

ДОМ ЗДРАВЉА НИШ

РЕПУБЛИКА СРБИЈА
ДОМ ЗДРАВЉА

бр. 2/77

27.08.2015. год.
НИШ

ПОСЛОВНИ КОДЕКС

Ниш, јануар 2019.године



ДОМ ЗДРАВЉА НИШ

Ниш, Војводе Танкосића 15

Поштовани,

сваког дана наше одлуке и поступци доприносе обликовању репутације и будућег успеха наше установе.

Свако од нас, као запослени Дома здравља Ниш, обављање свог посла треба да гради на етичким темељима наше установе.

Доношење праве одлуке није увек лако ни једноставно.

Због тога смо припремили Пословни кодекс. То је врло важан документ у којем су, на јасан начин, описана очекивања наше установе од сваког запосленог јер ми представљамо Дом здравља Ниш.

Обавеза је свих нас да пажљиво посматрамо наше пословне активности.

Свако кршење Пословног кодекса излаже запослене одговорности и доводи у ризик репутацију и успех свих нас као појединаца и наше установе.

Хвала Вам што водите рачуна о нашем Пословном кодексу и придржавате се суштинских принципа понашања који су постављени у њему.

С поштовањем,

директор Дома здравља Ниш
проф. др Милорад Јеркан



ДОМ ЗДРАВЉА НИШ

Ниш, Војводе Танкосића 15

Ради унапређења професионалног и стручног обављања послова и радних задатака, пословног и професионалног понашања, као и радне дисциплине, Управни одбор Дома здравља Ниш 24.01.2019.године доноси

ПОСЛОВНИ КОДЕКС

I Сврха пословног кодекса

Члан 1.

Овим пословним кодексом (у даљем тексту: Кодекс) утврђују се општа правила пословног понашања у Дому здравља Ниш 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 Дома здравља Ниш, као и да исказује највећи степен лојалности према установи.

Члан 4.

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

Члан 5.

Запослени не сме да учествује у активностима које би штетиле Дому здравља Ниш.

Члан 6.

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

Запосленом није дозвољено да дистрибуира фотографије и видео снимке, који би штетили угледу установе на социјалним мрежама.

Запослени има право да даје изјаву у сопствено име о раду здравствене установе и претпостављених, ван службених састанака, под условом да при 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 здравствене установе, дужан је да 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 здравствене установе, 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 здравствене установе.

Запослени који даје изјаву у своје име и којом износи критичко мишљење о раду здравствене установе 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 рада постигнутим у Дому здравља Ниш. Запосленом није дозвољено да дистрибуира фотографије и видео снимке на социјалним мрежама о евентуалним недостацима у организацији и раду који би штетили угледу установе, већ је дужан да о томе 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 Ниш, како би се проблем решио унутар установе, а на којима је потребно да се предложе мере за отклањање уочених недостатака у организацији и раду, као и уочених недостатака који штете угледу Дома здравља Ниш.

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 лица која овласти директор здравствене установе, у складу са чланом 6. овог кодекса.

Члан 9.

Запослени не сме да користи рад у Дому здравља Ниш да би стицао противправну добит за себе или лица са њим повезана.

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 кашњење, ранији одлазак са посла или одсуствости у току радног времена може бити искључиво уз знање и сагласност непосредног руководиоца, а у случају дуже одсуствости тог лица уз сагласност директора.

Члан 12.

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

Члан 13.

У Дому здравља забрањене су све политичке активности.
Синдикалне активности у здравственој установи 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 Ниш.

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.

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 саветнику за заштиту права пацијената.

Члан 20.

Дужност је свих запослених у Дому здравља Ниш да пацијенту омогуће остваривања свих права прописаних законом, као и подзаконским актима, као и да пацијенту пруже стручну помоћ у остваривању тих права.

Члан 21.

Недопустиво је да запослени, за здравствене услуге које се пружају у Дому здравља Ниш и на које пацијент има право у складу са законом и подзаконским актима, препоручује пацијенту пружање таквих здравствених услуга у другој здравственој установи или приватној пракси у којој запослени обавља допунски рад, или у било којој другој установи која није у Плану мреже здравствених установа и са којом Републички Завод 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 Дома здравља Ниш, као и односе Дома здравља Ниш 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 указују међусобно поштовање, уважавање 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 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 објављују фотографије или податаке које се односе на рад Дома здравља Ниш.

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 Ниш.

3. Комуникација запослених са медијима и пацијентима

Члан 31.

За пружање свих неопходних информација медијима задужен је портпарол Дома здравља Ниш.

Члан 32.

Портпарол Дома здравља Ниш је дужан да се у свом раду придржава одредба Процедуре за давање и објављивање информација од значаја за установу и од јавног значаја и Процедуре о организовању и одржавању конференција за новинаре и појављивању у медијима.

Члан 33.

Сви запослени су дужни да се приликом пружања информација пацијентима придржавају одредаба Закона.

Члан 34.

