

	ЈЗУ Болница „Свети Врачеви“ Бијељина Српске војске 53	УП-10-001
Изглед садржај и означавање докумената система менаџмента		
Страна 1 од 7	Издање: 4	Важи од: 2024-09-16
		Одобрио др Цвијетин Лукић, помоћник директора
		Копија број Е

1. ПРЕДМЕТ И ПОДРУЧЈЕ ПРИМЈЕНЕ

Овим упутством дефинисан је изглед, садржај и начин означавања докумената система менаџмента.

Упутство се примјењује у свим организационим јединицама у Јавној здравственој установи Болница „Свети Врачеви“ Бијељина (у даљем тексту: Болница), и нема искључења.

За доследну примјену овог упутства надлежан је руководилац Службе за континуирано унапређење квалитета и научно истраживачки рад.

2. ВЕЗА СА ДРУГИМ ДОКУМЕНТИМА

2.1 Референтни документи

- Стандарди за сертификацију и акредитацију за болнице.
- ISO 9001:2015.
- ISO 22301:2019.
- ISO 15189:2023.

2.2 Остали документи

- ПР-10-003: Управљање документима система менаџмента и система квалитета.
- ПР-10-019: Поступак пријема и отпуста пацијената.
- УП-10-090: Управљање записима.

3. ТЕРМИНИ И СКРАЋЕНИЦЕ

3.1 Термини

- **Процедура:** Документ који глобално описује поступак рада, одговорности, ресурсе, улазе, резултате и документацију за обављање процеса система менаџмента.
- **Упутство:** Документ који детаљно описује начин спровођења конкретних активности, или описује елемент система менаџмента.
- **Образац интерног порјекла:** Документ, утврђен унутар организације, који омогућује стандардизовано вођење записа. *Напомена:* Постоје записи за чију се израду користе обрасци екстерног порјекла, као и записи који се формирају у слободној форми (не користи се никакав образац).

Ознака документа: јединствена идентификација документа у систему докумената.

3.2 Скраћенице

- **СМ:** систем менаџмента.
- **СМК (или QMS):** систем менаџмента квалитетом.
- **ПМ:** пословник система менаџмента.
- **ПМ:** пословник о квалитету медицинске лабораторије.
- **ПР:** процедура система менаџмента.
- **УП:** упутство система менаџмента.
- **КП:** клинички пут.
- **ПК:** план континуитета пословања.

Болница Бијељина	Страна 2 од 7	Издање:	Важи од:	УП-10-001
		4	2024-09-16	

- **МИ:** методе испитивања.
- **ОП:** опрема.
- **ОБ:** стандардизовани образац интерног поријекла.

4. ИЗГЛЕД ДОКУМЕНТА

4.1 Изглед процедура и упутстава система менаџмента

Процедуре и упутства система менаџмента израђују се на усправном или положеном папиру формата А4, коришћењем заглавља за прву страну и заглавља за остале стране. Маргине на страници су: горе – 2 cm; доле – 1,5 cm; десно – 2 cm; лијево – 2 cm. Идентификација документа остварује се преко горњег заглавља прве стране и заглавља осталих страна документа. Заглавље прве стране (слика 1) садржи сљедеће податке:

- лого установе,
- пун назив установе,
- ознака документа,
- назив документа,
- број издања,
- датум од кога издање документа важи (од када је у примјени),
- број стране (Insert/Field/Numbering/Page¹) и укупан број страна (Insert/Field/Document information/NumPages),
- рубрику за број копије,
- потпис функције која је одобрила документ.

Слика 1: Изглед заглавља прве стране

Лого установе	Пун назив установе			Ознака документа
Назив документа				
Страна _ од _	Издање:	Важи од:	Одобрио	Копија број

Заглавље друге и осталих страна документа (слика 2) садржи сљедеће податке:

- скраћени назив установе (Болница Бијељина),
- број издања,
- датум од кога издање документа важи (од када је у примјени),
- број стране (Insert/Field/Numbering/Page) и укупан број страна (Insert/Field/Document information/NumPages)
- ознаку процедуре/упутства система менаџмента.

