



ПОСЛОВНО - ЕТИЧКИ КОДЕКС
ОПШТЕ БОЛНИЦЕ „СТЕФАН ВИСОКИ“

СМЕДЕРЕВСКА ПАЛАНКА
ОКТОБАР 2016

објављено на огласној табли
дана 28 OCT 2016 д.

Оверава референт: _____

Ради унапређења професионалног и стручног обављања послова и радних задатака, пословног и професионалног понашања, као и радне дисциплине а, на основу члана 23. став 1. тачка 3. Статута Опште болнице „Стефан Високи“ Смедеревска Паланка, в.д. директора Опште болнице „Стефан Високи“ Смедеревска Паланка доноси дана 28 OCT 2016 год.

ПОСЛОВНО - ЕТИЧКИ КОДЕКС Опште болнице „Стефан Високи“ Смедеревска Паланка

1. ОПШТЕ ОДРЕДБЕ

1. Предмет уређивања

Члан 1.

Овим пословно-етичким кодексом (у даљем тексту: Кодекс) утврђују 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, као и ван ње. Овај кодекс ближе утврђује принципе и правила пословне етике, опште прихваћена правила понашања и професионалне стандарде којих су дужни да се придржавају функционери (председници и чланови управног и надзорног одбора и директор у вршењу функције) и запослени у Општој болници „Стефан Високи“ Смедеревска Паланка, (у даљем тексту: установа), ради промоције поштеног, етичког и социјално одговорног понашања установе.

2. Дефиниције

Члан 2.

Поједини изрази употребљени у Кодексу имају следеће значење:

- 1) **пословна етика** означава оне моралне норме (правила) које важе у пословним односима; обухвата принципе и стандарде, спонтано настале или постављене, засноване на моралној врлини и професионалном добру, којима се уређује понашање лица из члана 4. овог Кодекса,
- 2) **пословна активност** подразумева обављање законом дозвољене делатности (здравствене делатности-специјалистичко-консултативне и стационарне Опште болнице),
- 3) **морал** означава скуп норми (правила) које регулишу понашање људи усмеравањем на остварење неког добра, а које се спонтано стварају и аутономно прихватају у друштвеној заједници,
- 4) **запослени** су лица која су у радном односу у организацији или ангажована по било ком основу за обављање послова у/за установи/у,

- 5) **функционер** је постављено, именовано и изабрано лице у установи директор, чланови управног и надзорног одбора,
- 6) **повезано лице** је супружник или ванбрачни партнер запосленог или функционера, крвни сродник у правој линији, односно у побочној линији закључно са другим степеном сродства, усвојитељ или усвојеник, као и свако друго правно или физичко лице које се према другим основама и околностима може оправдано сматрати интересно повезаним са запосленим или функционером,
- 7) **сукоб интереса** означава ситуацију у којој запослени и функционер има приватни интерес који утиче, може да утиче или изгледа као да утиче на извршавање послова и задатака у установи, на начин који угрожава јавни интерес,
- 8) **приватни интерес** је било каква корист или погодност за запосленог и функционера или повезано лице,
- 9) **поклон** је новац, ствар, право и услуга извршена без одговарајуће накнаде и свака друга корист која је дата запосленом, функционеру или повезаном лицу у вези обављања дужности или послова радног места у установи,
- 10) **протоколни поклон** је поклон који функционер прими од стране државе, њеног органа или организације, међународне организације или страног правног лица, који је примљен приликом службене посете или у другим сличним приликама.

3. Лица која примењују Кодекс

Члан 3.

Кодекс су дужни да поштују и примењују председник и чланови надзорног одбора, председник и чланови управног одбора, директор, чланови менаџмент тима, начелници, шефови и главне мед. сестре свих организационих јединица и сви запослени у установи.

Лица из става 1. овог члана дужна су да се упознају са одредбама Кодекса и да се према њима управљају.

Понашање супротно одредбама Кодекса, повлачи одговорност за непоштовање радне обавезе и дисциплине, од стране запослених установи, односно одговорност у складу са другим законом и прописима именованих лица у органе управљања установе.

4. Циљ Кодекса

Члан 4.

