

ДОМ ЗДРАВЉА ВАЉЕВО

Број: ДЗ-01-2756

Датум: 29.10.2015. године

Ваљево

На основу члана 27. Статута, а у циљу унапређивања професионалног и стручног обављања послова и радних задатака, пословног и професионалног понашања, као и поштовања радне дисциплине сходно члану 179. Закона о раду, Управни одбор Дома здравља Ваљево, дана 29.10.2015. године, доноси

ПОСЛОВНИ КОДЕКС

I Сврха пословног кодекса

Члан 1.

Овим Пословним кодексом (у даљем тексту: Кодекс) утрђују се општа правила пословног понашања у Дому здравља Ваљевио, која представљају опште прихваћену обавезу свих запослених и која имају за циљ да укажу запосленима на норме пословног понашања, етичке норме, радну дисциплину, као и пословни бонтон, којих су дужни да се придржавају приликом обављања послова у Дому здравља.

II Норме пословног понашања

1. Опште норме пословног понашања

Члан 2.

Запослени је дужан да се савесно и одговорно односи према раду и да све послове за које је задужен извршава у складу са законом и правилима струке.

Члан 3.

Запослени је дужан да чува достојанство и углед Дома здравља, као и да исказује највећи степен лојалности према Дому здравља.

Члан 4.

У обављању послова запослени је дужан да интерес Дома здравља стави изнад појединачног личног интереса.

Члан 5.

Запослени не сме да учествује у активностима које би штетиле угледу Дома здравља.

Члан 6.

Недопустиво је да запослени критички оцењује рад Дома здравља и претпостављених, осим на службеним састанцима који се организују у Дому здравља.

Запослени има право да даје изјаву у сопствено име о раду Дома здравља и претпостављених, ван службених састанака, под условом да у давању такве изјаве јасно стави до знања да изјаву даје у лично име.

Запослени кога је послодавац овластио да даје изјаву у име делатности односно у име Дома здравља, дужан је при давању таквих изјава поштује принцип лојалности према послодавцу као и да даје изјаве које је послодавац одобрио.

Запослени кога је послодавац овластио да даје изјаву у име делатности, односно у име Дома здравља, као и запослени за кога се основано може претпоставити да иступа у име делатности, може дати изјаву и у сопствено име по питањима која су од јавног интереса, под условом да јасно стави до знања да изјаву даје у сопствено име, а не у име делатности, односно у име Дома здравља.

Запослени који даје изјаву у своје име и којом износи критичко мишљење о раду Дома здравља и претпостављених не сме бити на било који начин прогањан или малтретиран.

Запослени може давати изјаву у име синдикалне организације којој припада уколико при давању такве изјаве јасно стави до знања да изјаву даје у име синдикалне организације.

Члан 7.

Запослени је дужан да афирмативно говори о резултатима постигнутим у Дому здравља, а о уоченим недостацима у организацији и раду Дома здравља, као и о недостацима који штете угледу установе, дужан је да хитно обавести непосредног руководиоца.

Непосредни руководилац из става 1. овог члана дужан је да по обавештењу запосленог покрене питање на службеним састанцима који се организују у Дому здравља, како би се проблем решио унутар Дома здравља, а на којима је потребно да се предложе мере за отклањање уочених недостатака у организацији и раду Дома здравља, као и уочених недостатака који штете угледу Дома здравља.

Члан 8.

Информације о пословању Дома здравља, као и о званичним ставовима Дома здравља поводом одређених питања, јавности или појединим лицима, као и средствима јавног информисања дају искључиво лица која овласти директор Дома здравља, у складу са чланом 6. овог Кодекса.

Члан 9.

Запослени не сме да користи рад у Дому здравља да би утицао на остваривање својих права или права са њиме повезаних лица. Запослени не сме да прима поклон у вези са вршењем својих послова, изузев протоколарног или пригодног поклона мање вредности, нити било какву услугу или друге користи за себе или друга лица.

Члан 10.

Запослени је дужан да се стално усавршава пратећи савремена достигнућа науке и технике, као и да се упознаје са новим поступцима и процедурама у области којом се бави.

Члан 11.

Запослени је дужан да долази и одлази са посла у прописано радно време.

Свако ванредно кашњење, ранији одлазак са посла или изостанак у току радног времена може бити искључиво уз знање и сагласност непосредног руководиоца, а у случају одсутности тог лица уз сагласност лица које је одредио да га замењује или по хијерархији непосредно вишег руководиоца.

