



Dom zdravlja Pirot

Ul. Vojvode Momčila b.b, 18300 Pirot; Srbija
tel. 010/312-823, fax: 010/305-395
e-mail: dzpirot@mts.rs
Br. tekućeg računa: 840-833661-96

DELOVODNI BROJ: 02-1223/R
DATUM: 30.09.2016.

POSLOVNI KODEKS

DOMA ZDRAVLJA PIROT

PIROT 2016. GODINA

SADRŽAJ:

I Svrha poslovnog kodeksa

II Norme poslovnog ponašanja

1. Opšte norme poslovnog ponašanja
2. Odnos zaposlenih sa korisnicima usluga, poslovnim partnerima i kolegama
3. Radni prostor
4. Rukovodioci

III Etičke norme

IV Poslovni bonton

1. Poslovna komunikacija
2. Telefonska i e-mail komunikacija
3. Poslovni izgled

V Prelazne i završne odredbe

Radi unapređivanja profesionalnog i stručnog obavljanja poslova i radnih zadataka , poslovnog i profesionalnog ponašanja, kao i radne discipline, direktor Doma zdravlja, donosi

POSLOVNI KODEKS

I Svrha poslovnog kodeksa

Član 1.

Ovim poslovnim kodeksom (u daljem tekstu:Kodeks) utvrđuju se opšta pravila poslovnog ponašanja u zdravstvenoj ustanovi koja predstavljaju opšte prihvaćenu obavezu svih zaposlenih i koja imaju za cilj da ukažu zaposlenima na norme poslovnog ponašanja, etičke norme, kao i poslovni bonton, kojih su dužni da se pridržavaju prilikom obavljanja poslova u Domu zdravlja Piroto.

II Norme poslovnog ponašanja

1. Opšte norme poslovnog ponašanja

Član 2.

Zaposleni je dužan da se savesno i odgovorno odnosi prema radu , da sve poslove za koje je zadužen izvršava u skladu sa zakonom i pravilima struke.

Član 3.

Zaposleni je dužan da čuva dostojanstvo i ugled Doma zdravlja kao i da iskazuje najveći stepen lojalnosti prema Domu zdravlja.

Član 4.

U obavljanju poslova zaposleni je dužan da interes zdravstvene ustanove stavi iznad pojedinačnog ličnog interesa.

Član 5.

Zaposleni ne sme da učestvuje u aktivnostima koje bi štetile ugledu Doma zdravlja.

Član 6.

Nedospustivo je da zaposleni kritički ocenjuje rad zdravstvene ustanove u bilo kojoj prilici, osim na službenim sastancima koji se organizuju u Domu zdravlja.

Član 7.

Zaposleni je dužan da afirmativno govori o rezultatima postignutim u Domu zdravlja, a o uočenim nedostacima u organizaciji i radu Doma zdravlja kao i o nedostacima koji štete ugledu Doma zdravlja, dužan je hitno da obavesti neposrednog rukovodioca.

Neposredni rukovodilac iz stava 1. ovog člana, dužan je da po obaveštenju zaposlenog pokrene pitanje na službenim sastancima koji se organizuju u Domu zdravlja, kako bi se problem rešio unutar Doma zdravlja, a na kojima je potrebno da se predlože mere za otklanjanje uočenih nedostataka u organizaciji i radu Doma zdravlja, kao i uočenih nedostataka koji štete ugledu zdravstvene ustanove.

Član 8.

Informacije o poslovanju Doma zdravlja povodom određenih pitanja, javnosti ili pojedinim licima, kao i sredstvima javnog informisanja daju isključivo rukovodeća lica koja ovlasti direktor Doma zdravlja.

Član 9.

Zaposleni ne sme da koristi rad u Domu zdravlja da bi uticao na ostvarivanje svojih prava ili prava sa njime povezanih lica.

Član 10.

Zaposleni je dužan da se kontinuirano usavršava prateći savremena dostignuća nauke i tehnike, kao i da prati i primenjuje nove procedure i vodiče dobre kliničke prakse u oblastima kojim se bavi.

Član 11.

Zaposleni je dužan da dolazi i odlazi sa posla u propisano radno vreme . Svako vanredno kašnjenje , raniji odlazak sa posla ili izostanak u toku radnog vremena može biti isključivo uz znanje i saglasnost neposrednog rukovodioca, a u slučaju odsutnosti tog lica uz saglasnost direktora Doma zdravlja.

Član 12.