Циљ Кодекса је да упозна грађане, кориснике услуга, односно друга заинтересована лица, какво понашање могу да захтевају од запослених и функционера у установи, чиме се подстиче поверење јавности у интегритет и ефикасност установе, као и да доприносе успостављању ефикаснијег рада у установи.

5. Принципи и правила пословне етике

Члан 5.

Поштовање принципа и правила пословне етике подразумева:

- 1) законито и професионално обављање пословне активности;
- 2) савесно и потпуно преузимање и извршавање обавеза и одговорности;
- 3) заштита имовине и средстава установе;

- 4) коришћење допуштених средстава за постизање пословних циљева;
- 5) чување пословне тајне;
- 6) забрана вршења одређених послова и делатности за функционере и запослене;
- 7) избегавање сукоба између личних интереса и интереса установе;
- 8) уздржавање од коришћења политичког утицаја или притиска ради остваривања пословних циљева;
- 9) решавање спорова мирним путем;
- 10) поштовање права интелектуалне својине;
- 11) обезбеђивање здраве и безбедне животне средине;
- 12) заштита и унапређење животне средине.

II. ОСНОВНА НАЧЕЛА

1. Заштита јавног интереса

Члан 6.

При доношењу одлука и обављању своје дужности у установи запослени води рачуна о јавном интересе и не сме да делује на начин који га води у положај обавезе враћања услуге неком физичком или правном лицу.

Лице из става 1. овог члана увек даје предност јавном над приватним интересом.

2. Законитост и непристрасност у раду

Члан 7.

Запослени своју дужност треба да обавља у оквиру датих овлашћења, у складу са прописима и општим актима и да поступа по правилима струке (професионални стандарди) и одредбама овог Кодекса (етички стандарди).

Лице из става 1. овог члана, у вршењу своје дужности, придржава се политичке неутралности и непристрасности.

3. Једнакост у поступању

Члан 8.

У обављању својих дужности, запослени не сме неједнако да поступа према било ком лицу или групи људи, с обзиром на њихова лична или стечена својства и припадност као што су пол, национална припадност, друштвени положај и порекло, рођење, вероисповест, политичко или друго убеђење, имовно стање, култура, језик, старост, психички или физички инвалидитет и др.

4. Уважавање права и интереса других

Члан 9.

Запослени не сме да делује самовољно или на штету било ког лица, групе људи или правног лица и дужан је да се понаша са уважавањем у односу на њихова права, дужности и законите интересе.

Сви запослени у установи дужни су да поштују права пацијената, у складу са законом.

5. Забрана подмињивања

Члан 10.

Запослени не сме нудити, давати, стављати у изглед, обећавати или прихватити новац, ствар, право, услугу или могућност утицаја од другог лица које је у пословном односу са организацијом.

6. Спречавање сукоба интереса

Члан 11.

Запослени не сме да дозволи да његов приватни интерес дође на било који начин у сукоб са послом који обавља, односно са јавним интересом, нити сме свој положај да користи за остваривање приватног интереса.

Лице из става 1. овог члана дужно је да избегне стваран или потенцијални сукоб интереса, а када се створе претпоставке за постојање сукоба интереса, дужно је да пружи тражене информације потребне за процену постојања сукоба интереса.

7. Забрана коришћења службеног положаја

Члан 12.

Забрањено је користити службени положај ради пружања политичке подршке неком кандидату, политичкој странци, покрету или групи.

Запосленом није дозвољено да истиче свој статус у организацији када иступа у име политичке странке, покрета или групе.

8. Слободан приступ информацијама од јавног значаја

Члан 13

Установа је у обавези да тражиоцу информације од јавног значаја саопшти да ли поседује одређену информацију, односно да ли му је она доступна.

Право тражиоца је да му се информација од јавног значаја учини доступном тако што ће му се, без накнаде, омогућити увид у документ који ту информацију садржи.

Лице из става 1. овог члана има право да добија копију документа који садржи тражену информацију, уз уплату прописане накнаде у висини нужних трошкова израде копије документа као и да му се копија документа пошаље на адресу поштом, факсом, електронским путем или на други начин, уз уплату прописане накнаде у висини нужних трошкова упућивања.

