

KLINIKA ZA STOMATOLOGIJU NIŠ  
Bulevar dr Zorana Đinđića 52  
18000 Niš, Srbija  
Tel./Centrala 018 4226-216  
4222-403  
Tel./Fax 018 453-6736  
e-mail: stomatolog\_nis@ptt.rs  
www.kzsnis.rs



CLINIC OF DENTISTRY NIŠ  
Bulevar dr Zorana Đinđića 52  
18000 Niš, Serbia  
Tel./Centrala +381 18 4226-216  
4222-403  
Tel./Fax. +381 18 453-6736  
e-mail: stomatolog\_nis@ptt.rs  
www.kzsnis.rs

Број: 01-345  
Датум: 07.04.2016.године

## ПРОЦЕДУРА КОМУНИКАЦИЈЕ СА ПАЦИЈЕНТОМ И/ИЛИ ЊЕГОВОМ ПОРОДИЦОМ

Број процедуре	Датум израде процедуре	Датум измене процедуре
5.24.	07.04.2016	
Процедуру израдио Процедуру израдила Вида Вилић, пом.директора за правне послове <i>Вида Вилић</i>	Процедуру оверио директор Доц.др Александар Митић	
Тим за стоматолошку здравствену заштиту <i>Иван Сун</i>	<i>Александар Митић</i>	



KLINIKA ZA STOMATOLOGIJU NIŠ  
Bulevar dr Zorana Đinđića 52  
18000 Niš, Srbija  
Tel./Centrala 018 4226-216  
4222-403  
Tel./Fax 018 453-6736  
e-mail: stomatolog\_nis@ptt.rs  
www.kzsnis.rs



CLINIC OF DENTISTRY NIŠ  
Bulevar dr Zorana Đinđića 52  
18000 Niš, Serbia  
Tel./Centrala +381 18 4226-216  
4222-403  
Tel./Fax.+381 18 453-6736  
e-mail: stomatolog\_nis@ptt.rs  
www.kzsnis.rs

Број: 01- 345  
Датум: 07.04.2016.године

На основу чл.23 ст.1 тач.1 Статута Клинике за стоматологију Ниш, Директор Клинике донео је дана 07.04.2016.године

### ПРОЦЕДУРУ КОМУНИКАЦИЈЕ СА ПАЦИЈЕНТОМ И/ИЛИ ЊЕГОВОМ ПОРОДИЦОМ

Процедура утврђује начин комуникације запослених на Клиници за стоматологију Ниш са пацијентима и / или њиховим породицама.

#### 1. ПОДРУЧЈЕ ПРИМЕНЕ

Процедура се примењује у свим организационим јединицама Клинике за стоматологију Ниш које се баве лечењем пацијената.

#### 2. ДЕФИНИСАЊЕ ПОЈМОВА

Комуникација са пацијентом или његовом породицом представља први контакт корисника здравствене заштите са запосленима на Клиници за стоматологију Ниш, а начин пријема и комуникације утиче на квалитет пружених здравствених услуга.

#### 3. ОПИС ПОСТУПАКА И АКТИВНОСТИ

Како су запослени на Клиници за стоматологију Ниш у свакодневном непосредном контакту са пацијентима и са њиховим породицама, неопходно је дефинисати исправне и професионалне начине комуникације.

- Запослени се пацијентима и њиховим породицама обраћају са „Ви“, без обзира на године, осим уколико је реч о деци, ословљавајући их именом, поштујући пацијентову личност и достојанство;
- Запослени се представљају пацијенту и укратко му објашњавају ток процедуре / дијагностичке процедуре која ће бити изведена, указујући на значај његове сарадње у томе;
- Запослени морају да поштују пацијентову верску и националну припадност, до мере која не угрожава стандарде професионалне праксе;
- Ако је пацијент дете, дијагностичка процедура или интервенција ће бити изведена у присуству пратиоца, у циљу што боље комуникације и сарадње са пацијентом;
- У комуникацији са пацијентом, запослени се прилагођавају нивоу образовања и узраста пацијента, без употребе стручних назива и израза;
- Пацијент увек има право да изнесе своје утиске као и притужбе на третман на Клиници, као и да на сва питања добије одговоре.

#### 4. ОДГОВОРНОСТ

За спровођење ове Процедуре одговорни су сви запослени на Клиници за стоматологију Ниш.

За контролу спровођења Процедуре одговорни су: Директор Клинике, начелници Служби, главна сестра Клинике, одговорне сестре Служби.

#### 5. РЕФЕРЕНТНИ ДОКУМЕНТИ

- Етички кодекс понашања на Клиници за стоматологију Ниш

#### 6. ПРАВНА ПРИМЕНА И ЗНАЧАЈ ПРОЦЕДУРЕ

Процедура ступа на снагу даном доношења, а почиње да се примењује 8 (осам) дана од дана доношења.

ДИРЕКТОР,



М.П.

Доц др Александар Митић