


| | | | | |
|---|---|-----------------|---|--------------------|
|  | ЈЗУ „Дом здравља“ Градишка Ул. Младена Стојановића бр. 18, Градишка | | | ПР-ДЗ-016 |
| | <i>Програм безбједност пацијената, посјетилаца и особља</i> | | | |
| Страна 1 од 8 | Издање: | Важи од: | Одобрено | Копија број |
| | друго | 15.11.2021. | Прим. др Весна Глувић - Челић, Директор в.д. | Е |

1 ПРЕДМЕТ И ПОДРУЧЈЕ ПРИМЈЕНЕ

1.1 Предмет процедуре

Овим документом се дефинишу поступци којима се остварује безбједност пацијената, посјетилаца и особља за вријеме боравка, примања и пружања здравствених услуга у свим објектима и просторијама ЈЗУ „Дом здравља“ Градишка, као и надлежности и одговорности за спровођење и контролу тих поступака.

1.2 Подручје примјене

Документ се примјењује у свим службама ЈЗУ „Дом здравља“ Градишка.

1.3 Надлежности за примјену

Документ примјењују сви запослени у ЈЗУ „Дом здравља“ Градишка, у складу са својим надлежностима и одговорностима. За контролу примјене надлежан је директор ЈЗУ „Дом здравља“ Градишка.

1.4 Искључења

Нема.

2 ВЕЗА С ДРУГИМ ДОКУМЕНТИМА

2.1 Референтни документи

- Стандарди за сертификацију и акредитацију домова здравља,
- Закон о заштити на раду,
- Закон о заштити од пожара.

2.2 Остали документи

- ПР-ДЗ-011 Планирање,
- ПР-ДЗ-005 Поступак организовања и спровођења обуке запослених,
- ПР-ДЗ-019 Поступак у случају нежељених догађаја,
- ПР-ДЗ-006 Поступак планирања и спровођења интерних провјера,
- ПР-ДЗ-020 Корективне мјере,
- ПР-ДЗ-021 Превентивне мјере,
- Правилник мјера заштите на раду,
- План заштите од пожара.


3 ТЕРМИНИ И СКРАЋЕНИЦЕ

3.1 Термини

Безбједност пацијента - идентификација, анализа и корекција ризичних догађаја, са циљем да се здравствена заштита учини безбједнијом и да се ризик по пацијента сведе на најмањи могући ниво.

3.2 Скраћенице

Нема.

| | | | | |
|---|---------------|---------|-------------|-----------|
|  | Страна 2 од 8 | Издање: | Важи од: | ПР-ДЗ-016 |
| | | друго | 15.11.2021. | |

4 ОПИС ПОСТУПКА

4.1 Опште

Спровођење програма у области безбједности пацијената, посјетилаца и особља у ЈЗУ „Дом здравља“ Градишка је елемент процеса управљања. Садржај и начин спровођења тог програма дефинише се на основу захтјева важеће законске регулативе и налога надлежних органа, резултата анализе ризика, резултата анализе спроведених поступака, закључака периодичних преиспитивања система управљања ризиком, анализе ефеката спроведених корективних и превентивних мјера.

4.2 Планирање поступака у области безбједности пацијената, посјетилаца и особља

Ради обезбјеђења неопходних услова за ефикасно спровођење програма у области безбједности пацијената, посјетилаца и особља у ЈЗУ „Дом здравља“ Градишка израђује се *Програм управљања безбједношћу*, који обухвата слjedeће:

- дугорочно дефинисање циљева у области безбједности (за који се израђује програм),
- дефинисање и спровођење поступака у области безбједности пацијената, посјетилаца и особља,
- дефинисање ресурса за спровођење поступака у области безбједности пацијената, посјетилаца и особља,
- обуку особља за спровођење поступака у области безбједности пацијената, посјетилаца и особља,
- праћење и провјере:
 - начина спровођења контроле поступака у области безбједности пацијената, посјетилаца и особља,
 - степена оспособљености особља за спровођење поступака у области безбједности пацијената, посјетилаца и особља,
 - степена стања опремљености опремом за спровођење поступака у области безбједности пацијената, посјетилаца и особља.