Ако је тражена информација већ доступна јавности, установа је у обавези да тражиоца упуту где је и када она објављена.

Уколико документ садржи делове које јавност нема оправдани интерес да зна, тражилац има право да му установа учини доступним остале делове тог документа.

9. Забрана коришћења поверљивих информација у личном интересу

Члан 14.

Запослени не сме користити поверљиве информације и пословне могућности у циљу прибављања материјалне или нематеријалне користи за себе или за повезана лица.

У циљу испуњења обавезе из става 1. овог члана запослени не сме нарочито да:

- 1) користи у личне сврхе информације до којих се дошло на основу положаја у установи;
- 2) користи у личном интересу пословне могућности за које је установа заинтересована или би могла бити заинтересована;
- 3) прикрива информације до којих је дошао на основу положаја у установи, а које могу бити од значаја за доношење пословних одлука установе.

Члан 15.

У случајевима када није потпуно јасно да ли је реч о поверљивој информацији и да ли неко има овлашћења да приступи, користи или изнесе податке, треба затражити одговарајуће инструкције од директора установе или лица које он овласти..

Забрана располагања и објављивања поверљивих информација важи и после престанка радног односа и функције.

10. Заштита здравља и безбедност на раду

Члан 16.

Установа се обавезује да обезбеди чист и здрав радни простор и безбедност на раду.

Установа се обавезује да обезбеди начине за упознавање са усвојеним прописима, као и све неопходне предуслове како би свако од запослених био адекватно обучен у погледу заштите здравља и безбедности на раду.

Запослени се не могу излагати здравственим и другим ризицима уколико им се не пруже одговарајуће информације, обука и осигурање од последица таквим ризика.

11. Заштита особа са инвалидитетом

Члан 17.

Особе са инвалидитетом при запошљавању, обављању радних обавеза и осталих активности имају, уз поштовање и уважавање њихових посебних потреба, иста права као и запослени.

12. Заштита животне средине

Члан 18.

Установа је дужна да испуњава обавезе из прописа о заштити животне средине.

Установа, у оквиру свог пословања, подстиче јачање свести о значају заштите животне средине усавршавањем процеса рада, системом научноистраживачког и технолошког развоја, као и популаризацијом заштите животне средине.

Уколико установа својим чињењем или нечињењем проузрукује загађење животне средине, дужна је да без одлагања предузме неопходне мере којима се штета отклања или умањује као и за уклањање даљих ризика и опасности по животну средину.

13. Заштита имовине и средстава организације

Члан 19.

Запослени су одговорни за очување и рационално коришћење имовине установе. Против запосленог, који намерно или из групе непажње, нанесе штету имовини организације, покренуће се одговарајући поступак.

У обављању својих дужности запослени у организацији мора да се уздржи од било каквих финансијских злоупотреба и да се стара да средства која су му поверена користи наменски, а дужности и пословне активности обавља у складу са принципима ефикасности, рационалности и економичности.

Члан 20.

Установа је дужна да води пословне књиге и саставља финансијске извештаје у складу са законом.

Пословне књиге морају истинито и објективно да приказују стање имовине, капитала и обавеза резултате пословања.

Пословне књиге и финансијски извештаји морају бити припремљени у роковима прописаним законом.

Запослени су у обавези да сарађују са интерним и екстерним контролама.

Члан 21.

Лица одговорна за вођење пословних књига и састављање финансијских извештаја не смеју нарочито да:

- 1) пропусте обавезу уношења у пословне књиге и финансијске извештаје било које ствари или средства установе који морају бити регистровани;
- 2) унесу погрешне податке у пословне књиге или финансијске извештаје;
- 3) неовлашћено мењају податке садржане у пословним књигама и финансијским извештајима после обављене ревизије.

III НОРМЕ ПОСЛОВНОГ ПОНАШАЊА

1. Опште норме пословног понашања

Члан 22.

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 23.

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

Члан 24.

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

Члан 25.

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

Члан 26.

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

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 даје изјаве које је послодавац одобрио.

У јавним наступима, у којима се представља установа, запослени треба да износи ставове установе, у складу са овлашћењима и стручним, знањима које поседује.

