	ЈЗУ „Дом здравља“ Градишка Ул. Младена Стојановића бр. 18 Градишка			УП-ДЗ-001
	<i>Изглед, садржај и означавање докумената система менаџмента</i>			
Страна 1 од 8	Издање: друго	Важи од: 15.11.2021.	Одобрио Прим. др Весна Глувић - Челић, Директор в.д.	Копија број Е

1 ПРЕДМЕТ И ПОДРУЧЈЕ ПРИМЈЕНЕ

Овим упутством дефинисан је изглед, садржај и начин означавања докумената система менаџмента.

Упутство се примјењује у ЈЗУ „Дом здравља“ Градишка.

2 ТЕРМИНИ И ДЕФИНИЦИЈЕ

2.1 Термини

Процедура: Документ који глобално описује поступак рада, одговорности, ресурсе, улазе, резултате и документацију за обављање процеса система менаџмента.

Упутство: Документ који детаљно описује начин спровођења конкретних активности, или описује елемент система менаџмента.

Клинички пут: Прецизан план лијечења пацијента по дефинисаној дијагнози за сваки дан хоспитализације од пријема до отпуста, који показује временски сlijед активности и одговорност сваког учесника у процесу лијечења.

Клинички водич: Инструмент за описивање стандардизованих појединости за поступање са типичним пацијентима, у типичним ситуацијама, развијени кроз званични процес који укључује најпоузданије научне доказе који свједоче о њиховој дјелотворности и експертско мишљење.

Образац интерног поријекла: Документ, утврђен унутар организације, који омогућује стандардизовано вођење записа.

Напомена: *Постоје записи за чију се израду користе обрасци екстерног поријекла, као и записи који се формирају у слободној форми (не користе се никакав образац).*

Ознака документа: Јединствена идентификација документа у систему докумената.

2.2 Скраћенице

СМ: систем менаџмента,

СМК (или QMC): систем менаџмента квалитетом,

ПМ: пословник система менаџмента,

ПР: процедура, општа ознака. Документ који спада у ову класу може се односити на процесе у систему менаџмента (набавка, на примјер), али и на процесе дијагностике и/или лијечења пацијената),

УП: упутство, општа ознака. Документ који спада у ову класу може се односити на активности у систему менаџмента (на примјер, упутство за завођење приспјеле поште), на дешавања у вези с пацијентом (на примјер, упутство за узимање крви из вене), методе лабораторијских испитивања, руковање опремом (на примјер, упутство за рад на конкретном апарату) и друго,

КП: клинички пут,

ОБ: стандардизовани образац интерног поријекла.

3 ИЗГЛЕД ДОКУМЕНАТА

3.1 Општа правила за израду докумената

3.1.1 Формат документа

ЈЗУ Дом здравља Градишка	Страна 2 од 8	Издање:	Важи од:	УП-ДЗ-001
		друго	15.11.2021.	

Документи се израђују на усправном или положеном папиру формата А4, коришћењем заглавља за прву страну и заглавља за остале стране. Маргине на страници су: горе – 2cm; доле – 1,5cm; десно - 2cm; лијево – 2cm.

По правилу, све стране документа имају заглавље. Идентификација документа остварује се преко информација и ознака које се уносе у заглавље прве стране и заглавља осталих страна документа. Изузетно, ако коришћење заглавља није погодно или потребно, документ може и да нема заглавље, с тим да општа правила за идентификацију и даље важе.

Заглавље прве стране (слика 1) садржи сљедеће податке:

- лого установе,
- пун назив и адресу установе,
- ознаку документа,
- број стране (Insert/Field/Numbering/Page¹) и укупан број страна (Insert/Field/Documentinformation/NumPages),
- број издања,
- датум од ког издање документа важи (од када је у примјени),
- потпис функције која је одобрила документ,
- рубрику за број копије.

Слика 1: Изглед заглавља прве стране

Лого установе	Пун назив и адреса установе			Ознака документа
<i>Назив документа</i>				
Страна _ од _	Издање:	Важи од:	Одобрио	Копија број

Заглавље друге и осталих страна документа (слика 2) садржи сљедеће податке:

- скраћени назив установе и мјесто,
- број стране (Insert/Field/Numbering/Page) и укупан број страна (Insert/Field/Documentinformation/NumPages),
- број издања,
- датум од ког издање документа важи (од када је у примјени),
- ознаку процедуре/упутства система менаџмента.

