



OPĆA ŽUPANIJSKA  
BOLNICA  
NAŠICE

**SUSTAV OSIGURANJA I  
POBOLJŠANJA KVALITETE  
ZDRAVSTVENE ZAŠTITE**

**PRIRUČNIK ZA KVALITETU**

Oznaka dokumenta:

SOPK-PK

Izdanje: 1

Vrijedi od: 08.04.2019.

Stranica: 1 od 27

**PRIRUČNIK ZA KVALITETU U  
OPĆOJ ŽUPANIJSKOJ BOLNICI NAŠICE**

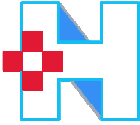
Ur. broj:

| OPĆA ŽUPANIJSKA BOLNICA - NAŠICE |      |        |
|----------------------------------|------|--------|
| Primljeno: 05.04.2019            |      |        |
| Org. jed.                        | Broj | Prilog |
| 01                               | 4081 |        |

12015

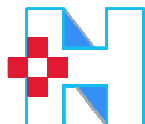


|                | Ime i prezime                                                                                                                      | Datum                      | Potpis      |
|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-------------|
| Izradio(la):   | Harolt Placento, mag. med. techn. –<br>Viši stručni savjetnik za kvalitetu                                                         | 05.04.2019.                | Placento H. |
| Pregledao(la): | Dr.med Ljiljana Hodak, spec. mikrobiolog. –<br>Pomoćnik ravnatelja za kvalitetu                                                    | 05.04.2019.                | Hodak L.    |
| Odobrio(la):   | Ravnatelj OŽB Našice - Hrvoje Šimić, dr.<br>med. spec. fizikalne medicine i rehabilitacije<br>Povjerenstvo za kvalitetu OŽB Našice | 05.04.2019.<br>05.04.2019. | Šimić H.    |

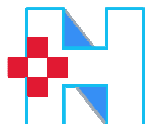
|                                                                                                                                  |                                                                                                                   |                                                                                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>OPĆINA ŽUPANIJSKA<br/>BOLNICA<br/>NAŠICE</b> | <b>SUSTAV OSIGURANJA I<br/>POBOLJŠANJA KVALITETE<br/>ZDRAVSTVENE ZAŠTITE</b><br><br><b>PRIRUČNIK ZA KVALITETU</b> | Oznaka dokumenta:<br>SOPK-PK<br>Izdanje: <b>1</b><br>Vrijedi od: 08.04.2019.<br>Stranica: 2 od 27 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 1) Sadržaj

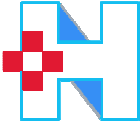
|                                                                                               |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1) POVIJEST OŽB NAŠICE.....                                                                   | 5  |
| 2) ORGANIZACIJSKA STRUKTURA OŽB NAŠICE .....                                                  | 8  |
| OŽB Našice obavlja poslove iz svoje djelatnosti u sljedećim organizacijskim jedinicama: ..... | 8  |
| 2.1. ZDRAVSTVENE DJELATNOSTI .....                                                            | 8  |
| 2.2. NEZDRAVSTVENE DJELATNOSTI .....                                                          | 8  |
| 2.3. RAVNATELJSTVO .....                                                                      | 8  |
| 3) POLITIKA I CILJEVI KVALITETE .....                                                         | 9  |
| 4) SUSTAV OSIGURANJA I POBOLJŠANJA KVALITETE (SOPK) .....                                     | 10 |
| 4.1. Područje primjene .....                                                                  | 10 |
| 4.2. Podaci sustava .....                                                                     | 10 |
| 4.3. Aktivnosti sustava .....                                                                 | 10 |
| 4.4. Odgovornost uprave .....                                                                 | 10 |
| 4.5. Struktura sustava .....                                                                  | 11 |
| 4.6. Dokumentacija sustava .....                                                              | 11 |
| 4.7. Mjerenje, praćenje i analiza .....                                                       | 11 |
| 4.9. RAVNATELJSTVO .....                                                                      | 12 |
| 4.9.1. Zakonska odgovornost .....                                                             | 12 |
| 4.9.2. Upravno vijeće .....                                                                   | 12 |
| 4.9.3. Ravnatelj .....                                                                        | 12 |
| 4.9.4. Plan programa rada i financijski plan .....                                            | 13 |
| 4.9.5. Ugovorene usluge .....                                                                 | 13 |
| 5) ZAPOSLENICI BOLNICE .....                                                                  | 13 |
| 5.1. Zaposlenici OŽB Našice .....                                                             | 13 |
| 5.2. Radna mjesta, uvjeti i odgovornost za obavljanje zdravstvene djelatnosti .....           | 14 |
| 5.3. Rad zdravstvenih radnika u stručnom vijeću .....                                         | 14 |
| 5.4. Stručno usavršavanje .....                                                               | 14 |
| 5.5. Odgovornost .....                                                                        | 14 |
| 5.6. Popravne i stegovne mjere .....                                                          | 14 |
| 5.7. Medicinska dokumentacija .....                                                           | 14 |
| 5.8. Smrtni slučajevi i obdukcija .....                                                       | 15 |
| 5.9. Odobrenje za samostalni rad (licenca) .....                                              | 15 |
| 5.10. Organizacija i raspored rada .....                                                      | 15 |
| 5.11. Opis radnog mjesta i uvođenje u posao .....                                             | 15 |

|                                                                                                                                |                                                                                                                   |                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>OPĆA ŽUPANIJSKA<br/>BOLNICA<br/>NAŠICE</b> | <b>SUSTAV OSIGURANJA I<br/>POBOLJŠANJA KVALITETE<br/>ZDRAVSTVENE ZAŠTITE</b><br><br><b>PRIRUČNIK ZA KVALITETU</b> | Oznaka dokumenta:<br>SOPK-PK<br>Izdanje: <b>1</b><br>Vrijedi od: 08.04.2019.<br>Stranica: 3 od 27 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                           |    |
|---------------------------------------------------------------------------|----|
| 5.12. Ocjena rada i učinkovitosti .....                                   | 16 |
| 6) PREGLED KORIŠTENJA USLUGA.....                                         | 16 |
| 6.1. Plan pregleda korištenja usluga.....                                 | 16 |
| 6.2. Područje primjene .....                                              | 16 |
| 6.3. Pregled liječenja duljeg od očekivanog za odgovarajući DTS.....      | 16 |
| 6.4. Pregled pruženih zdravstvenih usluga .....                           | 17 |
| 7) PRAVA PACIJENATA .....                                                 | 17 |
| 7.1. Posebna prava .....                                                  | 17 |
| 7.2. Pritužbe.....                                                        | 18 |
| 7.3. Pristanak / odbijanje obaviještenog pacijenta .....                  | 18 |
| 7.4. Unaprijed izrečeni zahtjevi .....                                    | 18 |
| 7.5. Ograničavanje ili odvajanje .....                                    | 18 |
| 7.6. Ograničavanje ili odvajanje: zahtjevi za obukom zaposlenika .....    | 19 |
| 7.7. Ograničavanje ili odvajanje izvješća o smrti .....                   | 19 |
| 8) VOĐENJE MEDICINSKE DOKUMENTACIJE .....                                 | 19 |
| 8.1. Organizacija .....                                                   | 19 |
| 8.2. Medicinski karton.....                                               | 19 |
| 8.3. Sadržaj medicinskog kartona .....                                    | 20 |
| 9) ZDRAVSTVENA NJEGA .....                                                | 20 |
| 9.1. Služba medicinskih sestara .....                                     | 20 |
| 9.2. Organizacija .....                                                   | 20 |
| 9.3. Provođenje zdravstvene njege.....                                    | 21 |
| 10) PLANIRANJE OTPUSTA .....                                              | 21 |
| 10.1. Prepoznavanje pacijenata kojima je potrebno planiranje otpusta..... | 21 |
| 10.2. Procjena planiranja otpusta.....                                    | 21 |
| 10.3. Plan otpusta.....                                                   | 21 |
| 10.4. Premještaj pacijenta.....                                           | 22 |
| 11) KONTROLA INFEKCIJA .....                                              | 22 |
| 11.1. Program za prevenciju i kontrolu infekcija.....                     | 22 |
| 11.2. Organizacija i načela kontrole infekcija .....                      | 22 |
| 12) SUSTAV UPRAVLJANJA SIGURNOSTI.....                                    | 23 |
| 12.1. Fizičko okruženje .....                                             | 23 |
| 12.2. Oprema .....                                                        | 23 |
| 12.3. Lijekovi.....                                                       | 23 |

|                                                                                                                                |                                                                                                                   |                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>OPĆA ŽUPANIJSKA<br/>BOLNICA<br/>NAŠICE</b> | <b>SUSTAV OSIGURANJA I<br/>POBOLJŠANJA KVALITETE<br/>ZDRAVSTVENE ZAŠTITE</b><br><br><b>PRIRUČNIK ZA KVALITETU</b> | Oznaka dokumenta:<br>SOPK-PK<br>Izdanje: <b>1</b><br>Vrijedi od: 08.04.2019.<br>Stranica: 4 od 27 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                         |    |
|-----------------------------------------|----|
| 12.4. Hrana .....                       | 24 |
| 12.5. Izvanredne situacije .....        | 24 |
| 12.6. Tjelesna i tehnička zaštita ..... | 24 |
| 12.7. Upravljanje otpadom .....         | 24 |
| 13) PRILOZI: .....                      | 25 |
| 14) VEZA S DRUGIM DOKUMENTIMA .....     | 26 |
| 15) PREGLED IZMJENA .....               | 27 |

|                                                                                                                                  |                                                                                                                   |                                                                                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>OPĆINA ŽUPANIJSKA<br/>BOLNICA<br/>NAŠICE</b> | <b>SUSTAV OSIGURANJA I<br/>POBOLJŠANJA KVALITETE<br/>ZDRAVSTVENE ZAŠTITE</b><br><br><b>PRIRUČNIK ZA KVALITETU</b> | Oznaka dokumenta:<br>SOPK-PK<br>Izdanje: <b>1</b><br>Vrijedi od: 08.04.2019.<br>Stranica: 5 od 27 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 1) POVIJEST OŽB NAŠICE

Prva ideja o osnivanju bolnice gdje grofovi Pejačević zajedno s franjevcima i građanstvom podupiru ideju seže iz 1873.g.

1909.g. Općinsko zastupništvo odustalo je od izgradnje bolnice u Našicama, te su odlučili podignuti ubožnicu (dom za siromašne, stare i nemoćne).

