



GRAĐANSKA POVELJA

Opšte bolnice «Đorđe Joanović» u Zrenjaninu

Stavovi izneti u ovoj poveli predstavljaju stavove opšte bolnice „Đorđe Joanović“ iz Zrenjanina i nužno ne odražavaju stav Ministarstva zdravlja i Programa Ujedinjenih nacija za razvoj

I Uvod

Građanska povelja predstavlja dokument koji je namenjen javnoj administraciji u cilju povećanja odgovornosti i transparentnosti njihovog rada. Prva inicijativa za usvajanje Građanske povelje nastala je u Velikoj Britaniji početkom poslednje decenije dvadesetog veka. Ubrzo nakon usvajanja građani su pokazali veće zadovoljstvo uslugama. Građanske povelje su imale i snažan uticaj na unapređenje usluga u zdravstvenom sektoru.

Građanska povelja u zdravstvenim ustanovama je garant poštovanja efikasnosti i kvaliteta u pružanju usluga. Ona je osnovni metod jačanja poverenja građana u zdravstveni sistem. Ovim dokumentom zdravstvena ustanova otvara vrata pacijetima da se upoznaju sa vrstama usluga koje mogu dobiti, procedurama prilikom pružanja usluga, kao i da aktivno učestvuju u zaštiti svojih prava i u borbi protiv korupcije u zdravstvenom sektoru. S druge strane, zdravstvena ustanova kroz Građansku povelju pokazuje veliku spremnost da iskoreni kritične tačke korupcije.

II Cilj

Osnovni cilj usvajanja Građanske povelje je smanjenje korupcije u zdravstvenim ustanovama.

Građanska povelja će približiti bolnice pacijentima kroz transparentnost u pružanju usluga.

Njeno usvajanje doprineće očuvanju i poboljšanju kvaliteta zdravstvenih usluga.

Građanskom poveljom se garantuje jednaka dostupnost zdravstvenih usluga svim pacijentima čuvajući njihovu privatnost i dostojanstvo.

III Misija i vizija

Opšta bolnica «Đorđe Joanović» je ustanova sekundarne zdravstvene zaštite koja pruža dostupnu, sveobuhvatnu, kontinuiranu i bezbednu zdravstvenu zaštitu stanovništvu srednjobanatskog regiona. Timskim radom uz maksimalno korišćenje raspoloživih resursa i uz kontinuirano unapređenje kvaliteta rada pružamo zdravstvene usluge u sferi dijagnostike, ambulantno-polikliničkog i stacionarnog lečenja pacijenata.

Primenom savremenih medicinskih tehnologija, sproveđenjem planiranih aktivnosti koje su usklađene sa nacionalnom zdravstvenom politikom i primenom iskustava medicinskih stručnjaka nastojimo da budemo stožer u zdravstvenoj zaštiti stanovništva.

Opšta bolnica «Đorđe Joanović» stremi dosezanju preporučenih standarda u svim sferama rada težeći maksimalnoj koordinaciji i sinhronizaciji svih zdravstvenih

ustanova Regionala. Kroz upravljanje kvalitetom naše nastojanje će biti izvrsnost u nivou pružanja zdravstvene zaštite stanovništva.

IV Lokacija ustanove

Opšta bolnica «Đorđe Joanović» nalazi se u neposrednoj blizini železničke stanice u Zrenjinu. Udaljena je 3.5 kilometara od centra grada. Na svakih 15 minuta do bolnice saobraćaju **autobuske linije sa brojem 1, 4 i 6**. Peške je potrebno 20 minuta da se stigne do bolnice iz centra grada. Takođe, širom grada postoje putokazi koji upućuju na bolnicu.

V Kontakt

Republika Srbija - AP Vojvodina

Opšta bolnica «Đorđe Joanović»

Dr Vase Savića 5, 23000 Zrenjanin

Tel: (023) 536 930; centrala 513 200; lokal 204

Fax: (023) 564 104

e-mail: bolnicazr@ptt.rs

website: www.bolnica.org.rs

VI Osnovni standardi usluga

Opšta bolnica «Đorđe Joanović» pruža medicinske usluge poštujući osnovne standarde definisane propisima. Pored toga, ova ustanova kontinuirano prati promene i razvoj kvaliteta zdravstvenih usluga.

Osnovni set usluga je određen prema Pravilniku o nomenklaturi zdravstvenih usluga na sekundarnom i tercijarnom nivou zdravstvene zaštite ("Sužbeni glasnik RS", br. 58/2013; u daljem tekstu: Pravilnik o nomenklaturi). Pravilnik o nomenklaturi podrazumeva nekoliko segmenata kao što su: stacionarni tretman, stacionarna dijagnostika i terapija, dijagnostičke usluge, ambulantno-konsultativni pregledi.

Dok su stacionarni tretmani specifični za sekundarni nivo zdravstvene zaštite, dijagnostika i ambulantno-konsultativne usluge se prepliću sa uslugama koje pacijenti mogu dobiti na primarnom nivou zdravstvene zaštite, odnosno u domovima zdravlja. Dakle, pacijenti mogu pojedine usluge dobiti ili u bolnici ili u domovima zdravlja što zavisi od organizacije zdravstvene zaštite u svakom pojedinačnom regionu. Opšta bolnica pokriva sve segmente medicinskih usluga (konsultativne, dijagnostičke, ambulantne i stacionarne). Istovremeno, bolnica je krajnja instanca za lečenje svih medicinskih stanja pacijenata u banatskom okrugu koji se mogu dobiti na sekundarnom nivou zdravstvene zaštite.

Pored propisanih usluga i dijagnostičke dnevne bolnice, ustanova prati standarde vezane za rad na sekundarnoj prevenciji malignih bolesti (veoma intenzivno za Ca dojke i debelog creva), bolesti kardiovaskularnog sistema i bolesti zavisnosti.

