

„ДОМ ЗДРАВЉА КИКИНДА“ КИКИНДА

**ПОСЛОВНИ  
КОДЕКС**

2011. ГОДИНА

„Дом здравља Кикинда“  
Број: 02-184/1  
Датум: 29.04.2011. године  
Кикинда

На основу чл.20. Статута „Дома здравља Кикинда“ Кикинда, а у вези са чл.179. тач.3. Закона о раду (“Сл. Гласник РС” бр.24/05 и 61/05), а у поступку унапређивања професионалног и стручног обављања послова и радних задатака, пословног и професионалног понашања, директор „Дома здравља Кикинда“, дана 29.04.2011. године доноси:

## **ПОСЛОВНИ КОДЕКС**

### **I СВРХА ПОСЛОВНОГ КОДЕКСА**

#### **Члан 1.**

Овим пословним кодексом утврђују се општа правила пословног понашања у „Дому здравља Кикинда“ Кикинда (у даљем тексту Дом здравља) која представљају опште прихваћену обавезу свих запослених у Дому здравља.

#### **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 здравствених 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 и да интерес Дома здравља увек стави испред личног интереса.

#### Члан 6.

Запослени не сме да учествује у активностима које би штетиле угледу Дома здравља.

#### Члан 7.

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

Претпостављени коме је упућено писано обавештење из претходног става 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 предложи мере за отклањање уочених недостатака у организацији рада у Дому здравља, као и недостатака који штете угледу Дома здравља.

#### Члан 8.

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

Запослени кога је директор овластио да даје изјаву у име делатности односно у име Дома здравља, дужан да при давању таквих изјава поштује принцип лојалности 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 синдикалне организације којој припада уколико при давању такве изјаве јасно стави до знања да изјаву даје у име синдикалне организације.

#### Члан 9.

Информације о пословању Дома здравља као и о званичним ставовима поводом одређених питања, јавности или појединим лицима као и средствима јавног информисања дају искључиво лица која овласти директор Дома здравља, у складу са претходним чланом овог кодекса.

#### Члан 10.

У Дому здравља забрањене су све политичке активности.

Синдикалне активности у Дому здравља обављају се у складу са законом.

#### Члан 11.

Донације су дозвољене само у оквиру лимита закона и уз потпуну транспарентност. Квази-донације, односно донације које се чине надокнадом за услугу, 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.

### **2. Односи запослених са пацијентима, пословним партнерима и колегама**

#### Члан 12.

У обављању својих послова запослени треба да створи пријатан пословни амбијент у међусобној и колегијалној сарадњи, као и у сарадњи са корисницима здравствених услуга и пословним партнерима.

Запослени треба да створи амбијент у коме ће корисници здравствених услуга осећати бригу за њихове здравствене проблеме, односно у коме ће пословни партнери стећи поверење у Дом здравља.

#### Члан 13.

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

#### Члан 14.

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 условима да то не угрожава интерес других корисника здравствених услуга и да такав приоритет није у супротности са Законом.

#### Члан 15.

Запослени је дужан да корисника здравствених услуга у потпуности информише о његовим правима, а у случају да корисник изрази сумњу у препоручени начин остваривања својих права, запослени је дужан да корисника упути заштитнику пацијентових права.

## Члан 16.

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

## Члан 17.

Недопустиво је да запослени, за здравствене услуге које се пружају у Дому здравља и на које корисник има право у складу са Законом и подзаконским актима, препоручује кориснику пружање таквих здравствених услуга у другој здравственој установи или у 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 РЗЗО није закључио уговор, односно у било којој приватној пракси.

## Члан 18.

Недопустиво је да се корисник здравствених услуга наводи на утисак да ће брже и под повољнијим условима остварити своје Законом прописана права уколико пружене здравствене услуге плати из својих средстава, тј. наводити корисника здравствене услуге на утисак да нису обезбеђена средства за остваривање тих права на терет РЗЗО.

## Члан 19.

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 20.

Запослени у Дому здравља је дужан да поред вођења рачуна о личном угледу, штити углед својих колега, без изношења појединости о свом приватном животу или о животу својих колега и осталих запослених.

## Члан 21.

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

## Члан 22.

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

## Члан 23.

Запослени у Дому здравља је дужан да сарађује са осталим запосленима 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.