При изношењу ставова у име установе и личних ставова, запослени треба да штити углед установе и да се уздржи од изношења личних ставова и мишљења којима се наноси штета пословању и угледу установе.

Запослени може давати изјаве у име синдикалне организације којој припада уколико при давању такве изјаве јасно стави до знања да изјаву даје у име синдикалне организације.

Члан 27.

Запослени је дужан да афирмативно говори о резултатима постигнутим у здравственој установи а, о уоченим недостацима у организацији и раду здравствене установе, као и недостацима које 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 недостатака у организацији и раду здравствене установе, као и уочених недостатака који штете угледу здравствене установе.

Члан 28.

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 или лица која овласти директор здравствене установе у складу са чланом 26. овог кодекса.

Члан 29.

Запослени не сме да користи рад у здравственој установи да би утицао на остваривање својих права или права са њиме повезаних лица.

Члан 30.

Запослени је дужан да долази на посао 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 31.

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

Члан 32.

У здравственој установи забрањене су све политичке активности.

IV УНУТРАШЊИ ОДНОСИ У ЗДРАВСТВЕНОЈ УСТАНОВИ

1. Забрана дискриминације

Члан 33.

Односи међу запосленима заснивају се на поштовању људског достојанства и уважавању људских права.

Запослени уживају једнака права и не могу бити ограничени у остваривању својих права без обзира на пол, расу, боју коже, језик, вероисповест, национално или социјално порекло, везу са неком националном мањином, чланство у политичким и синдикалним организацијама, имовно стање, рођење или други статус.

2. Забрана мобинга

Члан 34.

Установа је дужна да, у циљу стварања услова неопходних за здраву и безбедну радну околину, организује рад на начин којим се спречава појава злостављања на раду и сексуалног узнемиравања, у вези са радом и да запосленима обезбеди услове рада у којима неће бити изложени злостављању на раду и сексуалном узнемиравању на раду и у вези са радом.

3. Одговорност, овлашћења, хијерархија

Члан 35.

Запослени су дужни да извршавају прописане обавезе, одговорности и овлашћења.

У обављању редовних и свих делегираних послова, запослени треба да поступа професионално, одговорно, марљиво и истрајно, поштујући хијерархију и настојећи да све задатке обави на начин који је у складу са прописима, дефинисаним процедурама и пословном етиком.

У случају да, због привремено смањене способности, личних проблема или неког другог разлога, запослени не може да одговори својим обавезама на послу, дужан је да о томе обавести свог руководиоца.

Дужност запослених је да све проблеме на послу решавају са својим непосредним руководиоцима, а никако са и пред странкама и корисницима услуга.

4. Право на стручно усавршавање

Члан 36.

Установа улаже у стручно усавршавање запослених и ствара подстицајне услове за креативан рад, у складу са интерним актима и финансијским могућностима.

Запослени је дужан да се стално усавршава пратећи савремена достигнућа науке и технике, као и да се упознаје са новим поступцима и процедурама у областима којом се бави.

5. Право на синдикално организовање

Члан 37.

Запослени установе имају право добровољног синдикалног организовања у синдикалне организације које су као самосталне, демократске и независне организације ради заступања, представљања, унапређења и заштите својих професионалних, економских, социјалних, културних и других појединачних и колективних интереса.

Синдикалне активности у здравственој установи обављају се у складу са законом.

6. Право на одговарајућу зараду/плату

Члан 38.

Запослени за свој рад има право на зараду/плату чије се висина утврђује у складу са прописима, а према радном учинку, квалификацијама, условима и времену рада.

7. Поступање са подацима, информацијама и документима

Члан 39.

Запослени у установи је дужан да олакша приступ информацијама, у складу са законом, као и да чува податке о личности и друге поверљиве податке и документа до којих дође у обављању својих дужности у складу са прописима.

Запослени сме да саопшти само оне информације за чије је саопштавање овлашћен.

Запослени је дужан да предузме одговарајуће мере како би заштитио сигурност и поверљивост информација за које је одговоран или за које сазна.

