

На основу члана 192. став 1. тачка 1. Закона о раду ("Сл. гласник РС" број 24/05, 61/05, 54/09, 32/13, 75/14, 13/17, 113/17 и 95/18), члана 22. Статута, директор Опште болнице Лесковац дана 17.05.2023. године. године донео је

ПОСЛОВНИ КОДЕКС

I. ОПШТЕ ОДРЕДБЕ

Члан 1.

Овим кодексом утврђују се општа правила пословног понашања у Општој болници Лесковац (у даљем тексту: Болница), која представљају општеприхваћену 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 Општој болници Лесковац.

Одредбе овог кодекса примењују се и на чланове органа управљања који нису запослени у Болници.

Члан 2.

Циљ овог кодекса је да унапреди професионално и стручно обављање послова и радних задатака запослених у Болници и да у складу са правним актима и етичким принципима успостави добре међуљудске односе између запослених и односе трајног поверења корисника здравствених услуга према Болници.

Члан 3.

Запослени у Болници дужни су да поштују општа правила прописана овим кодексом, а у смислу поштовања правила радне дисциплине у Болници.

Непоштовање одредаба овог кодекса представља повреду радне дисциплине, која представља основ за отказ уговора о раду

II. НОРМЕ ПОСЛОВНОГ ПОНАШАЊА

1. Опште норме пословног понашања

Члан 4.

Запослени је дужан да се савесно и одговорно односи према раду, да своје послове и радне задатке извршава у складу са законом и правилима струке.

Члан 5.

Запослени је дужан да чува достојанство и углед Болнице, да исказује највећи степен лојалности према Болници и да интерес Болнице увек стави испред личног интереса.

Члан 6.

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

Члан 7.

Запослени је дужан да о резултатима рада Болнице говори на афирмативан начин.

Недопустиво је да запослени јавно критички оцењује рад Болнице и руководиоца, у било којој прилици, осим на службеним састанцима који се организују у просторијама Болнице.

О уоченим недостацима у организацији и раду Болнице, као и о недостацима који штете угледу Болнице, запослени је дужан да у што краћем року писаним путем обавести непосредног руководиоца. По пријему обавештења, руководиоца је дужан да спорно питање покрене на службеним састанцима који се организују у Болници, како би се предложили мере које ће се предузети ради отклањања уочених недостатака.

Члан 7.

Информације о пословању Болнице, као и званичним ставовима Болнице поводом одређених питања, догађаја или о појединим лицима, дају искључиво запослени које овласти директор Болнице.

Члан 8.

Приликом интернет комуникације, код запослених мора постојати развијена свест о томе да се приликом објаве било ког садржаја мора поштовати начело заштите интереса и угледа Болнице и других запослених.

Запосленима се забрањује објављивање било каквог садржаја на друштвеним мрежама (YouTube, Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn и сл.), као и на разним форумима или блоговима, који би нарушио углед Болнице и других запослених.

Забрањено је да се приликом коришћења друштвених мрежа објављују фотографије и износе било какви подаци који нарушавају углед Болнице.

Члан 9.

Приликом иступања на друштвеним мрежама у своје име запослени не могу постављати и користити ознаке (лого) Опште болнице Лесковац, нити могу своје личне ставове исказивати као ставове Болнице.

Уколико запослени на друштвеним мрежама иступа у име и за рачун Болнице, неопходно је да за такво иступање добије писано овлашћење директора Болнице, осим ако такво иступање не представља саставни део његове радне обавезе.

Поступање на друштвеним мрежама супротно одредбама овог кодекса представља вид непоштовања радне дисциплине.

2. Односи запослених са пацијентима, пословним партнерима и колегама

Члан 10.

Приликом обављања својих послова, запослени треба да створи пријатан пословни амбијент у међусобној и колегијалној сарадњи, као и сарадњи са пацијентима и пословним партнерима.