#### Члан 24.

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

#### Члан 25.

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

#### Члан 26.

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

### **3. Радни простор**

#### Члан 27.

Од запосленог се очекује да пажњом доброг домаћина чува, брине и одржава средства и опрему коју користи, као и радне и друге просторије у којима борави.

#### Члан 28.

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

#### Члан 29.

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

На огласне табле могу бити истакнута само интерна службена обавештења.

#### Члан 30.

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

#### Члан 31.

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

**Члан 32.**

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

**4. Руководиоци****Члан 33.**

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

**Члан 34.**

Руководилац Дома здравља обавља функцију савесно, поштено и непристрасно, уз отвореност 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 35.**

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 односе добре сарадње на радном месту.

**Члан 36.**

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

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

**III ЕТИЧКЕ НОРМЕ****Члан 37.**

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 38.**

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 39.

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

#### Члан 40.

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 41.

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 42.

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 43.

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 44.

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.

#### Члан 45.



У пословној комуникацији са запосленима, корисницима здравствених услуга и пословним партнерима не треба говорити повишеним тоном, неправилно, у сленгу и уз коришћење неформалних израза, јер исти остављају утисак необразоване и неозбиљне особе.

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

#### Члан 46.

Упознавање са корисницима 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 47.

Титулирање се може вршити по функцији коју неко обавља односно по 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 48.

У пружању услуге корисницима здравствене заштите, запослени су дужни да створе амбијент у коме ће корисници здравствених услуга осећати бригу за њихове здравствене проблеме и стећи поверење у Дому здравља.

#### Члан 49.

У комуникацији са корисником услуга, његовим пратиоцем и пословним партнером, обавезно је ословљавање са “Ви”.

#### Члан 50.

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 одбојности.

#### Члан 51.

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

## **2. Телефонска и е-маил комуникација**

**Члан 52.**

Телефон је најчешћи први контакт у успостављању пословних контаката, па се и први утисак о Дому здравља стиче управо 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,
- да постави питање у форми “Како могу да Вам помогнем?”

**Члан 53.**

У комуникацији се не сме прекидати лице, које жели да саопшти проблем или постави питање, а у случају да је особа преопширна потребно је љубазно али одлучно завршити разговор.

**Члан 54.**

Приликом присуствовања службеним састанцима или предавањима обавезно је искључивање мобилног телефона.

**Члан 55.**

Свако коришћење мобилног телефона и телефона уопште, које није у функцији са послом, сматра се недозвољеним, и пожељно је у највећој мери избегавати прекидање посла због обављања приватних телефонских разговора.

Приватни разговори морају бити кратки и не смају ометати рад других запослених, и морају се прекинути уколико у радну просторију уђе корисник здравствене услуге, пословни партнер или руководиоца.

**Члан 56.**

Сви запослени треба да редовно проверавају е-маил пошту и да одговарају у року од 24 часа.

Дописивање електронском поштом односи се само на пословну комуникацију и не сме се користити за размењивање неформалних порука.

**3. Пословни изглед****Члан 57.**

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 Дома здравља.

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.

## Члан 58.

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

## Члан 59.

Запослени у Дому здравља су дужни да свој спољни 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 60.

Запослени који у скаду са послом који обављају морају да носе униформу, морају је одржавати уредно и старати се да буде стандардне дужине, не превише уска или провидна и не прекратка (највише 2цм изнад колена).

Правила о облачењу из претходног става односе се и на запослене који у обављању својих послова нису дужни да носе униформу.

За послове за које је то прописано обавезно је ношење заштитне опреме.

Изричито је забрањен долазак на посао у: кратким и провидним панталонама, блузама на бретеле и кошуљама откривених леђа, рамена и стомака, у спортској одећи и обући (тренеркама), патикама и папучама.

## Члан 61.

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

**V ПРЕЛАЗНЕ И ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ**

## Члан 62.

Свим запосленима уручиће се по један примерак Пословног кодекса даном ступања на снагу, односно даном заснивања радног односа.

## Члан 63.

За примену пословног кодекса надлежан је Директор Дома здравља.

## Члан 64.

Запослени који има недоумице у погледу примене Пословног кодекса, дужан је да се обрати непосредном руководиоцу или директору Дома здравља.

## Члан 65.

Пословни кодекс ступа на снагу осмог дана од дана објављивања на огласној табли „Дома здравља Кикинда“.

Директор „Дома здравља Кикинда“  
Калаба др Јелица