



IZVJEŠTAJ O PROVEDENOM ISTRAŽIVANJU O NABAVCI ORTOPEDSKIH I DRUGIH POMAGALA U UNSKO – SANSKOM KANTONU

Financijski podržano od:



Ovo istraživanje omogućeno je uz podršku američkog naroda putem Američke agencije za međunarodni razvoj (USAID). Sadržaj ovog istraživanja je isključiva odgovornost Udruženja distrofičara Bužim i ne mora nužno odražavati stavove USAID-a ili Vlade Sjedinjenih Američkih Država.

1. Uvod

Istraživanje je urađeno u sklopu projekta „Zajedno za ortopedska i druga pomagala bez korupcije“ kojeg Udruženje distrofičara Bužim realizuje u partnerstvu sa udruženjem „Amputirci“ Bužim, uz finansijsku podršku USAID-a kroz veliki projekat „Podrška građanima u borbi protiv korupcije“ kojeg implementira Centar civilnih inicijativa (CCI) kao glavni nosioc, zajedno sa Transparency international BiH i Centar za razvoj Medija i analizu (CRMA).

Istraživanje je provedeno tokom mjeseca juna i jula 2022. godine. Cilj istraživanja je bio da se na sveobuhvatan način pokuša prikazati stanje nabavki ortopedskih i drugih pomagala u Unsko – sanskom kantonu. Istraživanje je proveo projektni tim na projektu „Zajedno za ortopedska i druga pomagala bez korupcije“ u navedenom vremenskom periodu.

Za potrebe ovog istraživanja projektni tim je unaprijed postavio parametre istraživanja, utvrdio glavne izvore informacija i ključne aktere u procesu nabavke ortopedskih i drugih pomagala. Intenzivno su informacije prikupljane službenim putem prema zakonu o pristupu informacijama, putem interneta, telefonskim putem i anketiranjem. Informacije su prikupljane od Zavoda zdravstvenog osiguranja Unsko – sanskog kantona, ortopedskih kuća, korisnika ortopedskih pomagala i organizacija osoba sa invaliditetom.

Od Zavoda kao ključne institucije u procesu nabavke ortopedskih i drugih pomagala informacije su prikupljene službenim putem u skladu sa Zakonom o slobodnom pristupu informacijama. Prikupljene su informacije koje se odnose na propise, procedure, financiranje, Ljekarske komisije, ugovorene ortopedske kuće, te nadležnost i strukturu upravnog odbora.

Od ortopedskih kuća smo pokušali pribaviti informacije o ukupnim godišnjim izdatim i kod Zavoda naplaćenim ortopedskim i drugim pomagalima, te cijene ortopedskih i drugih pomagala. Sve informacije smo pribavili putem interneta.

Kod korisnika ortopedskih i drugih pomagala smo ispitali parametre poznavanja prava, zadovoljstva sa procedurama i kvalitetom, te iskustvima sa koruptivnim radnjama i zloupotrebama kod pribavljanja pomagala. Za ispitivanje ovih parametara smo uradili telefonsku anketu na uzorku od 100 korisnika ortopedskih i drugih pomagala iz Bužima, Cazina, Velike Kladuše i Bihaća.

Organizacije osoba sa invaliditetom smo anketirali na pitanja koliko se u svome radu bave problematikom nabavke ortopedskih i drugih pomagala, koliko pomažu svojim članovima, te da li imaju iskustvo u prevenciji i borbi protiv korupcije.

2. Zavod¹

Za potrebe ovog istraživanja od Zavoda zdravstvenog osiguranja USK-a smo u skladu sa Zakonom o slobodnom pristupu informacijama pribavili informacije kojim smo pokušali odgovoriti na ključne segmente procesa nabavki ortopedskih i drugih pomagala koja osiguranici ostvaruju putem Zavoda.

