

Radi unapredjivanja profesionalnog i stru nog obavljanja poslova i radnih zadataka, poslovnog i profesionalnog ponašanja, kao i radne discipline, donosim

POSLOVNI KODEKS ZAPOSLENIH U KLINI KOM CENTRU NIŠ

I. Svrha poslovnog kodeksa

lan 1.

Ovim Poslovnim kodeksom (u daljem tekstu: Kodeks) utvrđuju se opšta pravila poslovnog ponašanja u Klini kom centru Niš (u daljem tekstu: Klini ki centar), opšte prihva enu obavezu svih zaposlenih u Klini kom centru Niš (u daljem tekstu: zaposleni) i 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 Klini kom centru.

II. Norme poslovnog ponašanja

1. Opšte norme poslovnog ponašanja

lan 2.

Zaposleni je dužan da se savesno i odgovorno odnosi prema radu, da sve poslove za koje je zadužen izvršava u skladu sa zakonom i pravilima struke.

lan 3.

Zaposleni je dužan da čuva dostojanstvo i ugled Klini kog centra, kao i da iskazuje najveći stepen lojalnosti prema Klini kom centru Niš.

lan 4.

U obavljanju poslova zaposleni je dužan da interes Klini kog centra Niš stavi iznad pojedina nog li nog interesa.

lan 5.

Zaposleni ne sme da učestvuje u aktivnostima koje bi štetile ugledu Klini kog centra Niš.

lan 6.

Nedopustivo je da zaposleni kritički ocenjuje rad Klini kog centra i pretpostavljenih, osim na službenim sastancima koji se organizuju u Klini kom centru.

Zaposleni ima pravo da daje izjavu u sopstveno ime o radu Klini kog centra i pretpostavljenih, van službenih sastanaka, pod uslovom da u davanju takve izjave jasno stavi do znanja da izjavu daje u lično ime.

Zaposleni koga je direktor Klini kog centra ovlastio da daje izjavu u ime delatnosti, odnosno u ime Klini kog centra, dužan je da pri davanju takvih izjava poštuje

princip lojalnosti prema direktoru Klini kog centra, kao i da daje izjave koje je direktor Klini kog centra odobrio.

Zaposleni koga je direktor Klini kog centra ovlastio da daje izjavu u ime delatnosti, odnosno u ime Klini kog centra, kao i zaposleni za koga se osnovano može pretpostaviti da istupa u ime delatnosti, može dati izjavu i u sopstveno ime po pitanjima koja su od javnog interesa, pod uslovom da jasno stavi do znanja da izjavu daje u sopstveno ime, a ne u ime delatnosti, odnosno u ime Klini kog centra.

Zaposleni koji daje izjavu u svoje ime i kojom iznosi kritičko mišljenje o radu Klini kog centra i pretpostavljenih, ne sme biti na bilo koji način proganjan ili maltretiran. Zaposleni može davati izjavu u ime sindikalne organizacije kojoj pripada ukoliko pri davanju takve izjave jasno stavi do znanja da izjavu daje u ime sindikalne organizacije.

Član 7.

Zaposleni je dužan da afirmativno govori o rezultatima postignutim u Klini kom centru Niš, a o uo enim nedostacima u organizaciji i radu Klini kog centra Niš, kao i o nedostacima koji štete ugledu Klini kog centra, dužan je da hitno obavesti neposrednog rukovodioca.

Neposredni rukovodilac iz stava 1. ovog člana dužan je da po obaveštenju zaposlenog pokrene pitanje na službenim sastancima koji se organizuju u Klini kom centru Niš, kako bi se problem rešio unutar Klini kog centra Niš, a na kojima je potrebno da se predlože mere za otklanjanje uo enih nedostataka u organizaciji i radu Klini kog centra, kao i uo enih nedostataka koji štete ugledu Klini kog centra Niš.

Član 8.

Informacije o poslovanju Klini kog centra, kao i o zvaničnim stavovima Klini kog centra povodom određenih pitanja, javnosti ili pojedinim licima, kao i sredstvima javnog informisanja daju isključivo lica koja ovlasti direktor Klini kog centra, u skladu sa članom 6. ovog Kodeksa.

Član 9.

Zaposleni ne sme da koristi rad u Klini kom centru Niš da bi uticao na ostvarivanje svojih prava ili prava sa njime povezanih lica.

Zaposleni ne sme da prima poklon u vezi sa vršenjem svojih poslova izuzev protokolarnog ili prigodnog poklona manje vrednosti, niti bilo kakvu uslugu ili druge koristi za sebe ili druga lica.

Član 10.

Zaposleni je dužan da se stalno usavršava prateći savremena dostignuća nauke i tehnike, kao i da se upoznaje sa novim postupcima i procedurama u oblasti kojom se bavi.

Član 11.

Zaposleni je dužan da dolazi i odlazi sa posla u propisano radno vreme.

Svako vanredno kažnjenje, 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 Klini kog centra Niš.

Član 12.

U Klini kom centru Niš zabranjeno je pušenje, kao i upotreba alkoholnih pića i opojnih sredstava.

lan 13.