План се израђује у складу са одредбама *ПР-ДЗ-011 Планирање*. План одобрава директор ЈЗУ „Дом здравља“ Градишка.


4.3 Поступци у области безбједности пацијената, посјетилаца и особља

4.3.1 Опште

Безбједност пацијената, посјетилаца и особља остварује се спровођењем слjedeћих поступака:

- физичко-техничко обезбјеђење,
- противпожарна заштита,
- безбједно руковање медицинском опремом,
- управљање инфраструктуром,
- поступци у ванредним околностима,
- безбједно чување личних ствари пацијента,
- поступци с нађеним стварима,
- поступак с насилним лицима (пацијент, пратилац, посјетилац, особље).

У циљу постизања високог нивоа безбједности пацијената, посјетилаца и особља, Дом здравља сарађује са надлежним државним органима и институцијама и органима локалне самоуправе.

| | | | | |
|---|---------------|---------|-------------|-----------|
|  | Страна 3 од 8 | Издање: | Важи од: | ПР-ДЗ-016 |
| | | друго | 15.11.2021. | |

4.3.2 Физичко-техничко обезбјеђење

Послови физичко-техничког обезбјеђења Дома здравља су у надлежности Службе за правне, кадровске и опште послове и обављају их лица распоређана на радно мјесто радника на обезбјеђењу.

Послови физичко-техничког обезбјеђења спроводе се у циљу спречавања појава нарушавања безбједности пацијената, особља и објеката Дома здравља и предузимања неопходних мјера за отклањање узрока и посљедица тих појава.

Задаци радника који обављају послове физичко-техничког обезбјеђења су:

- надзор објеката, возног парка и круга Дома здравља ради откривања пожара, неисправности и/или оштећења инсталација, спречавања уласка неовлаштених лица у просторије ван радног времена и других видова угрожавања безбједности,
- предузимање нужних мјера у случају откривања одређених видова угрожавања безбједности:
 - извјештавање надлежних органа и стручних служби (МУП, ватрогасна јединица, ...),
 - предузимање мјера за отклањање и ублажавање опасности у складу са могућностима (почетно гашење пожара, искључивање електричних уређаја и инсталација, ...).
- контрола уласка и изласка моторних возила у круг Дома здравља, као и пацијената и особља у објекте Дома здравља,
- евидентирање свих догађаја и предузетих мјера и активности у току смјене, у књигу запажања.

Послови физичко-техничког обезбјеђења врше се 24 сата дневно, у смјенама по 12 сати.


Радници који обављају послове физичко-техничког обезбјеђења носе радно одијело с обиљежјима Дома здравља и идентификациону картицу.

Рад радника који обављају послове физичко-техничког обезбјеђења у ванредним околностима дефинисан је документима којима су регулисани поступци у ванредним ситуацијама у Дому здравља.

Примопредаја дужности (смјене) физичко-техничког обезбјеђења врши се 60 минута прије почетка јутарње/дневне смјене, а 15 минута прије вечерње/ноћне смјене на сљедећи начин:

- радник који предаје дужност уноси своја запажања о стању и догађајима за вријеме његове смјене,
- радник који прима дужност упознаје се са запажањима о стању и догађајима за вријеме претходне смјене, а затим оба радника (радник који предаје и радник који прима смјену) заједно обилазе круг, изврше визуелну контролу објеката и возног парка, утврђено стање уносе у књигу запажања и потписују,
- у вријеме примопредаје јутарње/дневне смјене, оба радника обезбјеђења старају се о паркирању запослених у ЈЗУ „Дом здравља“ Градишка утврђена и одобрена од стране директора ЈЗУ „Дом здравља“ Градишка.

