



**Javna zdravstvena ustanova  
OPĆA BOLNICA  
“Dr. Mustafa Beganović”  
Gračanica**

# VODIČ

**za pacijente, pratioce i druge korisnike  
bolničke zdravstvene zaštite**



## SADRŽAJ:

1. UVOD.....	4
2. VRIJEDNOST, MISIJA I VIZIJA BOLNICE.....	5
3. SPISAK I LOKACIJA ORGANIZACIONIH JEDINICA BOLNICE.....	6
4. PRAVA, OBAVEZE I ODGOVORNOSTI PACIJENATA.....	8
5. POBOLJŠANJE KVALITETA, SIGURNOSTI I AKREDITACIJA U ZDRAVSTVU.....	9
6. OBRAZAC ŽALBE, POHVALE I SUGESTIJE.....	10
7. VAŽNE INFORMACIJE ZA BOLNIČKE PACIJENTE.....	11
8. KUĆNI RED.....	14
9. RASPORED LOKALNIH TELEFONSKIH BROJEVA.....	16
10. BILJEŠKE.....	17

## **UVOD:**

Vodič za pacijente, pratioce i druge korisnike zdravstvene zaštite je publikacija u kojoj pomenuti mogu naći potrebne informacije vezane za bolničku zdravstvenu zaštitu i uopšte bolnicu kao javno zdravstvenu ustanovu u kojoj se ostvaruje sekundarni i tercijarni nivo zdravstvene zaštite.

Vodič je publikacija kojom se ostvaruje komunikacija korisnika zdravstvene zaštite u sistemu zdravstva bilo za jednostavnije snalaženje prilikom ulaska u bolnicu, u toku boravka u bolnici kao i neke odrednice vezane za prava i obaveze pacijenata, kao i kućni red koji treba da se poštuje u toku boravka u bolnici.

Vodič daje i druge informacije vezano za bolničku zdravstvenu zaštitu koje su od koristi u promoviranju kontrole kvaliteta rada, što je cilj i bolničkog osoblja, ali i bolesnika. Materijal nudi i mogućnosti za pohvale, žalbe i sugestije kako za rad osoblja tako i za kvalitet i sigurnost zdravstvenih usluga kao i mogućnosti dopune samog sadržaja vodiča.

Vodič je obaveza bolnice da u sklopu poboljšanja i praćenja kvaliteta rada i sigurnosti zdravstvenih usluga, uz druge dokumente, obezbijedi širok dijapazon informativnih dokumenata za pacijente sa ciljem što lakšeg dostupa zdravstvene zaštite i što bolje obaviještenosti i kvalitetnijeg učešća kako primalaca tako i davalaca zdravstvenih usluga kao i drugih koji su dio sistema zdravstva.

Vodič je jedan od načina komuniciranja kojim se može dati i dobiti informacija, obezbijediti razumijevanje, promjeniti ponašanje i započeti novu akciju u interesu svih.

## **VRIJEDNOST, MISIJA I VIZIJA BOLNICE**

### **Vrijednost:**

Opća bolnica Gračanica je zdravstvena ustanova sekundarnog nivoa osnovana 2000.godine, proistekla iz zajedničke zdravstvene ustanove Dom zdravlja Gračanica kao potreba stanovništva određenog područja za ovim vidom zdravstvene zaštite.

Bolnica ima vrijednosti za koje se zalaže, svoju ulogu i težnje koje treba ostvariti u skladu sa nacionalnom politikom i prioritetima, sa svojom definisanom misijom uz jasnu viziju za naredni period.

Ovaj dokument, vrijednosti organizacije je dostupan javnosti, kako bi javnost mogla da prati misiju i viziju i da dijelom učestvuje u aktivnostima kojima se daje potpora realizaciji zacrtanih dokumenata koji se odnose naročito na upravljanje kvalitetom.

### **Misija:**

Bolnica je zdravstvena ustanova koja obavlja djelatnost dijagnostike, liječenja, medicinske rehabilitacije i zdravstvene njege bolesnika, te osigurava boravak i prehranu bolesnika.

JZU Opća bolnica "Dr Mustafa Beganović" Gračanica obavlja za sada djelatnosti hirurgije, anestezije i reanimacije, interne medicine, pedijatrije, porodiljstva i ginekologije, neurologije, ORL odjel, urologije.

