

Република Србија
Здравствени центар Прокупље
Бр. 3529
26.06.2024
Прокупље

На основу члана 192. Закона о раду ("Сл. гласник РС" бр. 24/05, 61/05, 54/09, 32/13, 75/14, 13/17, 113/17, 95/2018) и члана 24. Статута Здравственог центра Прокупље, а ради унапређења професионалног и стручног обављања послова и радних задатака, пословног и професионалног понашања као и радне дисциплине, в.д. директора доноси:

ПОСЛОВНИ КОДЕКС

I Сврха пословног кодекса

Члан 1.

Овим пословним кодексом (у даљем тексту: Кодекс) утврђује се општа правила пословног понашања у здравственој установи која представљају опште прихваћену обавезу свих запослених и која имају за циљ да укажу запосленима на норме пословног понашања, етичке норме, као и пословни бонтон, којих су дужни да се придржавају приликом обављања послова у здравственој установи.

II Норме пословног понашања

1. Опште норме пословног понашања

Члан 2.

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 3.

Запослени је дужан да чува достојанство и углед здравствене установе, као и да исказује највећи степен лојалности према здравственој установи.

Члан 4.

У обављању послова запослени је дужан да интерес здравствене установе стави изнад појединачног личног интереса.

Члан 5.

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

Члан 6.

Недопустиво је да запослени критички оцењује рад здравствене установе и претпостављених у било којој прилици, осим на службеним састанцима који се организују у здравственој установи.

Члан 7.

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

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

Члан 8.

Информације о пословању здравствене установе, као и о званичним ставовима здравствене установе поводом одређених питања, јавности или појединим лицима, као и средствима јавног информисања дају искључиво: директор здравствене установе, руководећа лица која овласти директор здравствене установе, потпарол здравствене установе.

Члан 9.

Сукоб интереса је ситуација у којој здравствени радник, односно здравствени сарадник има приватни интерес који утиче, може да утиче или изгледа као да утиче на непристрасност и објективност здравственог радника, односно здравственог сарадника у обављању здравствене делатности, односно послова здравствене заштите.

Здравствени радник и здравствени сарадник који обавља здравствену делатност, односно послове здравствене заштите у здравственој установи у јавној својини, члан органа, односно стручних органа у здравственој установи у јавној својини, као и чланови њихових ужих породица, не смеју тражити, нити примити новац, поклон, услугу или било какву другу корист за себе, чланове своје уже породице или физичка и правна лица која се оправдано могу сматрати интересно повезаним, а који могу утицати на непристрасност или професионално обављање дужности, односно који се могу сматрати наградом у вези са вршењем дужности и обављањем здравствене делатности.

Изузетно од претходног става, исказивање захвалности у виду поклона мање вредности, односно рекламног материјала и узорака, који није изражен у новцу или хартијама од вредности и чија појединачна вредност не прелази 5%, а укупна вредност не прелази износ једне просечне месечне плате без пореза и доприноса у Републици Србији, не сматра се корупцијом, сукобом интереса, односно приватним интересом, у складу са законом.

Уколико здравствени радник и здравствени сарадник који обавља здравствену делатност, односно послове здравствене заштите у здравственој установи у јавној својини, односно члан стручних органа у здравственој установи у јавној својини, има сумњу у погледу сукоба интереса или прихватања поклона или услуге, дужан је да о томе најкасније наредног радног дана обавести етички одбор здравствене установе, као и да супротно поступање представља повреду радне обавезе која повлачи дисциплинску одговорност.

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 директора здравствене установе.

Члан 12.

У здравственој установи забрањено је пушење, као и употреба алкохолних пића и опојних средстава.

Члан 13.

У здравственој установи забрањене су све политичке активности.

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 здравствену установу.

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 упуту заштитнику пацијентовних права.

Члан 20.

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

Члан 21.

Недопустиво је да запослени, за здравствене услуге које се пружају у здравственој установи 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 наводити 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 здравствене установе, као и односе здравствене установе 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 етичке, 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 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 знања преноси на друге запослене.

Недопустиво је да запослени ускраћује 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.

Забрањено је да запослени на друштвеним мрежама неовлашћено објављује фотографије или податке које се односе на рад здравствене установе.

Члан 30.

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

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 одржава добру организацију, ред и дисциплину која влада у здравственој установи како би запослени што квалитетније обављали своје послове а пацијенти и пословни партнери стекли позитиван утисак о здравственој установи.

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 раде у истом простору омогуће несметано обављање послова.

4. Руководиоци

Члан 36.

Законом и правилима струке утврђена хијерархија у организацији рада и одговорности у здравственој установи 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 али ауторитативно опомену а уколико се и поред тога пропусти запосленог понове, дужни су да предузму законом прописане мере.

III Етичке норме

Члан 42.

Здравствени радник је дужан 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, као и без обзира на своје личне односе 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.

IV Пословни бонтон

Члан 48.

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 здравственој установи 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 здравственој установи.

Члан 50.

У разговору 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, сленг, имитације, јер исте 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 освјетљавање са "Ви", без обзира на године старости, пол, знање, образовање и друштвени положај.

Члан 55.

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

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

Члан 56.

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

2. Телефонска и е-маил комуникација

Члан 57.

Телефон је најчешће први корак у успостављању пословних контаката, па се и први утисак о здравственој установи 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 здравствене установе; 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 е-маил 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 запослених не говори само о његовом личном стилу и укусу већ у великој мери и о здравственој установи и утиче на углед и репутацију здравствене установе. Зато је веома важно да први утисак о пословном изгледу запосленог а тиме и здравственој установи буде позитиван, чиме се стиче поверење у рад здравствене установе.