Слика 2: Изглед заглавља друге и осталих страна документа система менаџмента

скраћени назив установе	Страна _ од _	Издање:	Важи од:	Ознака документа
-------------------------	---------------	---------	----------	------------------

3.1.2 Означивање дијелова текста

Текст документа рашчлањује се на највише пет нивоа:

ТАЧКА,

Подтачка,

Одјељак,

 Одредба и

 пасус.

¹ Команде едитора текста Microsoft Word

ЈЗУ Дом здравља Градишка	Страна 3 од 8	Издање:	Важи од:	УП-ДЗ-001
		друго	15.11.2021.	

Принцип означавања наслова дијелова текста и стил исписа приказани су у Табели 1.

Подјела текста на тачке обавезна је, а даља рашчлана врши се у складу с потребама. При томе није дозвољено постојање тзв. "висећих поглавља" тј. дијелова текста који нису означени на исти начин као други дијелови истог нивоа у оквиру дијела текста вишег нивоа.

Табела 1: Рашчлана текста документа

Ниво рашчлане текста	Ознака	Стил исписа
ТАЧКА	1	слова величине 12 типографских тачака, Bold, велика слова (верзал)
Подтачка	1.1	слова величине 12 типографских тачака, Bold
Одјељак	1.1.1	слова величине 12 типографских тачака, Bold, italic
одредба	1.1.1.1	слова величине 12 типографских тачака, нормална. Одредба нема наслов, текст се наставља у истом реду као и ознака
пасус	нема	слова величине 12 типографских тачака, нормална

Слике и табеле имају број и опис који се постављају уз горњу ивицу, десно (како је дато у овом тексту). *Примјер:* Табела 1. Рашчлана текста докумен

Све странице документа нумеришу се, укључујући прилоге. Изузетно, ако образац има само један лист, нумерација није потребна. Примјерци образаца који се дистрибуирају уз документ ради копирања за примјену, не нумеришу се.

Приликом нумерисања, на сваку страницу уноси се редни број стране и укупан број страна.

Нумерација се наставља кроз цијели документ и његове прилоге. Изузетно, ако прилог представља самосталну цјелину (на примјер, прилог је заправо документ за себе), он може да има сопствену нумерацију.

3.1.3 Испис текста

Приликом излагања материје поштују се правила граматике и правописа српског језика. По правилу, у тексту се користе стандардизовани термини. У случају да се укаже потреба за коришћењем термина или скраћеница који нису стандардизовани, објашњење се даје у тачки 3 документа. Материја се излаже директно, без објашњавања теорије, са, по потреби, упућивањем на литературу побројану у тачки 2 документа. У документу се могу користити слике, скице, табеле, дијаграми, примјери и друго, што је неопходно за постизање јасноће изложене материје.

За испис текста користи се сљедећи стил:

- писмо ћирилица ијекавског изговора,
- слова - "TimesNew Roman", величине 12 типографских тачака;
- проред између редова - једноструки (single);
- проред између пасуса - испред -"брт", иза - "0рт", осим код набрајања, где други и остали наводи набрајања имају проред "3рт", испред.
- поравнавање текста - обострано (justified), без увлачења почетка првог реда, осим када се нешто жели посебно истаћи, или кад уређивање текста захтијева другачије поравнавање.

Наслов документа који се наводи у заглављу прве стране исписује се словима величине 12 типографских тачака, Bold, italic.

ЈЗУ Дом здравља Градишка	Страна 4 од 8	Издање:	Важи од:	УП-ДЗ-001
		друго	15.11.2021.	

Примјери се исписују словима величине 10 типографских тачака, косим словима (*italic*), а означавају ријечју “**Примјер:**” која се исписује словима величине 10 типографских тачака, **Bold, italic**.

Сви називи докумената који се наводе у тексту, стављају се у наводнике. *Примјер: ...како је то описано у процедури „Пријем пацијената“...*

Положај текста на страници је слободан, а треба да буде у складу са жељама аутора да распоредом текста истакне неке његове дијелове. Истицање дијелова текста масним словима или подвлачењем је дозвољено, али се препоручује да се то ограничи на најмању могућу мјеру.