U bližoj perspektivi ova bolnica će imati odjel za očne bolesti, infektološki odjel, odjel za ortopediju i traumatologiju, odjel fizikalne medicine i rehabilitacije, kao dio tercijarne zdravstvene zaštite, za što se u okviru bolnice stvaraju potrebne pretpostavke.

Pri bolnici je organizovan i verifikovan centar za dijalizu koji obavlja dijagnostiku i liječenje pacijenata kroz tretman hemodijalize i u postupku je kategorizacije dijaliznih centara, a u skladu sa Pravilnikom koji propisuje federalni ministar.

Bolnica u svom sastavu ima jedinice konsultativno-specijalističke djelatnosti, radiološku, laboratorijsku i drugu dijagnostiku, anesteziju i reanimaciju, službu snabdjevanja lijekovima i medicinskim proizvodima i transfuziološku djelatnost.

Bolnica je verifikovana i kao zdravstvena ustanova u kojoj se izvodi nastava zdravstvenog usmjerenja za učenike i studente u dodiplomskoj i postdiplomskoj nastavi.

### **Vizija:**

Vizija razvoja je prije svega, da se učvrsti postojeći nivo razvoja, da se provodi kvalitetno i na opće zadovoljstvo svih korisnika i da se na tome grade pretpostavke budućeg razvoja. Nema vizije bez ostvarenja misije koja je u toku i koja se promjenjivim tempom i rezultatima ostvaruje i treba je u potpunosti ostvariti da bi i vizija bila moguća.

Vizija, kao budući napredak u razvoju ustanove koja će biti u mogućnosti da podmiruje potrebe i zahtjeve korisnika za zdravstvenom zaštitom zahtijeva nova znanja, nove tehnologije i novi pristup radu kako bi bio kvalitetno podržan od subjekata u sistemu zdravstva koji daju odgovarajuću podršku za realizaciju vizije. Ovdje prije svega mislimo na razvoj novih službi, novih odjeljenja i novih sadržaja koji će omogućiti korisnicima potpunost usluga na jednom mjestu, dobrim i kvalitetnim pristupom i brigom koja uvijek treba da korisnika promoviše u prvi plan.

## **SPISAK I LOKACIJA ORGANIZACIONIH JEDINICA BOLNICE**

### **I Po statutu Opća bolnica ima sljedeće organizacione jedinice:**

1. Interno odjeljenje;
2. Hirurško odjeljenje;
3. Odjeljenje anestezije i reanimacije
4. Odjeljenje neurologije i jedinica za izolaciju od akutnih psihoza;
5. Odjeljenje ginekologije, porodiljstva i neonatologije;
6. Odjeljenje pedijatrije;
7. Hemodijalizni centar;
8. Hematološko-biohemijski laboratorij;
9. Kabinet za mikrobiologiju i imunologiju;
10. Kabinet za radiološku dijagnostiku;
11. Kabinet za transfuziju;
12. Konsultativno-specijalističke ambulante;
13. Bolnička apoteka;
14. Stručne službe sa odsjecima: a) Odsjek za računovodstvo i finansije,  
b) Odsjek za pravne, kadrovske i opšte poslove,  
c) Odsjek za tehničke poslove.

### **II Lokacija organizacionih jedinica-obilježeno putokazima i nazivima pojedinih organizacionih jedinica:**

#### **GLAVNI ULAZ (glavna kapija-parking prostor):**

Interni odjel, hirurški odjel, pedijatrijski odjel, hematološko-biohemijski laboratorij, kabinet za mikrobiologiju i imunologiju, kabinet za transfuziju, konsultativno specijalističke ambulante, stručne službe sa odsjecima.

#### **SPOREDNI ULAZ (sa gornje strane zgrade, ulaz kroz pasaž):**

Neurološki odjel sa jedinicom za izolaciju oboljelih od akutnih psihoza, odjel ginekologije, porodiljstva i neonatologije.

#### **ZGRADA STAROG DOMA ZDRAVLJA (desno od glavne kapije):**

Hemodijalizni centar, kabinet za rtg. dijagnostiku.