2.1. Propisi na osnovu koji se ostvaruju prava

Zavod zdravstvenog osiguranja Unsko – sanskog kantona obezbijuje osiguranim licima prava na ortopedska i druga pomagala u skladu sa Zakonom o zdravstvenom osiguranju, kojim je utvrđeno da osigurana lica imaju pravo, u skladu sa utvrđenim medicinskim indikacijama, na korištenje ortopedskih i drugih pomagala, stomatološko protetske pomoći i stomatološko – protetskih nadomjestaka, te da se obim navedenih prava utvrđuje kantonalnim propisom. U skladu sa navedenim, Zavod je donio Prijedlog Odluke o obimu prava na korištenje ortopedskih i drugih pomagala, zubnoprotskih pomagala i nadomjestaka. U kreiranju nove Liste ortopedskih pomagala, učestvovali su doktori medicine i doktori specijalisti, kao i određeni predstavnici udruženja, te krajnji korisnici pomagala, koji su pobliže objasnili stvarnu potrebu osiguranih lica, korisnika pomagala. Izmjene i dopune Odluke o jedinstvenoj Listi donosi Vlada USK-a, na prijedlog Ministarstva zdravstva, rada i socijalne politike USK-a, te Upravnog odbora Zavoda.

2.2. Propisi koji utvrđuju procedure pribavljanja ortopedskih pomagala

Privremenim uputstvom o načinu i postupku za odobravanje izdavanja ortopedskih i drugih pomagala, zubnoprotske pomoći i zubnoprotskih nadomjestaka koji se obezbjeđuju u Zavodu zdravstvenog osiguranja USK-a, propisan je način na koji se obezbjeđuju ortopedska pomagala, način propisivanja doznaka, ovlaštena lica za propisivanje pomagala, način ovjeravanja PO obrazaca, način rada komisija i sva ostala relevantna pitanja o ortopedskim pomagalima.

2.3. Financijski parametri

Ovdje smo tražili informacije o planiranim i utrošenim sredstvima za ortopedska i druga pomagala, te informacije o neutrošenim sredstvima za 2019., 2020., i 2021. godinu. Kao odgovor na ovaj upit smo dobili da se ovi podaci nalaze u Izvještaju o radu i finansijskom poslovanju Zavoda zdravstvenog osiguranja za navedene periode. Dodatnim istraživanjem nismo uspjeli pronaći nigdje javno objavljenе pomenute Izvještaje, te smo za ove informacije ostali uskraćeni.

¹ Informacije prikupljene u skladu sa Zakonom o slobodnom pristupu informacijama.

2.4. Ljekarske komisije

Pravilnikom o sastavu i načinu rada Ljekarskih komisija Zavoda formirane su Ljekarske komisije, između kojih i Ljekarska komisija za izdavanje godišnje količine ortopedskih pomagala i Ljekarska komisija za provjeru i ocjenu funkcionalnosti ortopedskih pomagala, koje odlučuju o pravu osiguranog lica iz obaveznog zdravstvenog osiguranja. Predsjednici i članovi Ljekarskih komisija su doktori medicine / doktori stomatologije. Ljekarske komisije imenuje direktor Zavoda.

2.5. Ugovorene ortopedske kuće

Zavod je raspisao Javni poziv za zaključenje ugovora za izradu i isporuku ortopedskih pomagala, te nabavku i isporuku istih. Sve ortopedske kuće koje su ispunile uslove tražene Javnim pozivom su dobile i mogućnost zaključenja ugovora sa Zavodom. Zaključeni su ugovori sa slijedećim ortopedskim kućama:

- **Za nabavku i isporuku ortopedskih i drugih pomagala – sanitarne sprave i pomagala za dijabetičare:** Bauerfeind d.o.o., Cherka company d.o.o., Farmavita d.o.o., Hercegovinalijek d.o.o., Izvor commerc d.o.o., Ortopedija International d.o.o., Tuzlafarm d.o.o.
- **Za nabavku i isporuku ortopedskih i drugih pomagala – Očna pomagala, očne proteze, zaštitne naočale, korekciona stakla, aparati za pojačanje sluha, govorna proteza, endotrahealna kanila:** Optika Arnautović, Bifon, Optika Dervišević (Bihać), Mak Pharm, Optika Dervišević (Velika Kladuša), Optika Nunu i Vizus.
- **Za izradu i isporuku ortopedskih i drugih pomagala:** Bauerfeind d.o.o., OrtoSar d.o.o. i Izvor commerc d.o.o.