Слика 2: Изглед заглавља друге и осталих страна документа система менаџмента

Скраћени назив установе	Страна _ од _	Издање:	Важи од:	Ознака документа
-------------------------	---------------	---------	----------	------------------

Приликом излагања материје поштују се правила граматике и правописа српског језика. По правилу, у тексту се користе стандардизовани термини. У случају да се укаже потреба за коришћењем термина или скраћеница који нису стандардизовани, објашњење се даје у тачки 3 документа. Материја се излаже директно, без објашњавања теорије, са - по потреби, упућењем на

Болница Бијељина	Страна 3 од 7	Издање:	Важи од:	УП-10-001
		4	2024-09-16	

литературу, побројану у тачки 2 документа. У документу могу се користити слике, скице, табеле, дијаграми, примјери и друго, што је неопходно за постизање јасноће изложене материје.

Текст документа рашчлањује се на највише пет нивоа:

ТАЧКА;

Подтачка;

Одјељак;

Одредба и

пасус.

Подјела текста на тачке је обавезна, а даље рашчлањивање се врши у складу са потребама. Ознаке и стил писања наслова - дијелова текста приказани су у табели 1. Рашчлањивање на ниже нивое и нумерисање дијелова текста врши се само када је потребно да се дио текста подијели на најмање двије логичке цјелине, а свака цјелина означава се на начин приказан у табели 1. При томе није дозвољено постојање тзв. „висећих поглавља“ тј. дијелова текста који нису означени на исти начин као други дијелови истог нивоа у оквиру дијела текста вишег нивоа. За испис текста користи се сљедећи стил: писмо "Times New Roman", слова величине 12 типографских тачака; проред између редова: једноструки (single); проред између пасуса: испред - "6 pt", иза - "0 pt", осим код набрајања, гдје други и остали наводи набрајања имају проред "3 pt", испред. Проред може бити другачији ако се тако покаже практичнијим. Поравнавање текста је обострано (justified), без увлачења почетка првог реда, осим када се нешто жели посебно истаћи, или кад уређивање текста захтјева другачије поравнавање.

Табела 1: Рашчлањивање текста документа

Ниво рашчлане текста	Ознака	Стил исписа
ТАЧКА	1	слова величине 12 типографских тачака, Болд, велика слова
Подтачка	1.1	слова величине 12 типографских тачака, Болд
Одјељак	1.1.1	слова величине 12 типографских тачака, Болд, италиц
одредба	1.1.1.1	слова величине 12 типографских тачака, нормална. Одредба нема наслов, текст се наставља у истом реду као и ознака
пасус	нема	слова величине 12 типографских тачака, нормална

Слике и табеле имају број и опис који се постављају уз горњу ивицу. **Примјер:** Табела 1. Годишњи план интерних провјера

Примјери се исписују словима величине 12 типографских тачака, косим словима (италиц), Болд, а означавају ријечју **“Примјер:”**

Наслов документа који се наводи у заглављу прве стране исписује се словима величине 12 типографских тачака, италиц.

Сви називи докумената, који се наводе у тексту, пишу се у свом пуном називу. **Примјер:** ...како је то описано у процедури „Поступак пријема, отпуста пацијената.“

Положај текста на страници слободан је, а треба да буде у складу са жељама аутора да распоредом текста истакне неке његове дијелове. Истицање дијелова текста масним словима или подвлачењем дозвољено је, али се препоручује да се то ограничи на најмању могућу мјеру.

Прилози се означавају са “Прилог <редни број прилога>”. Ознака прилога уноси се у горњи десни угао странице на којој је прилог приказан.