### **Lokacija organizacionih jedinica po spratnosti:**

1. Interno odjeljenje - prvi sprat lijevo
2. Hirurško odjeljenje - drugi sprat lijevo
3. Odjeljenje neurologije i jedinica za izolaciju od akutnih psihoza - prvi sprat ulaz sa druge strane (pored bivše zubne ambulante)
4. Odjeljenje ginekologije, porodiljstva i neonatologije - drugi sprat ulaz sa gornje strane bolnice
5. Odjeljenje pedijatrije - drugi sprat desno
6. Hemodijalizni centar - prizemlje u zgradi starog Doma zdravlja
7. Hematološko-biohemijski laboratorij - prvi sprat desno
8. Kabinet za mikrobiologiju i imunologiju - suteran desno
9. Kabinet za radiološku dijagnostiku - prvi sprat u zgradi starog Doma zdravlja
10. Kabinet za transfuziju - prvi sprat desno
11. Konsultativno-specijalističke ambulante - prvi sprat desno
12. Bolnička apoteka - suteran
13. Stručne službe sa odsjecima:
  - a) Odsjek za računovodstvo i finansije - treći sprat lijevo
  - b) Odsjek za pravne, kadrovske i opšte poslove - treći sprat lijevo
  - c) Odsjek za tehničke poslove - suteran desno

### III Popis glavnih usluga organizacionih jedinica:

1. Interno odjeljenje: prijem, tretman i njega internističkih pacijenata, promocija zdravlja, specijalističko - konsultativni pregledi, dijagnostika i specifične usluge za obradu i liječenje internističkih slučajeva iz sadržaja sekundarne zdravstvene zaštite.
2. Hirurško odjeljenje: prijem, tretman i njega hirurških pacijenata, operativni zahvati opšte hirurgije, promocija zdravlja, specijalističko - konsultativni pregledi, dijagnostika i specifične usluge opšte hirurgije i usluge iz domena pojedinih drugih grana hirurgije.
3. Odjeljenje anestezije i reanimacije : konsultativno specijalistički pregledi, preoperativna priprema, opšta endotrahealna, kratka i.v. anestezija, spinalna blok anestezija, postoperativni tretman, terapija bola, mjere kardio pulmonalne reanimacije i intenzivne terapije.
4. Odjeljenje neurologije i jedinica za izolaciju od akutnih psihoza: prijem, tretman i njega neuroloških pacijenata, zbrinjavanje pacijenata sa akutnim psihozama, promocija zdravlja, specijalističko - konsultativni pregledi, dijagnostika.
5. Odjeljenje ginekologije, porodiljstva i neonatologije: prijem, tretman i njega ginekoloških pacijenata, porodi, ginekološke operacije, promocija zdravlja, konsultativno - specijalistički pregledi, dijagnostika.
6. Odjeljenje pedijatrije: prijem, tretman i njega djece i adolescenata, promocija zdravlja, konsultativno - specijalistički pregledi, dijagnostika.
7. Hemodijalizni centar: prijem, tretman i njega hemodijaliznih pacijenata.
8. Hematološko - biohemijski laboratorij: uzimanje uzoraka i hematološko - biohemijska analiza prema sadržaju usluga za nivo opće bolnice.
9. Kabinet za mikrobiologiju i imunologiju: usluge mikrobiologije i imunologije za ležeće bolesnike, ali i spoljne korisnike, kao i usluge sanitarne mikrobiologije vezano za pregled voda, živežnih namirnica, predmeta opšte upotrebe i sanitarni nadzor nad licima koji po Zakonu podliježu sanitarnom nadzoru.
10. Kabinet za radiološku dijagnostiku: usluge radiološke dijagnostike za ležeće bolesnike iz domena sadržaja sekundarne zdravstvene zaštite.
11. Kabinet za transfuziju: usluge transfuziologije za potrebe opće bolnice kao i drugih ustanova prema ugovoru.
12. Konsultativno - specijalističke ambulante: vrše usluge predprijema i kontrole poslije bolničkog liječenja za sve slučajeve iz domena interne medicine, hirurgije, ginekologije i porodiljstva, neurologije i pedijatrije.
13. Bolnička apoteka: vrši snabdijevanje bolnice lijekovima, sanitetskim materijalom i drugim sredstvima za liječenje.
14. Stručne službe sa odsjecima:
  - a) Odsjek za računovodstvo i finansije: obavlja računovodstveno - finansijske poslove, prati izvršenje finansijskog plana, obavlja druge poslove vezano za materijalno finansijske poslove bolnice.
  - b) Odsjek za pravne, kadrovske i opšte poslove: obavlja pravno - kadrovske poslove, prati i uspostavlja normativnu regulativu, vrši usluge pripreme i izvršenja poslova Upravnog odbora i poslove javne nabavke prema propisima, vrši informisanje i kontrolu kvaliteta.
  - c) Odsjek za tehničke poslove: obavlja poslove održavanja objekata i opreme, renoviranje prostora bolnice, vrši službu obezbjeđenja objekata, djelatnika i bolesnika.

