



JAVNA ZDRAVSTVENA USTANOVA
Opšta bolnica Bijelo Polje

JZU OPŠTA BOLNICA BIJELO POLJE

POSLOVNO-ETIČKI KODEKS

Bijelo Polje, oktobar 2021. godine



JAVNA ZDRAVSTVENA USTANOVA
Opšta bolnica Bijelo Polje

Br. 01/ 3503 od 01.10.2021.godine

Na osnovu odredbi Zakona o radu Crne Gore („Sl. List CG“ br. 74/19,008/21,068/21), i odredbi Zakona o zdravstvenoj zaštiti („Sl. List CG“ br. 82/2020,008/21), a radi unapređenja profesionalnog i stručnog obavljanja poslova i radnih zadataka, poslovnog i profesionalnog ponašanja, kao i radne discipline direktor JZU Opšte bolnice Bijelo Polje (u daljem tekstu: Opšta bolnica), **d o n o s i**

POSLOVNO-ETIČKI KODEKS

I SVRHA POSLOVNO-ETIČKOG KODEKSA

Član 1.

Ovim Poslovno-etičkim kodeksom utvrđuju se opšta pravila poslovnog ponašanja u zdravstvenoj ustanovi (u daljem tekstu: Opšta bolnica), 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 Opštoj bolnici. Nepoštovanje odredaba Poslovno-etičkog kodeksa predstavlja povredu radne discipline.

Član 2.

Cilj ovog Poslovno-etičkog kodeksa je da se unaprijedi profesionalno i stručno obavljanje poslova i radnih zadataka u Opštoj bolnici i da u skladu sa pravnim aktima i etičkim principima struke uspostavi dobre međjuljudske odnose između zaposlenih i odnose trajnog povjerenja korisnika zdravstvenih usluga (u daljem tekstu: Pacijenti) prema Opštoj bolnici.

Član 3.

Zaposleni u Opštoj bolnici je dužan da poštuje opšta pravila propisana ovim Poslovno-etičkim kodeksom a u smislu poštovanja pravila radne discipline u Opštoj bolnici. Nepoštovanje odredaba Poslovno-etičkog kodeksa predstavlja povredu radne discipline.

Član 4.

Zaposlenom za koga se utvrdi da je povrijedio odredbe Poslovno-etičkog kodeksa, direktor Opšte bolnice može da otkáže Ugovor o radu.

II NORME POSLOVNOG PONAŠANJA

1. Opšte norme poslovnog ponašanja:

Član 5.

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

Član 6.

Zaposleni je dužan da čuva dostojanstvo i ugled Opšte bolnice, kao i da iskazuje najveći stepen lojalnosti prema Opštoj bolnici i da interes Opšte bolnice uvijek stavi ispred ličnog interesa.

Član 7.

Zaposleni ne smije da učestvuje u aktivnostima koje bi štetile ugledu Opšte bolnice.

Član 8.

Nedopustivo je da zaposleni kritički ocjenjuje rad zdravstvene ustanove u bilo kojoj prilici, osim na službenim sastancima koji se organizuju u Opštoj bolnici.

Član 9.

O rezultatima rada Opšte bolnice zaposleni su u obavezi da govore na afirmativan način, a o uočenim nedostacima u oraganizaciji i radu Opšte bolnice, kao i nedostacima koji štete ugledu Opšte bolnice, dužni su da u što kraćem roku pisanim putem obavijesti neposrednog rukovodioca.

Pretpostavljeni kome je upućeno pisano obavještenje iz prethodnog stava, dužan je da po obavještenju zaposlenog pokrene pitanje na službenim sastancima koji se organizuju u Opštoj bolnici, kako bi se problem riješio unutar Opšte bolnice, a na kojima je potrebno da se predlože mjere za otklanjanje uočenih nedostataka u organizaciji rada u Opštoj bolnici, kao i nedostataka koji štete ugledu Opšte bolnice.

Član 10.

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

Član 11.

Zaposleni je dužan da se stalno usavršava prateći savremena dostignuća nauke i tehnike, kao i da se upozna sa novim postupcima i procedurama u oblasti kojom se bavi, u skladu sa Zakonom.

Član 12.

Zaposleni je dužan da dolazi i odlazi sa posla u propisano radno vrijeme. Svako vanredno kašnjenje raniji odlazak sa posla ili izostanak u toku radnog vremena, za vršenje službene ili neke druge radnje može biti isključivo uz znanje i saglasnost neposrednog rukovodioca, a u slučaju odsutnosti tog lica uz saglasnost direktora Opšte bolnice.

