



POSLOVNO-ETIČKI KODEKS

**Broj:05/01-912
Podgorica, februar 4, 2016.**

Na osnovu odredbi Zakona o radu Crne Gore („Sl. List CG“ br. 49/08; 26/09; 88/09; 26/10; 59/11 i 66/12), i odredbi Zakona o zdravstvenoj zaštiti („Sl. List RCG“ br. 39/04 i „Sl. List CG“ br. 14/10), a radi unapređenja profesionalnog i stručnog obavljanja poslova i radnih zadataka , poslovnog i profesionalnog ponašanja, kao i radne discipline, direktor JZU Dom zdravlja Podgorica (u daljem tekstu: Dom zdravlja) **donosi**

POSLOVNO-ETIČKI KODEKS

I Svrha poslovnog kodeksa:

Član 1.

Ovim poslovno-etičkim kodeksom (u daljem tekstu:Kodeks) utvrđuju se opšta pravila poslovnog ponašanja u zdravstvenoj ustanovi, koja predstavljaju opšte prihvaćenu obavezu svih zaposlenih 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 Domu zdravlja.

II Norme poslovnog ponašanja:

1.Opšte norme poslovnog ponašanja:

Član 2.

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

Član 3.

Zaposleni je dužan da čuva dostojanstvo i ugled Doma zdravlja, kao i da iskazuje najveći stepen lojalnosti prema Domu zdravlja.

Član 4.

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

Član 5.

Zaposleni ne smije da učestvuje u aktivnostima koje bi štetile ugledu Doma zdravlja.

Član 6.

Nedopustivo je da zaposleni kritički ocjenjuje rad zdravstvene ustanove u bilo kojoj prilici, osim na službenim sastancima koji se organizuju u Domu zdravlja.

Član 7.

Zaposleni je dužan da afirmativno govori o rezultatima postignutim u Domu zdravlja, a o uočenim nedostacima u organizaciji i radu Doma zdravlja, kao i o nedostacima koji štete ugledu Doma zdravlja, dužan je hitno da obavijesti neposrednog rukovodioca.

Neposredni rukovodilac iz stava 1. ovog člana, dužan je da po obavještenju zaposlenog pokrene pitanje na službenim sastancima koji se organizuju u Domu zdravlja, kako bi se problem riješio unutar Doma zdravlja, a na kojima je potrebno da se predlože mjere za otklanjanje uočenih nedostataka u organizaciji i radu Doma zdravlja, kao i uočenih nedostataka koji štete ugledu zdravstvene ustanove.

Član 8.

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

Član 9.

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

Član 10.

Zaposleni je dužan da se kontinuirano usavršava prateći savremena dostignuća nauke i tehnike, kao i da prati i primjenjuje nove procedure i vodiče dobre kliničke prakse u oblastima kojim se bavi. Takođe, zaposleni je dužan da predlaže neposrednom rukovodiocu sve procedure, novitete i slično, a koje mogu dovesti do efikasnijeg, ekonomičnijeg i racionalnijeg obavljanja poslova i zadataka unutar ustanove.

Član 11.

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, za vršenje službene ili neke druge radnje, može biti isključivo uz znanje i saglasnost neposrednog rukovodioca, a u slučaju odsutnosti tog lica uz saglasnost direktora Doma zdravlja.

Član 12.

U Domu zdravlja zabranjeno je pušenje, kao i upotreba alkoholnih pića i opojnih sredstava.

Član 13.

U Domu zdravlja, zabranjene su sve političke aktivnosti.

2. Odnos zaposlenih sa korisnicima usluga, poslovnim partnerima i kolegama:

Član 14.

U obavljanju svojih poslova, zaposleni treba da izgrade prijatan profesionalni odnos u međusobnoj kolegijalnoj saradnji, kao i saradnji sa korisnicima usluga i poslovnim partnerima.

Zaposleni treba da stvore ambijent u kome će korisnici usluga osjećati brigu za njihove zdravstvene potrebe, odnosno u kome će poslovni partneri steći povjerenje u Dom zdravlja.

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

Član 15.

Zaposleni je dužan da se sa najvećim stepenom profesionalnog uvažavanja odnosi prema korisnicima usluga i poslovnim partnerima, trudeći se da ispuni njihove zahtjeve poštujući propisane norme i pravila.

Član 16.

Zaposleni je dužan da razvija i njeguje profesionalni odnos sa korisnicima usluga, i garantuje da se taj odnos tiče isključivo potreba korisnika zdravstvenih usluga.

Član 17.

U komunikaciji sa korisnicima usluga zaposleni zauzima empatijski stav, nikad ne smije da reaguje agresivno i arogantno, kao ni suviše emotivno, odnosno ne smije da se upušta u verbalnu raspravu.

Član 18.