2.6. Antikoruptivni rad

Postupajući u skladu sa strategijom za borbu protiv korupcije Unsko – sanskog kantona i Akcionim planom za provođenje ove Strategije, koje je donijela Vlada USK-a, Zavod trenutno radi na izradi antikoruptivnih akata za prevenciju i borbu protiv korupcije unutar Zavoda. Intencija ovih akata je da se pravno reguliraju postupci prijave i provođenja postupaka kod počinjenih koruptivnih djela. Do sada Zavod nije imao pravno regulisana ova pitanja. Očekuje se da će antikoruptivni rad u Zavodu zdravstvenog osiguranja USK-a zaživjeti vrlo brzo.

2.7. Imenovanje i struktura Upravnog odbora Zavoda

Upravni odbor Zavoda imenuje Vlada USK-a, a na osnovu Zakona o zdravstvenom osiguranju FBiH, te Zakona o ministarskim, vladinim i drugim imenovanjima FBiH, gdje je definisano da Upravni odbor imenuje Vlada kantona na prijedlog kantonalnog ministra, i to: tri člana iz reda osiguranika zdravstvenog osiguranja, dva člana iz reda poslodavaca, četiri člana iz reda zdravstvenih radnika.

3. Ortopedske kuće²

Kroz gore pribavljene službene informacije od Zavoda, utvrđeno je da se osiguranim licima u USK-a ortopedska i druga pomagala obezbijuju putem slijedećih ortopedskih kuća:

- **Za nabavku i isporuku ortopedskih i drugih pomagala – sanitarne sprave i pomagala za dijabetičare:** Bauerfeind d.o.o., Cherka company d.o.o., Farmavita d.o.o., Hercegovinalijek d.o.o., Izvor commerc d.o.o., Ortopedija International d.o.o., Tuzlafarm d.o.o.
- **Za nabavku i isporuku ortopedskih i drugih pomagala – Očna pomagala, očne proteze, zaštitne naočale, korekciona stakla, aparati za pojačanje sluha, govorna proteza, endotrahealna kanila:** Optika Arnautović, Bifon, Optika Dervišević (Bihać), Mak Pharm, Optika Dervišević (Velika Kladuša), Optika Nunu i Vizus.
- **Za izradu i isporuku ortopedskih i drugih pomagala:** Bauerfeind d.o.o., OrtoSar d.o.o. i Izvor commerc d.o.o.

Svim pobrojanim ortopedskim kućama smo poslali službeni E-mail kojim smo tražili informacije o godišnjim izdatim i od Zavoda naplaćenim ortopedskim i drugim pomagalicama, te informacije o maloprodajnim cijenama ortopedskih i drugih pomagala. Također navedene informacije smo uporedno istraživali na web stranicama ovih ortopedskih kuća.

Kako nismo dobili odgovore na tražene upite, ostali smo uskraćeni za ove informacije. Također na samim web stranicama nema informacija o finansijskom poslovanju, a ne postoje ni maloprodajne cijene ortopedskih i drugih pomagala, te informacije o tehničkim karakteristikama koje govore o kvalitetu pomagala. Veliki broj ortopedskih kuća uopće nema web stranicu.

Dodatno smo istraživali web stranice ortopedskih kuća iz Republike Slovenije³ i Hrvatske kod kojih smo našli maloprodajne cijene ortopedskih i drugih pomagala, te sve druge relevantne informacije u vezi pomagala.

Na upit prema ortopedskoj kući u Sloveniji dobili smo povratnu informaciju da su isti dužni imati na svojoj stranici informacije o maloprodajnim cijenama i detaljnim tehničkim karakteristikama pomagala.