Član 13.

U Opštoj bolnici zabranjeno je pušenje, kao i upotreba alkoholnih pića i opojnih sredstava.

Član 14.

U Opštoj bolnici zabranjene su sve političke aktivnosti.

2. Odnosi zaposlenih sa pacijentima, poslovnim partnerima i kolegama

Član 15.

U obavljanju svojih poslova zaposleni treba da stvori prijatan poslovni ambijent u medjusobnoj i kolegijalnoj saradnji, kao i saradnji sa pacijentima i poslovnim partnerima. Zaposleni treba da stvori ambijent u kome će pacijenti osjećati brigu za njihove zdravstvene probleme odnosno u kome će poslovni partneri steći povjerenje u Opštoj bolnici. Zaposleni ne smije da ispoljava neraspoloženje kao ni da iznosi lične probleme pred korisnicima usluga i poslovnim partnerima.

Član 16.

Zaposleni je dužan da sa najvećim stepenom profesionalnog uvažavanja odnosi prema pacijentima i poslovnim partnerima.

Član 17.

U komunikaciji sa korisnicima usluga zaposleni zauzima empatijski stav, nikad ne smije da reaguje agresivno i arogantno, kao ni suviše emotivno, odnosno ne smije 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 obezbijedi prioritet pod uslovom da to ne ugrožava interes drugih pacijenata i da takav prioritet nije u suprotnosti sa Zakonom .

Član 19.

Zaposleni je dužan da pacijenta u potpunosti informiše o njegovim pravima, a u slučaju da pacijent izrazi sumnju u preporučeni način ostvarivanja svojih prava, zaposleni je dužan da ga uputi zaštitniku prava pacijenata.

Član 20.

Dužnost je svih zaposlenih u Opštoj bolnici da pacijentu omoguće ostvarivanje svih prava propisanih zakonom i podzakonskim aktima, kao i da pacijentu pruže stručnu pomoć u ostvarivanju tih prava.

Član 21.

Nedopustivo je da zaposleni, za zdravstvene usluge koje se pružaju u Opštoj bolnici i na koje pacijent ima pravo u skladu sa Zakonom i podzakonskim aktima, preporučuje pacijentu pružanje takvih zdravstvenih usluga u drugoj zdravstvenoj ustanovi ili u privatnoj praksi u kojoj zaposleni obavlja dopunski rad, ili u bilo kojoj drugoj zdravstvenoj ustanovi koja nije u Planu mreže zdravstvenih ustanova i sa kojom Fond za zdravstveno osiguranje Crne Gore nije zaključio ugovor, odnosno u bilo kojoj privatnoj praksi.

Član 22.

Nedopustivo je da pacijent navodi na utisak da će brže i pod povoljnijim uslovima ostvariti svoje Zakonom propisana prava ukoliko pružene zdravstvene usluge plati iz svojih sredstava tj. navoditi pacijenta na utisak da nisu obezbjedjena sredstva za ostvarivanje tih prava na teret Fonda za zdravstveno osiguranje Crne Gore.

Član 23.

Zaposleni sa pacijentima i poslovnim partnerima ne smije da komentariše stanje odnosno poslovanje Opšte bolnice, kao i odnos Opšte bolnice sa drugim ustanovama, organima i organizacijama.

Član 24.

Zaposleni Opšte bolnice je dužan da pored vođenja računa o ličnom ugledu, štiti i ugled svojih kolega bez iznošenja pojedinosti o svom privatnom životu ili životu svojih kolega i ostalih zaposlenih. 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 smije da ignoriše ili diskriminiše kolege zbog njihove etičke, vjerske nacionalne, rodne političke pripadnosti ili zbog različitih opredjeljenja.

Član 26.

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

Član 27.

Zaposleni Opšte bolnice je dužan da saradjuje sa ostalim zaposlenima u Opštoj bolnici, da razmjenjuje 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 Opšte bolnice uskraćuje stručne i profesionalne informacije iz svoje nadležnosti, kako bi onemogućio drugog zaposlenog u obavljanju poslova utvrdjenih poslova.

Član 28.

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

Član 29.

U duhu kolegijalnih odnosa, zaposleni treba da rješavaju sva stručna pitanja, da stručne i druge nesporazume rješavaju mirno i u okviru Opšte bolnice.

3.Radni prostor

Član 30.

Od zaposlenog se očekuje da sa pažnjom dobrog domaćina čuva, brine i održava sredstva i opremu koju koristi, kao i radne i druge prostorije u kojima boravi.

Član 31.

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

Član 32.