Bolnica aktivno učestvuje u brojnim projektima na nacionalnom nivou kako bi pratila razvoj medicine i unapredila svoje usluge. Oblasti u kojima su realizovani projekti i koji su doprineli poboljšanju usluga su:

- Razvoj zdravstva Srbije I i II faza – Ceo projekat se finansira iz budžeta Svetske banke. Prva faza projekta podrazumeva strukturno, tehničko i resorno obnavljanje i unapređenje zdravstvenih ustanova. Tokom ovog projekta rekonstruisano je porodilište koje je sada jedno od nasavremenijih u Srbiji. Zatim, jedan od rezultata projekta je bio i informatizacija ustanova. Naša bolnica je unapredila softver koji je prvi put instaliran tokom 2003. godine. Druga faza projekta posvećena je akreditaciji ustanova. Tokom realizacije projekta naša bolnica je bila prva koja je ušla u pripremu za akreditaciju primenjujući standarde akreditacije. Takođe, dodatno smo unapredili informacioni sistem i to u delu radiologije. Lekari u našoj bolnici imaju mogućnost da vide radiološki snimak istovremeno kada i radiolog. Na ovaj način omogućili smo pacijentima bržu i savremeniju uslugu.
- Akreditovanje jedinica za moždani udar (Intenzivni tretman moždanog udara) – Projekat je finansirao Pokrajinski sekretarijat za zdravstvo. Pošto su u našem regionu dominantne bolesti krvnih sudova i krvotoka bilo je neophodno da aktivno učestvujemo u unapređenju usluga koje bi smanjile procenat stanovništva obolelih od moždanog udara. Strateški cilj je da se smanji stopa smrtnosti čiji je uzrok moždani udar. U okviru ovog projekta bolnica je ostvarila dobru saradnju sa neurološkom klinikom u Novom Sadu. Jedinica za tretman moždanog udara počela je sa radom u martu 2010. godine. U proseku oko 200 pacijenata godišnje dobije usluge u jedinici za moždani udar.
- Regionalni projekat Instituta za kardiovaskularne bolesti Vojvodine ima za cilj da uvede savremeni tretman STEMI srčanog udara. Sa Institutom za kardiovaskularne bolesti potписан je ugovor o hitnom zbrinjavanju i neophodnim intervencijama bolesnicima sa infarktom miokarda. Do sada je postignut je značajan rezultat u smanjenju smrtnosti od srčanog udara.

Ovim projektom omogućeno je pacijentima da se u kritičnim situacijama iz kućnih uslova odmah transportuju na Institut.

- „Podrška Agenciji za akreditaciju zdravstvenih ustanova Srbije“ – Projekat je finansirala Evropska unija
- „Tehnička podrška u upravljanju medicinskim otpadom“ - Projekat je finansirala Evropska Unija
- „Razvoj palijativnog zbrinjavanja u Srbiji“– Projekat je finansirala Evropska unija. Glavni cilj projekta da je da se poboljša kvalitet života pacijenata koji boluju od neizlečivih bolesti i da se pomogne njihovim porodicama.
- „Podrška uvođenju Nacionalnog programa za skrining na rak dojke, grlića materice i debelog creva“ - Projekat finansira Evropska unija. Cilj projekta je smanjenje smrtnosti i poboljšanje kvaliteta života pacijenata obolelih od raka dojke, grlića materice i debelog creva.
- Borba protiv korupcije - Aktivno smo učestvovali u prvim koracima u borbi protiv korupcije u zdravstvu. Izradili smo Plan integriteta i uveli spopstveni mehanizam za primanje poklona. Prva smo bolnica koja je prihvatile da saradjuje na projektu „Građanska povelja kao glavni borac protiv korupcije u zdravstvu“. Rezultat ovog projekta je naša Građanska povelja. Projekat finansira Program Ujedinjenih nacija za razvoj. Takođe, učestvovali smo u projektu „Aktivni građani protiv korupcije: primena dobrih praksi u borbi protiv korupcije u lokalnoj zajednici“, koji je podržan od strane Delegacije Evropske unije u Republici Srbiji i Vlade Republike Srbije i Kancelarije za saradnju sa civilnim društvom.

Radi podizanja efikasnosti u pružanju zdravstvenih usluga bolnica je usvojila nekoliko kliničkih puteva. Klinički put predstavlja niz koraka poredanih po određenom redosledu što podrazumeva postepen pristup u postavljanju kliničke dijagnoze i brze terapijske preporuke. Takođe, klinički put sadrži postavljanje

dijagnoze, davanje terapije u skladu sa nacionalnim smernicama i periodično praćenje efekata terapije u skladu sa svakim pacijentom. Klinički putevi doprinose standardizaciji u zbrinjavanju pacijenata. Razvoj svakog kliničkog puta podrazumeva da se prati jedan pacijent od njegovog prijema do otpusta iz bolnice.

Bolnica ima razvijene kliničke puteve za:

- normalan porođaj
- akutni infarkt miokarda
- karcinom debelog creva
- moždani udar
- holecistektomiju
- bronhijalnu astmu kod dece

Usluge koje se pružaju pacijentima su zasnovane na zdravstvenim potrebama pacijenta, a ne na njegovim drugim ličnim svojstvima. Osnovni standardi uključuju poštovanje privatnosti, dostojanstva i religije svakog pacijenta.

Pacijent ima pravo na informaciju o osnovnim standardima usluga, kao i da aktivno učestvuje u ličnom medicinskom tretmanu.