Zaposleni je dužan da se sa posebnom pažnjom odnosi prema osobama sa invaliditetom i osobama sa posebnim potrebama, i da im u pružanju zdravstvene zaštite obezbijedi prioritet, pod uslovom da to ne ugrožava interes drugih korisnika i da takav prioritet nije u suprotnosti sa zakonom i podzakonskim aktima.

Član 19.

Zaposleni je dužan da korisnika usluga u potpunosti informiše o njegovim pravima, a u slučaju da korisnik izrazi sumnju u preporučeni način ostvarivanja prava zaposleni je dužan da ga 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 Domu zdravlja da pacijentu omoguće ostvarivanje svih prava propisanih zakonom i podzakonskim aktima donijetim za sprovođenje zakona, kao i da korisniku usluga pruže stručnu pomoć u ostvarivanju tih prava.

Član 21.

Strogo je zabranjeno da zaposleni za zdravstvene usluge koje se pružaju u Domu zdravlja i na koje korisnik ima pravo u skladu sa zakonom i podzakonskim aktima, preporučuje korisniku pružanje takvih usluga u drugoj zdravstvenoj ustanovi, ili privatnoj praksi u kojoj zaposleni obavlja dopunski rad, ili u bilo kojoj zdravstvenoj ustanovi koja nije u okviru Mreže zdravstvenih ustanova sa kojom Fond za zdravstveno osiguranje Crne Gore ima zaključen ugovor, odnosno u bilo kojoj privatnoj praksi.

Član 22.

Strogo je zabranjeno da se korisnik usluga navodi na utisak da će brže i pod povoljnijim uslovima ostvariti svoja zakonom propisana prava pod uslovom da pružene usluge plati iz svojih sredstava, odnosno navoditi korisnika na utisak da nisu obezbijeđena sredstva za ostvarivanje tih prava na teret zdravstvenog osiguranja.

Član 23.

Zaposleni sa korisnicima i poslovnim partnerima ne smije da komentariše stanje, odnosno poslovanje Doma zdravlja, kao i odnose Doma zdravlja sa dugim ustanovam, 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 ne smije da ignoriše ili diskriminiše kolege zbog njihove etničke, vjerske, nacionalne, rodne, političke pripadnosti ili zbog drugih opredjeljenja.

Član 26.

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

Član 27.

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

Član 28.

Zaposleni je dužan da sarađuje sa ostalim zaposlenima u Domu zdravlja, da razmjenjuje stručne i profesionalne informacije, da u okviru svojih ovlašćenja, vodeći računa o čuvanju poslovne tajne, informiše drugog zaposlenog o pitanjima iz svoje nadležnosti, koji se tiču njega lično, njegovog radnog mjesta ili njegove organizacione cjeline, ukoliko se radi o rukovodiocu, 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 29.

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

Član 30.

U duhu kolegijalnih odnosa, zaposleni treba da rješavaju sva stručna pitanja, da stručne i druge nesporazume rješavaju mimo i u okviru Doma zdravlja.

3.Radni prostor:

Član 31.

Zaposleni je dužan da sa dužnom pažnjom čuva, brine i održava opremu i sredstva za rad koju koristi, kao i radne i druge prostorije u kojima boravi.

Član 32.

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

Član 33.

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

Član 34.

Zaposleni je dužan da radne i poslovne prostorije održava čistim i urednim, odnosno moraju se primjenjivati zakonom propisane mjere za sprečavanje širenja zaraznih bolesti, kao i sprečavanje širenja bolesti vezanih za pružanje zdravstvene zaštite.

Član 35.

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

4. Rukovodioci:

Član 36.

Zakonom i unutrašnjim aktima ustanove utvrđena hijerarhija u organizaciji rada i odgovornosti u Domu zdravlja, mora se poštovati u svim prilikama.

Član 37.

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

Član 38.

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

Član 39.

Rukovodeća lica dužna su da podstiču i motivišu sve zaposlene ka postizanju što boljih rezultata, a sve u interesu unapređenja rada i funkcionisanja ustanove.

Član 40.

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

Član 41.

Za utvrđene propuste u radu, rukovodeća lica dužna su da zaposlene najprije diskretno i autoritativno opomenu, a ukoliko se pored toga propusti zaposlenog ponove, dužni su da preuzmu zakonom propisane mjere, u smislu pokretanja propisanog postupka zbog počinjenih propusta.

III Etičke norme:

Član 42.

Zdravstveni radnik je dužan da se u obavljanju svoje profesije pridržava etičkih normi iz ovog kodeksa, kao i kodeksa profesionalne etike koji donosi Ljekarska komora Crne Gore.

Član 43.

