

**Javna ustanova
Opća bolnica „Prim. dr. Abdulah Nakaš“
Sarajevo**

K O D E K S

POSLOVNOG PONAŠANJA



Nu osnovu člana 27. Zakona o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu („Službene novine Federacije BiH“ broj 59/05 i 83/14), člana 66. Zakona o zdravstvenoj zaštiti („Službene novine Federacije BiH“ broj 46/10) i Rješenja Upravnog odbora Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u Federaciji Bosne i Hercegovine, dodjeljuje se:

A K R E D I T A C I J A

za zdravstvenu ustanovu koja ispunjava akreditacijske standarde
za bolnice (ver. 2010.) u Federaciji Bosne i Hercegovine,
a odnosi se na oblast kvaliteta i sigurnosti u pružanju zdravstvenih usluga.

**JU Opća bolnica
"Prim. dr. Abdulah Nakaš" Sarajevo**



Broj rješenja: 02-57-80-1/19
Rok važenja akreditacije do: 28.02.2023.


Direktor Agencije
Doc.Dr. Armed Ribić

Sarajevo, oktobar 2025. godine

PRIJE UVODA

Koliko god visoko mišljenje imali o svojim poslovnim manirima, usvajanje i primjenjivanje ovih pravila poslovnog ponašanja pokazat će Vam kako da budete još bolji.

Nije teško savladati pravila dobrih poslovnih manira. Učinite mali napor i upoznajte ih. Vrijeme utrošeno na sticanje dobrih poslovnih manira je pametna investicija. Ovladavanje poslovnom etikecijom stvara samopouzdanje i daje Vam vidljivu prednost nad onima koji se ponašaju neumjesno.

ONAKVI SMO...

KAKVO MIŠLJENJE DRUGI IMAJU O NAMA !

Na osnovu Zakona o zdravstvenoj zaštiti („Službene novine Federacije BiH“ broj 46/10 i 75/13), Zakona o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata („Službene novine Federacije BiH“ broj 40/10), člana 27. Statuta JU Opća bolnica „Prim.dr. Abdulah Nakaš“ („Službene novine Kantona Sarajevo“ broj 22/14), te Pravilnika o radu, unutrašnjoj organizaciji i sistematizaciji radnih mjesta broj: 260-142/22 od 16.09.2022. godine i Pravilnika o izmjenama i dopunama Pravilnika o radu, unutrašnjoj organizaciji i sistematizaciji radnih mjesta Javne ustanove Opća bolnica „Prim.dr. Abdulah Nakaš“ broj 44-870/23 i 44-450-176/24, direktor donosi

K O D E K S POSLOVNOG PONAŠANJA JU Opća bolnica „Prim.dr. Abdulah Nakaš“

UVOD

Ovim dokumentom utvrđene su osnovne smjernice ponašanja, poslovne etike, poslovnog bontona i poslovne kulture odijevanja uposlenika J.U. Opće bolnice «Prim.dr. Abdulah Nakaš» (u daljem tekstu Opće bolnice).

Namjena ovog dokumenta je

1. da pokaže:

- ⇒ kako uspostaviti dobre odnose na poslu
- ⇒ kako izbjegavati sukobe i krizne situacije
- ⇒ kako zadobiti povjerenje kolega, rukovodilaca, poslovnih partnera i korisnika naših usluga
- ⇒ kako se poslovno ponašati u različitom poslovnom prostoru unutar ustanove
- ⇒ kako prikladno poslovno izgledati
- ⇒ kako poslovno komunicirati
- ⇒ kako adekvatno postupati

2. da omogući:

- ⇒ jačanje etičkih načela i u turbulentnim vremenima
- ⇒ jačanje kolektivnog i timskog duha u ustanovi
- ⇒ promoviranje u javnosti pozitivne slike o samim uposlenicima, a time i o ustanovi kao cjelini
- ⇒ jačanje profesionalnog odnosa prema poslu i instituciji u kojoj rade

PRIMJENA KODEKSA

Kodeks poslovnog ponašanja obavezno se primjenjuje na sve radnike Opće bolnice, lica na stručnom osposobljavanju, volontere, organe upravljanja, rukovođenja i druge organe, kao i sve druge stranke (lica iz drugih institucija, dobavljače, pacijente, kandidate na konkursnim procedurama, članove porodice radnika i sl.) bez izuzetaka.

POSLOVNO PONAŠANJE – OSNOVNA PRAVILA

Ono što poslovna osoba nikad ne radi:

- ne daje namjerno pogrešne informacije
- ne «frizira» rezultate poslovanja
- ne ogovara saradnike, pretpostavljene, poslovne partnere ili prijatelje, kako za vrijeme rada, tako i van radnih prostorija i u sredstvima informisanja
- ne zloupotrebljava i odaje poslovne informacije, pogotovo poslovne tajne
- ne zavodi autokratski i diktatorski režim upravljanja
- ne ispoljava pretencioznost u poslovanju, prepotentnost i uvažavanje samo ličnih interesa
- ne ponaša se snishodljivo u odnosu na autoritet
- ne prihvata poniženje (dodvoravanje) radi bilo kakve lične koristi
- ne prihvata ucjenjivanje na bilo kom nivou (hijerarhijskom, materijalnom, polnom, itd.)
- ne favorizuje nikoga
- ne koristi nepristojne i pogrdne riječi, prijetnje i zastrašivanja
- ne upušta se u prepirke, svađe, grube igre i šale
- ne dozvoljava da ga poslovni saradnik ili bilo ko isprovocira
- ne pojačava ton u telefonskom ili direktnom razgovoru
- ne gestikulira previše, ne govori i ne smije se preglasno
- ne pije alkoholna pića i ne puši u radnom prostoru
- ne oštećuje i ne uništava vlasništvo ustanove nemarnim i aljkavim postupcima
- ne koristi vrijeme, materijal i opremu ustanove u privatne svrhe
- ne nagovara ili navodi zaposlenike na gore navedene radnje
- ne zloupotrebljava lične podatke drugih lica kojima raspolaže

Poslovna osoba treba da je:

- urednog izgleda - uredno odjevena, očešljana, a žene decentno našminkane
- vedra i radno raspoložena (lični problemi ne smiju da utiču na radni proces dok je na poslu)
- komunikativna

Poslovna osoba treba uvijek da:

- poštuje Ustavom, zakonima i drugim aktima predviđene odredbe prilikom obavljanja radnih zadataka
- bude protiv bilo kakve manipulacije ljudima
- bude protiv zloupotrebe statusnog i hijerarhijskog položaja
- bude tačna, precizna, sistematična, kreativna
- bude spremna da uputi i prihvati argumentovanu kritiku
- bude spremna izviniti se i priznati grešku
- bude lojalna svojoj ustanovi i uvijek nastoji da je prezentira na najbolji mogući način
- radi na uspostavljanju i njegovanju trajnih vrijednosti
- poštuje ličnosti saradnika i podređenih
- poštuje ličnost pacijenata i drugih lica
- drži datu riječ

•

POSLOVNA TAJNA

Poslovnu tajnu čine dokumenti i podaci čije bi saopštavanje neovlaštenoj osobi štetilo interesima i ugledu Opće bolnice ili subjektima koji su te dokumente dostavili Općoj bolnici.

Poslovnu tajnu predstavljaju:

- ekonomske i druge procjene Opće bolnice, podaci iz ponuda, kao i bilansi stanja Opće bolnice;
- dokumenti i podaci koji se odnose na saradnju sa nadležnim tijelima i institucijama Federacije i Kantona, te međunarodnim institucijama u Federaciji i Kantonu i organizacijama vezanim za investiranje;
- tekuće knjigovodstveno stanje materijalno-finansijskog poslovanja Opće bolnice;
- dokumenti i podaci koji se odnose na učešće u sporovima između Opće bolnice i drugih učesnika;
- dokumenti i podaci koji se odnose na poslove informatike za potrebe Opće bolnice;
- podaci o kadrovima i personalni dosijei radnika Opće bolnice, evidencije, brojno stanje i drugi dokumenti vezani za rad i radne odnose;
- podaci o pojedinačnim isplatama plaća i naknada plaća radnika Opće bolnice;
- podaci vezani za postupke javnih nabavki Opće bolnice;
- informacije o inspekcijskim nadzorima koje vrše nadležni organi unutar Opće bolnice;
- informacije o konkursnim procedurama u Općoj bolnici;
- podaci iz medicinske dokumentacije pacijenata koji spadaju u lične podatke o pacijentu (identifikacijski i identificirajući podaci o njegovom zdravstvenom stanju, dijagnozi, prognozi i liječenju, podaci o ljudskim supstancama na osnovu kojih se može utvrditi identitet lica, doanake sa bolovanja koje se uručuju odgovornoj osobi Opće bolnice u zatvorenoj koverti).