U Klini kom centru Niš zabranjene su sve političke aktivnosti. Sindikalne aktivnosti u Klini kom centru obavljaju se u skladu sa zakonom.

2. Odnos zaposlenih sa pacijentima, poslovnim partnerima i kolegama

lan 14.

U obavljanju svojih poslova zaposleni treba da stvore prijatan poslovni ambijent u medjusobnoj kolegijalnoj saradnji, kao i saradnji sa pacijentima i poslovnim partnerima.

Zaposleni treba da stvore ambijent u kome će pacijenti osećati brigu za njihove zdravstvene probleme, odnosno u kome će poslovni partneri steći poverenje u Klini kom centru Niš.

lan 15.

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

lan 16.

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

lan 17.

U komunikaciji sa pacijentima zaposleni nikada ne sme da reaguje agresivno i arogantno, kao ni suviše emotivno, odnosno ne sme da se upušta u verbalnu raspravu.

lan 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 obezbedi prioritet, pod uslovom da to ne ugrožava interes drugih pacijenata i da takav prioritet nije u suprotnosti sa zakonom i podzakonskim aktima donetim za sprovođenje zakona.

lan 19.

Zaposleni je dužan da pacijenta u potpunosti informiše o njegovim pravima, a u slučaju da pacijent izrazi sumnju u preporu čiji je ostvarivanje prava, zaposleni je dužan da pacijenta ljubazno i argumentovano uveri da nije u pravu, a kada je to potrebno i da ga uputi Savetniku za zaštitu prava pacijenta i Zaštitniku prava osiguranih lica.

lan 20.

Dužnost je svih zaposlenih u Klini kom centru Niš da pacijentu omogućavaju ostvarivanje svih prava propisanih zakonom, kao i podzakonskim aktima donetim za sprovođenje zakona, kao i da pacijentu pruže stručnu pomoć u ostvarivanju tih prava.

lan 21.

Nedopustivo je da zaposleni, za zdravstvene usluge koje se pružaju u Klini kom centru Niš i na koje pacijent ima pravo, u skladu sa zakonom i podzakonskim aktima donetim za sprovođenje zakona, preporučuju pacijentu pružanje takvih zdravstvenih usluga u drugoj zdravstvenoj ustanovi ili privatnoj praksi u kojoj zaposleni obavlja dopunski rad, ili u bilo kojoj drugoj zdravstvenoj ustanovi koja nije u Planu mreže

zdravstvenih ustanova i sa kojom Republiki zavod za zdravstveno osiguranje nije zaključio ugovor, odnosno u bilo kojoj drugoj privatnoj praksi.

lan 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 obezbeđena sredstva za ostvarivanje tih prava na teret Republičkog fonda za zdravstveno osiguranje.

lan 23.

Zaposleni sa pacijentima i poslovnim partnerima ne sme da komentariše stanje, odnosno poslovanje Kliničkog centra Niš, kao i odnose Kliničkog centra Niš sa drugim ustanovama, organima i organizacijama.

lan 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.

lan 25.

Zaposleni ne sme da ignoriše ili diskriminiše kolege zbog njihove etničke, verske, nacionalne, rodne, političke pripadnosti ili zbog drugih opredeljenja.

lan 26.

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

lan 27.

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

lan 28.

Zaposleni je dužan da saraduje sa ostalim zaposlenim u Kliničkom centru Niš, da razmenjuje 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.

lan 29.

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

lan 30.

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

3. Radni prostor

lan 31.

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.

lan 32.

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

lan 33.

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

lan 34.

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

lan 35.

Obaveza je zaposlenog da kolegama sa kojima radi u istom prostoru omogući nesmetano obavljanje poslova.

4. Rukovodioci

lan 36.

Zakonom i pravilima struke utvrđena hijerarhija u organizaciji rada i odgovornosti u Klinici kom centru mora se poštovati u svim prilikama.

lan 37.

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

lan 38.

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

lan 39.

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

lan 40.

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

lan 41.

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

III. Eti ke norme

lan 42.

Zdravstveni radnik je dužan da se u obavljanju svoje profesije pridržava eti kih normi iz ovog Kodeksa, kao i Kodeksa profesionalne etike koji donosi Komora zdravstvenih radnika.

lan 43.

Zdravstveni radnik, vodjen principima humanizma i moralnih na ela svoje profesije treba da bezuslovno poštuje ljudski život od samog njegovog za e a i da preduzima sve mere za o uvanje i unapredjenje zdravlja ljudi.

lan 44.

U vršenju svoje profesije zdravstveni radnik ne sme da se rukovodi motivima li ne koristi.

lan 45.

Poštuju i li nost svakog oveka zdravstveni radnik ne e ni re ju ni delom povrediti ljudsko dostojanstvo i pruži e pacijentu adekvatnu stru nu pomo bez obzira na rasu, pol, nacionalnost, veroispovest, politi ko uverenje, društveni i ekonomski položaj, kao i bez obzira na svoje li ne odnose prema pacijentu ili njegovoj porodici.

lan 46.