Члан 12.

У Дому здравља забрањено је пушење, као и употреба алкохолних пића и опојних средстава.

Члан 13.

У Дома здравља забрањене су све политичке активности.

Синдикалне активности у Дому здравља обављају се у складу са законом.

2. Однос запослених са пацијентима, пословним партнерима и колегама

Члан 14.

У обављању својих послова запослени треба да створе пријатан пословни амбијент у међусобној колегијалној сарадњи, као и сарадњи са пацијентима и пословним партнерима.

Запослени треба да створе амбијент у коме ће пацијенти осећати бригу за њихове здравствене проблеме, односно у коме ће пословни партнери стећи поверење у Дом здравља.

Члан 15.

Запослени је дужан да се са највећим степеном професионалног уважавања односи према пацијентима и пословним партнерима.

Члан 16.

Запослени не сме да испољава нерасположење, као ни да износи личне проблеме пред пацијентима и пословним партнерима.

Члан 17.

У комуникацији са пацијентима запослени никада не сме да реагује агресивно и арогантно, као ни сувише емотивно, односно не сме да се упушта у вербалну расправу.

Члан 18.

Са посебном пажњом запослени је дужан да се односи према особама са инвалидитетом и особама са посебним потребама и да им у пружању здравствене заштите

обезбеди приоритет, под условом да то не угрожава интерес других пацијената и да такав приоритет није у супротности са законом и подзаконским актима донетим за спровођење закона.

Члан 19.

Запослени је дужан да пацијента у потпуности информише о његовим правима, а у случају да пацијент изрази сумњу у препоручени начин остваривања права, запослени је дужан да пацијента љубазно и аргументовано увери да није у праву, а када је то потребно и да га упути заштитнику пацијентових права.

Члан 20.

Дужност је свих запослених у Дому здравља да пацијенту омогуће остваривање свих права прописаних законом, као и подзаконским актима донетим за спровођење закона, као и да пацијенту пружи стручну помоћ у остваривању тих права.

Члан 21.

Недопустиво је да запослени, за здравствене услуге које се пружају у Дому здравља и на које пацијент има право у складу са законом и подзаконским актима донетим за спровођење закона, препоручује пацијенту пружање таквих здравствених услуга у другој здравственој установи или приватној пракси у којој запослени обавља допунски рад, или у било којој другој здравственој установи која није у Плану мреже здравствених установа и са којом Републички фонд за здравствено осигурање није закључио уговор, односно у било којој другој приватној пракси.

Члан 22.

Недопустиво је да се пацијент наводи на утисак да ће брже и под повољнијим условима остварити своја законом прописана права под условом да пружене здравствене услуге плати из својих средстава, односно наводи пацијента на утисак да нису обезбеђена средства за остваривање тих права на терет Републичког фонда за здравствено осигурање.

Члан 23.

Запослени са пацијентима и пословним партнерима не сме да коментарише стање, односно пословање Дома здравља, као и односе Дома здравља са другим установама, органима и организацијама.

Члан 24.

Запослени је дужан да, поред тога што води рачуна о личном угледу, штити и углед својих колега.

Запослени не треба да се бави појединостима из приватног живота својих колега нити да друге оптерећује појединостима из свог приватног живота.

Члан 25.

Запослени не сме да игнорише или дискриминише колеге због њихове етничке, верске, националне, родне, политичке припадности или због других опредељења.

Члан 26.

Запослени је дужан да се према колегама опходи уз пуно поштовање њихове личности и равноправности у правима и обавезама које су утврђене законом.

Члан 27.

Сви запослени треба да се међусобно помажу у обављању послова и да у свим приликама исказују међусобну лојалност и солидарност.

Члан 28.

Запослени је дужан да сарађује са осталим запосленим у Дому здравља, да размењује стручне и професионалне информације, да у оквиру својих овлашћења у потпуности информише другог запосленог о питањима из своје надлежности, као и да своја знања преноси на друге запослене.

Недопустиво је да запослени ускрађује стручне и професионалне информације из своје надлежности како би онемогућио другог запосленог у обављању утврђених послова.

Члан 29.

Забрањени су поступци или изјаве које могу да нанесу материјалну или моралну штету другом запосленом у личном или стручном погледу.

Члан 30.

У духу колегијалних односа запослени треба да решавају сва стручна питања, да стручне и друге неспоразуме решавају мирно и у оквиру Дома здравља.