Radniku je strogo zabranjeno da zloupotrijebi ili oda poslovnu tajnu zbog pribavljanja vlastite koristi ili ogovaranja.

ZAŠTITA LIČNIH PODATAKA

Radnici koji prilikom obavljanja radnih zadataka raspolažu ličnim podacima drugih radnika, pacijenata, poslovnih partnera ili trećih lica, dužni su postupati sa posebnom pažnjom u cilju zaštite ličnih podataka.

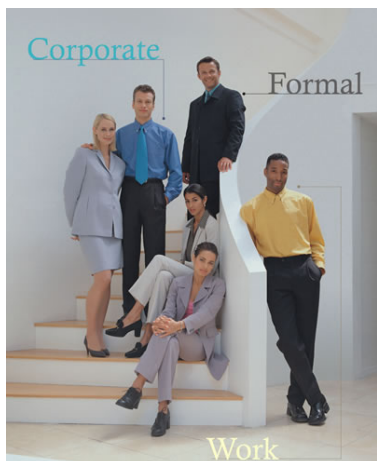
POSLOVNO ODIJEVANJE

Namjena ovih smjernica o odijevanju uposlenika Opće bolnice nije da ograniči personalnu slobodu već, naprotiv, da naglasi posebnost uloge svakog uposlenika ove ustanove u obezbjeđenju zdravstvene zaštite onih koji koriste naše usluge.

Direktor ustanove posebnom odlukom određuje izgled i boju uniforme i općeg poslovnog oblačenja uposlenika ukoliko isto smatra svrsishodnim u najboljem interesu ustanove.

PRAVILA ZA NEMEDICINSKO OSOBLJE KOJE NE NOSI UNIFORMU

Ove pravila se odnose na osoblje koje svoj posao obavlja u kancelarijama, te na one koji imaju kontakte sa spoljnim strankama i saradnicima, poslovnim partnerima, predstavnicima državnih organa i institucija i sl.



Sva takva radna mjesta podrazumijevaju obavezno nošenje formalne odjeće.

⇒ *Pravila poslovnog izgleda ženskog osoblja*

Odjeća - Kostim, bilo sa suknjom ili pantalonama, je najadekvatniji ili kombinacija sako /suknja ili pantalone. Dužina suknje treba da bude umjerena. Za radno mjesto najpogodnija je dužina ne kraća od 5cm iznad koljena ili duža.

Ukoliko se nose pantalone, one ne smiju biti pripijene i uske poput helanke, a bokovi treba da su prekriveni nekim drugim komadom odjeće.

Na radnom mjestu se ne smiju nositi farmerke ili džins, helanke, providna odjeća, odjeća dubokog izreza sprijeda i pozadi, vunene i napadno obojene i dezenirane čarape.

Obuća na radnom mjestu treba da bude čista, udobna i elegantna, nižih potpetica koje ne umaraju nogu.

Nakit treba koristiti sa mjerom. Pretjerano prstenje i narukvice, lančići i minđuše, ne uklapaju se u poslovni ambijent ove ustanove.

Šminka treba da je diskretna, uz izbjegavanje izrazito jarkih i tamnih tonova i previše jakih i dugih linija oko očiju.

Kosa treba biti čista i uredna.

Preporučuju se blagi *mirisi*.

⇒ *Pravila poslovnog izgleda muškog osoblja*

Odjeća - Podrazumijeva se poslovna odjeća - nošenje odijela (sako, pantalone) i košulja u svakoj poslovnoj prilici. Džins odjeća nije primjerena i ista se ne preporučuje.

U periodima visokih temperatura, na radnom mestu je dozvoljeno nošenje košulja kratkih rukava. Sako treba da je pri ruci i treba ga obući prije nego što stranka uđe u kancelariju. Košulja mora biti uredno zakopčana.

Obuća - Poželjne su tamnije boje obuće i čarapa. U ljetnjim mjesecima mogu se koristiti i svjetlije boje. Nošenje tenisica na radnom mjestu nije preporučljivo. Čarape moraju biti po boji i stilu u skladu sa pantalonama i cipelama, i moraju pokrivati dio noge između obuće i ivica pantalona pri sjedenju.

Kosa kod muškarca treba uvijek da bude čista i uredno podšišana.

Lice treba da je sveže izbrijano, a ukoliko se nose brkovi i/ili brada, treba da su njegovani i redovno podrezivani.

Preporučuje se i upotreba *muških losiona i dezodoransa*.

Zabranjuje se nošenje sunčanih naočala, kapa i šešira, kao i isticanje tetovaža i pirsinga u prostorijama ustanove.

PRAVILA ZA OSOBLJE KOJE NOSI UNIFORMU

Izgled jedne osobe se uvijek računa. Stoga i uniforma, pored toga što ima zaštitnu funkciju, ima i dimenziju koja može da doprinese pozitivnom ili negativnom utisku o osobi koja je nosi.

Svako nošenje uniforme podrazumijeva i standardni protokol njenog izgleda i načina nošenja.

Propisani izgled uniformi osoblja Opće bolnice regulisan je Odlukom o izgledu i boji uniforme i općeg poslovnog oblačenja.

⇒ *Pravila poslovnog izgleda za uposlenike koji nose uniformu*



Imidž osoblja koje nosi uniformu je važna komponenta kada pacijenti i njihove porodice procjenjuju to isto osoblje. Stoga se ovim kao i drugim preporukama želi naglasiti važnost i ovog aspekta kod promovisanja atmosfere profesionalizma i povjerenja kod drugih.

Uniforma koja se nosi mora biti uvijek uredna - čista, ispegлана i udobna, tj. dovoljno široka, nikako pripijena, jer takva ne omogućava neophodnu slobodu pokreta pri radu.

Uniforma se mora mijenjati često, uvijek kada je zaprljana ili se, i bez vidljivih znakova, sumnja da je kontaminirana. Posebnu pažnju treba obratiti na

manžetne i džepove jer su oni često uzrok kontaminacije i rekontaminacije.

Nošenje ljekarskog mantila preko vlastite odjeće nije dozvoljeno iz higijenskih razloga.

Izlazak van kruga bolnice u uniformi nije dozvoljen, što je regulisano i zakonom.

Nošenje nakita i sata nije preporučljivo jer mogu smetati pri radu i mogući su izvor IHI.

Šminka i uniforma ne moraju biti nespojive stvari ukoliko je ona vrlo diskretna i ne narušava standarde rada i izgleda.

Kosa - kod žena, ukoliko je duga, trebala bi biti svezana ili podignuta i uredna, a kod muškaraca redovno podšišana i uredna. Na mjestima gdje je to potrebno (sala, previjalište, sterilizacija, kuhinja) kosa bi trebala biti pokrivena.

Nokti bi trebali biti kraći, čisti i bez upadljivih boja laka.

Poželjni su vrlo blagi i diskretni *mirisi*.

Obuća – medicinsko osoblje treba da ima bijelu obuću, sa zatvorenim prstima, sa ortopedskom potpeticom pogodnom za duže stajanje. Čistoća i udobnost su glavne karakteristike poželjne profesionalne obuće.

Ostalo osoblje koje nosi uniformu nosi onu vrstu obuće u zavisnosti od potreba radnog mjesta.

Zabranjuje se nošenje sunčanih naočala, kapa i šešira, kao i isticanje tetovaža i pirsinga u prostorijama ustanove.