Za vrijeme I svjetskog rata zgrada ubožnice na raspolaganju je Podružnici Crvenog križa zbog zbrinjavanja ranjenih i bolesnih vojnika. Dora Pejačević je vodila bolnicu jer je bila predsjednica podružnice Crvenoga križa u čijoj nadležnosti su osnovane vojne bolnice.

1965.godine od nadležnih tijela prihvaćena je ideja o izgradnji bolnice u Našicama. Odluka o osnivanju investicionog zdravstvenog fonda donijeta od Skupštine općine Našice.

Projekt je izradio Arhitektonski biro AB-54 iz Zagreba. Izvođač radova je bila „Novogradnja“ Našice koja je započela izgradnju bolnice u Našicama. Ugovoreni rok za dovršenje je bio kolovoz 1968. g. s planiranim sredstvima od 7.880.000,00 din.

U rujnu 1970.g. je završena izgradnja bolnice u Našicama, utrošeno 9.437.889,55 din. ( za zgradu: 7.251.284 din., a za opremu 2.186.605,55 din.) Na korisnom prostoru od 4.586 m<sup>2</sup> su četiri osnovna odjela (Kirurgija, Interna, Ginekologija, Pedijatrija) s 200 postelja.

Rješenjem br:20/70-1 od 02.10.1970. od Okružnog privrednog suda u Osijeku bolnica je registrirana i 01. 10. je izvršeno otvaranje bolnice u Našicama.

U 1972. godini se društveno-politička zbivanja odražavaju se i na odnose i rad u bolnici, a u navedenom periodu naglasak je na specijalizacije, stipendiranja kadrova, stambenu izgradnju (50-ak stanova s 3.132 m<sup>2</sup> ukupne površine, preko 40-ak stambenih kredita) investicije u opremu i sl.

1973.g. je formiran Medicinski centar Našice s dva OOUR-a i RZ.

U razdoblju 1974. -1984. g. broj zaposlenih u Centru povećan je s 297 (1974.g) na 413, to je povećanje po prosječnoj stopi 3,9%

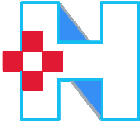
1984.g. u Centru je bilo ukupno zaposleno 413 radnika, od toga 51 liječnik, 6 farmaceuta, 2 inž. biokemije, 11 zubnih liječnika, 2 administrativna radnika VSS, 26 radnika VŠS, 195 radnika s SSS i 31 radnik s NSS, te 7 VKV radnika, 10 KV radnika i 72 NKV radnika.

1990.g. započinje s radom Odjel fizikalne medicine i rehabilitacije

01.04.1994. godine dolazi do razdvajanja na Opću bolnicu Našice i Dom zdravlja Našice.

1995.g. započinje radom Mikrobiološki laboratorij

1996.g. započinje s radom Odjel patologije s patohistološkom dijagnostikom.

|                                                                                                                                |                                                                                                                   |                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>OPĆA ŽUPANIJSKA<br/>BOLNICA<br/>NAŠICE</b> | <b>SUSTAV OSIGURANJA I<br/>POBOLJŠANJA KVALITETE<br/>ZDRAVSTVENE ZAŠTITE</b><br><br><b>PRIRUČNIK ZA KVALITETU</b> | Oznaka dokumenta:<br>SOPK-PK<br>Izdanje: <b>1</b><br>Vrijedi od: 08.04.2019.<br>Stranica: 6 od 27 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|

2003.g. započinje s radom Odjel urologije.

Zbog unapređenja kvalitete života i liječenja pacijenata kojima je potrebna dijaliza pristupilo se osnivanju organizacijske jedinice dijalize, te izgradnji potrebnog prostora koji je počeo 2003, a završetak 2007 godine. U istoj zgradi u prizemlju locirana je i nova centralna sterilizacija koja je jedan od neophodnih sustava za funkcioniranje bolnice.

2004.g. započinje izgradnja dva parkirališta za potrebe parkiranja pacijenata i bolničkog osoblja, završetak radova 2005.g.

2006.g. počinje dogradnja zgrade poliklinike u kojoj se nalaze prostori psihijatrijske, ambulate, fizikalne medicine i rehabilitacije te kirurške i urološke ambulate koje je završena 2008.g.

Zbog starosti krovne konstrukcije OŽB Našice, te zbog potrebe adekvatnijih i suvremenih prostora stacionarnih odjela sve u skladu s propisanim normativima 2007. se pristupilo investiciji zamjene krovne konstrukcije uz nadogradnju II i III kata na postojeću zgradu bolnice koja je završena 2009.

2008.g. započinje s radom Dijaliza u novoizgrađenoj zgradi

2012.g u sklopu Internog odjela započinje radom Koronarna jedinca

2013.g. započinje s radom Centar za hitnu medicinu - OHBP.

2013.g. Rodilište OŽB Našice zaslužuje status: „Rodilište prijatelj djece“

2014.g. preseljenje Odjela ginekologije i pedijatrije u nove prostore na trećem katu

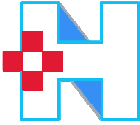
2016.g. Dječji odjel OŽB Našice stječe i status „Prijatelj djece“

2016.g. započinje s radom Palijativna skrb u sklopu Internog odjela

2018.g. Odjel za palijativnu skrb izdvaja se kao samostalni odjel

Danas bolnica sadrži : Odjel za Internu medicinu (u okviru odjela vrši se djelatnost dijalize), Kirurgiju (u okviru odjela vrši se djelatnost urologije i ortopedije), Ginekologiju i opstetriciju, Pedijatriju, Psihijatriju (u okviru odjela vrši se djelatnost psihologije), Odjel za Anesteziologiju, reanimatologiju i intenzivnu medicinu, Centar za hitnu medicinu - OHBP, Polikliniku za dijagnostičko – terapijske djelatnosti (ORL, Oftalmologija, Transfuzija, Patologija, Mikrobiologija, Neurologija, Fizikalna medicina i rehabilitacija), Medicinsko – biokemijski laboratorij, Odjel za radiologiju te Bolničku ljekarnu.

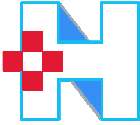
Tijekom Domovinskog rata zbrinuto je 1276 ozlijeđenih (1242 ranjenih i 34 dovezeni mrtvi). Od 1242 obrađena i operirana ranjenika, učinjeno je više od 200 velikih operacijskih zahvata kojima su izravno spašeni životi. Ponekad komplicirani operacijski zahvati izvedeni su u teškim ratnim okolnostima u suterenu Bolnice u improviziranim operacijskim dvoranama s

|                                                                                                                                |                                                                                                                   |                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>OPĆA ŽUPANIJSKA<br/>BOLNICA<br/>NAŠICE</b> | <b>SUSTAV OSIGURANJA I<br/>POBOLJŠANJA KVALITETE<br/>ZDRAVSTVENE ZAŠTITE</b><br><br><b>PRIRUČNIK ZA KVALITETU</b> | Oznaka dokumenta:<br>SOPK-PK<br>Izdanje: <b>1</b><br>Vrijedi od: 08.04.2019.<br>Stranica: 7 od 27 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|

izvanrednim uspjehom (operacijski mortalitet – 0,48%). Dio Bolnice je bio izmješten u prostoru hotela „Park“ Našice.

Dio djelatnika Bolnice je bio mobiliziran u 132. našičku brigadu hrvatske vojske te su aktivno sudjelovali u obrani diljem Republike Hrvatske.

Opća županijska bolnica Našice nastoji kroz svoju djelatnost unaprijediti zdravstvo, poboljšati kvalitetu rada, razvijati se kako bi u skoroj budućnosti postala jedna ugledna hrvatska zdravstvena ustanova koja će brinuti o zdravlju svojih bolesnika na europskoj razini.

|                                                                                                                                  |                                                                                                                   |                                                                                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>OPĆINA ŽUPANIJSKA<br/>BOLNICA<br/>NAŠICE</b> | <b>SUSTAV OSIGURANJA I<br/>POBOLJŠANJA KVALITETE<br/>ZDRAVSTVENE ZAŠTITE</b><br><br><b>PRIRUČNIK ZA KVALITETU</b> | Oznaka dokumenta:<br>SOPK-PK<br>Izdanje: <b>1</b><br>Vrijedi od: 08.04.2019.<br>Stranica: 8 od 27 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|

## **2) ORGANIZACIJSKA STRUKTURA OŽB NAŠICE**

OŽB Našice obavlja poslove iz svoje djelatnosti u sljedećim organizacijskim jedinicama:

### **2.1. ZDRAVSTVENE DJELATNOSTI**

1. ODJEL ZA INTERNU MEDICINU
2. ODJEL ZA KIRURGIJU
3. ODJEL ZA GINEKOLOGIJU I OPSTETRICIJU
4. ODJEL ZA PEDIJATRIJU
5. ODJEL ZA PSIHIJATRIJU
6. ODJEL ZA PALIJATIVNU SKRB
7. ODJEL ZA ANESTEZIOLOGIJU, REANIMATOLOGIJU I INTENZIVNU MEDICINU
8. ODJEL ZA RADIOLOGIJU
9. MEDICINSKO-BIOKEMIJSKI LABORATORIJ
10. CENTAR ZA HITNU MEDICINU – OHBP
11. POLIKLINIKA ZA DIJAGNOSTIČKO-TERAPIJSKE DJELATNOSTI
  - 11.1. MIKROBIOLOŠKI LABORATORIJ
  - 11.2. TRANSFUZIJSKA MEDICINA
  - 11.3. PATOLOGIJA S PATOHISTOLOŠKOM DIJAGNOSTIKOM
  - 11.4. NEUROLOGIJA
  - 11.5. FIZIKALNA MEDICINA I REHABILITACIJA
  - 11.6. OTORINOLARINGOLOGIJA
  - 11.7. OFTALMOLOGIJA I OPTOMETRIJA
12. BOLNIČKA LJEKARNA

### **2.2. NEZDRAVSTVENE DJELATNOSTI**

1. ODJEL OPĆIH, PRAVNIH I KADROVSKIH POSLOVA
  - 1.1. ODSJEK ZA OPĆE I PRAVNE POSLOVE
  - 1.2. ODSJEK ZA KADROVSKE POSLOVE
2. ODJEL EKONOMSKO-FINANCIJSKIH POSLOVA
  - 2.1. ODSJEK ZA RAČUNOVODSTVENE I FINANCIJSKE POSLOVE
  - 2.2. ODSJEK ZA NABAVU
  - 2.3. ODSJEK ZA PLAN I ANALIZU
3. ODJEL TEHNIČKIH, USLUŽNIH I INFORMATIČKIH POSLOVA
  - 3.1. ODSJEK ZA TEHNIČKE POSLOVE I ODRŽAVANJE
  - 3.2. ODSJEK ZA INFORMATIKU
  - 3.3. ODSJEK ZA ZAŠTITU NA RADU
  - 3.4. ODSJEK ZA ČIŠĆENJE I DRUGE POMOĆNE POSLOVE
  - 3.5. ODSJEK ZA PRANJE I ODRŽAVANJE RUBLJA
  - 3.6. ODSJEK ZA DIJETETIKU I PREHRANU

### **2.3. RAVNATELJSTVO**

1. URED RAVNATELJA
2. JEDINICA ZA OSIGURANJE I UNAPREĐENJE KVALITETE ZDRAVSTVENE ZAŠTITE

### 3) POLITIKA I CILJEVI KVALITETE



**Opća županijska bolnica Našice**

Adresa: Bana Jelačića 10,  
31500 Našice  
Tel: +385(0)31 488-511  
Fax: +385 (0)31 613-826  
email: bolnica@obnasice.hr  
www.obnasice.hr

#### **POLITIKA I CILJEVI KVALITETE OPĆE ŽUPANIJSKE BOLNICE NAŠICE**

Opća županijska bolnica Našice usmjerila je ciljeve svoje kvalitete na pružanje zdravstvenih usluga koje će svojom najvišom razinom zadovoljiti sve potrebe naših specijalističko-konzilijarnih i bolničkih pacijenata, trajno unapređenje kvalitete svojih usluga, na zadovoljstvo i sigurnost naših pacijenata kao i zaposlenika, a sukladno sredstvima dodijeljenim nam od Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje.

