



КОДЕКС ПОСЛОВНОГ ПОНАШАЊА

БОНТОН ДОМА ЗДРАВЉА КОВИН

Ковин, 10. 03. 2014. године

Ради унапређивања професионалног и стручног обављања послова и радних задатака, пословног и професионалног понашања, као и радне дисциплине, директор 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 представљају опште прихваћену обавезу свих запослених и која има за циљ да укаже запосленима на норме пословног понашања, етичке норме, као и пословни бонтон, којих су дужни да се придржавају приликом обављања послова у здравственој установи.

Кодекс понашања има за циљ да обједини највише професионалне стандарде и правила здравствене струке са начелима понашања запослених која су у сагласности са моралним, етичким и професионалним нормама као и опште прихваћеним цивилизацијским вредностима.

Сврха овог кодекса је да упуту запослене како своје понашање треба да прилагоде радном окружењу и да им пружи опште смернице за решавање проблема са којима се сусрећу у радној средини.

Кодекс се односи на све запослене у Дому здравља Ковин и доступан је свима.

Начела на којима се темељи Кодекс понашања су у сагласности са законом, подзаконским актима или другим прописима. Запослени су дужни да поштују и примењују нормативна акта и одлуке Дома здравља Ковин те да раде у складу са законима и прописима.

Овај Кодекс постаје саставни део интерних аката Дома здравља Ковин.

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 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.

У свакој прилици водити рачуна да сваки појединац представља део установе. Сваки запослени је дужан да поштује хијерархију и организациону структуру установе

као и границе својих овлашћења и одговорности те да својим понашањем доприноси очувању и јачању угледа Дома здравља Ковин.

За праћење и примену правила и задатих процедура процеса рада одговорни су руководећи радници организационих целина. Они треба да подстичу тимски рад и размену информација, а својим понашањем треба да буду узор и позитиван модел понашања који је у складу са етичким и пословним стандардима.

Сви запослени су дужни да при обављању послова приступају професионално, марљиво, одговорно и истрајно настојећи да се тешкоће на које наиђу у раду реше на одговарајући начин.

Руководиоци су дужни да континуирано прате рад запослених, препознају и усмере њихове радне потенцијале и креативне могућности као и да превентивно спрече могуће проблематичне и спорне ситуације.

Од свих запослених се очекује проактиван однос према раду и самоиницијатива у решавању радних обавеза и задатака. Током рада сваки запослени је дужан да пажљиво, стручно и савесно извршава своје радне задатке.

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 руководећа лица која овласти директор здравствене установе.

Члан 9.

Запослени не сме да користи рад у здравственој установи 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.

Успех почива на раду, стручности и залагању запослених. Звање, вештине, искуство и способности запослених престижно су богатство установе.

Стицање нових знања обавеза је сваког запосленог, а креативни приступ у раду, отвореност за нова знања, предлоге као и давање нових идеја предмет су посебне пажње.

Примена науке и технологије у пословном свету пред запослене постављају задатак континуираног развоја, стицање нових знања, вештина и усавршавање.

Сви запослени, а посебно руководиоци, дужни су да пруже професионалну помоћ и подршку у учењу младим и новим запосленим радницима. Пренос знања и размена искуства међу запосленима веома су битни због повећања укупног потенцијала и вредности.

Члан 11.

Понашање запослених није ништа мање важно од знања и способности а посебно у делатностима као што је наша.

Понашање изражава наш однос према послу, установи, а пре свега према нашим пацијентима.

Наше понашање и однос према послу није наша приватна ствар него интерес нашег Дома здравља.

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.

На посао долазите на време.

Не напуштајте радно место без потребе, најаве и без одобрења претпостављеног.

Придржавајте се својих радних задатака.

Трудите се да обавите посао на најбољи могући начин.

Следите утврђене процедуре и радне задатке.

Не ометајте друге при обављању послова.

Током радног времена и на радном месту не обављајте приватне послове.

Члан 12.

У здравственој установи строго је забрањено пушење (у свим просторијама), као и употреба алкохолних пића и опојних средстава.

Забрањује се упражњавање друштвених игара на радном месту.

Уношење алкохолних пића у радне просторије, конзумирање и опијање на радном месту као и долазак на посао у пијаном стању, најстроже се забрањује.

Забрањено је уношење, ширење и коришћење свих врста дрога и опојних средстава на радном месту.

Конзумирање алкохолних пића допуштено је само у изузетним репрезентативним приликама уз одобрење послодавца.

Забрањује се уношење, држање и употреба свих врста оружја у радним просторијама установе.