U Domu zdravlja, zabranjeno je pušenje kao i upotreba alkoholnih pića i opojnih sredstava.

Član 13.

U Domu zdravlja, zabranjene su sve političke aktivnosti.

2. Odnos zaposlenih sa korisnicima usluga, poslovnim partnerima i kolegama

Član 14.

U obavljanju svojih poslova, zaposleni treba da izgrade prijatan profesionalni odnos u međusobnoj kolegijalnoj saradnji kao i saradnji sa korisnicima usluga i poslovnim partnerima.

Zaposleni treba da svore ambijent u kome će korisnici usluga osećati brigu za njihove zdravstvene potrebe, odnosno u kome će poslovni partneri steći poverenje u Dom zdravlja.

Zaposleni ne sme da ispoljava neraspoloženje, kao ni da iznosi lične probleme pred korisnicima usluga i poslovnim partnerima.

Član 15.

Zaposleni je dužan da se sa najvećim stepenom profesionalnog uvažavanja odnosi prema korisnicima usluga i poslovnim partnerima.

Član 16.

Zaposleni je dužan da razvija i neguje profesionalni odnos sa korisnicima usluga i garantuje da se taj odnos tiče isključivo potreba korisnika zdravstvenih usluga.

Član 17.

U komunikaciji sa korisnicima usluga, zaposleni zauzima empatijski stav, nikada ne sme da reaguje agresivno i arogantno, kao ni suviše emotivno odnosno ne sme da se upušta u verbalnu raspravu.

Član 18.

Sa posebnom pažnjom zaposleni je dužan da se odnosi prema osobama sa invaliditetom i osobama sa posebnim potrebama i da im u pružanju zdravstvene zaštite obezbedi prioritet pod uslovom da to ne ugrožava interes drugih korisnika i da takav prioritet nije u suprotnosti sa zakonom i podzakonskim aktima donetim za sprovođenje zakona.

Član 19.

Zaposleni je dužan da korisnika usluga u potpunosti informiše o njegovim pravima, a u slučaju da korisnik izrazi sumnju u preporučeni način ostvarivanja prava, zaposleni je dužan da ga ljubazno i argumentovano uveri da nije u pravu, a kada je to potrebno i da ga uputi zaštitniku pacijentovih prava.

Član 20.

Dužnost je svih zaposlenih u Domu zdravlja da pacijentu omoguće ostvarivanje svih prava propisanih zakonom , kao i podzakonskim aktima donetim za sprovođenje zakona, kao i da korisniku usluga pruže stručnu pomoć u ostvarivanju tih prava.

Član 21.

Nedopustivo je da zaposleni za zdravstvene usluge koje se pružaju u Domu zdravlja na koje korisnik ima pravo u skladu sa zakonom i podzakonskim aktima, preporučuje korisniku pružanje takvih usluga u drugoj zdravstvenoj ustanovi ili privatnoj praksi u kojoj zaposleni obavlja dopunski rad, ili u bilo kojoj zdravstvenoj ustanovi koja nije u Planu mreže zdravstvenih ustanova sa kojom Republički fond zdravstvenog osiguranja nema zaključen ugovor, odnosno u bilo kojoj privatnoj praksi.

Član 22.

Nedopustivo je da se korisnik usluga navodi na utisak da će brže i pod povoljnijim uslovima ostvariti svoja zakonom propisana prava pod uslovom da pružene usluge plati iz svojih sredstava, odnosno navoditi korisnika na utisak da nisu obezbeđena sredstva za ostvarivanje tih prava na teret zdravstvenog osiguranja.

Član 23.

Zaposleni sa korisnicima i poslovnim partnerima ne sme da komentariše stanje , odnosno poslovanje Doma zdravlja kao i odnose Doma zdravlja sa drugim ustanovama , organima i organizacijama.

Član 24.

Zaposleni je dužan da pored toga što vodi računa o ličnom ugledu , štiti i ugled svojih kolega.

Zaposleni ne treba da se bavi pojedinostima iz privatnog života svojih kolega niti da druge opterećuje pojedinostima iz svog privatnog života.

Član 25.

Zaposleni ne sme da ignoriše ili diskriminiše kolege zbog njihove etičke, verske, nacionalne, rodne, političke pripadnosti ili zbog drugih opredeljenja.

Član 26.

Zaposleni je dužan da se prema kolegama ophodi uz puno poštovanje njihove ličnosti i ravnopravnosti u pravima i obavezama koje su utvrđene zakonom.

Član 27.

