

JZU DOM ZDRAVLJA TIVAT

Broj: 37/1

Tivat, 03.02.2016.godine

Na osnovu člana 13. Zakona o radu („Sl.list RCG“ br: 49/08, 26/09, 88/09, 26/10 i 59/11), odredaba Zakona o zdravstvenoj zaštiti („Sl.list RCG“ br:3/2016) i člana 37 Statuta Doma zdravlja Tivat, a radi unapređenja profesionalnog i stručnog obavljanja poslova i radnih zadataka, poslovnog i profesionalnog ponašanja, kao i radne discipline, direktor Doma zdravlja donosi :

ETIČKI KODEKS

Predmet i cilj etičkog kodeksa

Član 1

Etičkim kodeksom (u daljem tekstu kodeks) JZU Doma zdravlja Tivat utvrđuju se opšta pravila poslovnog ponašanja u zdravstvenoj ustanovi 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 Domu zdravlja.

Primjena Etičkog kodeksa

Član 2

Kodeks se odnosi na sve zaposlene u Domu zdravlja Tivat i dostupan je svima. Načela na kojima se temelji Kodeks su u saglasnosti sa zakonom, podzakonskim aktima ili drugim propisima.

Ovaj Kodeks postaje sastavni dio internih akata Doma zdravlja Tivat.

Norme poslovnog ponašanja

Antidiskriminacija

Član 3

U vršenju poslova zaposleni ne smije da ignoriše ili diskriminiše kolege zbog njihove etničke, vjerske, nacionalne, rodne, političke pripadnosti ili po osnovu bilo kojeg drugog ličnog svojstva.

Opšte norme poslovnog ponašanja

Član 4

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 5

Zaposleni je dužan da čuva dostojanstvo i ugled zdravstvene ustanove, kao i da iskazuje najveći stepen lojalnosti prema zdravstvenoj ustanovi.

Član 6

U obavljanju poslova zaposleni je dužan da interes zdravstvene ustanove stavi iznad pojedinačnog ličnog interesa.

Član 7

Zaposleni ne smije da učestvuje u aktivnostima koje bi štetile ugledu zdravstvene ustanove.

Član 8

Nedopustivo je da zaposleni kritički ocjenjuje rad zdravstvene ustanove i pretpostavljenih u bilo kojoj prilici, osim na službenim sastancima koji se organizuju u zdravstvenoj ustanovi. O uočenim nedostacima u organizaciji i radu zdravstvene ustanove, kao i o nedostacima koji štete ugledu zdravstvene ustanove, dužan je da hitno obavijesti neposrednog rukovodioca, glavnu sestru ili drugo lice koje je neposredni rukovodilac svoje službe.

Član 9

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

Član 10

Zaposleni ne smije da koristi rad u zdravstvenoj ustanovi da bi uticao na ostvarivanje svojih prava ili prava sa njime povezanih lica.

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.

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 može biti isključivo uz znanje i saglasnost neposrednog rukovodioca, a u slučaju odsutnosti tog lica uz saglasnost direktora zdravstvene ustanove.

Član 13.

U zdravstvenoj ustanovi zabranjeno je pušenje, kao i upotreba alkoholnih pića i opojnih sredstava.

Član 14.

U zdravstvenoj ustanovi zabranjene su sve političke aktivnosti.

Odnos zaposlenih sa pacijentima, poslovnim partnerima i kolegama

Član 15.

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

Član 16.

Zaposleni ne smije da ispoljava neraspoloženje, kao ni da iznosi lične probleme pred pacijentima i poslovnim partnerima.

Član 17.

U komunikaciji sa pacijentima zaposleni nikada 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 obezbjedi prioritet, pod uslovom da to ne ugrožava interes drugih pacijenata i da takav prioritet nije u suprotnosti sa zakonom i podzakonskim aktima donijetim za sprovođenje zakona.

Član 19.

Zaposleni je dužan da pacijenta u potpunosti informiše o njegovim pravima, a u slučaju da pacijent izrazi sumnju u preporučeni način ostvarivanja prava, zaposleni je dužan da pacijenta

ljubazno i argumentovano uvjeri da nije u pravu, a kada je to potrebno i da ga uputi Zaštitniku prava pacijenata.

Član 20.

Dužnost je svih zaposlenih u zdravstvenoj ustanovi da pacijentu omoguće ostvarivanje svih prava propisanih zakonom, kao i podzakonskim aktima donijetim za sprovođenje zakona, kao i da pacijentu pruže stručnu pomoć u ostvarivanju tih prava.

Član 21.