Сви облици физичког и емоционалног злостављања у Дому здравља најстроже су забрањени, јер угрожавају сигурност, интегритет и достојанство особе.

Претње, вулгарно изражавање, испади беса, вређање и омаловажавање, вербални и физички напади, насилничко понашање, чине радно окружење неодговарајућим за адекватан рад и озбиљно угрожавају међуљудске односе.

Свако насилно понашање сматра се тешком повредом радне обавезе.

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 створи 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.

Од запосленог се очекује професионална комуникација неопходна за обављање сваког посла. Приоритет су наравно добри односи са сарадницима, руководиоцима и пацијентима. Комуникација мора да буде јасна, ефикасна и правовремена.

Члан 16.

Врло је битно да у међусобним односима следимо следећа правила:

- поверење, поштовање и сарадња (тимски рад, пуна сарадња и мултидисциплинарни приступ у различитим задацима и пројектима),
- однос према корисницима услуга – пацијентима (сврха нашег постојања је да будемо на услузи пацијентима; увек треба уважити личност, захтеве и проблеме пацијената; важно је да поступамо професионално, позитивно, ефикасно и љубазно; уколико је дошло до неспоразума или грешке у раду извините се пацијенту у своје и у име установе; немојте се расправљати са корисником услуга већ му појасните да поступате у складу са прописаним процедурама; не користите никад повишене тонове, погрдне речи а поготово избегавајте расправе) и
- однос између колега и према претпостављенима (однос између запослених, на радном месту, треба да буде на одређеној дистанци; будите уздржани и толерантни; избегавајте субјективност при критиковању других; међусобне неспоразуме решавајте тако што ће те их изнети претпостављеном).

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 упутује заштитнику пацијентових 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 пружи 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 појединошћима из приватног живота својих колега нити да друге оптерећује појединошћима 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 запосленима 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 своје знање 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.

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 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.

Свако отуђивање, проневера, уништавање или оштећење имовине Дома здравља Ковин, непажљивим руковањем и немарним односом према раду као и неовлашћено коришћење имовине – строго је забрањено.

Члан 33.

Укупан изглед радног простора треба да буде такав да одражава 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.

На радном месту се очекује понашање које је у складу са општеприхваћеним правилима пристојног понашања:

1. тачност доласка на посао, састанке и поштовање извршења плана рада и рокова,
2. прикладно пословно одевање и високи стандарди личне хигијене,
3. чистоћа и уредност радне околине,
4. љубазност – стил комуникације,
5. примерено ословљавање,
6. поздрављање и одздрављање при сусрету,
7. изрази поштовања према старијима,
8. извињење и исправљање грешака,
9. избегавање и активно спречавање свађа и сукоба и

10. дискреција – избегавајте учествовања у гласинама, оговарању и другим врстама негативне и штетне комуникације.

Неприхватљиво понашање у установи ни под којим околностима се неће толерисати а примерене мере у складу са законом и постојећим актима, биће предузете у најкраћем року.

Члан 43.

Здравствени радник, вођен принципима хуманизма и моралних начела своје професије треба да безусловно поштује људски живот од самог његовог зачећа и да предузме 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 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 срдачно 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.

Члан 55.

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 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 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 и поставити питање у форми „Како могу да Вам помогнем?“.

У пословном телефонском разговору увек будите професионални, учтиви и кратки.

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 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 избор одеће, обуће и других детаља.

На радном месту ношење прописане радне униформе или мантила је обавезно.

Члан 63.

Екстраваганција није пожељна карактеристика здравственог радника на радном месту.

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. Прелазне и завршне одредбе

Члан 66.

Понашање у складу са начелима Кодекса је лична и професионална обавеза сваког запосленог. Осим што су дужни да се придржавају наведених правила понашања, запослени су обавезни да прате да ли се она поштују у њиховом радном окружењу.

Свим запосленим уручиће се по један примерак Кодекса даном ступања на снагу, односно даном заснивања радног односа.

Кодекс пословног понашања је обавезујући за све запослене у Дому здравља Ковин.

Члан 67.

Радници здравствене струке су обавезни, да поред поштовања основних правила понашања на радном месту у складу са овим Кодексом, примењују и одредбе Кодекса професионалног понашања у оквиру своје делатности (дискреција, тајност, ...).

За примену Кодекса надлежан је директор здравствене установе.

Члан 68.

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

Члан 69.

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 70.

Кодекс ступа на снагу осмог дана од дана објављивања на огласној табли здравствене установе.

Број: _____

У Ковину.

ДИРЕКТОР

Прим. др мед. Свето Вукадиновић,

специјалиста радиологије

М. П.