

УНИВЕРЗИТЕТСКИ КЛИНИЧКИ ЦЕНТАР КРАГУЈЕВАЦ

РЕПУБЛИКА СРБИЈА
УНИВЕРЗИТЕТСКИ КЛИНИЧКИ ЦЕНТАР КРАГУЈЕВАЦ

ПРИМЉЕНО:

29.07.2021

Орг. јед.	Број	Грана	Степен
01	8110		

ПОСЛОВНИ КОДЕКС

Крагујевац, јул 2021. године

Ради унапређења професионалног и стручног обављања послова и радних задатака, пословног и професионалног понашања, као и радне дисциплине и радних обавеза, в.д. директора Универзитетског клиничког центра Крагујевац доноси

ПОСЛОВНИ КОДЕКС

I Сврха пословног кодекса

Члан 1.

Овим Пословним кодексом (у даљем тексту: Кодекс) утврђују се општа правила пословног понашања у Универзитетском клиничком центру Крагујевац (у даљем тексту: УКЦ Крагујевац) која представљају општеприхваћену обавезу свих запослених и која за циљ имају да укажу запосленима на норме пословног понашања, етичке норме као и пословни бонтон, којих су дужни да се придржавају приликом обављања послова у УКЦ-у Крагујевац.

Непоштовање одредаба Пословног кодекса представља повреду радне обавезе.

Све именице које се у Кодексу користе у мушким роду, а имају и женски род, подразумевају и истовремено обухватају исте именице у женском роду.

II Норме пословног понашања

1. Описте норме пословног понашања

Члан 2.

Запослени је дужан да се савесно и одговорно односи према раду, да све послове за које је задужен извршава професионално и стручно у складу са законима, етичким принципима и правилима струке.

Члан 3.

Запослени је дужан да чува достојанство и углед УКЦ Крагујевац, као и да исказује највећи степен лојалности према здравственој установи.

Члан 4.

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

Члан 5.

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

Члан 6.

Недопустиво је да запосли критички оцењује рад здравствене установе, претпостављених у било којој прилици осим на службеним састанцима који се организују у здравственој установи.

Члан 7.

Информације о пословању УКЦ Крагујевац, као и о званичним ставовима поводом одређених питања јавности или појединим лицима као и средствима јавног информисања даје искључиво руковођеће лице или други запослени које овласти директор здравствене установе, као и директор здравствене установе.

Члан 8.

Запослени не сме да злоупотребљава обављање здравствене делатности, односно послова здравствене заштите у циљу стицања личне користи или користи за другога, а што у смислу Закона о здравственој заштити представља корупцију.

Сукоб интереса је ситуација у којој здравствени радник, односно здравствени сарадник има приватни интерес који утиче, може да утиче или изгледа као да утиче на непристрасност и објективност здравственог радника, односно здравственог сарадника у обављању здравствене делатности, односно послова здравствене заштите.

Приватни интерес је било каква корист или погодност за здравственог радника, односно здравственог сарадника, чланове његове уже породице или физичка и правна лица која се оправдано могу сматрати интересно повезаним.

Под члановима уже породице у смислу овог члана сматрају се: супружник или ванбрачни партнер, деца, браћа, сестре, родитељи, усвојитељ, усвојеник и друга лица која живе у заједничком породичном домаћинству.

Здравствени радник и здравствени сарадник који обавља здравствену делатност, односно послове здравствене заштите у здравственој установи, члан органа, односно стручних органа у здравственој установи, као и чланови њихових ужих породица, не смеју тражити, нити примити новац, поклон, услугу или било какву другу корист за себе, чланове своје уже породице или физичка и правна лица која се оправдано могу сматрати интересно повезаним, а који могу утицати на непристрасност или професионално обављање дужности, односно који се могу сматрати наградом у вези са вршењем дужности и обављањем здравствене делатности.