Болница Бијељина	Страна 4 од 7	Издање:	Важи од:	УП-10-001
		4	2024-09-16	

Ознаке и називи образаца, на које се докуменат позива у тексту, исписују се словима величине 12 типографских тачака, италици. Уколико се у тексту неки образац помиње више пута, дозвољено је навођење само његове ознаке, или скраћеног назива. *Примјер: ...за шта треба користити образац ОБ-хх „Евиденција присуства на послу“...касније у тексту само ...образец ОБ-хх ...*

Напомена: Код достављања докумената на употребу, погодно је да се уз документ дистрибуира и по један примјерак свих образаца на које се тај докуменат позива, тако да се могу фотокопирати ради примјене.

Нумерација страница документа садржи редни број стране и укупан број страна. Нумеришу се све стране документа, укључујући прилоге. Примјери образаца који се дистрибуирају уз докуменат, ради копирања за примјену, не нумеришу се.

Сви документи система менаџмента означавају се јединственом ознаком која се састоји из три дијела и то:

- ознака врсте документа: словна ознака, два карактера (табела 2),
- ознака установе која је израдила документ: нумеричка ознака, два карактера (10),
- редни број документа, по редослиједу уношења у одговарајући регистар: нумеричка ознака, три карактера (од 001 до 999).

Ознаке докумената уписују се у одговарајуће поље на обрасцу на којем се израђују. Ознаку документа одређује менаџер квалитета (за документе који се израђују у Болници), укључујући и упутства која доносе начелници/руководиоци организационих јединица. Једном додјелена, ознака документа не може се мијењати. По повлачењу из употребе и трајном стављању документа ван снаге, његова ознака и даље се сматра заузетом и не може се додјелити ни једном другом документу.

4.2 Изглед пословника система менаџмента

Пословник система менаџмента састоји се из поглавља која се рашчлањују на начин, приказан у табели 1. При форматирању текста пословника примјењују се правила, дата у подтачки 4.1 овог документа. Пословник система менаџмента обавезно садржи насловну страну, и страну садржаја. Свака тачка пословника описује један елемент/процес система менаџмента. Тачке пословника немају прописани садржај, већ се описи дају према потребама материје. Процеси, за које нису припремљене посебне документоване процедуре, описују се директно у пословнику.

4.3 Изглед образаца за израду записа интерног порјекла

Сви обрасци за израду записа интерног порјекла садрже заглављ са сљедећим информацијама:

- лого установе,
- назив обрасца,
- ознака обрасца.

Изглед дијела обрасца за упис података дефинише се према потребама, у складу с карактеристикама процеса у коме запис настаје.

4.4 СТРУКТУРА ДОКУМЕНАТА СИСТЕМА МЕНАЏМЕНТА

4.4.1 Структура процедура система менаџмента

Процедуре и упутства имају сљедећу структуру и редослијед излагања материје по тачкама и подтачкама:

Болница Бијељина	Страна 5 од 7	Издање:	Важи од:	УП-10-001
		4	2024-09-16	

1. ПРЕДМЕТ И ПОДРУЧЈЕ ПРИМЈЕНЕ

1.1 Предмет процедуре

Даје се опис материје (процеса), на коју се документ односи. Предмет процедуре детаљно се разрађује у тачки 4 документа.

1.2 Подручје примјене

Наводе се организационе цјелине, односно функције које су обавезне да га примјењују, или процес, односно елемент система менаџмента на који се документ односи.

1.3 Надлежности за примјену

Наводе се функције у организацији које су обавезне да примењују документ. Такође се наводи функција надлежна за прописивање поступка рада и контролу примјене документа (власник процеса).

1.4 Искључења

Наводе се ограничења у примјени документа, ако их има (организационе цјелине, процеси, елементи на које се документ не примјењује).

2. ВЕЗА С ДРУГИМ ДОКУМЕНТИМА

2.1 Референтни документи

Наводе се документи који служе као основ за израду предметног документа: директно надређени документи, стандарди, прописи и сл.

2.2 Остали документи

Наводе се остали документи на које се предметни документ позива у тексту (процедуре, упутства и сл.). При томе се увијек наводи врста документа, његова ознака и назив. По потреби, може да се наведе и редни број издања документа, издавач и друго, што је значајно за идентификацију документа. Без обзира на евентуално наведену годину издања, подразумијева се да се увијек примјењују најновије верзије докумената, наведених у овој тачки.

