

СПЕЦИЈАЛНА БОЛНИЦА ЗА РЕХАБИЛИТАЦИЈУ "РУСАНДА" Меленци

ПОСЛОВНИ КОДЕКС

Меленци, јул 2023. године

Ради унапређивања професионалног и стручног обављања послова и радних задатака, пословног и професионалног понашања, као и радне дисциплине, директор Специјалне болнице за рехабилитацију “РУСАНДА” Меленци доноси:

ПОСЛОВНИ КОДЕКС

I Сврха пословног кодекса

Члан 1

Овим пословним кодексом (у даљем тексту: Кодекс) утврђују се општа правила пословног понашања у Специјалној болници 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 Специјалној болници.

Основна начела кодекса:

- Начело личне одговорности
- Начело законитости пословања
- Начело савесности и поштења
- Забрана злоупотребе права
- Забрана закључивања фиктивних и симулованих уговора
- Мирно решавање спорова

Права и обавезе запослених:

- Забрана дискриминације
- Право на стручно усавршавање
- Поштовање политичких права запослених

Поступање запослених приликом обављања посла:

1. Савесно и потпуно преузимање и извршавање обавеза и одговорности
2. Коришћење допуштених средстава за постизање пословних циљева
3. Поштовање прописа о неспојивим пословима
4. Чување пословне тајне
5. Избегавање сукоба између личних интереса и интереса СБ „Русанда“ Меленци
6. Обављање пословних активности на начин на који се не наноси штета
7. Уважавање стандарда пословне етике и допринос даљој афирмацији морала у пословним обичајима

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 Специјалне болнице, као и да исказује највиши степен лојалности према Специјалној болници.

Члан 4

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

Члан 5

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

Члан 6

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

Запослени има право да даје изјаву у сопствено име о раду здравствене установе 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 здравствене установе, 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 здравствене установе, 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 здравствене установе.

Запослени који даје изјаву у своје име и којом износи критичко мишљење о раду здравствене установе 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 је дужан да афирмативно говори о резултатима постигнутим у Специјалној болници, а о уоченим недостацима у организацији и раду Специјалне болнице, као и о недостацима који штете угледу Специјалне болнице, 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 Специјалној болници, како би се проблем решио унутар Специјалне болнице, а на којима је потребно да се предложи мере за отклањање уочених недостатака у организацији и раду Специјалне болнице, као и уочених недостатака који штете угледу Специјалне болнице.

Члан 8

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

Члан 9

Запослени не сме да користи рад у Специјалној болници да би утицао на остваривање својих права или права лица, са којима је у родбинским односима.

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.

Члан 10

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

Члан 11

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 Специјалне болнице.

Члан 12

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

Члан 13

У Специјалној болници забрањене су политичке активности.

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

2. Однос запослених са пацијентима, пословним партнерима и колегама

Члан 14

У обављању својих послова запослени треба да створе 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 Општу болницу

Члан 15

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

Члан 16

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

Члан 17

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.

Члан 18

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 интересе других пацијената и да такав приоритет није у супротности са законом и подзаконским актима донетим за спровођење закона.

Члан 19

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 упуту заштитнику пацијентових права.

Члан 20

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

Члан 21

Недопустиво је да запослени, за здравствене услуге које се пружају у Специјалној болници и на које пацијент има право у складу са законом и подзаконским актима донетим 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 другој здравственој установи која није у Плану мреже здравствених установа и са којом Републички фонд за здравствено осигурање није закључио уговор, односно у било којој другој приватној пракси.

Члан 22

Недопустиво је да се пацијент наводи на утисак да ће брже и под повољнијим условима остваривати 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 23

Запослени са пацијентима и пословним партнерима не сме да коментарише стање, односно пословање Специјалне болнице, као и односе Специјалне болнице са другим установама, органима и организацијама.

Члан 24

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

Запослени не треба да се бави појединошћима из приватног живота својих колега нити да друге оптерећује појединошћима из свог приватног живота.

Члан 25

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

Члан 26

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

Члан 27

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

Члан 28

Запослени је дужан да сарађује са осталим запосленим у Специјалној болници, 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 29

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

Члан 30

У духу колегијалних односа запослени треба да решавају сва стручна питања, да стручне и друге наспоразуме решавају мирно и у оквиру Специјалне болнице.

3. Радни простор

Члан 31

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 32

Средства и опрема која су запосленом због обављања послова радног места дата на располагање, не могу се користити у приватне сврхе.

Члан 33

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

Члан 34

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

Члан 35

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

4. Руководиоци

Члан 36

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

Члан 37

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

Члан 38

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

Члан 39

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

Члан 40

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

Члан 41

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 о томе обавесте директора како би предузео законом прописане мере.

III Етичке норме

Члан 45

Поштујући личност сваког човека, здравствени радник не сме ни речју, ни делом повредити људско достојанство и пружиће 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 46

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 47

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

IV Пословни бонтон

Члан 48

Пословни бонтон као скуп општеприхваћених правила понашања на радном месту и у пословној комуникацији треба да буде прихваћен од стране свих запослених као стандард понашања у Специјалној болници, ради остваривања добрих пословних односа, као и заштита личног и професионалног угледа запослених.

1. Пословна комуникација

Члан 49

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 Специјалној болници.

Члан 50

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

Члан 51

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 52

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 53

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

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

Члан 54

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.

Члан 55

У пословној комуникацији требало би увек имати на уму да се са симпатијама прихватају особе које су непосредне, срдачне, тактичне и смирене.

Ароганција, препотентност, истицање сопствене личности и разметање изазивају одбојност.

