

UVOD

Kancelarijski, odnosno administrativni aspekt poslovanja predstavlja sastavni dio gotovo svih djelatnosti. Bez obzira na koju se djelatnost misli, odnosno koja se obavlja, administracija i vođenje poslovnih knjiga, planiranje svih segmenata poslovanja, te njihovo dokumentovanje je jednako važno koliko i pružanje same usluge, odnosno prodaje proizvoda. Kancelarijsko poslovanje je od svog nastanka do danas značajno unaprijeđeno, imajući u vidu napredak obavljanja poslovnih procesa, razvoja nauke, tehnike i tehnologije, te ima odgovarajuće procese i potprocese koji pomažu adekvatnije i potpunije obavljanje ovih poslova. Imajući u vidu kompleksnost obavljanja kancelarijskih poslova, vođenja knjiga, organizovanja prijema i slanja pošte, vođenje protokola, te ostalih poslova koji čine kancelarijsko poslovanje, neophodno je da se poštuju određena načela u cilju obavljanja poslova u skladu sa zakonima, drugim propisima, kao i određenim društvenim i moralnim normama.

Kao što smo već naveli, kancelarijsko poslovanje se u savremenim uslovima obavlja u gotovo svim djelatnostima. U skladu sa tim, kancelarijsko odnosno administrativno poslovanje se obavlja i kao sastavni dio poslovanja zdravstvenih ustanova. Na prvi pogled, medicina i kancelarijsko poslovanje su različite prirode i iz potpuno drugih naučnih oblasti, ali se pružanje zdravstvene zaštite upotpunjuje sa administrativnim poslovanjem. Naime, zdravstvene ustanove su ustanove, kojima se ljudi obraćaju u cilju dobijanja zdravstvene zaštite, bilo da se radi o prevenciji ili liječenju, te je sa aspekta administrativnog poslovanja veoma bitno da se svi procesi dobro isplaniraju i organizuju, te na kraju evidentiraju u poslovnim knjigama.

Na osnovu svega navedenog nameće se pitanje koja je uloga i koliki je značaj kancelarijskog poslovanja u poslovanju zdravstvenih ustanova? Problem je ekonomsko-medicinske prirode, usko vezan za segment poslovanja svih vrsta zdravstvenih ustanova, te vođenja poslovnih knjiga, te odgovor na postavljeno pitanje nalazimo u teorijskim i empirijskim istraživanjima i saznanjima iz navedenih oblasti.

Cilj rada jeste objasniti pojam i značaj zdravstvene zaštite, zdravstvenih ustanova i njihove vrste, te način upravljanja, odnosno menadžment u zdravstvu. Takođe, cilj rada je objasniti i pojam, nastanak i procese u kancelarijskom poslovanju, te nakon toga se osvrnuti na primjenu kancelarijskog poslovanja u zdravstvenim ustanovama.

Predmet rada su zdravstvene ustanove, njihova uloga, vrste i način upravljanja zdravstvenim ustanovama, zatim kancelarijsko poslovanje, njegov evolutivni put i primjena u zdravstvenim ustanovama.

Rad je podijeljen na tri dijela čija je uloga da odgovore na problem istraživanja, zadovolje cilj istraživanja, te objasne sve segmente predmeta istraživanja. Prvi dio rada odnosi se na zdravstvenu zaštitu i zdravstvene ustanove. U okviru ovog dijela rada biće objašnjen pojam zdravstvene zaštite i zdravstvenih ustanova, vrste zdravstvenih ustanova, te upravljanje, odnosno menadžment u zdravstvenim ustanovama.

U drugom dijelu rada biće objašnjeni svi aspekti kancelarijskog poslovanja, istorija nastanka i razvoja kancelarijskog poslovanja, savremeni načini obavljanja kancelarijskog poslovanja, načela kancelarijskog poslovanja, te procese organizovanja kancelarijskog poslovanja.

U trećem dijelu rada biće predstavljen praktičan primjer primjene kancelarijskog poslovanja u zdravstvenoj ustanovi „Vita Dent – Marinković“ Banja Luka. U ovom dijelu rada biće predstavljeni načini organizovanja kancelarijskog poslovanja, načela i propisi koji se moraju poštovati, te prednosti i nedostaci kancelarijskog poslovanja u ovoj zdravstvenoj ustanovi.

Hipoteza rada je pretpostavka da kancelarijsko poslovanje značajno unapređuje procese rada u zdravstvenim ustanovama, te da se primjena i obavljanje kancelarijskih poslova u zdravstvenim ustanovama značajno unapređuje upotrebom savremene tehnologije.