## **PRAVA PACIJENTA**

Zakonom i propisima svakom pacijentu garantuju se prava:

- na dostupnost zdravstvene zaštite, uključujući i pravo na hitnu medicinsku pomoć,
- na informacije,
- na obavještenost i učestvovanje u postupku liječenja,
- na slobodan izbor,
- na samoodlučivanje i pristanak, uključujući i zaštitu prava pacijenta koji nije sposoban dati pristanak,
- na povjerljivost informacija i privatnost,
- na tajnost podataka,
- na lično dostojanstvo,
- na sprječavanje i olakšavanje patnji i bola,
- na poštovanje pacijentovog vremena,
- na uvid u medicinsku dokumentaciju,
- na samovoljno napuštanje zdravstvene ustanove,
- prava pacijenta nad kojim se vrši medicinsko istraživanje,
- na preventivne mjere i informisanje o očuvanju zdravlja,
- na prigovor,
- na naknadu štete,
- na prehranu u skladu sa svjetonazorom,
- na održavanje ličnih kontakata,
- na obavljanje vjerskih obreda.

## **OBAVEZE I ODGOVORNOSTI PACIJENATA**

Obaveze i odgovornosti pacijenata odnose se na:

- lično zdravlje,
- druge korisnike zdravstvenih usluga,
- zdravstvene radnike i zdravstvene saradnike koji osiguravaju i omogućuju zdravstvene usluge,
- širu društvenu zajednicu.

U vodiču su decidno navedena prava, obaveze i odgovornosti pacijenata koja su regulisana zakonskim propisom i predstavljaju dobar oslonac za korištenje tih zakonskih sadržaja.

Svaki pacijent treba da insistira na ostvarenju svojih prava i da se ta prava provode u praksi u situacijama ostvarivanja zdravstvene zaštite.

Obaveze i odgovornosti pacijenata prije svega se odnose na lično zdravlje što podrazumijeva promjenu stila življenja u pravcu prihvatanja provođenja svih mjera samozaštite, samopomoći, prve pomoći, uzajamne pomoći i pomoći koju pruža kvalifikovana zdravstvena ustanova i kvalifikovani zdravstveni radnici u njihovom punom kapacitetu.

Odgovornosti i obaveze pacijenata su prvi uslov za ostvarenje punih prava pacijenata koja su ovdje navedena,

poštujte Vaše obaveze i odgovornosti kako bi imali Vaša puna prava u procesu ostvarivanja zdravstvene zaštite.

## **POBOLJŠANJE KVALITETA, SIGURNOSTI I AKREDITACIJA U ZDRAVSTVU**

Zakonom se uređuje sistem poboljšanja kvaliteta i sigurnosti zdravstvenih usluga, kao i postupak akreditacije zdravstvenih ustanova na teritoriji FBiH.

Zdravstvene ustanove uspostavljaju sistem poboljšanja kvaliteta i sigurnosti zdravstvenih usluga sa ciljem postizanja optimalnog kvaliteta u zdravstvu.

U uspostavi kvaliteta i sigurnosti korisnici zdravstvenih usluga mogu učestvovati u uspostavi **systema žalbi, pohvala i sugestija.**

**”Građanin može zatražiti zaštitu svojih prava na kvalitet, sadržaj, vrstu zdravstvene usluge i odnos prema njemu u procesu pružanja zdravstvenih usluga.”**

Zadatak zdravstvene ustanove je da uspostavi moderan sistem, orijentisan na pacijenta, koji sluša i odgovara na pritužbe i uči iz žalbi korisnika.

Ovim se pacijenta postavlja u središte dešavanja, a zdravstvenu ustanovu obavezuje da treba:

- Upoznati i poštovati osobe kojima se pružaju usluge i one koji o njima brinu;
- Pacijente tretirati kao osobe koje treba da budu uključene u odlučivanje o njihovom liječenju i njezi;
- Obezbjediti jasne, tačne i korisne informacije korisnicima usluga;
- Slušati, razumjeti i raditi na osnovu iznesenih komentara i iskazanih potreba korisnika usluga;
- Stalno obezbjeđivati uključenost i informisanost korisnika usluga;
- Biti ljubazan i održavati odnos uzajamnog poštivanja;
- Obezbjediti dostupnost usluga svima pod jednakim uslovima;
- Educirati osoblje;
- Obezbjediti brze i efektivne akcije na poboljšanju usluga;
- Obezbjediti povratne informacije o preduzetim akcijama.