Прилози се означавају са “Прилог <редни број прилога>”. Ознака прилога уноси се у горњи десни угао странице на којој је прилог приказан, поравнање десно на 15цм.

Ознаке и називи образаца, на које се докуменат позива у тексту, исписују се словима величине 12 типографских тачака, **Bold, italic**. Уколико се у тексту неки образац помиње више пута, дозвољено је навођење само његове ознаке или скраћеног назива. *Примјер: ...за шта треба користити образац ОБ-хх „Евиденција присуства на послу“ ...касније у тексту само ...образац ОБ-хх ...*

Напомена: Код достављања докумената на употребу, погодно је да се уз документ дистрибуира и по један примјерак свих образаца на које се тај докуменат позива, тако да се могу фотокопирати ради примјене.

Нумерација страница документа садржи редни број стране и укупан број страна. Нумеришу се све стране документа, укључујући прилоге. Примјерци образаца који се дистрибуирају уз документ ради копирања за примјену, не нумеришу се.

3.2 Смјернице за формирање пословника, процедура и упутстава система менаџмента

3.2.1 Пословник

Пословник система менаџмента састоји се из поглавља која се рашчлањују како је приказано у Табели 1. Пословник система менаџмента обавезно садржи насловну страну и страну садржаја.

Тачке пословника немају прописани садржај, већ се описи дају према потребама материје. Начелно, свака тачка пословника описује један елемент/процес система менаџмента.

Процеси, за које нису припремљене посебне документоване процедуре, описују се директно у пословнику.

3.2.2 Процедуре

3.2.2.1 Процедуре имају сљедећу структуру и редосљед излагања материје:

1 ПРЕДМЕТ И ПОДРУЧЈЕ ПРИМЈЕНЕ

1.1 Предмет процедуре

Даје се опис материје (процеса) на коју се документ односи. Предмет процедуре детаљно се разрађује у тачки 4 документа.

1.2 Подручје примјене

Наводе се организационе цјелине, односно функције које су обавезне да га примјењују, или процес, односно елемент система менаџмента на који се документ односи.

1.3 Надлежности за примјену

Наводе се функције у организацији које су надлежне да примјењују документ. Такође се наводи функција надлежна за прописивање поступка рада и контролу примјене документа (власник процеса).

1.4 Искључења

Наводе се ограничења у примјени документа, ако их има (организационе цјелине, процеси, елементи на које се документ не примјењује).

ЈЗУ Дом здравља Градишка	Страна 5 од 8	Издање:	Важи од:	УП-ДЗ-001
		друго	15.11.2021.	

2 ВЕЗА С ДРУГИМ ДОКУМЕНТИМА

2.1 Референтни документи

Наводе се документи који служе као основ за израду предметног документа: директно надређени документи, стандарди, прописи и сл.

2.2 Остали документи

Наводе се остали документи на које се предметни документ позива у тексту (процедуре, упутства и сл.). При томе се увијек наводи врста документа, његова ознака и назив. По потреби, може да се наведе и редни број издања документа, издавач и друго, што је значајно за идентификацију документа.

Без обзира на евентуално наведену годину издања, подразумева се да се увек примјењују најновије верзије докумената, наведених у овој тачки.

3 ТЕРМИНИ И СКРАЋЕНИЦЕ

3.1 Термини

Наводе се дефиниције појмова карактеристичних за материју на коју се односи предметни документ, и то по правилу они чије дефиниције нису дате у референтним документима, поменутих у тачки 2.

3.2 Скраћенице

Наводи се значење скраћеница које се користе у документу.

4 ОПИС ПОСТУПКА (ПРОЦЕСА)

Описује се ток процеса на који се документ односи, одговорности и овлашћења учесника у процесу, те потребни ресурси.

Гдје је то могуће, потребно је дефинисати начин верификације активности у току њихове реализације, као и форму записа у вези с реализацијом активности.

5 ПРИЛОЗИ И ОБРАСЦИ

5.1 Прилози

Наводе се сви прилози, као што су, на примјер: дијаграми, скице, слике, примјери, итд.