Изузетно од става 5. овог члана, исказивање захвалности у виду поклона мање вредности, односно рекламијног материјала и узорака, који није изражен у новцу или хартијама од вредности и чија појединачна вредност не прелази 5%, а укупна вредност не прелази износ једне просечне месечне плате без пореза и доприноса у Републици Србији, не сматра се корупцијом, сукобом интереса, односно приватним интересом, у складу са законом.

На остала питања која нису дефинисана овим Пословним кодексом примењују се законски и подзаконски акти који регулишу корупцију запослених у здравственим установама.

Члан 9.

Запослени је дужан да се стално усавршава пратећи савремене достигнућа науке и технике, као и да се упознаје са новим поступцима и процедурима у области којима се бави, у складу са законом и одредбама комора.

Члан 10.

У здравственој установи забрањене су све политичке активности.

Члан 11.

Забрањено је свако понашање који има облик дискриминације и/или дискриминаторског поступања.

Облици дискриминације подразумевају сваки вид непосредне и посредне дискриминације, као и повреду начела једнаких права и обавеза, позивање на одговорност, удружијање ради вршења дискриминације, говор мржње, узнемирање, понижавајуће поступање и полно и родно узнемирање и навођење на дискриминацију.

Члан 12.

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 о одсутности тог лица уз сагласност лица које замењује непосредног руководиоца односно директора здравствене установе.

Члан 13.

У УКЦ-у Крагујевац забрањено је пушење, као и употреба алкохолних пића и опојних средстава.

2. Однос запослених са пациентима, пословима пословним партнерима и колегама

Члан 14.

У обављању својих послова запослени треба да ствара пријатан пословни амбијент у међусобној колегијалној сарадњи, као и сарадњи са пациентима и пословним партнерима.

Запослени треба да створе амбијент у коме ће пациенти осећати бригу за њихове здравствене проблеме, односно у коме ће пословни партнери стећи поверење у здравствену установу.

Члан 15.

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

Члан 16.

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

Члан 17.

У комуникацији са пациентима 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 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 упути у надлежну службу у циљу заштите пацијентових права.

Члан 20.

Дужност је свих запослених у УКЦ-у Крагујевац да пацијенту омогуће остваривање свих права прописаних законом, као и подзаконским актима донетим за спровођење закона, као и да пацијенту пруже стручну помоћ у остваривању тих права.

Члан 21.

Недопустиво је да запослени, за здравствене услуге које се пружају у УКЦ Крагујевац 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 остварити своје законом прописано право 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 РФЗО-а.

Члан 23.

Запослени са пациентима и пословним партнерима не сме да коментарише стање односно пословање УКЦ Крагујевац као и односе здравствене установе са другим установама, органима и организацијама.

Члан 24.

Запослени не може захтевати приступ информацијама из службене евиденције које му нису потребне за обављање својих послова.

Информације које су му доступне дужан је да користи на прописан начин за потребе обављања својих радних обавеза и не сме их неовлашћено објављивати и/или прослеђивати трећем лицу.

Члан 25.

Запослени је дужан да, поред вођења 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 26.

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

Члан 27.

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

Члан 28.

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

Члан 29.

Запослени је дужан да сарађује са осталим запосленима у УКЦ-у Крагујевац, да размењују 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 30.

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

Члан 31.

У духу колегијалних односа запослени треба да решавају све стручна питања, да стручне и дуге неспоразуме решавају мирно и у оквиру УКЦ Крагујевац.

3. Радни простор

Члан 32.

Од запосленог се очекује да са пажњом добrog домаћина чува, брине и одржава средства и опрему коју користи, као и радне и друге просторије у којима борави.

Члан 33.

Средства и опрема која су запосленом службено дата на располагање, не могу се користити у приватне сврхе.

Члан 34.

Укупан изглед радног простора треба да буде такав да одржава добру организацију, рад и дисциплину која влада у УКЦ –у Крагујевац како би запослени што квалитетније обављали своје послове, а пациенти и пословни партнери стекли позитиван утисак о здравственој установи.