NAČIN NOŠENJA AKREDITACIJE

Nošenje akreditacije je obavezno za svo osoblje Opće bolnice. Akreditacija se uvijek treba nositi tako da bude lako vidljiva i lako čitljiva drugoj osobi. Iz tih razloga akreditaciju treba nositi zakačenu za gornji lijevi džep ili za lijevi rever V kragne uniforme. Ukoliko nema ni džepa ni revera akreditaciju treba zakačiti na indentično mjesto kao da su tu. Nošenje akreditacije na vrpici nije preporučeno, pogotovo kod osoba koje neposredno rade oko pacijenata, jer bi vrpca mogla smetati pri radu.

Nošenje ID kartice je obavezno za svo osoblje kako bi se moglo nesmetano kretati kroz ustanovu. Nošenje ID kartice na vrpici se dozvoljava samo na onim radnim mjestima gdje takvo nošenje ne smeta pri radu. Inače se ID kartica treba nositi u džepu.

NAČIN NOŠENJA STETOSKOPA

Stetoskop bi se trebalo nositi oko vrata, ali ispod kragne radne odjeće, ukoliko je ona ima. Prilikom nošenja ne smije da dolazi u doticaj sa kožom.



OPŠTA PRAVILA POSLOVNOG KOMUNICIRANJA

Nema rada bez poslovnog komuniciranja. Način na koji neka osoba poslovno komunicira mnogo govori o njoj samoj i vrlo često utječe pozitivno ili negativno na sam proces rada. Stoga poslovno komuniciranje jeste vještina koja je sastavni dio radnog procesa. Kao što i

radni proces ima svoja pravila, tako postoje i pravila poslovnog komuniciranja. Ona nisu puka forma, već način da se:

- uspostave dobri i zdravi međuljudski odnosi na poslu
- izbjegnu sukobi i krizne situacije među uposlenicima
- promoviše pozitivna slike o nama samim a time i o ustanov kao cjelini u odnosu na pacijente, poslovne saradnike i širu javnost.

POZDRAVLJANJE

Pozdrav je prvi korak u ophođenju s ljudima.

Pozdrav treba da bude srdačan, a ne odbojan i mrzovoljan.

Pozdravljanje je obavezno prilikom svakog kontakta telefonom ili ličnim susretom sa kolegama, poslovnim partnerima ili pacijentima i izražava se obično frazom «dobar dan».

- mladi prvo pozdravlja starije
- muškarac prvo pozdravlja ženu
- onaj ko dolazi u novu sredinu pozdravlja prisutne

POSLOVNO PREDSTAVLJANJE I RUKOVANJE

U svakom kontaktu sa nepoznatom osobom obavezno je predstavljanje.

Pravila poslovnog predstavljanja nalažu da:

- prilikom upoznavanja i muškarci i žene stanu i ne drže ruke u džepovima
- prilikom predstavljanja poželjno je navesti funkciju ili titulu osobe
- dužnost domaćina je da predstavi svoje kolege koji su prisutni
- osobu sa nižom poslovnom funkcijom treba predstaviti osobi sa višim rangom.

Kod ličnog kontakta iza pozdravljanja slijedi rukovanje - umjereni stisak ruke uz osmijeh i pogled pravo u oči.

Iza pozdravljanja i predstavljanja sjeda se kada domaćin to ponudi. Čak i u slučajevima kada znate domaćina, potrebno je držati se istog pravila.

POSLOVNO OSLOVLJAVANJE

U našem poslovnom oslovljavanju uvijek je obavezno sagovornika (stranku, poslovnog partnera, pacijenta, itd.) oslovljavati sa gospodine, gospođo, gospođice i Vi.

Kada su kolege u pitanju, nema razloga suprotstavljati se trendu oslovljavanja sa Ti umjesto Vi, ako su u pitanju radne kolege iste po rangi i godinama. Ipak, treba obratiti pažnju na izvjesne situacije i činjenice. Oslovljavanje sa Ti daje intimniji prizvuk u poslovnom okruženju i nerijetko isključuje poštovanje prema starijima i nadređenima. Oslovljavanje sa Vi pokazuje visoku kulturu onoga koji se obraća svom kolegi i obezbjeđuje ličnu diskreciju. U poslovnom okruženju intimizacija u poslovnoj komunikaciji među učesnicima mora biti svedena na najmanju moguću mjeru.

Prilikom oslovljavanja stranih poslovnih partnera treba voditi računa o poslovnim pravilima zemlje iz koje poslovni partner dolazi.

DAVANJE VIZIT KARTICE

Obavezno ponudite svoju vizit karticu poslovnom partneru s kojim se prvi put sastajete.

Treba dobro razmisliti da li ćete karticu dati na početku ili kraju sastanka.

Najbolje je da davanje vizit karte ostavite za kraj sastanka osim: ako Vaš domaćin započne sastanak davanjem vizit karte ili ako želite da pružite dokaz o svom identitetu i službenom položaju. Mlađa osoba, odnosno osoba nižeg ranga, prva daje svoju vizit karticu starijoj osobi, odnosno osobi višeg ranga.

TELEFONSKA POSLOVNA KOMUNIKACIJA

Mada se često ne obraća pažnja na to, znati poslovno telefonirati je umijeće. Prvi, i često posljednji utisak koji neko stiče o Vama i Vašoj ustanovi, jeste preko telefona.

Poslovni telefon se koristi za ugovaranje sastanka i davanje informacija, a ne za pregovore o poslovima, pogotovo ne za privatni razgovor. Dakle, telefonski razgovori moraju uvijek biti kratki, jasni i precizni.

Da bi se uspješno obavio poslovni telefonski razgovor, potrebno se za njega prethodno pripremiti. Svrha dobre pripreme je da poziv bude što efikasniji i kraći.

Poštujete vrijeme onoga koga zovete.

Prije nego što podignete slušalicu provjerite :

- da li su Vam sve potrebne informacije pri ruci
- da li je osoba s druge strane najbolji izbor za razgovor
- da li zaista o tome treba razgovarati telefonom ili bi slanje dopisa pa čak i lični kontakt bio bolji.

Da biste dobro zvučali tokom telefonskog razgovora:

- nemojte ispoljavati dosadu ili nervozu
- nemojte zvučati kao da ste pod pritiskom
- nemojte jesti niti pušiti dok držite slušalicu
- tokom razgovora dobro je sagovornika oslovljavati po tituli i prezimenu
- ne izlažite informacije prebrzo
- ne prekidajte sagovornika u izlaganju
- ne zaboravite ljubaznost, jasnost, kratkoću
- nemojte vikati, glas treba da odražava autoritet, toplinu i da ulijeva povjerenje
- govorite jasno, glasno i čisto.

Tok poslovnog telefonskog razgovora

Ukoliko poziv potiče od Vas, to Vam omogućava da na samom početku usmjerite razgovor.

Razgovor počnite sa "Dobar dan gospodine / gospođo (ako razgovarate sa nepoznatom osobom), pored telefona je (Vaše puno ime i prezime) iz ustanove...".

Ako razgovarate sa nekim s kim ste duže ili kraće bili u kontaktu, treba poslije pozdrava razmijeniti nekoliko uobičajenih rečenica (o vremenu, porodici i slično, ali ne o politici), onda preći na razgovor.

Ovo se odnosi i na eksterne i na interne poslovne komunikacije.

Od sagovornika pokušajte da saznate tačno ono što želite, postavljajte otvorena pitanja, koja počinju upitnim rečenicama (ko, šta, kako, zašto, gde i kako...). Činite to mirno i ne budite agresivni. Ukoliko je potrebno, pravite bilješke razgovora. Ne zaboravite upisati datum i vrijeme poziva, prezime i ime i broj telefona sagovornika.

Kada zovete nekoga telefonom preko centrale, obavezno prvo pozdravite službenika centrale, predstavite se "Ovde NN iz... (naziv ustanove)" i kažete s kim biste htjeli da razgovarate ili broj lokala, ako ga već znate.