Nedopustivo je da zaposleni, za zdravstvene usluge koje se pružaju u zdravstvenoj ustanovi i na koje pacijent ima pravo u skladu sa zakonom i podzakonskim aktima donijetim za sprovođenje zakona, preporučuje pacijentu pružanje takvih zdravstvenih usluga u drugoj zdravstvenoj ustanovi ili privatnoj praksi u kojoj zaposleni obavlja dopunski rad, ili u bilo kojoj drugoj ustanovi koja prema važećem Zakonu o zdravstvenoj zaštiti može da obavlja zdravstvenu djelatnost.

Član 22.

Nedopustivo je da se pacijent navodi na utisak da će brže i pod povoljnijim uslovima ostvariti svoja zakonom propisana prava pod uslovom da pružene zdravstvene usluge plati iz svojih sredstava, odnosno navoditi pacijenta na utisak da nisu obezbjeđena sredstva za ostvarivanje tih prava na teret Fonda za zdravstveno osiguranje.

Član 23.

Zaposleni sa pacijentima i poslovnim partnerima ne smije da komentariše stanje, odnosno poslovanje zdravstvene ustanove, kao i odnose zdravstvene ustanove sa drugim ustanovama, organima i organizacijama.

Član 24.

Zaposleni je dužan da, pored toga što vodi računa o ličnom ugledu, štiti i ugled svojih kolega.

Zaposleni ne treba da se bavi pojedinostima iz privatnog života svojih kolega niti da druge opterećuje pojedinostima iz svog privatnog života.

Član 25.

Zaposleni je dužan da se prema kolegama ophodi uz puno poštovanje njihove ličnosti i ravnopravnosti u pravima i obavezama koje su utvrđene zakonom.

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

Član 26.

Zaposleni je dužan da sarađuje sa ostalim zaposlenim u zdravstvenoj ustanovi, 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 uskraćuje stručne i profesionalne informacije iz svoje nadležnosti kako bi onemogućio drugog zaposlenog u obavljanju utvrđenih poslova.

Član 27.

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

Član 28.

U duhu kolegijalnih odnosa zaposleni treba da rešavaju sva stručna pitanja, da stručne i druge nesporazume rešavaju mirno i u okviru zdravstvene ustanove.

Radni prostor

Član 29.

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 30.

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

Član 31.

Radne i poslovne prostorije moraju biti čiste i uredne, odnosno moraju se primenjivati zakonom propisane mjere za sprečavanje širenja zaraznih bolesti.

Član 32.

Obaveza je zaposlenog da kolegama sa kojima rade u istom prostoru omogućuje nesmetano obavljanje poslova.

Rukovodioci

Član 33.

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

Član 34.

Rukovodeća lica u svakoj prilici radom, odnosno kvalitetom rada i ponašanjem treba da daju lični primer drugim zaposlenim.

Član 35.

Rukovodeća lica dužna su da podstiču i motivišu sve zaposlene ka postizanju dobrih rezultata.

Član 36.

U svim prilikama rukovodeća lica dužna su da vladaju svojim riječima, tonom razgovora, kao i ponašanjem.

Član 37.

Za utvrđene propuste u radu rukovodeća lica dužna su da zaposlene najprije diskretno ali autoritativno opomenu a ukoliko se i pored toga propusti zaposlenog ponove, dužni su da preduzmu zakonom propisane mjere.

Etičke norme

Član 38.

Zdravstveni radnik je dužan da se u obavljanju svoje profesije pridržava etičkih normi iz ovog Kodeksa .

Član 39.

Zdravstveni radnik, vođen 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 unapređenje zdravlja ljudi.

Član 40.

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

Član 41.

Poštujući ličnost svakog čovjeka zdravstveni radnik neće ni riječju ni dijelom povrijediti ljudsko dostojanstvo i pružiće 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 42.

Postupajući po pravilima 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 43.

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

Poslovni bonton

Član 44.

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

Poslovna komunikacija

Član 45.

Način na koji se komunicira sa ljudima jedan je od prvih pokazatelja dobrog poslovnog ponašanja.

Ljubaznost je standard ponašanja koji se očekuje od svakog zaposlenog u zdravstvenoj ustanovi.

Član 46.

U razgovoru sa pacijentima, njihovim pratiocima, kolegama ili poslovnim partnerima zaposleni nikada ne treba da govori povišenim tonom.

Član 47.

Način izražavanja u poslovnoj komunikaciji treba da bude pravilan i jasan.