Сви запослени су дужни да се приликом пружања информација пацијентима придржавају одредаба следећих Процедуре Дома здравља Ниш:

- Процедура о преносу и достави здравственог картона и медицинске документације
- Процедура о начину приступа и увида у медицинску документацију
- Процедура о телефонској комуникацији са пацијентом
- Процедура о пружању информација о здравственом стању пацијента
- Процедура о избору изабраног лекара
- Процедура о промени изабраног лекара
- Процедура за случај када пацијент одбије примену предложене медицинске мере
- Процедура за случај губитка здравствене књижице и документације од стране корисника у објектима Дома здравља Ниш

4. Радни простор

Члан 35.

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 36.

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

Члан 37.

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

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 несметано обављање послова.

5. Руководиоци

Члан 40.

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

Члан 41.

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

Члан 42.

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

Члан 43.

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

Члан 44.

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

Члан 45.

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 46.

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 47.

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 48.

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

Члан 49.

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 50.

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

Члан 51.

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 52.

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

1. Пословна комуникација

Члан 53.

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 Ниш.

Члан 54.

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

Члан 55.

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 56.

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 57.

Титулирање се може вршити по функцији коју неко обављања 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 58.

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

Члан 59.

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 60.

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

2. Телефонска и е-маил комуникација

Члан 61.

Телефон је најчешће први корак у успостављању пословних контаката, па се 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 62.

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 се 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 63.

Забрањује се неовлашћено сликање и снимање у просторијама Дома здравља Ниш. Приликом одржавања важних састанака, предавања и сл. мобилни телефон се обавезно искључује.

Члан 64.

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 65.

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 66.

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

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

Члан 67.

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

Члан 68.

За даме униформа не треба да буде прекратка ни преуска.
Обућа мора бити прилагођена послу који обавља.
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 69.

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 70

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 71

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 и 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 изолује 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 из става 1 овог члана.

2. Дискриминација

Члан 72

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 Дому здравља Ниш ће се користити само стручност, способност и професионалност у обављању послова и радних задатака.

3. Испољаванье предрасуда

Члан 73

Запослени су дужни да се у свом раду уздрже од испољаванья 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 74

Запослени су дужни да у сваком тренутку воде рачуна о интересима Дома здравља Ниш, те у том смислу није дозвољено:

1. Намерно ометање активности које Дом здравља Ниш 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 ради у Дому здравља Ниш, односно пацијената.
Узнемиравањем ће се сматрати сваки чин којим се ствара или доприноси стварању непријатног радног окружење или којем се друго лице застрашује, вређа или омаловажава.
3. Употреба имовине или опреме Дома здравља Ниш за личне, комерцијалне, верске, страначке или друге сврхе без претходног одобрења руководства.
4. Подстрекавање других лица која раде или бораве у Дому здравља Ниш 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 Дома здравља Ниш као службеног става или мишљења, на штету општег интереса или интереса Дома здравља Ниш.
6. Свака злоупотреба назива, слогана, знака или печата Дома здравља Ниш.

VI Пријављивање недозвољеног понашања

Члан 75

Запослени има право и дужност да пријави свако недозвољено понашање прописано одредбама овог Пословног кодекса.

Пријављивање се врши непосредном руководиоцу, односно директору.

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

VII Прелазне и завршне одредбе

Члан 76.

Свим запосленима Пословни кодекс биће достављен на е-маил адресу, уз потврду о пријему, даном ступања на снагу, односно даном заснивања радног односа.

Члан 77.

За примену Пословног кодекса надлежан је директор Дома здравља Ниш.

Члан 78.

Непосредни руководиоцац дужан је да укаже на пропусте у примени Пословног кодекса, односно на поступање у супротности са Пословним кодексом запосленом који га се не придржа, а уколико и поред тога запослени и надаље настави са понашањем којим се крши Пословни кодекс, руководиоцац је дужан да против запосленог предузме мере прописане законом којим се уређује рад, а које се односе на радну дисциплину.

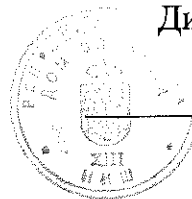
Члан 79.

Пословни кодекс ступа на снагу осмог дана од дана објављивања на огласној табли Дома здравља Ниш

Члан 80.

Даном ступања на снагу овог Пословног кодекса, престаје да важи
Пословни кодекс број 2/3 од 24.01.2019. године.

Председник Управног одбора
Дома здравља Ниш
Дипл.екон. Јовица Ћирић



Jovica Kiric

Потврда о пријему и упознавању са одредбама Пословног кодекса

Дома здравља Ниш

Овим потврђујем да сам примио-ла примерак Пословног кодекса Дома здравља Ниш и да сам упознат-а са одредбама истог.

Потврђујем да ћу се приликом рада у потпуности придржавати одредаба Пословног кодекса.

Разумео-ла сам да непоштовање одредаба Пословног кодекса повлачи за собом дисциплинску одговорност у смислу одредаба Закона о раду („Сл.гласник РС“, бр. 24/2005, 61/2005, 54/2009, 32/2013 и 75/2014).

У Нишу, дана _____

(Име и презиме запосленог)

(јмбг запосленог)