DARUVARSKE TOPLICE

SPECIJALNA BOLNICA ZA MEDICINSKU REHABILITACIJU

Naziv dokumenta: KODEKS DRUŠTVA

Revizija: 00

Datum:

Izradili: M. Bartoš/M. Medak

Pregledala: M. Bartoš

Odobrio: Marcel Medak

Sadržaj:

1. ODNOS PREMA GOSTU 2
2. ODNOS PREMA RADU 4
3. ODNOS PREMA SREDSTVIMA RADA 5
4. ODNOS PREMA ZAPOSLENIMA 5
5. PRAVILA PONAŠANJA 6
6. KAZNENE ODREDBE 7
7. ZAKLJUČAK 7

1. ODNOS PREMA GOSTU

ODNOS PREMA GOSTU se odražava na različite načine, najviše u našoj spremnosti da svakog gosta tretiramo kao pojedinca, da pokušamo upoznati njegove želje te ih ispuniti. Naš rad ne smije biti rutinski jer se i želje gostiju razlikuju, a sukladno tome razlikuju se i načini kako gosta najbolje uslužiti. Naš je cilj da nam gosti odlaze zadovoljni te da nam se rado vraćaju.

POZDRAV GOSTU mora biti srdačan te sa smješkom koji izražava dobrodošlicu. Sve goste pozdravljamo jednako i srdačno.
Svakog gosta pozdravimo najprije mi te ne čekamo da nas gost prvi pozdravi. Prilikom prvog susreta gosta pozdravimo na hrvatskom jeziku. Ukoliko ustanovimo da je iz strane države upotrijebimo adekvatan strani jezik.
Prilikom dolaska na recepciju ili u restoran gosta pričekamo stojeći. Na odlasku se gostu zahvalimo te se preporučimo za sljedeći dolazak.
Kad god je to moguće nastojimo zapamtiti prezime gosta kojeg upotrebljavamo ili prilikom pozdrava ili prilikom razgovora sa adekvatnom vezom kao gospodin, gospođa ili gospođica.

SUSRET SA GOSTOM
Uvijek smo ljubazni, uljudni i pažljivi. Smiješak je sastavni dio našeg profesionalnog izgleda.
Gosta nikada ne pustimo čekati. Od zaposlenika koji imaju kontakt s gostom očekujemo veliku mjeru uslužnosti u skladu sa uzrečicom “gost je kralj” što znači da su mu najvažnije želje gostiju, njegove potrebe i problemi.
U razgovoru s gostom upotrebljavamo što više izraza kao “Želite”, “Molim”, “Kako Vam mogu pomoći”, “Izvolite”, “Hvala”, “Oprostite”, “Želim Vam ugodan dan”.
Kada gostu uručujemo ključeve, novac, karticu, naručeno jelo, piće i slično, uvijek kažemo “Izvolite”. Isto tako kažemo gostu “Izvolite” kada mu ustupimo prednost na ulazu, izlazu, u hodniku, liftu, holu, restoranu, baru, itd. Gost uvijek uživa prednost.
Dugi razgovori s gostom i prevelika prisnost nisu primjereni. Razgovori o našem poslu, plaći, vjeri ili odnosima unutar društva nisu dozvoljeni.

GOSTU POKUŠAMO POMOĆI, te ga savjetovati ukoliko želi našu pomoć ili kada procijenimo da našu pomoć treba.
Gostu nudimo sve informacije o Daruvarskim toplicama, zabavi, rekreaciji i drugim događajima u gradu ili okolici.

POŠTEN ODNOS PREMA GOSTU je ključni element naše poslovne etike. Gost koji se osjeća prevarenim neće se vratiti u Daruvarske toplice te će naše ime i loše mišljenje prenositi potencijalnim novim gostima.
Gostu moramo uvijek garantirati uslugu koju je platio i to na očekivanoj kvalitetnoj razini. Ako gosta iz objektivnih razloga oštetimo, ispričamo se, te mu pokušamo nadoknaditi štetu.
Gosta prilikom izbora naših usluga savjetujemo po našoj najboljoj savjesti, bez nametljivosti i pretjerivanja.

Gosta uvijek na diskretan način upozorimo na njegovu grešku, koja bi mu mogla uzrokovati kakvu štetu. To posebno vrijedi ako bi mi imali kakvu neposrednu korist od njegove greške (npr. gost nam zabunom preda previše novca).
Sve izgubljene i nađene predmete predajemo našem nadređenom te se za te stvari vodi poseban zapisnik, odnosno bilježi ih se u knjigu izgubljenih predmeta, koju vodi Domaćica Daruvarskih toplica.

