



CRNA GORA

JU DOM STARIH "NIKŠIĆ"

Služba za opšte i pravne poslove

Trebješka b.b.

81400 Nikšić,

Crna Gora

tel: +382 40 342 000

e- mail: domstarihnik@gmail.com

Broj: 03-037- 2555 /26

12.06.2026. godine

Na osnovu člana 16, 17, 33 i 34 Zakona o slobodnom pristupu informacijama („Sl. list CG“ br. 160/25) i člana 18 i 46 Zakona o upravnom postupku („Sl. list CG“ br. 56/14, 20/15, 40/16 i 37/17), JU Dom starih "Nikšić", odlučujući po zahtjevu za slobodan pristup informaciji [REDACTED], koju zastupa [REDACTED] v.d. direktorice JU Dom starih "Nikšić" donosi

RJEŠENJE

I Djelimično se usvaja zahtjev za slobodan pristup informacijama podnosioca [REDACTED], koji je uputila [REDACTED] (zahtjev zaveden na arhivi Doma 28.05.2026.godine pod brojem 03-037-3/26 od 28.05.2026. godine).

II Informacije koje se nalaze u posjedu JU Dom starih "Nikšić" i kojima se dozvljava pristup su:

"4. Informaciju o broju korisnica sa demencijom i broju njegovateljica, medicinskih sestara i stručnih radnica po smjenama u djelu ustanove u kojem je smještena korisnica M.M, za period od 11.marta 2026. godine do dana dostavljanja odgovora.

5. Informaciju koje mjere Vaša ustanova preduzima da neposredna njega, presvlačenje, kupanje, lična higijena i drugi postupci prema korisnicama sa demencijom ne prerastu u prisilu, ponižavajuće postupanje, povredu dostojanstva i fizičkog integriteta, prekoračenje ovlašćenja ili zloupotrebu pozicije moći osoblja.

6. Informaciju na koji način ustanova omogućava podnošenje pritužbi porodice, staratelja ili drugog ovlašćenog lica na ponašanje osoblja prema korisnicama i na kvalitet pružene usluge, ko po tim pritužbama postupa i da li se pritužbe evidentiraju."

III Odbija se dio zahtjeva SOS telefon za žene i djecu žrtve nasilja Nikšić za slobodan pristup informacijama, kojim je tražen pristup informacijama, koje se ne nalaze u posjedu JU Dom starih "Nikšić" i/ili se radi o ličnim podacima, a to su:

" 1. Kopije ili izvode iz dokumentacije koja se odnosi na korisnicu [REDACTED], za period od 11.marta 2026. godine do dana dostavljanja odgovora, i to: individualni plan rada/plan zaštite i podrške, list praćenja i terapijsku listu, sa svim upisima koji se odnose na zdravstveno i funkcionalno stanje, terapiju, ishranu, otežano gutanje, pokretljivost, sumnju na dehidraciju, modrice, posjekotine, povrede, padove, otpor njezi, incidente i preduzete mjere.

2. Informaciju kada, koga i na koji način je ustanova obavijestila o promjeni terapije, pogoršanju zdravstvenog i funkcionalnog stanja, otežanom gutanju, smanjenom unosu hrane i tečnosti, sumnji na dehidraciju, povredama, padovima i drugim okolnostima od značaja za život, zdravlje i dostojanstvo korisnice.

3. Kopije važećih procedura ili internih akata kojima je uređeno postupanje prema korisnicama sa demencijom u situacijama pogoršanja stanja, sumnje na neželjeno dejstvo terapije, otežanog gutanja, odbijanja hrane ili tečnosti, dehidraciju, povreda, padova, otpora njezi, kupanja, presvlačenja i lične higijene."

IV Pristup informacijama iz stava I dispozitiva ovog Rješenja dozvoliće se dostavljanjem informacija podnosiocu zahtjeva, elektronskim putem na e-mail adresu [REDACTED].

V Troškova postupka nije bilo.

VI Žalba protiv ovog Rješenja ne odlaže njegovo izvršenje.

Obrazloženje

Dana 28.05.2026. godine, JU Dom starih „Nikšić“, obratila se zahtjevom za slobodan pristup informaciji [REDAKCIJA], preko [REDAKCIJA] (zahtjev zaveden na arhivi Doma 28.05.2026. godine pod brojem 03-037-3/26 od 28.05.2026. godine), tražeći pristup informacijama, kako je to navedeno u dispozitivu rješenja.