Svi zaposleni treba da se međusobno pomažu u obavljanju poslova i da u svim prilikama iskazuju međusobnu lojalnost i solidarnost.

Član 28.

Zaposleni je dužan da sarađuje sa ostalim zaposlenima u Domu zdravlja, da razmenjuje stručne i profesionalne informacije, da u okviru svojih ovlašćenja u potpunosti informiše drugog zaposlenog o pitanjima iz svoje nadležnosti kao i da svoja znanja prenosi na druge zaposlene.

Nedopustivo je da zaposleni uskraćuje stručne i profesionalne informacije iz svoje nadležnosti kako bi onemogućio drugog zaposlenog u obavljanju utvrđenih poslova.

Član 29.

Zabranjeni su postupci ili izjave koje mogu da nanesu materijalnu ili moralnu štetu drugom zaposlenom u ličnom ili stručnom pogledu.

Član 30.

U duhu kolegijalnih odnosa, zaposleni treba da rešavaju sva stručna pitanja, da stručne i druge nesporazume rešavaju mirno i u okviru Doma zdravlja.

3. Radni prostor

Član 31.

Zaposleni je dužan da sa pažnjom čuva, brine i održava opremu i sredstva za rad koju koristi, kao i radne i druge prostorije u kojima boravi.

Član 32.

Sredstva i oprema koja su zaposlenom službeno data na raspolaganje, ne mogu se koristiti u privatne svrhe.

Član 33.

Ukupan izgled radnog prostora treba da odražava dobru organizaciju, red i disciplinu koja vlada u Domu zdravlja kako bi zaposleni što kvalitetnije obavljali svoje poslove, a korisnici usluga i poslovni partneri, stekli pozitivan utisak o Domu zdravlja.

Član 34.

Radne i poslovne prostorije moraju biti čiste i uredne, odnosno moraju se primenjivati zakonom propisane mere za sprečavanje širenja zaraznih bolesti.

Član 35.

Obaveza je zaposlenog da kolegama sa kojima rade u istom prostoru, omogućé nesmetano obavljanje poslova.

4. Rukovodioci

Član 36.

Zakonom i pravilima struke utvrđena hijerarhija u organizaciji rada i odgovornosti u Domu zdravlja, mora se poštovati u svim prilikama.

Član 37.

Rukovodeća lica u svakoj prilici, radom odnosno kvalitetom rada i ponašanjem, treba da daju lični primer drugim zaposlenima.

Član 38.

Rukovodeća lica sa zaposlenima treba da razvijaju odnos uvažavanja postignutih rezultata i neizostavnog pohvaljivanja uspešno obavljenog posla.

Član 39.

Rukovodeća lica, dužna su da podstiču i motivišu sve zaposlene ka postizanju dobrih rezultata.

Član 40.

U svim prilikama rukovodeća lica dužna su da vladaju svojim rečima, tonom razgovora kao i ponašanjem.

Član 41.

Za utvrđene propuste u radu, rukovodeća lica dužna su da zaposlene najpre diskretno ili autoritativno opomenu, a ukoliko se pored toga propusti zaposlenog ponove, dužni su da preduzmu zakonom propisane mere.

III Etičke norme

Član 42.

Zdravstveni radnik je dužan da se u obavljanju svoje profesije pridržava etičkih normi iz ovog kodeksa, kao i kodeksa profesionalne etike koji donosi Komora zdravstvenih radnika.

Član 43.

Zdravstveni radnik vođen principima humanizma i moralnih načela svoje profesije, treba bezuslovno da poštuje ljudski život od samog njegovog začeća i da preduzima sve mere za očuvanje i unapređenje zdravlja ljudi.

Član 44.

U vršenju svoje profesije, zdravstveni radnik ne sme da se rukovodi motivima lične koristi. Zaposleni ne sme da primi poklon u vezi sa radom, odnosno vršenjem funkcije, izuzev protokolarnog ili prigodnog poklona, ali ni tada ako je u novcu i hartijama od vrednosti.

Prigodnim poklonom smatra se poklon male vrednosti koji je zaposlenom uručen ili ponuđen u prilikama kada se tradicionalno razmenjuju pokloni i koji je izraz zahvalnosti ili pažnje a ne namere da se ostvari uticaj na nepristrasno i objektivno obavljanje poslova zaposlenog i na taj način pribavi korist, neko pravo ili pogodnost.