Члан 35.

У канцеларијама, ходницима, иза шалтера и другим службеним просторијама забрањено је лепити постере, непословне календаре, страначка или клупска обележја.

Огласну таблу треба користити искључиво само за објављивање интерних службених обавештења.

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

Члан 36.

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

4. Руководиоци

Члан 37.

Законом и правилима струке утврђена хијерархија у организацији рада и одговорности у УКЦ-у Крагујевац мора се поштовати у свим приликама.

Члан 38.

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

Члан 39.

Руководилац је у обавези да спречава и решава конфликтне ситуације које би могле да угрозе односе добре сарадње на радном месту.

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

Члан 40.

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

Члан 41.

Руководиоци обављају функцију савесно, поштено и непристрасно, уз отвореност и одговорност за своје одлуке и поступке.

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

Члан 42.

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 43.

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

Члан 44.

Здравствени радник вођен принципима хуманизма и моралних начела своје професије треба да безусловно поштује људски живот од самог његовог зачећа и да предузме све мере за очување и унапређење здравља људи.

Члан 45.

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

Члан 46.

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 и економски положај, као и без обзира на своје личне односе према пацијентима или његове породице.

Члан 47.

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, пациентима и друштвеном заједницом.

Члан 48.

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

Пацијент има право на поверљивост свих личних информација, које је саопштио надлежном здравственом раднику, односно здравственом сараднику, укључујући и оне које се односе на стање његовог здравља и потенцијалне дијагностичке и терапијске процедуре, као и право на заштиту своје приватности током спровођења дијагностичких испитивања и лечења у целини у складу са законом.

Подаци о здравственом стању, односно подаци из медицинске документације, спадају у податке о личности и представљају нарочито осетљиве податке о личности пацијента, у складу са законом.

Податке дефинисане овим чланом дужни су да чувају сви здравствени радници, односно здравствени сарадници, као и друга лица запослена у здравственој установи у складу са законом.

Члан 49.

Етичке норме понашања здравствених радника према пациентима примењују се и на понашање здравствених сарадника у оквиру њихове стручности и професије.

IV Пословни бонтон

Члан 50.

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 УКЦ-у Крагујевац ради остваривања добрих пословних односа, као и личног и професионалног угледа запослених.

1. Пословна комуникација

Члан 51.

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 УКЦ-у Крагујевац.

Члан 52.

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

Члан 53.

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 неизбильне особе.

Члан 54.

Упознавање са пациентима 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 срдачно и кратко уз стисак руке.

Члан 55.

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

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

Члан 56.

У комуникацији са пациентом, његовим пратиоцем и пословним партнером, обавезно је ословљавање са „Ви“ без обзира на године старости, пол, знање, образовање и друштвени положај.

Члан 57.

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

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

Члан 58.

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

2. Телефонска и е мејл комуникација

Члан 59.

Телефон је најчешће 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 након 2-3 звоњења, изговарати реч поздрава и назива организационе јединице здравствене установе, поставити питање у форми: Како могу да Вам помогнем.

Члан 60.

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 осoba претерано опширна потребно је љубазно али одлучно завршити разговор.

Члан 61.

Приликом одржавања важнијих састанака, предавања службени мобилни телефон се обавезно искључује.

Свако коришћење мобилног телефона и телефона уопште, које није у функцији посла пожељно је избегавати, као и прекидање посла због обављања приватних телефонских разговора.

Приватни разговори морају бити кратки и не смеју ометати рад других запослених, морају се прекинути уколико у радној просторији уђе пациент, пословни партнери или руководилац.

Члан 62.

Сви запослени треба да редовно проверавају електронску 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 слично.

3. Пословни изглед

Члан 63.

Пословни изглед запосленог не говори само о његовом личном стилу и укусу већ и у великој мери и о УКЦ-у Крагујевац и утиче на углед и репутацију здравствене установе.

