

Monitoring bolnica, novembar/decembar 2012.

Nakon dva kruga monitoringa u domovima zdravlja širom Crne Gore kontrolori Gradjanske alijanse preselili su se u prostorije sekundarne zdravstvene zaštite. U to ime su dva mjeseca boravili u bolnicama u Podgorici, Nikšiću, Bijelom Polju, Baru, Beranama, Pljevljima, Cetinju i Kotoru a ponovo su pokucali i na vrata 4 doma zdravlja i to: u Žabljaku, Kolašinu, Danilovgradu i Rožajama. Oštro oko monitora nijesu izbjegle ni privatne zdravstvene ustanove.

Gotovo 200 obilazaka pretočenih u 250 sati su donijeli nove rezultate.

Posmatranje je pokazalo da neki od pominjanih problema u domovima zdravlja ne važe za bolnice dok su se druga kršenja bitnih komponenti ponovila i u drugom stepenu zdravstvene zaštite. A kako smo vec i navikli: U nekim ustanovama je dolazak monitora izazvao i talas priprema.

Monitori su provjerili radne navike medicinskog osoblja. Istraživanje je pokazalo da medicinari odgovorno pristupaju poslu. Tako, u 87 odsto slučajeva počinju na vrijeme sa smjenom. No, u slučaju kašnjenja čak

22 odsto pacijenata ostane bez informacije zašto doktori kasne i kad će pregled početi. Rezultati su pozitivni i kada govorimo o pauzama jer u svega 9 odsto posmatranih slučajeva medicinari produže ispijanje kafe ili ostale jutarnje rutine.

Iako je vrijeme ordiniranja doktora istaknuto u gotovo 90 odsto posmatranih objekata, osluškivanjem problema građana monitori su zabilježili da se

14 odsto pacijenata požalilo da ta postavka nije adekvatna njihovim potrebama.

Slično kao i u domovima zdravlja i u bolnicama su monitori prisustvovali pojavi da medicinari svoje ID kartice drže u fioci.

Tako u 35 odsto slučajeva osoblje ne želi da pokaže svoj identitet pacijentima. Podsjećamo da zbog kršenja ove stavke iz Zakona o pravima pacijenata slijedi novčana kazna u rasponu od 1.500 do 20.000 eura. Kako je monitoring pokazao ovo kršenje je najčešće upravo u Glavnom gradu, izgleda da podgoričko osoblje u Kliničkom centru najmanje mari o mogućim sankcijama. Tako izgleda- njihov status i identitet se podrazumijevaju, a primjena Zakona može da saceka.

Telefoni uporno zvone, a u 39 odsto slučajeva građani ostaju bez odgovora, dok u oko 60 odsto slučajeva osoblje podiže slušalicu na svaki poziv. Ovu neažurnost medicinari pravdaju velikim gužvama ali posebno zabrinjava podatak da je medicinsko osoblje i kada se javi na telefon u 30 odsto ispitanih slučajeva neljubazno prema budućim pacijentima. Nedostatak strpljenja, takta ili prosto- loša praksa- pitanje je za njihove nadređene.

Istraživanje je pokazalo da ukoliko se osoba sa invaliditetom uputi u neki od objekata za sekundarnu zdravstvenu zaštitu u 46 odsto ustanova će imati teškoće pri ulasku jer im objekti nisu prilagođeni za pristup.

Alarmantan diskriminatorski podatak i stara boljka za koju ocigledno rjesenja nema.

Izgleda da su pacijenti u bolnicama dobrim dijelom solidarni, tako u 40 odsto slučajeva propuštaju hitne slučajeve, trudnice, djecu i penzionere. Ipak monitori su primijetili da odnos nije isti prema svima.

Voljno se propuštaju djeca i trudnice dok penzionere gotovo svi isprate uz negativne komentare. No, to dovoljno govori o nama.

Kontrolori su zavirili i u neke nove zdravstvene usluge, u fokusu je bio novi dijalizni centar u Plavu. Nakon što je pompezno otvoren u oktobru, Plavljeni koji su očekivali da će zaista i da počne sa radom negativnosu se iznenadili. Aparate za ove svrhe su nakon svečanog slikanja izgleda iznijeli jedan po jedan. Tim tempom za samo dva mjeseca ovaj centar je pretvoren u još jednu praznu prostoriju. Građani se pitaju šta se zbilo sa ovom investicijom pa su oktobarska obećanja bila realnost tek nekoliko dana? Da li ovaj centar postoji ili je njegova fantomska uloga bila propagandnog tipa?