Članom 16 Zakona o slobodnom pristupu informacijama („Sl. list CG“ br.160/25) propisano je da je organ vlasti dužan fizičkom i pravnom licu koje traži pristup informaciji, omogućiti pristup ili njenom djelu koji posjeduje, osim u slučajevima predviđenim zakonom, a obzirom da je JU Dom starih „Nikšić“ u posjedu informacija iz stava II dispozitiva ovog Rješenja, to je, shodno članu 34 navedenog zakona pristup informaciji dozvoljen.

Članom 17 Zakona o slobodnom pristupu informacijama („Sl. list CG“ br. 160/25) propisano je da organ vlasti može ograničiti pristup informaciji ako je to u interesu, između ostalog, zaštite privatnosti od objelodanjivanja podataka propisanih zakonom kojim se uređuje zaštita podataka o ličnosti. Članom 4 Zakona o zaštiti ličnih podataka („Službeni list CG“, br. 79/08, 70/09, 44/12, 22/17, 77/24) propisano je da se svakom licu obezbjeđuje zaštita ličnih podataka bez obzira na državljanstvo, prebivalište, rasu, boju kože, pol, jezik, vjeru, političko i drugo uvjerenje, nacionalnost, socijalno porijeklo, imovno stanje, obrazovanje, društveni položaj ili drugo lično svojstvo. Članom 9 istog Zakona propisano je da su lični podaci sve informacije koje se odnose na fizičko lice čiji je identitet utvrđen ili se može utvrditi. Sledstveno navedenom, dio zahtjeva, kojim je tražen pristup informacijama, koje se konkretno odnose na korisnicu je valjalo odbiti imajući u vidu da se radi o dokumentaciji koja se tiče ličnih podataka korisnice, a posebno, imajući u vidu činjenicu, da se radilo o licu koje je usljed posebnih okolnosti i socijalnog rizika uživalo odgovarajući oblik socijalne zaštite, odnosno licu koje je bilo pod starateljstvom. U tom smislu, informacije vezano za korisnika/cu koja je pod starateljstvom se isključivo daju staratelju.

Nadalje, članom 33 stav 1 tačka 5 Zakona o slobodnom pristupu informacijama („Sl. list CG“ br. 160/25) propisano je da će organ vlasti odbiti zahtjev za pristup informaciji, ako, između ostalog, ne posjeduje informaciju i ne može utvrditi koji organ vlasti je u posjedu tražene informacije. U tom smislu, a kako JU Dom starih „Nikšić“ nije u posjedu informacija, kako je to traženo: *"Kopije važećih procedura ili internih akata kojima je uređeno postupanje prema korisnicama sa demencijom u situacijama pogoršanja stanja, sumnje na neželjeno dejstvo terapije, otežanog gutanja, odbijanja hrane ili tečnosti, dehidraciju, povreda, padova, otpora njezi, kupanja, presvlačenja i lične higijene"*, to je u tom dijelu zahtjev valjalo odbiti.

Na osnovu svega izloženog odlučeno je kao u dispozitivu.

Uputstvo o pravnoj zaštiti: Protiv ovog rješenja može se izjaviti žalba Agenciji za zaštitu podataka o ličnosti i pristup informacijama u roku od 15 dana od dana prijema istog, a podnosi se neposredno Agenciji.

Dostaviti:

- Podnosiocu zahtjeva
- Služba za opšte i pravne poslove
- a/a

VD DIREKTORICE

mr Jelena Banjević



Jelena Banjević



CRNA GORA
JU DOM STARIH "NIKŠIĆ"

Trebješka b.b.
81400 Nikšić,
Crna Gora
tel: +382 40 342 000
e- mail: domstarihnik@gmail.com

Broj: 1-142-2554 /26

12.06.2026. godine

INFORMACIJA

Dana 11.06.2026. godine broj korisnika/ca na odjeljenju demencije je 9.

VD DIREKTORICE
mr Jelena Banjević



Jelena Banjević



CRNA GORA
JU DOM STARIH "NIKŠIĆ"

Trebješka b.b.
81400 Nikšić,
Crna Gora
tel: +382 40 342 000
e-mail: domstarihnik@gmail.com

Broj: 1-142-2552/26

12.06.2026. godine

INFORMACIJA

Raspored zaposlenih na odjeljenju demencije pravi se na mjesečnom nivou. U periodu od 11.03.2026. godine do dana dostavljanja informacije na odjeljenju demencije, po smjenama, je bila raspoređena jedna medicinska sestra i jedna njegovateljica.

Što se tiče stručnih radnika, za odjeljenje demencije, na mjesečnom nivou se odrede dva stručna radnika, zadužena za isto.



