

Pacijenti su dužni pridržavati se slijedećih termina:

Jutarnja vizita od 07,30 sati,

Doručak od 07,00 do 09,00 sati,

Ručak od 13,00 do 15,00 sati,

ečera od 18,00 do 20,00 sati (zimski period),

Večera od 19,00 do 21,00 sati (ljetni period),

Odlazak na spavanje i napuštanje dnevnog boravka od 22,00 sata,

Prilikom odlaska iz ustanove sobu napustiti do 10,00 sati ,

(u suprotnom pacijentu će biti naplaćen produžen boravak).

**Pacijentima nije dozvoljeno:**

Boraviti u ustanovi neprijavljen (ako se to desi bit će naplaćena cijena većana za 20 %),

Unositi lakozapaljive i eksplozivne materije, oružje i ostale predmete koji predstavljaju potencijalnu opasnost za druge (pacijente, goste i zaposlenike),

Konzumiranje alkohola u sobama, opojnih droga i pušenje,

(Pušenje je dozvoljeno samo u prostorijama određenim za pušenje).

Korištenje grijalica, pegli, rešoa, kuhala i dr. električnih aparata, (u slučaju nepridržavanja, navedeni predmeti će biti oduzeti do odlaska)

Uvoditi i držati u sobi kućne ljubimce,

Bacanje smeća sa prozora i terasa, hranjenje ptica na terasama i prozorima,

Unošenje i čuvanje veće količine nakita, novca i drugih dragocjenosti u sobe, (novac se može pohraniti na recepciji). U slučaju nestanka istih iz soba ustanova ne snosi odgovornost.

Narušavanje reda u objektu, izazivanje buke u sobama, hodnicima,

dnevnom boravku, restoranu, recepciji, te uznemiravanja ostalih

(pacijenata, gostiju i zaposlenika nedolichnim ponašanjem i glasnom

muzikom sa radija, videa i drugih muzičkih instrumenata,

Nositi inventar iz restorana u sobe i iz soba iznositi inventar van

objekta, Kretati se u neprikladnoj odjeći kroz objekat,

Uništavati inventar i namještaj ustanove (sav uništeni inventar i

namještaj će biti naplaćen po važećem cjenovniku),

Posjeta u sobama (u sobama se mogu posjetiti samo teže pokretni

pacijenti svakim danom u terminu od 14,00 do 18,00 sati uz

prethodnu najavu na recepciji . Zabranu posjete u sobama iz

posebnih razloga mogu uvesti direktor i rukovodilac RJ medicinske

rehabilitacije.

Prilikom unošenja voća, hrane i sl. nije dozvoljeno prljanje soba i

prostorija na bilo koji način,

Kartanje i igranje bilo kakvih igara za novac,

Davanje novca ili poklona radi pružanja zdravstvenih usluga koje se

trebaju pružiti ili za usluge koje se ne smiju pružiti,

(Zaposlenik kome se to nudi dužan je upozoriti na takvo ponašanje),

Uznemiravati telefonom osoblje i pacijente u drugim sobama,

Sušenje veša i rublja na terasama, osim na predviđenim vješalicama,

Namjerno provociranje i vrijeđanje zaposlenika ustanove.

Pacijenti koji se ne pridržavaju ove odluke bit će prijevremeno otpušten

iz ustanove.

#### **DUŽNOSTI ZAPOSLENIKA**

Zaposlenik i lice na edukaciji u ustanovi mora:

Da bude na radnom mjestu u tačno propisano vrijeme (shodno

rasporedu o radnom vremenu),

Ostati na radnom mjestu do dolaska smjene (ukoliko se radi o

smjenskom radu),

Nositi uniformu propisanu pravilnikom (zabranjeno nošenje uniformi van

ustanove, izuzev službene pratnje pacijenta),

Nositi identifikacijsku karticu (akreditaciju),

Profesionalno obavljanje poslova uz poštovanje dostojanstva pacijenta,

a i drugih zaposlenika u ustanovi,

U skladu sa nastalim situacijama osigurati obavješavanje nadležnih službi:

- Vatrogasno društvo broj telefona 123,

- Policijska uprava broj telefona 122,

- Hitna služba Doma zdravlja broj telefona 124.