Под лепим пословним изгледом запосленог подразумева се пре свега уредност, чистоћа и правилан избог одеће, обуће и других детаља.

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 здравственој установи.

Шминка треба да буде дискретна и усклађена са општим изгледом.

Коса и фризура увек мора да буде уредна и умерених боја.

Нокти морају да буду чисти и уредни.

Накит треба да буде дискретан.

Члан 65.

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

Мушки накит треба да буде дискретан.

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

V Недозвољена понашања

Члан 66.

Запослени су дужни да се уздрже од сваког недопуштеног понашања на раду или у вези са радом које је као такво прописано законским прописима, односно одредбама овог Пословног кодекса.

Као недозвољено понашање, овим Пословним кодексом се посебно прописују:

1. Злостављање на раду
2. Дискриминација
3. Испољавање предрасуда
4. Друга недозвољена понашања

1. Злостављање на раду

Члан 67.

Забрањено је свако активно или пасивно понашање према запосленом или групи запослених код послодавца које се понавља, а које за циљ има или представља повреду достојанства, угледа, личног или професионалног интегритета, здравља, положаја запосленог и које изазива страх или ствара непријатељско, понижавајуће или увредљиво окружење, погоршава услове рада или доводи до тога да се запослени изољује или наведе да на сопствену иницијативу раскине радни однос или откаже уговор о раду или други уговор.

Злостављањем се сматра и подстицање или навођење других на понашање и става 1. овог члана.

2. Дискриминација

Члан 68.

Запослени су дужни да се уздрже од испољавања било ког облика непосредне или посредне дискриминације која се заснива на верској, расној или националној припадности, полу, полној оријентацији, породичном и брачном статусу, годинама живота, инвалидности, физичком изгледу или политичком опредељењу.

Како би се избегао сваки облик дискриминације из става 1. овог члана, као критеријуми за вредновање рада и резултата рада у здравственој установи ће се користити само стручност, способност и професионалност у обављању послова и радних задатака.

3. Испољавање предрасуда

Члан 69.

Запослени су дужни да се у свом раду уздрже од испољавања предрасуда према пацијентима и другим запосленима.

Запослени су дужни да се приликом доношења одлука на раду или у вези са радом руководе искључиво објективном проценом свих околности и објективним критеријумима и не смеју да дозволе да предрасуде било које врсте утичу на њихову објективност.

4. Друга недозвољена понашања

Члан 70.

Запослени су дужни да у сваком тренутку воде рачуна о интересима здравствене установе, те у том смислу није дозвољено:

1. Намерно ометање активности које здравствена установа спроводи или подржава у циљу остварења одређеног задатка дефинисаног од стране руководства;
2. Свака врста понашања или деловања која има за циљ или резултат узнемиравање било ког лица које раду у здравственој установи, односно пацијента;

Узнемиравањем ће се сматрати сваки чин којим се ствара или доприноси стварању непријатног радног окружења или којем се друго лице застрашује, вређа или омаловажава.

3. Употреба имовине или опреме здравствене установе за личне, комерцијалне, верске, страначке или друге сврхе без претходног одобрења руководства.

4. Подстрекавање других лица која раде или бораве у здравственој установи на кршење законских и подзаконских прописа, општих аката установе или одредаба овог Пословног кодекса.

5. Јавно изношење и/или представљање личних ставова и мишљења о питању из делокруга рада здравствене установе као службеног става или мишљења, на штету општег интереса или интереса здравствене установе.

6. Свака злоупотреба назива, слогана, знака или печата здравствене установе.

5. Пријављивање недозвољеног понашања

Члан 71.

Запослени има право и дужност да пријави свако недозвољено понашање прописано одредбама овог Пословног кодекса. Пријављивање се врши непосредном руководиоцу или директору здравствене установе.

Запослени има право и дужност да, ако сматра да недозвољено понашање има елементе кривичног дела, исто пријави надлежном државном органу.

VI Прелазне и завршне одредбе

Члан 72.

Свим запосленим Пословни кодекс биће достављен на е-маил адресу, даном ступања на снагу, односно даном заснивања радног односа.

Члан 73.

За примену Кодекса надлежан је директор здравствене установе.

Члан 74.

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

Члан 75.

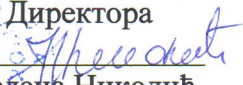
Непосредни руководилац дужан је да укаже на пропусте у примени Кодекса, односно на поступање у супротности са Кодексом запосленом који се не придржава Кодекса, а уколико и поред тога запослени и надаље настави са понашањем којим се крши Кодекс, руководилац је дужан да против запосленог предузме мере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

Члан 76.

Кодекс ступа на снагу осмог дана од дана објављивања на огласној табли и званичној интернет страници здравствене установе.

Члан 77.

Даном ступања на снагу овог Пословног кодекса, престаје да важи Пословни кодекс Опште болнице "Др Алекса Савић" Прокупље бр.2330 од 22.06.2023.године и Пословни кодекс Дома здравља Прокупље бр.3011 од 01.09.2023.године.

Здравствени центар Прокупље
ВД Директора

Др Јелена Николић



Овај Кодекс објављен је на огласној табли и званичној интернет страници Здравственог центра Прокупље, дана 27. 06. 2024.године.