Начелник службе за правне, кадровске и опште послове свакодневно прегледа књигу запажања и предузима одговарајуће мјере. О стању и проблемима у области физичко-техничког обезбјеђења редовно извјештава директора једанпут недељно и ванредно по потреби. У случају настанка нежељених догађаја поступа се у складу са ПР-ДЗ-019 *Поступак у случају нежељених догађаја*.

| | | | | |
|---|---------------|---------|-------------|-----------|
|  | Страна 4 од 8 | Издање: | Важи од: | ПР-ДЗ-016 |
| | | друго | 15.11.2021. | |

4.3.3 Противпожарна заштита

Противпожарна заштита у Дому здравља Градишка спроводи се у складу са одредбама *Правилника мјера заштите од пожара и Плана заштите од пожара.*

4.3.4 Безбједно руковање медицинском опремом

Медицинском опремом која се користи у процесу пружања медицинске услуге у Дому здравља запослени рукују на начин који обезбјеђује потпуну сигурност особља и пацијената и онемогућава појаву нежељених догађаја у вези са примијењеном опремом, а нарочито повреда и оштећења здравља пацијената и особља. То подразумијева:

- руковање опремом у складу са упутствима произвођача за безбједан рад (односи се, првенствено, на опрему и уређаје који се напајају електричном енергијом високог напона, које су под притиском, који садрже штетне и опасне материје и који, на било који начин, могу да буду извор опасности),
- означавање одговарајућим ознакама (писана упозорења, знакови опасности и др.) свих јединица медицинске опреме које, на било који начин, могу да буду извор опасности,
- дефинисање овлашћења за руковање опремом и спречавање неовлаштеност руковања опремом,
- искључење из употребе неисправне опреме и означавање неисправне опреме у складу са процедуром *ПР-ДЗ-014 Управљање опремом и мјерном опремом,*
- спровођење одговарајућих поступака у случају настанка нежељених догађаја при раду са медицинском опремом, у складу са *ПР-ДЗ-019 Поступак у случају нежељених догађаја.*

4.3.5 Управљање инфраструктуром

Поступак управљања инфраструктуром спроводи се у складу са одредбама процедуре *ПР-ДЗ-013 Управљање инфраструктуром.*

4.3.6 Поступак у ванредним околностима

Поступци особља у Дому здравља у случају настанка ванредних околности спроводу се у складу са одредбама *ПР-ДЗ-018 Поступак у ванредним околностима и ПР-ДЗ-013 Управљање инфраструктуром.*


4.3.7 Безбједно чување личних ствари пацијента

Особље у Дому здравља обавезно је да чува личне ствари пацијената када пацијенти у току пружања здравствене услуге нису у стању да то сами чине. У таквим ситуацијама медицинска сестра је дужна да прихвати личне ствари пацијента и у његовом присуству да их одложи на безбједно мјесто. Након извршеног прегледа сестра враћа личне ствари пацијенту.

Уколико пацијент није у свјесном стању, медицинска сестра је дужна да прихвати личне ствари пацијента и да их одложи на безбједно мјесто (мјесто под кључем) и о томе сачини писани *Запис о одложеним личним стварима пацијента.* Медицинска сестра ће личне ствари пацијента вратити пацијенту када он буде у свјесном стању.

У случају губитка или оштећења личне ствари пацијента, на његов захтјев, спроводи се поступак у коме се утврђује:

- врста и обим причињене штете пацијенту,
- одговорност за причињену штету,
- вриједност (висина) причињене штете,

| | | | | |
|---|---------------|---------|-------------|-----------|
|  | Страна 5 од 8 | Издање: | Важи од: | ПР-ДЗ-016 |
| | | друго | 15.11.2021. | |

- одговорност за надокнаду штете.

За спровођење овог поступка надлежна је Служба правних, кадровских и општих послова Дома здравља.

Дом здравља и особље Дома здравља није дужно надокнадити штету пацијенту у случају оштећења његових личних ствари приликом указивања хитне медицинске помоћи, у ситуацијама када су живот и здравље пацијента угрожени.

