarajućeg smještaja nakon otpusta iz bolnice.

5. 7. Povjerenstvo nije zaprimilo pritužbe koje se odnose na povredu prava na privatnost pacijenata, te pritužbe građana radi neovlaštenog ulaza u e-karton.

5. 8. Povjerenstvo nije imalo slučajeve težih povreda prava pacijenata koje mogu ugroziti život ili zdravlje pacijenta.

6. POSTUPANJE POVJERENSTVA PO PRITUŽBAMA

Nakon zaprimanja pritužbi Povjerenstvo:

- analizira dostavljenu dokumentaciju
- traži dodatna pojašnjenja od podnositelja
- traži očitovanja zdravstvenih ustanova
- razmatra dostavljene odgovore

Temeljem zaprimljenih pritužbi/predstavki, Povjerenstvo je tijekom izvještajnog razdoblja postupalo ovisno o predmetu na sljedeći način:

- od odgovornih osoba u zdravstvenim ustanovama, odnosno ordinacijama privatne prakse Povjerenstvo je tražilo njihova službena očitovanja vezano uz sav sporni sadržaj zaprimljenih pritužbi/predstavki pacijenata,
- nakon utvrđivanja činjeničnog stanja Povjerenstvo je donosilo zaključke i tražilo postupanja odnosno očitovanje Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje, Hrvatske liječničke komore, Ministarstva zdravstva Republike Hrvatske, te zdravstvenih ustanova i liječnika u privatnoj praksi
- Povjerenstvo je podnositelje pritužbi i predstavki u zakonskom roku obavještavalo o svojim službenim aktivnostima, zaključcima i mogućem daljnjem službenom postupanju s tim u vezi,
- kad god je moglo, Povjerenstvo je probleme rješavalo mirnim putem tako da pacijent bude optimalno zbrinut i zadovoljan, sukladno pravilima struke.

Povjerenstvo je mišljenja da je potrebno izmijeniti i dopuniti Zakon o zaštiti prava pacijenata, proširiti opseg prava pacijenata, odrediti obveze, te bolje urediti put pravne zaštite pacijenata i shodno time ulogu povjerenstava za zaštitu prava pacijenata. Povjerenstvo ima zadovoljavajuću razinu suradnje sa svim dionicima zdravstvenog sustava.

7. SURADNJA S INSTITUCIJAMA

Povjerenstvo surađuje sa:

- zdravstvenim ustanovama na području županije
- nadležnim upravnim tijelima županije
- drugim institucijama uključenima u zaštitu prava pacijenata.

8. EDUKACIJA I INFORMIRANJE PACIJENATA

Povjerenstvo je tijekom izvještajnog razdoblja sudjelovalo u aktivnostima usmjerenima na informiranje građana o njihovim pravima u zdravstvenom sustavu. Aktivnosti su uključivale:

- na upit pacijenata savjetovanje o njihovim pravima
- suradnju s organizacijama civilnog društva.

9. UOČENI PROBLEMI

Na temelju dosadašnjeg rada, broja zaprimljenih pritužbi i telefonskih kontakata s pacijentima uočeni su sljedeći problemi:

- duljina čekanja na pojedine zdravstvene usluge
- dostupnost specijalističkih pregleda
- komunikacija između zdravstvenih radnika i pacijenata
- informiranost pacijenata o njihovim pravima.

10. PREPORUKE POVJERENSTVA

Povjerenstvo predlaže sljedeće mjere:

- poboljšanje informiranja pacijenata
- kontinuiranu edukaciju zdravstvenih radnika
- unaprjeđenje organizacije zdravstvenih usluga
- jačanje suradnje između institucija.

11. ZAKLJUČAK

Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata Dubrovačko-neretvanske županije tijekom izvještajnog razdoblja aktivno je obavljalo poslove iz svog djelokruga s ciljem zaštite prava pacijenata i unapređenja zdravstvene zaštite. Povjerenstvo u 2025. godini nije imalo neriješenih predmeta niti pritužbi na rad i postupanje u radu Povjerenstva.

12. PRIJEDLOG ZAKLJUČKA ZA ŽUPANIJSKU SKUPŠTINU

- Prihvaća se Izvješće Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata u Dubrovačko-neretvanskoj županiji za 2025. godinu.

ZAKLJUČAK

1. Prihvaća se Izvješće o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata u Dubrovačko-neretvanskoj županiji za razdoblje 2025. godine.