Kada razgovarate sa narednom osobom, ponovo se predstavite, te kratko i jasno objasnite razlog poziva.

Telefonski bonton

⇒ *Kada Vi prvi zovete*

- Ako se javljate nekom koga lično ne poznajete, ne treba da pretjerujete sa komotnim i familijarnim načinom obraćanja.
- Većini osoba odgovara kada im se prvi put obraćate da se koristite njihovim prezimenom (Dobar dan gospodine/gospođo N...).
- Svaki Vaš telefonski razgovor će biti mnogo ugodniji, ako ne zaboravite da kažete Hvala, Molim Vas, Budite ljubazni, Žao mi je, Da li želite da ostavite poruku i sl.
- Vaš direktan poziv, a ne preko sekretarice, ima suptilan psihološki učinak na onoga koga zovete i pokazuje Vaše poštovanje i interesovanje. To je neka vrsta komplimenta onome koga ste pozvali.

Zapamtite!

U Općoj bolnici nije dozvoljeno da u toku radnog vremena zovete prijatelje ili rodbinu sa službenog telefona da biste vodili privatne razgovore. Za to će vam služiti vaš mobilni telefon. Međutim, ni s tim ne treba pretjerivati jer vođenje privatnih razgovora na poslu ostavlja kod Vaših kolega i prisutnih stranaka vrlo ružan dojam o Vama kao radniku. Poštujte svoju privatnost da bi je i drugi poštovali!

⇒ *Kada Vi primate poziv*

- Kada telefon zazvoni, pristojnost nalaže da slušalicu treba podići nakon drugog, najkasnije trećeg zvona.
- Predstavite se odmah nakon uspostavljanja veze, uz Vaše ime treba navesti ime ustanove ili sektora.
- Nakon identifikacije može se preći na razgovor.

⇒ *Prekid telefonskog razgovora*

- Ako se prekine veza tokom razgovora, iz bilo kog razloga, učtivost nalaže da se ponovo javi osoba čiji je bio poziv.

- Ukoliko onaj kome je bio upućen poziv prekine razgovor, na njemu je da se ponovo javi, objasni razlog i izvine.
- Sekretarica prekida rukovodioca samo ako je u pitanju nešto zaista hitno, a i tada ne telefonom već tako što će mu ostaviti pismenu poruku.

⇒ *Telefonska centrala*

Telefonska centrala je u mnogim organizacijama često prvo mjesto kontakta sa ustanovom. Stoga telefonisti na centrali moraju govoriti vedrim, ohrabrujućim tonom, koji pokazuje da je svaki poziv dobrodošao.

Na vanjski poziv uvijek treba odgovoriti sa "Dobar dan , Opća bolnica „Prim. dr. Abdulah Nakaš“, izvolite", a prije uspostavljanja veze "Molim pričekajte".

Ukoliko je stranka dobila pogrešan broj, uposlenik čiji je broj dobijen može, ukoliko zna tačan broj, izvršiti prespajanje ili stranku vratiti na centralu da joj pomogne. "Dobili ste pogrešan broj, sačekajte trenutak da Vas prespojim" ... ili ... " Najbolje je da Vas prebacim na centralu kako bi Vam pomogli"... ili... "Da Vam dam broj centrale odakle možete dobiti službu koju trebate. Hvala na strpljenju. Doviđenja".

OSNOVNA PRAVILA POSLOVNE KORESPONDENCIJE

Jednako kao što izgled i stil govore o osobi koju upoznajemo, toliko u današnjem poslovanju stil i sadržaj poslovnih pisama i službenih akata s kojima se istupa prema internim ili vanjskim poslovnim partnerima govore o pošiljaocu i njegovoj instituciji.

POSLOVNA PISMA/SLUŽBENI AKTI

Poštovanje bontona u pisanoj riječi podrazumijeva nekoliko principa, od kojih su najvažniji:

- Prije nego što nešto napišete, razmislite dobro kome pišete. Poslovno pismo i službeni akti moraju biti korektno naslovljena. Ako to nisu ili nisu pisana u odgovarajućem tonu, lako mogu da uvrijede onoga kome su upućena. Morate voditi računa da Vas onaj kome pišete shvati na pravi način. Ukoliko želite da poslovno pismo ili službeni akt budu uručeni određenoj osobi, u pismu/aktu (i na koverti ako se šalje van ustanove) tačno navedete ime primaoca, njegovu titulu, funkciju, naziv organizacione jedinice, naziv ustanove i po potrebi adresu.
- Formu i stil poslovnog pisma prilagodite primaocu kome se obraćate. Većina poslovne korespondencije obavlja se u formi "Poštovani" ili "Poštovani gospodine / gospodo" i sa tekstom pisma u prvom licu, a završava "S poštovanjem" i Vašim imenom, prezimenom i potpisom.
- Za razliku od poslovnih pisama, službeni akti nemaju elemente početka i završnice kao što ima poslovno pismo. Umjesto toga, prije početka stavlja se rubrika „Predmet“ u kojoj se sažeto u par riječi napiše o čemu taj dokument govori. Na kraju se stavlja titula i potpis osobe koja je službeni akt napisala.
- Kada napišete poslovno pismo ili službeni akt, obavezno ga pročitajte kako biste provjerili i ispravili uočene greške.
- Kada kopiju pisma/akta šaljete još nekom, osim osobi na koju naslovljavate original, to treba jasno da naznačite pri njegovom dnu - "Dostavljeno :"

- Na poslovno pismo ili službeni akt koji traži povratnu informaciju treba odgovoriti što prije - najkasnije sedmicu dana po prijemu ako nije dat neki rok. Svaki duži period smatra se nekulturnim u poslovnoj komunikaciji i ukazuje na Vašu poslovnu neorganizovanost.
Ako iz opravdanih razloga ne možete da odgovorite jer Vam nedostaju traženi podaci ili informacije, dužni ste da pismeno potvrdite prijem pisma i navedete da ćete detaljnije odgovoriti čim prikupite potrebne podatke.
- Učtivo je da na pitanja koja Vam je postavio autor pisma odgovorite istim redom kratko i jasno. Treba davati prave odgovore, ako ne možete da date odgovor to i kažete, ako treba da se izvinite - učinite to bez rezerve.

E-POŠTA

Najčešći oblik sadašnje poslovne korespondencije odvija se putem e-maila. Iako je u velikoj mjeri komunikacija olakšana, moramo znati da i elektronska pošta zahtijeva određena pravila ponašanja i pisanja.

- Jasno formulišite adresu i „subject“

Pored jasno formulisane adrese primaoca, bitan segment e-mail-a je „subject“, tj. naslov mejla koji služi kako biste u par reči formulisali temu o kojoj pišete u samom pismu. Naslov mejla je važan jer veliki broj mailova koji se šalju u svojstvu reklame i automatski bivaju izbrisani. Zato jasno naznačite šta želite da kažete pismom koje šaljete.

Ako je u pitanju, npr. bitan mejl koji biste htjeli da pošaljete poslovnom partneru, naslov mejla na to treba da ukaže. Još jedan razlog zašto naslov mora da bude jasan je da bi ljudi kasnije u sandučetu sa primljenom poštom (inbox-u) ili sandučetom za poslatu poštu (outbox-u) lakše našli određeni mejl.

- Pismo započnite pozdravom a završite potpisom

E-mail se kao i sva pisma započinje ljubaznim pozdravom (Poštovani XY, Cenjeni XY). Ispod pozdrava bi trebalo da stoji uvod kojim biste svog "sagovornika" uveli u osnovni sadržaj i cilj pisma tj. poruku. Poruka, kao što smo već i rekli, mora da bude veoma precizna, da se ne postavlja pitanje "šta je pisac htio da kaže ovim pismom".

Zaključak kojim završavate pismo služi da jasno naglasite šta želite da postignete. Na samom dnu završenog pisma bi trebalo da stoji vaš potpis koji uključuje i vašu poziciju u kompaniji za koju radite i vaš službeni kontakt.