U kancelarijama, hodnicima, iza šaltera i drugim prostorijama, zabranjeno je lijepiti postere, neposlovne kalendare, stranačka ili klupska obilježja.

Na oglasne table mogu biti istaknuta samo interna službena obavještenja.

Član 33.

Na prilazima, ispod stepeništa, u hodnicima i čekaonicama nije dozvoljeno odlaganje razne ambalaže starih registratora, rashodovani namještaj i sl.

Član 34.

Ukupan izgled radnog prostora treba da bude takav da održava dobru organizaciju, red i disciplinu koja vlada u Opštoj bolnici, kako bi zaposleni što kvalitetnije obavljali svoje poslove, a pacijenti i poslovni partneri stekli pozitivan utisak o Opštoj bolnici.

4.Rukovodioci

Član 35.

Zakonom i pravilima struke utvrđena hijerarhija u organizaciji rada i odgovornosti u Opštoj bolnici mora se poštovati u svim prilikama.

Član 36.

Rukovodeća lica Opšte bolnice obavljaju funkciju savjesno, pošteno i nepristrasno, uz otvorenost i odgovornost za svoje odluke i postupke.

Rukovodeća lica Opšte bolnice pri obavljanju funkcije postupaju u interesu pacijenata.

Član 37.

Rukovodeća lica Opšte bolnice svojim primjerom i mjerama treba da doprinesu ustanovljavanju konstruktivnog i dobrog sistema rada, sa ciljem dobre saradnje i uravnotežene radne atmosfere zasnovane na međusobnom povjerenju.

Rukovodilac sa zaposlenima treba da razvije odnos uvažavanja postignutih rezultata i neizostavnog pohvaljivanja uspješno obavljenog posla.

Rukovodilac je dužan da podstiče i motiviše sve zaposlene ka postizanju dobrih rezultata.

Član 38.

Rukovodilac Opšte bolnice treba da podstiče kontinuirano i organizovano stručno usavršavanje zaposlenih i dužan je da objektivno vrednuje rezultate njihovog rada.

Rukovodilac Opšte bolnice je dužan da sprječava i rješava konfliktne situacije koje bi mogle da ugroze dobre saradnje na radnom mjestu.

Rukovodilac Opšte bolnice treba da bude tolerantan i spreman da pomogne zaposlenima, odnosno da u svim prilikama vlada svojim riječima, tonom razgovora i ponašanjem.

Član 39.

Rukovodilac Opšte bolnice je dužan da strogo poštuje svoj djelokrug poslova.

Pri rasporedjivanju i unapredjivanju zaposlenih dužan je da odluke koje donosi budu zasnovane isključivo na stručnosti i profesionalnoj sposobnosti zaposlenih, a u skladu sa ciljevima i mogućnostima Opšte bolnice.

Za utvrđene propuste u radu, rukovodilac je dužan da zaposlenog najprije diskretno ali autoritativno opomene, a ukoliko se i pored toga propusti zaposlenog ponove, dužan je da preduzme Zakonom propisane mjere.

Član 40.

Rukovodilac Opšte bolnice koji je za to ovlašćen dužan je da na zahtjev medija daje informacije, ali će se uzdržati od pružanja povjerljivih službenih informacija, kao informacija koje su netačne, nepovjerene ili mogu štetiti ugledu Opšte bolnice.

Član 41.

Rukovodilac Opšte bolnice će se pri obavljanju svoje funkcije uzdržati od bilo kakvog ponašanja koje bi moglo da se okarakteriše kao aktivno i /ili pasivno podmićivanje.

Rukovodilac Opšte bolnice neće tražiti ni primiti, odnosno dozvoliti drugom licu da u njegovo ime, ili u njegovu korist primi poklon, uslugu ili bilo kakvu drugu vrstu koristi u vezi sa obavljanjem funkcije.

Rukovodilac Opšte bolnice će se aktivno angažovati u otkrivanju i borbi i protiv svih oblika korupcije u Opštoj bolnici.

Član 42.

Pri upravljanju i korišćenju budžetskih sredstava i sredstava Opšte bolnice, rukovodilac Opšte bolnice će postupati u skladu sa Zakonom i opštim aktima Opšte bolnice.

Rukovodilac Opšte bolnice će onemogućiti da se sredstva iz stava I. ovog člana posredno ili neposredno koriste nenamjenski.

Član 43.

Rukovodilac Opšte bolnice neće ometati primjenu bilo koje zakonske mjere nadzora organa koji vrši kontrolu utvrdjene Zakonom ili drugim propisom.

