

Република Србија
Клиника за неурологију и психијатрију
за децу и омладину
Бр. 2535/1
25.08 20 22 године
Београд

Ради унапређења професионалног и стручног обављања послова и радних задатака, пословног и професионалног понашања, као и радне дисциплине директор Клинике за неурологију и психијатрију за децу и омладину, Београд, дана _____ 2022. год. доноси

ПОСЛОВНИ КОДЕКС КЛИНИКЕ ЗА НЕУРОЛОГИЈУ И ПСИХИЈАТРИЈУ ЗА ДЕЦУ И ОМЛАДИНУ

I Сврха пословног кодекса

Члан 1.

Овим пословним Кодексом (у даљем тексту: Кодекс) утврђују се општа правила пословног понашања у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину у даљем тексту Клиника, 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, кога су дужни да се придржавају приликом обављања послова у Клиници.

II Норме пословног кодекса

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 Клинике, као и да исказује највећи степен лојалности према Клиници.

Члан 4.

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

Члан 5.

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

Члан 6.

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

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

Запослени који даје изјаву у своје име и којом износи критичко мишљење о раду Клинике и претпостављених, несме 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.

Изјава дата у своје име или у име синдикалне организације којој припада мора да одговара стварном стању тј. да буде истинита, јер се у супротном сматра да се ради о изношењу клевета и неистина. У случају изношења клевета и неистина запослени сноси последице у складу са законом и општим актима Клинике.

Право давања личних изјава и изјава у име синдикалне организације којој запослени припада ставља се ван снаге у периоду ванредног стања, стања непосредне ратне опасности, ратног стања, кризних и ванредних ситуација.

Члан 7.

Запослени је дужан да афирмативно говори о резултатима постигнутим у Клиници, а о уоченим недостацима у организацији и раду Клиници као и о недостацима који штете угледу Клинике, 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 Клиници, како би се проблем решио унутар Клинике, а на којма је потребно да се предложе мере за отклањање уочених недостатака у организацији и раду Клинике, као и уочених недостатака који штете угледу Клинике.

Члан 8.

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

Члан 9.

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

Запослени не сме да прима поклоне 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 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 Клинике.

Члан 12.

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

Члан 13.

У Клиници су забрањене политичке активности. Синдикалне активности у Клиници 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 Клинику.

Члан 15.

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

Члан 16.

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

Члан 17.

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

Члан 18.

Са посебном пажњом запослени је дужан да се односи рема 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 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 свих запослених у Клиници да пацијенту омогуће остваривање свих права прописаних законом, као и подзаконским актима донети за спровођење закона, као и пацијенту пруже стручну помоћ у остваривању тих права.

Члан 21.

Недопустиво је да запослени, за здравствене услуге које се пружају у Клиници 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 и Плану мреже здравствених установа у 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 остварити своја законом прописана права под условом да пружене здравствене услуге плати из својих средстава, односно наводи пацијента на утисак да нису обезбеђена средства за остваривање тих права на терет Републичког фонда за здравствено осигурање.

Члан 23.

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

Члан 24.

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.

Члан 25.

Запослени не сме да игнорише или дискриминише колеге због њихове етичке, верске, националне, родне, политичке 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 приликаа исказују међусобну лојалност и солидарност.

Члан 28.

Запослени је дужан да сарађује са осталим запосленима у здравственој установи, да размењује стручне услуге 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 решава сва сручна питања, да стручне и друге неспоразуме решавају мирно и у оквиру Клинике.

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 службено 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 Клиници како би запослени што квалитетније обављали своје послове, а пацијенти и пословни партнери стекли позитиван утисак о Клиници.

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 Клиници 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 запосленима.

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 предузму законом прописане мере.

III. Етичке норме

Члан 42.

Здравствени радник дужан је да се у обављању своје професије придржава етичких норми из овог кодекса, као и кодекса професионалне етике који доноси Комора здравствених радника.

Члан 43.

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 44.

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

Члан 45.

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 или економски положај, као и без обзира на своје личне односе према пацијенту или његовој породици.

Члан 46.

Поступајући по првилима 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 пацијената, личним и породичним подацима, дужан је да чува као професионалну тајну.

IV. Пословни бонтон

Члан 48.

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 Клиници ради остваривања добрих пословним односа, као и професионалног угледа запослених.

I.

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 здравственој установи.

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 да представити се пуним именом и презименом.
Руковање треба да буде срдечно и кратко уз стисак руке.

Члан 53.

Титулирање се може вршити по функцији који неко обавља или по стручном обрзовању, односно по звању.
Правила пословног понашања налажу да се запослени обраћа пацијентима и њиховом пратиоцима, као и пословним партнерима, госпођа/госпођице/господине и презименом и титулом.

Члан 54.

У комуникацији са пацијентима, његовим пратиоцем и пословим партнером, обавезно је оловљавање са „Ви“, без обзира на године старости, пол, занимање, 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 тактичке 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 најчешћи 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 58.

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 59.

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

Члан 60.

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 61.

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 сл.

3.Пословни изглед

Члан 62.

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 Клинике. Зато је веома важно да први утисак о пословном изгледу запосленог, а тиме и Клинике буде позитиван, чиме се стиче поверење у рад Клинике.

Под лепим 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, због тога је на радном месту обавезно ношење прописане униформе.

Члан 64.

За даме униформа не треба да буде прекатка ни преуска.
Обућа мора бити прилагођена раду у здравственој установи.
Шминка треба да буде дискретна и усклађена са оштим изгледом.
Коса и фризура увек мора да буде уредна и умерених боја.
Нокти морају бити чисти и уредни.
Накит треба да буде дискретан.

Члан 65.

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. Прелазне и завршне одредбе

Члан 66.

Свима запосленима Клинике уручиће се по један примерак Кодекса даном ступања на снагу истог, односно даном заснивања радног односа у Клиници.

Члан 67.

За примену Кодекса надлежан је директор Клинике.

Члан 68.

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

Члан 69.

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 који се односе на радну дисциплину.

Члан 70.

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



в.д. Директор Клинике:
асс. др. с.и. мед. др. Јелена Ђорђевић