VII Sertifikati

- Opšta bolnica «Đorđe Joanović» poseduje **sertifikat o akreditaciji**, sa brojem A-25-09/2011 koji joj je dodeljen od strane Agencije za akreditaciju zdravstvenih ustanova i to na period od 7 godina. Ukupno je učestvovalo jedanaest timova, po jedan tim za svaki akreditacijski standard.
- Poseduje i sertifikat ISO 27001:2005 **o menadžmentu bezbednosti informacija** koji je dobila na period od 3 godine. Ovaj sertifikat se najviše

odnosi na informacione tehnologije. Uslov da bi se dobio sertifikat ISO 27001 je da bolnica poseduje sertifikat o akreditaciji. Sertifikat ISO 27001 uređuje zaštitu podataka pacijenata od njihovog prvog kontakta sa bolnicom.

- Pojedinci i odeljenja su dobitnici brojnih priznanja za doprinos u izgradnji modernih standarda u zdravstvu. Najznačajnija priznanja su u oblasti laparaskopske hirurgije, palijativnog zbrinjavanja, metadonskog centra.
- Opšta bolnica «Đorđe Joanović» je među prvima u Srbiju usvojila **plan integriteta** 25.01.2013. godine. Plan integriteta je rađen timski. Glavne aktivnosti u realizaciji plana integriteta usmerene su na rešavanje problema zakazivanja usluga u bolnici.

VIII Opšte informacije

Bolnički kompleks se sastoji od osam objekata:

1. Nova bolnica
2. Zgrada pedijatrije
3. Internističko odeljenje
4. Odeljenje dnevne psihijatrije
5. Odeljenje za palijativno zbrinjavanje
6. Odeljenje patologije
7. Uprava
8. Tehnički sektor

Sve sobe u bolnici su uređene tako da se pacijenti osećaju prijatno i dostojanstveno. Članovi našeg tima su svesni da okruženje u kojem pacijenti borave utiče na njihovo lečenje i oporavak. Zbog toga smo angažovali arhitektu koji je uradio dizajn bolesničkih soba u skladu sa njihovom strukturon i medicinskom uslugom koja se

pruža na svakom pojedinačnom odeljenju. Tako u sobama u porodilištu preovlađuje narandžasta boja, na odeljenju za održavanje trudnoće roze, pedijatriji i hirurgiji zelena. Unutrašnjost cele bolnice je bazirana na pastelnim i toplim bojama.

Sestrinske sobe su uređene poštujući osnovne standarde bezbednosti, ali i estetike.

Biblioteka

U cilju boljeg informisanja pacijenata i doprinosu njihove edukacije organizovali smo rad klasične biblioteke. Biblioteka je dostupna svim pacijentima i na svakom odeljenju postoji oko 100 knjiga, odnosno različitih naslova. Spisak knjiga može se pronaći na našem sajtu (<http://www.bolnica.org.rs/page.php?130>).

Pošto težimo da pratimo sve moderne informacione tehnologije uveli smo elektronsku biblioteku za zaposlene u bolnici.

Zaposleni u bolnici

Svi zaposleni nose **uniforme**, kao i **službene legitimacije** koje sadrže fotografiju, ime i prezime kao i zvanje.

Boja uniforme zavisi od posla koji zaposleni obavlja:

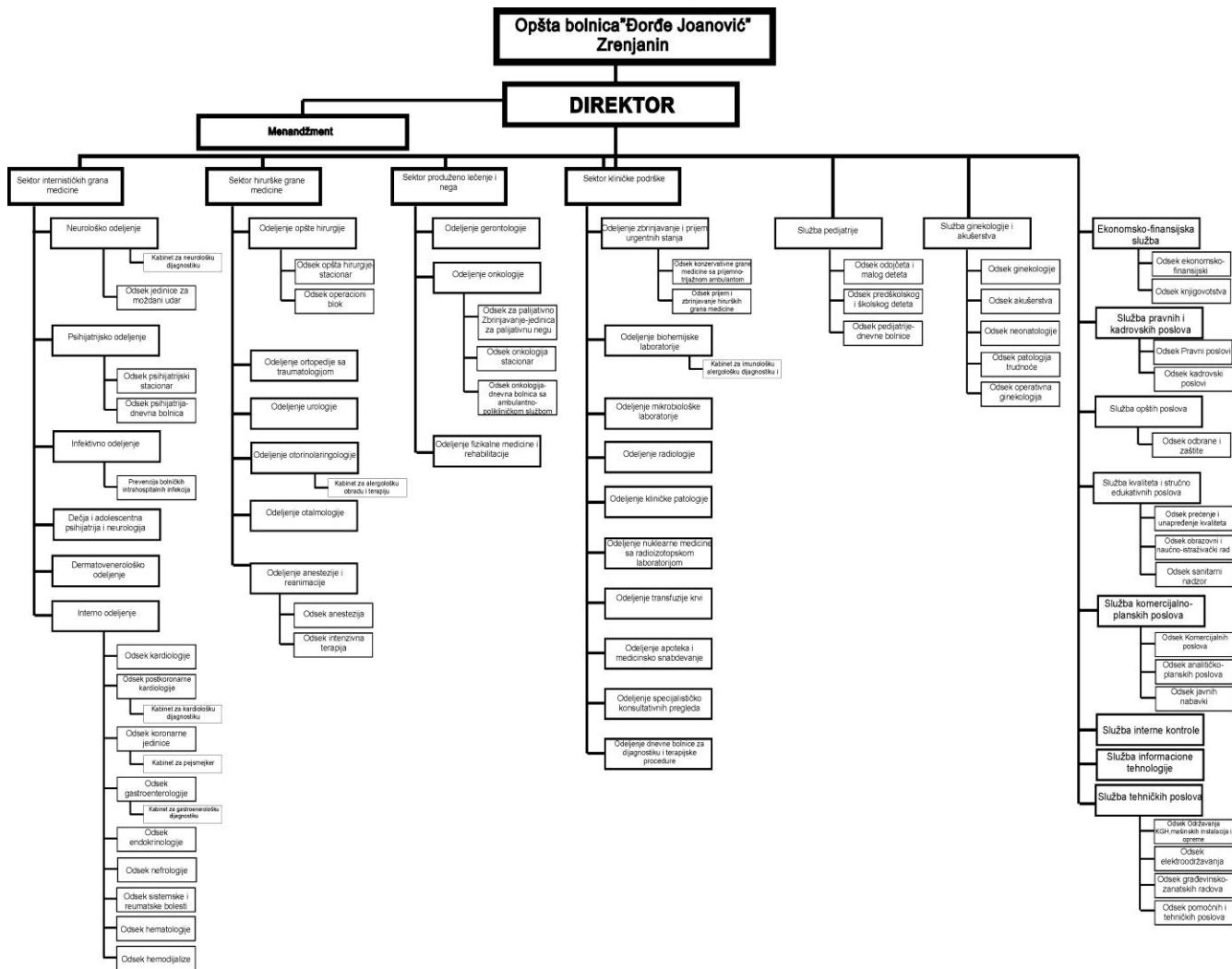
- Lekari i medicinske sestre - bele uniforme
- Hirurzi - zelene uniforme
- Pedijatri - ljubičaste uniforme
- Spremači – žute uniforme

