



Институт за онкологију и радиологију Србије

Пастерова 14, Београд, Србија

+381 11 2067 100

iors@ncrc.ac.rs

www.ncrc.ac.rs

РЕПУБЛИКА СРБИЈА

ИНСТИТУТ ЗА ОНКОЛОГИЈУ И РАДИОЛОГИЈУ СРБИЈЕ

Бр. 01-1/2026/2070

18 JUN 2026

Београд, Пастерова 12-14

ПРОЦЕДУРА ЗА КВАЛИТЕТ РАДА И БЕЗБЕДНОСТ ПАЦИЈЕНАТА

Ознака процедуре	П.КИО.09
Верзија	02
Датум усвајања	05.06.2026.
Аутори процедуре	Кл. асист. Прим. др сци. мед. Маријана Миловић - Ковачевић Биљана Јакшић, ВМС Струк. мастер мед. сестра Мелита Мемиши
Носилац процедуре	Кл. асист. Прим. др сци. мед. Маријана Миловић - Ковачевић
Процедуру одобрио	Доц. др Милан Жегарац



М. ЖЕГАРАЦ

 ИНСТИТУТ ЗА ОНКОЛОГИЈУ И РАДИОЛОГИЈУ СРБИЈЕ	Назив процедуре:		Ознака: П.КИО.09
	Процедура за квалитет рада и безбедност пацијента		
	Датум: 05.06.2026.	Верзија: 02	Страна: 2 од 8

1. ДЕФИНИЦИЈА И СКРАЋЕНИЦЕ

ИОРС – Институт за онкологију и радиологију Србије

ОЈ – организациона јединица

КИО – Клиника за интернистичку онкологију

МСТ – медицинска сестра/техничар

ФТ – фармацеутски техничар

2. ПРЕДМЕТ

Ова процедура одређује квалитет услуга, безбедност и задовољство пацијента пруженим услугама, као и смернице унапређења комуникације, иновације знања и опреме и побољшања услова за рад.

3. ПОДРУЧЈЕ ПРИМЕНЕ

Ова процедура се примењује у свим организационим јединицама ИОРС-а.

4. ОДГОВОРНОСТИ

Клиника за интернистичку онкологију

- Руководилац КИО
- Начелник стационара
- Шеф одсека
- Главна сестра КИО
- Главна сестра/техничар стационара, главна сестра одсека
- Тимска сестра/техничар
- Фармацеутски техничар

 ИНСТИТУТ ЗА ОНКОЛОГИЈУ И РАДИОЛОГИЈУ СРБИЈЕ СРБИЈЕ	Назив процедуре: Процедура за квалитет рада и безбедност пацијента		Ознака: П.КИО.07
	Датум: 28.01.2025	Верзија: 02	Страна: 3 од 8

Главна сестра КИО

Одговорна је да спроводи организационе послове на Клиници. Поред послова и радних задатака који су предвиђени за медицинску сестру, организује и координира рад особља на Клиници. Врши надзор над радом средњег и вишег медицинског особља. Организује и прави распоред рада МСТ/техничара и осталог особља. Води прописану медицинску документацију и извештаје. Сваког јутра подноси јутарњи извештај о стању на Клиници главној сестри ИОРС-а и руководиоцу Клинике. Учествоје у раду тимова, стручних комисија и колегијума. Непосредно руководи и организује пословима основне здравствене заштите, неге болесника, одржавању хигијене објеката и опреме.

Контролише особље одговорно за рад са лековима и апотеком. Контролише вођење књиге примопредаје и других евиденција од стране радника Клинике, као и друге законом прописане евиденције. Ангажује се у решавању међуљуских односа радника и пацијента. Врши надзор примене медицинске терапије. Сарађује са лекарима, главним техничаром стационара, главним сестрама одсека, тимским сестрама и фармацеутским техничарима. Води послове набавке средстава за хигијену, потрошног материјала у складу са месечним плановима. Води евиденцију о попуњености капацитета.

Стара се о спровођењу кућног реда, активно учествује на спровођењу здравственог рада и предлаже унапређење рада МСТ/техничара/ФТ. Предлаже план и динамику стручног усавршавања здравствених радника са средњом и вишом школом. Прави и контролише спровођење приправничког стажа и волонтерског рада здравствених радника са средњом и вишом стручном спремом. Обавља визите са руководиоцем КИО и евидентира у књигу визите о присуству ординирајућих лекара два пута месечно. За свој рад одговорна је руководиоцу Клинике и главној сестри ИОРС-а.

