



**Дом здравља „Др Симо Милошевић“
Чукарица**

ПОСЛОВНИ КОДЕКС

На основу члана 29. став 1. тачка 2. Статута бр.840/1 од 05.02.2021. године Дома здравља „Др Симо Милошевић“ а ради унапређења професионалног и стручног обављања послова и радних задатака, пословног и професионалног понашања, као и радне дисциплине, Управни одбор доноси

ПОСЛОВНИ КОДЕКС

I Сврха пословног кодекса

Члан 1.

Овим пословним кодексом (у даљем тексту: Кодекс) утврђују се општа правила пословног понашања у здравственој установи која представља опште прихваћену обавезу свих запослених.

Члан 2.

Циљ овог Пословног кодекса је да укаже запосленима на норме пословног понашања, етичке норме, пословни бонтон, у складу са правним актима и етичким принципима струке, ради ефикаснијег функционисања радног процеса, добрих међуљудских односа између запослених и односа трајног поверења корисника услуга према Дому здравља.

Члан 3.

Запослени у Дому здравља дужни су да поштују одредбе утврђене овим Пословним кодексом .

Непоштовање одредаба Пословног кодекса представља повреду радне обавезе.

I. Норме пословног понашања

1. Опште норме пословног понашања

Члан 4.

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

Члан 5 .

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

Члан 6.

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

Члан 7.

Запослени не сме да учествује у активностима које би штетиле угледу здравствене установе.

Члан 8.

О резултатима Дома здравља запослени је у обавези да говори на афирмативан начин као и о резултатима постигнутим у Дому здравља, а о уоченим недостацима у организацији и раду Дома здравља, као и о недостацима који штете угледу Дома здравља, дужани су да у што краћем року писменим путем обавесте непосредног руководиоца.

Непосредни руководиоца 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 рада Дома здравља као недостатак који штети угледу Дома здравља .

Члан 9.

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

Запослени кога је директор овластио да даје изјаве у име Дома здравља, дужан је да при давању таквих изјава поштује принципе делатности према послодавцу.

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

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

Члан 10.

Информације о пословању Дома здравља, као и о званичним ставовима поводом одржених питања, јавност или појединим лицима, као и средствима јавног информисања дају искључиво руководећа лица која овласти директор Дома здравља, а у складу са предходним чланом овог кодекса.

Члан 11.

Запослени не могу да користи рад у здравственој установи да би утицао на остваривање своји права или права са њиме повезаних лица.

Запослени не сме да прима поклон у вези са вршењем своји полсова, изузев протоколарног или пригодног поклона мање вредности, нити било какву услугу или друге косристи за себе или друга лица.

Члан 12.

Донације су дозвољене само у оквиру лимита закона и уз потпуну транспарентност.

Квази донације, ондносно донације које се чине надокнадом услуга, а заправо су много веће од вредности те услуге, забрањују се и чине кршење начела транспарентности.

За све донације закључује се Уговор између донатора и овлашћеног лица Дома здравља.

Члан 13.

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

Савко ванредно кашњење, ранији одлазак са посла или изостанак у току радног времена може бити искључиво уз сагласност непосредног руководиоца, а у случају одсутности тог лица уз сагласност директора Дома здравља.

Чалан 14.

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

Члан 15.

У Дому здравља забрањене су све политичке активности.

Синдикалне активности у Дому здравља обављају у складу са законом.

2. Однос запослених са пацијентима, пословним партнерима и колегама

Члан 16.

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 ком ће пацијенти осећати бригу за њихове проблеме, односно у коме ће пословни партнери стећи поверење у Дому здравља.

Члан 17.

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

Члан 18.

Запослени не сме да испољава нерасположење, као и да износи лични проблем пред пацијентима и пословним партнерима.

Члан 19.

У комуникацији са корисницима здравствених услуга запослени никад не сме да реагује агресивно и арогантно, као ни сувише емотивно, односно не сме да се упушта у вербалну расправу.

Члан 20.

Са посебном пажњом запослени је дужан да се односи према особама са инвалидитетом, особама са посебним потребама и да им у пружању здравствене заштите обезбеди приоритет, под условом да то не угрожава интерес других корисника здравствених услуга и да такав приоритет није у супротности са Законом и подзаконским актима.

Члан 21.

Запослени је дужан да корисника здравствених услуга у потпуности информише о његовим правима, а у случају да корисник здравствених услуга изрази сумњу у препоручен начин остваривања права, запослени је дужан да корисника љубазно и аргументовано увери

да није у праву, а када је то потребно и да га упути на здравствену инспекцију уколико пацијент сматра да је у праву.

Члан 22.

Дужност свих запослених у Дому здравља да кориснику здравствених услуга омогући остваривање свих права прописаних Законом, као и подзаконским актима, као и да пацијенту пружи стручну помоћ у остваривању тих права.

Члан 23.

Недопустиво је да запослени, за здравствене услуге које се пружају у Дому здравља и на које корисник здравствених услуга има право у складу са Законом и подзаконским актима, препоручује кориснику здравствених услуга 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 завод за здравствено осигурање (РФЗО) није закључио уговор, односно у било којој другој приватној пракси.

Члан 24.

Недопустиво је да корисник здравствених услуга 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 корисника здравствене услуге на утисак да нису обезбеђена средства за остваривања тих права на терет РФЗО.

Члан 25.

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

Члан 26.

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 живота.

Члан 27.

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

Члан 28.

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

Члан 29.

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

Члан 30.

Запослени је дужан да сарађује са осталим запосленим у здравственој установи, 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 преноси на друге запослена.

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

Члан 31.

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

Члан 32.

У духу колегијалних односа запослени треба да решавају сва стручна питања и друге неспоразуме мирно и у оквиру здравствене установе.