5.2 Обрасци

Наводи се списак образаца (ознака и назив) чија је примјена описана у предметном документу.

6 ЗАПИСИ

Наводе се записи који настају у процесу примјене процедуре (број примјера/копија и њихово кретање, мјесто и дужина архивирања). Подаци се уносе у сљедећу табелу:

Табела 1: Преглед записа

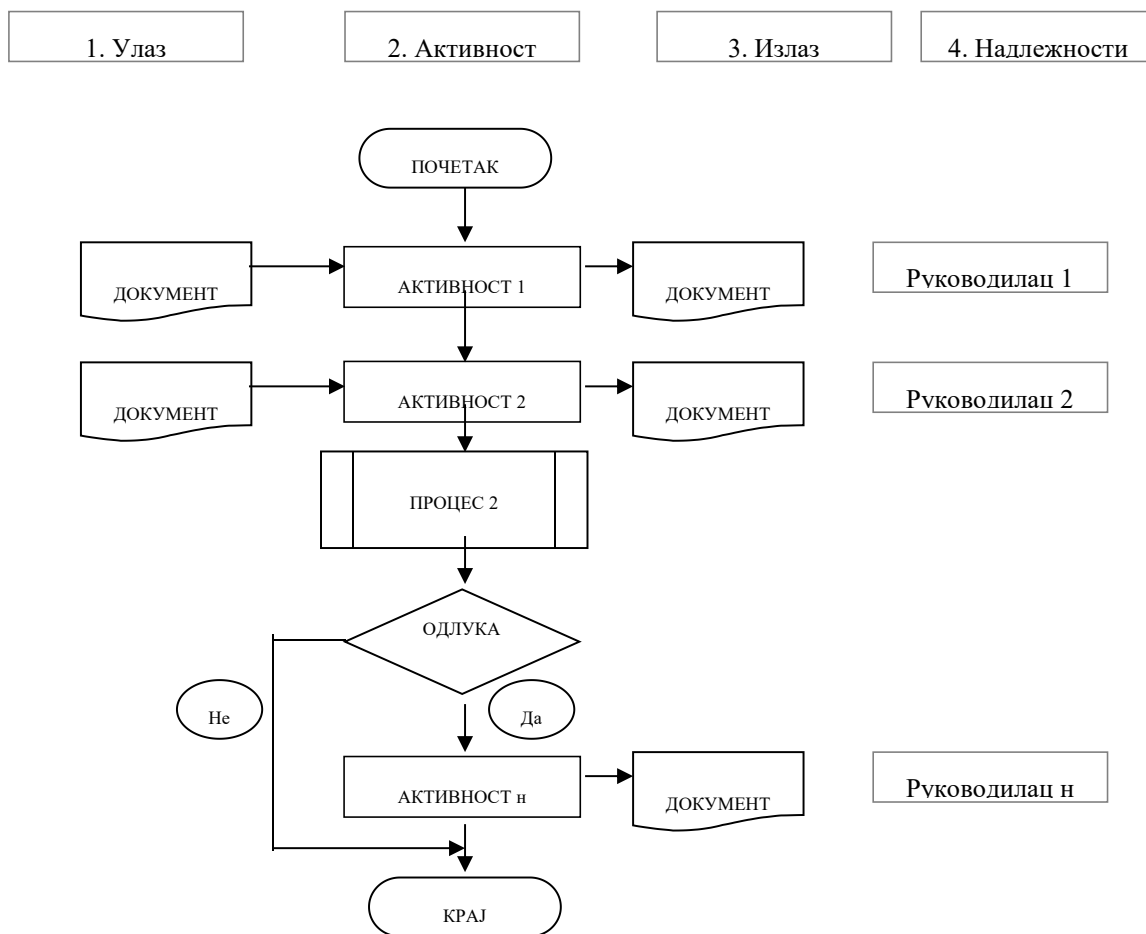
Назив документа	Ознака обрасца	Документ формира	Број примјерака	Рок чувања	Мјесто чувања	Евидентирање
(навести назив документа)	(дати ознаку обрасца на којем се документ формира, ако је образац стандардизован)	(навести ко припрема документ)	(број примјерака и њихови корисници)	(рок чувања оригинала)	(мјесто чувања оригинала)	(навести да ли се документ евидентира у неком регистру, књизи улазне поште и сл.)