Главна сестра/техничар стационара

У сарадњи са главном сестром Клинике организује и врши контролу над радом МСТ/ФТ. Одговоран је за хигијену болесничких соба, тоалета за пацијенте и особље, чистоћу подова, као и о изгледу простора за рад сестара. Води евиденцију о присуству и радном ангажовању МСТ/ФТ, непосредно организује послове у вези са негом, исхраном пацијената, попуњава листу дијета. Обавља јутарњу примопредају са сменским сестрама, указује на неправилности у раду и могућим пропустима. Стара се о чувању и употреби инвентара. Врши контролу вођења Књиге примопредаје смене и обавља јутарњи састанак са главном сестром КИО. По потреби обавља састанке (једном недељно) са главним и тимским сестрама о текућим проблемима, новине у пракси, подржава идеје својих сарадника и уредно евидентира у књигу визите. Прави месечни план рада МСТ/ФТ. Поред послова и радних задатака из домена своје специјалности, организује и непосредно руководи радом стационара. Обавља визиту са начелником стационара два пута месечно. Учествоје у изради предлога планова и других мера

 ИНСТИТУТ ЗА ОНКОЛОГИЈУ И РАДИОЛОГИЈУ СРБИЈЕ СРБИЈЕ	Назив процедуре: Процедура за квалитет рада и безбедност пацијента		Ознака: П.КИО.07
	Датум: 28.01.2025	Верзија: 02	Страна: 4 од 8

које су у надлежности начелника стационара. Одговоран је за уредно вођење медицинске документације. Стара се о сталној едукацији МСТ у својој ОЈ. Врши распоред МСТ/ФТ на послове и радне задатке у оквиру своје ОЈ. Врши стручни надзор над радом здравствених радника. Контролише књиге визите соба ОЈ. Обавља јутарњу и поподневну примопредају са сменским сестрама. Одговоран је за спровођење хигијенско-техничке заштите, санитарно-хигијенских прописа ОЈ. У електронској форми пријављује кварове Техничкој служби. За свој рад одговоран је главној сестри КИО, начелнику стационара и руководиоцу Клинике.

Главна сестра одсека

Одговорна је за хигијену болесничких соба, тоалета за пацијенте и особља, чистоћу подова, као и о изгледу простора за рад сестара. Води евиденцију о присуству и радном ангажовању МСТ/ФТ, непосредно организује послове у вези са негом и исхраном пацијената. Води рачуна о набавци чистог и прљавог веша. Стара се о чувању и употреби инвентара. Уредно води прописану медицинску документацију, извештаје, фактурисање. Врши контролу вођења Књиге примопредаје смене. По потреби обавља састанке са тимским сестрама о текућим проблемима, новине у пракси, подржава идеје својих сарадника. Поред послова и радних задатака из домена своје специјалности, организује и непосредно руководи радом одсека. Учествоје у изради предлога планова и других мера које су у надлежности Шефа одсека. Одговорна је за уредно вођење медицинске документације. Стара се о сталној едукацији МСТ у својој ОЈ. Врши распоред МСТ на послове и радне задатке у оквиру своје ОЈ. Организује смештај пацијената при пријему. Контролише комплетну документацију историје болести, отвара листе процеса здравствене неге, температурну и терапијску листу. Контролише књиге визите соба ОЈ. Обавља јутарњу и поподневну примопредају са сменским сестрама. Одговорна је за спровођење хигијенско-техничке заштите, санитарно-хигијенских прописа ОЈ. Пријављује кварове у писаној форми техничкој служби. За свој рад одговорна је главном техничару стационара, шефу одсека и главној сестри КИО.

Тимска медицинска сестра/техничар/ФТ

Стара се о нези и исхрани болесника и хигијени болесничке собе. Врши припрему болесника за визиту и присуствује визити. Помаже доктору приликом прегледа болесника. Прати болеснике приликом специјалистичко-консултативних и других прегледа. Учествоје у припреми и примени терапије са терапијске листе које ординира лекар специјалиста и потврђује својим факсимилом и потписом. Уредно води неопходну медицинску документацију. Контролише виталне знаке болесника, хематолошке и

 ИНСТИТУТ ЗА ОНКОЛОГИЈУ И РАДИОЛОГИЈУ СРБИЈЕ СРБИЈЕ	Назив процедуре: Процедура за квалитет рада и безбедност пацијента		Ознака: П.КИО.07
	Датум: 28.01.2025	Верзија: 02	Страна: 5 од 8

биохемијске параметре убележава у температурну листу и листу процеса здравствене неге. Посматра психичко стање болесника, субјективне сметње, а нежељена дејства терапије и догађаје извештава лекара и нотира у процес здравствене неге и књигу нежељених догађаја. Асистира лекару и по налогу врши медицинско-техничке интервенције. Присуствује примопредаји и обавља јутарњу визиту са шефом одсека, ординирајућим лекарима и главном сестром одсека. Организује и контролише спровођење личне и опште хигијене болесника. Одговара за средства којима рукује, за уредност, тачност и квалитет послова из делокруга свог рада. Обавља и друге послове по налогу руководиоца. За свој рад одговорна је главној сестри одсека, главном техничару стационара и главној сестри КИО.