Запослени не треба да тражи приступ информацији уколико за то није овлашћен, нити да на противправан начин користи информацију до које дође или која проистекне из обављања службене дужности.

Запослени у организацији не сме да пружа информацију која је лажна или нетачна.

8. Поступање са поклонима

Члан 40.

Запослени не сме да прими поклон у вези са обављањем дужности, изузев протоколарног или пригодног поклона, али ни тада ако је у новцу и хартијама од вредности.

Уколико поклон не може да буде враћен пошиљаоцу, потребно га је предати интерном контролору.

Уколико се запосленом понуди поклон или нека друга корист у вези са обављањем дужности, обавезан је да: одбије противправну понуду, сачини службену белешку и обавести о оваквом покушају свог претпостављеног или интерног контролора; пријави особу која је понуду учинила; објективно решава у предмету у вези са којим је учињена противправна понуда.

9. Пријављивање злоупотребе и корупције

Члан 41.

Запослени који оправдано верује да је настала или ће настати повреда закона или овог Кодекса, дужан је да ту чињеницу пријави свом непосредном руководиоцу, или директору и због тога не сме трпети било какве штетне последице.

10. Заштита софтверских права

Члан 42.

Запослени не смеју да репродукују или копирају софтвер који је заштићен ауторским правом.

11. Употреба интернета

Члан 43.

Приступ интернету запосленима омогућен је у циљу ефикаснијег обављања посла и праћења савремених решења и токова, искључиво ради извршења радних задатака.

Непословна употреба интернета подразумева и посету сајтовима ради коришћења аудио и видео-материјала у непословне сврхе, коришћење интернет сервиса ради промовисања, заступања или других потреба правних лица чија делатност није у вези са пословањем установе, као и комерцијалне активности које нису у вези са пословним потребама установе.

Запослени употребом интернет сервиса не смеју угрозити интересе, интегритет и сигурност рачунарске мреже установе.

Члан 44.

Забрањена је употреба интернета која се односи на све активности и поступке који ремете рад и коришћење мреже и стварају прекомерни мрежни саобраћај, а нису у складу са потребама радног места и описом послова.

Активности и поступци који ремете рад и коришћење мреже а нису у складу са потребама радног места представљају тежу повреду радне обавезе и могу узроковати предузимање одговарајућих мера.

12. Коришћење друштвене мреже

Члан 45.

За постављање садржаја установе на друштвеним мрежама одговоран је начелник Одељења за информационе технологије, електронско фактурисање и планско-аналитичке послове. Остали запослени, без посебног одобрења службе/лица из става 1. овог члана, не смеју постављати финансијске податке, пословне планове или друге информације у вези са пословањем установе.

Члан 46.

Забрањено је да се на друштвеним мрежама износе информације које су поверљиве, представљају власништво установе или нису за јавност.

На друштвеним мрежама, запослени треба да штити углед установе.

Забрањено је да се на друштвеним мрежама износе лични ставови и мишљења којима се наноси штета пословању и угледу установе, као и поступци и изјаве које могу да нанесу материјалну или моралну штету другом запосленом.

Сви запослени су дужни да шефу службе за информатику доставе потребне податке који се објављују на веб сајту установе, уз одобрење и контролу помоћника директора за немедицинске, ПР послове и едукацију.

Током радног времена није дозвољено ангажовање на друштвеним мрежама.

V. ОДНОС ЗАПОСЛЕНИХ СА ПАЦИЈЕНТИМА, ПОСЛОВНИМ ПАРТНЕРИМА И КОЛЕГАМА

Члан 47.

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 48.

Запослени је дужан да са највећим степеном професионалног уважавања односи према пацијентима и пословним партнерима.

Члан 49.

Запослени не сме да испољава нерасположење, као ни да износи личне проблеме пред пацијентима и пословним партнерима.

Члан 50.

У комуникацији са пацијентима запослени никад не сме да реагује агресивно и арогантно, као ни сувише емотивно, односно не сме да се упушта у вербалну расправу.

Члан 51.

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 52.

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 заштитнику права осигураника.

Члан 53.

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

Члан 54.

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 донетих 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 здравственој установи која није у Плану мрежа здравствених установа и са којом Републички фонд за здравствено осигурање није закључио уговор, односно било којој другој приватној пракси.