Kapacitet zdravstvene ustanove:

- Broj lekara – 176
- Broj sestara i tehničara – 588
- Broj farmaceuta i biohemičara – 7

- Broj zdravstvenih saradnika – 13
- Broj nemedicinskih radnika - 244
- Broj kreveta - 600
- Broj operacionih sala - 12

Organogram bolnice



Oprema bolnice

Bolnica poseduje i savremenu opremu:

1. Šest respiratora
2. Tri laparoskopska stuba
3. Monitoring 23
4. CT aparat
5. Mamograf
6. Pet ultrazvučnih aparata
7. Dva rendgen aparata
8. Digitalizovani rendgen
9. Dva gastroskopa
10. Telemedicinu
11. Digitalizovanu biohemiju

IX Očuvanje životne sredine

Obnovljivi izvori energije

U cilju racionalizacije troškova i potrošnje energije bolnica je aktivno učestvuje u korišćenju obnovljivih izvora energije. Bolnica ima uspostavljen sistem korišćenja solarne energije od 2009. godine. Sistem se sastoji od 200 kolektora za zagrevanje sanitарне vode. Sa solarnim sistemom može se uštedeti 60-70% troškova u slučaju primene za zagrevanje sanitарне tople vode. Solarno postrojenje godišnje doprinosi uštedi oko 2.000.000 dinara na ime supstitucije energenta. Period otplativosti investicije je oko 7 godina. Solarno postrojenje u bolnici predstavlja primer dobre dobre prakse u termalnoj primeni solarne energije u Vojvodini i edukativno doprinosi povecanju svesti o znacaju koriscenja obnovljivih izvora energije i

ocuvanju zivotne sredine, sto je jedan od uslova priblizavanja Srbije Evropskoj uniji.

Medicinski otpad

Rad na preradi medicinskog otpada započet je u novembru 2008. godine. Oprema koju je bolnica obezbedila za adekvatnu preradu medicinskog otpada su: dva parna sterilizatora, drobilica, kontejner i vozilo za transport. Da bi se ceo proces mogao sprovesti na pravi način bilo je neophodno edukovati osoblje koje će raditi u ovom sektoru. Trening je organizovala firma "Carl Bro". Svi koji rade na poslovima vezanim za medicinski otpad morali su da prođu obuku i da dobiju sertifikate.

Cilj uvođenja prerade medicinskog otpada je da se smanji količina infektivnog medicinskog otpada i da se poveća bezbednost. Takođe, nastojimo da povećamo svest građana i zaposlenih o važnosti pravilnog odlaganja otpada.

X Zakazivanje

Precizno definisana procedura zakazivanja je veoma bitna u cilju poštovanja prava pacijenata i efikasnijeg rada zdravstvene ustanove. Istovremeno, prema propisima bolnica ima obavezu da organizuje način zakazivanja. Zakazivanje podrazumeva određivanje termina u skladu sa propisima, ali tako da se lekar može potpuno posvetiti jednom pacijentu. Zakazani termin se određuje tako da se poštuje pacijentovo vreme u skladu sa Zakonom o pravima pacijenata („Službeni glasnik RS“, br. 45/2013) i Pravilnikom o o načinu i postupku ostvarivanja prava iz obaveznog zdravstvenog osiguranja („Službeni glasnik RS“, br. 10/2010, 18/2010, 46/2010, 52/2010, 80/2010 i 1/2013).

Prvo zakazivanje se vrši ličnim kontaktom **na šalteru u bolnici**, za koji je potrebno poneti svu medicinsku dokumetaciju kako bi se na odgovarajući način odredilo vreme trajanja pregleda.

Zakazivanje se vrši svakim **radnim danom od 07 do 14 časova** i poštuje se na svim odeljenjima bolnice.

Ukoliko pacijentu nije moguće pružiti zdravstvenu uslugu u periodu od 30 dana od kada se javi u bolnicu sa uredno pripremljenom medicinskom dokumentacijom (obavezno priložiti lekarski uput), bolnica će mu na lekarskom uputu overiti zakazani termin ili će izdati pisanu i overenu potvrdu sa zakazanim terminom. Na osnovu overenog uputa i potvrde pacijent uslugu može dobiti u privatnoj zdravstvenoj ustanovi. Račun o izvršenoj usluzi iz privatne zdravstvene ustanove, overen uput i potvrdu pacijent može predati u matičnu filijalu Republičkog fonda za zdravstveno osiguranje i zahtevati naknadu troškova.