Фармацеутски техничар

Одговорни су за рад у реконституцији цитотоксичних агенаса, применом затворених система и заштитне опреме у простору са коморама које имају ламинарни проток ваздуха. Уредно воде контролну листу комора и фрижидера. Врше контролу употребљених лекова, потрошних материјала, као и правилног складиштења отпада. За свој рад одговорне су главној сестри/техничар стационара.

Квалитет рада

Квалитети које највише руководство треба да усвоји и користи при вођењу организације су:

- усмеравање на испуњавање захтева пацијента и послодавца
- успостављање јединствених циљева и спровођења од стране руководства
- максимално укључивање особља
- процесни приступ
- одлучивање на основу чињеница
- стално побољшање нивоа квалитета рада
- у ову групу спада и безбедност

Безбедност

Идентификација, анализа и корелација различитих догађаја са циљем да се здравствена заштита учини безбеднијом и да се ризици по здравље пацијената сведу на минимум.

Обухвата:

- Успостављање формалне процедуре за регистровање нежељених дејстава лекова и опис процедуре
- Стопа морталитета и повреде пацијената
- Стопа пацијената са декубитусом

 ИНСТИТУТ ЗА ОНКОЛОГИЈУ И РАДИОЛОГИЈУ СРБИЈЕ СРБИЈЕ	Назив процедуре: Процедура за квалитет рада и безбедност пацијента		Ознака: П.КИО.07
	Датум: 28.01.2025	Верзија: 02	Страна: 6 од 8

- Стопа компликација насталих услед давања хемиотерапије и специфичне терапије
 - Стопа поновљених нежељених дејстава или компликација примењеног специфичног лечења
 - Стопа механичких и других јатрогених оштећења
 - Стопа тромбоемболијских компликација
 - Број интервенција које нису спроведене према унапред одређеном плану или процедури/грешке у спровођењу медицинских интервенција или лечењу
 - Контрола стерилизације
 - Контрола хигијенско-техничке заштите
 - Стопа инциденце болничких инфекција
-
- Обезбеђивање санитетско-техничких и хигијенских услова у складу са законом којим се одређује област санитетског надзора, као и спровођење општих мера за заштиту становништва од заразних болести у складу са законом којим се уређује област заштите становништва од заразних болести
 - Превентивне мере (вакцинације, систематски прегледи)
 - Спровођење мера за унапређивање здравља радника и пацијената изложених здравственим ризицима
 - Прилагођавање рада психофизиолошким способностима запослених
 - Учешће у организацији режима рада и одмору запослених, као и у процени нове опреме и нових технологија са здравственог и ергономског становишта

ПРОЦЕДУРЕ ЗА КВАЛИТЕТ РАДА И БЕЗБЕДНОСТ ПАЦИЈЕНАТА

У здравственом систему Србије постоји неколико докумената који се односе на одржавање квалитета рада и безбедности пацијената:

1. Закон о здравственој заштити
2. Правилник о провери квалитета стручног рада здравствених установа, приватне праксе, здравствених радника и здравствених сарадника ("Сл. гласник РС", бр. 35/2011)
3. Стратегија за стално унапређење квалитета здравствене заштите и безбедности пацијента (Сл. гласник 65/2009)
4. Правилник о акредитацији здравствених установа (Сл. гласник 112/2009)

КВАЛИТЕТ РАДА НА КЛИНИЦИ ЗА ИНТЕРНИСТИЧКУ ОНКОЛОГИЈУ

Провера квалитета рада се спроводи кроз редовну и ванредну односно унутрашњу и спољашњу контролу. Редовна контрола се спроводи унутар стационара и Клинике. Основни инструменти одржавања квалитета рада и редовне контроле су визите на стационару и Клиници и стручни састанци лекара стационара и клинике, као и стручни састанци МСТ.