Rukovodilac Opšte bolnice je dužan da se pridržava svake odluke organa iz stava 1. ovog člana kao i da izvrši pravosnažnu presudu Suda iz kojeg proističe neka obaveza Opšte bolnice.

Član 44.

Rukovodilac Opšte bolnice neće preduzimati aktivnosti kako bi sebi ili drugome obezbijedio lične i profesionalne privilegije po prestanku obavljanja funkcije.

III ETIČKE NORME

Član 45.

Zdravstveni radnik je dužan da se u obavljanju svoje profesije pridržava etičkih normi iz ovog kodeksa kao i kodeksa profesionalne etike koji donosi Ljekarska komora Crne Gore.

Član 46.

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

Član 47.

U vršenju svoje profesije, zdravstveni radnik ne smije da se rukovodi motivima lične koristi.

Član 48.

Poštujući ličnost svakog čovjeka zdravstveni radnik neće ni riječju ni djelom povrijediti ljudsko dostojanstvo i pružice pacijentu adekvatnu stručnu pomoć bez obzira na rasu, pol, nacionalnost vjeroispovjest, političko uvjerenje, društveni i ekonomski položaj, kao i bez obzira na svoje lične odnose prema pacijentu ili njegovoj porodici.

Član 49.

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

Član 50.

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

Takodje, stav 1 . primjenjuje se i na svakog drugog zaposlenog Opšte bolnice, a koji u obavljanju svojih poslova i radnih zadataka dodju do podataka iz stava 1 ovog člana.

IV POSLOVNI BONTON

Radna disciplina i poslovni bonton u Opštoj bolnici

Član 51.

Poslovni bonton kao skup opšteprihvaćenih pravila ponašanja na radnom mjestu i u poslovnoj komunikaciji treba da bude prihvaćen od strane svih zaposlenih kao standard ponašanja u Opštoj bolnici radi ostvarivanja dobrih poslovnih odnosa, kao i ličnog i profesionalnog ugleda zaposlenih.

1.Radna disciplina

Član 52.

Pravila utvrđena Poslovo-etičkim kodeksom zasnivaju se na opštim pravilima poštovanja radne discipline i ponašanja u Opštoj bolnici, a u vezi sa:

- 1.profesionalnim , transparentnim i objektivnim obavljanjem poslova.
- 2.poštovanjem jednakosti, ravnopravnosti i dostojanstva ličnosti pacijenata, osoba sa invaliditetom i osoba sa posebnim potrebama.
- 3.očuvanjem ugleda Opšte bolnice, kao i dostojanstva i ugleda zaposlenih.
- 4.odgovornim odnosom prema imovini Opšte bolnice.
- 5.pristojnim i kulturnim ponašanjem zaposlenih kao i na razvijanju kolegijalnih odnosa na osnovama poštovanja, povjerenja, saradnje i tolerancije.
- 6.stručnim usavršavanjem i savjesnim obavljanjem povjerenih poslova.
- 7.drugim opšte prihvaćenim etičkim pravilima struke.

Član 53.

Smatra se da je zaposleni povrijedio odredbe Poslovno-etičkog kodeksa, radnu disciplinu, odnosno pravila ponašanja u Opštoj bolnici ako:

- 1.ne poštuje propisano radno vrijeme, neopravdano kasni na rad, do 30 minuta od početka redovnog radnog vremena, odnosno odlazi sa rada prije završetka utvrđenog radnog vremena u toku mjeseca najmanje 2 radna dana.
- 2.ne opravda izostanke sa rada neprekidno 2 radna dana uzastopno ili 2 radna dana u toku šest mjeseci.
- 3.bez odobrenja neposrednog pretpostavljenog napušta mjesto rada za vrijeme redovnog radnog vremena.
- 4.ne izvršava naloge neposrednog pretpostavljenog u postavljenim rokovima, kao i ako se ne odaziva na njegov poziv.
- 5.se nedolično ponaša prema ostalim zaposlenima ili pacijentima (svadje, uvrede, seksualno uznemiravanje, tuče).
- 6.zbog poremećenih ljudskih odnosa trpi proces rada, a za to postoji krivica zaposlenog.
- 7.odbija potrebnu redovnu saradnju sa drugim zaposlenima u vezi sa radom, onemogućava protok informacija, timski rad i dr.
- 8.dolazi na rad u alkoholisanom stanju ili pod dejstvom drugih stimulativnih sredstava ili ista konzumira u toku radnog vremena.
- 9.neuredno čuva dokumenta, materjale, sredstva za rad i sl.
- 10.ne prijavi blagovremeno kvarove na uređajima i drugim sredstvima rada.
- 11.se nemoralno ponaša na mjestu rada tj.u prostorijama Opšte bolnice.
- 12.zloupotrebljava službene propusnice Opšte bolnice izdate od strane ovlašćenih lica.
- 13.falsifikuje dokumenta Opšte bolnice.
- 14.ne poštuje režim saobraćaja u krugu Opšte bolnice, (nepropisno parkiranje,zaustavljanje i sl.)
- 15.gazi ili uništava uređene zelene površine i cvjetne zasade.
- 16.ne poštuje zakonske odredbe o zabrani pušenja u zdravstvenim ustanovama, kao i druga eksterna pravila koje regulišu ponašanja na mjestu rada u Opštoj bolnici.