Žalbe se podnose pismeno ili usmeno.

Prigovor ili žalba se može podnijeti na ponašanje i rad medicinskih i nemedicinskih uposlenika direktoru ustanove.

Direktor razmatra o žalbi i donosi pismenu odluku u roku od 15 dana od ulaganja prigovora, a nadležne službe odluku dostavljaju podnosiocu prigovora ili žalbe putem pošte.

**Incidentne situacije** su dio uspostave sistema kvaliteta i sigurnosti zdravstvenih usluga što su obavezni evidentirati zdravstveni radnici i na tome graditi nove odnose u uspostavi kvaliteta rada.

**Incidentna situacija je bilo koji događaj ili okolnost koja nastaje za vrijeme pružanja zdravstvene usluge ili u vezi s njom i koja je mogla prouzrokovati, odnosno već je prouzrokovala nenamjernu ili neočekivanu povredu, gubitak ili štetu.**

Svaki zaposlenik dužan je preduzeti sve aktivnosti kojima se sprečava nastanak štete, odnosno kojima se umanjuju štetne posljedice nekog događaja.

Svaka incidentna situacija podliježe obavezi prijavljivanja direktoru ustanove. Prijava se podnosi na **obrascu prijave i izvještaja o incidentnoj situaciji.**

**Komisija za poboljšanje kvaliteta i sigurnosti zdravstvenih usluga** je stručno tijelo zdravstvene ustanove koje obavlja poslove i zadatke u pogledu uspostave sistema poboljšanja kvaliteta i sigurnosti zdravstvenih usluga u zdravstvenoj ustanovi, kao i druge poslove utvrđene propisima o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i akreditaciji u zdravstvu.



Obrazac I : Žalbe, pohvale i sugestije

ODJEL :

SLOBODNO IZRAZITE SVOJE ŽALBE, POHVALE I SUGESTIJE VEZANO ZA BORAVAK, LIJEČENJE I ODNOS OSOBLJA PREMA VAMA U TOKU BORAVKA U BOLNICI.  
VAŠ UTISAK I ISKAZ BIĆE RAZMOTREN I KORISNO UPOTRIJEBLJEN ZA KVALITETNIJI PRISTUP U KORIŠTENJU BOLNIČKE ZDRAVSTVENE ZAŠTITE I BIĆE SVOJEVRSNA OCJENA KVALITETA NAŠEG RADA.

UKOLIKO ŽELITE MOŽETE UPISATI:

DATUM: \_\_\_\_\_

IME I PREZIME: \_\_\_\_\_

ADRESA: \_\_\_\_\_

TELEFON: \_\_\_\_\_ POTPIS: \_\_\_\_\_

Obrazac se nalazi u svim organizacionim jedinicama pored sandučeta u koji se stavlja ispunjen ponudeni obrazac. Koristite ovu mogućnost jer je u Vašem interesu!!!

## **VAŽNE INFORMACIJE ZA BOLNIČKE PACIJENTE**

**Službeno radno vrijeme radnim danom je od 07 do 15 sati.**

**Za hitna stanja organizirane su službe dežurstva i pripravnosti koje rade od 0 do 24 sata.**

### **Višednevni boravak u bolnici/hospitalizacija-BOLNIČKO LIJEČENJE**

Nakon što vam je propisano bolničko liječenje, trebate se prijaviti glavnoj sestri odjela, gdje ćete biti hospitalizirani. Prilikom prijema zamolit će Vas da potpišete izjavu o pristanku na liječenje i drugu dokumentaciju. Ako Vam neki podaci nisu jasni ili niste sigurni želite li ih potpisati, savjetujte se s osobljem ili članovima porodice! Bit će vam dodijeljeni krevet i ormarić, bolnička pidžama, osim ako odgovorni liječnik ne dopusti upotrebu vlastite odjeće. Onu u kojoj ste došli možete predati pratnji ili medicinskoj sestri koja će ju ostaviti na čuvanje. Termin operacije određuje se po odluci o potrebi operacije, on se potom ovjerava od strane direktora bolnice. Nakon prijema u bolnicu, za sve informacije o pregledima, operacijskom i poslijeoperacijskom toku savjetujte se sa svojim liječnikom! Molimo Vas da ne napuštate odjel na kome se nalazite bez odobrenja medicinske sestre ili liječnika!