3. Радни простор

Члан 33.

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 34.

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

Члан 35.

У радном простору, чекаоницама и другим просторијама забрањено је лепити разновразне постере, пословне календаре, страначка и клубска обележја.

На огласним таблама могу бити истакнута само интерна службена обавештења.

Члан 36.

На прилазима испод степеништа, у ходницима и чекаоницама није дозвољено одлагање радне амбалаже, старих регистратора, расходовани намештај и сл.

Члан 37.

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

Члан 38.

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

Члан 39.

Обавеза је запосленог да колегама са којима раде у истом простору омогуће несметато обављање послова.

4. Руководиоци

Члан 40.

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

Члан 41.

Руководилац Дома здравља обавља функцију савесно, поштено и непристрасно, уз одговорности и одговорност за своје одлуке и поступке.

Руководилац Дома здравља својим примером и мерама треба да допринесе установљавању конструктивног и доброг система рада, са циљем добре сарадње и уравнотежене радне атмосфере засноване на међусобном поверењу. Руководилац Дома здравља при обављању функције поступа у интересу корисника здравствених услуга.

Члан 42.

Руководилац Дома здравља треба да подстиче континуирано и стручно усавршавање запослених и дужан је да објективно вреднује резултате њиховог рада.

Руководилац Дома здравља је дужан да спречава и решава конфликтне ситуације које би могле да угрозе однос добре сарадње на радном месту.

Члан 43.

Руководиоци Дома здравља су дужни су да строго поштују свој делокруг послова.

При распоређивању и унапређењу запослених дужни су да одлуке које донесу буду засноване на стручности и професионалној способности запослених, а у складу са циљевима и могућностима Дома здравља.

Члан 44.

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

Члан 45.

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

Члан 46.

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

Члан 47.

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

Члан 49.

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

II. Етичке норме

Члан 50.

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

Члан 51.

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

Члан 52.

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

Члан 53.

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

Члан 54.

Поступајући по правилима науке, медицине засноване на доказима и етичким начелима, лекар је одговоран за одлуке о примени дијагностичких и терапијских

поцедура и из тог разлога је у односу на друге здравствене раднике најодговорнији пред својим савешћу, пацијентима и друштвеном заједницом.

Члан 55.

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

III. Пословни бонтон

Члан 56.

Пословни бонтон као скуп опште прихваћених 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 57.

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

Љубазност је стандард понашања који се очекује од сваког Дома здравља .

Члан 58.

У пословној комуникацији са запосленима, корисницима здравствених услуга , њиховим пратиоцима, или пословним партнерима запослени никад не треба да говори повишеним тоном, користи неформалне изразе, сленг, имитације, јер исте остављају утисак необразоване и неозбиљне особе.

Начин изражавања у пословној комуникацији треба да буде правилан и јасан, без упуштања у вербалну расправу, исказивања свог нерасположења или изношења личних проблема.

Члан 59.

Упознавање са корисницима здравствених услуга 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 60.

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

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

Члан 61.

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

Члан 62.

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 сопствене личности и разметање изазивају одбојност.

Члан 63.

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

2. Телефонска и е-тајл комуникација

члан 64.

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

Запослени је дужан да се придржава општих правила у телефонској комуникацији и то: да у телефонском контакту правилно представи Дом здравља, организациону јединицу у којој ради и себе, изговори речи поздрава, поставити питање у форми „ Како могу да Вам помогнем?“

Члан 65.

У пословној комуникацији потребно је говорити разговетно и јасно.

Тон разговора требе 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 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 66.

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

Члан 67.

Свако коришћење мобилног телефона или телефона уопште, које није у функцији са послом, сматра се недозвољеним и пожељно је 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, морају се прекинути ако у радну просторију уђе корисник здравствене услуге, пословни партнер, односно руководилац.

Члан 68.

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

3. Пословни изглед

Члан 69.

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 здравствене установе. 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.

Члан 70.

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

Члан 71.

Запослени у Дому здравља су дужни да свој спољашњи изглед у смислу облачења, фризури, накита ускладе са правилима пословног облачења, што подразумева уредну и чисту одећу, обућу, која је прилагођена пословима места рада, дискретну шминку и накит, уредне нокте и уредну фризуру умерених боја.

Члан 72.

Запослени у складу са послом који обављају морају да носе униформе, морају одржавати уредно и старати се да буде стадне дужине, не превише уска или провидна и не преткратка (највише 2цм изнад колена). Правила о облачењу из претходног става односи се и на запослене који у обављању својих послова нису дужни да носе униформу. За послове које то прописано обавезно је ношење заштитне опреме.

Члан 73.

Обавезно је ношење идентификационих легитимација Дома здравља са именом, перзименом, титулом, у складу са послом који запослени обавља.

IV. Прелазне и завршне одредбе

Члан 74.

Сви запослени ће се упознати са кодексом даном ступања на снагу, односно даном заснивања радног односа.

Члан 75.

За примену Кодекса надлежан је директор Дома здравља.

Члан 76.

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

Члан 77.

Непосредни руководиолац дужан је да укаже на пропусте у примени Кодекса, односно на поступање у супротности са Кодексом, заослени запослени који се не придржава Кодекса, а уколико и поред тога запослени и надаље настави са понашањем којим се крши Кодекс, руководиолац је дужан да против запосленог предузме мере прописане законом који се уређује рад, а који се односи на радну дисциплину.

Члан 78.

Кодекс ступа на снагу осмог дана од дана објављивања на огласној табли Дома здравља „Др Симо Милошевић“ .

Управни одбор Дома здравља

Овај Пословни кодекс објављен је дана _____ на огласној табли Дома здравља „Др Симо Милошевић“ и ступа на снагу _____