ČAK I ONDA KAD SE GOSTI PONAŠAJU NEPRIMJERENO (remete noćni mir, dolaze ili su u alkoholiziranom stanju, uništavaju inventar) ili čak izazivački, upozorimo ih da je njihovo ponašanje neprimjereno. Upozorivši ga na kršenje kućnog reda moramo zadržati mirnoću te pod svaku cijenu izbjeći konflikt ili obračunavanje s gostom.
Gosta koji se ponaša neprimjereno ljubazno odstranimo s mjesta događaja te pokušamo problem mirno riješiti. Ako pak ne kontroliramo situaciju, u ovisnosti od težine problema, zatražimo pomoć policije.

PRITUŽBE GOSTIJU saslušamo pažljivo i s uvažavanjem. Ostanemo ljubazni i pokušamo problem riješiti na zadovoljstvo gosta. Moramo biti veoma pažljivi jer su gosti u tim trenucima veoma osjetljivi.
Za nastale greške gostu se odmah ispričamo, a u slučaju veće greške odmah se posavjetujemo sa svojim nadređenim kako bi problem gosta riješili.
Ako nastali problem ne možemo riješiti sami ili je pritužba ozbiljnija, pozovemo svog nadređenog ili onog na čiji se dio pritužba odnosi. O svim pritužbama i sugestijama gosta nadređenog obavijestimo.
Čak i u slučajevima kad nam se čini da gost nije u pravu, postupmo jednako pozorno te se vodimo načelom da je gost uvijek u pravu. Problemi i greške koje po našem mišljenju ne postoje, postaju činjenice ukoliko ih gost tako shvaća, jer svakako utječu na njegovo zadovoljstvo.
Ponekad se dogodi da se gosti neopravdano ljute na nas iako nismo krivi za nastale pogreške ili probleme. Nije dobro upuštati se u raspravu s gostom ni onda kada nema pravo (jer je on uvjeren u ispravnost svog stava). U takvim situacijama gosta pažljivo saslušamo te pokušamo problem riješiti. Na pismene pritužbe koje nam gost naknadno pošalje poštom moramo odmah odgovoriti te se gostu zahvaliti što nas je na problem odnosno na grešku upozorio. U pismenom obliku komunicirati mogu samo ovlaštene osobe Daruvarskih toplica. Zabranjeno je prikriti pismene primjedbe gosta, ne odgovoriti na njih, bez obzira da li je gost u pravu ili nije.
Sve pritužbe, odnosno prijedloge, moramo uvažavati kao dobronamjerne. Stoga se gostu uvijek zahvalimo na primjedbama i pohvalama, uz garanciju kvalitete u budućnosti.

U Daruvarskim toplicama gostima moramo uvijek osigurati sigurnost boravka i kretanja u našim objektima.
Prilikom kvarova osoblje mora adekvatno reagirati, te se pobrinuti da se kvarovi odmah otklone. Za vrijeme otklanjanja raznih kvarova te popravaka istih, moramo se pobrinuti da pravovremeno postavimo upozorenja i osiguramo sigurno kretanje gostiju.

GOSTOLJUBIVOST je temelj poslovne uspješnosti. Ugled Daruvarskih toplica kojim želimo ostaviti što bolji dojam na gosta odražava se u gostoljubivosti. Moramo biti pažljivi, kulturni, jednostavni.

2. ODNOS PREMA RADU

ODNOS PREMA RADU odražava se u spremnosti svakog zaposlenog da se u najvećoj mjeri potrudi prilikom izvođenja zadataka na svom radnom mjestu. Odnos prema radu iskazuje se i u spremnosti zaposlenih da svojim znanjem i sposobnostima sudjeluju i pridonose uspjehu i razvoju Daruvarskih toplica.
Cilj nam je pojedinačnim doprinosima radu, poduprijeti provođenje strategije Daruvarskih toplica na jednoj, te povećanje zadovoljstva zaposlenih, na drugoj strani.

PRISUTNOST NA RADNOM MJESTU znači efektivnu prisutnost, što znači samo stvaran posao kojeg netko obavi. Svoj dolazak na radno mjesto evidentiramo na propisan način, kao i odlazak s radnog mjesta.
Na posao ne kasnimo te smo na radnom mjestu uvijek pet minuta prije početka radnog vremena odnosno smjene. Isto tako, radno mjesto ne napuštamo prijevremeno ili za vrijeme trajanja radnog vremena, osim ako je to sastavni dio obavljanja poslovnih zadataka.
Za vrijeme radnog vremena ne obavljamo privatne poslove u Daruvarskim toplicama, osim u vrijeme trajanja dnevnog odmora od trideset minuta.
Na radno mjesto dolazimo odmorni i koncentrirani na posao. Zabranjeno je na posao dolaziti u alkoholiziranom stanju kao i konzumacija alkohola na radnom mjestu.
Ukoliko smo iz opravdanih razloga spriječeni doći na posao dužni smo na vrijeme javiti svom nadređenom i obrazložiti razloge svog nedolaska. Ukoliko je posrijedi bolest, prvog radnog dana na posao moramo donijeti doznaku nadležnog liječnika.