- Poštujte privatnost tuđih mejlova

Kad ste u prilici da mejl šaljete na veliki broj adresa (ovo je čest slučaj kad se šalju šaljivi mejlovi prijateljima), možda je bolje da ne stavljate npr. 15 mejl adresa u polje "to" nego da formirate grupu od imena tih osoba u okviru svog mejl naloga. Na ovaj način primaoci neće videti spisak adresa svih ljudi koji su, takođe, primili taj mejl. Druga opcija je da stavite adrese u "bcc" umesto u polje "to". Ljudi kojima ste poslali taj mejl će verovatno da ga prosljede dalje, tako da će mnogo ljudi dobiti spisak mejlova i vaših osoba. Ista pravila važe i kad prosljeđujete (forward) nečiji mejl na veći broj adresa. U tom slučaju možete da izbrišete iz prosljeđenog teksta spisak mejlova ljudi koji su taj mejl prvobitno dobili. Ovo je i jedan od načina da se zaštitite od neželjene pošte tj. spam-a.

- Pravilno napišite pismo

Pravilno napisano poslovno pismo bi trebalo da bude kratko, jasno i ljubazno. E-mail nije forma komunikacije prilikom koje treba da budete detaljni i opširni. U najkraćim crtama napišite šta želite i eventualno zakažite sastanak prilikom kog biste mogli objasniti preostale detalje "oči u oči" ili bar telefonski. Ukoliko je nešto veoma važno, duži opis možete da dodate u "attachment".

Takođe je važno da pismo koje ste napisali bude prije svega pravilno (gramatički i stilski) uređeno. Osoba koja čita vaše pismo mora odmah da spozna važne informacije koje ste željeli da istaknete. Radi preglednosti tekst možete da podijelite u manje cjeline, koristeći blok forme.

- Izbjegavajte pisanje povjerljivih podataka

U samom sadržaju bi trebalo da izbjegavate važne podatke i informacije za koje smatrate da ne bi trebalo puno ljudi da zna. Ukoliko to ne možete da izbjegnute naznačite to jasno tako da primalac ima u vidu da je ono što je napisano u pismu namijenjeno isključivo njemu.

- Oznaka za hitne mejlove

Informacije koje su veoma važne tj. koje bi što prije trebalo da stignu do svog odredišta možete naglasiti i tako što ćete ga označiti crvenim uzvičnikom ili zastavicom. Ovako će osoba koja prima mejl odmah znati šta je Vama prioritet.



- Traženje potvrde prijema mejla

Potvrda prijema mejla nije uvek neophodna jer to može biti zamorno pogotovo ako u toku dana primete puno mejlova. Potvrda se traži samo kada i ukoliko to ima smisla.

- Odgovorite na vrijeme

Ukoliko ste vi primili e-mail, važno je da na njega odgovorite na vrijeme, optimum je oko 24 sata. Naravno, ukoliko niste u mogućnosti, učinite to što je prije moguće uz dodatno obrazloženje zbog čega kasnite sa odgovorom, koje takođe, treba da bude u kratkim crtama.

INTERNA POŠTA

Internu poštu treba koristiti kada želite da ostavite pismeni trag o nekoj odluci, reagovanju ili informaciji i kada prezentirate neki prijedlog u koji treba da se uključi nekoliko osoba, koje rade u raznim službama.

Za internu poštu važe ista pravila kao i za poslovna pisma.

POSLOVNO PONAŠANJE NA RAZLIČITIM LOKACIJAMA POSLOVNOG PROSTORA U USTANOVU

Poslovni prostor u jednoj organizaciji nisu samo kancelarije, kabineti, bolesničke sobe. Liftovi, hodnici, zajedničke prostorije jedne ustanove takođe čine dio ukupnog poslovnog

prostora u kojima susrećemo druge osobe. Oni nisu izolovana ostrva. Otuda postoje i pravila poslovnog ponašanja kada ste na takvim mjestima.

POSLOVNO PONAŠANJE U LIFTU

- u liftu se ne razgovara o poslu, a u cilju zaštite službene i poslovne tajne, kao i u cilju zaštite ličnih podataka i prava drugih lica
- u liftu se ne razgovara o zakazivanju poslovnih sastanaka
- u liftu se ne razgovara o nadređenima
- u liftu se ne razgovara o kolegama
- u liftu se ne ispoljava svoje nezadovoljstvo
- u lift prve ulaze osobe ženskog pola
- nepristojno je u liftu okrenuti nekom leđa, a ukoliko se to desi, treba se izvinuti
- treba se truditi da se bude poluokrenut (ružno je da nekom dišemo u vrat ili direktno)
- pri ulasku u lift uobičajen je pozdrav "Dobar dan", a prilikom napuštanja "Doviđenja ili Prijatno"

POSLOVNO PONAŠANJE NA HODNIKU

- Na hodnicima osim pozdrava i vrlo kratkog razgovora (rečenica-dvije) ne treba razgovarati o poslu - za to su određene kancelarije.
- Vrlo je negativna slika uposlenika koji posao završava na hodniku ili na vratima kancelarije.
- Naročito negativno je ogovarati nekog na hodniku.
- Neprihvatljivo je da vrata wc-a, zajedničkih prostorija za osoblje ili kancelarija budu otvorena prema hodniku. To samo pokazuje nemarnost i neumjesnost uposlenika koji dijele zajednički hodnik. Otvorena kancelarijska vrata lako sugerišu da uposlenika više interesuje šta se to događa van kancelarije nego posao u njoj. Obično je sa ovakvom slikom povezana navika da se kroz otvorena vrata zove kolega iz susjedne ili daljih kancelarija. Ne radite to - zašto imate telefon? Sve ovo stvara ružnu sliku, naročito pred strankama.
Stoga sva vrata prema hodniku moraju biti zatvorena. Na njima mora postojati uredna signalizacijom u vidu natpisa (naziv organizacione jedinice, naziv organizacione jedinice u sastavu, titula, ime i prezime, funkcija osobe/osoba koje tu imaju radno mjesto), kako bi se svi koji ulaze u hodnik lako mogli da orijentišu pri traženju. Kancelarijska vrata mogu biti otvorena u slučaju potrebe zagrijavanja kancelarije u toku zime ili hlađenja zbog vrućine.

POSLOVNO PONAŠANJE U ZAJEDNIČKIM PROSTORIJAMA

Zajedničke prostorije podrazumijevaju mogućnost istovremenog okupljanja većeg broja uposlenika u istom prostoru. I ovakav prostor podrazumijeva poštovanje određenih pravila poslovnog ponašanja.

- U zajedničkim prostorijama se ne razgovara o poslu – za to služe kancelarije.
- U zajedničkim prostorijama se ne razgovara o kolegama, nadređenima ili drugim osobama s kojima smo u poslovnom odnosu.

- U zajedničkim prostorijama se, naručito kada je veći broj prisutnih ljudi, ne viče, ne razgovara i ne smije preglasno.
- Vrata ovih prostorija moraju uvijek biti zatvorena. Ne moraju oni koji ulaze u hodnik znati da ste vi na pauzi, a pogotovo ako tu pijete kafu.
- Često i dugo zadržavanje uposlenika u ovim prostorima nije nešto što ide u korist njihovog poslovnog imidža.

POSLOVNO PONAŠANJE U SLUŽBENIM POSLOVNIM PROSTORIMA (KANCELARIJAMA)

Sve što je gore navedeno za ostale lokacije poslovnog prostora, pogotovo važi za službene prostorije.