² <http://bauerfeind.ba/> <https://hercegovinalijek.ba/> <https://ortopedijaizvor.com/> <https://tuzlafarm.com/>

³ <https://www.invalidskivozicek.si/e-trgovina/rocn-invalidski-vozicki.html>

4. Korisnici ortopedskih pomagala⁴

Za potrebe ovog istraživanja uradili smo anketiranje 100 korisnika ortopedskih i drugih pomagala iz Bužima, Cazina, Velike Kladuše i Bihaća. Kroz unaprijed definisana anketna pitanja smo istražili slijedeće parametre: Znanje o pravima, zadovoljstvo sa procedurama i kvalitetom ortopedskih i drugih pomagala, iskustva sa koruptivnim radnjama i zloupotrebama.

4.1. Znanje o pravima

Kroz ovaj parametar smo nastojali saznati na izabranom uzorku koliko su korisnici ortopedskih i drugi pomagala upoznati sa svojim pravima, te smo dobili slijedeće rezultate:



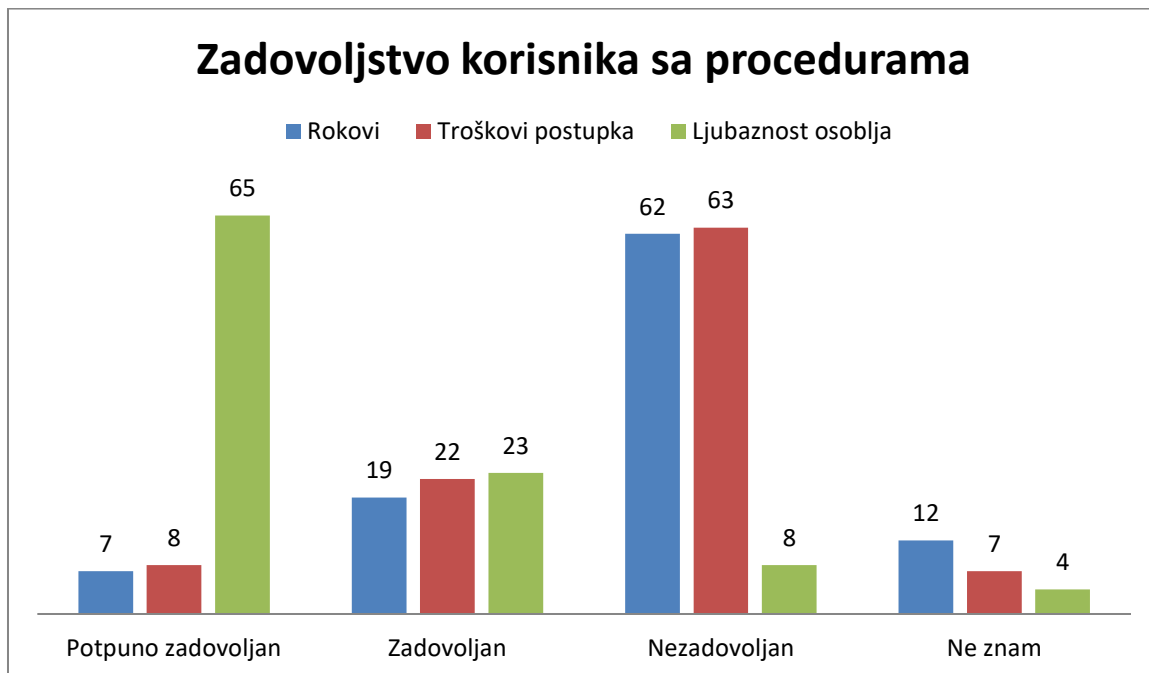
Iz dobivenog rezultata istraživanja se može vidjeti da najveći broj korisnika ortopedskih i drugih pomagala nije upoznat sa svojim pravima. Upravo ovaj parametar je ključni za efektivno ostvarivanje prava na ortopedska i druga pomagala, te je nužno obezbijediti edukativne aktivnosti koje će dodatno informisati i edukovati korisnike ortopedskih i drugih pomagala.