Član 54.

Smatra se da je zaposleni povrijedio dio odredbe Poslovno-etičkog kodeksa, radnu disciplinu odnosno pravila ponašanja u Opštoj bolnici, ako:

- 1.nije postupio odnosno ako je odbio da postupi u skladu sa odredbama zakona ili unutrašnjeg opšteg akta kojim se reguliše zaštita podataka o ličnosti.
- 2.nije postupio odnosno odbio da postupi u skladu sa odredbama unutrašnjeg opšteg akta kojim se reguliše kancelarijsko i arhivsko poslovanje u Opštoj bolnici.
- 3.nije postupio, ako je odbio da postupi odnosno ako blagovremeno nije postupio u skladu sa pravilima procedurama, instrukcijama, preporukama ili nalogima u vezi sa unosom, obradom i čuvanjem medicinskih i zdravstvenih podataka odnosno upravljanjem zbirkama istih podataka i prenosa podataka na odgovarajućem elektronskom zdravstvenom poslovno informacionom sistemu u Opštoj bolnici, koji se odnose na statistički prikaz obima rada, fakturisanje pruženih zdravstvenih usluga , potrošnju odnosno stanje zaliha lijekova, sanitetskog potrošnog i drugog nemedicinskog materijala, ugradnog materijala i slično.
- 4.nije postupio odnosno ako je odbio da postupi po usmenom nalogu neposrednog rukovodioca ili neposredno pretpostavljenog u procesu rada ili rukovodioca organizacionih jedinica kao i direktora Opšte bolnice, odnosno ako ne postupi po donijetom aktu Opšte bolnice u vezi sa mišljenjem preporukom, zaključkom, odlukom, naredbom, uredbom ili drugim aktom.

5.doktor medicine odnosno ljekar specijalista ne ovjerava medicinsku dokumentaciju štambiljom ljekara sa ID brojem koji je izradjen u skladu sa odobrenjem ili drugim odgovarajućim dokumentom izdatom od Ljekarske komore Crne Gore.

6.odbije da dostavi pisanu izjavu ili usmeno na zapisnik da izjavu u svojstvu očevica (svjedoka) stanja situacije ili događaja ili na drugi način upoznat u vezi sa situacijom, stanjem, (ne) činjenjem odnosno događajem po osnovu koje je protiv drugog zaposlenog pokrenut postupak radi utvrđivanja povrede radne obaveze odnosno nepoštovanja radne discipline.

2.Poslovna komunikacija

Član 55.

Način na koji se komunicira sa ljudima jedan od prvih pokazatelja dobrog poslovnog ponašanja. Ljubaznost je standard ponašanja koji se očekuje od svakog zaposlenog u Opštoj bolnici.

Član 56.

U poslovnoj komunikaciji sa zaposlenima, pacijentima i poslovnim partnerima ne treba govoriti povišenim tonom, nepravilno u slengu i uz korišćenje neformalnih izraza, jer isti ostavljaju utisak neobrazovane i neozbiljne osobe.

Način izražavanja mora da bude pravilan i jasan, bez upuštanja u verbalnu raspravu, iskazivanja svog neraspoloženja ili iznošenja ličnih problema.

Član 57.

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

Rukovanje treba da bude srdačno i kratko uz stisak ruke.

Član 58.

Tituliranje se može vršiti po funkciji koju neko obavlja odnosno po zvanju.

Pravila poslovnog ponašanja nalažu da se zaposleni obraća pacijentima i njihovim pratiocima, kao i poslovnim partnerima sa gospodjo/gospodjice/gospodine i prezimenom i titulom.

Član 59.

U komunikaciji sa pacijentom, njegovim pratiocem i poslovnim partnerom , obavezno je oslovljavanje sa „Vi” bez obzira na godine starosti, pol, zvanje, obrazovanje i društveni položaj.

Član 60.