Protokolarnim poklonom, smatra se poklon male vrednosti koji je zaposlenom uručio ili ponudio predstavnik druge školske ili naučnoistraživačke ustanove, predstavnik Grada ili nekog drugog državnog organa pri službenoj poseti, gotovanju ili drugim sličnim okolnostima.

Pod poklonom male vrednosti podrazumeva se poklon čija vrednost ne prelazi 1.000,00 dinara.

Član 45.

Poštujući ličnost svakog čoveka zdravstveni radnik neće ni rečju ni delom povrediti ljudsko dostojanstvo i pružiće pacijentu adekvatnu stručnu pomoć bez obzira na rasu, pol, nacionalnost, veroispovest, političko uverenje, društveni i ekonomski položaj kao i bez obzira na svoje lične odnose prema pacijentu ili njegovoj porodici.

Član 46.

Postupajući po pravilima nauke, medicine zasnovane na dokazima i etičkim načelima, lekar je odgovoran za odluke o primeni dijagnostičkih i terapijskih procedura i iz tog razloga je u odnosu na druge zdravstvene radnike najodgovorniji pred svojom savešću, pacijentima i društvenom zajednicom.

Član 47.

Sve što zdravstveni radnik sazna pri obavljanju svoje profesije o bolesti pacijenta, ličnim i porodičnim podacima, dužan je da čuva kao profesionalnu tajnu.

IV Poslovni bonton

Član 48.

Poslovni bonton kao skup opšte prihvaćenih pravila ponašanja na radnom mestu i u poslovnoj komunikaciji treba da bude prihvaćen od strane svih zaposlenih kao standard ponašanja u zdravstvenoj ustanovi radi ostvarivanja dobrih poslovnih odnosa, kao i ličnog i profesionalnog ugleda zaposlenih.

1. Poslovna komunikacija

Član 49.

Način na koji se komunicira sa ljudima jedan je od prvih pokazatelja dobrog poslovnog ponašanja. Ljubaznost je standard ponašanja koji se očekuje od svakog zaposlenog u Domu zdravlja. Zaposleni treba da razvije princip aktivnog slušanja, predusjetljivosti (ili spremnosti da se izađe u susret) korisniku usluga i poslovnom partneru.

Član 50.

U razgovoru sa pacijentima, njihovim pratiocima, kolegama ili poslovnim partnerima, zaposleni treba da razvije princip aktivnog slušanja i nikada ne treba da govori povišenim tonom.

Član 51.

Način izražavanja u poslovnoj komunikaciji treba da bude pravilan i jasan. U poslovnoj komunikaciji ne treba koristiti neformalne izraze, sleng, imitacije, jer iste ostavljaju utisak neobrazovane i neozbiljne osobe.

Član 52.

Upoznavanje sa korisnicima usluga, poslovnim partnerima, započinje predstavljanjem. Predstavljanje treba da bude kratko, jasno i u pozitivnom tonu. Prilikom upoznavanja potrebno je predstaviti sa punim imenom i prezimenom.

Član 53.

Tituliranje se može vršiti po funkciji koju neko obavlja ili po stručnom obrazovanju, odnosno po zvanju. Pravila poslovnog ponašanja nalažu da se zaposleni obraća pacijentima i njihovim pratiocima, kao i poslovnim partnerima, sa gospođo i gospodine i prezimenom i titulom.

Član 54.

U komunikaciji sa korisnikom, njegovim pratiocem i poslovnim partnerom, obavezno je oslovljavanje sa „VI“, bez obzira na godine starosti, pol, znanje, obrazovanje i društveni položaj.

Član 55.

U poslovnoj komunikaciji trebalo bi uvek imati na umu da se sa simpatijama prihvataju osobe koje su neposredne , srdačne ,taktične i smirene. Arogancija, prepoentnost, isticanje sopstvene ličnosti i razmetanje izazivaju odbojnost.

Član 56.

U poslovnim kontaktima potrebno je kontrolisati emocije, izbegavati preteranu bliskost i privatnost.

2. Telefonska i e-mail komunikacija

Član 57.

Telefon je najčešće prvi korak u uspostavljanju poslovnih kontakta, pa se prvi utisak o zdravstvenoj ustanovi stiče upravo putem telefonske komunikacije.

Zaposleni je dužan da se pridržava opštih pravila utelefonskoj komunikaciji i to:na poziv treba odgovoriti najkasnije nakon 2-3 zvonjenja; izgovoriti reči pozdrava i naziva organizacione jedinice Doma zdravlja; postaviti pitanje u formi:“Kako mogu da Vam pomognem“.

Član 58.