4.3.8 Поступање са изгубљеним и нађеним стварима


Обавеза особља ЈЗУ „Дом здравља“ Градишка је да, у случају нађених изгубљених ствари за које се не може са сигурношћу утврдити власник, преда нађене ствари надзорној сестри службе. Приликом предаје ствари заједнички ће сачинити *Забљешку* о мјесту и времену гдје и када су нађене ствари са описом сваке ствари појединачно, уколико их је било више. Надзорна сестра службе нађене ствари, заједно са забљешком, предаје главној сестри Дома здравља која, у складу са могућностима, предузима мјере за проналажење власника ствари. У случају појављивања власника ствари, главна сестра утврђује његов идентитет и предаје му нађене ствари, о чему сачињава *Забљешку* коју је власник ствари дужан потписати. Уколико се власник ствари не пронађе у року од 30 дана, главна сестра Дома здравља нађене ствари предаје полицији.

У случају налажења опасних предмета (оружје, муниција, експлозивна средства и направе, опасне материје и сл.) особље у Дому здравља дужно је да одмах и без одлагања обавијести непосредног руководиоца, тј. начелника службе, који је дужан одмах обавијестити раднике физичко-техничког обезбјеђења, полицију и директора ЈЗУ „Дом здравља“ Градишка или његовог замјеника. У циљу смањења могућности настанка нежељених догађаја, лице које је открило опасан предмет или надлежни руководиоца, уз ангажовање радника физичко-техничког обезбјеђења, дужно је да одмах удаљи сва лица од нађеног предмета и спријечи приступ неовлашћеним лицима.

4.3.9 Поступак с насилним лицима

У случају појаве било каквог облика насилничког понашања или ремећења јавног реда од стране било ког лица које се налази у просторијама Дома здравља (пацијент, пратилац, посјетилац, запослени и др.) запослени у Дому здравља поступају на сљедећи начин:

- труде се да својим понашањем не појачају и још више испровоцирају узнемиреност и насилност тог лица,
- одмах обавјештавају раднике обезбјеђења и/или полицију, као и директора Дома здравља или његовог замјеника,
- у складу са својим способностима и ситуацијом предузимају нужне мјере за заштиту до доласка припадника радника физичко-техничког обезбјеђења и/или полиције, пазећи да при томе не прекораче границе нужне одбране и не угрозе свој и/или туђи живот и здравље,
- по доласку радника физичко-техничког обезбјеђења и/или полиције поступају у складу с њиховим упутствима.

| | | | | |
|---|---------------|---------|-------------|-----------|
|  | Страна 6 од 8 | Издање: | Важи од: | ПР-ДЗ-016 |
| | | друго | 15.11.2021. | |

4.3.10 Поступак ступања у контакт са полицијом

У случају потребе, приправни доктор (у радно време), а дежурни доктор (у ванредно време) позива полицију на број 122, описује насталу ситуацију и тражи интервенцију у циљу ефикасног рјешавања насталог проблема.

Телефони за контакт са хитним службама налазе се код радника на обезбјеђењу, техничког секретара и у свим службама дома здравља.

У складу са својим способностима и ситуацијом предузимају нужне мјере за заштиту до доласка полиције, водећи рачуна да при томе не прекораче границе нужне одбране и не угрозе свој или туђи живот и здравље.

По доласку полиције поступају у складу с њиховим упутствима.

4.3.11 Начин комуникације с радним мјестом када је у питању особље које ради изоловано или када иде у кућне посјете

У случају потребе за комуникацијом са радним мјестом запослени позива својим мобилним телефоном или доступним фиксним телефоном дежурног-приправног доктора на број установе или његов лични мобилни телефон.

Ако он није доступан, а ради се о хитном случају позива главну сестру установе или директора, у радно вријеме на број установе или њихове личне мобилне телефоне, или Службу хитне медицинске помоћи на број 124.

4.4 Надлежности и одговорности

4.4.1 Опште

Опште надлежности и одговорности особља у ЈЗУ „Дом здравља“ Градишка у области безбједности пацијената, посјетилаца и особља дефинисани су:

- законима и другим прописима који се односе на безбједност пацијената, посјетилаца и особља,
- описом радног мјеста.