Члан 55.

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 завода за здравствено осигурање.

Члан 56.

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 57.

Запослени је дужан да поред тога што води рачуна о личном угледу, штити и углед својих колега.

Запослени не сме да се бави појединостима из приватног живота својих колега нити да друге оптерећује појединостима из свог приватног живота.

Члан 58.

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

Запослени је дужан да се према колегама опходи уз пуно поштовање њихове личности и равноправности у правима и обавезама које су утврђене законом.

Члан 59.

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

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 60.

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

Члан 61.

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

а) Радни простор

Члан 62.

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

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

Члан 63.

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 64.

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

Обавеза је запосленог да колегама са којима раде у истом простору омогући несметано обављање послова.

б) Руководиоци

Члан 65.

Законом и правилима струке утврђена хијерахија у организацији рада и одговорности у здравственој установи мора се поштовати у свим приликама.

Члан 66.

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

Члан 67.

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

Члан 68.

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

Члан 69.

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

Члан 70.

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.

в) Додатни етички стандарди функционера и руководиоца

а) Стандарди понашања

Члан 71.

Функционери и руководиоци организације треба да одликује етички беспрекорно понашање при обављању функције и на радном месту, што подразумева искреност, поштење, поштовање и доследност у односу према запосленима и корисницима услуга, добављачима, органима власти, надлежним институцијама и свим осталим видовима јавности. Лица из става 1. овог члана својим понашањем и приступом послу треба да буду узор запосленима на осталим хијерархијским нивоима.

Члан 72.

Руководиоци организационих јединица одговорни су за примену правила и процедура и имају обавезу да континуирано прате рад запослених, да препознају радне потенцијале и посебне таленте, као и да усмеравају укупан професионални развој појединаца.

Креирање и одржање подстицајне радне атмосфере, тимског духа и односа међусобног уважавања и поверења између запослених, такође је део одговорности руководиоца организационих јединица.

б) Дужност савесне пословне процене

Члан 73.

Лица из члана 71. Кодекса дужна су да извршавају своје послове савесно и у разумном уверењу, да делују у најбољем интересу установе и да своју процену заснивају на информацијама и мишљењима стручњака за одговарајућу област, за које постоји уверење да су савесни и компетентни.

в) Давање података о имовном стању

Члан 74.

Функционер ће се придржавати свих важећих прописа који предвиђају обавезу давања података о имовном стању.

г) Буџетска и финансијска дисциплина

Члан 75.

У управљању и коришћењу јавних средстава и имовине установе, функционер и руководиоци ће поступати са пажњом доброг домаћина.

Лица из става 1. овог члана придржаваће се буџетске и финансијске дисциплине која обезбеђује исправно управљање јавним приходима, на начин регулисан важећим прописима и неће предузимати ништа што би могло довести до тога да се буџетска средства користе посредно или непосредно у приватне сврхе.

д) Сарадња у спровођењу мера надзора

Члан 76

Функционер неће ометати примену било које, на закону засноване, мере надзора од стране органа контроле.

Функционер ће се уредно придржавати сваке одлуке тог органа.

VI ЕТИЧКЕ НОРМЕ

Члан 77.

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 78.

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 79.

У вршењу своје професије, здравствени радник не сме се руководити мотивима личне користи.

Члан 80

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 81.

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 82.

Све што здравствени радник сазна при обављању своје професије о болести пацијента, личним и породичним подацима, дужан је да чува као професионалну тајну.

VII ПОСЛОВНА КУЛТУРА

Члан 83.

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.

а) Пословна комуникација

Члан 84.

Основна правила комуникације су:

- 1) увек користити књижевни језик;
- 2) не користити псовке и не говорити сувише тихо или прегласно;
- 3) не треба грубо прекидати саговорника уколико се држи теме разговора;
- 4) недопустиво је имати жваку или јести приликом комуникације са другим особама;
- 5) не држати руке у џеповима приликом разговора.

Члан 85.

Љубазност је стандард понашања који се очекује од сваког запосленог у здравственој установи.

У разговору са пацијентима и њиховим породицама, запослени никад не треба да говори повишеним тоном.