3.2.2.2 Гдје је то потребно и погодно, у прилогу процедура се даје дијаграм тока процеса који процедура описује. За приказ дијаграма тока користе се сљедећи симболи:



Дијаграм тока приказује се у четири колоне, како је приказано на слици 3.

Слика 3: Примјер дијаграма тока



3.2.3 Упутства

Упутства немају дефинисане тачке садржаја, већ се текст излаже директно, према потребама материје која се описује, како је то урађено и у овом документу. Структуру и садржај упутства дефинише аутор, а рашчлана и нумерисање текста врше се како је приказано у Табели 1. Упутства, као и процедуре, могу да садрже дијаграм тока.

3.2.4 Обрасци

Изглед и садржај образаца за израду записа произлазе из карактеристика процеса и потребе за евидентирањем одређених података у вези с процесом. Због тога се сви елементи интерних образаца за израду записа не могу прописати унапријед, већ се – зависно од случаја – прилагођавају конкретним потребама.

Сви обрасци за израду записа интерног поријекла садрже заглавље, приказано на слици 4.

Слика 4: Заглавље обрасца за израду записа интерног поријекла

Лого или скраћени назив	Назив документа	Ознака обрасца
-------------------------	-----------------	----------------

ЈЗУ Дом здравља Градишка	Страна 7 од 8	Издање:	Важи од:	УП-ДЗ-001
		друго	15.11.2021.	

Сви обрасци морају да садрже најмање сљедеће елементе:

- у заглављу: идентификација организације (лого и/или пун назив), предмет документа (назив записа) и број записа из одговарајуће евиденције (ако запис подлијеже евидентирању),
- датум формирања записа,
- мјесто за упис података,
- мјесто за упис функције, имена, презимена и потписа лица које попуњава или овјерава податке (ако се документ овјерава).

Изглед дијела обрасца за упис података дефинише се према потребама, у складу с карактеристикама процеса у ком се користи. Ако је образац намијењен за формирање законски обавезне, или на други начин прописане евиденције, код формирања обрасца поштују се одредбе одговарајућих нормативних докумената.

5 ОЗНАЧАВАЊЕ ДОКУМЕНАТА

5.1 Опште

Сви документи система менаџмента означавају се јединственом ознаком која се састоји из три дијела и то:

- ознака врсте документа: словна ознака, два карактера (Табела 2),
- ознака установе која је израдила документ или ознака организационог дијела установе у којем се документ примјењује: словна ознака, један или два карактера ,
- редни број документа, по редосљеду уношења у одговарајући регистар: нумеричка ознака, три карактера (од 001 до 999).
- Документа која се односе на лабораторију означавају се словном ознаком „Л“ и почињу од броја 001.

Ознаке докумената уписују се у одговарајуће поље на обрасцу на којем се израђују. Ознаку одређује менаџер квалитета. Евиденција додијељених ознака води се на обрасцу *ОБ-ДЗ-001 „Листа важећих докумената“*, за сваку врсту докумената посебно.

Једном додијељена, ознака документа не може се мијењати. По повлачењу из употребе и трајном стављању документа ван снаге, његова ознака сматра се и даље заузетом и не може се додијелити ни једном другом документу.

Табела 2: Врста документа

ПМ	пословник менаџмента
ПР	процедура
УП	упутство
КВ	клинички водич
ОБ	образац

Табела 3 : Ознака организационог нивоа примјене

ДЗ	Дом здравља
Л	Служба лабораторијске дијагностике
П	Служба породичне медицине
С	Стоматолошка служба
М	Центар за заштиту менталног здравља

ЈЗУ Дом здравља Градишка	Страна 8 од 8	Издање:	Важи од:	УП-ДЗ-001
		друго	15.11.2021.	

ЦБ	Центар за физикалну рехабилитацију у заједници
ХЕ	Хигијенско-епидемиолошка служба
ХП	Служба хитне медицинске помоћи
КП	Консултативно-специјалистичка служба-педијатрија
КГ	Консултативно-специјалистичка служба-гинекологија
КР	Консултативно-специјалистичка служба-радиологија

6 ОБРАСЦИ

- ОБ-ДЗ-001 Листа важећих докумената