U poslovnoj komunikaciji ne treba koristiti neformalne izraze, sleng, imitacije, jer iste ostavljaju utisak neobrazovane i neozbiljne osobe.

Član 48.

Tituliranje se može vršiti po funkciji koju neko obavlja ili po stručnom obrazovanju, odnosno po zvanju.

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

Član 49.

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 50.

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

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

Član 51.

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

Telefonska i e-mail komunikacija

Član 52.

Telefon je najčešće prvi korak u uspostavljanju poslovnih kontakata, pa se i prvi utisak o zdravstvenoj ustanovi stiče 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 zvonjenja; izgovoriti riječi pozdrava i naziva organizacione jedinice zdravstvene ustanove; postaviti pitanje u formi: "Kako mogu da Vam pomognem?".

Član 53.

U poslovnoj komunikaciji potrebno je govoriti razgovjetno i jasno.

Ton razgovora treba da bude prijateljski i otvoren.

U poslovnoj komunikaciji ne smije se ispoljiti ljutnja, nervoza i agresivnost u razgovoru.

U poslovnoj komunikaciji ne smije se prekidati lice koje govori dok ne saopšti svoj problem ili pitanje, a razgovor treba da privede kraju osoba koja je pozvala. U slučaju da je osoba pretjerano opširna, potrebno je ljubazno ali odlučno završiti razgovor.

Član 54.

Prilikom održavanja važnih sastanaka, predavanja i sl. mobilni telefon se obavezno isključuje.

Član 55.

Izbjegavati u najvećoj mogućoj mjeri prekidanje posla zbog obavljanja privatnih telefonskih razgovora.

Privatni telefonski razgovori moraju biti kratki i ne smiju ometati rad drugih zaposlenih.

Privatni telefonski razgovor neophodno je prekinuti ako u radnu prostoriju uđe pacijent, poslovni partner, odnosno rukovodilac.

Član 56.

Svi zaposleni treba da redovno provjeravaju e-mail poštu i da odgovaraju u roku od 24 časa. Dopisivanje elektronskom poštom odnosi se samo na posao, a ne i na razmjenu neformalnih poruka, slika, viceva, parola i sl.

Poslovni izgled

Član 57.

Poslovni izgled zaposlenih ne govori samo o njihovom ličnom stilu i ukusu već u velikoj mjeri i o zdravstvenoj ustanovi i utiče na ugled i reputaciju zdravstvene ustanove. Zato je veoma važno da prvi utisak o poslovnom izgledu zaposlenog a time i zdravstvenoj ustanovi bude pozitivan, čime se stiče povjerenje u rad zdravstvene ustanove.

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

Član 58.

Ekstravagancija nije poželjna karakteristika zdravstvenog radnika i zbog toga je na radnom mjestu obavezno nošenje propisane uniforme.

Član 59.

Za dame uniforma ne treba da bude prekratka ni preuska.

Obuća mora biti prilagođena radu u zdravstvenoj ustanovi.

Šminka treba da bude diskretna i usklađena sa opštim izgledom.

Kosa i frizura uvijek moraju da budu uredne i umjerenih boja.

Nokti moraju da budu čisti i uredni.

Nakit treba da bude diskretan.

Član 60.

Gospoda moraju uvijek imati čistu i urednu kosu koja je uredno podšišana.

Muški nakit treba da bude diskretan.

Muškarci koji nose bradu ili brkove treba da posebno vode računa o urednosti ovih detalja.

Prelazne i završne odredbe

Član 61.

Svim zaposlenim uručiće se po jedan primjerak Kodeksa danom stupanja na snagu, odnosno danom zasnivanja radnog odnosa.

Član 62.

Za primjenu Kodeksa nadležan je direktor zdravstvene ustanove.

Član 63.

Zaposleni koji ima nedoumice u pogledu primjene Kodeksa dužan je da se obrati neposrednom rukovodiocu ili direktoru zdravstvene ustanove.

Član 64.

Neposredni rukovodilac dužan je da ukaže na propuste u primjeni Kodeksa, odnosno na postupanje u suprotnosti sa Kodeksom zaposlenom koji se ne pridržava Kodeksa, a ukoliko i pored toga zaposleni i nadalje nastavi sa ponašanjem kojim se krši Kodeks, rukovodilac je dužan da protiv zaposlenog preduzme mjere propisane zakonom kojim se uređuje rad, a koje se odnose na radnu disciplinu.

Član 65.

Kodeks stupa na snagu osmog dana od dana objavljivanja na oglasnoj tabli zdravstvene ustanove.

Direktorica Doma zdravlja Tivat

Prof. Dr. Snežana Matijević