

Бр.-Нр. 01-970/1

## КУЌЕН РЕД

24.10.2025 год.-viii на ЈЗУ Универзитетска клиника за нефрологија-Скопје

### ОРГАНИЗАЦИЈА И РАБОТА НА КЛИНИКАТА

#### 1) Работно време

Клиниката работи и обезбедува здравствена заштита на населението 24 часа 7 дена во неделата.

За време на викенд, државни и верски празници клиниката обезбедува здравствена заштита на пациентите преку дежурни тимови и смени од здравствени работници.

Здравствените услуги за пациентите се пружаат во рамки на организациските единици-оддели и тоа:

- Оддел за интензивна нефролошка нега
- Оддел за функциоструктурна процена и хипертензија
- Оддел за етиолошка ултрасонографска и интервентна нефрологија
- Оддел за васкуларни пристапи
- Оддел за перитонеална дијализа
- Оддел за хронична хемодијализа
- Оддел за бубрежна трансплантација
- Оддел за нефролошка специјалистичко консултативна дејност со дневана болница

Работното време на докторите, медицинските сестри на дијализа, лаборанти и фармацевтски техничар од понеделник до петок е организирано во смени:

- Прва смена од 8:00 до 15:00 часот
- Втора смена од 15:00 до 22:00 часот
- Трета смена од 17:00 до 23:00 часот
- Дежурства на докторите од 15:00 до 9:00 часот наредниот ден

За време на викенд и празник докторите дежураат од 9:00 до 9:00 часот наредниот ден

Административните службеници вработени на клиниката имаат работно време од 08:00 до 16:00 часот. Помошно –техничките лица на клиниката имаат работно време организирано во три смени согласно погоре посочениот распоред.

Евиденцијата на работното време се води преку електронските читачи на електронската картица за работно време поставени пред влезовите на Универзитетската клиника за Нефрологија.

Непочитувањето на работното време и неоправдано отсуство од работа претставува кршење на работниот ред и дисциплина на работните обврски.

#### 2) Кодекс на однесување (обврски и права на вработените)

Правата и обврските на здравствените работници, здравствените соработници, административните службеници и помошно техничките лица во клиниката се уредени во Законот за здравствена заштита, Законот за вработените во јавниот сектор, Законот за административните службеници, Законот за работни односи, Општиот колективен договор и во Поединечниот Колективен договор на Самостојниот синдикат на вработените во универзитетските клиники, центри, клинички болници и други здравствени установи во РМ.

Сите вработени во клиниката се одговорни за совесно извршување на работата на работното место на кое се вработени или работно ангажирани, во работното време и на работното место, кои што се определени за извршување, почитувајќи ја организацијата на работа и дејноста на здравствената установа.

Секој вработен во клиниката има обврска да ги почитува следните принципи и правила на однесување:

- Љубезност кон колегите, а особено кон пациентите, членовите на нивните семејства и посетителите,
- Почитување на личноста, авторитетот, титулата и функцијата на вработените, меѓусебната доверба и соработка,
- Забрана за повишување на тонот и навреди,
- Чување на професионална и деловна тајна и на информациите добиени во врска со работата.

Комуникацијата помеѓу вработените во здравствената установа се одвива на следниот начин:

- во текот на работното време, во работните простории и при службени комуникации, меѓусебните именувања започнуваат со титулирање и тоа: на докторите се обраќа со „доктор“ и „презиме на докторот“, а на сестрите со „сестра“ и „име на сестрата“;
- комуникацијата со пациентите, членовите на нивното семејство и посетителите започнува со обраќање: госпоѓа/ госпоѓица/ господин, во второ лице множина (персирање);
- телефонската комуникација се одвива на ист начин како и непосредната комуникација и обраќање со примање на пораката и нејзино доставување во најкраток рок до оној за кого е наменета;
- службените телефонски разговори треба да бидат што е можно пократки, додека приватните телефонски разговори не смеат да се водат во присуство на пациент, или кога пациентот чека одговор од вработениот, или кога има намера да постави прашање;
- службен телефон може да се користи за телефонски разговор надвор од земјата само во службени цели, со дозвола од директорот на здравствената установа;
- сите забелешки и критики од страна на пациентите, членовите на нивните семејства и посетителите од страна на работниците се сослушуваат со трпение и почит и објаснувањата се даваат мирно и аргументирано. Кога пациентите, членовите на нивните семејства и посетителите не се задоволни од добиениот одговор, се бара посредување од главната сестра, раководител на оддел / доктор на медицина-специјалист, супспецијалист распореден на оддел или директорот на здравствената установа;
- работниците кои работат на шалтер/пулт во здравствената установа во комуникацијата со пациентите, членовите на нивните семејства и посетителите задолжително се обраќаат со: „повелете господине/госпоѓо/госпоѓице“ во второ лице множина (персирање), секогаш со јасно објаснување, со смирен тон и должна почит, при тоа имајќи во предвид дека тие се обраќаат заради потреба од укажување на медицинска помош;
- во меѓусебната комуникација помеѓу работниците во здравствената установа се негува духот и начелата на тимската работа, а преку отворена и искрена комуникација се гради меѓусебна доверба со колегите, пациентите, членовите на нивните семејства и посетителите, со цел давање на квалитетна здравствена услуга;

