



JAVNA ZDRAVSTVENA USTANOVА
DOM ZDRAVLJA
U BANJOJ LUCI

**POSLOVNI KODEKS
JAVNE ZDRAVSTVENE USTANOVE
“DOM ZDRAVLJA” U BANJOJ LUCI**

Banja Luka, decembar 2012. godine

SADRŽAJ

I SVRHA POSLOVNOG KODEKSA.....	3
II NORME POSLOVNOG PONAŠANJA.....	3
1.Opšte norme poslovnog ponašanja	
2.Odnos zaposlenih sa pacijentima, poslovnim partnerima i kolegama	
3.Radni prostor	
4.Rukovodioci	
III ETIČKE NORME.....	7
IV POSLOVNI BONTON.....	8
1.Poslovna komunikacija	
2.Telefonska i e-mail komunikacija	
3.Poslovni izgled	
V PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE.....	11

Na osnovu člana 71. stav 2. Statuta Javne zdravstvene ustanove „Dom zdravlja“ u Banjoj Luci, a u cilju unapređenja profesionalnog i stručnog obavljanja poslova i radnih zadataka, profesionalnog ponašanja, kao i radne discipline, Direktor Ustanove donosi

POSLOVNI KODEKS JAVNE ZDRAVSTVENE USTANOVE „DOM ZDRAVLJA“ U BANJOJ LUCI

I SVRHA POSLOVNOG KODEKSA

Član 1.

Ovim Poslovnim kodeksom (u daljem tekstu: Kodeks) utvrđuju se opšta pravila ponašanja u Ustanovi, koja predstavljaju opšte prihvaćenu obavezu i kojih su dužni da se pridržavaju prilikom obavljanja poslova u Ustanovi, te imaju za cilj da ukažu zaposlenim na:

- I svrhu poslovnog kodeksa,
- II norme poslovnog ponašanja,
- III etičke norme i
- IV poslovni bonton.

II NORME POSLOVNOG PONAŠANJA

1. Opšte norme poslovnog ponašanja

Član 2.

Zaposleni su dužni da se savjesno i odgovorno odnose prema radu, da sve poslove za koje su zaduženi izvršavaju u skladu sa važećim zakonima i pravilima struke.

Član 3.

Zaposleni su dužni da čuvaju dostojanstvo i ugled Ustanove, kao i visok stepen lojalnosti prema Ustanovi.

Član 4.

U obavljanju poslova zaposleni su dužni da interes Ustanove stavljaju iznad ličnog interesa.

Član 5.

Zaposleni ne smiju da učestvuju u aktivnostima koje bi štetile ugledu Ustanove.

Član 6.

Nedopustivo je da zaposleni kritički ocjenjuju rad Ustanove, osim na službenim sastancima koji se organizuju u Ustanovi.

Član 7.

Zaposleni su dužni da afirmativno govore o rezultatima postignutim u Ustanovi, a o uočenim nedostacima u organizaciji i radu Ustanove, dužni su hitno obavjestiti neposrednog rukovodioca.

Neposredni rukovodilac iz stava 1. ovog člana dužan je da po obavještenju zaposlenog o uočenim nedostacima obavjesti sve prisutne (odgovorne) na službenim sastancima koji se organizuju u Ustanovi, a na kojima je potrebno da se predlože mјere za otklanjanje nedostataka u organizaciji i radu Ustanove.

Član 8.

Informacije o poslovanju Ustanove, kao i zvanične stavove povodom određenih pitanja, javnosti ili pojedinim licima, kao i sredstvima javnog informisanja, daju isključivo Direktor Ustanove, stručni saradnik za odnose sa javnošću ili lice koje ovlasti Direktor Ustanove.

Član 9.

Zaposleni su dužni da se stalno usavršavaju prateći savremena dostignuća u struci i nauci, te da se upoznaju sa novim postupcima i procedurama u oblastima kojima se bave.

Član 10.

Zaposleni su dužni da dolaze i odlaze sa posla u radno vrijeme propisano Odlukom o utvrđivanju radnog vremena zaposlenih radnika Ustanove.

Svako vanredno kašnjenje, raniji odlazak sa posla ili izostanak u toku radnog vremena dozvoljen je isključivo uz znanje i saglasnost neposrednog rukovodioca, a u slučaju njegove odsutnosti uz saglasnost Direktora Ustanove.

Član 11.

