

РЕПУБЛИКА СРБИЈА
АУТОНОМНА ПОКРАЈИНА ВОЈВОДИНА
КЛИНИКА ЗА СТОМАТОЛОГИЈУ ВОЈВОДИНЕ
Хајдук Вељкова бр. 12
Нови Сад

ПОСЛОВНИ КОДЕКС
КЛИНИКЕ ЗА СТОМАТОЛОГИЈУ ВОЈВОДИНЕ

Нови Сад, мај 2016. године

**РЕПУБЛИКА СРБИЈА
АУТОНОМНА ПОКРАЈИНА ВОЈВОДИНА
КСВ ЗА СТОМАТОЛОГИЈУ ВОЈВОДИНЕ**

Хајдук Вељкова 12

Нови Сад

Број: 01-31/13-2016

Датум: 16. 05. 2016. године

Ради унапређивања професионалног и стручног обављања послова и радних задатака, пословног и професионалног понашања, као и радне дисциплине, у складу са чланом 136. став 1. тачка 2. Закона о здравственој заштити ("Сл. Гласник РС" бр.107/2005, 72/2009 – други закон, 88/2010, 99/2010, 57/2011, 119/2012, 45/2013 – други закон, 93/2014, 96/2015 и 106/2015) и чланом 24. Статута Клинике за стоматологију Војводине, Управни одбор Клинике за стоматологију Војводине је на својој 13. седници одржаној дана 16. 05. 2016. године, донео:

**ПОСЛОВНИ КОДЕКС
КЛИНИКЕ ЗА СТОМАТОЛОГИЈУ ВОЈВОДИНЕ**

И Сврха пословног кодекса

Члан 1.

Овим пословним кодексом (у даљем тексту: Кодекс), утврђују се општа правила пословног понашања у Клиници за стоматологију Војводине (у даљем тексту: КСВ) 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 КСВ.

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 КСВ, као и да исказује највећи степен лојалности према КСВ.

Члан 4.

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

Члан 5.

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

Члан 6.

Надопустиво је да запослени критички оцењује рад КСВ и протпостављених у било којој прилици, осим на службеним састанцима који се организују у КСВ.

Члан 7.

Запослени је дужан да афирмативно говори о резултатима постигнутим у КСВ, а о уоченим недостацима у организацији и раду КСВ, као и о недостатцима који штете угледу КСВ, 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 КСВ, како би се проблем решио унутар здравствене установе, а на којима је потребно да се предложи мере за отклањање уочених недостатака у организацији и раду КСВ, као и уочених недостатака који штете угледу КСВ.

Члан 8.

Информације о пословању КСВ, као и о званичним ставовима КСВ поводом одређених питања, јавности или појединим лицима, као и средствима јавног информисања дају искључиво руководећа лица која овласти директор КСВ.

Члан 9.

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

Запослени не сме да прими поклон у вези са вршењем својих послова, изузев протоколарног поклона 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 и главне сестре КСВ, а у случају одсуства тих лица, уз сагласност директора КСВ.

Члан 12.

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

Члан 13.

У КСВ забрањене су све политичке активности.

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 и пословни партнери стећи поверење у КСВ.

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 такав приоритет није у супротности са законом и подзаконским актима донетим за спровођење закона.

Члан 19.

Запослени је дужан да пацијента у потпуности информише и 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 саветнику за заштиту права пацијената.

Члан 20.

Дужност је свих запослених у КСВ 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 пружају у КСВ 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 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 наводити 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 КСВ, као и односе КСВ са другим 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 дискримише 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 међусоном помажу у обављању послова и да у свим приликама исказују међусобну лојалност и солидарност.

Члан 28.

Запослени је дужан да сарађује са осталим запосленима у КСВ, 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 решавању сва спорна стручна питања, да стручне и друге неспоразуме решавају мирно и у оквиру КСВ.

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 КСВ како би запослени што квалитетније обављали своје послове а пацијенти и пословни партнери стекли позитиван утисак о здравственој установи.

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, општим актом КСВ и правилима струке утврђена хијерархија у организацији рада и одговорности у КСВ мора се поштовати у свим приликама.

Члан 37.

Руководећа лица у свакој прилици радом, односно квалитетом рада и понашања 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 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 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 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.

III 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 КСВ ради остваривања добрих пословних односа, као и 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 КСВ.

Запослени су дужни да пре уласка у ординације или канцеларије КСВ покуцају.

Запослени су дужни да се приликом уласка у ординације или канцеларије КСВ јаве присутнима у ординацији или канцеларији са “добро јутро” или “добар дан”.

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 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.

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

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

Члан 54.

У комуникацији са пацијентом, његовим пратиоцем и пословним партнером, обавезно је оловљавање 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, 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 е-маил комуникација

Члан 57.

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 најкасније након 2-3 звоњења, изговорити речи поздрава и назива организационе јединице КСВ, 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 сл. мобилни телефон се обавезно искључује.

Члан 60.

Избегавати у највећој могућој мери прекидање посла због обављања приватних телефонских разговора.

Приватни телефонски разговори морају да буду кратки и не смеју ометати рад других запослених.

Приватни телефонски разговор неопходно је прекинути ако у радну просторију уђе пацијент, пословни партнер, односно руководиоцац.

Члан 61.

Сви запослени треба да редовно проверавају е – маил 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 КСВ. Зато је веома важно да први утисак о пословном изгледу запосленог а тиме и КСВ буде позитиван, чиме се стиче поверење у рад КСВ.

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 и због тога је на радном месту обавезно ношење прописане униформе.

Члан 64.

За даме униформа не треба да буде прекратка ни преуска.

Обућа мора да буде 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.

Члан 65.

Господа увек морају 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.

Свим организационим јединицама КСВ доставиће се по један примерак Кодекса даном ступања на снагу.

Члан 67.

За примену Кодекса надлежан је директор КСВ.

Члан 68.

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

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 и радни односи, а које се односе на радну дисциплину и понашање запосленог.

Члан 70.

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



ПРЕДСЕДНИК УПРАВНОГ ОДБОРА
КЛИНИКЕ ЗА СТОМАТОЛОГИЈУ ВОЈВОДИНЕ

Проф. др Александар Кираљ

Кодекс је објављен на огласној табли дана 17.05. 2016. године, а ступио на снагу дана 25.05. 2016. Године.

ДИРЕКТОР
КЛИНИКЕ ЗА СТОМАТОЛОГИЈУ ВОЈВОДИНЕ



Проф. др Дубравка Марковић