Во однос на облекувањето и изгледот на вработените во здравствената установа се применуваат следните правила:

- во текот на работното време задолжително е носење на пропишана дводелна униформа, со цел полесна идентификација на здравствениот персонал од страна на пациентите и посетителите, и тоа: „бела униформа и/или бел мантил“ само за доктори, „светло сина униформа“ за медицински сестри, „светло сива униформа“ за болничари, „сина односно зелена униформа“ во оперативен оддел и оддел за инвазивни интервенции (која при секое излегување од оперативниот дел се остава за перење на пропишаното место), „темно црвени униформи“ со ознака „техничка служба“ за персоналот од техничката служба; административните работници не носат униформа;
- во случај на валкање на униформата со биолошки течности истата треба веднаш да биде променета со нова чиста униформа;
- носење на идентификационата ознака е задолжително за секој вработен во здравствената установа и истата содржи: назив на здравствената установа и одделот како и име и презиме, титула, при што името и презимето со титулата се напишани со поголем фонт во однос на другиот текст на ознаката;

- носењето на униформа или ознака која е пропишана за вработениот;
- облеката на вработениот во здравствена установа за време на работното време треба да биде пристојна и уредна;

Вработените во здравствената установа имаат право:

- на правичен однос кој се заснова на почит и учтивост од страна на пациентите;
- на целосни информации од пациентот или неговите роднини за здравствената состојба;
- да ја одбијат желбата на пациентот ако е спротивна на правилата и прописите, професионалните стандарди и етика;
- да го предупредат пациентот доколку се однесува несоодветно;

Вработениот има право да одбие да изврши некоја здравствена услуга, ако има етички или личен конфликт со пациентот, освен ако пациентот е во животна загрозувачка состојба или му е потребно укажување на итна медицинска помош. Клиниката во вакви случаи треба да обезбеди преглед од друг лекар доколку пациентот го бара тоа:

- во случај на недолично, агресивно однесување и/или напад на здравствен работник/соработник од страна на пациент или член на семејство на пациент, здравствените работници и соработници на клиниката повикуваат служба за обезбедување ангажирана во рамки на ЈУ од областа на здравството за потребите на јавните здравствени установи универзитетски клиники, завод и ургентен центар-Скопје.

### 3) Лекарска Визита

Во однос на постојаната здравствена грижа за пациентите кои се хоспитализирани на клиниката се вршат секојдневно две лекарски визити и една главна неделна визита.

Дневната лекарска визита на одделот каде се хоспитализирани пациентите е утринска визита која ја спроведува доктор по медицина/специјалист/субспецијалист распореден на соодветниот оддел во период од 8:30 до 9:30 часот, а вечерна визита ја спроведува дежурен доктор-специјалист/субспецијалист во период од 20:00 до 21:00 часот

Неделната главна визита на целата клиниката ја спроведува директорот, раководителот на одделот и доктор по медицина/специјалист/субспецијалист распореден на соодветниот оддел со останатиот медицински персонал, во период од 09:00 до 11:00 часот секој четврток.

Во зависност од здравствената состојба на пациентот, а по претходно дадено мислење и консултација со раководителот на одделот, доктор по медицина/специјалист/субспецијалист распореден на соодветниот оддел може да доставува барање до соодветна универзитетска клиника за конзилијарно мислење.

Утринско рефереирање од медицинскиот рапорт за текот на дежурство го презентира дежурниот лекар пред лекарскиот колегиум секој работен ден од 8:00 до 8:15 часот.

### 4) Терапија и нега на пациенти

Терапијата на болните ја ординира доктор по медицина/специјалист/субспецијалист распореден на соодветниот оддел, а за време на дежурство ја ординира дежурниот доктор. Ординираната терапија задолжително се заведува на тераписка/темературна листа која е индивидуална за секој пациент.