Tome treba dodati i sljedeće :

⇒ *Vi ulazite u nečiju službenu prostoriju*

- prije ulaska u kancelariju, prvo pokucajte i sačekajte par sekundi
- pri ulasku Vi prvi pozdravljate prisutne sa Dobar dan!
- ukoliko je već neko drugi u kancelariji, ili se obavlja telefonski razgovor, ocijenite da li možete sačekati, ili se izvinite i recite da ćete doći kasnije, ako Vaš dolazak nije već prije dogovoren
- ukoliko se radi o zaista hitnoj stvari, izvinite se što prekidate i kratko i jasno obrazložite hitnost dolaska
- uvijek je pristojno da najavite svoj dolazak i tada najmanje gubite vremena, a time pokazujete da cijenite i osobu kojoj dolazite a isto tako i njeno vrijeme

⇒ *Neko drugi ulazi u Vašu službenu prostoriju*

- ukoliko se osoba koja Vam dolazi ne pridržava gore napisanih pravila pri ulasku, prvo je Vi pozdravite. Time ćete joj diskretno skrenuti pažnju na pravila ponašanja.
- ukoliko je osoba najavljena, a Vi ste u poslu, izvinite se što će malo pričekati (neka to zaista bude kratko) i ponudite je da sjedne.
- ukoliko je osoba nenajavljena, zamolite je da Vam kratko i sažeto kaže o čemu se radi, a onda procijenite da li joj možete odmah pomoći ili će Vam za to trebati više vremena, ukoliko stvar nije prioritetna. Zapamtite da su vanjske stranke uvijek u prednosti.

POSLOVNO PONAŠANJE MEĐU UPOSLENICIMA

Nije dopuštena diskriminacija i uznemiravanje zaposlenika, naročito ne zbog pola, rase, vjerske, nacionalne ili političke pripadnosti, tjelesnih nedostataka, godina, porodičnog statusa ili bilo koje druge individualne osobine ili uvjerenja.

Treba izbjegavati sukobe sa kolegama, u protivnom to znači da ne vladate vještinom komuniciranja.

U cilju lične zaštite, zaštite drugih i zaštite imovine ustanove, radnik je dužan pozvati uposlenike Odsjeka zaštite radi sprječavanja nastanka štetnih posljedica ukoliko iste nije moguće spriječiti mirnim putem. U slučaju potrebe pozivanja policije, istu će pozvati rukovodilac Odsjeka zaštite, odnosno uposlenik Odsjeka ukoliko se radi o hitnom slučaju ili po ovlaštenju rukovodioca Odsjeka.

OPŠTA PRAVILA ZA SVE UPOSLENIKE

Odnos sa drugim uposlenicima

Poslovni odnos sa kolegama na poslu mora biti zasnovan na poslovno-prijateljskom odnosu. Da bi se ovaj odnos razvijao na obostrano zadovoljstvo potrebno je da:

- Budete ljubazni prema svojim kolegama, bez obzira na njihovo mjesto u ustanovi ili tituli koju imaju.
- Poštujete svoje kolege i njihove stavove čak i ako se Vaše mišljenje razlikuje od njihovog.
- Ukoliko nastane konflikt kao sukob različitih motiva i interesa, treba ga prevazići - zajedničkim rješavanjem jasno formulisanog problema, međusobnim poštovanjem, slušanjem bez prekidanja i dr.
- Nemojte sebi dozvoliti da se upuštate u kritikovanje kolege ili širenje kancelarijskih tračeva i intriga. Kad treba, branite svog kolegu kad ga ogovaraju i neargumentovano kritikuju, jer to može da šteti moralu, radnim navikama i utiče na produktivnost.
- Obratite pažnju na ono što je za Vaše kolege bitno. Interesujte se za njihovu porodicu i čestitajte im ako su unaprijeđeni i ako su primili neku nagradu, ne zaboravite na njihove rođendane, uputite im povremeno komplimente, ali ne kao ulizivanje.

KOMUNIKACIJA SA RUKOVODIOCEM I RUKOVODIOCA SA DRUGIMA

Kontakt sa rukovodiocem

- Poslovni kontakt zaposlenog sa rukovodiocem mora biti zasnovan na uzajamnom poštovanju i razumijevanju, bez servilnosti.
- Ne zaboravite da Vaš rukovodilac ima odgovornost u okviru hijerarhije ustanove, koju morate poštovati.
- Oslovljavajte ga sa Vi i gospodine, gospodo, gospođice, čak i ako ga lično poznajete – kada je posao u pitanju lične korelacije ne treba da postoje.
- Zasposlenik je obavezan poštovati rukovodioca i u razgovoru sa njim pristojno se ponašati, te saslušati rukovodioca prilikom obraćanja.
- Nemojte nikada ponuditi da nekome nešto učinite pozivajući se na Vaše prijateljstvo sa rukovodiocem.
- Ne treba sa pretpostavljenim razgovarati u prolazu, svoja eventualna neslaganja sa njim treba izložiti preko činjenica koje to potvrđuju i u službenom prostoru.
- Nikada nemojte sebi dozvoliti da se upuštate u komentarisanje njegovih odluka.
- Ako imate primjedbe, pismeno ili usmeno mu ih obrazložite i na način koji će biti razumljiv.

Odnos rukovodioca prema drugim uposlenicima

Ugled i lični autoritet pretpostavljenog prije svega zavisi od ličnog primjera, stručnosti i zalaganja na poslu. On mora da prednjači i imponuje ozbiljnošću i mjerom u svemu. Kod rukovodioca impulsivnost se ne smije manifestovati niti tolerisati. Umjesto impulsivnog reagovanja, mirno i jasno treba izložiti svoje stavove i saslušati isto tako komentare drugih.

Od rukovodioca se očekuje:

- da je dostupan i da je stalno u komunikaciji sa podređenima
- da aktivno sarađuje sa drugim rukovodiocima radi unaprjeđenja rada i obavljanja poslova u najboljem interesu ustanove.
- da se sa svima ophodi podjednako - favorizovanje bilo koga izaziva otpor, nezadovoljstvo, zlovolju i razdor među saradnicima
- da pažljivo sasluša saradnike, da bude ljubazan i pokaže puno razumijevanje, bez obzira na zauzetost
- da obavezno na vrijeme upozna saradnike sa sadržajem onih sastanaka i informacijama koje mogu imati utjecaja na posao koji obavljaju
- da pohvale izriče javno i na vrijeme
- da na sve dozvoljene načine motiviše svoje saradnike
- da preduzima protumjere za postupke i radnje koje se kose sa poslovnom i etičkom politikom ustanove
- da kritikuje i da bude kritikovan. Pozitivna kritika neće nikoga poniziti i pobuditi otpor, naprotiv, ona će motivisati osobu da radi bolje i vrjednije.

POŠTIVANJE HIJERARHIJE USTANOVE

Svaki radnik Opće bolnice obavezan je poštovati hijerarhiju utvrđenu Pravilnikom o radu, unutrašnjoj organizaciji i sistematizaciji radnih mjesta, na način da se prvo obraća svom neposrednom rukovodiocu radi rješavanja bilo kakvog pitanja.

Primjer:

- Direktor
- Pomoćnik direktora
- Glavni medicinski tehničar bolnice (kada je u pitanju medicinsko osoblje)
- Šef Odjeljenja ili samostalnog Odsjeka
- Šef Odsjeka unutar Odjeljenja
- Glavna medicinska sestra – tehničar (kada je u pitanju medicinsko osoblje)
- Odgovorna medicinska sestra – tehničar (kada je u pitanju medicinsko osoblje)

Radniku je zabranjeno da u konkretnoj situaciji izbjegava obraćanje neposrednom rukovodiocu, osim u slučaju da neposredni rukovodioc odbija da sarađuje.

POSLOVNO PONAŠANJE MEDICINSKOG OSOBLJA

- Svaki zdravstveni radnik treba poštovati ličnost, mjesto i ulogu svakog uposlenika u ustanovi, bilo da je to ljekar, medicinska sestra / tehničar ili nemedicinsko osoblje.
- Svaki zdravstveni radnik treba da se odnosi sa poštovanjem i profesionalnim uvažavanjem prema svakom članu zdravstvenog tima bez obzira na njegov hijerarhijski nivo.
- U viziti treba koristiti prikladne termine, a raspravu o eventualnim greškama i neslaganjima ostavljati za odjeljenski sastanak.
- Ni jedan zdravstveni radnik ne smije komentarisati rad drugog zdravstvenog radnika (ili drugog uposlenika) pred pacijentima.
- Zdravstveni radnik ne treba komentarisati rad bilo koje sestre ili ljekara pred drugim medicinskim osobljem ili drugim uposlenicima već isključivo na zvaničnim sastancima, a zavisno od procjene situacije to može uraditi i u ličnom kontaktu. Komentar mora uvijek biti argumentovan i na profesionalnom nivou.