U poslovnoj komunikaciji potrebno je govoriti razgovetno i jasno.

Ton razgovora treba da bude prijateljski i otvoren.U poslovnoj komunikaciji ne sme se ispoljiti ljutnja , nervoza i agresivnost u razgovoru. U poslovnoj komunikaciji ne sme se prekidati lice koje govori dok ne saopšti svoj problem ili pitanje , a razgovor treba da privede kraju osoba koja je pozvala. U slučaju da je osoba preterano opširna, potrebno je ljubazno ali odlučno završiti ragovor.

Član 59.

Prilikom održavanja važnih sastanaka, predavanja i sl.mobilni telefon se obavezno isključuje.

Član 60.

Izbegavati u najvećoj mogućoj meri prekidanje poslazbog obavljanja privatnih telefonskih razgovora.

Privatni telefonski razgovori moraju biti kratki i ne smeju ometati rad drugih zaposlenih.

Privatni telefonski razgovor neophodno je prekinuti

ako u radnu prostoriju uđe korisnik,poslovni partner odnosno rukovodilac.

Član 61.

Svi zaposleni treba da redovno proveravaju e-mail poštu i da odgovaraju u roku od 24h. Dopisivanje elektronskom poštom odnosi se samo na posao, a ne i na razmenjivanje neformalnih poruka, slika, viceva, parola i sl.

3. Poslovni izgled

Član 62.

Poslovni izgled zaposlenog ne govori samo o njegovom ličnom stilu i ukusu već u velikoj meri o Domu zdravlja i utiče na ugled i reputaciju Doma zdravlja. Zato je veoma važno da prvi utisak o poslovnom izgledu zaposlenog, a time i Domu zdravlja bude pozitivan, čime se stiče poverenje u rad Doma zdravlja.

Pod lepim poslovnim izgledom zaposlenog podrazumeva se pre svega urednost, čistoća i pravilan izbor odeće, obuće i drugih detalja.

Član 63.

Ekstravagancija nije poželjna karakteristika zdravstvenog radnika i zbog toga je na radnom mestu obavezno nošenje propisane uniforme.

Član 64.

Za dame uniforma ne treba da bude prekratka ni preuska.

Obuća mora biti prilagođena radu u Domu zdravlja. Šminka treba da bude diskretna i usklađena sa opštim izgledom. Kosa i frizura uvek mora da bude usklađena sa opštim izgledom.

Nokti moraju biti čisti i uredni. Nakit, diskretan.

Član 65.

Muškarci, moraju uvek imati čistu, urednu i podšišanu kosu. Ukoliko nose bradu ili brkove, treba da posebno vode računa o urednosti tih detalja.

Takođe ukoliko nose nakit, mora biti diskretan.

V Prelazne i završne odredbe

Član 66.

Ocena profesionalnog ponašanja, vrši se jednom godišnje.

Obrazac profesionalnog ponašanja je sastavni deo kodeksa.

Član 67.

Ocenu profesionalnog ponašanja zaposlenih u službi sprovodi načelnik i glavna sestra službe. Direktor Doma zdravlja, ocenjuje načelnike službi, pomoćnika direktora i glavnu sestru Doma zdravlja. Na sprovedeno ocenjivanje, zaposleni ima pravo uvida i primedbe na isto. Ocena profesionalnog ponašanja, odlaze se u personalni dosije svakog zaposlenog.

Član 68.

Za primenu Kodeksa, nadležan je direktor Doma zdravlja.
Načelnik službe je dužan da upozna sve zaposlene sa ovim kodeksom, a zaposleni ima pravo da pismenim putem zahteva dostavu istog.

Član 69.

Zaposleni koji ima nedoumice u pogledu primene Kodeksa dužan je da se obrati neposrednom rukovodiocu ili direktoru Doma zdravlja.

Član 70.

Neposredni rukovodilac dužan je da ukaže na propuste u primeni Kodeksa, odnosno na postupanje u suprotnosti sa Kodeksom zaposlenom koji se ne pridržava Kodeksa, a ukoliko i pored toga zaposleni i nadalje nastavi sa ponašanjem kojim se krši Kodeks, rukovodilac je dužan da protiv zaposlenog preduzme mere propisane zakonom a koje se odnose na radnu disciplinu.

Član 71.

Kodeks stupa na snagu 8 dana od dana objavljivanja na oglasnoj tabli Doma zdravlja.

DOM ZDRAVLJA PIROT
DIREKTOR
Dr Radovan Ilić