Посебне надлежности и одговорности особља у ЈЗУ „Дом здравља“ Градишка у области безбједности пацијената, посјетилаца и особља дефинисани су интерним документима ЈЗУ „Дом здравља“ Градишка којима је дефинисан начин спровођења поступака у области безбједности пацијената, посјетилаца и особља.

4.4.2 Комисија за безбједност

За организовање, праћење и контролу спровођења поступака у области безбједности пацијената, посјетилаца и особља у ЈЗУ „Дом здравља“ Градишка одлуком директора ЈЗУ „Дом здравља“ Градишка, формирана је Комисија за безбједност пацијената, посјетилаца и особља. Задаци, надлежности и одговорности Комисије за безбједност пацијената, посјетилаца и особља дефинисани су *Одлуком о именовану Комисије*.

4.5 Обука

Обука у области безбједности пацијената, посјетилаца и особља у ЈЗУ „Дом здравља“ Градишка спроводи се у складу са одредбама *ПР-ДЗ-005 Поступак организовања и спровођења обуке запослених*, на основу *Програм безбједности пацијената, посјетилаца и особља* који израђује Комисија за безбједност пацијената, посјетилаца и особља.

| | | | | |
|---|---------------|---------|-------------|-----------|
|  | Страна 7 од 8 | Издање: | Важи од: | ПР-ДЗ-016 |
| | | друго | 15.11.2021. | |

4.6 Праћење и провјера

Праћењем и провјером поступака у области безбједности пацијената, посјетилаца и особља у Дому здравља Градишка утврђује се:

- усаглашеност начина спровођења поступака у области безбједности пацијената, посјетилаца и особља са важећом, интерном и екстерном, регулативом,
- степен оспособљености особља за спровођење поступака у области безбједности пацијената, посјетилаца и особља,
- степен опремљености и стања опреме за спровођење поступака у области безбједности пацијената, посјетилаца и особља.

Праћење и провјера поступака у области безбједности пацијената, посјетилаца и особља спроводи се у складу са годишњим планом провјера који израђује менаџер квалитета у складу са одредбама процедуре ПР-ДЗ-006 *Поступак планирања и спровођења интерних провјера*.

Начин провјере поступака у области безбједности пацијената, посјетилаца и особља спроводи се у складу са одредбама ПР-ДЗ-006 *Поступак планирања и спровођења интерних провјера* и докумената којима су регулисани поједини поступци у овој области.

На основу резултата праћења и провјера дефинишу се и спроводе превентивне и корективне мјере у складу са одредбама процедура ПР-ДЗ-020 *Корективне мјере* и ПР-ДЗ-021 *Превентивне мјере*.

5 ПРИЛОЗИ И ОБРАСЦИ

5.1 Прилози

Нема.


5.2 Обрасци

Нема.

6 ЗАПИСИ

Табела 1:

| Назив документа | Ознака обрасца | Документ формира | Број примјерака | Рок чувања | Мјесто чувања | Евидентирање |
|---|----------------|--|-----------------|------------|---|--------------|
| Одлука о именовану комисије за безбедност | - | Директор | | | -архива установе | |
| Програм безбједности пацијената, посјетилаца и особља | - | Комисија за безбједност пацијената, посјетилаца и особља | 3 | 3 године | -директор, -председник комисије, -архива установе | - |
| Запис о одложеним личним стварима пацијента | - | Здравствени радник | 2 | 1 година | -пацијент, -здравствени радник | - |
| Забилешка о нађеним стварима | - | Здравствени радник | 2 | 1 мјесец | Архива службе | |

| | | | | |
|---|---------------|---------|-------------|-----------|
|  | Страна 8 од 8 | Издање: | Важи од: | ПР-ДЗ-016 |
| | | друго | 15.11.2021. | |

| Назив документа | Ознака обрасца | Документ формира | Број примјерака | Рок чувања | Мјесто чувања | Евидентирање |
|--|----------------|--------------------|-----------------|------------|---------------|--------------|
| Забилјешка о предаји нађених ствари власнику | - | Здравствени радник | 2 | 1 мјесец | Архива службе | |