VD DIREKTORICE
mr Jelena Banjević

**INTERNA PROCEDURA ZA NJEGU I ZDRAVSTVENU
ZAŠTITU KORISNIKA JU DOM STARIH „NIKŠIĆ“**



CRNA GORA
JU DOM STARIH "NIKŠIĆ"
Služba za njegu i zdravstvenu zaštitu

Trebješka b.b.
81400 Nikšić,
Crna Gora
tel: +382 40 289 176
e- mail: domstarih.nk@usdz.me

Broj: 01-070- 1643/22

04.08. 2022 godine

Na osnovu člana 17 Statuta JU Dom starih "Nikšić" i člana 7 stav 1 tačka 6 Zakona o upravljanju i unutrašnjim kontrolama u javnom sektoru ("Sl. list CG", br. 75/18), donosim

INTERNU PROCEDURU ZA NJEGU I ZDRAVSTVENU ZAŠTITU KORISNIKA JU DOM STARIH „NIKŠIĆ“

PREDMET PROCEDURE

Ovim dokumentom se definiše način rada svakodnevne njege i zdravstvenu zastite korisnika usluga JU Dom Starih Nikšić, (daljem tekstu: Dom) definisanje neophodnih dokumenata koja prate aktivnosti njege zdravstvene zaštite, planiranje i kontrolu izvršenog plana njege korisnika. Izrazi koji se u ovoj proceduri koriste za fizička lica u muškom rodu podrazumijevaju iste u ženskom rodu.

SVRHA I CILJ

Svrha ove organizacijske procedure je definisanje aktivnosti i odgovornosti prilikom pružanja njege/ zdravstvene zaštite korisniku, praćenja toka radi liječenja dijagnosticiranih bolesti, sprečavanja napredovanja hroničnih oboljenja, obezbjeđenja adekvatne njege / zdravstvene zaštite korisnika a prema specijalističkim dijagnozama i propisanim terapijama, preventivnog djelovanja na zdravstveno stanje korisnika, sprečavanja infekcija, epidemija i sl. Cilj procedure je obezbjeđenje jedinstvenog i kontrolisanog postupka, a u duhu dobre medicinske prakse.

ODGOVORNOSTI I OVLAŠĆENJA

Zaposleni u službi za njegu i zdravstvenu zaštitu, odgovorni su za postupanje po ovoj proceduri. Rukovodilac službe, ili odgovorno / ovlašćeno lice od strane rukovodioca, odgovoran je za organizovanje i praćenje svih neophodnih aktivnosti definisanih ovom procedurom, nadzor nad sprovođenjem, kao i odobravanje predloga za korektivne mjere u ovoj službi.

TOK AKTIVNOSTI/ OPIS AKTIVNOSTI

Ova procedura počinje prijemom novog korisnika na odjeljenje smještaja na osnovu odluke o prihvatanju korisnika u Dom, i adaptivnim periodu predviđenim prilikom prijema novih korisnika, a u svemu prema proceduri.

1. Sa procedurom se počinje dolaskom na odjeljenje i pokretanjem procesa svakodnevne njege i zdravstvene zaštite korisnika.

Svakodnevna njega korisnika predviđa niz aktivnosti koje su konstantne, aktivnosti koje se planiraju na određeni vremenski period, ili aktivnosti koje se ukažu kao neophodne u toku vođenja brige o korisniku. Aktivnosti se planiraju za svakog korisnika posebno na obrascu "Plan sestrinske njege".

Ulazne podatke za izradu plana zdravstvene njege i zaštite za korisnika predstavlja kompletna dokumentacija pristigla sa korisnikom, medicinski nalazi, terapije koje već prima, kao i rezultati medicinskog pregleda korisnika na prijemu, uključujući i sve neophodne preglede i nalaze i mišljenja ljekara-specijalista za pojedine grane medicine.

Plan zdravstvene njege izrađuje glavna medicinska sestra sa medicinskim osobljem i na osnovu plana u praćenje se uvode odgovarajuće liste praćenja radi verifikacije planiranih aktivnosti za korisnika.

Konstantne aktivnosti:

- Lična higijena korisnika – fizička njega, kupanje, presvlačenje, šišanje, manikir i sl;
- Medicinska njega – sprovođenje terapija, previjanja, i dnevni monitorinng korisnika – pacijenta, kao što su ponašanje, opšti fizički izgled i fizičke mogućnosti;

Periodične aktivnosti:

- Specifične medicinske usluge radi saniranja povreda i
- Vremenski ograničene terapije radi saniranja akutnih bolesti.