Zaposlenicima ustanove nije dozvoljeno:

Konzumiranje alkohola i opojnih droga, pušenje i unošenje oružja u ustanovu,

(Pušenje je dozvoljeno u prostorijama određenim za pušenje),

Primanje novca ili drugih poklona, da u okviru svog opisa posla izvrši

uslugu koji bi morao izvršiti ili da izvrši uslugu koju ne bi smio izvršiti,

Obavljati poslove za novac trećim licima u ustanovi, niti koristiti

sredstva rada ustanove za svoje potrebe, niti ista iznositi van objekta

bez saglasnosti direktora,

Boraviti u prostorijama drugih zaposlenika izuzev ako to priroda posla

zahtijeva,

Zadržavati se u prostoru kafane i restorana izuzev vremena

predviđenog za :obrok, dnevni odmor – pauza,

Poslije radnog vremena zaposlenici mogu ući u prostorije u

kojima rade samo u slučajevima opravdanih razloga uz evidenciju

ulaska i izlaska na recepciji,

Zabranjen je svaki vid diskriminacije pacijenata na osnovu nacije,

rase, boje kože, spola, spolne orijentacije, genetskog naslijeđa, jezika,

religije ili vjerovanja, političkih i drugih uvjerenja prilikom obavljanja

posla u ustanovi.

#### **UPUTSTVO I INFORMACIJE PACIJENTIMA**

U slučaju požara u sobi ili objektu ODMAH pozvati broj 600

(recepcija),koristiti samo izlazak stepeništa, ne liftove, ukoliko ste u

moćnosti započeti gašenje ožara aparatima za gašenje koji se

nalaze u hodnicima. U postupku gašenja požara i evakuacije

pridržavati se uputstva i naredbi rukovodioca akcije.

Pacijenti mogu dobiti sve informacije na :

**Recepciji telefon broj 600,**

**Prijemno odjeljenje telefon broj 601,**

**Sestre na odjeljenju telefon broj 109.**

Usluge veštraja (pranja i peglanja ličnog veša-rublja, pacijenti mogu

koristiti u skladu sa cjenovnikom ustanove.

Pacijent prilikom napuštanja ustanove razdužuje se sa opremom i

inventarom kod spremačice, a potom sa razdužnim listom na

recepciji vraća ključ od sobe i terapijski karton, a recepcionar mu

predaje otpusnicu i registruje vrijeme napuštanja ustanove.

Pacijent se poslije razduženja nema pravo vraćati u sobu.

Ako pacijent ranije napušta ustanovu iz bilo kojih razloga izvršit

će se povrat uplaćenih sredstava za neiskorištene usluge.

Pacijenti mogu svoje žalbe, pohvale i sugestije ubaciti u sandučić

postavljen na vidnom mjestu ili na protokol ustanove.

Pacijent za vrijeme boravka u ustanovi ima pravo na prehranu u

skladu sa svojim svjetonazorom.

Po prijemu pacijenata ustanova se obavezuje da izvrši anketiranje

pacijenata.

Ustanova je odredila prostor za obavljanje vjerskih obreda.

Sve informacije za prostor mogu se dobiti na recepciji.

**JAVNA ZDRAVSTVENA USTANOVA  
CENTAR ZA FIZIKALNU MEDICINU,  
REHABILITACIJU I BANJSKO  
LIJEČENJE „ILIDŽA“ GRADAČAC**



## Kućni red

Adresa: Ulica Hazna bb.

76250 Gradačac,

Bosna i Hercegovina

Telefon: +387 35 852 300

+387 35 368 600

Fax: +387 35 852 301

E-mail: [banjaaidza@bih.net.ba](mailto:banjaaidza@bih.net.ba)

Web: [www.banjabgradac.com](http://www.banjabgradac.com)



## 1. OPŠTE ODREDBE

U skladu sa Zakonom o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata (SN F BiH, 40/10) i drugim zakonskim i podzakonskim propisima proizilaze prava, obaveze, odgovornosti i ponašanje pacijenata, drugih korisnika usluga i zaposlenika za vrijeme boravka u JZU Centar za fizikalnu medicinu, rehabilitaciju i banjsko liječenje „Iliđa“ Gradačac (u daljem tekstu: Ustanova) i to: Prava pacijenta,