 ИНСТИТУТ ЗА ОНКОЛОГИЈУ И РАДИОЛОГИЈУ СРБИЈЕ СРБИЈЕ	Назив процедуре: Процедура за квалитет рада и безбедност пацијента		Ознака: П.КИО.07
	Датум: 28.01.2025	Верзија: 02	Страна: 7 од 8

ВИЗИТА

Спроводи се свакодневно на одсеку, а на стационару и Клиници у одређеним интервалима.

1. Свакодневну визиту на одсеку спроводи Шеф одсека са одељењским лекарима специјалистима и клиничким лекарима, тимским сестрама/техничарима, као и главном сестром одсека. Током визите се проверава за сваког тренутно хоспитализованог пацијента:

- да ли је пацијент адекватно смештен на стационару
- историје болести пацијената, провера релевантних анамнестичких података
- клинички преглед пацијента, процена досадашњег лечења, процена испољених нежељених ефеката досадашњег лечења и њихово збрињавање
- спроведене и планиране анализе и дијагностичке процедуре
- план даљег лечења
- провера терапијске листе:
 - a. специфична онколошка терапија (хемиотерапија): адекватни хемиотерапијски протокол - потребе за модификацијом, дозе лекова, начин давања, план праћења непосредне и одложене токсичности
 - b. адекватна симптоматска терапија (терапија придружених болести коју пацијент узима, терапија симптома основне болести, као и планирана симптоматска терапија испољене токсичности антинеопластичног лечења).

2. Визита руководиоца КИО и начелника стационара се спроводи једном недељно.

3. Визита Директора Института и помоћника директора за здравствену делатност обављају се периодично према њиховом плану рада.

СТРУЧНИ САСТАНЦИ

Стручни састанци на којима се разматрају проблеми и недоумице везани за лечење појединачних пацијената одржавају се недељно.

Стручне састанке води руководиоца КИО уз присуство начелника стационара, шефова одсека и ординирајућих лекара на КИО.

На стручном састанку се уредно води записник.

ВАНРЕДНА КОНТРОЛА

Ванредна контрола квалитета рада се спроводи као унутрашња и спољашња.

Унутрашња контрола квалитета рада, односно унутрашњи стручни надзор спроводи се:

 ИНСТИТУТ ЗА ОНКОЛОГИЈУ И РАДИОЛОГИЈУ СРБИЈЕ СРБИЈЕ	Назив процедуре: Процедура за квалитет рада и безбедност пацијента		Ознака: П.КИО.07
	Датум: 28.01.2025	Верзија: 02	Страна: 8 од 8

1. Унутар стационара у смислу контроле рада лекара од стране начелника стационара или руководиоца Клинике, контроле рада МСТ од стране главне сестре стационара, односно главне сестре Клинике.
2. Комисија за стручни надзор и унутрашњу контролу: спроводи надзор над лечењем одређеног пацијента, а на захтев помоћника директора за здравствену делатност или директора ИОРС-а, о чему подноси извештај.

Спољашња контрола квалитета рада односно спољашњи стручни надзор се спроводи на захтев Министарства здравља које одређује тело које ће тај надзор спровести.

Безбедност

Идентификација, анализа и корелација различитих догађаја са циљем да се здравствена заштита учини безбеднијом и да се ризици по здравље пацијената сведу на минимум.

Обухвата:

- успостављање формалне процедуре за регистровање нежељених дејстава лекова и опис процедуре
- стопу морталитета и повређивања пацијената
- стопу пацијената са декубитусом
- спречавање инцидентних и акцедентних догађаја у смислу отклањања свих фактора ризика
- стопа компликација насталих услед давања хемиотерапије и специфичне терапије
- стопа поновљених нежељених дејстава или компликација примењеног специфичног онколошког лечења
- стопа механичких и других јатрогених оштећења
- стопа тромбоемболијских компликација
- број интервенција које нису спроведене према унапред утврђеном плану или процедуре/грешке у спровођењу медицинских интервенција или лечењу
- контрола стерилизације
- контрола хигијенско-техничке заштите
- стопа инциденце болничких инфекција
- обезбеђивање санитетско-техничких и хигијенских услова у складу са законом којим се одређује област санитетског надзора, као и спровођење општих мера за заштиту становништва од заразних болести у складу са законом којим се уређује област заштите становништва од заразних болести
- превентивне мере (вакцинације, систематски прегледи)
- спровођење мера за унапређивање здравља радника и пацијената изложених здравственим ризицима
- прилагођавање рада психофизиолошким способностима запослених
- учешће у организацији режима рада и одмору запослених, као и у процени нове опреме и нових технологија са здравственог и економског становишта.