Periodične aktivnosti mogu nastati i kao posljedica incidenta, a kako je opisano procedurom za upravljanje incidentima. Lična higijena se provodi ustanovljenim terminskim planom koji su definisani svakodnevnim i periodičnim aktivnostima. Verifikacije obavljenih aktivnosti vodi se na obrascu. Medicinska njega, se provodi prema dobroj medicinskoj praksi i zavisno od plana koji je predviđen za korisnika vodi se kompletna evidencija na predviđenim obrascima.

2. Verifikacija aktivnosti se obavlja svakodnevno takođe na predviđenim obrascima.

Verifikacija aktivnosti na sprovođenju zdravstvene njege za korisnika je u odgovornosti osoblja na odjeljenjima - "medicinskih sestre/tehničara i njegovateljica".

Aktivnosti se verifikuju zavisno od vrste aktivnosti na odgovarajućem obrascu, a u svemu prema planu zdravstvene njege.

Kontrolu sprovođenja i verifikacije aktivnosti sprovodi glavna medicinska sestra Doma.

Dodatnu kontrolu obavlja rukovodilac službe za njegu i zdravstvenu zaštitu -ljekar.

3. Promjene kod korisnika:

U toku pružanja svakodnevne ili periodične zdravstvene njege za korisnika, te verifikacijom provedenih aktivnosti ili stanja korisnika, ukoliko dođe do vidljivih promjena, sumnje u promjene dosadašnjeg ukupnog zdravstvenog stanja ili specifičnih promjena vezanih za pojedini segment pružanja zdravstvene zaštite, kao i prijave samog korisnika na promjene (pojava bolova, poteškoća u obavljanju fizioloških potreba, ili otežanim biološkim funkcijama), odgovorno lice na odjeljenju to evidentira i odmah obavještava neposredno nadređenog.

U slučaju potrebe ljekar Doma, na osnovu vanrednog ljekarskog pregleda određuje dodatnu terapiju za korisnika.

Dodatne terapije unose se u plan zdravstvene njege, terapijske listove, listove praćenja. U sklopu verifikacije medicinske njege prati se adekvatnost dodatnih terapija za korisnika.

Ukoliko dodatne terapije nijesu u stanju da pruže odgovarajući rezultat, korisnik se upućuje u eksterne specijalizovane ustanove, a u skladu sa komunikacijom između Doma i eksternih medicinskih ustanova.

Sve aktivnosti, nalazi eksternih saradnika, ljekara, specijalista i kompletna medicinska dokumentacija koja može proizaći iz saradnje sa eksternim medicinskim ustanovama, se prikuplja po povratku korisnika u Dom.

Dokumentacija se analizira, na osnovu nalaza, ili prepisanih terapija koje se unose u plan zdravstvene njege, u terapijske listove i aktiviraju listovi praćenja neophodni na verifikaciju aktivnosti sa korisnikom.

4. Kada opšte stanje korisnika bude zadovoljavajuće, nastavlja se sa redovnom njegom u okviru službe.

Stupanje na snagu ove interne procedure: Danom donošenja.



UPUSTVO ZA PRUŽANJE PRVE MEDICINSKE POMOĆI



CRNA GORA
JU DOM STARIH "NIKŠIĆ"

Služba za njegu i zdravstvenu zaštitu

Trebješka b.b.
81400 Nikšić,
Crna Gora
tel: +382 40 289 176
e- mail: domstarih.nk@usdz.me

Broj: 01-070- 1658 /22

05.08. 2022. godine

Na osnovu člana 17 Statuta JU Dom starih "Nikšić", donosim

UPUTSTVO ZA PRUŽANJE PRVE MEDICINSKE POMOĆI

PREDMET UPUTSTVA

Ovim uputstvom se uređuje postupak pružanja prve pomoći korisniku/cima Dom starih Nikšić(u daljem tekstu Dom) od strane kvalifikovanog medicinskog osoblja doma.

Izrazi koji se u ovom uputstvu koriste za fizička lica u muškom rodu podrazumijevaju iste u ženskom rodu.

Konsultant na pripremi uputstva - glavna medicinska sestra doma.

DEFINICIJE I SKRAĆENICE

Teže povrede - povrede koje prouzrokuju trajne posljedice po povređenog;

Smrtne povrede - Povrede sa smrtnim ishodom;

Izvori povreda - Materijalni uzročnici koji su izazvali povredu;

Uzrok povrede - Trenutni uslovni faktor koji je doveo do povrede.

OPIS I TOK AKTIVNOSTI

1.1 Mehaničke povrede – Prva pomoć

1.1.1 Postupak zbrinjavanja rana

Ranu što prije pokriti suvim sterilnim zavojem.