3. Радни простор

Члан 31.

Од запосленог се очекује да са пажњом доброг домаћина чува, брине и одржава средства и опрему коју користи, као и радне и друге просторије у којима борави.

Члан 32.

Средства и опрема која су запосленом службено дата на располагање, не могу се користити у приватне сврхе.

Члан 33.

Укупан изглед радног простора треба да буде такав да одражава добру организацију, ред и дисциплину која влада у Дому здравља и како би запослени што квалитетније обављали своје послове, а пацијенти и пословни партнери стекли позитиван утисак о Дому здравља.

Члан 34.

Радне и пословне просторије морају бити чисте и уредне, односно морају се примењивати законом прописане мере за спречавање ширења заразних болести.

Члан 35.

Обавеза је запосленог да колегама са којима ради у истом простору омогући несметано обављање послова.

4. Руководиоци

Члан 36.

Законом и правилима струке утврђена хијерархија у организацији рада и одговорности у Дому здравља мора се поштовати у свим приликама.

Члан 37.

Руководећа лица у свакој прилици радом, односно квалитетом рада и понашањем, треба да дају лични пример другим запосленим.

Члан 38.

Руководећа лица са запосленима треба да развијају однос уважавања постигнутих резултата и неизоставног похваљивања успешно обављеног посла.

Члан 39.

Руководећа лица дужна су да подстичу и мотивишу све запослене ка постизању добрих резултата.

Члан 40.

У свим приликама руководећа лица дужна су да владају својим речима, тоном разговора, као и понашањем.

Члан 41.

За утврђене пропусте у раду руководећа лица дужна су да запослене најпре дискретно или ауторитативно опомену, а уколико се и поред тога пропусти запосленог понове, дужни су да предузму законом прописане мере.

5. Етичке норме

Члан 42.

Здравствени радник дужан је да се у обављању своје професије придржава етичких норми из овог Кодекса, као и кодекса професионалне етике који доноси Комора здравствених радника.

Члан 43.

Здравствени радник, вођен принципима хуманизма и моралних начела своје професије треба да безусловно поштује људски живот од самог његовог зачећа и да предузима све мере за очување и унапређење здравља људи.

Члан 44.

У вршењу своје професије здравствени радник не сме да се руководи мотивима личне користи.

Члан 45.

Поштујући личност сваког човека здравствени радник неће ни речју ни делом повредити људско достојанство и пружиће пацијенту адекватну стручну помоћ без обзира на расу, пол, националност, вероисповест, политичко уверење, друштвени и економски положај, без обзира на свој лични однос према пацијенту или његовој породици.

Члан 46.

Поступајући по правилима науке, медицине засноване на доказима и етичким начелима, лекар је одговоран за одлуке о примени дијагностичких и терапеутских процедура и из тог разлога је у односу на друге здравствене раднике најодговорнији пред својом савешћу, пацијентима и друштвеном заједницом.

Члан 47.

Све што здравствени радник сазна при обављању своје професије о болести пацијента, личним и породичним подацима, дужан је да чува као професионалну тајну, у складу са законом.

III. Пословни бонтон

Члан 48.

Пословни бонтон као скуп општеприхваћених правила понашања на радном месту и у пословној комуникацији треба да буде прихваћен од стране свих запослених као стандард понашања у Дому здравља ради остваривања добрих пословних односа, као и личног и професионалног угледа запослених.

1. Пословна комуникација

Члан 49.

Начин на који се комуницира са људима један је од првих показатеља доброг пословног понашања.

Љубазност је стандард понашања који се очекује од сваког запосленог у Дому здравља.

Члан 50.

У разговорима са пацијентима, њиховим пратиоцима, колегама или пословним партнерима запослени никада не треба да говори повишеним тоном.

Члан 51.

Начин изражавања у пословној комуникацији треба да буде правилан и јасан.

У пословној комуникацији не треба користити неформалне изразе, имитације и сл. јер остављају утисак необразоване и неозбиљне особе.

Члан 52.

Упознавање са пацијентима и пословним партнерима започиње представљањем и руковањем.

Представљање треба да буде кратко, јасно и у позитивном тону.

Приликом упознавања потребно је представити се пуним именом и презименом.

Руковање треба да буде срдечно и кратко, уз стисак руке.

Члан 53.

Титулирање се може вршити по функцији коју неко обавља или по стручном образовању, односно по звању.