Liste čekanja

Liste čekanja se formiraju prema Pravilniku o listama čekanja ("Službeni glasnik RS", br. 75/2013 i 110/2013) koji određuje vrste zdravstvenih usluga za koje se utvrđuju liste čekanja.

Pacijent se može staviti na listu čekanja na dva načina:

1. Rezervacijom mesta na listi čekanja od strane izabranog lekara – Potrebno je da pacijent ima mišljenje lekara odgovarajuće specijalnosti. Rezervacija se vrši i prema stepenu prioriteta koji je jasno definisan Prilogom 1 Pravilnika o listama čekanja. Stepen prioriteta podrazumeva vremenski period u kome pacijentu treba da se pruži zdravstvena usluga.

Ukoliko je zdravstvena ustanova u kojoj se pruža usluga van matične filijale Republičkog fonda za zdravstveno osiguranje pacijent je dužan da dostavi ocenu nadležne lekarske komisije Republičkog fonda.

2. Na osnovu nalaza i mišljenja lekara specijaliste zdravstvene ustanove u kojoj postoji lista čekanja – Navedena procedura će se primeniti kada izabrani

lekar ili lekarska komisija, upute osigurano lice u zdravstvenu ustanovu na specijalističko-konsultativni pregled.

Osigurano lice može biti stavljen samo na jednu listu čekanja za istu zdravstvenu uslugu i to samo u jednoj zdravstvenoj ustanovi.

Promene u listi čekanja zdravstvena ustanova može da vrši iz dve vrste razloga:

1. medicinskih: promena zdravstvenog stanja osiguranog lica koja zahteva utvrđivanje novog roka u kome će biti pružena zdravstvena usluga, akutno oboljenje ili stacionarno lečenje osiguranog lica, trudnoća, psihičke smetnje izazvane strahom od pružanja zdravstvene usluge, uz odgovarajući dokaz zdravstvene ustanove
2. nemedicinskih: promena bilo kog identifikacionog podatka koji se odnosi na osigurano lice i matičnu filijalu

Brisanje sa liste čekanja se vrši zbog medicinskih i nemedicinskih razloga

U skladu sa ovim pravilnikom u bolnici postoje formirane liste čekanja za ugradnju endoproteza kuka i operaciju katarakte.

XI Posete pacijentima

Posete u bolnicama imaju veliki doprinos u lečenju i davanju podrške pacijentima. Porodica i prijatelji imaju ogromnu ulogu u procesu zbrinjavanja pacijenata koji borave u bolnici.

Naša ustanova podržava i veoma često ohrabruje osobe koje su bliske pacijentima da aktivno učesvuju u njihovom oporavku. Ipak, u pojedinim situacijama

neophodno je ograničiti broj poseta/posetilaca ili ih u potpunosti zabraniti. Takve odluke se mogu doneti za:

1. pacijente koji boluju od zaraznih bolesti
2. pacijente pod dejstvom alkohola i droge
3. pacijente u intenzivnoj nezi

Ograničenje ili zabrana mogu se odrediti zbog zaštite pacijenta, posetioca ili opšteg interesa. Naši zdravstveni radnici će uvek obrazložiti svoju odluku.

Odgovorno lice odeljenja može odobriti u skladu sa stanjem bolesti posete pojedinim pacijentima i van vremena koje je određeno za posete. U tom slučaju načelnik odeljenja izdaje odgovarajuću propusnicu. Propusnica mora da sadrži:

1. ime i prezime pacijenta kojem se dozvoljava poseta
2. ime i prezime lica kome se dozvoljava dolazak u posetu
3. nazivom odeljenja
4. tačno upisano vreme u kojem se poseta dozvoljava

Poseta pacijentima podrazumeva određeno vreme u kome je omogućeno da pacijente u zdravstvenoj ustanovi obiđu rodbina i prijatelji. Vreme posete je **svakodnevno od 14 do 16 časova** i važeće je za sva odeljenja u bolnici.

Posetioci imaju obavezu da poštuju Kućni red koji je vidno istaknut u bolnici i na sajtu (http://www.bolnica.org.rs/download/obavestenja/kucni_red.pdf). Na taj način omogućeno je da svi budu upoznati sa pravilima ustanove prilikom posete. Prema Kućnom redu posetiocima je zabranjeno:

1. pušenje
2. bacanje otpadaka, svih vrsta po sobama, hodnicima i krugu bolnice
3. ulazak vozilima i parkiranje vozila u krugu bolnice, osim ukoliko za to poseduju posebnu propusnicu
4. donošenje i konzumiranje alkohola ili droge

5. unošenje hladnog i vatenog oružja
6. izazivanje nereda
7. narušavanja mira vikom, galamom, zvućnim signalima

XII Usluge koje pruža zdravstvena ustanova i struktura odeljenja

1. Interno odeljenje

- Usluge:
 - a) Opšte internističke usluge: ambulantne, konsultativne i stacionarne
 - b) Subspecijalističke usluge: kardiološke, gastroenterološke, endokrinološke, nefrološke, reumatološke, hematološke, onkološke, dijalize i ugradnje trajnog pejsmejkera
- Broj lekara: 36
- Broj sestara i tehničara: 103
- Broj postelja : 145

2. Infektivno odeljenje

- Usluge:
 - a) Ambulantne i stacionarne dijagnostike i terapije
- Broj lekara: 3
- Broj sestara i tehničara: 10
- Broj postelja : 17

3. Odeljenje dermatovenorologije

- Usluge:
 - a) Ambulantne i stacionarne dijagnostike i terapije
- Broj lekara: 6
- Broj sestara i tehničara: 9
- Broj postelja : 8

