



## PROCEDURA UKLJUČIVANJA PACIJENATA U RAZVOJ ODJELA

Poglavlje: PARTNERSTVO SA PACIJENTIMA	Datum usvajanja: 30.05.2022
Standard: 3.5.1; 6.20.67	Važi do: 30.05.2025
Broj protokola: 0202-1032/22	Oznaka standarda:
Broj stranica: 2	
<i>Zakon o zdravstvenoj zaštiti ("SN FBiH"; br. 47/10, 75/13) Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata SN FBiH 40/10 Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i akreditaciji u zdravstvu ("SN FBiH", br. 59/05, 52/11, 6/17) Zakon o liječništvu SN FBiH 56/13 Zakon o sestrinstvu i primaljstvu SN FBiH 43/13 Etički kodeksi Pravilnik o obrascu saglasnosti, odnosno pristanka pacijenta na predloženu medicinsku mjeru, te obrascu izjave o odbijanju pojedine medicinske mjere SN FBiH 95/13; Zakona o zaštiti osoba sa duševnim smetnjama SN FBiH 37/01, 40/02, 52/11, 14/13 Pravilnika o organizaciji i radu Komisije za zaštitu osoba sa duševnim smetnjama SN FBiH 53/01"</i>	

### 1. Opća izjava o politici

Osoblje Zavoda izražava spremnost za aktivno uključivanje klijenata, članova njihovih porodica i njihovih zakonskih staratelja (u slučaju da se radi o maloljetnim osobama i osobama kojima je oduzeta poslovna sposobnost) u proces planiranja, implementacije i evaluacije usluga koje obavlja Zavod.

Cilj ove procedure je je unaprjeđenje usluga i nivoa zadovoljstva korisnika usluga Zavoda.

### 2. Područje primjene

Ova procedura se primjenjuje u svim organizacionim jedinicama Zavoda (u Ambulanti na nivou Zavoda, Odjeljenju za liječenje Narkomanije, Odjeljenju za liječenje Alkoholizma, Službi općih, pravnih i ekonomsko-finansijskih poslova).

### 3. Distribucija i nadzor

Za distribuciju su zaduženi Šefovi odjeljenja i Glavna sestra Zavoda. Procedura je postavljena na vidno mjesto, dostupna svim radnicima Zavoda. Nadzor za primjenu ove procedure vrše direktorica Zavoda i šefovi odjeljenja.

### 4. Opis postupka/ procedure

Procedura se odnosi na korake u uključivanju klijenata, članova njihovih obitelji i zakonskih staratelja u proces planiranja, implementacije i evaluacije usluga Zavoda.

Zavod ima politiku i procedure za aktivno uključivanje i učešće pacijenata, članova njihovih porodica i zakonskih zastupnika u planiranje, implementaciju i evaluaciju usluga radi prepoznavanja i priznavanja njihove uloge u radu Zavoda.

Indikatori ispunjenosti se manifestiraju kroz:

- Jasno definirane uloge svih uključenih strana
- Poštivanje prava pacijenata (na povjerljivost, slobodu izbora)
- Mapiranje potreba i zahtjeva uključenih strana (informacije, prostor, oprema, finansiranje, način prezentiranja na nivou Zavoda).

Radi olakšavanja uključivanja pacijenata i drugih osoba, Zavod formira različita radna tijela i organizira različite oblike aktivnosti i povezivanja zdravstvenih radnika i stručnih saradnika Zavoda sa pacijentima, članovima njihovih porodica i zakonskim zastupnicima.

Indikatori ispunjenosti uključenosti se manifestiraju kroz:

- Pravo izbora na uključenost
- Savjetodavni odbor (feedback)
- Kreiranje i ispunjavanje anketnih upitnika i samoocjenu (npr. klinički audit)
- Organiziranje sastanaka i tribina
- Zajedničku edukaciju na identificirane teme i probleme
- Razmjenu iskustava
- Upoznavanje sa procedurom o načinu uključivanja (info – pult za posjetioce)

Nadležne osobe Zavoda, putem oglasne ploče, info – pulta, članaka, sastanaka, promotivnih spotova i zajedničkih sastanaka informiraju klijente, članove njihove porodice i njihove zakonske staratelje o vrsti djelatnosti kojom se Zavod bavi. Tom prilikom se koristi jednostavan jezik, bez žargona, materijal pisan na b/h/s jezicima.

Usmenim putem se posebno naglašava uloga i odgovornost osoblja s jedne, te drugih uključenih osoba (klijenta, članovi porodice, te zakonski staratelji), s druge strane (posebno povjerljivost podataka, prava obje strane i sukob interesa).



Klijenti, članovi porodice i zakonski zastupnici se ne uključuju u planiranje aktivnosti koje se odnose na stručne interne sastanke multidisciplinarnog tima, i druge aktivnosti čiji se podaci tretiraju kao povjerljivi (npr. pravljenje liste edukacije za osoblje, angažiranje osoblja pri određenim projektnim aktivnostima uz jasno naznačenog donatora i sl.).

Multidisciplinarni tim Zavoda može tražiti mišljenje druge uključene strane telefonskim putem, mailom, anketama ili lično.

Po mogućnosti, prilikom anketiranja telefonskim putem ili lično, u proces evaluacije se uključuje glavna medicinska sestra /tehničar, te se zajedno pravi plan za provođenje aktivnosti u budućnosti.

Obje uključene strane imaju jednaka prava, te se procesom planiranja, implementacije i evaluacije ne treba ugroziti ili naštetiti niti jedna strana a kompromisno rješenje je poželjno.

## 5. Revizija ove procedure se vrši svake tri godine, po potrebi i ranije.

Izradio/li:	Ime i prezime / radna grupa	Verifikacija (potpis)
	<b>Amir Burzić,</b> magistar socijalnog rada <b>Elvira Bajrović,</b> diplomirana socijalna radnica	
Saglasnost Koordinatora kvaliteta	<b>Magbula Grabovica,</b> magistar zdravstvene njege i terapije	
Odobrenje Direktorica Zavoda	<b>Doc.dr. sci.med. Rasema Okić,</b> prim. specijalista neuropsihijatar subspecijalista za bolesti ovisnosti	
Broj revizije: 13.12.2016; 13.12.2019	Datum revizije: 30.05.2022	