- Poželjno je međusobno persiranje u prisustvu treće osobe (naročito u prisustvu pacijenta ili osoba koje nisu uposlenici ustanove).
- Zdravstveni radnik ne smije zahtijevati od drugog uposlenika usluge koje nisu vezane za njegov radni procese i opis radnog mjesta, kao ni npr. kuhanje kafe, kupovina doručka i sl.
- Zdravstveni radnici treba da poštuju zdravstvenu hijerarhijsku strukturu, hijerarhijsku strukturu ustanove, te da poštuju i sprovode odluke rukovodioca i uprave ustanove.
- Zdravstveni radnici na rukovodećim mjestima trebaju da se pridržavaju i pravila kodeksa ponašanja za rukovodioce.
- Zdravstveni radnik je pri ponašanju dužan primjenjivati i sve opće odredbe poslovnog ponašanja iz ovog kodeksa (ne vikati, ne koristiti pogrдне i proste riječi, ne prepirati se, ne dozvoljavati da se bude isprovociran, ne povišavati ton, neargumentovano kritikovati i ogovarati, biti urednog izgleda ... itd.)

POSLOVNO PONAŠANJE NEMEDICINSKOG OSOBLJA

- Svaki nemedicinski radnik treba poštovati ličnost, mjesto i ulogu svakog uposlenika u ustanovi, bilo da je to ljekar, medicinska sestra / tehničar ili nemedicinsko osoblje.
- Svaki nemedicinski radnik treba da se odnosi sa poštovanjem i profesionalnim uvažavanjem prema kolegama svoje i drugih službi, bez obzira na njihov hijerarhijski nivo.
- O eventualnim greškama i neslaganjima nikada ne treba raspravljati pred strankama, bez obzira da li su one iz ili van ustanove.
- Ni jedan nemedicinski radnik ne smije komentarisati rad drugog nemedicinskog radnika (ili drugog uposlenika) pred pacijentima i strankama.
- Nemedicinski radnik ne treba komentarisati rad medicinskog osoblja ili drugih uposlenika pred drugim medicinskim osobljem ili drugim uposlenicima već isključivo na zvaničnim sastancima, a zavisno od procjene situacije to može uraditi i u ličnom kontaktu. Komentar mora uvijek biti argumentovan i na profesionalnom nivou.
- Poželjno je međusobno persiranje u prisustvu treće osobe (naročito u prisustvu pacijenta ili osoba koje nisu uposlenici ustanove).
- Nemedicinski radnik ne smije zahtijevati od drugog uposlenika ustanove usluge koje nisu vezane za njegove kompetencije, njegov radni procese i opis radnog mjesta.
- Nemedicinski radnici treba da uvažavaju hijerarhijsku strukturu ustanove, te da poštuju i sprovode odluke rukovodioca i uprave ustanove.
- Nemedicinski radnici na rukovodećim mjestima trebaju da se pridržavaju i pravila kodeksa ponašanja za rukovodioce.
- Nemedicinski radnik je pri ponašanju dužan primjenjivati i sve opće odredbe poslovnog ponašanja iz ovog kodeksa (ne vikati, ne koristiti pogrдне i proste riječi, ne prepirati se, ne dozvoljavati da se bude isprovociran, ne povišavati ton, neargumentovano kritikovati i ogovarati, biti urednog izgleda ...)

NOVI ČLAN KOLEKTIVA

Kada u ustanovu dođe novi član kolektiva (bez obzira koji radni status ima), njegov rukovodilac je dužan da ga upozna sa svim potrebnim što je regulisano procedurama za te namjene.

POSLOVNO PONAŠANJE UPOSLENIKA SA PACIJENTIMA, STRANKAMA I POSLOVNIM PARTNERIMA

POSLOVNO PONAŠANJE PREMA PACIJENTIMA I NJIHOVOJ RODBINI ILI PRATNJI

Naš osnovni cilj je obezbjeđenje što kvalitetnije i profesionalnije zdravstvene usluge našim pacijentima. Efektivna komunikacija je važan dio tog procesa.

Poslovno ponašanje nemedicinskog osoblja prema pacijentima, njihovoj rodbini ili pratnji

Nemedicinsko osoblje koje stupa u poslovni kontakt sa pacijentima ili njihovom rodbinom treba u komunikaciji pokazati visoku profesionalnost:

- razgovor treba voditi mirno
- pokazati zainteresovanost
- pažljivo slušati
- treba biti veoma strpljiv
- ne davati komplikovana objašnjenja već kratka i jasna
- biti siguran da je dato objašnjenje jasno i drugoj strani
- nikada pred pacijentom ili njegovom rodbinom ne treba komentarisati rad ili postupak nekog drugog uposlenika iz ustanove, čak i kad se radi o grešci
- ako je došlo do krizne situacije, ostati hladnokrvan i osobu uputiti pretpostavljenom, uz napomenu da će se naći adekvatno rješenje
- sa pacijentima i njihovom rodbinom nikada ne raspravljati
- voditi računa da ovakve stranke ne čekaju jer smo mi ovdje zbog pacijenata, a ne obrnuto, a ukoliko je čekanje ipak potrebno, ljubazno im to objasniti
- razgovor će biti mnogo ugodniji, ako ne zaboravite da kažete Hvala, Molim Vas, Budite ljubazni, Žao mi je, Izvinite...

Poslovno ponašanje medicinskog osoblja prema pacijentima, njihovoj rodbini ili pratnji

⇒ *Medicinska komunikacija*

Kada je njihovo zdravlje ili uobičajena funkcija narušena, ljudi postaju ranjiviji nego inače. Ta ranjivost još više raste ako se nađu u nepoznatom okruženju, situaciji ili odnosu, kakve za mnoge predstavlja bilo koja zdravstvena institucija i ono što se sa osobom događa kada u nju uđe.

Cilj medicinske komunikacije je upravo u otklanjanju te ranjivosti tako što će se pacijentu :

- pružiti savjet, odgovarajuća informacija, ohrabrenje, socijalni kontakt
- olakšati mu da se kroz razgovor oslobodi napetosti i tjeskobe
- pomoći da bolje sagleda situaciju i problem
- objasniti mu moguća rješenja radi konačne odluke

Adekvatna medicinska komunikacija liječi osobu u cjelini a time utiče i na sam proces bolesti. Zdravstveni profesionalac ovo treba stalno da ima na umu.

⇒ *Osnovna pravila svake uspješne komunikacije medicinski profesionalac – pacijent su :*

- ljubaznost, srdačnost, zainteresiranost, strpljivost

- kontakt očima
- komunicirati treba prijateljskim tonom u glasu, opuštenim držanjem
- užurbanosti i površnosti ovdje nema mjesta
- treba pokazati interes za svakog pacijenta posebno
- treba znati slušati i primiti poruku
- treba znati postavljati prava pitanja
- treba iskazati poštovanje prema sagovorniku
- osigurati privatnost prilikom razgovora
- ne zaboravite da prvi kontakt ostavlja trajne dojmove
- zapamtite da su pozdrav, upoznavanje i osmijeh garantovano dobar početak svake komunikacije

Poslovno ponašanje ljekara prema pacijentima, njihovoj rodbini ili pratnji

⇒ Poslovno ponašanje ljekara prema pacijentu tokom rada na kabinetu

- pacijente prima redom pristizanja bez protekcije i uvođenja preko reda (osim u hitnim slučajevima)
- pacijenta u kabinetu dočekuje ljubazno sa pozdravom
- persira i titulira (Vi, gospođice, gospodo...)
- pokazuje iskreno interesovanje za probleme zbog kojih pacijent dolazi
- u komunikaciji sa pacijentom nastoji se izražavati jasno sa korištenjem što manje stručnih izraza ili njihovim pojašnjenjem
- nastoji poštovati vrijeme predviđeno za pregled zbog pacijenata koji čekaju
- ne odbija pregledati pacijenta
- primjenjuje opće odredbe politike i procedure poslovnog ponašanja (ne jede i ne puši na za to nepredviđenim mjestima, ne koristi pogrdne i proste riječi, ne prepire se, ne dozvoljava da bude isprovociran, ne povišava ton, urednog je izgleda ...)