Запослени треба да створи амбијент у коме ће пацијенти осећати бригу за њихове здравствене проблеме, односно у коме ће пословни партнери стећи поверење у Болницу.

Члан 11.

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

Члан 12.

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 проритет, под условом да то не угрожава интерес других пацијената и да такав приоритет није у супротности са законом.

Члан 13.

Запослени је дужан да пацијента у потпуности информише о његовим правима, а у случају да пацијент изрази сумњу у препоручени начин остваривања својих права, запослени је дужан да га упути саветнику за права пацијената.

Члан 14.

Дужност је свих запослених у Болници да пацијенту омогуће остваривање свих права прописаних законом и подзаконским актима, као и да пацијенту пруже стручну помоћ у остваривању тих права.

Члан 15.

Забрањено је да запослени, за здравствене услуге које се пружају у Болници на терет средстава обавезног здравственог осигурања, препоручује пацијенту пружање таквих услуга у другој здравственој установи или у приватној пракси.

Члан 16.

Није допуштено да запослени са пацијентима и пословним партнерима коментарише стање у Болници или њено пословање, као и односе Болнице са другим установама, органима и организацијама. Овај однос мора бити на високом професионалном нивоу.

Члан 17.

Запослени је дужан да, поред вођења рачуна о личном угледу, штити и углед својих колега, без изношења појединости о свом приватном животу или о животу својих колега и осталих запослених.

Члан 18.

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

Члан 19.

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

Члан 20.

Запослени је дужан да сарађује са осталим запосленима у Болници, 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.

Недопуштено је да запослени ускраћује стручне и професионалне информације из своје надлежности, како би онемогућио другог запосленог у обављању утврђених послова.

Члан 21.

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

Члан 22.

Стручни и други неспоразуми решавају се у духу добрих колегијалних односа, мирним путем, у оквиру Болнице.

3. Радни простор

Члан 23.

Од запосленог се очекује да са пажњом доброг домаћина чува, брине и одржава средства и опрему за рад, као и радне и друге просторије у којима борави у току рада.

Члан 24.

Средства и опрема за рад не могу се користити у приватне сврхе.

Члан 25.

У канцеларијама, ходницима, болесничким собама и другим просторијама Болнице, забрањено је лепити постере, непословне календаре, пропагандни и рекламни материјал, страначка или клупска обележја.

На огласним таблама могу бити истакнута само интерна службена обавештења.

Члан 26.

На прилазима, испод степеништа, у ходницима и чекаоницама, није дозвољено одлагање разне амбалаже, старих регистратора, документарног и архивског материјала, расходованог намештаја, опреме и слично.

Члан 27.

Укупан изглед радног простора треба да буде такав да одражава добру организацију, ред и дисциплину која влада у Болници, како би запослени што квалитетније обављали своје послове, а пацијенти и пословни партнери стекли позитиван утисак о Болници.

Члан 28.

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

4. Руководиоци

Члан 29.

Утврђена хијерархија у организацији рада и одговорности, у смислу закона и акта о организацији и систематизацији послова, мора се поштовати у свим приликама.

Члан 30.

Руководилац је дужан да обавља своју функцију савесно, поштено и непристрасно, уз отвореност и одговорност за своје одлуке и поступке.

Руководилац својим примером и мерама треба да допринесе установљавању конструктивног и доброг система рада, са циљем добре сарадње и уравнотежене радне атмосфере засноване на међусобном поверењу.

Руководилац са запосленима треба да развије однос уважавања постигнутих резултата и неизоставног похваљивања успешно обављеног посла.

Руководилац је дужан да подстиче и мотивише све запослене ка постизању добрих пословних резултата.

Члан 31.

Руководилац треба да подстиче континуирано и организовано стручно усавршавање запослених и дужан је да објективно вреднује резултате њиховог рада.

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

Руководилац треба да буде толерантан и спреман да помогне запосленима, односно да у свим приликама влада својим речима, тоном разговора и понашањем.