Члан 86.

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 необезазоване и неозбиљне особе.

Члан 87.

Упознавање са пацијентом 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 88.

Титулирање се може вршити по функцији коју неко обавља или по стручном образовању односно звању.

Правила пословног понашања налажу да се запослени обраћа пацијентима и њиховим пратиоцима као и пословним партнерима, са госпође/госпођице/господине и презименом и титулом.

Члан 89.

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

Члан 90.

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

б) Пословни састанак

Члан 91.

Пословни састанци се унапред заказују писаним путем, по правилу неколико дана унапред, како би сви учесници могли да испланирају време.

У хитним случајевима, састанци се могу заказати и телефонским путем.

На уговорени састанак се не сме каснити.

Пословно су оправдана кашњења не дужа од десет минута, услед околности на које није могло да се утиче (гужве у саобраћају).

Пословни секретар је дужна да у свој роковник убележи време одржавања пословног састанка и да води распоред пословних састанака и да даје потребна обавештења странкама и запосленима у вези са пословним састанцима.

в) Пословна кореспонденција

Члан 92.

Основна начела којима подлеже пословна кореспонденција су:

- 1) **брзина и експедитивност:** на примљено писмо треба одговорити у што краћем временском року (до 24 часа); када није могуће одмах дати потпуни одговор, треба послати прелиминарни и напоменути да ће накнадно уследити и прави одговор;
- 2) **истина и законитост:** све информације које се износе треба да буду проверене, поткрепљене и засноване - ово начело је посебно важно зато што писана кореспонденција има правни значај и служи као доказно средство;
- 3) **поузданост и трајност:** подразумева непрекидно и сигурно функционисање коресподената и без обзира на предмет писма обавезу свих да чувају службену, односно пословну тајну;
- 4) **сажетост и јасност:** подразумева да се сажето и тачно, прецизно и недвосмислено истакне шта се писмом жели, шта решава, шта одлучује и сл.
- 5) **конзистентност:** писање пословним стилем: реченице треба да буду кратке, правописно и граматички правилне, без употребе страних речи и израза, у одмереном, достојанственом, коректном и учтивом тону

г) Телефонска и е-маил комуникација

Члан 93.

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 94.

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 превише опширна, потребно је љубазно али одлучно завршити разговор.

Члан 95.

Приликом одржавања важних састанака, предавања и сл. Мобилни телефон се обавезно искључује.

Члан 96.

Избегавати у највећој 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 пацијентм пословни партнер, односно руководилац.

Члан 97.

Сви запослени треба редовно да проверавају е-маил пошту и да одговарају у року од 24 часа. Дописивање електронском поштом односи се само на посао а не на размењивање неформалних порука, слика, вицева, парола и сл.

д) Стандарди пословног изгледа

Члан 98.

Запослени у установи је дужан да буде прикладно и уредно одевен у складу са стандардима пословног изгледа и да својим начином одевања на радном месту не нарушава углед установе.

Лице и фризура:

Шминка за жене треба да је умерена. Препоручује се коришћење дуготрајне шминке природних тонова, која само истиче црте лица.

За жене - коса треба да је уредна, чиста, фризура да одговара облику лица, без много гела, лака, тапирања, равна или скупљена у коњски реп или пунђу, а уколико је фарбана (без јарких тонова, неприродних тонова) - без израстка, у циљу постизања пословног и озбиљног изгледа.

За мушкарце - да су свеже обријани или са уредно сређеном брадом, а коса треба да је чиста и уредна фризура.

За жене - без дубоког деколтеа, јер то одаје утисак непрофесионалности, неозбиљности и нестручности. Дозвољени су округли, четвртасти и правоугли облици изреза.

Акcesoари - избегавати упадљиве комаде накита и акcesoара који скрећу пажњу и указују на неозбиљност.

Нокти - уредно подрезани, а жене које лакирају нокте, треба да користе неутрални лак, као и неутрални nail art, с тим да нокти не смеју бити предуги.

Изричито се забрањују здравственим радницама, радницама у кухињи, сервиркама и радницама на одржавању хигијене, дугачки нокти, из разлога безбедности пацијената и личне безбедности, а такође се у противном оставља лош непословни утисак.