Opća županijska bolnica Našice obvezuje se ispunjavati standarde Pravilnika o akreditacijskim standardima za bolničke ustanove ( NN 31/11), provođenje dobre kliničke prakse sukladno preporukama i smjernicama medicinske struke kao i novim medicinskim spoznajama.

Opća županijska bolnica Našice usmjerila je svoje ciljeve u trajno poboljšanje kvalitete usluga i sigurnost pacijenata, kao i cjelokupnog rada svih ustrojstvenih jedinica i osiguranje optimalnog mjesta u zdravstvu Republike Hrvatske.

Opća županijska bolnica Našice (ciljevi):

- Osiguranje sustava poboljšanja kvalitete zdravstvenih usluga u svim ustrojstvenim jedinicama
- Prevenciju i smanjenje neželjenih događaja prema pacijentima kao i zaposlenicima
- Vrednovanje svih zdravstvenih usluga
- Sigurnost pacijenata, posjetitelja i zaposlenika
- Poštovanje prava pacijenata
- Stručno usavršavanje i osposobljavanje zaposlenika kao i omogućavanja napredovanja u struci
- Nabava sredstava potrebnih za pružanje zdravstvenih usluga i izbor najbolje dostupne opreme
- Održavanje medicinske i nemedicinske opreme na siguran način kao i racionalno i učinkovito raspolaganje svim resursima
- Ustrajnost na poticanju i njegovanju temeljnih vrijednosti medicinske struke i etike

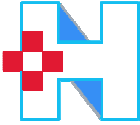
Opća županijska bolnica Našice, odnosno svi njeni zaposlenici sudjeluju u provedbi navedene politike i ciljeva kvalitete, svatko sukladno svom djelokrugu rada.

Opća županijska bolnica Našice svoju misiju i viziju vidi u optimalnom zbrinjavanju pacijenata na obostrano zadovoljstvo te razvijanje izvrsnosti kroz trajno poboljšanje kvalitete, osiguravanje učinkovitog rada, stvaranje ugodnog prostora za liječenje kao i stalno znavljanje opreme potrebne za rad.

Našice, 04. listopada 2018. g



Ravnatelj OŽB Našice  
Hrvoje Šimić, dr.med., spec. fizikalne  
medicinske i rehabilitacije

|                                                                                                                                  |                                                                                                                   |                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>OPĆINA ŽUPANIJSKA<br/>BOLNICA<br/>NAŠICE</b> | <b>SUSTAV OSIGURANJA I<br/>POBOLJŠANJA KVALITETE<br/>ZDRAVSTVENE ZAŠTITE</b><br><br><b>PRIRUČNIK ZA KVALITETU</b> | Oznaka dokumenta:<br>SOPK-PK<br>Izdanje: <b>1</b><br>Vrijedi od: 08.04.2019.<br>Stranica: 10 od 27 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 4) SUSTAV OSIGURANJA I POBOLJŠANJA KVALITETE (SOPK)

### 4.1. Područje primjene

OŽB Našice je razvila i kontinuirano održava učinkovit i pouzdan sustav osiguranja i poboljšanja kvalitete zdravstvene zaštite sukladno njenoj organizaciji.

Sustav osiguranja i poboljšanja kvalitete obuhvaća sve organizacijske jedinice i sadržava:

1. Vrednovanje kliničkih i nekliničkih usluga kao i usluga koje pružaju subjekti u ugovornom odnosu s ustanovom
2. Mjerenje, analiziranje i praćenje pokazatelja kvalitete, obavezno uključujući kliničke pokazatelje kvalitete koje utvrđuje Agencija za kvalitetu i akreditaciju u zdravstvu (u daljnjem tekstu Agencija)
3. Mjerenje, praćenje i analiziranje neželjene događaje za pacijente/osoblje.

### 4.2. Podaci sustava

OŽB Našice prikuplja podatke o pokazateljima kvalitete uključujući podatke o skrbi pacijenata s ciljem:

1. Praćenja učinkovitosti i sigurnosti usluga i kvalitete skrbi
2. Utvrđivanja mogućnosti za poboljšanje i promjena koje će dovesti do poboljšanja

Učestalost i obim podataka određuje Uprava.

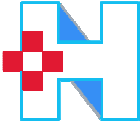
### 4.3. Aktivnosti sustava

OŽB Našice provodi unutarnju ocjenu najmanje jednom godišnje u svim ustrojstvenim jedinicama. Izvješća o rezultatima unutarnjih ocjena dostavljaju se na uvid ravnateljstvu.

Odlukama proizašlima iz ocjene koju provode članovi Tima za unutarnju ocjenu kao i planovima, popravnim radnjama i rokovima izvršenja upoznaju se svi sudionici procesa. Aktivnosti poboljšanja kvalitete moraju uključiti praćenje neželjenih događaja, analizu njihovih uzroka, provedbu popravnih i preventivnih radnji te dostupnost i korištenje povratnih informacija.

### 4.4. Odgovornost uprave

Ravnateljstvo OŽB Našice odgovorno je za provođenje sustava kvalitete te u tu svrhu osigurava određeni sustav za poboljšanje kvalitete koji se neprekidno razvija i održava, a usmjeren je na prioritete za poboljšanje kvalitete skrbi i sigurnosti pacijenta, u kojem su sve radnje poboljšanja vrednuju.

|                                                                                                                                  |                                                                                                                   |                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>OPĆINA ŽUPANIJSKA<br/>BOLNICA<br/>NAŠICE</b> | <b>SUSTAV OSIGURANJA I<br/>POBOLJŠANJA KVALITETE<br/>ZDRAVSTVENE ZAŠTITE</b><br><br><b>PRIRUČNIK ZA KVALITETU</b> | Oznaka dokumenta:<br>SOPK-PK<br>Izdanje: <b>1</b><br>Vrijedi od: 08.04.2019.<br>Stranica: 11 od 27 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|

Bolnica planira projekte za poboljšanje kvalitete na godišnjoj razini, osiguravajući uz to i resurse potrebne za mjerenje, procjenu, poboljšanje i održavanje kvalitete skrbi i smanjenja rizika pacijenta.

#### **4.5. Struktura sustava**

OŽB Našice ima uspostavljenu organizacijsku strukturu sustava koja se sastoji od:

1. Pomoćnika ravnatelja za kvalitetu
2. Jedinice za osiguranje i unapređenje kvalitete zdravstvene zaštite
3. Povjerenstva za kvalitetu
4. Povjerenstva za unutarnji nadzor
5. Predstavnik za kvalitetu svake zdravstvene organizacijske jedinice

#### **4.6. Dokumentacija sustava**

Dokumentaciju sustava čine:

SOPK-PK Priručnik za kvalitetu uključujući Politiku i ciljeve kvalitete

Poslovnik o radu Povjerenstva za kvalitetu

OP-SOPK-PUD Postupak upravljanja dokumentima

OP-SOPK-PUZ Postupak upravljanja zapisima

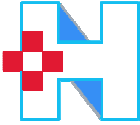
OP-SOPK-UNOC Postupak provođenja unutarnje ocjene

OP-SUS-SSPIO Postupak za upravljanje sustavom sigurnosti pacijenta i osoblja

#### **4.7. Mjerenje, praćenje i analiza**

Bolnica planira i primjenjuje procese mjerenja, praćenja i analize svakog mjeseca. U tu svrhu utvrđen je način mjerenja svih kliničkih i nekliničkih usluga, a najmanje u sljedećim područjima:

1. Primjena kliničkih smjernica, kliničkih putova, algoritama, protokola
2. Medicinska dokumentacija i uporaba lijekova
3. Kontrola bolničkih infekcija
4. Visokorizični postupci
5. Primjena svih oblika anestezije
6. Uporaba krvi i krvnih pripravaka
7. Ograničavanje/odvajanje pacijenata
8. Preuzimanje pacijenata
9. Pregled korištenja usluga
10. Pravovremeno i čitko popunjavanje medicinskih kartona pacijenata
11. Inovacije zaposlenika
12. Sigurnost okruženja
13. Iskustvo i zadovoljstvo pacijenta
14. Sestrinska dokumentacija

|                                                                                                                                  |                                                                                                                   |                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>OPĆINA ŽUPANIJSKA<br/>BOLNICA<br/>NAŠICE</b> | <b>SUSTAV OSIGURANJA I<br/>POBOLJŠANJA KVALITETE<br/>ZDRAVSTVENE ZAŠTITE</b><br><br><b>PRIRUČNIK ZA KVALITETU</b> | Oznaka dokumenta:<br>SOPK-PK<br>Izdanje: <b>1</b><br>Vrijedi od: 08.04.2019.<br>Stranica: 12 od 27 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|

### **Bolnica prati sljedeće pokazatelje kvalitete:**

Udio dolazaka u bolničku zdravstvenu ustanovu vozilom hitne medicinske pomoći unutar 12 sati od pojave simptoma

Udio preživjelih pacijenata do prijama u bolničku zdravstvenu ustanovu kod politrauma i zastoja srca

Vrijeme provedeno u hitnom bolničkom prijemu

Duljina boravka u bolničkoj zdravstvenoj ustanovi zbog akutnog pankreatitisa

Duljina boravka u bolničkoj zdravstvenoj ustanovi zbog laparoskopske kolecistektomije

Duljina boravka u bolničkoj zdravstvenoj ustanovi zbog carskog reza

Duljina boravka u bolničkoj zdravstvenoj ustanovi zbog akutnog infarkta miokarda

Neplanirani ponovni prijam u bolničku zdravstvenu ustanovu

Učestalost neplanirane reoperacije ili neplaniranog povratka u operacijsku dvoranu

Iskorištenost operacijskih sala

Postotak operativnih zadataka izvedenih uz primjenu sigurnosne liste provjere

Učestalost carskog reza u porodima

Ubodni incident

Postotak otpuštenih pacijenata uz otpusno pismo

U bolnici je uspostavljen sustav za upravljanje neželjenim događajima koji uključuje prijavu neželjenih događaja, procjenu rizika, odgovarajuću analizu i primjenu povratnih i preventivnih radnji, povratnu informaciju te postupak obavješćavanja pacijenata o neželjenim događajima sukladno postupku **OP-SUS-SSPIO - Postupak upravljanje sustavom sigurnosti pacijenta i osoblja.**

## **4.9. RAVNATELJSTVO**

### **4.9.1. Zakonska odgovornost**

Statutom OŽB Našice reguliran je djelokrug rada ravnateljstva.