U poslovnoj komunikaciji trebalo bi uvijek imati na umu da se sa simpatijama prihvataju osobe koje su neposredne, srdačne, taktične, smirene.

Arogancija, prepotentnost, isticanje sopstvene ličnosti i razmetanje izazivaju odbojnost.

Član 61.

U poslovnim kontaktima potrebno je kontrolisati emocije, izbjegavati pretjeranu bliskost i privatnost.

3.Telefonska i e-mail komunikacija

Član 62.

Telefon je najčešće prvi korak u uspostavljanju poslovnih kontakata, pa se i prvi utisak o Opštoj bolnici stiže upravo putem telefonske komunikacije.

Zaposleni je dužan da se pridržava opštih pravila u telefonskoj komunikaciji i to:

-na poziv treba odgovoriti najkasnije nakon 2-3 zvana.

-da u telefonskom kontaktu pravilno predstavi Opštu bolnicu, organizacionu jedinicu u kojoj radi i sebe

-da postavi pitanje u formi „Kako mogu da Vam pomognem?“

Član 63.

U komunikaciji se ne smije prekidati lice koje želi da saopšti problem ili postavi pitanje, a u slučaju da je osoba preopširna, potrebno je ljubazno ali odlučno završiti razgovor.

Član 64.

Prilikom prisustvovanja službenim sastancima ili predavanjima obavezno je isključivanje mobilnog telefona.

Član 65.

Svako korišćenje mobilnog telefona i telefona uopšte, koje nije u funkciji sa poslom poželjno je izbjegavati, kao i prekidanje posla zbog obavljanja privatnih telefonskih razgovora.

Privatni razgovori moraju biti kratki i ne smiju ometati rad drugih zaposlenih i moraju se prekinuti ukoliko u radnu prostoriju udje pacijent, poslovni partner ili rukovodilac.

Zaposleni ne smiju koristiti mobilne telefone u svrhe fotografisanja medicinske dokumentacije i slanja iste drugim licima, osim uz saglasnost i po nalogu pretpostavljenih lica.

Zaposleni se ne smiju fotografisati na odjeljenjima gdje su hospitalizovani pacijenti, a gdje se u pozadini fotografije vide pacijenti.

Zaposleni su u obavezi da ograniče upotrebu mobilnih telefona pacijentima koji su hospitalizovani u intenzivnoj jedinici i onih koji koriste kiseoničnu terapiju, u cilju zaštite zdravlja pacijenata.

Član 66.

Zaposleni treba da redovno provjeravaju e-mail poštu i da odgovaraju u roku od 24 časa.

Dopisivanje elektronskom poštom odnosi se samo na poslovnu komunikaciju i ne smije se koristiti za razmjenjivanje neformalnih poruka.

4.Poslovni izgled

Član 67.

Poslovni izgled zaposlenog ne govori samo o njegovom ličnom stilu i ukusu, već u velikoj mjeri i o Opštoj bolnici i utiče na ugled i reputaciju Opšte bolnice. Zato je veoma važno da prvi utisak o poslovnom izgledu zaposlenog, a time i o Opštoj bolnici bude pozitivan, čime se stiče povjerenje u rad Opšte bolnice.

Član 68.

Pod lijepim poslovnim izgledom zaposlenog podrazumijeva se prije svega urednost, čistoća i pravilan izbor odjeće, obuće i drugih detalja.

Član 69.

Zaposleni u Opštoj bolnici su dužni da svoj spoljni izgled u smislu oblačenja, frizure, nakita, usklade sa pravilima poslovnog oblačenja, što podrazumijeva urednu i čistu odjeću, obuću, koja je prilagodjena poslovima mjesta rada, diskretnu šminku i nakit, urednu frizuru umjerenih boja.

PRAVILA ODIJEVANJA I POSLOVNI IZGLED ZA ZAPOSLENE U OPŠTOJ BOLNICI

Član 70.

S obzirom da način odijevanja i ponašanje zaposlenih u Opštoj bolnici u velikoj mjeri utiče na percepciju korisnika naših usluga, obavezno je poštovanje sljedećih pravila od strane zaposlenih.

PRAVILA ODIJEVANJA ZA ZDRAVSTVENE RADNIKE I SARADNIKA

Član 70 a.