### **Potrebni dokumenti**

Za obavljanje pregleda, dijagnostičkih pretraga i za bolničko liječenje potrebni su:

- osobna-lična karta
- zdravstvena iskaznica
- uputnica liječnika opće prakse ili liječnika iz druge bolničke ustanove
- povijest bolesti, odnosno sva postojeća medicinska dokumentacija (rentgenske snimke i/ili nalazi pretraga).

U slučaju hitnog i neplaniranog posjeta poželjni su:

- sva postojeća medicinska dokumentacija i lijekovi koje trenutno uzimate. Osoba u pratnji uvijek je dobrodošla! Pri dolasku je potrebno prijaviti se medicinskoj sestri ili administratoru na prijemnom šalteru. U hitnom prijemu prednost imaju pacijenti čiji je život ugrožen! Stoga ostali bolesnici kadšto moraju strpljivo čekati.

### **Nužno je upozoriti liječnika na :**

Lijekove koje već uzimate (dobivene na recept, one u slobodnoj prodaji, homeopatske pripravke pa čak i vitamine) zbog mogućih alergijskih reakcija koje kod Vas izaziva neki lijek (npr. penicilin), Radi što učinkovitijeg liječenja vrlo je važno iskreno odgovarati na liječnikova pitanja neovisno o tome koliko vam se neki podaci činili nevažnima ili vam je neugodno o njima govoriti. Vaša pomoć liječniku ujedno je i pomoć Vama samima!

### **Troškovi liječenja**

Opća bolnica Gračanica ima ugovor s Kantonalnim Zavodom za zdravstveno osiguranje. To znači da osiguranik ne plaća osnovne usluge liječenja i operacija. Ukoliko Vam neko za te usluge traži novac dužni ste zatražiti objašnjenje, te prijaviti direktoru bolnice ili na besplatni telefon za korupciju. Pacijenti koji nisu osigurani snose troškove liječenja i pretraga, i to pri upisu u bolnicu ili prije obavljanja pretraga. Određeni vid participacije se plaća za usluge koje nisu obuhvaćene obaveznim osiguranjem.

## **Šta ponijeti za višednevni boravak u bolnici?**

- sve lijekove koje trenutno uzimate i to u originalnom pakovanju (uključujući vitamine, tablete za spavanje, kapi za oči ili nos te slične lijekove koji se ne izdaju na recept),
- potrepštine za održavanje lične higijene: četkicu i pastu za zube, pribor za brijanje, preparate za tuširanje, toaletni papir, higijenske uloške itd.,
- preporučujemo da ponesete: pidžamu ili spavaćicu, ručnik, kućni ogrtač, donje rublje, čarape, naočale, omotnicu za čuvanje nalaza itd.,
- sve što će vam život u bolnici učiniti ugodnijim: knjigu, radio, walkman ili CD player sa slušalicama, elektronske igrice, križaljke, novine itd.

## **Napominjemo da:**

- iako mobilni telefon olakšava komunikaciju s bližnjima dok ste razdvojeni, potrebno je biti obziran prema drugim bolesnicima u sobi i na odjelu. Molimo da ga držite na vibracijskoj dojavi poziva kada ste u zgradi.
- nije preporučljivo nositi velike količine gotovine, dragocjenosti ili televizor, jer za njihov nestanak bolnica ne odgovara!

## **Specijalistički liječnički tim**

O Vama će za vrijeme hospitalizacije brinuti specijalistički liječnički tim. Odgovorni liječnik vodi Vaše liječenje. U slučaju da Vaša bolest zahtijeva suradnju više specijalističkih struka, on će sazvati konzilijarni tim sa kojim se savjetuje o daljnjem tijeku liječenja. O Vama brine i odgovorna medicinska sestra (ili medicinski tehničar), koja je važna spona između pacijenta i liječnika, te je zadužena za zdravstvenu njegu, medicinsku rehabilitaciju i davanje terapije. Ovisno o vrsti Vaše bolesti, u tim mogu biti uključene i druge struke. Molimo Vas da se pridržavate propisane bolničke dijeta jer određeni proizvodi mogu ovisno o režimu liječenja, prouzročiti komplikacije. Uzimanje druge hrane odobrava isključivo odgovorni liječnik, a svih datih uputa trebate se pridržavati Vi i Vaša posjeta. Vrlo je važno liječnika ili sestru upozoriti ako ste alergični na određenu vrstu hrane.