4. Odeljenje neurologije

- Usluge:
 - a) Stacionarna dijagnostika
 - b) Specijalističke usluge: individualni tretman moždanog udara, tretmani akutnih i subakutnih hroničnih stanja, neuroradiološka dijagnostika, kompjuterizovana tomografija edokranijuma kičmenog stuba, transkranijski kolordopler, kolordopler vratnih krvnih sudova, elektroencefalografija, elektromiografija i testiranje kliničkog psihologa
- Broj lekara: 7
- Broj sestara i tehničara: 25
- Broj postelja : 34

5. Odeljenje opšte hirurgije

- Usluge:
 - a) Opšte hiruške usluge: ambulantne, konsultativne i stacionarne
 - b) Specijalističke usluge: laparoskopske hirurgije, plastične hirurgije, vaskularne hirurgije i abdominalne hirurgije
- Broj lekara: 14
- Broj sestara i tehničara: 59
- Broj postelja : 60

6. *Odeljenje ortopedije*

- Usluge:
 - a) Opšte ortopedske usluge: ambulantne, konsultativne i stacionarne
 - b) Specijalističke usluge: rešavanje degenerativne patologije, ugradnja endoproteze kuka

U usluge odeljenja ortopedije spadaju i zbrinjavanje akutnih stanja i zbrinjavanje posttraumatskih posledica

- Broj lekara: 4
- Broj sestara i tehničara: 24
- Broj postelja : 30

7. *Odeljenje urologije*

- Usluge:
 - a) Opšte ortopedske usluge: ambulantne, konsultativne i stacionarne
 - b) Specijalističke usluge: endoskopska dijagnostika i laparoskopija
- Broj lekara: 5
- Broj sestara i tehničara: 21
- Broj postelja: 26

8. *Odeljenje otorinolaringologije*

- Usluge:
 - a) Opšte ortopedske usluge: ambulantne, konsultativne i stacionarne
 - b) Specijalističke usluge: endoskopija, kabinet za alergološku otorinolaringologiju i kabinet za audiometriju
- Broj lekara: 9
- Broj sestara i tehničara: 19
- Broj postelja: 18

9. Odeljenje oftalmologije

- Usluge:
 - a) Opšte ortopedске usluge: ambulantne, konsultativne i stacionarne
 - b) Specijalističke usluge: implementacija veštačkog sočiva koristeći FAKO metodu, usluge za pedijatrijsku populaciju
- Broj lekara: 8
- Broj sestara i tehničara: 15
- Broj postelja: 13

10. Odeljenje pedijatrije

- Usluge:
 - a) Opšte ortopedске usluge: ambulantne, konsultativne i stacionarne
 - b) Specijalističke usluge: gastroenterologija, kardiologija, psihijatrija, edokrinologija, nefrologija i neonatologija
- Broj lekara: 8
- Broj sestara i tehničara: 29
- Broj postelja: 42

11. Odeljenje ginekologije i akušerstva

- Usluge:
 - a) Opšte ortopedске usluge: ambulantne, konsultativne i stacionarne
 - b) Subspecijalističke usluge: ambulantne usluge u oblasti steriliteta i fertiliteta

U usluge odeljenja ginekologije i akušerstva spadaju: perinatalna i neonatalna problematika, rana dijagnostika anomalija i epiduralna anestezija.

- Broj lekara: 15
- Broj sestara i tehničara: 60
- Broj postelja: 85

12. Odeljenje neonatologije

- Usluge:
 - a) Inkubatori i respiratorna podrška
 - b) Neonatološka ambulanta koja pripada pedijatriji i neonatologiji
- Broj lekara: 4
- Broj sestara i tehničara: 24

13. Psihijatrija stacionar

- Usluge:
 - a) Tretiraju se sva hronična i akutna stanja
 - b) Tretmani bolesti zavisnosti
 - c) Metadonski centar
 - d) Poliklinika sa uslugama psihologa, psihijatra i socijalnog radnika svakog radnog dana
- Broj lekara: 9
- Broj sestara i tehničara: 25
- Broj postelja: 42

14. Onkologija stacionar

- Usluge:
 - a) Opšte onkološke usluge: ambulantno polikliničke usluge
 - b) Subspecijalističke usluge pružaju četiri lekara koji imaju subspecijalizacije neophodne za oblast onkologije

Bolnica ima i ambulantu za bol.
- Broj lekara: 6
- Broj sestara i tehničara: 18
- Broj postelja: 31

15. Prijem i zbrinjavanje urgentih stanja

- Usluge:
 - a) Pokrivenе su sve oblastи 24 časa. Rad u sektoru prijema i zbrinjavanja urgentnih stanja je dobio najveće akreditacijske ocene
 - b) Mogućnost dijagnostike u najkraćem roku (za nekoliko minuta) jer se dijagnostički pultovi dostupni
- Za oblast prijema i zbrinjavanja urgentnih stanja karakterističan je veliki protok pacijenata, oko 300 pacijenata u toku 24 časa.
- Broj lekara: 6
- Broj sestara i tehničara: 12
- Broj postelja : 0

16. Odeljenje gerontologije

- Usluge:
 - a) Postoje u administrativnom smislu, ali ne i u faktičkom. To znači da je predviđena usluga, ali u kadrovskom smislu nema saglasnosti za specijalizacije. nema dozvoljenih kadrova.
- Predviđena struktura od dva lekara, 8 sestara i tehničara, 13 postelja nije realizovana.