Uniforma

- Uniforma ne smije biti ni prekratka niti preuska, kako ne bi sputavala zaposlenog u obavljanju radnih dužnosti (suknja dužine do polovine čašice koljena, pantalone da prekrivaju gležnjeve).
- Uniforma uvijek mora biti čista i uredna kao i održavana u skladu sa uputstvom proizvođača.
- U slučaju zaprljanja uniforme krvlju, tjelesnim tečnostima, sekretima i ekskretima, uniforma se mora zamijeniti čistom.
- Najlon čarape u boji kože, bez aplikacija, su poželjne ali ne i obavezne na temperaturama preko 30 C.
- Obuća mora biti prilagodjena uslovima rada u zdravstvenoj ustanovi udobna, praktična, sigurna eventualno sa zaštitnim kaišem, koja se ne kliza i ne pravi buku, zatvorena sa prednje strane kako bi se prsti zaštitili od raznih tečnosti, krvi, urina.

Kosa

- Kosa uvijek mora biti čista sa urednom frizurom, a duga kosa vezana u rep ili pundju.
- Brada i brkovi moraju biti uredno pošišani i čisti.

Nokti

- Nokti moraju biti čisti i uredni, bez laka (eventualno bezbojni lak), ukrasa i nakita, zabranjeni su vještački nokti.
- zbog prevencije i sprječavanja eventualnog širenja intrahospitalnih infekcija, dužina nokata ne smije prelaziti jagodicu prsta.

Šminka i nakit

- Šminka mora biti diskretna, tetovaže prekrivene, a pirsing uklonjen u toku radnog vremena.
 - Prilikom sprovođenja dijagnostičko-terapijskih procedura i pružanja zdravstvene njege obavezno je poštovati standard,,ništa ispod lakata,, (nije dozvoljeno nošenje ručnog sata, prstenja, narukvica).
- Zaposleni su obavezni da u toku obavljanja procesa rada nose uniformu, obuću kao i zaštitnu opremu (rukavice, kape i maske, tamo gdje proces rada obavezno zahtijeva).
- Uniformu, obuću i zaštitnu opremu iz prethodog stava, nije dozvoljeno nositi van radnih prostora Opšte bolnice.
- U slučajevima, kada zdravstveni radnici i zdravstveni saradnici u toku radnog vremena, kada to zahtijeva priroda posla, predstavljaju Opštu bolnicu, dužni su pridržavati se pravila odijevanja koja su propisana za nemedicinski kadar ustanove.

PRAVILA ODIJEVANJA ZA ZAPOSLENE NEMEDICINSKOG KADRA

Član 70 b.

Nemedicinski kadar zaposlen u tehničkoj službi je u obavezi nositi uniformu, u skladu sa pravilima koja važe za zdravstvene radnike i saradnike.

Poslovni izgled zaposlenih u organizacionim jedinicama koje ne podrazumjevaju nošenje uniforme karakteriše jednostavnost i umjerenost u skladu sa normama poslovnog oblačenja.

Zaposleni je dužan da bude prikladno i uredno odjeven i da načinom odijevanja i ponašanja ne narušava ugled ustanove.

Osobe ženskog pola dužne su da se pridržavaju sljedećih pravila odijevanja

- Dužina suknje ili haljine treba da bude umjerena do polovine čašice koljena.
 - Košulje, bluze i majice moraju da prekrivaju širinu ramena i dužinu stomaka.
 - Najlon čarape su poželjne ali ne i obavezne na temperaturama preko 30 C.
 - Obuća uredna, potpetice srednje visine ili niske, ljeti laka obuća sa zatvorenim prstima.
 - Na temperaturama višim od 30 C mogu se tolerisati sandale ili slična obuća otvorenih prstiju, u skladu sa principima urednosti i održavanja higijene.
- Nije dozvoljeno nošenje odjeće bez rukava, dubokih dekoltea i šliceva, odjeća sa otvorenim ledjima ili ramenima, pantalone iznad članaka ili helanke.

Osobe muškog pola dužne su da se pridržavaju sljedećih pravila odijevanja

- Poslovna odijela ili košulja i pantalone mirnih boja. U periodima visokih temperatura dozvoljeno je nošenje košulja kratkih rukava. Obuća uredna, elegantna, kosa, brada i brkovi uredni.
 - Majice i košulje kratkih rukava, bez upadljivih natpisa i dezena, kao i sandale sa zatvorenim prstima na temperaturama višim od 30 C.
- Nije dozvoljeno nošenje kratkih pantalona, intenzivno šarenih košulja, sandala i patika.

Član 71.

Ekstravagancija nije poželjna karakteristika za zaposlene u Opštoj bolnici.

Zaposleni koji u skladu sa poslom koji obavljaju moraju da nose uniformu, moraju je održavati uredno i starati se da bude standardne dužine, ne previše uska ili providna i ne prekratka (najviše 2 cm iznad koljena).