U Ustanovi je забранено pušenje duvanskih proizvoda, izuzev u posebno određenim i označenim prostorijama za pušenje, kao i konzumiranje alkoholnih pića.

Član 12.

U Ustanovi su забранjene sve političke aktivnosti.

2. Odnos zaposlenih sa pacijentima, poslovnim partnerima i kolegama

Član 13.

U obavljanju svojih poslova zaposleni treba da stvore prijatan poslovni ambijent, kolegijalnu saradnju, kao i saradnju sa pacijentima i poslovnim partnerima.

Zaposleni treba da stvore ambijent u kome će pacijenti osjećati brigu za njihove probleme, odnosno u kome će poslovni partneri steći povjerenje u Ustanovu.

Član 14.

Zaposleni su dužni da se sa najvećim stepenom profesionalnog uvažavanja ophode sa pacijentima i poslovnim partnerima.

Član 15.

Zaposleni ne smiju da ispoljavaju neraspoloženje, kao ni da iznose lične probleme pacijentima i poslovnim partnerima.

Član 16.

U komunikaciji sa pacijentima zaposleni nikada ne smiju da reaguju agresivno, ni suviše emotivno, odnosno ne smiju da se upuštaju u verbalnu raspravu.

Član 17.

Sa posebnom pažnjom zaposleni su dužni da se odnose prema osobama sa invaliditetom i osobama sa posebnim potrebama i da im u pružanju zdravstvene zaštite obezbjede prioritet, pod uslovom da to ne ugrožava interes drugih pacijenata i da takav prioritet nije u suprotnosti sa zakonom i podzakonskim aktima donijetim na osnovu zakona.

Član 18.

Zaposleni su dužni da pacijente u potpunosti informišu o njihovim pravima, a u slučaju da pacijent izrazi sumnju u preporučeni način ostvarivanja prava, zaposleni su dužni da pacijenta ljubazno i argumentovano uvjere da nije u pravu.

Član 19.

Dužnost je svih zaposlenih u Ustanovi da pacijentu omoguće ostvarivanje svih prava propisanih zakonom, kao i podzakonskim aktima donijetim na osnovu zakona, kao i da pacijentu pruže stručnu pomoć u ostvarivanju tih prava.

Član 20.

Nedopustivo je da zaposleni, preporučuju pacijentima obavljanje zdravstvenih usluga u nekoj drugoj zdravstvenoj ustanovi, ukoliko se iste mogu pružiti i obaviti u našoj Ustanovi.

Član 21.

Nedopustivo je da se pacijent navodi na utisak da će brže i pod povoljnijim uslovima ostvariti svoja zakonom propisana prava ako pružene zdravstvene usluge plati iz svojih sredstava.

Član 22.

Zaposleni sa pacijentima i poslovnim partnerima ne smiju da komentarišu stanje, odnosno poslovanje Ustanove, kao i odnose Ustanove sa drugim ustanovama, niti da druge opterećuju pojedinostima iz svog privatnog života.

Član 23.

Zaposleni su dužni da pored toga što vode računa o ličnom ugledu, štite i ugled svojih kolega. Zaposleni ne treba da se bave pojedinostima iz privatnog života svojih kolega, niti da druge opterećuju pojedinostima iz svog privatnog života.

Član 24.

Zaposleni ne smiju da ignorišu ili diskriminišu kolege zbog njihove etičke, vjerske, nacionalne, rasne i političke pripadnosti ili zbog drugih opredjeljenja.

Član 25.

Zaposleni su dužni da se međusobno ophode uz puno poštovanje 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 su dužni da međusobno sarađuju u Ustanovi, da razmjenjuju stručne i profesionalne informacije, da se u okviru svojih ovlašćenja međusobno informišu o pitanjima iz svoje nadležnosti, kao i da svoja znanja prenose na druge zaposlene. Nedopustivo je da zaposleni uskraćuje stručne i profesionalne informacije iz svoje nadležnosti kako bi onemogućio drugog zaposlenog u obavljanju povjerenih 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 rješavaju sva stručna pitanja, da stručne i druge nesporazume rješavaju mirno i u okviru Ustanove.

3. Radni prostor

Član 29.

Od zaposlenih se očekuje da sa pažnjom dobrog domaćina čuvaju, brinu i održavaju sredstva i opremu koju koriste, kao i radne i druge prostorije u kojima borave.

Član 30.