17. Nuklearna medicina

- Usluge:
 - a) Opšte usluge u nuklearnoj medicini pružaju lekari specijalisti nuklearne medicine
 - b) Subspecijalističke usluge: molekularna biologija, poremećaji hormonskih stanja, radiološka dijagnostika, tretmani otvorenih zračenja u stacionarnim uslovima
- Broj lekara: 2

- Broj sestara i tehničara: 4
- Broj postelja : 2

18. Odeljenje fizikalne medicine i rehabilitacije

- Usluge:
 - a) Opšte ortopediske usluge: samo za akutna stanja. Ove usluge se vrše na svim odeljenjima gde ima nepokretnih pacijenata i kada lekar proceni da je terapija fizikalne medicine potrebna.
- Broj lekara: 4
- Broj sestara i tehničara: 20
- Broj postelja : 16

19. Odeljenje palijativnog zbrinjavanja

- Usluge:
 - a) Opšte palijativne usluge: ambulantne, konsultativne i stacionarne
- Broj lekara: 1
- Broj sestara i tehničara: 5
- Broj postelja : 8

20. Odeljenje anestezije i reanimatologije

- Usluge:
 - a) Opšte ortopediske usluge: reanimacije, zbrinjavanja hitnih stanja usluge terapije bola, anesteziološki pregledi pre medicinskih zahvata, učešće u operativnim zahvatima
 - b) Specifične usluge: pomoć u zbrinjavanju akutnih trovanja, zbrinjavanje svih drugih stanja koje zahtevaju visok stepen intenzivnosti, kao i pomoć u odeljenju palijativnog zbrinjavanja
- Broj lekara: 20

- Broj sestara i tehničara: 55
- Broj postelja : 0

21. Odeljenje dečije adolescentske psihijatrije i neurologije

- Usluge:
 - a) Opšte ortopediske usluge: ambulantne, konsultativne i dijagnostičke
 - b) Dnevne terapijske
 - c) Subspecijalističke usluge: elektromiografska dijagnostika i EG

Služba je mlada i počela je sa radom pre dve godine, 2012. godine. Oblast adolescentske psihijatrije je povezana sa onkologijom.

- Broj lekara: 1
- Broj sestara i tehničara: 3
- Broj postelja : 0

Ambulantno lečenje

Ambulantno lečenje postoji za apsolutno svu patologiju i ona se uvek vezuje za lakši karakter bolesti. Za ovu vrstu lečenja veoma je važno da pacijent ima dobru saradnju sa izabranim lekarom. Lekar u primarnoj zdravstvenoj zaštiti (u domu zdravlja) ima bitnu ulogu u kategorizaciji određene bolesti.

Prilikom prijema pacijenta uvek se teži da se usluga pruži u ambulantni. Tek ukoliko je nije moguće obezbediti adekvatnu uslugu u ambulatnim uslovima, prelazi se na sledeći nivo – dnevna bolnica ili prijem na bolničko lečenje.

Svi odeljenski lekari rade u ambulantni jednom nedeljno po 4 časa. Takođe, u ambulantni rede i 34 medicinska tehničara i sestre. Zaposleni lekari pritom pružaju specijalističke i subspecijalističke usluge u skalu sa stacionarnim službama. Kroz ambulantne službe dnevno se primi oko 1300 pacijenata, dok se tokom vikenda (u

okviru 24 časa) pregleda oko 350 pacijenata. Godišnje 470.000 građana dobije ambulantne usluge.

Stacionarno lečenje

Prijemno odeljenje – Na prijemnom odeljenju radi 6 stalno zaposlenih lekara, kao i 38 medicinskih sestara i tehničara. Ovo odeljenje radi 24 časa i rešava slučajeve iz svih grana medicine.

U bolnici postoje tri vrste prijema na bolničko lečenje:

- Prijem iz specijalističke poliklinike kroz ambulantni pregled
- Prijem putem zakazivanja nakon ambulantnog pregleda
- Hitan prijem

Prijem se može zakazati i nakon stacionarnog otpusta pacijenta. To znači da se pacijentu na otpusnoj listi zakazuje sledeći stacionarni prijem jer mora da ispoštuje terapijski protokol za određenog pacijenta.

Akutna stanja se ne zakazuju. U tom slučaju se pacijent odmah prima.

Ne postoje liste zakazivanja za stacionarna zbrinjavanja.

Oko 20.000 ljudi godišnje bude stacionarno lečeno.

Svaki prijem, osim hitnog, počinje na prijemnom pultu gde se u informacioni sistem unose svi potrebni podaci pacijenta. Pacijent je dužan da preda bolnički uput i zdravstvenu legitimaciju. Prijem na bolničko lečenje uključuje klinički pregled uz uvid u medicinsku dokumentaciju, zatim se primenjuju dijagnostičke procedure radi procene zdravstvenog stanja pacijenta. Nakon toga, pacijent sa medicinskom dokumentacijom se upućuje na određeno odeljenje gde ga dočekuje odgovorna medicinska sestra. Pacijent na odeljenju predaje svu medicinsku dokumentaciju. Ordinirajući lekar je dužan da prikupi sve važne informacije od pacijenta. Poslednji korak u prijemu podrazumeva otvaranje istorije bolesti i pripremu plana terapije.

Hitan prijem podrazumeva da se pacijent prima istog momenta na bolničko lečenje. U ovom slučaju pacijenti mogu biti primljeni i bez dokumenata, ali se ona moraju pribaviti u najkraćem roku.

Prosečna dužina bolničkog lečenja u 2013. godini je 6.12, dok je prethodne godina bila 6.40 dana. Trudimo se da naše usluge organizujemo tako da imamo kontinuirani trend smanjenja trajanja bolničkog lečenja jer na taj način imamo jasan pokazatelj da se povećava kvalitet zdravstvenih usluga. Dalje, to ima za posledicu smanjenje neželjenih efekata i povećanje bezbednosti pacijenata.

Drugi cilj je da se smanji period postoperativnog lečenja.

Zatim, zlatni standard kome težimo je povećanje usluga u dnevnoj bolnici. Taj cilj je teško ostvariv jer naš zdravstveni sistem još uvek nije prilagođen ovakvom modelu zdravstvene zaštite.