3. ТЕРМИНИ И СКРАЋЕНИЦЕ

3.1 Термини

Наводе се дефиниције појмова, карактеристичних за материју на коју се односи предметни документ, и то по правилу они, чије дефиниције нису дате у референтним документима, поменутим у тачки 2.

3.2 Скраћенице

Наводи се значење скраћеница које се користе у документу.

4. ОПИС ПОСТУПКА (ПРОЦЕСА)

Описује се ток процеса на који се документ односи, одговорности и овлаштења учесника у процесу, те потребни ресурси. Гдје је то могуће, потребно је дефинисати начин верификације активности у току њихове реализације, као и форму записа у вези с реализацијом активности.

5. ПРИЛОЗИ И ОБРАСЦИ

5.1 Прилози

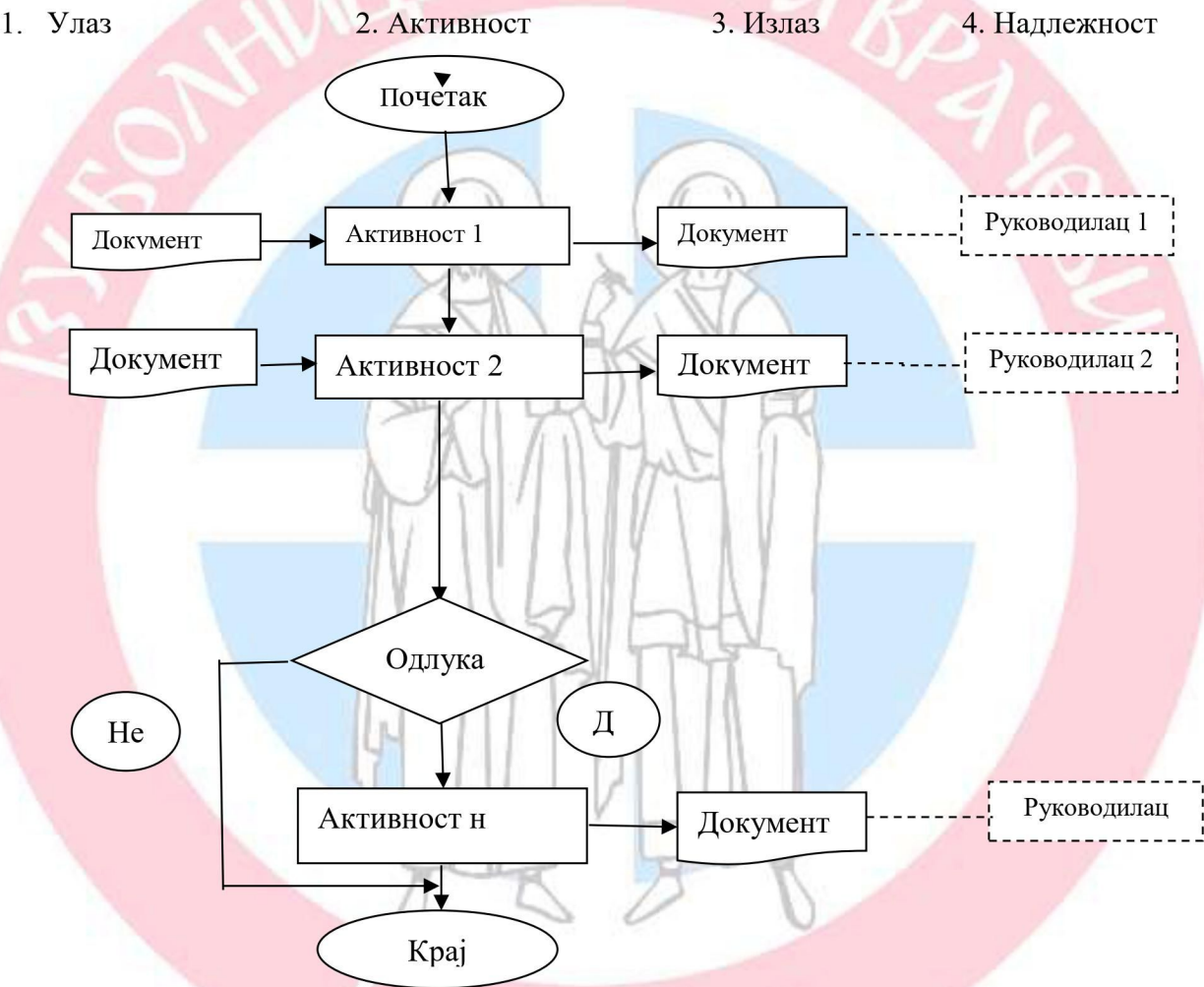
Наводе се сви прилози, као што су, на примјер: дијаграми, скице, слике, примјери итд.