Боје - Традиционалне боје пословне одеће могу бити оплемењене детаљима интензивних боја.

Обућа - За жене треба да је са ниском петом, до 5cm, и то не само у циљу пословног изгледа, већ и у циљу спречавања повреда на раду насталих приликом кретања у радном простору.

Здравствени радници су дужни да носе обућу у складу са прописаном униформом за радно место на којем раде.

Забрањује се свим запосленима да на послу носе папуче и спортске патике.

Одећа - За здравствене раднике, сараднике и остале запослене који су, због природе свог посла, дужни да носе униформе - прописана униформа (радна одећа и обућа), која треба да је чиста и испеглана.

За остале запослене који нису у обавези да на радно место носе радну униформу, захтева се пословни изглед.

То подразумева за жене: комплете са панталонама или сукњом, или хаљине, чија дужина треба да је до колена, а може бити до 10 cm испод или изнад колена, а такође су могући и модни детаљи одабрани са укусом.

Уколико се носи цине на радном месту, панталоне за жене могу бити са средњим или високим струком, а уколико се носе фармерке са ниским струком, обавезно је

ношење тунике или дугог тона до бокова. Уколико се носе фармерке, најбољи избор је да топ и блејзер (који нису спортски) буду усклађени са фармеркама.

За мушкарце се препоручује класичан стил, кошуља, кравата и ципеле, а у лежернијој варијанти, могуће су панталоне од цинса, уз складно одабрани сако или кошуљу, односно панталоне у браон или у беж нијанси.

Изричито се забрањује ношење шортсева, бермуда и хеланки на радном месту.

Изузетно, у свечаним приликама, које организује установа, дозвољен је и лежернији-свечанији изглед (фризура, високе потпетице, одговарајући аксесоар и сл.).

Активности након завршетка радног односа

Члан 99.

По престанку радног односа/функције потребно је вратити сву имовину установи, укључујући и документа у штампаној или електронској форми, извештаје или архиву корисничке лозинке за приступ серверима података, остале приступне шифре, и-мејл налог и картице службеног мобилног телефона, као и све копије у којима су садржане информације установе.

У складу са законом, током одговарајућег периода времена, бивши запослени не треба да ради за рачун било ког физичког или правног лица у вези са предметом на коме је радио (или саветовао) током своје службе, уколико би то могло да буде од посебне користи за то физичко или правно лице.

Запослени, по напуштању службе, не сме да користи или преноси поверљиве информације до којих је дошао док је обављао службу, у установи осим ако за то није овлашћен, у складу са законом.

VIII ПОШТОВАЊЕ КОДЕКСА

1. Познавање Кодекса

Члан 100.

Приликом потписивања уговора о раду и анекса уговора о раду или другог уговора који је основ радног ангажовања, запослени као и они које се већ налазе у радном односу, морају бити упознати са обавезујућим карактером Кодекса.

Члан 101.

За примену Кодекса надлежан је директор здравствене установе, односно лице или орган који он овласти.

2. Тумачење и примена Кодекса

Члан 102.

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

Члан 103.

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

3. Обавеза обавештења о повреди Кодекса

Члан 104.

Запослени је дужан да о повреди одредаба Кодекса или о основаној сумњи да је повреда учињена, обавести свог непосредног руководиоца, а овај је дужан да о томе обавести руководиоца коме он непосредно одговара за свој рад.

Необавештавање о повреди Кодекса учињено намерно или из крајње непажње, сматра се повредом Кодекса.

IX ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

• Члан 105.

Ступањем на снагу Пословно - Етичког кодекса, престаје да важи Етички кодекс Опште болнице „Стефан Високи“ Смедеревска Паланка.

Члан 106.

Пословно - Етички кодекс ступа 8. дана од дана објављивања на огласну таблу Опште болнице „Стефан Високи“ Смедеревска Паланка.

Члан 107

Пословно - Етички кодекс доставити свим организационим јединицама електронским путем, након ступања на снагу.

В.д.директора „Стефан Високи“ Смедеревска Паланка

др Никола Ристић