Ординираната терапија на пациентот заведена на тераписката/темературната листа како и назначените дијагностички постапки се ординираат и администрираат по приемот на пациентот на одделот; по завршена лекарска визита како и во текот на денот по секоја настаната промена во клиничката слика заведено во тераписката/темературна листа во текот на 24 часа.

Негата на болните ја вршат медицинските сестри на одделот каде е хоспитализиран и/или примен пациентот.

Истата мора да биде навремена, стручна и во согласност со наведената терапија на тераписката/темературната листа.

Одговорни за неџа на болниот се одговорната медицинска сестра на одделот, раководителот на одделот и докторот на медицина одговорен за болничката соба.

### **5) Исхрана на пациенти**

Исхраната на нефролошките болни е утврдена во диететскиот протокол составен по современите диететски стандарди. Видот на исхраната е во корелација со здравствената состојба на пациентот.

Храната се обезбедува преку соодветно акредитирани кујни. При приемот надлежните помошно технички лица вршат проверка на квалитетот и квантитетот на примената храна.

Трите оброци во текот на денот се распоредени во следниот период:

- доручек од 8:30 до 09:30 часот
- ручек од 13:30 до 14:30 часот
- вечера од 18:00 до 19:00 часот

Храната ја делат и сервираат помошно техничките лица под надзор на одговорната медицинска сестра на одделот. Пациентите хоспитализирани на клиниката не смеат да внесуваат храна од надвор, освен со дозвола од медицински пероснал ако постои индикација за истото.

### **6) Давање на информации**

Информации во врска со здравствените услуги на клиниката, распоред и време на ординирање на лекарите во Одделот за неинвазивни дијагностички методи и специјалистичко-субспецијалистичка дејност, извршен прием на пациент и оддел/број на соба каде е сместен примениот пациент издава овластено лице од редот на вработените.

Информации за дијагнозите, состојбата на здравјето, начинот на лекувањето, текот на болеста на заболените лица даваат само лекарите специјалисти/субспецијалисти и тоа на најблиските роднини во период од 13:00 до 14:00 часот. За време на викенди информации дава дежурниот лекар.

### **7) Информација за починат пациент**

Информации за починат пациент дава доктор на медицина/ специјалист/ супспецијалист распореден на оддел, а за време на дежурство дежурниот лекар.

Член на потесното семејство се повикува телефонски да дојде на клиниката, а потоа му се соопштува веста дека пациентот починал и се информира за понатамошната постапка за починатиот.

Во случај кога не може со семејството да се контактира, телефонски се известуваат органите за внатрешни работи за да се сопшти на член на семејството да дојде на клиниката, а потоа му се соопштува веста дека пациентот починал и се информира за понатамошната постапка за починатиот.

### **8) Посета**

Пациентите на клиниката се посетуваат во вторник, петок и недела и тоа претпладне од 13:00 до 14:00 часот.

Се препорачува посетата да не биде повеќе од едно лице во исто време, односно не повеќе од две лица во текот на денот. Се препорачува времетраењето на посетата да не биде подолго од 15 минути.

Не е дозволено слободното движење на пациентите во одредени зони од клиниката без дозвола или придружба од медицинско лице.

Пред влегување во болничка соба на посетителите им се советува да стават маска на лицето и да направат дезинфекција на рацете. За време на престојот во болничката соба не е дозволено посетителите да ја отстрануваат маската или да седат на болничкиот кревет.

Во исклучителни случаи по предлог на раководителот на одделот посета е дозволена со издавање пропусница за неограничена посета. Со една пропусница може да влезе во посета на болниот најмногу 1 (едно) лице.

Во текот на хоспитализацијата не е дозволена придружба за болниот, освен со дозвола на раководител на оддел/директор на клиниката при постоење на јасно дефинирани медицински индикации за кои има потреба од придружба.

## **9) Безбедност на пациенти и вработени**

За безбедноста на вработените и пациентите на клиниката 24 часа се грижи служба за обезбедување.

Во случај на загрошена безбедност на пациентите и здравствениот персонал обезбедувањето делува во рамки на службените овластувања, за заштита на интересите на пациентите и здравствените работници и соработници, како и за останатите вработени на клиниката.

На главниот влез на зградата каде просторно се сместени Интерните клиници се наоѓа вработен кој е задолжен 24 часа да го обезбедува имотот и објектот.

Вработениот за Обезбедување на имотот и објектот не смее да дозволи влегување на ниту едно лице доколку истото не доаѓа за извршување на службени работи или за пружање на здравствена заштита.

За секое насилно влегување во објектот вработениот е обврзан за тоа да ги извести органите за внатрешни работи.