5.1.1 прилози

У прилогу процедура може да се даје дијаграм тока процеса који процедура описује, за приказ дијаграма тока користе се следећи симболи.

Дијаграм тока приказује се у четири колоне, како је приказано на слици 3.

Примјер дијаграм тога: Слика 3



5.2 Обрасци

Наводи се списак образаца (ознака и назив), чија је примјена описана у предметном документу.

6. ЗАПИСИ

Наводе се записи који настају у процесу примјене процедуре (број примјерака/копија и њихово кретање, мјесто и дужина архивирања. Подаци се уносе у следећу табелу:

Болница Бијељина	Страна 7 од 7	Издање:	Важи од:	УП-10-001
		4	2024-09-16	

Табела 2:

Назив документа	Ознака обрасца	Документ формира	Број примјерака	Рок чувања	Мјесто чувања	Евидентирање
(навести назив документа)	(дати ознаку обрасца на којем се документ формира, ако је образац стандардизован)	(навести ко припрема документ)	(број примјерака и њихови корисници)	(рок чувања оригинала)	(мјесто чувања оригинала)	(навести да ли се документ евидентира у неком регистру, књизи улазне поште и сл.)

4.4.2 Структура упутстава система менаџмента

Упутства немају дефинисане тачке садржаја, већ се текст може да излаже директно, према потребама материје која се описује, како је то урађено и у овом документу. Структуру и садржај упутства дефинише аутор, а рашчлањивање и нумерисање текста врши се како је приказано у Табели 1. При изради текста упутстава примјењују се правила, дата у подтачки 4.1 овог документа.

4.4.3 Структура интерних образаца за израду записа

Изглед и садржај образаца за израду записа произлазе из карактеристика процеса и потребе за евидентирањем одређених података у вези с процесом. Због тога се сви елементи интерних образаца за израду записа не могу прописати унапријед, већ се – зависно од случаја - прилагођавају конкретним потребама. Сви обрасци за израду записа морају да садрже најмање сљедеће елементе;

- У заглављу: идентификација установе (лого установе),
- предмет документа (назив записа),
- број записа из одговарајуће евиденције (ако запис подлијеже евидентирању),
- датум формирања записа,
- функција, име, презиме и потпис лица које запис овјерава (ако се документ овјерава).

Приликом формирања сваког појединачног обрасца поштују се одредбе одговарајућих правила службе, закона и прописа који се односе на конкретан документ.

5. ОЗНАЧАВАЊЕ ДОКУМЕНАТА

Евиденција додијељених ознака води се у листи важећих докумената, за сваку врсту докумената посебно.

Табела 3: Врста документа

ПМ	пословник система менаџмента
ПМ	пословник о квалитету медицинске лабораторије
ПР	процедура
УП	упутство
КП	клинички пут
ПК	план континуитета пословања
МИ	методе испитивања
ОП	опрема
ОБ	образац

Болница Бијељина	Страна 8 од 7	Издање:	Важи од:	УП-10-001
		4	2024-09-16	

Примјери ознака: ПР-10-023 Значење ознаке: Процедура Болнице, са редним бројем 23

УП-10-001 Значење ознаке: Упутство које се примјењује у Болници, са редним бројем 1.