Правила пословног понашања налажу да се запослени обраћа пацијентима и њиховим пратиоцима, као и пословним партнерима, са госпођо/госпођице/ господине и презименом и титулом.

Члан 54.

У комуникацији са пацијентом, његовим пратиоцем и пословним партнером, обавезно је ословљавање са „Ви“, без обзира на године старости, пол, знање, образовање и друштвени положај.

У пословној комуникацији требало би увек имати на уму да се са симпатијама прихватају особе које су непосредне, срдачне, тактичке и смирене.

Ароганција, препотентност, истицање сопстведне личности и разметање изазивају одбојност.

Члан 56.

У пословним контактима потребно је контролисати емоције, избегавати претерану блискост и приватност.

2. Телефонска и e-mail комуникација

Члан 57.

Телефон је најчешће први корак у успостављању пословних контаката, па се и први утисак о Дому здравља стиче управо путем телефонске комуникације.

Запослени је дужан да се придржава општих правила у телефонској комуникацији и то: на позив треба одговорити најкасније након 2-3 звоњења; изговорити речи поздрава и назива организационе јединице Дома здравља; поставити питање у форми: „Како могу да Вам помогнем?“.

Члан 58.

У пословној комуникацији потребно је говорити разговетно и јасно. Тон разговора треба да буде пријатељски и отворен. У пословној комуникацији не сме се испољити љутња, нервоза и агресивност у разговору.

У пословној комуникацији не сме се прекидати лице које говори док не саопшти свој проблем или питање, а разговор треба да приведе крају особа која је позвала. У случају да је особа претерано опширна, потребно је љубазно али одлучно завршити разговор.

Члан 59.

Приликом одржавања важних састанака, предавања и сл. мобилни телефон се обавезно искључује.

Члан 60.

Избегавати у највећој могућој мери прекидање посла због обављања приватних телефонских разговора.

Приватни телефонски разговори морају бити кратки и не смеју ометати рад других запослених.

Приватни телефонски разговор неопходно је прекинути ако у радну просторију уђе пацијент, пословни партнер, односно руководилац.

Члан 61.

Сви запослени треба да редовно проверавају e-mail пошту и да одговарају у року од 24 часа. Дописивање електронском поштом односи се само на посао, а не и на размењивање неформалних порука, слика, вицева, парола и сл.

3. Пословни изглед

Члан 62.

Пословни изглед запосленог не говори само о његовом личном стилу и укусу већ у великој мери и о Дому здравља и утиче на углед и репутацију Дома здравља. Зато је веома важно да први утисак о пословном изгледу запосленог, а тиме и о Дому здравља буде позитиван, чиме се стиче поверење у рад Дома здравља.

Под лепим пословним изгледом запосленог подразумева се пре свега уредност, чистоћа и правилан избор одеће, обуће и других детаља (уредних ноктију, дискретног накита, без јаке шминке, пирсинга, поцепаних фармерки и др.) што професионална и етичка пракса налаже.

Члан 63.

Екстраваганција није пожељна карактеристика здравственог радника и због тога је на радном месту обавезно ношење прописане униформе.

Члан 64.

За даме униформа не треба да буде прекратка ни преуска.

Обућа мора бити прилагођена раду у Дому здравља.

Мушкарци морају увек имати чисту и уредну косу која је уредно подшишана.

Мушкарци који носе браду или бркове треба да посебно воде рачуна о уредности ових детаља.

IV. Прелазне и завршне одредбе

Члан 65.

За примену Кодекса надлежан је директор Дома здравља.

Начелник службе, односно непосредни руководилац је дужан да упозна све запослене са овим Кодексом, а запослени има право да писменим путем захтева доставу истог.

Члан 66.

Запослени који има недоумице у погледу примене Кодекса дужан је да се обрати непосредном руководиоцу или директору Дома здравља.

Члан 67.

Непосредни руководиоца дужан је да укаже на пропусте у примени Кодекса, односно на поступање у супротности са Кодексом.

Против запосленог који се не придржава Кодекса, односно који и поред упозорења настави са понашањем којим се крши Кодекс, руководиоца је дужан да предузме мере прописане законом којим се уређује рад, а које се односе на непоштовање радне дисциплине.

Члан 68.

Овај Кодекс ступа на снагу осмог дана од дана објављивања на огласној табли Дома здравља Ваљево.

Председник Управног одбора

Александар Рајевац, дипл. ецц.

Објављено на огласној табли Дома здравља Ваљево 30.10.2015. године