Postupaju i po pravilima nauke, medicine zasnovane na dokazima i eti kim na elima, lekar je odgovoran za odluke o primeni dijagnosti kih i terapeutskih procedura i iz tog razloga i u odnosu na druge zdravstvene radnike najodgovorniji pred svojom saveš u, pacijentima i društvenom zajednicom.

lan 47.

Sve što zdravstveni radnik sazna pri obavljanju svoje profesije o bolesti pacijenta, li nim i porodi nim podacima, dužan je da uva kao profesionalnu tajnu.

IV. Poslovni bonton

lan 48.

Poslovni bonton kao skup opšte prihva enih pravila ponašanja na radnom mestu i u poslovnoj komunikaciji treba da bude prihva en od strane svih zaposlenih kao standard ponašanja u Klini kom centru radi ostvarivanja dobrih poslovnih odnosa, kao i li nog i profesionalnog ugleda zaposlenih.

1. Poslovna komunikacija

Ian 49.

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

Ljubaznost je standard ponašanja koji se o ekuje od svakog zaposlenog u Klini kom centru Niš.

Ian 50.

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

Ian 51.

Na in izražavanja u poslovnoj kominikaciji treba da bude pravilan i jasan.

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

Ian 52.

Upoznavanje sa pacijentima i poslovnim partnerima zapo inje predstavljanjem i rukovanjem.

Predstavljanje treba da bude kratko, jasno i u pozitivnom tonu.

Prilikom upoznavanja porebno je predstaviti se punim imenom i prezimenom. Rukovanje treba da bude srda no i kratko uz stisak ruke.

Ian 53.

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

Pravila poslovnog ponašanja nalažu da se zaposleni obra a pacijentima i njihovim pratiocima, kao i poslovnim partnerima, sa gospo o / gospo ice / gospodine i prezimenom i titulom.

Ian 54.

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

Ian 55.

U poslovnoj komunikaciji trebalo bi uvek imati na umu da se sa simpatijama prihvataju osobe koje su neposredne, srda ne, takti ke i smirene.

Arogancija, prepotentnost, isticanje sopstvene li nosti i razmetanje izazivaju odbojnost.

Ian 56.

U poslovnim kontaktima potrebno je kontrolisati emocije, izbegavati preteranu bliskost i privatnost.

2. Telefonska i e – mail komunikacija

Ian 57.

Telefon je naj eš e prvi korak u uspostavljanju poslovnih kontakata, pa se i prvi utisak o Klini kom centru sti e 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 re i pozdrava i naziva ogranizacione jedinice Klini kog centra; postaviti pitanje u formi: » Kako mogu da Vam pomognem ?».

Ian 58.

U poslovnoj komunikaciji potrebno je govoriti razgovetno i jasno.

Ton razgovora treba da bude prijateljski i otvoren.

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

U poslovnoj komunikaciji ne sme se prikidati lice koje govori dok ne saopšti svoj problem ili pitanje, a razgovor treba da privede kraju osoba koja je pozvala. U slu aju da je osoba preterano opširna, potrebno je ljubano ali odlu no završiti razgovor.

Ian 59.

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

Ian 60.

Izbegavati u najve oj mogu oj meri prekidanje posla zbog obavljanja privatnih telefonskih razgovora.

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

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

Ian 61.

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

3. Poslovni izgled

Ian 62.

Poslovni izgled zaposlenog ne govori samo o njegovom li nom stilu i ukusu ve u velikoj meri i Klini kog centra Niš i uti e na ugled i reputaciju Klini kog centra. Zato je veoma važno da prvi utisak o poslovnom izgledu zaposlenog, a time i Klini kog centra bude pozitivan, ime se sti e poverenje u rad Klini kog centra Niš.

Pod lepim poslovnim izgledom zaposlenog podrazumeva se pre svega urednost, isto a i pravilan izbor ode e, obu e i drugih detalja.

Ian 63.

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

lan 64.

Za dame uniforma ne treba da bude prekratka ni preuska.
Obuća mora biti prilagodjena radu u Kliničkom centru.
Šminka treba da bude diskretna i uskladjena sa opštim izgledom.
Kosa i frizura uvek mora da bude uredna i umerenih boja.
Nokti moraju da budu isti i uredni.
Nakit treba da bude diskretan.

lan 65.

Gospoda moraju uvek imati istu 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.

V. Prelazne i završne odredbe

lan 66.

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

lan 67.

Za primenu Kodeksa nadležan je direktor Kliničkog centra.

lan 68.

Zaposleni koji ima nedoumice u pogledu primene Kodeksa dužan je da se obrati neposrednom rukovodiocu ili direktoru Kliničkog centra Niš.

lan 69.

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

lan 70.

Stupanjem na snagu ovog Kodeksa prestaje da važi Poslovni kodeks zaposlenih u Kliničkom centru Niš br. 2505 od.01.02.2008.godine

lan 71.

Kodeks stupa na snagu danom donošenja.

**KLINIČKI CENTAR NIŠ
DIREKTOR,**

Prof.dr Zoran Radovanovi