

**ИНСТИТУТ ЗА НЕОНАТОЛОГИЈУ
Б Е О Г Р А Д**

ПОСЛОВНИ КОДЕКС

Београд, март 2008. године

Ради унапређивања професионалног и стручног обављања послова и радних задатака, пословног и професионалног понашања, као и радне дисциплине, директор доноси

ПОСЛОВНИ КОДЕКС

I. Сврха пословног кодекса

Члан 1.

Овим пословним кодексом (у даљем тексту: Кодекс) утврђују се општа правила пословног понашања у Институту за неонатологију (у даљем тексту: Институт) 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 Институту.

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 Института, као и да исказује највећи степен лојалности према Институту.

Члан 4.

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

Члан 5.

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

Члан 6.

Недопустиво је да запослени критички оцењује рад Института и претпостављених, осим на службеним састанцима који се организују у Институту.

Запослени има право да даје изјаву у сопствено име о раду Института и претпостављених, ван службених састанака, под условом да у 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 Института, 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 Института, 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 Института.

Запослени који даје изјаву у своје име и којом износи критичко мишљење о раду Института 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 не сме да користи рад у здравственој установи да би утицао на остваривање својих права или права са њиме повезаних лица.

Запослени не сме да прима поклон у вези са вршењем својих послова, изузев протоколарног или пригодног поклона мање вредности, нити било какву услугу или друге користи за себе или друга лица.

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

Члан 8.

Информације о пословању Института, као и о званичним ставовима Института поводом одређених питања, јавности или појединим лицима, као и средствима јавног информисања дају искључиво лица која овласти директор Института, у складу са чланом 6. овог кодекса.

Члан 9.

Запослени је дужан да долази и одлази са посла у прописано радно време.

Свако ванредно кашњење, ранији одлазак са посла или изостанак у току радног времена може бити искључиво уз знање и сагласност непосредног руководиоца, а у случају одсутности тог лица уз сагласност директора Института.

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

У Институту забрањене су све политичке активности.

2. Однос запослених са пацијентима, родитељима пацијената, пословним партнерима и колегама

Члан 10.

У обављању својих послова запослени треба да створе пријатан пословни амбијент у међусобној колегијалној сарадњи, као и сарадњи са родитељима пацијената 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 Институт.

Члан 11.

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

Члан 12.

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

Члан 13.

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. Синдикалне активности у Институту обављају се у складу са законом.

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 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 15.

Сваком родитељу се мора указати пажња, поштовање и посветити време.

Запослени је дужан да родитеље пацијената у потпуности информише о правима пацијената, а у случају да родитељ изрази сумњу у препоручени начин остваривања права, запослени је дужан да га љубазно и аргументовано увери да није у праву, а када је то потребно и да га упути заштитнику пацијентових права.

Родитељ који први пут долази у установу мора бити на пристојан начин дочекан, идентификован да је родитељ, упућен на одељење на коме је дете и обавештен о кућном реду и правилима понашања у установи (време посета, телефонских информација и остало).

Сваки родитељ, обавезно мора бити упућен у Пријемну амбуланту, ради узимања података и комплетирања документације неопходне за боравак и лечење детета.

Члан 16.

Дужност је свих запослених у Институту да пацијенту омогуће остваривање свих права прописаних законом, као и подзаконским актима донетим за спровођење закона, као и да пацијенту пруже стручну помоћ у остваривању тих права.

Члан 17.

Недопустиво је да запослени за здравствене услуге које се пружају у Институту и на које пацијент има право у складу са законом и подзаконским актима донетим за спровођење закона, препоручује родитељу пацијента пружање таквих здравствених услуга у другој здравственој установи или приватној пракси у којој запослени обавља допунски рад, или у било којој другој здравственој установи која није у Плану мреже здравствених установа и са којом Републички завод за здравствено осигурање није закључио уговор, односно у било којој другој приватној пракси.

Запосленом је забрањено да за здравствене или друге услуге прима новац или захтева извршење неке услуге.

Члан 18.

Недопустиво је да се родитељи пацијената наводе 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 их на утисак да нису обезбеђена средства за остваривање тих права на терет Републичког завода за здравствено осигурање.

Члан 19.

Запослени са родитељима пацијената и пословним партнерима не сме да коментарише стање, односно пословање Института, као и односе Института са другим установама, органима и организацијама.

Члан 20.

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.

У Институту су забрањене активности којима се угрожавају, омаловажавају или дискриминишу запослени по основу расне, националне, језичке, верске или полне припадности, физичке или психичке конституције, узраста, социјалног и културног порекла, имовног стања, односно политичког опредељења, као и подстицање таквих активности.

Под дискриминацијом се сматра свако непосредно или посредно прављење разлика или њихово повлађивање, искључивање или ограничавање, чији је циљ спречавање остваривања права, смањење права или престанак једнаког третмана запослених, пацијената или родитеља.

У установи је забрањено физичко насиље и вређање личности запослених.

У установи није дозвољено страначко организовање и деловање и коришћење простора установе у те сврхе.

Члан 21.

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

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

Члан 22.

Запослени је дужан да сарађује са осталим запосленим у Институту, 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 23.

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

Члан 24.

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

3. Радни простор

Члан 25.

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 26.

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

Члан 27.

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

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

Члан 28.

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

4. Руководиоци

Члан 29.