4.2. Zadovoljstvo sa procedurama

Kroz ovaj parametar smo na izabranom uzorku nastojali saznati koliko su korisnici ortopedskih i drugih pomagala zadovoljni sa procedurama ortopedskih pomagala. Anketom

⁴ Sve informacije iz ovog odjelja su dobivene iz provedenog anketiranja 100 korisnika ortopedskih i drugih pomagala iz općine Bužim, Cazin, Velika Kladuša i Bihać.

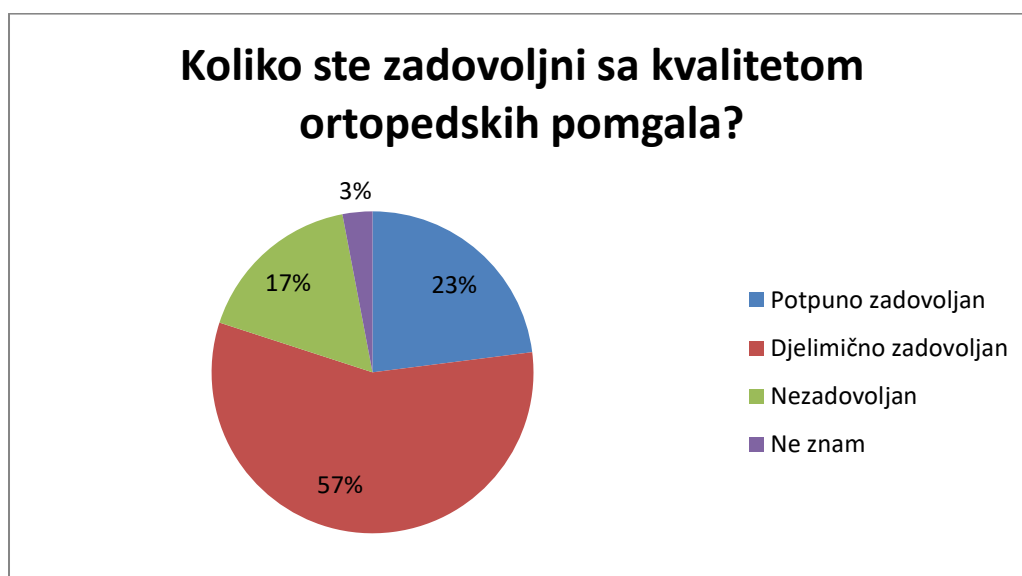
smo tražili odgovore na pitanja zadovoljstva sa rokom pribavljanja ortopedskih i drugih pomagala, troškovima, te ljubaznosti osoblja u Zavodu, te smo dobili slijedeće rezultate:



Iz gore navedenog vidljivo je da su korisnici potpuno nezadovoljni sa rokovima izdavanja ortopedskih i drugih pomagala, te troškovima postupka.

4.3. Zadovoljstvo sa kvalitetom ortopedskih i drugih pomagala

Kroz ovaj parametar smo nastojali ispitati koliko su korisnici ortopedskih i drugih pomagala zadovoljni sa kvalitetom ortopedskih pomagala, te smo na osnovu ispitanog uzorka dobili slijedeće rezultate:



Iz gore dobivenog rezultata vidljivo je da su korisnici ortopedskih i drugih pomagala u najvećem dijelu nezadovoljni sa kvalitetom ortopedskih i drugih pomagala, te da iste ne zadovoljavaju njihove stvarne potrebe.