Лицето за Обезбедување на имот и објект не смее да дозволи излегување на болните без одобрување од надлежните здравствени работници.

## **10) Одржување на хигена**

Болничките простории се чистат и спремаат секојдневно. Сите простории во Клиниката мораат да бидат исчистени и спремни до почетокот на утринската лекарска визита, најдоцна до 8:00 часот.

Вешот и постелнината во болничките соби се менува по потреба, најмалку еднаш неделно, а обврзно при испис или преместување на болниот.

## **ПРИЕМ И ИСПИС НА ПАЦИЕНТИ**

### **1) Прием на болен**

- При прием пациентот со комплет документација најпрво се јавува на шалтерот за прием каде му се оформува документација за понатамошни прегледи и се упатува во соодветната амбуланта.
- Приемот на стационарните пациенти на лекување во Клиниката се врши врз основа на пополнет запис за прием, потпишан од овластен лекар специјалист/субспецијалист.
- Ново примените болни ги прифаќа медицинска сестра, т.е. овластено лице на одделот каде се хоспитализира болниот. Медицинската сестра – овластеното лице е должно да го смести болниот во определена болничка соба, да му ги покаже работните и санитарно-хигиенските простории и да го запознае болниот со основните одредби на овој правилник (куќен ред ) т.е. со правата и обврските од истиот.
- По прием на болниот и сместување на одделот сестрата е должна да го извести одговорниот лекар кој ќе го прегледа пациентот, целокупната негова документација, ќе препише соодветна терапија и евентуално дополнителни иследувања и ќе состави историја на болеста (анамнеза и физикален преглед).
- Во текот на лекувањето за пациентот се грижат одговорните лекари, медицински сестри и помошно технички персонал.
- Без комплетирани документи можат да бидат примени само итни случаи кога кај болниот постои загроеност на виталните функции или витална индикација за хоспитализација или итна нефролошка

интервенција

- Пациентите без комплетирана документација се обврзуваат документацијата да ја комплетираат за време на престојот и лекувањето на клиниката т.е. најдоцна до денот на исписот. Во спротивно, доколку тоа не го сторат во наведениот рок истите ќе имаат статус на неосигуран (приватен) пациент и должни се да го платат целото лекување.

## 2) Права и обврски за време на хоспитализација

- При прием во болничкиот оддел пациентите не треба да носат со себе накит, мобилен телефон, пари, платежни картички и слични вредни предмети бидејќи клиниката нема одговорност во случај на кражба.
- Пациентот или неговата придружба се должни при приемот на пациентот и земањето на анамнестичките податоци да го информираат ординирачкиот доктор и одделенската сестра во врска со терапијата која ја зема редовно пациентот. Во текот на престојот во клиниката не е дозволено земање на лекови без претходно да се извести ординирачкиот лекар.
- Забрането е пушење.
- Не е дозволено чување цвеќе во болничките соби.
- Не е дозволена посета од деца до дванаесетгодишна возраст во било кој оддел на клиниката
- Доколку пациентот не сака да прима надворешни посети или телефонски повици, потребно е да ја извести одделенската сестра. За време на престојот во болницата доколку пациентот поседува мобилен телефон, истиот треба да го постави на опцијата тивко звонење како би се избегнало вознемирување на другите пациенти.
- Сите пациенти на Клиниката имаат подеднакво право и без дискриминација под еднакви услови да ги користат дијагностичките и терапевтските можности на клиниката.
- Пациентот има право за време на престојот во здравствената установа на лична сигурност.
- Пациентот има право да биде потполно информиран за:
  - својата здравствена состојба
  - препорачаните медицински интервенции
  - можните предности и ризици при спроведувањето, односно поради неспроведувањето на препорачаните медицински интервенции
  - своето право на одлучување за препорачаните медицински интервенции
  - можни замени за препорачаните медицински интервенции
  - права од здравствената заштита и здравственото осигурување, како и остварувањето на тие права.
- Пациентот има право да побара второ стручно мислење за својата здравствена состојба, под услови пропишани со прописите за здравствена заштита и здравствено осигурување за давање на првото стручно мислење.
- Пациентот има право, со писмена и потпишана изјава да одбие прием на информација за природата на својата здравствена состојба и очекуваниот исход на предложените или преземени медицински интервенции.
- Пациентот има право да прифати или да одбие определена медицинска интервенција освен во случаите на медицински интервенции чие одложување или преземање би го загрозило животот и здравјето на пациентот или би предизвикало привремено или трајно оштетување на неговото здравје, односно здравјето на други лица.
- Пациентот има право да биде информиран дека за него се води медицинско досие и има право на увид во тоа досие, лично или преку полномошник.
- Пациентот има право на доверливост (тајност) на личните и медицинските податоци, кои мора да се чуваат во тајност и после неговата смрт, во согласност со прописите за заштита на личните податоци.
- Пациентот има право на одржување на професионални контакти со лица од здравствената установа и контакти со други лица.
- Пациентот има право самоволно да ја напушти здравствената установа за што потпишува Изјава, освен во случаи пропишани со друг закон, како и во случаите кога тоа би било штетно за неговото здравје или здравјето или безбедноста на други лица.
- Пациентот има право на услови што обезбедуваат приватност при медицинските интервенции, а особено при укажување на личната нега.