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

Запослени има право да се обрати директору непосредно, уз претходну најаву, или писано подношењем захтева предатог и заведеног у Кадровској служби.

Члан 30.

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

Члан 31.

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

Члан 32.

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

Члан 33.

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

Члан 34.

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 35.

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 36.

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 37.

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

Члан 38.

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 39.

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 40.

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

Забрањена је употреба података о пацијентима (службена тајна) и запослених, ван намене за коју су прикупљени, сем у случајевима законом дозвољеним.

IV. Пословни бонтон

Члан 41.

Пословни бонтон као скуп опште прихваћених правила понашања на радном месту 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.

1. Пословна комуникација

Члан 42.

Начин на који се комуницира са људима један је од првих показатеља доброг пословног понашања.

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

Члан 43.

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

Члан 44.

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 45.

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 срдечно и кратко уз стисак руке.

Члан 46.

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

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

Члан 47.

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

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 48.

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

2. Телефонска и e-mail комуникација

Члан 49.

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 Института; поставити питање у форми: «Како могу да Вам помогнем?».

Члан 50.

У пословној комуникацији потребно је говорити разговетно и јасно.

Тон разговора треба да буде пријатељски и отворен.

У пословној комуникацији не сме се испољити љутња, нервоза и агресивност у разговору.

У пословној комуникацији не сме се прекидати лице које говори док не саопшти свој проблем или питање, а разговор треба да приведе крају особа која је позвала. У случају да је особа претерано опширна, потребно је љубазно али одлучно завршити разговор.

Члан 51.

Приликом одржавања важних састанака, предавања и слично, мобилни телефон се обавезно искључује.

Члан 52.

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 руководицац.

Члан 53.

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

3. Пословни изглед

Члан 54.

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

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

Члан 55.

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

Члан 56.

За даме униформа не треба да буде прекратка ни преуска. Обућа мора бити прилагођена раду у Институту. 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 57.

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 Пријем и кретање странаца и других лица у установи

Члан 58.

Долазак и посета страних држављања могући су само по одобрењу директора Института, уз претходно добијено одобрење Министарства здравља.

Страни држављанин не може ући у установу пре него што буде пријављен директору Института.

Директор Института или лице, које он одреди прати странца у обиласку установе, а ако странац остаје дуже одређује запосленог, који ће се о њему старати за време доласка и посете установи.

За време боравка у Институту, странац је дужан да се придржава закона, других прописа и одлука установе (нпр. које се односе на чување пословне, службене, државне и професионалне тајне и сл.).

Грађанина или представника других организација који долазе у установу по службеном послу, запослени на централи упућује или одводи у одговарајућу службу, по претходној провери да ли се долазак може прихватити.

Члан 59.

У Институт се после 15,00 сати, може улазити само уз претходну најаву главном дежурном лекару.

Све набавке, сервисне услуге и посете родитеља заказивати до 15,00 сати, сем у изузетним случајевима и по поступку из претходног става.

Забрањен је боравак и кретање запослених у просторијама установе после радног времена, осим ако се не ради о продуженом раду или ако је запослени дошао да обави одређени посао п

о претходном налогу, односно, одобрењу директора Института.

По завршетку посла, запослени је дужан да се јави дежурном у Институту приликом изласка из зграде.

Члан 60.

Груписне посете Институту дозвољене су само уз сагласност директора.

VI Права и обавезе запослених у вези са заштитом на раду

Члан 61.

Запослени има права и обавезе, у вези са заштитом на раду:

- да се пре почетка рада у Институту, упозна са одредбама Правилника о заштити на раду запослених и мерама заштите на раду;
- да буде упознат са опасностима на раду;
- да се служи личним заштитним средствима и личном заштитном опремом за одговарајуће послове, да их наменски користи и са њима правилно рукује и одржава у исправном стању;
- да послове које обавља врши са потребном пажњом, ради обезбеђења свог, као и живота и здравља пацијената и других запослених;
- да пријави ако има неки здравствени недостатак или болује од болести која се не може обичним прегледом установити, а може имати утицаја на његову безбедност или безбедност других;
- да запослени одмах обавести о кваровима које је проузроковао или их је приметио, а који би могли да угрозе безбедност пацијената, запослених и опреме;
- да одбије радне обавезе ако му прети непосредна опасност по живот или здравље због тога што нису спроведене одговарајуће мере све док се ти недостаци не отклоне.

VII Учесће запослених у противпожарној заштити

Члан 62.

Ради очувања живота пацијената и запослених и имовине Института, запослени се оспособљавају за руковање уређајима, опремом и другим средствима намењеним за гашење пожара и спасавање људи и имовине.

Члан 63.

Запослени су обавезни да спроводе противпожарне мере, а нарочито:

- да се упознају са пожарним опасностима и да стално спроводе мере за заштиту од пожара;

- да, када примете пожар, најхитније обавесте задуженог за послове противпожарне заштите, као и да учествују у гашењу пожара.

VIII Прелазне и завршне одредбе

Члан 64.

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

Члан 65.

За примену Кодекса надлежан је директор Института.

Члан 66.

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

Члан 67.

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

Члан 68.

Кодекс ступа на снагу осмог дана од дана објављивања на огласној табли Института.


ДИРЕКТОР ИНСТИТУТА
[Signature]
Прим. др ед мед Нивеска Божиновић Прекајски, нс

Број: 118/4

У Београду, 18. 03. 2008.