⇒ Poslovno ponašanje ljekara prema pacijentu na hodniku

- zastane i odvoji vrijeme da ljubazno, bez mrgođenja odgovori na pitanje
- ispravno uputi pacijenta
- ne povišuje ton, ne pokazuje nestrpljenje, dosadu ni nervozu
- ako mu ne može pomoći objasni zašto mu to nije moguće i uputi ga na osobu ili službu gdje će mu pomoći

⇒ Poslovno ponašanje ljekara prema pacijentu na odjeljenju

- pacijente pri ulasku u sobu pozdravlja sa osmijehom
- persira i titulira (Vi, gospođice, gospodo...)
- pokazuje iskreno interesovanje za probleme zbog kojih pacijent dolazi
- ne odbija pregledati pacijenta
- primjenjuje opće odredbe politike i procedure poslovnog ponašanja (ne jede, ne puši, ne koristi pogrdne i proste riječi, ne prepire se, ne dozvoljava da bude isprovociran, ne povišava ton, urednog je izgleda ...)
- poštuje dostojanstvo pacijenta i njegovo pravo na izbor liječenja
- kod pacijenta u teškom stanju pokazuje poseban obzir, pa čak i kada pacijent izgleda bezsvjestan ne govori u njegovom prisustvu o umiranju

- posebnu pažnju posvećuje porodici umirućeg ili umrlog pacijenta, i u takvim kontaktima treba posebno biti obazriv na svoje ponašanje
- primjenjuje opće odredbe politike i procedure poslovnog ponašanja (ne koristi pogrdne i proste riječi, ne prepire se, ne dozvoljava da bude isprovociran, ne povišava ton, urednog je izgleda ...)

Poslovno ponašanje sestre prema pacijentima, njegovoj rodbini i pratnji

Sve što je gore navedeno u vezi sa poslovnim ponašanjem ljekara važi i za poslovno ponašanje medicinske sestre.

Šalterski radnici

- urednog su i pristojnog izgleda
- uz "Dobar dan, izvolite" počinje razgovor sa strankom
- koliko god stranka imala pitanja i koliko god bila nervozna, na Vama je da "spustite loptu" i da im ljubazno odgovorite na postavljena pitanja. Stoga ljubaznost i strpljivost moraju biti glavne karakteristike osoba na ovakvim radnim mjestima
- u razgovoru, kad je god potrebno, koristiti "Molim Vas... Izvinite... Hvala"

POSLOVNO PONAŠANJE SA STRANKAMA I POSLOVNIM PARTNERIMA

U odnosu prema strankama i poslovnim partnerima, svi zaposleni treba da se pridržavaju sljedećih pravila:

- razgovor se vodi uvijek u ime ustanove, a ne u lično ime
- moramo stalno da budemo spremni da saslušamo prijedloge druge strane
- ne smijemo davati obećanja, rokove i slično ako ih ne možemo ispuniti
- sukob sa strankom treba izbjegavati, jer u protivnom to znači da nismo vladali tehnikom komunikacije
- kontakt sa novom strankom mora da bude nešto duži, jer ćemo odgovorati na mnoga pitanja, pošto je stranka uglavnom neobaviještena
- prvi kontakt prekidamo, ne onda kada nam se čini da nema više šta da se kaže, već kada je novoj stranci sve jasno
- na rastanku ćemo uvijek izraziti želju da se ponovo vidimo
- najsnažniji utisak poslovnosti ostvarićete dobrom pripremom prije razgovora, to znači da sa strankom treba voditi planski usmeren razgovor sa tačno određenim ciljem

POSLOVNI SASTANCI

Poslovni sastanci predstavljaju neobično važan dio ukupnog poslovnog života svake ustanove. Loše upravljanje poslovnim sastancima može imati pogubne efekte na ukupnu poslovnu uspješnost organizacije te negativno utjecati na upravljanje vremenom i stepen organiziranosti u organizaciji, na međuljudske odnose te na kraju na donošenje poslovnih odluka. Bez dobro vođenih poslovnih sastanaka nije moguće kvalitetno upravljati. Sastanci su nužno potrebni da bi se problemi raspravili te da bi se donijele odluke.

Organizovanje i vođenje sastanka

- sastanak saziva osoba najstarija po rangi ili osoba koja je najdirektnije zainteresovana za rješenje problema

- vrijeme i mjesto sastanka određuje inicijator
- obavezno treba obavijestiti učesnike o razlogu, koliko će dugo sastanak trajati, da li se treba posebno pripremiti
- svi učesnici moraju da stignu na vrijeme
- sastanak treba da bude što kraći i produktivniji
- zapisnik sa sastanka treba da bude dostavljen svim učesnicima i osobama koje treba upoznati sa rezultatima sastanka ne duže od 7 dana

POKLON

Suština poklona je izražavanje pažnje, zahvalnosti i poštovanja. Stoga on nikako ne bi trebao da predstavlja obavezu, revanš, način da se nekom priđe i pristupi ili da se pretvori u svoju krajnju suprotnost - mito. U ovim slučajevima se radi o degradaciji i poremećaju, o izgubljenosti mjera i odsustvu svake odgovornosti i osobe koja takav "poklon" daje i osobe koja takav "poklon" prima.

Po pravilu, poklon nikoga ne bi trebao obavezivati te je zato u svakoj radnoj sredini potrebno postaviti jasnu granicu između poklona s jedne strane, i obaveze, revanša ili mita s druge strane.

Primanje poklona je u Općoj bolnici regulisano Politikom i procedurom prihvatanja, odbijanja i prijavljivanja poklona u bolnici.

Strogo je zabranjeno davati i/ili primati poklon u svrhu traženja/činjenja bilo kakve usluge. Takvo postupanje se smatra mitom i korupcijom i predstavlja težu povredu radne obaveze.

ODGOVORNOST ZA NEPOŠTIVANJE KODEKSA

Svaki radnik Opće bolnice dužan je da poštuje i primjenjuje odredbe Kodeksa poslovnog ponašanja.

Radnik koji ne poštuje i ne primjenjuje odredbe Kodeksa poslovnog ponašanja čini težu povredu radne obaveze utvrđenu Pravilnikom o radu, unutrašnjoj organizaciji i sistematizaciji radnih mjesta Opće bolnice, koja povlači odgovornost.

U slučaju da bilo koji radnik Opće bolnice ima saznanja o ponašanju suprotnom Kodeksu poslovnog ponašanja, obavezan je da prijavi takvo ponašanje Kabinetu direktora.

ZAVRŠNE ODREDBE

Ovaj dokument nije obradio dijelove koji se već nalaze u etičkim kodeksima zdravstvenih profesionalaca – ljekara i sestara/medicinskih tehničara, kao i etičkim kodeksima ostalih profesionalaca koji rade u ovoj ustanovi, a kojih se osoblje Opće bolnice takođe mora pridržavati.

Pravila poslovnog ponašanja u ovom dokumentu trebaju biti prihvaćena od svih uposlenika i moraju se primijenjivati u poslovanja Opće bolnice.

Svaki uposlenik Opće bolnice «Prim. dr. Abdulah Nakaš» odgovoran je za svoje postupke, ali i za prikrivanje ili tolerisanje neprihvatljivog ponašanja drugih.

Osim osoba neposredno odgovornih za kršenje pravila poslovnog ponašanja, sankcijama mogu biti podvrgnute i osobe koje tolerišu ili prikrivaju prekršioce ili pokušavaju sankcionisati ili diskriminirati uposlenike koji podnose prijave o kršenju navedenih pravila.

Protiv prekršilaca ovog kodeksa kao i osoba koje tolerišu ili prikrivaju ponašanje koje od njega odudara, poduzimaće se odgovarajuće mjere.



DIREKTOR

Prof.dr. Ismet Gavrankapetanović

Broj: 01-7698-5/25
Datum: 05-11-2025