- Пациентот има право на правни совети и правна помош од здравствената установа и назначениот советник за заштита на правата на пациентите од Министерството за здравство.
- Пациентот и нивните најблиски роднини имаат право да бараат повикување конзилиум за потврдување и воспоставување на дијагноза и избор и начин на нивно лекување по претходна консултација со одговорен лекар.
- Пациентот има право и на сите останати права предвидени со Законот за здравствената заштита, Законот за здравствено осигурување и Законот за заштита на правата на пациенти.
- Пациентот може своите примедби, поплаки и пофалби кон персоналот на Клиниката да ги предочат на Главната сестра, Раководителите на одделите, Директорот или на посебно предвиденото место.
- Пациентот е должен во целост да се придржуваат на редот и дисциплината во клиниката, одредбите од овој Правилник и важечките законски прописи.
- Пациентот е должен да постапува според советите на здравствените работници за нивната нега, третман, лекување и рехабилитација.
- Пациентот е должен да даде вистинити и точни податоци за својата здравствена состојба согласно со личниот капацитет и информираност.
- Пациентот е должен да го почитува професионалното и човечко достоинство на здравствените работници.
- Пациентот е обврзан да лежи во својот кревет според укажувањето од соодветните лекари, како и за време на утринските визити.
- Најстрого се забранува пушење во просториите на Клиниката, внесување храна, алкохол и други прехранбени производи.
- Светлата во болничките соби се гасат точно во 22:00 часот, а во текот на ноќта може да се запалат само по потреба. Во работните простории и во ходниците се остава само најнеопходниот минимум на светла.
- На пациентите им се забранува без потреба да претстојуваат или да се собираат во болничките соби, да излегуваат надвор од Клиниката без посебно одобрување од надлежниот лекар.
- Пациентите се должни да ја чуваат и одржуваат хигиената во болничките соби и воопшто на Клиниката.
- Се забранува фрлање на отпадоци или било какви предмети во собите, ходниците, низ прозорците и слично, освен на места строго определени за тоа.
- Пациентите се должни да го чуваат имотот на Клиниката и за секое намерно или случајно причинување штета должни се истата да ја надоместат пред напуштањето на клиниката, во вредност на проценетиот износ на предметот во моментот на оштетувањето.
- Пациентот при приемот со себе треба да ги понесе само најнеопходните лични предмети, бидејќи клиниката не одговара за исчезнување на истите за време на престојот.

### 3) Испис на пациент

- Исписот на болните го вршат доктор по медицина/специјалист/субспецијалист распореден на соодветниот оддел, а го контролираат и потпишуваат раководителите на одделите. Испишаните болни се отпуштаат од болницата непосредно по утринската визита, а истите за тоа се известуваат еден ден порано.
- Историјата на болен се чува во картотеката на клиниката и истата се чува согласно Планот на архивски знаци, Листата на архивски материјал и Листата на документарен материјал со рокови на негово чување.

### НАПЛАТА НА УСЛУГИ

Наплатата на здравствените услуги се врши по принципот:

1. Специјалистички амбулантски пакети за амбулантски пациенти.
2. ДСГ-дијагностички сродни групи и утврдените референтни цени од страна на ФЗОМ за хоспитални пациенти.
3. ПО МКБ 10 само за клиниките.

Наплата на обезбедената здравствена услуга се врши на административниот пулт за наплата по комплетираната постапка за испис на пациентот.

### **ЗАШТИТА НА ПРАВАТА НА ПАЦИЕНТИТЕ ВО УСТАНОВАТА**

Кукниот ред е објавен на видно место за да биде достапен за пациентите и вработените. Извадок од Кукниот ред се доставува при приемот на пациентот, истовремено со изјава за потпис.

**Директор**

ЈЗУ Универзитетска клиника за нефрологија-Скопје  
Науч. сор. д-р Никола Горгиевски