Obaveze i odgovornosti pacijenta,

Posjete,

Uputstvo pacijentima sa informacijama

Obaveze zdravstvenih i drugih radnika

Zabrana za pacijente, pratnju, posjetioce i radnike

## 2. PRAVA PACIJENTA

Pacijent ima pravo na dostupnost zdravstvene zaštite, jednak pristup zdravstvenoj usluzi bez bilo kojeg oblika diskriminacije u skladu sa zdravstvenim stanjem, ličnim potrebama, zakonom i materijalnim mogućnostima sistema, informacije, obavještenost i učestvovanje u postupku liječenja i rehabilitacije, slobodan izbor predloženih medicinskih postupaka i mjera, samoodlučivanje i pristanak, povjerljivost informacija i privatnost, tajnost podataka, lično dostojanstvo, sprečavanje i olakšavanje patnje i bola, poštivanje njegovog vremena, uvid u medicinsku dokumentaciju, samovoljno napuštanje Ustanove, uskraćivanje saglasnosti na medicinska istraživanja, preventivne mjere i informisanje o očuvanje zdravlja, prigovor, naknadu štete, prehranu u skladu sa svjetonadzorom, održavanje ličnih kontakata i obavljanje vjerskih obreda.

Pravo na prijem se ostvaruje prema planiranom prijemu, a pravo na pregled u prijemnoj/specijalističkoj ambulanti pacijent ostvaruje prema redosljedu dolaska, izuzetak prednost drugog pacijenta po osnovu hitnosti (teškog zdravstvenog stanja, invalidnosti, trudnoće, učešća u ratu i sl.), što je vidno istaknuto.

Kod svakog korištenja zdravstvenih i drugih usluga korisnik usluga je dužan da predoči potrebnu dokumentaciju (uputnicu, rješenje, odluku i sl), dokumentaciju kojom će se potvrditi njegov identitet (lična karta, pasoš), a za pacijente upućene od ZZOTK uredno ovjerenu zdravstvenu knjižicu. U slučaju slučaju nepotpune dokumentacije, pacijent je dužan u najkraćem roku i prema dobivenim uputama, obavijediti traženu dokumentaciju ili izvršiti plaćanje usluga.

## 3. OBAVEZE I ODGOVORNOSTI PACIJENTA

Pacijent ima obavezu i odgovornost:

Odgovorno se odnositi prema svom zdravlju i aktivno učestvovati pri zaštiti, očuvanju i unapređenju svoga zdravlja;

Pridržavati se uputstva i termina propisane terapije;

Poštivati ljudska prava i prava drugih pacijenata zasnovana na zakonu;

Da ne ometa zdravstvene radnike i zdravstvene saradnike pri pružanju zdravstvenih usluga drugom pacijentu;

Dati potpune i istinite podatke o svom zdravstvenom stanju i druge tražene podatke,

**Na propisani način izvršiti otkazivanje zakazanom prijema/pregleda u Ustanovu;**

Na propisani način izvršiti otkazivanje zakazanom prijema/pregleda u Ustanovu;

Prihvatiti predloženi oblik medicinskog tretmana koji osigurava zaštitu zdravlja osoblja,

Poštivati kućni red, nadoknaditi prouzrokovanu štetu.

Bliža uputstva o sadržaju i načinu ostvarivanja navedenih prava, obaveza i odgovornosti se nalaze u „Vodiču za pacijente“ i plakatu „Prava i dužnosti pacijenata“ - dostupno na recepciji i medicinskom prijemu.

## 4. POSJETE

Pacijent može primati posjete:

Svakim danom od 07 do 22 sata;

Redovno vrijeme posjete u sobi pacijenta je u vremenu od 14 do 18 sati;

Posjeta pacijentima je dozvoljena i izvan redovnog vremena posjete uz obaveznu javljanje i evidenciju na recepciji.

Posjeta pokretnim pacijentima omogućena je u restoranu ili holu recepcije, a nepokretnim i otežano pokretnim pacijentima u sobi pacijenta.

Posjeta pacijentima od 22 do 07 sati nije dozvoljena.

Pacijent ima pravo da odbije posjetu i isto se evidentira u medicinsku dokumentaciju i na recepciji.

Zabranu posjete može naložiti rukovodilac medicine ili direktor Ustanove.

Ukoliko se posjetioci ne pridržavaju kućnog reda, nadležni ljekar ili med sestra-tehničar će zatražiti da se udalje ili pozvati zaštitara da to učini.

## 5. UPUTSTVO PACIJENTIMA SA INFORMACIJAMA

U sobi pacijentu je dozvoljeno držati lične stvari uredno i čisto i sredstva za ličnu higijenu. Na terapije pacijent je dužan ići u trenerci i drugoj prikladnoj odjeći za obavljanje terapija.

Po dolasku pacijent UPUTNICU ZA ISHRANU predaje u Restoran.

VRIJEME OBROKA U RESTORANU

DORUČAK od 07 do 9 sati;

RUČAK: od 13 do 15 sati;

VEČERA: od 18 sati i 30 min do 20 sati;

I UŽINA za dijabetičare na inzulinu: od 10 sati do 10 sati i 30 minuta i

II UŽINA od 16 sati do 16 sati i 30 minuta.