Zdravstveni radnik, vođen principima humanizma i moralnih načela svoje profesije, treba bezuslovno da poštuje ljudski život od samog njegovog začeća i da preuzima sve mjere za očuvanje i unapređenje zdravlja ljudi.

Član 44.

U vršenju svoje profesije, zdravstveni radnik i drugi zaposleni u ustanovi ne smiju da se rukovode motivima lične koristi.

Član 45.

Poštujući ličnost svakog čovjeka, zdravstveni radnik 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, kao i bez obzira na svoje lične odnose prema pacijentu ili njegovoj porodici.

Član 46.

Postupajući po pravilima nauke, 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 47.

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

Takodje stav 1 primjenjuje se i na svakog drugog zaposlenog Doma zdravlja, a koji u obavljanju svojih poslova i radnih zadataka dodje do podataka iz stava 1 ovog člana.

IV Poslovni bonton:

Član 48.

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.

1. Poslovna komunikacija:

Član 49.

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 Domu zdravlja. Zaposleni treba da razvije princip aktivnog slušanja, predusetljivosti i spremnosti da se izade u susret korisniku usluga i poslovnom partneru.

Član 50.

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

Član 51.

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 52.

Upoznavanje sa korisnicima usluga i poslovnim partnerima započinje predstavljanjem. Predstavljanje treba da bude kratko, jasno i u pozitivnom tonu. Prilikom upoznavanja potrebno je predstaviti se punim imenom i prezimenom.

Član 53.

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/gospodine i prezimenom i titulom.

Član 54.

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

Član 55.

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 izazivaju odbojnost.

Član 56.

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

2. Telefonska i e-mail komunikacija:

Član 57.

Telefon je najčešće prvi korak u uspostavljanju poslovnog kontakta, pa se 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 cjeline Doma zdravlja; postaviti pitanje u formi: "Kako mogu da Vam pomognem".

Član 58.

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. 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 preterano opširna, potrebno je ljubazno ali odlučno završiti razgovor.

Član 59.

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

Član 60.

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 korisnik, poslovni partner odnosno rukovodilac.

Član 61.

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

3. Poslovni izgled:

Član 62.

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

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

Član 63.

Ekstravagancija nije poželjna karakteristika zdravstvenog radnika, i drugih zaposlenih u ustanovi, i zbog toga je na radnom mjestu obavezno nošenje propisane uniforme i adekvatne odjeće i obuće.

Član 64.

Za dame uniforma ne treba da bude prekratka ni preuska. Obuća mora biti prilagođena radu u Domu zdravlja. Šminka treba da bude diskretna i usklađena sa opštim izgledom. Kosa i frizura uvijek mora da bude usklađena sa opštim izgledom. Nokti moraju biti čisti i uredni. Nakit, diskretan.

Član 65.

Muškarci moraju uvijek imati čistu, urednu i podšišanu kosu. Ukoliko nose bradu ili brkove, treba da posebno vode računa o urednosti tih detalja. Takođe ukoliko nose nakit, mora biti diskretan.

V Prelazne i završne odredbe:

Član 66.

Ocjena profesionalnog ponašanja vrši se jednom godišnje. Obrazac ocjene profesionalnog ponašanja je sastavni deo kodeksa.

Član 67.

Ocjenu profesionalnog ponašanja zaposlenih u organizacionoj cjelini sprovode rukovodeća lica organizacione cjeline. Direktor Doma zdravlja ocjenjuje rukovodeća lica organizacione cjeline, pomoćnika direktora i glavnu sestru Doma zdravlja. Na sprovedeno ocjenjivanje, zaposleni ima pravo uvida i primjedbe na isto. Ocjena profesionalnog ponašanja, odlaže se u personalni dosije svakog zaposlenog.

Član 68.

Za primjenu Kodeksa, nadležan je direktor Doma zdravlja.

Rukovodeće lica organizacione cjeline dužno je da upozna sve zaposlene sa ovim kodeksom, a zaposleni ima pravo da pismenim putem zahtijeva dostavu istog.

Član 69.

Zaposleni koji ima nedoumice u pogledu primjene Kodeksa dužan je da se obrati neposrednom rukovodiocu. Ukoliko u kontaktu sa neposrednim rukovodiocem ne riješi nedoumice, zaposleni se obraća direktoru Doma zdravlja.

Član 70.

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 red, a koji se odnose na radnu disciplinu.

Kaznene mjere za kršenje odredbi ovog Kodeksa, uredit će se posebnim aktom, a koji će se donijeti u roku od 6 mjeseci od dana stupanja na snagu ovog Kodeksa.

Član 71.

Kodeks stupa na snagu 8 dana od dana objavljivanja na zvaničnoj Oglasnoj tabli Doma zdravlja. Prva ocjena profesionalnog ponašanja, sprovedeće se u aprilu 2016. godine, za I kvartal 2016. godine