Зато је веома важно да први утисак о пословном изгледу запосленог а тиме и о УКЦ Крагујевац буде позитиван чиме се стиче поверење у раду здравствене установе.

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

Члан 64.

Екстраваганција није пожељна карактеристика здравственог радника и здравствених сарадника и због тога је на радном месту обавезно ношење прописане униформе односно радне одеће.

Под појмом радне одеће подразумевају се бели мантили запослених здравствених радника и здравствених сарадника, као и „зелене“ и „плаве“ болничке униформе.

Забрањен је излазак ван круга Универзитетског клиничког центра Крагујевац у униформи односно радној одећи свим запосленима здравственим радницима и здравственим сарадницима.

Униформа треба да испуњава следеће услове:

- све униформе треба да одају професионални утисак;
- морају да буду чисте, уредне, у добром стању, одговарајуће величине, непровидне са свим дугмићима;
- комплетна униформа је по правилу беле боје, осим ако је од стране Управе УКЦ Крагујевац одређена друга боја за запослене појединачних организационих јединица;
- запослене носе униформу закопчану на тај начин да се не открива деколте;
- сукње не смеју бити краће од 2cm изнад колена;
- панталоне не смеју да буду тесне;
- рубље које се носи испод униформе треба да буде у боји коже или беле боје.

Радна обућа треба да испуњава следеће услове:

- мора бити са затвореним прстима;
- мора бити чиста, не сме бити клизава, нити остављати трагове и мора бити у пристојном стању;
- обућа која се носи ван УКЦ Крагујевца по правилу се не носи у радним просторијама установе.

Члан 65.

Коса и фризура увек морају бити чисте и уредне и умерених боја, а дуга коса мора да буде везана. Бркови и брада морају бити чисти, уредно обликовани и не смеју бити предугачки како не би сметали у току извршавања послова.

Нокти морају бити чисти и уредни и кратко подсечени. Вештачки ногти као и гел за ногте, који могу бити извор инфекције, нису дозвољени у директном контакту са пациентима.

Накит треба да буде дискретан, дозвољено је носити равно, глатко прстење попут бурме.

Члан 66.

Ношење прстења са камењем није дозвољено. Гломазан накит може се носити искључиво на начин који онемогућава да дође у било какав контакт са пациентима односно искључиво испод униформе.

Видљиви пирсинзи нису дозвољени.

Све видљиве тетоваже морају бити покривене.

Коришћење козметике и шминке је дозвољено под условом да је умерено, да није нападно, провокативно и екстравагантно и да је у функцији одржавања хигијене.

Парфеме, тоалетне воде и остале миришљаве производе потребно је користити умерено.

Члан 67.

Запослени УКЦ Крагујевац су у обавези да носе идентификационе легитимације са именом и презименом и титулом, у складу са пословима који запослени обавља.

V Прелазне и завршне одредбе

Члан 68.

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

Члан 69.

За примену Кодекса надлежан је директор УКЦ Крагујевац.

Члан 70.

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

Члан 71.

Непосредни руководилац дужан је да укаже на пропусте у примени Кодекса, односно на поступање у супротности са Кодексом запосленима који се не придржавају Кодекса, а уколико и поред тога запослени и надаље настави са понашањем којим се крши Кодекс, руководилац је дужан да против поменутог запосленог предузме мере прописане законом којим се уређује рад а које се односи на повреду радне обавезе.

Члан 72.

Кодекс ступа на снагу осмог дана од дана објављивања на огласној табли здравствене установе. Применом овог Кодекса престаје да важи Пословни кодекс број 01-761 од 30.01.2008. године.

В. д. директора

Универзитетског клиничког центра Крагујевац

Доц. др Предраг Саздановић



Пословни кодекс Универзитетског клиничког центра Крагујевац истакнут на огласеној табли УКЦ Крагујевац дана 29.07. 2021. године