

KLINIKA ZA STOMATOLOGIJU NIŠ
Bulevar dr Zorana Đindića 52
18000 Niš, Srbija
Tel./Centrala 018 4226-216
4222-403
Tel./Fax 018 453-6736
e-mail: stomatolog_nis@ptt.rs
www.kzsnis.rs



CLINIC OF DENTISTRY NIŠ
Bulevar dr Zorana Đindića 52
18000 Niš, Serbia
Tel./Centrala +381 18 4226-216
4222-403
Tel./Fax.+381 18 453-6736
e-mail: stomatolog_nis@ptt.rs
www.kzsnis.rs

Број: 17/23-2
Датум: 05.02.2016.године

**ПРОЦЕДУРА ПОСТУПКА ПРИЈАВЉИВАЊА
ВЕРБАЛНИХ И ФИЗИЧКИХ ПРЕТЊИ И НАПАДА НА
ЗАПОСЛЕНЕ НА КЛИНИЦИ ОД СТРАНЕ
ПАЦИЈЕНАТА ИЛИ ПРАТЊЕ ПАЦИЈЕНАТА**

Број процедуре	Датум израде процедуре	Датум измене процедуре
5.26.	05.02.2016	
Процедуру израдила Вида Вилић, пом.директора за правне послове <i>[Signature]</i>		Процедуру оверио директор Доц.др Александар Митић
Тим за стоматолошку здравствену заштиту <i>[Signature]</i>		<i>[Signature]</i>



КЛИНИКА ЗА СТОМАТОЛОГИЈУ НИШ

Бр.17/23-2

Датум 05.02.2016.године

ПРОЦЕДУРА

ПОСТУПКА ПРИЈАВЉИВАЊА ВЕРБАЛНИХ И ФИЗИЧКИХ ПРЕТЊИ И НАПАДА НА ЗАПОСЛЕНЕ НА КЛИНИЦИ ЗА СТОМАТОЛОГИЈУ НИШ ОД СТРАНЕ ПАЦИЈЕНАТА ИЛИ ПРАТЊЕ ПАЦИЈЕНАТА

1. ПОЈАМ

1.1 Овом процедуром утврђују се поступци запослених Клинике за стоматологију Ниш у случају претњи или насиља од стране пацијената или пратње пацијената, затим начин пријављивања и извештавања о поменутих ситуацијама.

1.2 Под појмом вербалног насиља/претње подразумева се сваки облик вређања, омаловажавања, претње употребом физичке силе, негативног коментарисања личних особина и карактеристика и сл.

1.3 Под појмом физичког насиља/претње подразумевају се различити облици телесног злостављања (батинање, ударање по глави и телу, чупање косе, повреде оштрим и тупим предметима, шутирање, дављење, бацање на зид или под, доношење опекотина, покушај убиства, убиство итд.)

2. ПОДРУЧЈЕ ПРИМЕНЕ

2.1 Ова процедура подразумева примену у домену свих организационих јединица у оквиру Клинике за стоматологију Ниш.

2.2 Начелници служби дужни су обезбедити да се са Процедуром упознају сви запослени.

2.3 Сви запослени у обавези су примењивати Процедуру.

3. ПРОЦЕДУРА

3.1 Запослени према сваком пацијенту треба да поступа у складу са правилима струке и етичким нормама.

3.2 У случају евентуалних несугласица, комуникацију усмерити у циљу решавања истих.

3.3 Уколико се проблем у комуникацији са пацијентом или пратњом пацијента не може решити него долази до ескалације проблема у смислу вербалног или физичког насиља, као и претњи запосленом, потребно је позвати и о томе обавестити месно надлежну полицијску станицу Полицијске управе Ниш а такав догађај одмах пријавити на одговарајућем обрасцу за ту намену (прилог Процедуре).

3.4 Образац попуњава запослени или његов надређени и у што краћем року доставља правној служби установе, одакле се исти прослеђује на адресе Полицијске управе у Нишу, Савета за здравље Града Ниша, ресорне коморе и Заштитника права грађана.

4. ДОНОШЕЊЕ, УСВАЈАЊЕ И РЕВИЗИЈА

4.1 Процедуру доноси и усваја Управни одбор Клинике за стоматологију Ниш.

4.2 Ревизија Процедуре врши се за две године.

КЛИНИКА ЗА СТОМАТОЛОГИЈУ НИШ

Бр.17/23-2

Датум 05.02.2016.године

**ОБРАЗАЦ ПРИЈАВЕ ВЕРБАЛНОГ ИЛИ ФИЗИЧКОГ НАСИЉА ИЛИ ПРЕТЊЕ
ЗАПОСЛЕНИМА КЛИНИКЕ ЗА СТОМАТОЛОГИЈУ НИШ**

СЛУЖБА	
ИМЕ И ПРЕЗИМЕ ЗАПОСЛЕНОГ	
ДАТУМ И ВРЕМЕ ИНЦИДЕНТА	
МЕСТО ИНЦИДЕНТА	
ИМЕ, ПРЕЗИМЕ, СТАРОСНА ДОБ ПАЦИЈЕНТА, КАО И РАЗЛОГ ЊЕГОВОГ ДОЛАСКА У УСТАНОВУ	Име: Презиме: Година рођења: Разлог доласка у установу:
КРАТАК ОПИС ИНЦИДЕНТА	
ПРИСУТНИ СВЕДОЦИ	
ПРЕДУЗЕТЕ АКТИВНОСТИ	
КРАЈЊИ ИСХОД ДОГАЂАЈА	

Датум попуњавања Обрасца

Потпис особе која попуњава Образац

Broj: 17/23-2
Datum 05.02.2016.godine

Na osnovu člana 26 stav 1 tačka 2 Statuta Klinike za stomatologiju Niš, Upravni odbor Klinike za stomatologiju Niš, na XXIII sednici održanoj dana 05.02.2016.godine, doneo je sledeću

ODLUKU

I

Usvaja se Procedura prijavljivanja verbalnih i fizičkih pretnji i napada na zaposlene na Klinici za stomatologiju Niš od strane pacijenata ili pratnje pacijenata.

II

Procedura se nalazi u prilogu ove Odluke i njen je sastavni deo.

Odluku dostaviti: Direktor Klinik, pomoćnicima direktora, načelnicima Službi, glavnoj sestri, odgovornim sestrama Službi, šalterima, Arhivi.

PRESEDNICA UPRAVNOG ODBORA
Dr Slavica Stojnev



Slavica Stojnev