## **Lijekovi**

Molimo Vas da upotrijebite samo onaj lijek koji Vam je propisao odgovorni liječnik. Za dodatna pitanja obratite se odgovornoj medicinskoj sestri ili liječniku, a svakako upozorite bolničko osoblje na eventualnu osjetljivost (alergiju) na lijekove.

## **Poziv dežurnog osoblja**

U svakoj se sobi u blizini bolesničke postelje nalazi uređaj za zvučno pozivanje dežurnog medicinskog osoblja, te ga koristite za svaku Vašu potrebu.

## **Higijenske norme**

Zaštitite sebe i druge od infekcija pridržavajući se jednostavne navike pranja ruku!  
Perite ruke prije im poslije upotrebe toaleta, prije i poslije jela i nakon dodira nečistih predmeta!

## **Posjete**

Posjeti bolesnicima su svaki dan od 14 do 16 sati, vikendom od 10 do 12. U posjet istodobno mogu doći najviše dvije osobe, a nije poželjno dovesti djecu. Molimo Vas da se o pojedinostima informirate kod odjelnih sestara ili liječnika. Bolesnici u terminalnoj fazi bolesti su izuzeti iz Pravilnika o posjetima.

Direktor bolnice odobrava posjete izvan predviđenih termina. Želja nam je da bolesnici koji borave u našoj bolnici što prije ozdrave pa molimo posjetitelje koji su prehladeni, imaju gripu ili boluju od neke zarazne bolesti da se suzdrže od posjeta.

## **Nastava**

U Općoj bolnici obavlja se praktična nastava za učenike Srednje medicinske škole. Molimo Vas da svojim sudjelovanjem pridonese uspješnom obavljanju nastave, ali napominjemo da imate pravo odbiti prisutnost đaka tijekom pregleda ili intervencije.

**Vjernici bilo koje vjeroispovijesti** mogu se obratiti osoblju na odjelu koje će im omogućiti obavljanje njihovih vjerskih potreba.

**Obavijesti o zdravstvenom stanju pacijenta** daje samo odgovorni liječnik. Molimo da ih putem telefona tražite u krajnjoj nuždi, odnosno da se informacije uobičajavaju usmeno u susretu sa liječnikom!

**Što kada izgubite voljenu osobu** za vrijeme njezina boravka u bolnici? Svjesni Vaše boli nastojat ćemo što prije obaviti propisane formalnosti. Bolničko osoblje na raspolaganju Vam je za sva pitanja!

## **Služba osiguranja**

Djelatnici službe osiguranja imaju zadatak da pomognu teškim bolesnicima pristup odgovarajućoj službi i medicinskom djelatniku ali i stvaranja sigurnog okruženja za sve djelatnike i bolesnike.

## KUĆNI RED

### JZU OPĆA BOLNICA "DR.MUSTAFA BEGANOVIĆ" GRAČANICA

**Kućnim redom** su opisana prava i ponašanja pacijenta i zaposlenika u skladu sa zakonskim propisima. Kućni red se odnosi na pacijente, posjetioce i zaposlenike. (izvod iz zakona o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata, Službene novine FBiH 40/2010)

#### Kućni red za pacijente

1. **Vrijeme ustajanja i počinka:** Vrijeme ustajanja je u **06 sati**, a vrijeme počinka u **22 sata**.
2. **Vrijeme objedovanja:** Doručak u **08 sati**, ručak u **12** i večera u **18 sati**.
3. **Vrijeme vizite:** Predvizita u 07 sati, vizita u **07,30 sati**. Obaveze bolesnika za vrijeme vizite su da budu u krevetu spremni za preglede, uredni sa urednim noćnim ormarićima bez nepotrebnih stvari i potrebnom medicinskom evidencijom.
4. **Kretanje bolesnika u prostorijama odjeljenja:** Kretanje bolesnika u prostorijama odjela je dozvoljeno **u sobi, do toaleta i po hodniku odjela ukoliko je to preporučeno od strane doktora**. Nije dozvoljeno kretanje van odjela, izlazak iz zgrade bolnice, odlazak na druga odjeljenja kao i ulazak u službene prostorije na odjeljenju.
5. **Upotreba radia, videa, TV i mobitela:** Nije dozvoljena, **izuzev mobitela po odobrenju šefa odjeljenja za teže bolesnike**, ali u određeno vrijeme dana, čime se ne remeti odmor i proces rada u bolnici.
6. **Unošenje oružja i opasnih materija na odjeljenje: Strogo je zabranjeno.**
7. **Unošenje i konzumiranje alkohola i opojnih droga: Strogo je zabranjeno.**
8. **Pušenje: Strogo je zabranjeno.**
9. **Unošenje i čuvanje većih količine novca i nakita: Nije dozvoljeno.**
10. **Materijalna odgovornost bolesnika:** Odnosi se na odgovornost **kod eventualnih oštećenja opreme, inventara i drugih sredstava za rad**, ukoliko su prouzrokovana nemarom, neadekvatnim ponašanjem, nepoštovanjem kućnog reda i pravila ponašanja u javnoj ustanovi.