Posluživanje obroka u tpezariji i sobama je 30 minuta ranije od gore navedeno.

*Zadržavanje hrane i izvan redovnih obroka u sobi pacijenta nije dozvoljeno.*

*Pacijent je dužan pridržavati se uputa zdravstvenih radnika u pogledu uzimanja hrane.*

Jutamja vizita od 07,30 sati.

U vrijeme vizite pacijent je dužan biti u sobi.

Svo vrijeme boravka u sobi pacijent je dužan poštovati mir ostalih pacijenata i nije mu dozvoljena radio i tv aparata na način koji ometa ostale pacijente, kao ni glasan razgovor.

Pacijentu nije dopušteno nepotrebno zadržavanje na hodnicima, stepeništu i drugim prostorima, koji nisu namijenjeni za pacijente.

Za vrijeme boravka u sobi pacijent je dužan održavati ličnu higijenu i higijenu prostora

Preporučuje se da pacijent sve vrijednije stvari (veća količina novca, kreditne kartice, mobitel, nakit i slično) kao i vrijednu odjeću i obuću ne drži u Ustanovi, u slučaju potrebe plaćanja usluga novac za isto može pohraniti na blagajni Ustanove.

Za nestale stvari, koje je pacijent zadržao protivno uputi, Ustanova ne snosi odgovornost.

Vrijeme jutarnjeg buđenja je u 06 sati.

Za nestale stvari, koje je pacijent zadržao protivno uputi, Ustanova ne snosi odgovornost.

Vrijeme jutarnjeg buđenja je u 06 sati.

Odlazak na spavanje i napuštanje restorana u 22 sata.

## 6. OBAVEZE ZDRAVSTVENIH I DRUGIH RADNIKA

Svaki radnik je dužan:

Odnositi se prema pacijentu i njegovoj pratnji sa

uvažavanjem i poštivati njihovo lično dostojanstvo;

Nositi odgovarajuću radnu (zaštitnu) odjeću i obuću;

Nositi identifikacijsku karticu i po potrebi se predstaviti pacijentu/pratnji;

Oslavljavati pacijenta na način na koji pacijent odredi;

Poštivati utvrđeni redosljed pri prijemu/pregledu i na terapijama;

Dati pacijentu sve informacije vezane za njegov boravak i

liječenje u Ustanovi, kao i druge informacije saglasno

zakonu i usvojenim procedurama;

Po mogućnosti poštovati želju pacijenta da ga liječi radnik ženskog-muškog spola;

Omogućiti pacijentu učešće u odlučivanju o medicinskim mjerama;

Poštivati i sva ostala prava pacijenta utvrđena zakonom i usvojenim procedurama.

## 7. ZABRANE ZA PACIJENTE, PRATIOCA, POSJETIOCE I RADNIKE

Pacijentu, njegovoj pratnji, posjetiocima i radnicima nije dozvoljeno:

Upotreba alkohola ili opojnih droga i dolazak u Ustanovu pod dejstvom istih;

Pušenje;

Igranje bilo kakvih igara za novac;

Upotreba električnih uređaja (grijalica, pegli, rešoa, kuhala i dr. električnih aparata);

Bacanje smeća sa prozora i terasa;

Prijanje i uništavanje inventara i prostora;

Posjeta djece do 14 godina bez pratnje;

Unošenje i držanje oružja ili opasnog oruđa;

Narušavanje reda i mira u objektu;

Slikanje ili snimanje bez saglasnosti pacijenta;

Uvođenje kućnih ljubimca.

**Dužnosti pacijenta su:**

Da svoj dolazak prijave na recepciji ustanove,

Da svaki izlazak iz ustanove prijave sestri na odjeljenju i recepciji,

Da u sobama čekaju jutarnju vizitu ako im je ista potrebna,

Da se pridržavaju termina za objedovanje, fizikalne terapije i spavanje,

Da ključ od sobe ostavljaju na recepciji prilikom napuštanja sobe,

Da upotrebljene ručnike ostavi na rub kade u kupatilu, (u tom slučaju će biti zamijenjeni novim),

Da prije odlaska iz ustanove i razduženja javi se spremaći radi pregleda sobe i inventara,

Da svaki trenutni kvar u sobi prijave recepciji (broj recepcije 600) i prilikom napuštanja sobe provjere vodu i struju,

Da poštuje kućni red ustanove.