Члан 56

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

2. Телефонска и e-mail комуникација

Члан 57

Телефон је најчешће први корак у успостављању пословних контаката, па се и први утисак о Специјалној болници 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 58

У пословној комуникацији потребно је говорити разговетно и јасно.

Тон разговора треба да буде пријатељски и отворен.

У пословној комуникацији не сме се испољавати 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 59

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

Члан 60

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 пацијент, пословни партнер, односно руководицац.

Члан 61

Сви запослени треба да редовно проверавају свој **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, и сл.

3. Пословни изглед

Члан 62

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

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

Члан 63

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

Члан 64

За даме униформа не може да буде прекратка ни преуска.
Обућа мора бити прилагођена раду у здравственој установи.
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, и да се много не истиче.

Члан 65

Мушкарци морају увек имати чисту и уредно подшишану косу .
Мушки накит треба избегавати, или пак да буде врло дискретан.
Мушкарци који носе браду или бркове треба посебно да воде рачуна о уредности ових детаља.

4. Изглед пацијената и других посетилаца у болничком простору

65a

Пацијенти који се ради коришћења здравствене услуге јаве запосленом раднику Специјалне болнице морају бити пристојно одевени.

Мушка особа је пристojно одевена ако на себи има кошуљу или мајицу са рукавима, преко или упасано у панталоне, дугачке панталоне које досежу до обуће, на ногама ципеле или затворене сандале.

Женска особа је пристojно одевена ако на себи има кошуљу – блузу или мајицу са рукавима, исти морају досезати до сукње или панталона или су у исте упасане, дугачке панталоне које досежу до обуће. Обућа на ногама не може бити папуча.

65б

Посета пацијентима који се налазе на стационару на одељењима мора бити пристojно одевена и обувена.

Пристojно одевена мушка и женска посета је ако минимум на себи има кошуљу или мајицу са рукавима, дужина истих мора бити до сукње или панталона, панталоне морају досезати до обуће, а обућа не може бити нануле.

65в

Запослени здравствени радник је дужан сваког непристojно обученог пацијента или посету да упозори на пристojно облачење, да пацијенту скрене пажњу да је то последња опомена, а посету да одстрани из службеног простора.

65г

Служба обезбеђења неће дозволити улазак у објекте болнице непристojно одевеним грађанима (у шорцевима, кратким панталонама, папучама, клонпама, кошуљи – мајици без рукава непристojне дужине...).

Број

V СУКОБ ИНТЕРЕСА

Члан 66

Сви запослени су дужни да поступају у најбољем интересу Специјалне болнице.

Члан 67

Сви запослени су у обавези да радне задатке обављају савесно, са пажњом *bona fidei*, у разумном уверењу да делују у најбољем интересу Специјалне болнице.

Члан 68

Сви запослени дужни су да поверене послове врше тако да интерес Специјалне болнице не подреде приватном.

Сукоб интереса постоји кад лица која обављајући свој посао доносе или утичу на доношење одлуке којом се њима или њима повезаним лицима ствара имовинска или неимовинска корист, не поступајући искључиво у најбољем интересу Специјалне болнице.

Члан 69

Лични интерес постоји када запослени коришћењем свог положаја може утицати на доношење одлуке или правне послове установе, којима би остварио корист за себе или другог, стекао неко право или погодност или на било који начин интересно поговдао себи или другом.

+нзб

Члан 70

Специјална болница може да установи посебан орган за односе са јавношћу.

Уколико такав орган није установљен, директор или лице овлашћено за заступање Специјалне болнице биће задужени за односе са јавношћу.

Запослени у Специјалној болници или чланови његових органа не смеју да ступају у односе са медијима у циљу давања изјаве без претходног обавештења и сагласности органа надлежног за односе са јавношћу.

2.Донације и спонзорства

Члан 71

Одлуку о донацији и спонзорству Специјална болница доноси самостално.

Све донације морају бити у складу са законом и са прецизираном наменом.

3.Сарадња са надлежним органима

Члан 72

Дужност запослених да сарађује са надлежним органима и предузима мере како би се утврдило да ли су запослени или чланови одбора и савета учинили повреду закона.

Запослени од кога се захтева да сведочи у поступку који се односи на пословну активност Специјалне болнице дужан је да о томе одмах обавести претпостављеног, осим ако се не ради о лицу које је овлашћено да заступа Специјалну болницу пред надлежним органима.

VI Прелазне и завршне одредбе

Члан 73

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

Члан 74

За поштовање Кодекса одговоран је сваки запослени.

За примену Кодекса надлежан је директор Специјалне болнице.

Члан 75

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

Члан 76

Непосредни руководилац 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, руководилац је дужан да против запосленог предузме мере прописане законом којим се уређује рад, а које се односе на радну дисциплину.

Члан 77

Кодекс ступа на снагу осмог дана од дана објављивања на огласној табли Специјалне болнице.

в.д.директора СБ "Русанда" Меленци

дипл.екон. Игор Достанић

број:1-1681/23

У Меленцима, 03.07.2023.год

САДРЖАЈ

I Сврха пословног кодекса

II Норме пословног понашања

1. *Опште норме пословног понашања*
2. *Однос запослених са пацијентима, пословним партнерима и колегама*
3. *Радни простор*
4. *Руководиоци*

III Етичке норме

IV Пословни бонтон

1. *Пословна комуникација*
2. *Телефонска и e-mail комуникација*
3. *Пословни изглед*
4. *Изглед пацијената и других посетилаца у болничком простору*

V Сукоб интереса

1. *Лица одговорна за односе са јавношћу*
2. *донације и спонзорства*
3. *сарадња са надлежним органима*

VI Прелазне и завршне одредбе