Za poslove za koje je propisano obavezno je nošenje zaštitne opreme.

Član 72.

Obavezno je nošenje identifikacionih legitimacija Opšte bolnice sa imenom, prezimenom i titulom, u skladu sa poslom koji zaposleni obavlja.

V ODGOVORNOST

Član 73.

Zaposleni Opšte bolnice dužni su da se upoznaju sa Poslovno-etičkim kodeksom.

Član 74.

Postupak za utvrđivanje povrede odredaba Poslovno-etičkog kodeksa pokreće rukovodilac organizacione jedinice (odjeljenja/sluzbe) Opšte bolnice, upućivanjem pisanog zahtjeva, za sprovođenje postupka radi utvrđivanja nepoštovanja radne discipline, direktoru Opšte bolnice koji daje saglasnost za sprovođenje postupka odnosno obavljanje radnje u postupku.

Postupak iz stava 1. ovog člana može da pokrene i direktor Opšte bolnice.

Pisani zahtjev za pokretanje postupka treba da sadrži opis nepoštovanja radne discipline odnosno razloge za pokretanje i utvrđene činjenice. Uz zahtjev se dostavljaju prikupljeni dokazi o učinjenoj povredi kao što su izjave, pismene („službene“) bilješke, kopije rješenja, odluka, zapisnika, potvrda službene prepiske kao i kopije odgovarajućih zapisa iz prateće dokumentacije—evidencije o dnevnoj prisutnosti na radu („tzv karnet“), knjiga primopredaje, knjiga dežurstva, knjiga neželjenih događaja i drugih dokumenata od značaja za razlog pokretanja i sadržaj predmeta pomenutog postupka.

Po dostavljenom zahtjevu sa prikupljenim priložima i dobijene saglasnosti, radnje u postupku obavlja zaposleni na radnom mjestu u čijem opisu poslova su sadržane. Zaposleni koji obavlja radnje u postupku mora da bude diplomirani pravnik.

Zaposleni iz stava 4. ovog člana može da pismenim putem zatraži dostavu dopune dokumentacije, kao i dopune izjava koje su priložene uz dostavljeni zahtjev, kao i dostavu drugih dokaza i činjenica od značaja za postupak i odlučivanje odnosno izricanje mjere.

Član 75.

Svaki zaposleni je dužan da, ako dodje do povrede odredaba Poslovno-etičkog kodeksa, o tome obavijesti rukovodioca organizacione jedinice Opšte bolnice.

Obavještenje iz stava 1. ovog člana sadrži: ime i prezime zaposlenog, za kojeg se tvrdi da je povrijedio odredbe Poslovno-etičkog kodeksa, vrstu povrede, vrijeme i mjesto izvršene povrede okolnosti pod kojim je povreda nastala dokaze o učinjenoj povredi i druge činjenice bitne za odlučivanje, kao i potpis podnosioca obavještenja.

Član 76.

Pri odmjeravanju odnosno izricanju disciplinske mjere uzima se u obzir težina povrede odnosno stepen odgovornosti, težina i značaj posljedica, subjektivne i objektivne okolnosti pod kojima je povreda učinjena, kao i izrečena upozorenja odnosno mjere u prethodnih godinu dana. Postojanje nespornih olakšavajućih okolnosti od uticaja su na vrstu, visinu i trajanje mjere odnosno kazne.

VI PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Član 77.

Svim zaposlenim uručiće se po jedan primjerak Poslovno-etičkog kodeksa danom stupanja na snagu odnosno danom zasnivanja radnog odnosa.

Član 78.

Za primjenu Poslovno-etičkog kodeksa nadležan je direktor Opšte bolnice.

Član 79.

Zaposleni koji ima nedoumice u pogledu primjene Poslovno-etičkog kodeksa, dužan je da se obrati neposrednom rukovodiocu ili direktoru Opšte bolnice.

Član 80.

Pojmovi, izrazi, imenice, pridjevi, glagoli i termini koji su u tekstu Poslovno-etičkog kodeksa izraženi u gramatičkom muškom rodu odnose se bez diskriminacije i na osobe ženskog roda.

Član 81.

Poslovno-etički kodeks stupa na snagu osmog dana od dana objavljivanja na oglasnoj tabli Opšte bolnice.

Član 82.

Stupanjem na snagu ovog Poslovno-etičkog kodeksa prestaje da važi Etički kodeks Jzu Opšte bolnice Bijelo Polje broj 01/1606 od 16.12.2015.godine.



JZU OPŠTA BOLNICA BIJELO POLE

Direktor

dr Kenan Erović

DR Kenan Erović