OŽB Našice je javna ustanova upisana u sudski registar, koju zastupa i predstavlja Ravnatelj.

U OŽB Našice su utvrđeni posebni kriteriji za rad na svakom radnom mjestu u pogledu obrazovanja, radnog iskustva i dodatne izobrazbe što je utvrđeno **Pravilnikom o unutarnjem ustrojstvu i sistematizaciji radnih mjesta.**

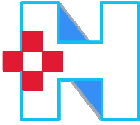
Svi zaposlenici (koji zakonski moraju imati) imaju potrebne važeće dozvole za samostalni rad (licencu) prema važećim propisima.

### **4.9.2. Upravno vijeće**

Upravno vijeće OŽB Našice imenovano je od strane Osnivača, na osnovu zakonskih propisa i Statuta OŽB Našice.

### **4.9.3. Ravnatelj**

Ravnatelj OŽB Našice imenovan je sukladno važećim propisima, a njegove ovlasti i obveze regulirane su Zakonom i Statutom OŽB Našice.

|                                                                                                                                |                                                                                                                   |                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>OPĆA ŽUPANIJSKA<br/>BOLNICA<br/>NAŠICE</b> | <b>SUSTAV OSIGURANJA I<br/>POBOLJŠANJA KVALITETE<br/>ZDRAVSTVENE ZAŠTITE</b><br><br><b>PRIRUČNIK ZA KVALITETU</b> | Oznaka dokumenta:<br>SOPK-PK<br>Izdanje: <b>1</b><br>Vrijedi od: 08.04.2019.<br>Stranica: 13 od 27 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### 4.9.4. Plan programa rada i financijski plan

OŽB Našice na prijedlog ravnatelja donosi financijski plan za svaku kalendarsku godinu s projekcijom za sljedeće dvije godine usvojen od Upravnog vijeća, na osnovu financijskog plana izrađuje se plan nabave.

To je prikaz planiranih prihoda i primitaka te rashoda i izdataka predviđenih za trogodišnje razdoblje. Upravno vijeće analizira i prati financijsko poslovanje i izvršenje plana.

Plan se mora revidirati i ažurirati godišnje te ako je potrebno tijekom izvršenja financijskog plana ili plana nabave može se provesti rebalans istih.

Odluku o tome donosi Upravno vijeće ustanove na prijedlog uprave.

#### 4.9.5. Ugovorene usluge

OŽB Našice prilikom sklapanja ugovora s drugim pravnim i fizičkim osobama vodi se načelima učinkovitosti i sigurne usluge koje udovoljavaju akreditacijskim standardima. Za sve usluge koje se pružaju u ustanovi, neovisno o tome jesu li ugovorene ili vlastite, odgovorna je uprava. OŽB Našice procjenjuje, provjerava i odabire dobavljače sukladno utvrđenim kriterijima. U zdravstvenoj ustanovi se vodi Financijski plan, Plan nabave i Registar dobavljača.

### 5) ZAPOSLENICI BOLNICE

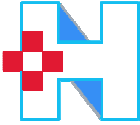
#### 5.1. Zaposlenici OŽB Našice

U OŽB Našice zdravstvenu djelatnost obavljaju samo zdravstveni radnici s odobrenjem za samostalni rad kao i zdravstveni suradnici, ako je propisano za tu struku sukladno važećim propisima.

Zaposlenici sudjeluju u svim aktivnostima ustanove koje se odnose na klinički sustavan pregled, sustavan pregled uporabe lijekova, sustavan pregled medicinske dokumentacije, sustavan pregled uporabe krvi i krvnih pripravaka, kirurški sustavan pregled i sustavnu analizu bolničkih infekcija u definiranim vremenskim razdobljima.

Zaposlenici sudjeluju u svim aktivnostima osiguranja i poboljšanja kvalitete zdravstvene zaštite, ujedno su dužni poštovati preporuke i podnositi izvješća Jedinici za kvalitetu. Dužni su poštivati sve odredbe općih akata ovog priručnika i odluke upravnog vijeća i ravnatelja.

Zaposlenici su dužni obavljati poslove svog radnog mjesta kako je to određeno opisom poslova radnog mjesta, zakonskim propisima, politikom bolnice i profesionalnim standardima prakse. Jednom godišnje (ili češće) provodi se anketa o zadovoljstvu osoblja opisano u **OP-ZB-AZO postupak za provođenje ankete o zadovoljstvu osoblja**. Na temelju analiziranih podataka iz ankete Povjerenstvo za kvalitetu daje prijedloge za poboljšanje kvalitete rada unutar OŽB Našice.

|                                                                                                                                  |                                                                                                                   |                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>OPĆINA ŽUPANIJSKA<br/>BOLNICA<br/>NAŠICE</b> | <b>SUSTAV OSIGURANJA I<br/>POBOLJŠANJA KVALITETE<br/>ZDRAVSTVENE ZAŠTITE</b><br><br><b>PRIRUČNIK ZA KVALITETU</b> | Oznaka dokumenta:<br>SOPK-PK<br>Izdanje: <b>1</b><br>Vrijedi od: 08.04.2019.<br>Stranica: 14 od 27 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 5.2. Radna mjesta, uvjeti i odgovornost za obavljanje zdravstvene djelatnosti

OŽB Našice je **Pravilnikom o unutarnjem ustrojstvu i sistematizaciji radnih mjesta** utvrdila broj i vrstu zdravstvenih i nezdavstvenih radnih mjesta kao i uvjete koje moraju ispunjavati kako bi mogla funkcionirati.

## 5.3. Rad zdravstvenih radnika u stručnom vijeću

Statutom OŽB Našice definiran je sustav i djelokrug rada stručnog vijeća koji se sastoji od voditelja ustrojstvenih jedinica, zamjenika ravnatelja i pomoćnika ravnatelja. Sjednicama stručnog vijeća mogu prisustvovati i drugi djelatnici bez prava glasa.

Na sjednicama stručnog vijeća vodi se zapisnik.

## 5.4. Stručno usavršavanje

Svi zdravstveni radnici i zdravstveni suradnici zaposleni u OŽB Našice dužni su stručno se usavršavati kontinuiranim praćenjem razvoja medicinskih znanosti i tehnologija te stjecati nova znanja i vještine.

Zdravstveni radnici i zdravstveni suradnici kontinuirano se educiraju u skladu s pravilima struke i prema pravilnicima nadležnih komora, koja im izdaju odobrenja za samostalni rad.

OŽB Našice ima plan stručnog usavršavanja.

## 5.5. Odgovornost

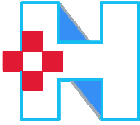
Svi zaposlenici zdravstvene ustanove odgovorni su za svoj rad koji mora biti u skladu s važećim propisima i aktima ustanove. Postupak utvrđivanja odgovornosti provode nadležna tijela ustanove u skladu s internim aktima ili druga nadležna državna tijela. Svi zaposlenici odgovorni su upravi ustanove za kvalitetu pružene usluge pacijentima.

## 5.6. Popravne i stegovne mjere

U OŽB Našice je utvrđen postupak za popravne radnje koji je opisan u **OP-SUS-SSPIO - postupak upravljanje sustavom sigurnosti pacijenata i osoblja**. Stegovne mjere, ukoliko se utvrdi ugrožavanje kvalitete i sigurnost pružene zdravstvene zaštite ili ometanje rada u zdravstvenoj ustanovi zbog pogrešnog osobnog postupka su opisane u **Pravilniku o radu OŽB Našice**.

## 5.7. Medicinska dokumentacija

U OŽB Našice se uredno vodi medicinska dokumentacija za svakog pacijenta koji sadržava sve podatke vezane za zdravlje pacijenta. Medicinska dokumentacija se čuva sukladno **Pravilniku o arhivskoj građi**. Vođenje medicinske dokumentacije i način provođenja

|                                                                                                                                |                                                                                                                   |                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>OPĆA ŽUPANIJSKA<br/>BOLNICA<br/>NAŠICE</b> | <b>SUSTAV OSIGURANJA I<br/>POBOLJŠANJA KVALITETE<br/>ZDRAVSTVENE ZAŠTITE</b><br><br><b>PRIRUČNIK ZA KVALITETU</b> | Oznaka dokumenta:<br>SOPK-PK<br>Izdanje: <b>1</b><br>Vrijedi od: 08.04.2019.<br>Stranica: 15 od 27 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|

kontrole medicinske dokumentacije opisan je u postupku **OP-SMD-MD - Postupak vođenja medicinske dokumentacije u Općoj županijskoj bolnici Našice.**

## 5.8. Smrtni slučajevi i obdukcija

Bolnička zdravstvena ustanova obvezna je provesti obdukciju osoba umrlih u ustanovi, osim ako ravnatelj ustanove, na zahtjev uže obitelji i uz suglasnost voditelja ustrojstvene jedinice i/ili specijalista patologije, ne odluči da se obdukcija ne obavlja te ako to nije u protivnosti s odredbama važećih propisa.

U članku 238. Zakona o zdravstvenoj zaštiti (NN 100/18) propisano je da smrt svake osobe umrle u zdravstvenoj ustanovi mora pojedinačno biti analizirana na stručnom kolegiju one djelatnosti zdravstvene ustanove gdje je osoba umrla.