Kada se uzmu u obzir svi parametri pruženih usluga, dobije se podatak da svaki stanovnik u Banatskom okrugu 2.5 puta godišnje dobije neku od usluga u zrenjaninskoj bolnici

Laboratorijske usluge

Laboratorijske usluge se pružaju u skladu sa Pravilniku o nomenklaturi zdravstvenih usluga na sekundarnom i tercijarnom nivou zdravstvene zaštite.

Laboratorijske usluge podeljene su po principu podele na primarnu i sekundarnu zdravstvenu zaštitu. U opštoj bolnici laboratorijske usluge rade se **samo po uputu** lekara iz doma zdravlja ili prema uputu izabranog lekara **za uslugu koju nije moguće izvršiti u domu zdravlja**.

Laboratorijske usluge se **ne zakazuju** i rezultati su gotovi u najkraćem roku.

Laboratorija je potupuno digitalizovana i robotizovana. U okviru laboratorije postoji informacioni sistem, elektronsko trebovanje analiza i elektronsko izdavanje analiza

Usluge laboratorije su uvek dostupne kod zbrinjavanja hitnih stanja.

Kada se rezultati učitavaju, njih automatski vidi lekar koji je tražio da se urade analize. Analize su zaštićene i vidi ih jedino lekar koji je izdao nalog da se urade.

Direktno pacijentu analize se izdaju jedino kada je u pitanju ambulantno lečenje.

Analize potpisuje diplomirani farmaceut biohemičar.

Laboratorijski standard je dobio najviše akreditacijske ocene, potpuno je protokolisan protokoli se kasimalno primenjuju.

XIII Hitna pomoć

- Opšta bolnica nema svoju hitnu pomoć, međutim usluge prevoza vrši dom zdravlja
- Broj vozila - 16
- Tim bolnice odeljenja za prijem i zbrinjavanja vrši 150-300 pregleda za 24 časa
- Radno vreme – 24 časa
- Kontakt – (023) 561-066, (023) 562-066

XIV Usluge koje su neprihvatljive

- Obećavanje i davanje besplatnih lekova pacijentima
- Promovisanje lekova i drugih medicinskih proizvoda od strane zaposlenih zdravstvenih radnika

- Davanje i primanje poklona između zaposlenih u zdravstvenoj ustanovi i pacijenata. Ovakve aktivnosti su strogo zabranjene, smatraju se korupcijom i biće sankcionisane.

XV Procedure za borbu protiv korupcije

Plan integriteta

Prema Zakonu o Agenciji za borbu protiv korupcije („Službeni glasnik RS“, br. 97/2008 i 53/2010) bolnica je bila dužna da usvoji plan integriteta. Odmah smo organizovali petočlanu radnu grupu koja je izradila plan integriteta ustanove.

Planom integriteta procenili smo koliko smo izloženi riziku za nastanak korupcije.

Učešće zaposlenih u kreiranju plana integriteta doprinosi efikasnijem radu zdravstvene ustanove, povećanju odgovornosti u borbi protiv korupcije i unapređenju kvaliteta zdravstvenih usluga.

Glavni cilj usvajanja plana integriteta je smanjenje korupcije, veća transparentnost rada i vraćanje poverenja pacijenata u zdravstveni sistem.

U kontinuitetu ćemo, svake tri godine, ocenjivati rezultate prethodnog plana integriteta i kreirati novi za naredni period. Verujemo da ćemo predanim radom eliminisati sve tačke u sistemu našeg rada koje predstavljaju rizike za pojavu i razvoj korupcije.

Unutrašnje procedure

Bolnica je usvojila detaljnu proceduru o načinu obaveštavanja i izveštavanja o primljenim poklonima. Prema proceduri poklon je novac, stvar, pravo i usluga

izvršena bez odgovarajuće naknade, kao i svaka druga korist koja je data zaposlenom u ustanovi u vezi sa vršenjem javne funkcije.

Ova procedura obavezuje svakog zaposlenog koji primi poklon da odmah obavesti i da dostavi poklon odgovornom licu koje je zaduženo za pravilno vođenje evidencije poklona.

Evidencija poklona predstavlja jedinstvenu listu primljenih poklona, sačinjenu na osnovu podnetih obaveštenja o primljenim poklonima. Lista poklona označava se rednim brojem prema hronološkom redosledu primanja.

XVI Prava pacijenata

- Pacijent koji je **nezadovoljan uslugom** u zdravstvenoj ustanovi ili koji smatra da mu je uskraćeno pravo na zdravstvenu zaštitu, kao i da mu je postupkom zdravstvenog radnika uskraćeno neko od prava iz oblasti zdravstvene zaštite **ima pravo da podnese prigovor**.
- Prigovor se podnosi:

Savetniku za zaštitu prava pacijenata: *Marku Stanimiroviću* koga možete dobiti na broj telefona: 064/ 811-69-81

Zaštitinici prava osiguranih lica: *Tatjani Katici* koju možete dobiti na broj telefona: 064/ 852-27-68; 023/ 560-135

XVII Odgovornost pacijenata

Pacijenti su dužni da poštuju **Kućni red opšte bolnice**, koji između ostalog podrazumeva da pacijent preda bolnički uput kao i zdravstvenu legitimaciju, da saraduje sa lekarima i drugim zdravstvenim radnicima.

Za vreme boravka u bolnici pacijentima su strogo zabranjena ponašanja kojima se narušavaju red, mir i tišina u bolesničkim sobama i drugim prostorijama, kao i u krugu bolnice.

Pacijent je odgovoran za poštovanje preporučenog stila života, terapijskog protokola i protokola daljeg praćenja, dijagnostikovanja i svih ostalih procedura lečenja.