Zabranjeno je:

- ranu dodirivati ili ispitivati prstima;
- ispirati ranu vodom;

1.2 Opšte odredba

Opasnosti koje se najčešće javljaju, a od kojih su život i zdravlje radnika najugroženiji su:

- mehaničke povrede (posjekotine, lomovi, iščašenja, uganuća, opekotine);
- povrede izazvane električnom energijom;

- III. povrede izazvane dejstvom hemijskih materija;
- IV. nagla oboljenja.

- ranu pokrivati starim krpama i drugim nesterilnim tkaninama;
- mazati masti ili pastu na svježu ranu;
- odstranjivati sa rane zgrušanu krv;
- Zabranjeno je bušenje nastalih plikova.

nikada ne treba odstranjivati strana tijela koja se nalaze u rani.

1.2.1 Postupak zaustavljanja krvarenja

Dok ne dođe ljekar treba djelovati brzo i promišljeno, bez panike:

- udove koji krvare, a čije kosti nisu polomljene podići i držati visoko. Povređeni treba da leži.
- postaviti kompresioni zavoj na ranu;
- pri jačem krvarenju, po potrebi postaviti dva zavoja radi bolje kompresije rane;
- pri jačem krvarenju dok se ne pripremi zavoj ili poveska za kompresiju, treba pritisnuti krvni sud prstima na pravcu od rane ka srcu;
- postaviti poverđenog pravilno, pokriti ga i osvježiti i obavezno zabilježiti kada je postavljen kompresioni zavoj ili poveska za zaustavljanje krvarenja;
- povesku za zaustavljanje krvarenja postaviti isključivo kod traumatske amputacije.

1.2.2 Postupak kod povreda kostiju

- Kod preloma i iščašenja nikada ne treba ispitivati ili namještati kosti i zglobove;
- Prelomi mogu biti otvoreni i zatvoreni. Kod zatvorenih preloma ili iščašenja ne treba vršiti nepotrebno i bolno skidanje odjeće, čizama ili cipela, jer to više šteti, nego koristi.
- Kod otvorenog preloma najbitnije je pokrivanje rane zavojem da bi se spriječila infekcija.
- Obavezno postaviti imobilizaciju improvizovanim ili standardnim sredstvima kako bi se ublažili bolovi i spriječile komplikacije.
- Ako je povrijeđeni u šoku prvo treba preduzeti popravljjanje opšteg stanja, pa tek onda izvršiti imobilizaciju.

1.2.3 Postupak kod opekotina

Ako se radi o manjim opekotinama, naročito na rukama, opečeno mjesto staviti pod mlaz hladne vode radi ublažavanja bolova, a zatim opekotinu previti. Nastali mjehur ne bušiti.

Kod težih opekotina (prvi, drugi, treći i četvrti stepen) a kad je zahvaćena veća površina kože i organa neophodno je:

- zapaljene dijelove odjeće ugasiti ili skinuti ukoliko je moguće;
- skinuti samo onu odjeću koja se lako može odvojiti od tijela, a ostaviti onu koja je čvrsto pripijena uz tijelo;
- opekotine ne dodirivati rukama;
- opečeno mjesto previti suvim sterilnim zavojem;
- ne premazivati opekotine uljem, mastima, kremama i slično;
- ne bušiti mjehure od opekotina, jer se tako stvaraju uslovi za infekciju;
- opečenom licu, ukoliko je u svjesnom stanju, dati da pije dosta tečnosti u gutljajima.

Dobro je u vodu dodati i kašičicu kuhinjske soli na jedan litar vode.

Ukoliko se radi o težim opekotinama, gdje se pored opekotina kao posljedica javlja i stanje šoka, opečenog hitno treba prebaciti u bolnicu.

Povrede izazvane dejstvom električne energije

U zavisnosti koje su posljedice nastale od strujnog udara treba preduzeti sljedeće mjere:

- ukoliko se radi o opekotinama, a na povedenom gori odjeća, zapaljenu odjeću treba odmah ugasiti. Nastale opekotine prekriti sterilnim zavojem.
- ako je od strujnog udara prestalo disanje, odmah započeti vještačko disanje metodom usta na usta, a pri prestanku rada srca primjeniti spoljašnju masažu srca i to odmah na licu mjestu.
- ne preduzimati transport povređenog dok se ne povrati iz besvjesnog stanja.

Onesvješćenom čim se povrati iz besvjesnog stanja ili obamrlosti, dati dosta tečnosti da pije. Ne smiju se davati kafa ili alkohol.

NAPOMENA: Sve intervencije kod pružanja prve pomoći od udara električnom energijom podrazumijeva da su prije intervencije izvori struje isključeni.