Medicinska dokumentacija umrle osobe uz mišljenje stručnog kolegija kao i nalaz specijalista patologije, ako je izvršena obdukcija obvezno se dostavlja Povjerenstvu za unutarnji nadzor zdravstvene ustanove najkasnije u roku od sedam dana od nastupa smrti. Ista dokumentacija se tada prosljeđuje Povjerenstvu za kvalitetu zdravstvene ustanove na razmatranje, te Ravnatelju i Ministru nadležnom za zdravstvo.

## 5.9. Odobrenje za samostalni rad (licenca)

U OŽB Našice se prati i provjerava ima li svaki zdravstveni radnik i zdravstveni suradnik valjano odobrenje za samostalni rad sukladno važećim propisima.

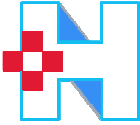
## 5.10. Organizacija i raspored rada

U bolnici svaka organizacijska jedinica obavlja poslove iz svog djelokruga u svrhu pružanja kvalitetne zdravstvene zaštite, a sukladno **Pravilniku o unutarnjem ustrojstvu i sistematizaciji radnih mjesta**. Uprava najmanje jednom godišnje procjenjuje rad svih odjela. Organizacijske jedinice imaju pismeni raspored rada za tekući mjesec, a u njega se uvode sve izmjene i dopune.

## 5.11. Opis radnog mjesta i uvođenje u posao

Svi zaposlenici OŽB Našice upoznaju se s opisom poslova svog radnog mjesta, koji uključuje potrebnu stručnu spremu, radno iskustvo i odgovornost.

Prije stupanja na rad radnik se upoznaje s Pravilnikom o radu, te drugim propisima u vezi s radnim odnosom, obvezna edukacija i upoznavanje s organizacijom rada, mjerama zaštite na radu, upoznavanje sa sustavom unapređenja kvalitete, pravima pacijenata, sustavom upravljanja dokumentacijom, sustavom osiguranja sigurnosti pacijenta, prijavljivanjem neželjenih događaja i kodeksom ponašanja. Neposredno pred prijam na radno mjesto novi zaposlenici su dužni proći edukaciju iz područja zaštite na radu i sprječavanja i suzbijanja bolničkih infekcija za što dobivaju potvrđnicu. Novi zaposlenici su uvedeni u posao od strane voditelja odjela ili glavne sestre/tehničara.

|                                                                                                                                |                                                                                                                   |                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>OPĆA ŽUPANIJSKA<br/>BOLNICA<br/>NAŠICE</b> | <b>SUSTAV OSIGURANJA I<br/>POBOLJŠANJA KVALITETE<br/>ZDRAVSTVENE ZAŠTITE</b><br><br><b>PRIRUČNIK ZA KVALITETU</b> | Oznaka dokumenta:<br>SOPK-PK<br>Izdanje: <b>1</b><br>Vrijedi od: 08.04.2019.<br>Stranica: 16 od 27 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 5.12. Ocjena rada i učinkovitosti

OŽB Našice provodi ocjenu rada i učinkovitosti svih zaposlenika. Ocjena rada i učinkovitosti uključuje: odnos prema radu, kvalitetu rada, učinkovitosti, znanje primijenjeno na poslu, pouzdanost, dostupnost zaposlenika.

Ravnateljstvo analizira prikupljene podatke i uspoređuje ih sa prijašnjim ocjenama, kako bi se eventualno educiralo ili stručno usavršavao ocjenjeni zaposlenik.

Svaki zaposlenik se neprekidno educira, sukladno zahtjevima određene komore, politike bolnice i struke.

## 6) PREGLED KORIŠTENJA USLUGA

### 6.1. Plan pregleda korištenja usluga

Zdravstvena ustanova je dužna donijeti plan pregleda korištenja usluga, osobito za pacijente koji su osigurane osobe Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje. Planom pregleda korištenja usluga utvrđuju se i postupci za pregled: medicinske opravdanosti, prijema ili liječenja duljeg od očekivanog za odgovarajuću dijagnostičko-terapijsku skupinu DTS, prikladnost smještaja i medicinska opravdanost pruženih zdravstvenih usluga.

### 6.2. Područje primjene

U planu pregleda korištenja usluga potrebno je uključiti medicinsku opravdanost za:

- Prijam u bolničku zdravstvenu ustanovu
- Duljina boravka
- Pružene zdravstvene usluge, uključujući i lijekove

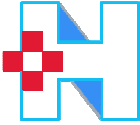
Pregled opravdanosti prijema pacijenta može se obaviti prije, za vrijeme ili nakon prijama u zdravstvenu ustanovu.

Svi pregledi korištenja usluga mogu se obaviti metodom uzorka osim pregleda medicinske opravdanosti produljenog liječenja.

### 6.3. Pregled liječenja duljeg od očekivanog za odgovarajući DTS

Planom pregleda korištenja usluga treba utvrditi postupak za periodični pregled pacijenta koji primaju zdravstvene usluge tijekom liječenja od očekivanog za odgovarajući DTS koji može biti: isti za sve slučajeve ili različit za različite kategorije slučajeva.

Svi pregledi liječenja duljeg od očekivanog za odgovarajući DTS moraju se obaviti u roku ne duljem od 7 dana od dana određenog kako je utvrđeno u Planu pregleda korištenja usluga.

|                                                                                                                                |                                                                                                                   |                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>OPĆA ŽUPANIJSKA<br/>BOLNICA<br/>NAŠICE</b> | <b>SUSTAV OSIGURANJA I<br/>POBOLJŠANJA KVALITETE<br/>ZDRAVSTVENE ZAŠTITE</b><br><br><b>PRIRUČNIK ZA KVALITETU</b> | Oznaka dokumenta:<br>SOPK-PK<br>Izdanje: <b>1</b><br>Vrijedi od: 08.04.2019.<br>Stranica: 17 od 27 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### 6.4. Pregled pruženih zdravstvenih usluga

U OŽB Našice se vrši pregled pružene usluge svih zdravstvenih radnika i zdravstvenih suradnika kako bi se utvrdila medicinska opravdanost i poticalo najučinkovitije korištenje dostupnih resursa. Pregled uključuje medicinsku opravdanost i dostupnost uporaba potrebnih usluga (neiskorištenost, prekomjerno korištenje, odgovarajuće korištenje), planiranje vremena (operacijska sala, dijagnostika) i terapijske postupke.

### 7) PRAVA PACIJENATA

#### 7.1. Posebna prava

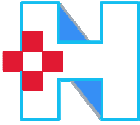
OŽB Našice obavještava svakog pacijenta ili njegovog zakonskog zastupnika odnosno skrbnika o pravima pacijenata tijekom pružanja zdravstvene zaštite. Pisani popis prava dostupan je pacijentima i/ili njihovim obiteljima na web stranici ustanove i u pisanom obliku u Organizacijskim jedinicama.

Popis prava se odnosi na slijedeće:

1. Pravo na suodlučivanje i iznimka od prava na suodlučivanje
2. Pravo na obavještenost
3. Odbijanje primitka obavijesti
4. Pravo na prihvaćanje ili odbijanje pojedinog dijagnostičkog odnosa terapijskog postupka
5. Zaštita pacijenta koji nije sposoban dati pristanak
6. Zaštita pacijenta nad kojim se obavlja znanstveno istraživanje
7. Zahvate na ljudskom genomu
8. Pravo na pristup medicinskoj dokumentaciji
9. Pravo na povjerljivost
10. Pravo na održavanje osobnih kontakata
11. Pravo na samovoljno napuštanje bolnice
12. Pravo na privatnost
13. Pravo na naknadu štete
14. Zaštita od svih oblika zlostavljanja, zanemarivanja ili uznemiravanja
15. Učinkovitost kontrole boli
16. Pružanje skrbi u sigurnom okruženju
17. Zaštita prava osoba s duševnim smetnjama koja je u skladu s važećim propisima **OP-PP- ZPOSDS Postupak-zaštita prava osoba s duševnim smetnjama**

OŽB Našice obavještava pacijenta o njegovim pravima i usmenim putem.

Radi omogućavanja informacija o pravima pacijenta koji ne govore hrvatski jezik kao materinji jezik, omogućava se pristup informacijama na njihovom materinjem jeziku.

|                                                                                                                                  |                                                                                                                   |                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>OPĆINA ŽUPANIJSKA<br/>BOLNICA<br/>NAŠICE</b> | <b>SUSTAV OSIGURANJA I<br/>POBOLJŠANJA KVALITETE<br/>ZDRAVSTVENE ZAŠTITE</b><br><br><b>PRIRUČNIK ZA KVALITETU</b> | Oznaka dokumenta:<br>SOPK-PK<br>Izdanje: <b>1</b><br>Vrijedi od: 08.04.2019.<br>Stranica: 18 od 27 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 7.2. Pritužbe

Pacijenti, njihove obitelji ili skrbnici, imaju pravo usmenim ili pismenim putem uputiti prigovor ili pritužbu s obzirom na nezadovoljstvo kvalitetom, sadržajem i vrstom zdravstvene usluge koja mu se pruža u OŽB Našice. Ukoliko pacijent, njegova obitelj ili skrbnik nisu zadovoljni kvalitetom pružene zdravstvene usluge imaju pravo iznijeti svoje nezadovoljstvo putem pismene pritužbe na propisan način i na propisanim obrascima. OŽB Našice će bez obzira na prirodu pritužbe, nakon temeljite analize problema pisani odgovor dostaviti podnositelju pritužbe u zakonskom roku. Pacijent ima pravo podnijeti pritužbu izravno Ministarstvu zdravlja.

Bolnica ima dokumentirani postupak **OBN-PP-2 - Postupak za podnošenje i rješavanje prigovora i pritužbi pacijenata.**

## 7.3. Pristanak / odbijanje obaviještenog pacijenta

OŽB Našice pribavlja pismeni pristanak/odbijanje obaviještenog pacijenta ili njegovog zakonskog zastupnika odnosno skrbnika, za preporučene dijagnostičke i terapijske postupke osim u neodgodivim medicinskim intervencijama. Postupak obavješćivanja uključuje visokorizične dijagnostičko terapijske postupke definirane od doktora medicine.