Sredstva i oprema koja je zaposlenim službeno data na raspolaganje, ne mogu se koristiti u privatne svrhe.

Član 31.

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

Član 32.

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

Član 33.

Obaveza je zaposlenih da kolegama sa kojima rade u istom prostoru omoguće nesmetano obavljanje poslova.

4. Rukovodioci

Član 34.

Zakonom, opštim pravnim aktima Ustanove i pravilima struke, utvrđena hijerarhija u organizaciji rada i odgovornosti u Ustanovi mora se poštovati u svim prilikama.

Član 35.

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

Član 36.

Rukovodeća lica sa zaposlenima treba da razvijaju odnos uvažavanja postignutih rezultata i neizostavnog pohvaljivanja uspješno obavljenog posla.

Član 37.

Rukovodeća lica dužna su da podstiču i motivišu sve zaposlene u postizanju dobrih rezultata u svakodnevnom radu.

Član 38.

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

Član 39.

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.

III ETIČKE NORME

Član 40.

Zdravstveni radnici su dužni da se u obavljanju svoje profesije pridržavaju etičkih normi iz ovog Kodeksa kao i kodeksa profesionalne etike i deontologije koje donose komore zdravstvenih radnika.

Član 41.

Zdravstveni radnici, vođeni principima humanizma i moralnim načelima svoje profesije treba da bezuslovno poštuju ljudski život od samog njegovog začeća i da preuzimaju sve mjere za očuvanje i unapređenje zdravlja ljudi.

Član 42.

U vršenju svoje profesije zdravstveni radnici ne smiju da se rukovode motivima lične koristi.

Član 43.

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

Član 44.

Postupajući po pravilima medicinske nauke, zasnovane na dokazima i etičkim načelima, doktori su odgovorni za odluke o primjeni dijagnostičkih i terapeutskih procedura i iz tog razloga su u odnosu na druge zdravstvene radnike najodgovorniji pred svojom savješću, pacijentima i društvenom zajednicom.

Član 45.

Sve što zdravstveni radnici saznaju pri obavljanju svoje profesije o bolesti pacijenta, ličnim i porodičnim podacima, dužni su da čuvaju kao profesionalnu tajnu, u skladu sa zakonom.

IV POSLOVNI BONTON

Član 46.

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

1. Poslovna komunikacija

Član 47.

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 Ustanovi.

Član 48.

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

Član 49.

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 50.

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 se punim imenom i prezimenom.

Rukovanje treba da bude srdačno i kratko uz stisak ruke.

Član 51.

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

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

Član 52.

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

Član 53.

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

Arogancija, prepotentnost, isticanje sopstvene ličnosti i razmetanje su loše osobine koje izazivaju odbojnost, te zbog toga nisu prihvatljive.

Član 54.

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

2. Telefonska i e-mail komunikacija

Član 55.

Telefon je najčešće prvi korak u uspostavljanju poslovnih kontakata, pa se i prvi utisak o 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 drugog zvonjenja, izgovoriti riječi pozdrava i naziva organizacione jedinice Ustanove, postaviti pitanje u formi: „Kako mogu da Vam pomognem?“

Član 56.

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, nervosa 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 zakazala razgovor. U slučaju da je osoba pretjerano opširna, potrebno je ljubazno, ali odlučno završiti razgovor.

Član 57.

Prilikom održavanja službenih sastanaka, predavanja i slično, mobilni telefon se obavezno isključuje.

Član 58.

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

Član 59.

Zaposleni koji imaju službenu e-mail adresu trebaju redovno provjeravati e-mail poštu i odgovarati na istu u roku od 24 časa. Dopisivanje elektronskom poštom odnosi se samo na posao, a ne i na razmjenjivanje neformalnih poruka, slika, viceva, parola i slično.

3. Poslovni izgled

Član 60.

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

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

Član 61.

Poslovna kultura oblačenja podrazumijeva da svaki zaposleni treba da bude svjestan činjenice da, bez obzira na kojim poslovima radi, svojom sveukupnom pojavom stvara sliku o sebi, ali i o Ustanovi kao poslodavcu.

Zaposleni za čija je radna mjesta predviđeno nošenje uniformi za vrijeme obavljanja poslova i radnih zadataka, dužni su da vode računa o istoj, odnosno da je uniforma uvijek čista, ispeglana i uredno zakopčana, tako da svojim izgledom ne narušavaju ugled Ustanove.