1.3 Povrede izazvane dejstvom hemijskih materija (kiselina/baza)

Pri nagrizanju i opekotinama kože kiselinama i bazama povrijeđena mjesta odmah isprati većom količinom vode. Potrebno je ispiranje najmanje 10 -15 minuta, kao i:

- otkloniti i skinuti odijelo koje je natopljeno kiselinom ili bazom;
- rane previti suvim sterilnim zavojem;
- znatno oštećene površine na udovima imobilisati;
- kod ozljeda očiju iste isprati sa dosta vode, a zatim staviti zavoje na oba oka;
- kod ozljede organa za varenje zabranjeno je namjerno izazivanje povraćanja, jer postoji opasnost od prskanja organa ili izlivanja stomahnog soka. U cilju neutralizacije kiselina davati blagi rastvor sode bikarbone ili sapunice.

1.4 Prva pomoć pri naglim oboljenjima

1.4.1 Srčani udar

- oboljelog odmah postaviti u ležeći položaj sa podignutim uzglavljem;
- umiriti ga, otkopčati sve dijelove odijela, omogućiti mu disanje svježeg vazduha;
- ukoliko je svjestan dati mu da popije lijek koji inače koristi, ako se radi o hroničnim bolesnicima;
- hitno potražiti ljebarsku pomoć;
- ukoliko ljekar ne može da dođe, odmah hitno ga prebaciti u bolnicu.

1.4.2 Moždani udar

- postaviti oboljelog vodoravno sa uzdignutim gornjim dijelom tijela;
- olabaviti sve uzane dijelove obuće i pobrinuti se za mir;
- na glavu mu staviti hladne obloge i pozvati ljekara;
- ako je disanje otežano ne treba primjenjivati vještačko disanje već davanje medicinskog kiseonika.

1.4.3 Padavica – epilepsija

- oboljelog skloniti sa radnog mjesta;
- ispod glave staviti meku podlogu;
- pokušati sa stavljanjem nekog predmeta između zuba da oboljeli ne bi pregrizao jezik;
- otkopčati tijesne dijelove odijela;
- ne mijenjati položaje tijela silom, niti zatezati udove;
- poslije napada pogledati da li ima povrede;
- osvježiti ga nekim napitkom, ali bez kafe, alkohole ili slane vode.

1.4.4 Toplotni udar

- unesrećenog skloniti na hladnije mjesto gdje ima strujanje vazduha;
- glavu mu podići ako je lice crevene boje, a spustiti ako je blijedo;
- brzo ga rashladiti, tijelo otkriti, staviti hladne obloge na glavu i grudi, ili posipati preko tijela hladnu vodu;
- grčeve usljed toplote otkloniti davanjem zasoljene vode (1 kafena kašičica kuhinjske soli na 1 litar vode);
- ukoliko se stanje ne popravi prebaciti ga u bolnicu.

PRILOZI

- Prilog 1: Stručno uputstvo za osnovno saniranje fizičkih povreda;
- Prilog 2: Uputstvo za korišćenje materijala iz sandučeta prve pomoći;
- Prilog 3: Spisak materijala u sandučetu prve pomoći.

Prilog 1: Stručno uputstvo za osnovno saniranje fizičkih povreda

NAPOMENA: *U svim situacijama gdje god je to moguće poželjno je pratiti sljedeće smjernice:*

- Medicinska sestra-tehničar koja prva dođe do povrijeđenog korisnika treba da mu ukaže prvu pomoć do dolaska ljekara, te da obavjesti pretpostavljanog o svojim aktivnostima;
- Zaposleni koji se zatekao na mjestu povređivanja usmjerava druge korisnike i sadržaje, kako se ne bi remetila prva pomoć koja se ukazuje korisniku i saniranje fizičkih povreda kod korisnika;
- Prilikom prevoza korisnika hitnom službom ili za vrijeme smještaja korisnika u ambulatoriju ili bolnicu aktivno učestvuje medicinska sestra-tehničar Doma.
- Prilikom saopštavanja vijesti o povređivanju korisnika njegovim srodnicima treba koristiti sendvič tehniku (dobra informacija – loša informacija – dobra informacija).