Obavijest o preporučenom dijagnostičkom, odnosno terapijskom postupku sadržava: naziv, opis postupka, dobrobit, rizike i zamjenske postupke, ako postoje, izjavu pacijenta ili njegovog zakonskog zastupnika odnosno skrbnika da je za postupak bio objašnjen, potpis odgovornog doktora medicine za obavljanje postupka, potpis pacijenta ili njegovog zakonskog zastupnika odnosno skrbnika i datum kada je pacijent ili njegov zakonski zastupnik odnosno skrbnik potpisao pristanak/odbijanje. Način davanja pristanka/odbijanja vezan uz telemedicinske usluge je u skladu s važećim propisima. Postupak je definiran u **OP-SOPK-PPOOP Postupak za pristanak odbijanje obaviještenog pacijenta.**

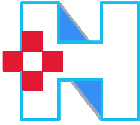
## 7.4. Unaprijed izrečeni zahtjevi

U OŽB Našice svaki pacijent ima pravo unaprijed izreći zahtjeve i ispuniti **OB-PP-UIZ obrazac za unaprijed izrečeni zahtjev pacijenta.** Obrazac se dokumentira i sastavni je dio medicinskog kartona prema kojima su se zdravstveni radnici i drugi zaposlenici dužni ponašati u skladu s važećim propisima.

Bolnica ne uvjetuje pružanje zdravstvene zaštite ili na neki drugi način diskriminira pacijenta na osnovu unaprijed izrečenih zahtjeva. Bolnica postupa po unaprijed izrečenim zahtjevima sukladno zakonu, opisano u postupku **OP-SOPK-UIZ Postupak za unaprijed izrečene zahtjeve.**

## 7.5. Ograničavanje ili odvajanje

Korištenje ograničavanja i/ili odvajanja pacijenta nasilnog ili samodestruktivnog ponašanja koje izravno ugrožava fizičku sigurnost pacijenta, zaposlenika i/ili drugih osoba te način prijavljivanja ozljede pacijenta i/ili zaposlenika pri primjeni ograničavanja i način izvješćivanja u slučaju smrti pacijenta povezane s ograničavanjem i/ili odvajanjem utvrđeni su u **OBN-PP-5 - Postupak za ograničavanje i odvajanje pacijenata** i **OP-PP- ZPOSDS Postupak-zaštita prava osoba s duševnim smetnjama** sukladno važećim propisima.

|                                                                                                                                |                                                                                                                   |                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>OPĆA ŽUPANIJSKA<br/>BOLNICA<br/>NAŠICE</b> | <b>SUSTAV OSIGURANJA I<br/>POBOLJŠANJA KVALITETE<br/>ZDRAVSTVENE ZAŠTITE</b><br><br><b>PRIRUČNIK ZA KVALITETU</b> | Oznaka dokumenta:<br>SOPK-PK<br>Izdanje: <b>1</b><br>Vrijedi od: 08.04.2019.<br>Stranica: 19 od 27 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 7.6. Ograničavanje ili odvajanje: zahtjevi za obukom zaposlenika

Zaposlenici OŽB Našice su osposobljeni za primjenu ograničavanja, odvajanja, promatranja, procjenjivanja i pružanja skrbi pacijentima koji su ograničeni i/ili odvojeni. Bolnica svake godine educira zaposlenike za primjenu odvajanja i/ili ograničavanja pacijenata.

## 7.7. Ograničavanje ili odvajanje izvješća o smrti

Bolnica obavezno o svakoj smrti povezanoj sa ograničavanjem ili odvajanjem obavještava ministarstvo nadležno za zdravstvo u roku od 24 sata. U dokumentaciji se obavezno navodi datum i vrijeme kad je o smrti obaviješteno ministarstvo nadležno za zdravstvo.

# 8) VOĐENJE MEDICINSKE DOKUMENTACIJE

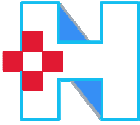
## 8.1. Organizacija

Bolnička zdravstvena ustanova administrativno odgovara za sve medicinske zapise uključujući vanjske i unutarnje pacijente. Medicinski zapisi odnose se na pisane dokumente, elektroničke zapise, radiološke filmove i snimke, laboratorijska izvješća, nalaze patologa, video i audio zapise te ostale informacije koje se odnose na stanje pacijenta.

## 8.2. Medicinski karton

OŽB Našice ima postupak za vođenje medicinske dokumentacije opisan u **OP-SMD-MD - Postupak vođenja medicinske dokumentacije u Općoj županijskoj bolnici Našice.**

Medicinski kartoni čuvaju se sukladno važećim propisima. Sustav kodiranja i indeksiranja je takav da omogućava lako i brzo pronalaženje medicinskog kartona, uz osiguran visok stupanj povjerljivosti: svi koji su ovlašteni primati informacije ili preslike kartona dužni su zaštititi od otkrivanja privatnih informacija neovlaštenim osobama. U bolnici se provode mjere zaštite od pristupa neovlaštenih osoba medicinskoj dokumentaciji. Medicinski karton može biti iznijet iz bolnice samo sukladno važećim propisima. Pacijent ima pravo na vlastiti trošak dobiti presliku svog medicinskog kartona.

|                                                                                                                                  |                                                                                                                   |                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>OPĆINA ŽUPANIJSKA<br/>BOLNICA<br/>NAŠICE</b> | <b>SUSTAV OSIGURANJA I<br/>POBOLJŠANJA KVALITETE<br/>ZDRAVSTVENE ZAŠTITE</b><br><br><b>PRIRUČNIK ZA KVALITETU</b> | Oznaka dokumenta:<br>SOPK-PK<br>Izdanje: <b>1</b><br>Vrijedi od: 08.04.2019.<br>Stranica: 20 od 27 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|

### 8.3. Sadržaj medicinskog kartona

U OŽB Našice sadržaj medicinskog kartona sukladan je zahtjevu standarda. Medicinski karton sadrži informacije koje: opravdavaju prijam i daljnji boravak u zdravstvenoj ustanovi, potvrđuju dijagnozu, opisuju napredak pacijenta i odgovor na lijekove i skrb. Svaki zapis je čitak, potpun i vremenski određen, ovjeren od odgovorne osobe, ovjera može uključivati pisani potpis, inicijale, dozvoljena je elektronička ovjera.

**Medicinski karton** mora sadržavati:

**a) Anamnezu i fizikalni pregled**

Anamneza i fizikalni pregled se uzimaju najviše 30 dana ranije ili 24 sata nakon prijama. Anamneza i fizikalni pregled moraju biti dokumentirani unutar 30 dana prije ili unutar 24 sata nakon prijama ili registracije, ali prije kirurškog ili drugog visokorizičnog zahvata te uloženi u medicinski karton pacijenta.

**b) Dijagnozu kod prijama**

**c) Rezultate svih konzultacijskih procjena** pacijenata te kliničkih i ne kliničkih nalaza učinjenih tijekom skrbi o pacijentu

**d) Dokumentaciju** o komplikacijama, bolničkim infekcijama, neželjenim reakcijama na lijekove i anesteziju

**e) Pravilno dobiven i potpisan pristanak/odbijanje obaviještenog pacijenta** ili njegovog zakonskog zastupnika odnosno skrbnika za preporučene dijagnostičke i terapijske postupke

**f) Sve narudžbe** doktora medicine, sestrinske liste, izvješća o liječenju, zapise o lijekovima, radiološka i laboratorijska izvješća, vitalne funkcije i ostale informacije potrebne za praćenje pacijenta

**g) Sestrinsko otpusno pismo** kada je potrebna kontinuirana zdravstvena njega nakon otpusta

**h) Otpusno pismo** s ishodima bolničkog liječenja, rasporedom skrbi i odredbama za praćenje skrbi. Otpusno pismo doktora medicine uključuje konačno izvješće o boravku pacijenta u zdravstvenoj ustanovi te definira završno mišljenje koje obuhvaća medicinske i zdravstveno-higijenske upute kod otpusta. Pacijent mora dobiti otpusno pismo u roku od tri dana od dana otpusta iz ustanove.

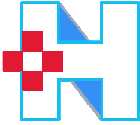
## 9) ZDRAVSTVENA NJEGA

### 9.1. Služba medicinskih sestara

OŽB Našice ima organiziranu službu medicinskih sestara/tehničara koja osigurava provođenje zdravstvene njege tijekom 24 sata.

### 9.2. Organizacija

OŽB Našice ima organiziranu službu medicinskih sestara/tehničara temeljenu na sustavu nadležnosti i odgovornosti na svim razinama pružanja zdravstvene njege.

|                                                                                                                                  |                                                                                                                   |                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>OPĆINA ŽUPANIJSKA<br/>BOLNICA<br/>NAŠICE</b> | <b>SUSTAV OSIGURANJA I<br/>POBOLJŠANJA KVALITETE<br/>ZDRAVSTVENE ZAŠTITE</b><br><br><b>PRIRUČNIK ZA KVALITETU</b> | Oznaka dokumenta:<br>SOPK-PK<br>Izdanje: <b>1</b><br>Vrijedi od: 08.04.2019.<br>Stranica: 21 od 27 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|

Pomoćnik/ca ravnatelja za sestrinstvo ispunjava uvjete sukladno Statutu i odgovorna je za provođenje zdravstvene njege, određivanje potrebnog broja medicinskih sestara neophodnih za provođenje zdravstvene njege na svim razinama i djelatnostima ustanove.

### 9.3. Provođenje zdravstvene njege

Služba medicinskih sestara/tehničara za neposredni rad s pacijentom organizirana je 24 sata tijekom 7 dana u tjednu. Sve medicinske sestre/tehničari imaju valjano odobrenje za samostalni rad.

Medicinska sestra s obrazovanjem sukladno zakonu nadzire i procjenjuje zdravstvenu njegu svakog pacijenta. Medicinska sestra s obrazovanjem sukladno zakonu izrađuje Plan zdravstvene njege za pacijente u skladu s njihovim potrebama, prema kojem rade ostale medicinske sestre sukladno kvalifikacijama i kompetencijama.

Plan zdravstvene njege sastavni je dio sestrinske dokumentacije, koji se redovito dokumentira i ažurira za svakog pacijenta sukladno važećim propisima te se vrši kontrola vođenja sestrinske dokumentacije. OŽB Našice ima postupak za vođenje sestrinske dokumentacije opisan u **OP-SMD-SR DOK Postupak za vođenje sestrinske dokumentacije**.

Zdravstvena ustanova i pomoćnik/ca ravnatelja za sestrinstvo osigurali su nadzor i procjenu rada medicinskih sestara/tehničara (studenti, učenici na praksi, pripravnici...) koji nisu zaposlenici ustanove, a nalaze se u procesu rada.

## 10) PLANIRANJE OTPUSTA

### 10.1. Prepoznavanje pacijenata kojima je potrebno planiranje otpusta

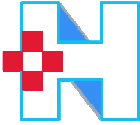
Odgovarajuće planiranje otpusta u cilju je osiguranja zdravlja i sigurnosti pacijenta jer bez toga može doći do pojave neželjenih događaja. Već u ranijoj fazi bolničkog liječenja utvrđuje se kod kojih pacijenata se može očekivati pojava neželjenih događaja nakon otpusta. Pri procjeni se analizira funkcionalno stanje i kognitivne sposobnosti pacijenta i podrška obitelji.