Osim savjesnog ispunjavanja redovnih radnih zadataka u za to predviđenom radnom vremenu, od zaposlenih očekujemo spremnost za prihvat dodatnih zadataka te za rad preko radnog vremena kada radni proces to zahtijeva.
Čak i kada povremeno iz objektivnih razloga nismo dobro raspoloženi, gost ili poslovni partner našu lošu volju ne smije osjetiti.

OTKRIVANJE TE RJEŠAVANJE GREŠAKA I NEDOSTATAKA je dužnost svakog zaposlenog u Daruvarskim toplicama. Radi javnosti našeg posla veoma lako i brzo opazimo ne samo vlastite nego i tuđe greške. Pri tome je od izuzetne važnosti samokritika te konstruktivna kritika, a ne kritiziranje i uplitanje u rad drugih.

OSOBNA UREĐENOST ZAPOSLENIH
Zaposleni moraju redovito brinuti o čistom i zdravom izgledu, biti propisno odjeveni, uredni i kulturnog držanja. Na radnim mjestima gdje je propisana radna uniforma (recepcija, restoran, služba čišćenja,...), moramo je tijekom radnog vremena uvijek nositi. Treba brinuti da radna odjeća bude uredna i čista. Na radnom mjestu moramo uvijek nositi tablicu sa svojim imenom.

Zaposleni koji upotrebljavaju službeni mobilni telefon te su u neposrednom kontaktu s gostima moraju imati mobilni telefon stavljen na upozorenje odnosno tiho zvonjenje.
Međusobni razgovori osoblja vezani uz posao, u prisutnosti gosta moraju biti kratki i mirnoga tona.

REDOVITI SASTANCI
S ciljem bolje koordinacije i poslovanja Daruvarskih toplica, jednom tjedno održavat će se tjedni KOLEGIJ USTANOVE kako bi se definirali ciljevi i zadaci za taj tjedan. Voditelji odjela dužni su pripremiti kratak izvještaj o proteklom tjednu kao i plan za taj tjedan. Na sastancima će se rješavati sve nedoumice i problemi vezani uz poslovanje.
Na sastanku će se voditi i zapisnik. Zapisnik će voditi pravna služba Daruvarskih toplica.

3. ODNOS PREMA SREDSTVIMA RADA

ODNOS PREMA SREDSTVIMA RADA mora se odražavati u našem zalaganju za pravilnu upotrebu i redovno održavanje radnih strojeva i inventara. Pri upotrebi materijala poštujemo propisane normative te nastojimo što više uštediti na materijalu, ali nikako po cijenu kvalitete. Svi zaposleni izvode radne zadatke tako da osiguraju sigurnost i zdravlje na poslu. Posao obavljamo pažljivo čime štitimo svoj život i zdravlje, te zdravlje i živote drugih ljudi. Moramo se pridržavati propisanih sigurnosnih normi, upotrebljavati propisana sredstva, te opremu za osobnu sigurnost pri radu. Sigurnosne naprave i sredstva za osobnu sigurnosnu namjenu pri radu upotrebljavamo u skladu s njezinom namjenom, te se njome koristimo brižno i pažljivo, te brinemo da je u ispravnom stanju.

BRIGA ZA OKOLIŠ mora usmjeravati naše ponašanje ka štednji vode i energije, pravilnom zbrinjavanju otpada, te brizi za čistu i zdravu okolinu.

ČISTOĆA
Čistoća i poštivanje higijensko-tehničkih mjera jednako je važno kad se radi o radnim prostorima, sobama, restoranima, predvorjima i hodnicima, kao i u prostorijama određenim za boravak, kretanje i rehabilitaciju pacijenata. Svaki zaposlenik dužan je brinuti o urednosti svog radnog okruženja, a ukoliko primjeti manje onečišćenje ili smeće bili gdje drugdje u sklopu Daruvarskih toplica, dužan je isto i otkloniti. Ukoliko je onečišćenje veće dužan je informirati dežurnu čistaćicu.

4. ODNOS PREMA ZAPOSLENIMA

ODNOS PREMA ZAPOSLENIMA temelji se na međusobnom poštivanju, povjerenju, iskrenosti, sudjelovanju i pomoći među zaposlenima. Cilj nam je da dobri međusobni odnosi pridonose što boljem izvođenju radnih zadataka.