Prilog 2: Uputstvo za korišćenje materijala iz sandučeta prve pomoći

- **FLASTER zavoj** – koristi se za pričvršćivanje komprese od gaze kod manjih povreda kod kojih nema potrebe za korišćenje zavoja. Može se koristiti za fiksiranje završnog kraja kaliko ili drugog zavoja umjesto igle sigurnice.
- **ZAVOJ prvi** – sastoji se od komprese koja se kod postavljanja na ranu presavije nekoliko puta da bi se napravio jastučić prvog zavoja. Postavlja se na ranu koja jače krvari. Pri postavljanju na ranu, strana jastučeta (gaze) koja ide na ranu ne smije se dodirivati prstima. Ukoliko se od prvog zavoja pravi kompresivni zavoj, sa nekoliko tura zavoja fiksirati jastuče od gaze, a za dodatnu kompresiju na povređeni krvni sud upotrebiti prikladan predmet koji ostatkom zavoja dovoljno jako stegnuti na već postavljeno sanduče od gaze. U postavljanju kompresivnog zavoja biti oprezan jer previše stegnut zavoj može da dovede do potpunog prestanka cirkulacije krvi u ekstremitetu i na taj način da napravi ozbiljnu komplikaciju.
- Osim rana, prvi zavoj se koristi i za previjanje opekotina.
- **ZAVOJ kaliko** – koristiti se za fiksiranje sterilnih gaza i kompresa, pojačavanje kompresionog zavoja i za imobilizaciju.
- **MARAMA trougaona** – koristiti se i za previjanje rana na raznim dijelovima tijela (ekstremiteti, trup i glava) i za imobilizaciju ekstermiteta, ramenog pojasa i grudnog koša.
- **IGLA sigurnica** – koristiti se za fiksiranje zavoja i marama trougaone.
- **VATA čista** – koristi se kod postavljanja kompresivnog zavoja, a stavlja se preko sterilnih kompresa (gaze).

- **NAPRSTAK od kože** – koristiti se za zaštitu kože, kurjih očiju između prstiju, uraslog nokta i drugih problema na vrhovima prstiju;
- **PINCETA anatomska** – koristi se kod postavljanja sterilne gaze ili komprese na ranu.
- **MAKAZE za rezanje zavoja** - koriste se za rezanje zavoja ili po potebi odijela.
- **POVESKA po Esmarhu** – koristi se za zaustavljanje krvarenja kod traumatske amputacije ekstremiteta, postavljanjem nekoliko centimetara iznad mjesta amputacije i uvijek preko gaze, zavoja ili druge tkanine. Nikada je ne postaviti na голу kožu. Patrljak ekstremiteta nakon postavljene poveske obavezno previti prvim zavojem i izvršiti imobilizaciju.
- **UDLAGE po Krameru** – koriste se za imobilizaciju ekstremiteta pod povrede kostiju i zglobova ili drugih povreda, a naročito onih koje su praćene obilnim krvarenjem.

Prilog 3: Spisak materijala u sandučetu prve pomoći

1. Flaster zavoj, komada 2
2. Zavoj prvi, tip 1, komada 5
3. Zavoj prvi, tip 2, komada 5
4. Zavoj kaliko, 5m x 8 cm, komada 4
5. Marama trougaona, komada 2
6. Igla sigurnica, komada 4
7. Vata 100 grama, komada 3
8. Naprstak od kože, komada 6
9. Pinceta anatomska, komad 1
10. Makaze za rezanje zavoja, komad 1
11. Poveska Esmarhova, komad 1
12. Udlaga po Krameru 100 x 10, komada 2
13. Udlaga po Krameru 50 x 10, komada 2
14. Uputstvo za upotrebu, komad 1

Stupanje na snagu ovog uputstva: Danom donošenja.



INTERNA PROCEDURA O POSTUPANJU PO PRITUŽBAMA
KORISNIKA U JU DOM STARIH „NIKŠIĆ“



CRNA GORA
JU DOM STARIH "NIKŠIĆ"

Služba za opšte i pravne poslove

Trebješka b.b.
81400 Nikšić,
Crna Gora
tel: +382 40 289 176
e- mail: domstarih.nk@usdz.me

Broj:03-070-1650/22

04.08.2022.godine

Na osnovu člana 17 Statuta JU Dom starih "Nikšić" i člana 7 stav 1 tačka 6 Zakona o upravljanju i unutrašnjim kontrolama u javnom sektoru ("Sl. list CG", br. 75/18), donosim

INTERNU PROCEDURU O POSTUPANJU PO PRITUŽBAMA KORISNIKA U JU DOM STARIH „NIKŠIĆ“

PREDMET I SVRHA PROCEDURE

Procedura definiše postupak podnošenja pritužbe i rokove za rješavanje po pritužbi. Svrha procedure jeste da omogući zaštitu prava i interesa korisnika usluge u JU Dom starih „Nikšić“ (u daljem tekstu: Dom) u svim situacijama kad korisnik ili njegov staraoc nije zadovoljan pruženom uslugom, postupkom ili ponašanjem zaposlenih u Domu.

Izrazi koji se u ovoj proceduri koriste za fizička lica u muškom rodu podrazumijevaju iste u ženskom rodu.