Nokti moraju biti uredni, čisti i oblikovani, sa dužinom u nivou jagodica prstiju, ne duži, kako ne bi smetali pri svakodnevnom radu.

Zaposleni su obavezni da nose akreditacione kartice, vidno istaknute, na gornjoj, prednjoj strani uniforme (lijevi ili desni džep), odnosno odjeće.

Član 62.

Zaposleni kojima nije propisano nošenje uniforme, dužni su da vode računa o svom ličnom izgledu i odjevanju, te da na posao dolaze u prikladnoj odjeći i obući kojom ne narušavaju ugled Ustanove.

Način prikladnog odjevanja za žene podrazumijeva slijedeća pravila:

Poželjno je nošenje kostima u kombinaciji sa košuljom ili prikladnom bluzom, te cipelama sa umjerenom potpeticom (do 6 cm).

Dozvoljena dužina suknje je neznatno iznad koljena (do 5 cm) ili duža, koje se ne pripijaju uz tijelo.

Dopušteno je nošenje pantalona elegantnog i klasičnog kroja, umjerenih boja i dezena, koje su u skladu sa gornjim dijelom odjeće i predstavljaju prikladnu kombinaciju.

Zabranjeno je nošenje prekratkih i preuskih pantalona, helanki, kao i neukusno uskih, kratkih i dekoltiranih ili providnih bluza i majica bez rukava ili tankih bretela.

Zabranjeno je nošenje prekratkih i preuskih pantalona, helanki, kao i neukusno uskih, kratkih i dekoltiranih ili providnih bluza i majica bez rukava ili tankih bretela.

Na posao je zabranjeno dolaziti u papučama, klompama i previše otvorenim sandalama, a čarape ne smiju biti intezivnih boja ili dezena.

Dozvoljeno je umjereno korištenje modnih detalja (kaiš, marama, nakit) i šminke standardnih boja, uz izbjegavanje intezivnih, jakih i neprirodnih boja šminke i laka za nokte.

Kosa treba da bude uvijek čista i uredno počešljana.

Član 63.

Muškarci moraju uvijek imati čistu i urednu kosu koja je uredno podšišana. Muški nakit treba da bude diskretan.

Neprikladnom poslovnom odjećom za muškarce smatraju se: bermude, majice i košulje bez rukava i trenerke.

Nepoželjno je nošenje otvorenih sandala i papuča.

Član 64.

Posebna pažnja oblačenju se pridaje prilikom zvaničnih poslovnih prilika, prisustovanja važnim sastancima i prilikom bilo kakvog javnog prezentovanja Ustanove u javnosti.

Član 65.

Zaposlenog koji je neprikladno obučen neposredni rukovodilac upozorava na obavezu poštovanja ovog Kodeksa.

V PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Član 66.

Svim rukovodiocima organizacionih jedinica uručiće se po jedan primjerak Kodeksa danom stupanja na snagu, a oni su obavezni da sa njegovim sadržajem upoznaju svakog zaposlenog radnika u svojoj organizacionoj jedinici.

Član 67.

Za dosljednu primjenu Kodeksa odgovoran je svaki zaposleni radnik.

Član 68.

Zaposleni koji ima nedoumice u pogledu primjene Kodeksa dužan je da se obrati neposrednom rukovodiocu ili pisanim putem Direktoru Ustanove.

Član 69.

Neposredni rukovodilac je dužan da zaposlenima ukaže na propuste u primjeni Kodeksa, odnosno na postupanje u suprotnosti sa Kodeksom, pa ukoliko i pored toga nastave sa ponašanjem kojim se krši Kodeks, rukovodilac je dužan da protiv zaposlenog preduzme mjere propisane zakonom i opštim pravnim aktima Ustanove kojim se uređuje red i rad, a koje se odnose na radnu disciplinu.

Član 70.

Kodeks stupa na snagu osmog dana od dana njegovog donošenja, odnosno objavljivanja na oglasnoj ploči Ustanove, čime prestaje da važi Poslovni kodeks broj 01-416-2 iz 2003. godine.

Član 71.

Ovaj Poslovni kodeks donesen je dana 24.11. 2012.godine, a objavljen je na oglasnoj tabli dana 24.12. 2012.godine.

Banja Luka: 24.11.2012.

Broj: 01-3733



A handwritten signature in black ink, appearing to read "Gordana Tešanović".