SUDJELOVANJE I POMOĆ MEĐU ZAPOSLENIMA
Suradnicima treba uvijek pomagati kada nas zamole za pomoć, kada opazimo da ne mogu radnu obvezu obaviti sami i kada su vremenski ograničeni. No, u takvim prilikama ne smijemo zanemariti svoje radne obveze.

PREMA SURADNICIMA SE UVIJEK PONAŠAMO KULTURNO I KOREKTNO
Psovke, vikanje, grubosti, svađe, ponižavanje i slično nije primjereno na radnom mjestu. Moramo osigurati takvo radno okruženje u kojem nitko neće biti izložen neželjenom ponašanju, te moramo biti svjesni važnosti osiguravanja dostojanstva zaposlenih pri radu. Nije dopušteno činiti ono što bi moglo smetati drugog radnika ili radnu okolinu. Kada zaposlenik zasluži pohvalu, neka ga nadređeni pohvali, privatno ili javno. Rukovoditelj suradnika nikada ne kritizira pred drugim suradnicima, a nikako u prisutnosti gostiju.
Ne očekujemo da će se svi zaposleni Daruvarskih toplica cijelo vrijeme dobro razumijeti, no važno je da znamo razliku između privatnog i radnog spora te da sporove rješavamo odmah na otvoren i pošten način. Radni su sporovi na radnom mjestu normalna pojava, ali privatne sporove moramo na radnom mjestu izbjegavati. Sporovi ne smiju utjecati na kvalitetu našeg rada, posebno ne na naš odnos prema gostu. Mogući nesporazumi i nesuglasice u procesu rada rješavaju se na za to određenim mjestima i na način koji dolikuje, nikako u prisutnosti gosta.

Zaposlenik je dužan obratiti se rukovoditelju ukoliko ima određenih problema. Svaki rukovoditelj mora znati uputiti radnika gdje, kada i kako će rješavati probleme vezane uz rad i pomoći mu da ih riješi. Ukoliko se problem ne može riješiti s neposrednim rukovoditeljem radniku treba omogućiti razgovor na višem nivou. Osobni primjer koji rukovoditelj daje radnicima svojim ponašanjem i stručnošću jamstvo je za sigurnost autoriteta i kvalitete obavljenog posla.

5. PRAVILA PONAŠANJA

Zaposleni moraju poštovati sljedeća PRAVILA PONAŠANJA NA RADNOM MJESTU:
Upotreba telefona, Interneta i elektronske pošte namijenjena je samo u poslovne svrhe. U prisutnosti gostiju zaposleni razgovaraju samo o stvarima koje su povezane s poslom. Razgovori moraju biti kratki, mirni i što manje uočljivi. U prostorima gdje je zaposleno više radnika, razgovaramo tiho kako ne bi smetali ostalim zaposlenima.
Glagol “morati” upotrebljava se samo u prvom licu. Prilikom komunikacije s gostima riječ “morati” se ne upotrebljava.
Na stanku u trajanju od 30 minuta idemo u za to predviđeno vrijeme, te se ne zadržavamo više od predviđenog.
U radnom vremenu ne primamo osobne posjete, a posebno je zabranjeno primati osobne posjete u prisutnosti gostiju.
U prostorima društva nije dozvoljeno privatno trgovati. Iz sigurnosnih, zdravstvenih i profesionalnih razloga zabranjeno je konzumiranje alkoholnih pića i opojnih sredstava, odnosno rad pod utjecajem alkohola i slične pojave. Zabranjeno je pušenje u krugu Daruvarskih toplica.

Službena vozila upotrebljavaju samo ovlaštene osobe i isključivo u službene namjene te se s njima postupa kao sa svojom vlastitom imovinom.
Zaposleni moraju uvažavati zahtjeve i upute u vezi s ispunjavanjem ugovornih i drugih obveza iz radnog odnosa.

6. KAZNENE ODREDBE

Kako bi se navedene odredbe primjenjivale u praksi, Uprava Daruvarskih toplica prilikom kršenja Ugovora o radu ili Kodeksa društva izriče usmenu opomenu. Ukoliko dođe do ponovnog prijestupa odnosno kršenja Ugovora ili Kodeksa, Uprava dotićnom zaposleniku dostavlja pismenu opomenu, koja je ujedno i opomena pred izvanredni otkaz.

7. ZAKLJUČAK

Kodeks društva namjenjen je unutarnjoj upotrebi u Daruvarskim toplicama. Svaki zaposlenik dobiva Kodeks društva na uvid uz potpis. Ovaj Kodeks se na odgovarajući način primjenjuje i na učenike / studente na praktičnom radu u Daruvarskim toplicama.
Kršenje Kodeksa društva je povreda radne obveze za koju Uprava može donijeti odluku o otkazu Ugovora o radu.