DEFINICIJE OSNOVNIH POJMOVA

Pritužba je zakonski oblik reagovanja korisnika ili njegovg staraoca na kvalitet pružanja usluge, što obuhvata pritužbu na sadržaj i način rada i odnos zaposlenih prema korisniku, kad isti ili njegov staraoc nije zadovoljan uslugom.

Podnosilac pritužbe je osoba koja podnosi pritužbu. Podnosilac pritužbe može biti: korisnik, staraoc korisnika i centar za socijalni rad kao organ starateljstva.

OVLAŠĆENJA I ODGOVORNOSTI

Dom je obavezan da na vidnom mjestu istakne *Proceduru za postupanje po pritužbama korisnika*. Procedura o pritužbama mora biti dostupna korisnicima, dok svi zaposleni moraju biti upoznati sa sadržajem procedure i postupanjima, u cilju zaštite interesa korisnika. Dom je u obavezi da

korisnika, ili njegovog staraoca, srodnika kao i i druge za njega značajne osobe,informiše da korisnik, odnosno njegov staraoc ima pravo na pritužbu i o postupku ostvarivanja toga prava, prilikom prijema.

PODNOŠENJE I EVIDENTIRANJE PRITUŽBE

Pritužba Domu se podnosi pismenim putem, a korisnik svoju pritužbu može iznijeti i u Knjizi utisaka Doma. Pritužba se može podnijeti na posebnom obrascu koji je sastavni dio ove Procedure. Pritužbu upisanu u knjizi utisaka rukovodilac organizacione jedinice proslijeđuje stručnom timu na razmatranje koji je dužan da na osnovu zapisa sačini službenu zabijesku. Administrativni radnik zadužen za rukovanje arhivom zavedenu prijavu proslijeđuje menadžeru za kvalitet ili drugoj osobi koja je ovlašćena za prijem pritužbi.

ROKOVI ZA PRIJAVLJIVANJE I POSTUPANJE

Stručni tim razmatra navode u pritužbi i prikuplja potrebne informacije o situaciji odnosno događaju na koji se pritužba odnosi, obavlja razgovor sa zaposlenima i drugim relevantnim licima u vezi sa sadržajem pritužbe.

Rok za podnošenje pritužbe iznosi 10 dana od dana događaja koji je uzrokovao njeno podnošenje, a u slučaju da je događaj otkriven nakon 10 dana od isteka roka za pritužbu, rok za istu se produžava za 10 dana.

Stručni tim je obavezan da nakon utvrđivanja relevantnih činjenica koje se odnose na konkretan slučaj bez odlaganja informiše direktora.

Rok za postupanje po pritužbi je 10 radnih dana od datuma njenog podnošenja. Ukoliko postoji potreba za prolongiranjem ovog roka, postupanje se mora završiti najkasnije u roku od 20 radnih dana od datuma pritužbe.

Direktor, u navedenom roku, sačinjava pismeno mišljenje po pritužbi, koje mora biti obrazloženo. Ako se utvrdi da su navodi iz pritužbe osnovani, mišljenje sadrži informacije o mjerama koje će biti preduzete radi otklanjanja propusta na koje je ukazano pritužbom. U daljem postupanju utvrđivaće se i eventualna odgovornost za povredu radne obaveze zaposlenih usled čijeg propusta je pružena neadekvatna usluga.

Proceduru rada na rješavanju pritužbe prati menadžer za kvalitet.

PRITUŽBA MINISTARSTVU RADA I SOCIJALNOG STARANJA

Korisnik usluge Doma ili njegov staraoc može da podnese pritužbu i Ministarstvu rada i socijalnog staranja shodno Zakonu.

EVIDENCIJA I EVALUACIJA PODNESENIH PRITUŽBI

Menadžer za kvalitet vodi evidenciju o vrstama i učestalosti pritužbi, analizira statistiku pritužbi, ocjenjuje primjenu predloženih mjera, sa timom za kvalitet povezuje podatke o pritužbama korisnika sa podacima o nepovoljnim događajima i na osnovu analize pravi polugodišnji izvještaj menadžmentu Doma.

Stupanje na snagu ove interne procedure: Danom donošenja

Prilozi :

- Obrazac pritužbe
- Informativni letak
- Protokol za žalbe



Datum podnošenja
prigovora / pritužbe: _____

Broj: _____

Podaci o podnosiocu prigovora / pritužbe

Ime i prezime: _____

Adresa / odjeljenje: _____

Kontakt telefon: _____

Sadržaj prigovora / pritužbe (obuhvata datum/e događaja, vrijeme, mjesto, uključene osobe):

Potpis podnosioca

Potpis primaoca