OBRAZLOŽENJE

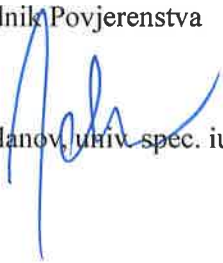
Sukladno odredbama Zakon o zaštiti prava pacijenata jedinice područne (regionalne) samouprave osnivaju povjerenstva za zaštitu prava pacijenata radi praćenja ostvarivanja i zaštite prava pacijenata na svom području. Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata na području Dubrovačko-neretvanske županije osnovala je Županijska skupština Dubrovačko-neretvanske županije. Povjerenstvo djeluje s ciljem razmatranja pritužbi pacijenata, praćenja ostvarivanja njihovih prava u sustavu zdravstvene zaštite te davanja preporuka i prijedloga za unapređenje zdravstvene skrbi. Sukladno propisima koji uređuju područje zdravstvene zaštite, osobito Zakon o zdravstvenoj zaštiti, povjerenstva za zaštitu prava pacijenata imaju važnu ulogu u jačanju zaštite prava pacijenata, promicanju informiranosti građana o njihovim pravima te u poticanju poboljšanja kvalitete zdravstvenih usluga. Izvješće o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata Dubrovačko-neretvanske županije za razdoblje 2025. godine donosi pregled aktivnosti Povjerenstva, podatke o zaprimljenim pritužbama pacijenata, način postupanja po zaprimljenim predmetima te analizu

najčešćih problema na koje su pacijenti ukazivali u svojim pritužbama. U izvješću se također navodi suradnja Povjerenstva sa zdravstvenim ustanovama i drugim nadležnim institucijama, kao i preporuke za unapređenje sustava zaštite prava pacijenata na području Dubrovačko-neretvanske županije. Razmatranjem zaprimljenih pritužbi i analizom pojedinih slučajeva Povjerenstvo nastoji doprinijeti rješavanju konkretnih problema pacijenata, ali i ukazati na eventualne sustavne izazove u organizaciji i dostupnosti zdravstvene zaštite. Slijedom navedenoga, predlaže se Županijskoj skupštini Dubrovačko-neretvanske županije da razmotri predmetno Izvješće te donese zaključak o njegovu prihvatanju.

S poštovanjem,

Predsjednik Povjerenstva

Zoran Jablanov, univ. spec. iur.



Pročelnica

Đurđica Popović



Dostaviti:

1. Naslovu
2. Pismohrana, ovdje

Na temelju članka 33. Zakona o zaštiti prava pacijenata ("Narodne novine", broj 169/04 i 37/08) i članka 36. Statuta Dubrovačko - neretvanske županije ("Službeni glasnik Dubrovačko - neretvanske županije", broj 3/21), Župan Dubrovačko - neretvanske županije, donio je

ZAKLJUČAK

Utvrđuje se Prijedlog Izvješća Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata u Dubrovačko-neretvanskoj županiji za 2025. godinu i prosljeđuje Županijskoj skupštini na raspravu i donošenje.

KLASA: 500-01/26-01/15
URBROJ: 2117-12/1-26-9
Dubrovnik, 20 travnja 2026. godine.



Dostaviti:

1. Županijska skupština, ovdje
2. Upravni odjel za zdravstvo, obitelj i branitelje, ovdje
3. Pismohrana.



REPUBLIKA HRVATSKA
DUBROVAČKO NERETVANSKA ŽUPANIJA
Upravni odjel za zdravstvo, obitelj i branitelje

KLASA: 500-01/26-01/15
URBROJ: 2117-12/1-26-8
Dubrovnik, 20 travnja 2026. godine.

DUBROVAČKO-NERETVANSKA ŽUPANIJA

n/p župana Blaža Peza
- ovdje -

PREDMET: Prijedlog Nacrta Izvješća Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata u Dubrovačko-neretvanskoj županiji za 2025. godinu
- dostavlja se

PRAVNI TEMELJ: Zakon o zaštiti prava pacijenata ("Narodne novine", broj 169/04 i 37/08), članak 23. Statuta Dubrovačko-neretvanske županije ("Službeni glasnik Dubrovačko-neretvanske županije", broj 3/21)

NADLEŽNOST ZA DONOŠENJE: Županijska skupština

PREDLAGATELJ: Upravni odjel za zdravstvo, obitelj i branitelje

IZVJESTITELJ: Zoran Jablanov, univ. spec. iur., Predsjednik Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata Dubrovačko – neretvanske županije

U prilogu Vam dostavljamo Prijedlog Nacrta Izvješća Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata u Dubrovačko-neretvanskoj županiji za 2025. godinu. Molimo Vas da isti razmotrite, utvrdite prijedlog Zaključka i isti prosljedite Županijskoj skupštini na raspravu i donošenje.

S poštovanjem,

Pročelnica

Đurđica Popović



Prilozi:

1. Izvješće o radu Povjerenstva,

Dostaviti:

1. Naslovu,
2. Upravni odjel za zdravstvo, obitelj i branitelje, ovdje,
3. Pismohrana.