#### Kućni red za posjetioce:

1. **Vrijeme posjeta:** Od **14-16 sati**, vikendom od **10-12 sati**.
2. **Uvođenje kućnih ljubimaca: Nije dozvoljeno.**
3. **Način ponašanja posjetilaca:** Treba da je **primjereno bolničkom ambijentu**.
4. **Odgovornost posjetilaca:** Treba da se **u skladu sa odredbama kućnog reda ali i zakonskih propisa** koji regulišu ponašanje na javnom mjestu uz nadoknadu eventualne štete uzrokovane nedoličnim ponašanjem.

#### Kućni red za zaposlenike:

1. **Akreditacijske kartice:** Radi identifikacije, zaposlenici su **dužni nositi akreditacijsku karticu sa slikom, imenom i prezimenom i stručnim zvanjem**.
2. **Vrijeme i mjesto davanja informacija:** Mjesto davanja usmenih informacija za bolesnike i druge informacije su **ljekarske sobe na odjeljenjima**. Vrijeme za informacije je od **10-11 sati**. **Kontakt telefon za informacije je 035-702-032 i 035-703-624**.
3. **Unošenje i konzumiranje alkohola i opojnih droga: Strogo je zabranjeno.**
4. **Unošenje oružja i drugih opasnih predmeta i materija: Strogo je zabranjeno.**
5. **Pušenje: Dozvoljeno na za to predviđenim mjestima na odjeljenjima.**
6. **Knjiga primjedbi, žalbi, sugestija i pohvala:** Istaknuta na vidno i pristupačno mjesto na svim odjeljenjima na raspolaganju osoblju, bolesnicima i posjetiocima.

7. **Materijalna odgovornost osoblja:** Odnosi se na odgovornost **kod eventualnih oštećenja opreme, inventara i drugih sredstava za rad**, ukoliko su prouzrokovani nemarom, neadekvatnim ponašanjem, nepoštovanjem kućnog reda i pravila ponašanja na radnom mjestu regulisanih aktima Opće bolnice.
8. **Etički kodeks:** Poštovanje etičkog kodeksa JZU Opće bolnice “Dr Mustafa Beganović”, Gračanica sastavni je dio obaveza zaposlenika.

## RASPORED LOKALNIH TELEFONSKIH BROJEVA

<u>CENTRALA I 035/ 702-032</u>	<u>CENTRALA II 035/703-624</u>
101---Centrala	101---Centrala
103---Laboratorija	102---Pravna služba
104---Administrativna služba	103---Računovodstvo
105---ORL	105---Apoteka
106---Internistička ambulanta	106---Mikrobiologija
107---Šef internog odjela	107---Anestetičari
108---Hirurška ambulanta	108---Instrumentarke
109---Porodilište	109---Kuhinja
111---Hirurški odjel	111---Šef hirurškog odjela
112---Operacioni blok	112---Ekonomat
113---Hemodijaliza	114---Pedijatrijska ambulanta
115---Interni odjel	
116---Šef ginekološkog odjela	
117---Ginekološki odjel	
118---Neurološki odjel	
119---Centralna sterilizacija	
120---Transfuzija	
121---Dežurni ljekar	
122---Direktor	

U toku radnog vremena (7-15 sati), osoblje centrale će Vas spojiti sa traženim lokalom, a izvan radnog vremena ćete na dati znak iz centrale birati potreban lokal.

Fax:  
035/702 745

E-mail:  
[kontakt@bolnica-gracanica.com](mailto:kontakt@bolnica-gracanica.com)

Web:  
[www.bolnica-gracanica.com](http://www.bolnica-gracanica.com)