Monitori Gradjanske alijanse koji su pomno nadgledali rad osoblja u bijelim mantilima, zabilježili su da se u 66 odsto slučajeva pacijent zali na sistem zakazivanja u bolnicama, dok sliku vedrijom cini 46 odsto u okviru ove cifre, onih koji se zale ali - rijetko. Za ostale ispitanike, njih 34 odsto, postojeći sistem zakazivanja sasvim je odgovarajući, dok je u nekim gradovima, poput Niksica, ostao na nivou ideje.

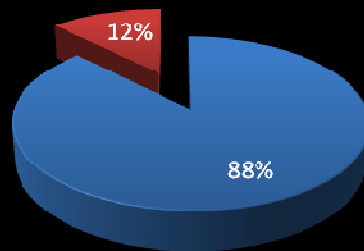
12 gradova: Podgorica, Nikšić, Bijelo Polje, Bar, Berane, Pljevlja, Cetinje, Kotor

Dom zdravlja: Žabljak, Kolašin, Danilovgrad, Rožaje



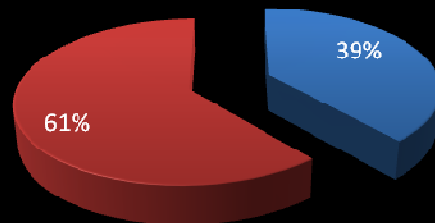
Da li je istaknuto radno vrijeme doktora?

■ Da ■ Ne



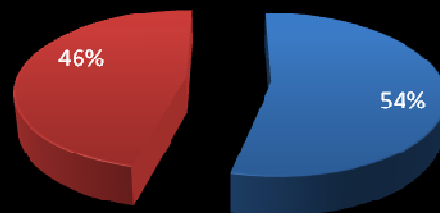
Da li se medicinsko osoblje javlja na službeni telefon?

■ Rijetko ■ Uvijek



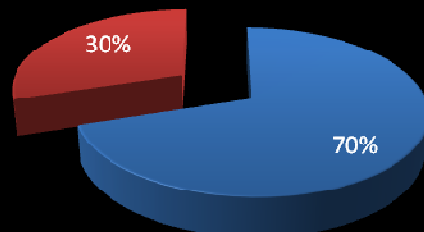
Da li je objekat prilagodjen za pristup osobama sa fizičkim invaliditetom?

■ Da ■ Ne



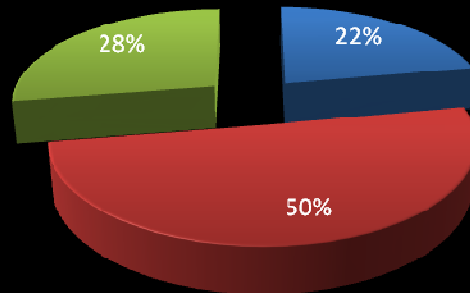
Da li je bilo slučajeva ulaska u ordinaciju tokom pregleda?

■ Ne ■ Da



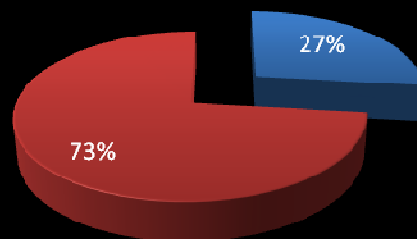
Da li se pacijenti žale da dugo čekaju?

■ Ne ■ Da ■ Rijetko



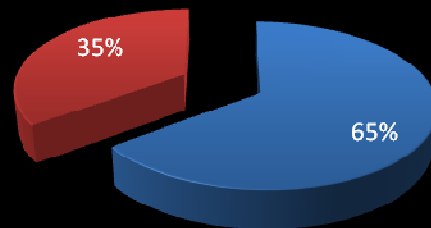
Da li pacijenti znaju da postoji Zaštitnik prava pacijenata?

■ Ne ■ Da



Da li medicinsko osoblje nosi ID kartice?

Da Ne



Da li se pacijenti žale da se ne poštuje red?

Da Ne Rijetko