### 10.2. Procjena planiranja otpusta

Procjena planiranja otpusta radi se kod pacijenata koji borave dulje od 24 sata u zdravstvenoj ustanovi.

### 10.3. Plan otpusta

Planiranje otpusta se primjenjuje na sve bolničke pacijente, izuzev onih pacijenata koji su u bolničkom hitnom prijemu ili ambulantnom prijemu te se ne vode kao bolnički pacijenti. Odgovarajuće planiranje otpusta nužno je u cilju osiguranja zdravlja i sigurnosti svih pacijenata jer bez toga može doći do neželjenih događaja. Takvo planiranje nužno je za određivanje načina liječenja u cilju smanjenja mogućnosti pogreške koja bi dovela do ponovnog bolničkog liječenja pacijenta. Planiranje otpusta pacijenta iz bolničke skrbi je

|                                                                                                                                  |                                                                                                                   |                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>OPĆINA ŽUPANIJSKA<br/>BOLNICA<br/>NAŠICE</b> | <b>SUSTAV OSIGURANJA I<br/>POBOLJŠANJA KVALITETE<br/>ZDRAVSTVENE ZAŠTITE</b><br><br><b>PRIRUČNIK ZA KVALITETU</b> | Oznaka dokumenta:<br>SOPK-PK<br>Izdanje: <b>1</b><br>Vrijedi od: 08.04.2019.<br>Stranica: 22 od 27 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|

proces razvoja plana i programa za njegu bolesnika koji se iz jednog okruženja premješta u drugo. Potreba za planiranim otpustom važna je jer smanjuje broj bolesničkih dana, smanjuje broj ponovnih prijema zbog sigurnog i vremenski iskodiranog otpusta, osigurava kontinuitet daljnje skrbi za pacijenta te poboljšava komunikaciju i profesionalne veze s drugim ustanovama koje pružaju nastavak skrbi.

#### 10.4. Premještaj pacijenta

Pacijent se premješta ili upućuje u drugu ustanovu, uz neophodnu medicinsku informaciju koja je potrebna za nastavak i daljnju pomoć u skrbi uz obvezan dio dokumentacije koju čini otpusno pismo. Ako pacijent odbije planirani otpust ili se ne slaže s planom otpusta, sve se dokumentira. Premještanje pacijenata u druge odgovarajuće ustanove je u skladu s pacijentovim potrebama po otpustu, a sukladno važećim propisima i standardima sigurnosti.

### 11) KONTROLA INFEKCIJA

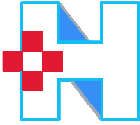
#### 11.1. Program za prevenciju i kontrolu infekcija

U OŽB Našice je osigurano higijenski sigurno okruženje kako bi se izbjegli izvori i prijenos infekcija i prenosivih bolesti utvrđeno **Planom i programom Povjerenstva za sprječavanje i suzbijanje bolničkih infekcija.** Program kontrole infekcija uključuje posebne mjere za sprječavanje, otkrivanje, kontrolu, intervencije, izobrazbu, skupljanje podataka i istraživanje bolničkih infekcija u zdravstvenoj ustanovi i odnosi se na pacijente i bolničke zaposlenike. Program kontrole infekcija provodi se na takav način da mjere koje se poduzimaju budu usklađene. Odgovornosti su definirane i zaposlenici su s njima upoznati. Povjerenstvo za sprječavanje i suzbijanje bolničkih infekcija surađuje s Povjerenstvom za lijekove, Epidemiološkom službom Zavoda za javno zdravstvo, Povjerenstvom za sprječavanje i suzbijanje bolničkih infekcija ministarstva nadležnog za zdravstvo, Referentnim centrom za bolničke infekcije ministarstva nadležnog za zdravstvo, drugim povjerenstvima zdravstvene ustanove i Jedinicom za kvalitetu bolnice.

Program za prevenciju, kontrolu i istraživanje infekcija i prenosivih bolesti je usklađen s važećim propisima. Praćenje uključuje otkrivanje infekcija, prikupljanje i analizu podataka te kontrolu i procjenu preventivnih mjera.

#### 11.2. Organizacija i načela kontrole infekcija

U OŽB Našice kontrolu infekcija provodi Povjerenstvo za sprječavanje i suzbijanje bolničkih infekcija odnosno Tim za kontrolu bolničkih infekcija. Plan praćenja bolničkih infekcija opisan je u **Planu i programu Povjerenstva za sprječavanje i suzbijanje bolničkih infekcija.** Strukturu Povjerenstva za sprječavanje i suzbijanje bolničkih infekcija u OŽB Našice čine: predsjednik Povjerenstva, predstavnici uprave, doktori medicine specijalisti te medicinska sestra/tehničar za kontrolu bolničkih infekcija.

|                                                                                                                                |                                                                                                                   |                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>OPĆA ŽUPANIJSKA<br/>BOLNICA<br/>NAŠICE</b> | <b>SUSTAV OSIGURANJA I<br/>POBOLJŠANJA KVALITETE<br/>ZDRAVSTVENE ZAŠTITE</b><br><br><b>PRIRUČNIK ZA KVALITETU</b> | Oznaka dokumenta:<br>SOPK-PK<br>Izdanje: <b>1</b><br>Vrijedi od: 08.04.2019.<br>Stranica: 23 od 27 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|

Tim za kontrolu bolničkih infekcija čine doktor medicine specijalist mikrobiolog i medicinska sestra/tehničar za kontrolu bolničkih infekcija.

## 12) SUSTAV UPRAVLJANJA SIGURNOSTI

OŽB Našice ima sustav upravljanja sigurnošću koji se odnosi na zaštitu na radu, opremu, lijekove, hranu, izvanredne situacije, tjelesnu i tehničku zaštitu, upravljanje otpadom.

### 12.1. Fizičko okruženje

Opća županijska bolnica Našice je izgrađena, opremljena i održavana tako da osigura dobrobit i sigurnost pacijenta, zaposlenika i posjetitelja. Svi postupci izgradnje, popravaka ili poboljšanja su u skladu s važećim propisima.

Odjel tehničkih, uslužnih i informatičkih poslova i Odsjek zaštite na radu provodi postupke koji se odnose na sigurnosti zgrada, objekata i prostorija za rad i boravak pacijenata.

Upravljanje i nadzor sustava za vatrodojavu, videonadzor, panik rasvjetu, kontrolu prolaza te sustava pripreme vode, opisan je u **OP-SUS-UFO Postupaku upravljanja fizičkim okruženjem**.

Zaštita na radu je skup tehničkih, zdravstvenih, pravnih, psiholoških, pedagoških i drugih djelatnosti pomoću kojih se otkrivaju i otklanjaju opasnosti što ugrožavaju život i zdravlje osoba na radu i utvrđuju mjere, postupci i pravila da bi se otklonile ili smanjile opasnosti. Svrha zaštite na radu je stvoriti sigurne radne uvjete kako bi se spriječile ozljede na radu i profesionalne bolesti. Postupke mjera zaštite na radu utvrđuje **Pravilnik o zaštiti na radu OŽB Našice (2007.)**

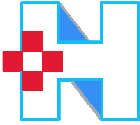
### 12.2. Oprema

Oprema uključuje opremu objekata i medicinsku opremu i uređaje. Provodi se redovno održavanje i testiranje medicinskih uređaja i opreme. Kvalificirana osoba održava, nadzire i testira opremu periodično prema preporukama dobavljača i važećim propisima. Kalibriranje opreme provode ovlaštena vanjska tijela.

Način preuzimanja opreme od dobavljača, odgovornosti i osposobljavanje za rad na opremi, ako je potrebno, održavanje, servisiranje i preuzimanje opreme nakon popravka, rashod opreme te vođenje zapisa o opremi provodi se sukladno zahtjevima dobavljača.

### 12.3. Lijekovi

Organizacija bolničke ljekarne i upravljanje lijekovima sukladni su zahtjevima i potrebama pacijenata uz vođenje financijske održivosti, stroge kontrole potrošnje te su u skladu s važećim propisima.

|                                                                                                                                  |                                                                                                                   |                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>OPĆINA ŽUPANIJSKA<br/>BOLNICA<br/>NAŠICE</b> | <b>SUSTAV OSIGURANJA I<br/>POBOLJŠANJA KVALITETE<br/>ZDRAVSTVENE ZAŠTITE</b><br><br><b>PRIRUČNIK ZA KVALITETU</b> | Oznaka dokumenta:<br>SOPK-PK<br>Izdanje: <b>1</b><br>Vrijedi od: 08.04.2019.<br>Stranica: 24 od 27 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 12.4. Hrana

Odsjek za dijetetiku i prehranu OŽB Našice uspostavio je sustav samokontrole na načelima HACCP-a. Prema zahtjevima HACCP-a izrađena je potrebna dokumentacija te planovi pranja, čišćenja i dezinfekcije uz evidencijske liste:

Evidencijske liste dostave, pripreme i distribucije hrane

Evidencijska lista o uzorkovanju za mikrobiološku čistoću objekta

Plan pranja, čišćenja i dezinfekcije

Dnevne evidencijske liste za čišćenje, pranje i dezinfekciju

Evidencijska lista temperatura stroja za pranje posuđa

Evidencijske liste o kontroli štetnika DDD mjere.

Bolnica ima dokumentirani **Sustav sigurnosti hrane OŽB Našice.**

## 12.5. Izvanredne situacije

Kada su svakodnevni medicinski protokoli za hitna stanja neprimjenjivi radi izvanrednih okolnosti postoji poseban protokol i postupnici koji stupaju na snagu nakon aktiviranja kaskadnog odgovora na katastrofe. Izvanredni protokoli služe usmjeravanju i mobilizaciji osoblja i opreme, te omogućavanju brzu trijažu, procjenu, stabilizaciju, te konačnu skrb o žrtvama.

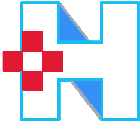
Zdravstvena ustanova ima dokumentiran sustav za osiguranje najboljeg mogućeg odgovora u izvanrednim situacijama utvrđen u postupku **Bolnički odgovor na veliku nesreću – plan i organizacija rada OŽB Našice.**

## 12.6. Tjelesna i tehnička zaštita

Nadzor, sigurnost objekata, djelatnika i posjetitelja OŽB Našice obavljaju Odjel tehničkih, uslužnih i informatičkih poslova te Odsjek zaštite na radu sukladno svojim poslovima i zadacima koju su im pripisani kvalifikacijom i internom organizacijom. Sustav tjelesne i tehničke zaštite koji uključuje sigurnost okruženja, identifikaciju pacijenata, zaposlenika i posjetitelja, iznenadne događaje vezane uz otmicu, bijeg, posjete, nasilje na radnom mjestu i gubitak imovine, sigurnost u slučaju izvanrednih situacija te istraživanje i izvješćivanje o problemima vezanim za sigurnost okruženja provodi se svakodnevno.