4.4. Iskustva sa koruptivnim djelima i zloupotrebama

Kroz ovaj parametar smo nastojali ispitati na izabranom uzorku koliko su se korisnici ortopedskih i drugih pomagala susretali sa koruptivnim radnjama i zloupotrebama kod pribavljanja ortopedskih i drugih pomagala, te smo dobili slijedeće rezultate:



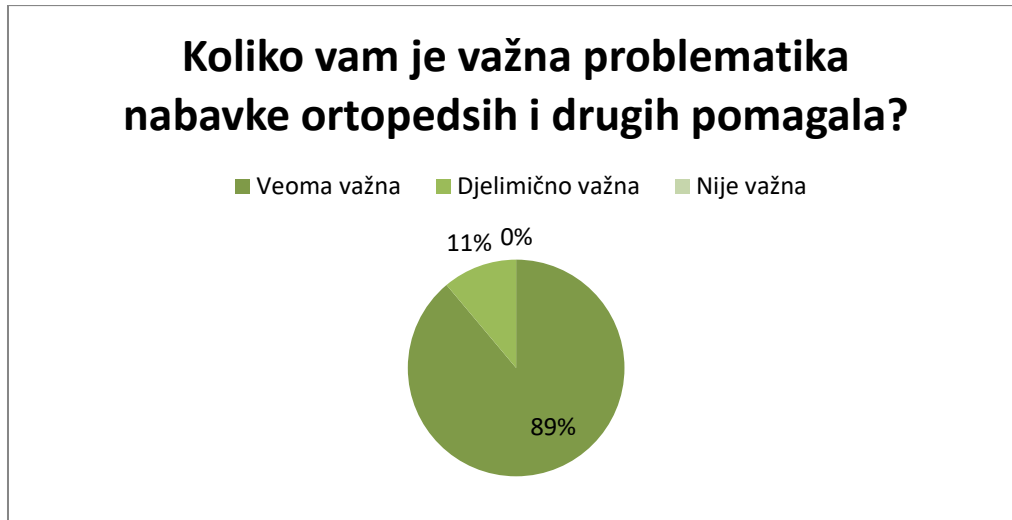
Iz gore dobivenog rezultata je vidljivo da se veoma mali broj korisnika ortopedskih i drugih pomagala do sada susreo sa koruptivnim radnjama i zloupotrebama, ali isto veliki broj se izjasnio da ne zna, što ovaj mali rezultat čini relativnim.

5. Organizacije osoba sa invaliditetom

Za potrebe ovog istraživanja smo konsultovali ukupno 9. organizacija osoba sa invaliditetom, od koji smo pokušali dobiti informacije koliko se iste bave problematikom nabavke ortopedskih i drugih pomagala, te koliko do sada imaju iskustva sa prevencijom i borbom protiv korupcije. U istraživanje smo uključili slijedeća udruženja: Udruženje osoba sa tjelesnim nedostatkom „Amputirci“ Bužim, Udruženje distrofičara Bihać, Udruženje distrofičara Cazin, Savez distrofičara FBiH, Kantonalno udruženje osoba sa invaliditetom „Ruka-Ruci“ Bihać, Udruženje građana oštećenog sluha i govora Ključ, Udruženje paraplegičara i oboljelih od dječije paralize Velika Kladuša, Udruženje Bosanski doktori za osobe sa invaliditetom i Regionalno udruženje distrofičara Banja Luka.

5.1. Važnost problematike ortopedskih pomagala

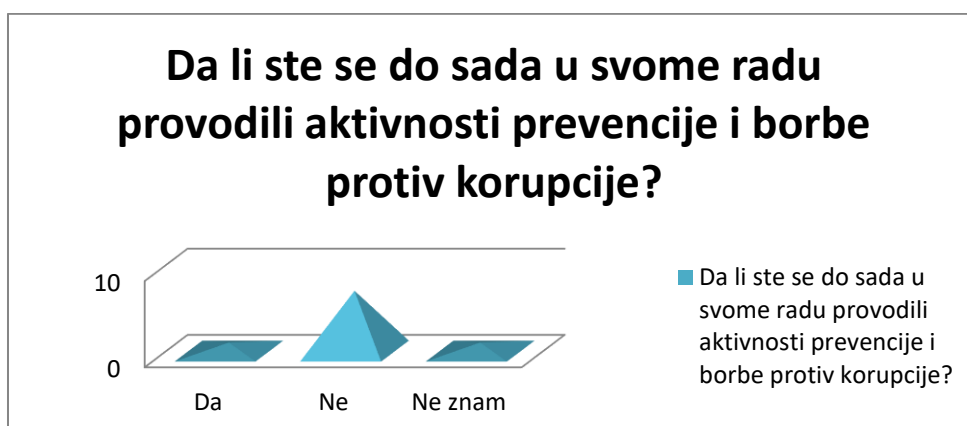
Sve organizacije osoba sa invaliditetom smo nastojali pitati o tome koliko im je važna problematika nabavke ortopedskih i drugih pomagala u njihovom radu, te smo dobili slijedeći rezultat:



Iz ovog rezultata je vidljivo da je problematika ortopedskih i drugih pomagala najvažniji segment rada kod većine organizacija osoba sa invaliditetom.

5.2. Iskustva sa prevencijom i borbom protiv korupcije

Pobrojane organizacije smo pitali da li su do sada provodile aktivnosti prevencije i borbe protiv korupcije u nabavci ortopedskih i drugih pomagala, te smo dobili slijedeće rezultate:



Kroz ovaj rezultat je vidljivo da su organizacije osoba sa invaliditetom do sada se veoma rijetko susretale sa aktivnostima prevencije i borbe protiv korupcije, te da trenutno nemaju dovoljno kapaciteta i iskustva za ovakve aktivnosti.

6. Zaključna razmatranja

Ovim istraživanjem je pokušao proces nabavke ortopedskih i drugih pomagala predstaviti iz uglova svih ključnih aktera, kako bi se predstavila što kompletnija slika trenutnog stanja. Veoma teško je ovakvim istraživanjem sveobuhvatno istražiti proces nabavki ortopedskih i drugih pomagala iz više razloga, a prije svega jer je teško prikupiti sve relevantne informacije. Posebno je teško utvrditi pravo stanje u segmentu koji se odnosi na zloupotrebe i koruptivne radnje jer do sada ovo pitanje nije bilo dovoljno regulirano i vrlo teško je doći do pravih podataka.

Bazirajući se na ovo istraživanje mogu se donijeti slijedeći zaključci:

1. Nabavke ortopedskih i drugih pomagala u Unsko – sanskom kantonu nisu dovoljno transparentne i dostupne korisnicima;
2. Ne postoji adekvatna mogućnost za prijave korupcije i zloupotreba, niti je pitanje postupanja po prijavama dovoljno pravno regulirano unutar Zavoda;
3. Procedure pribavljanja pomagala su i više nego komplikovane za korisnike, iziskuju previše vremena i troškova kod pribavljanja pomagala;
4. Korisnici u najvećem dijelu nisu zadovoljni sa kvalitetom pomagala i ista ne zadovoljavaju njihove stvarne potrebe;
5. Ortopedske kuće nisu dovoljno transparentne u prezentovanju informacija o svome radu, posebno kada su u pitanju javno objavljene informacije o maloprodajnim cijenama pomagala i specifikacijama koje govore o kvalitetu pomagala;
6. Korisnici ortopedskih i drugih pomagala najčešće nisu dovoljno upoznati sa svojim pravima;
7. Nisu dovoljno uključeni predstavnici organizacija civilnog društva u proces nabavki ortopedskih i drugih pomagala, posebno kod donošenja odluka i kreiranja rješenja;
8. Finansijski parametri Zavoda koji se odnose na nabavku ortopedskih i drugih pomagala nisu dovoljno dostupni javnosti;
9. Korisnici ortopedskih i drugih pomagala nemaju dovoljno kvalitetnih dostupnih informacija koje se tiču njihovih prava;
10. Organizacije osoba sa invaliditetom u svome radu problematiku ortopedskih i drugih pomagala tretiraju kao jedno od najvažnijih prioriteta, ali nemaju dovoljno izgrađene kapacitete, posebno u segmentu prevencije i borbe protiv korupcije.