## 12.7. Upravljanje otpadom

Plan gospodarenja otpadom, odgovornosti za izradu plana i osposobljavanje zaposlenika o gospodarenju otpadom, skupljanje opasnog i neopasnog medicinskog otpada, skladištenje opasnog medicinskog otpada te prijavljivanje, istraživanje i izvješćivanje o izlivanju, izlaganju i ostalim nezgodama s opasnim medicinskim otpadom utvrđeni su **Planom o gospodarenju medicinskim otpadom 2018. - 2022.** Ovim Planom definiraju se vrste medicinskog otpada koje nastaju pri pružanju zdravstvene zaštite OŽB Našice te uređuje način postupanja s medicinskim otpadom u smislu njegovog razvrstavanja na mjestu

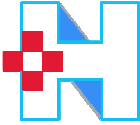
|                                                                                                                                |                                                                                                                   |                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>OPĆA ŽUPANIJSKA<br/>BOLNICA<br/>NAŠICE</b> | <b>SUSTAV OSIGURANJA I<br/>POBOLJŠANJA KVALITETE<br/>ZDRAVSTVENE ZAŠTITE</b><br><br><b>PRIRUČNIK ZA KVALITETU</b> | Oznaka dokumenta:<br>SOPK-PK<br>Izdanje: <b>1</b><br>Vrijedi od: 08.04.2019.<br>Stranica: 25 od 27 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|

nastanka, sakupljanja, obrade otpada i privremenog skladištenja do predaje ovlaštenim tvrtkama za odvoz/zbrinjavanje medicinskog otpada.

OŽB Našice u **OP-KI-PZO -Postupku za zbrinjavanje otpada** definira način odlaganja, primopredaje i vođenje evidencije o otpadu te odgovornim osobama za pojedine vrste otpada koji nastaje u zdravstvenoj ustanovi (oštri, infektivni, farmaceutski, kemijski, patološki, komunalni otpad i otpad u odjelu prehrane).

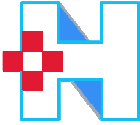
### 13) PRILOZI:

Pravilnik o radu OŽB Našice (2015.)  
 Pravilnik o kućnom redu (2004.)  
 Plan gospodarenja otpadom (2018. - 2022.)  
 Pravilnik o zaštiti na radu (2007.)  
 Plan i program Povjerenstva za sprječavanje i suzbijanje bolničkih infekcija (2018.)  
 OP-KI-PZO -Postupak za zbrinjavanje otpada  
 OBN-PP-5 Postupak za ograničavanje i odvajanje pacijenata  
 OP-SUS-SSPIO - Postupak upravljanje sustavom sigurnosti pacijenta i osoblja  
 OBN-PP-2 Postupak pritužbe OŽB Našice  
 OBN- DEK Postupak za fotografiranje dekubitalnog ulkusa  
 OP-OBN-KKL Postupak - kirurška kontrolna lista  
 OP-SMD-MD - Postupak vođenja medicinske dokumentacije u OŽB Našice  
 OP-SMD-SR DOK Postupak za vođenje sestrinske dokumentacije  
 OP-SOPK-PUD Postupak upravljanja dokumentima  
 OP-SOPK-PUZ Postupak upravljanja zapisima  
 OBN- SMD.3.4.4 Postupak za prijavu nuspojave lijeka  
 OP-OBN-TRANSLIST - Postupak za vođenje Transportne lista  
 OP-OBN-MIN SED OXIDUL KIS Postupak minimalne sedacije mješavinom dušičnog oksidula i kisika  
 OP-SOPK-UNOC- Postupak provođenja unutarnje ocjene  
 OP-SUS-SSPIO - Postupak za upravljanje sustavom sigurnosti pacijenta i osoblja  
 OP-OBN-AZO Postupak provođenja Ankete zaposlenika OŽB Našice  
 OP-OBN-AZP Postupak provođenja Ankete o zadovoljstvu pacijenta  
 OP-SOPK-PTELEMED Postupak za provođenje telemedicine OŽB Našice  
 OP-PP-MDOSDS Postupak medicinska dokumentacija osoba s duševnim smetnjama  
 OP-PP-ZPOSDDS Postupak zaštita prava osoba s duševnim smetnjama  
 OP-ZB-UUPNZ Postupak uvođenje u posao novih zaposlenika  
 OP-SUS-UFO Postupak upravljanja fizičkim okruženjem  
 OP-SOPK-UIZ Postupak za unaprijed izrečene zahtjeve  
 OP-SOPK-PPOOP Postupak za pristanak/odbijanje obaviještenog pacijenta  
 OBN- SMD.3.4.4 Postupak za prijavu nuspojave lijeka

|                                                                                                                                  |                                                                                                                   |                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>OPĆINA ŽUPANIJSKA<br/>BOLNICA<br/>NAŠICE</b> | <b>SUSTAV OSIGURANJA I<br/>POBOLJŠANJA KVALITETE<br/>ZDRAVSTVENE ZAŠTITE</b><br><br><b>PRIRUČNIK ZA KVALITETU</b> | Oznaka dokumenta:<br>SOPK-PK<br>Izdanje: <b>1</b><br>Vrijedi od: 08.04.2019.<br>Stranica: 26 od 27 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### 14) VEZA S DRUGIM DOKUMENTIMA

Zakon o zdravstvenoj zaštiti, NN 100/18  
 Zakon o kvaliteti zdravstvene zaštite NN 118/18  
 Pravilnik o standardima kvalitete zdravstvene zaštite i načinu njihove primjene NN 79/11  
 Zakon o zaštiti prava pacijenata NN 169/04, 37/08  
 Zakon o zaštiti pučanstva od zaraznih bolesti, NN 79/07, NN 113/08, NN 43/09, 130/17  
 Zakon o presađivanju ljudskih organa u svrhu liječenja NN 144/12  
 Zakon o medicinski potpomognutoj oplodnji NN 86/12  
 Zakon o lijekovima, NN 76/13, NN 90/14, 100/18  
 Zakon o medicinskim proizvodima, NN 76/13  
 Zakon o krvi i krvnim pripravcima, NN 79/06, NN 124/11  
 Zakon o liječništvu, NN 121/03, 117/08  
 Zakon o sestrinstvu NN 121/03, 117/08, 57/11  
 Zakon o primaljstvu NN 120/08, 145/10  
 Zakon o ljekarništvu, NN 121/03, 142/06, 35/08, 117/08  
 Zakon o fizioterapeutskoj djelatnosti, NN 120/08  
 Zakon o zaštiti osoba s duševnim smetnjama NN 76/14  
 Zakon o zaštiti prava pacijenata, NN 169/04, 37/08  
 Zakon o medicinsko-biokemijskoj djelatnosti NN 121/03, 117/08  
 Pravilnik o akreditacijskim standardima za bolničke zdravstvene ustanove NN 31/11  
 Pravilnik o uvjetima, organizaciji i načinu obavljanja telemedicine, NN 138/2011  
 Pravilnik o uvjetima koje moraju ispunjavati zdravstvene ustanove ili dijelovi zdravstvenih ustanova za dodjelu naziva klinika ili klinička ustanova, NN 119/03, NN 11/04  
 Pravilnik o minimalnim uvjetima u pogledu prostora, radnika i medicinsko-tehničke opreme za obavljanje zdravstvene djelatnosti, NN 61/11  
 Pravilnik o mjerilima za prijam specijalizanata, NN 83/2015  
 Pravilnik o mjerilima za primanje zdravstvenih radnika na pripravnički staž, NN 124/2013  
 Pravilnik o kliničkim ispitivanjima lijekova i dobroj kliničkoj praksi, NN 25/2015, 124/2015  
 Pravilnik o načinu prijavljivanja zaraznih bolesti, NN 23/94  
 Pravilnik o uvjetima i načinu obavljanja mjera za sprječavanje i suzbijanje bolničkih infekcija, NN 85/2012, 129/2013  
 Pravilnik o načinu davanja pristanka i identifikacije darivatelja spolnih stanica i zametaka NN 70/2013  
 Pravilnik o farmakovigilanciji, NN 83/2013  
 Pravilnik o praćenju štetnih događaja vezano uz medicinske proizvode, NN 125/13  
 Pravilnik o obrascu suglasnosti te obrascu izjave o odbijanju pojedinog dijagnostičkog, odnosno terapijskog postupka, NN 10/08  
 Pravilnik o sustavu slijedivosti krvnih pripravaka i praćenju ozbiljnih štetnih događaja i ozbiljnih štetnih reakcija, NN 63/07, NN 18/09  
 Pravilnik o provedbi zakona o evidencijama u oblasti zdravstva za primarnu i specijalističko-konzilijarnu zdravstvenu zaštitu, NN 4/95  
 Zakon o obveznom zdravstvenom osiguranju i zdravstvenoj zaštiti stranaca u RH NN 80/2013

|                                                                                                                                |                                                                                                                   |                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>OPĆA ŽUPANIJSKA<br/>BOLNICA<br/>NAŠICE</b> | <b>SUSTAV OSIGURANJA I<br/>POBOLJŠANJA KVALITETE<br/>ZDRAVSTVENE ZAŠTITE</b><br><br><b>PRIRUČNIK ZA KVALITETU</b> | Oznaka dokumenta:<br>SOPK-PK<br>Izdanje: <b>1</b><br>Vrijedi od: 08.04.2019.<br>Stranica: 27 od 27 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|

Pravilnik o uvjetima za unutarnji ustroj općih i specijalnih bolnica NN 145/13, 31/15, 49/16, 62/18

Pravilnik o načinu vođenja medicinske dokumentacije te osiguranju sljedivosti svih pribavljenih, dodijeljenih i presađenih ljudskih organa NN 54/13

## 15) PREGLED IZMJENA

Izdanje 1: Početno izdanje

| Revizija | Revidirane stranice (točke)<br>dokumenta (kratak opis) | Datum | Revidirao<br>(ime i potpis odg.<br>osobe) |
|----------|--------------------------------------------------------|-------|-------------------------------------------|
| 1.0      |                                                        |       |                                           |
| 2.0      |                                                        |       |                                           |
| 3.0      |                                                        |       |                                           |