Члан 32.

Руководилац је дужан да строго поштује свој делокруг послова.

При распоређивању и унапређивању запослених дужан је да одлуке које доноси буду засноване искључиво на стручности и професионалној способности запослених, а у складу са циљевима и могућностима Болнице.

За утврђене пропусте у раду, руководилац је дужан да запосленог најпре дискретно, али ауторитативно, опомене, а уколико се и поред тога пропусти запосленог понове, дужан је да иницира одговарајући поступак, односно предузимање законом прописаних мера.

Члан 33.

Руководилац који је за то овлашћен, дужан је да на захтев медија даје информације, али ће се уздржати од пружања поверљивих службених информација, као и информација које су нетачне, непроверене или могу штетити угледу Болнице.

Члан 34.

Руководилац ће се при обављању своје функције уздржати од било каквог понашања које би могло да се окарактерише као активно или пасивно подмићивање.

Руководилац неће тражити, нити примити, односно дозволити другом лицу да у његово име или у његову корист прими поклон, услугу или било какву другу врсту користи у вези са обављањем функције.

Руководилац ће се активно ангажовати у откривању и борби против свих облика корупције у Болници.

Члан 35.

При управљању и коришћењу буџетских средстава и средстава Болнице, руководилац ће поступати у складу са законским и подзаконским актима из области буџетског финансирања, као преузетим обавезама по уговору о финансирању здравствене заштите из обавезног здравственог осигурања, те спречити да се ова средства на било који начин користе ненаменски.

Члан 36.

Руководилац неће предузимати активности како би себи или другој обезбедио личне и професионалне привилегије по престанку обављања функције.

III. УПРАВЉАЊЕ СУКОБОМ ИНТЕРЕСА

Члан 37.

Уколико запослени или члан органа управљања или стручних органа има сумњу у погледу сукоба интереса или прихватања поклона или услуге, дужан је да оо томе најкасније наредног дана обавести Етички одбор Болнице. Супротно поступање од наведеног представља повреду рдне обавезе.

О сумњи на сукоб интереса, Етички одбор Опште болнице Лесковац одмах обавештава директора, као и надлежну комору здравствених радника.

Сумња на корупцију пријављује се Етичком одбору Болнице, односно тужилаштву или министарству надлежном за унутрашње послове, у складу са законом.

IV. ЕТИЧКЕ НОРМЕ

Члан 38.

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

Члан 39.

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 здавља људи.

Члан 40.

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

Члан 41.

Поштујући личност сваког човека здравствени радник неће ни речју ни делом повредити људско достојанство и пружиће пацијенту одговарајућу 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 42.

У лечењу пацијената лекар поступа искључиво по правилима струке.

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 друштвеној заједници.

Члан 43.

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

V. ПОСЛОВНИ БОНТОН

Члан 44.

Пословни бонтон, као скуп општеприхваћених правила понашања на радном месту и у пословној комуникацији, треба да буде прихваћен од стране свих запослених као стандард понашања у Болници, ради остваривања добрих пословних односа, као и личног и професионалног угледа запосленог.

1. Радна дисциплина

Члан 45.

Правила утврђена Пословним кодексом заснивају се на општим правилима поштовања радне дисциплине и понашања у Болници, а у вези са:

- Професионалним, транспарентним и објективним обављањем послова,
- Поштовањем једнакости, равноправности и достојанства личности пацијената, особа са инвалидитетом и особа са посебним потребама
- Очувањем угледа Опште болнице Лесковац, као и достојанства и угледа запослених,
- Одговорним односом према имовини Опште болнице Лесковац,
- Пристојним и културним понашањем запослених, уз развијање колегијалних односа на основама поштовања, уважавања, поверења, сарадње и толеранције,
- Стручним усавршавањем и савесним обављањем поверених послова,
- Другим општеприхваћеним етичким правилима и правилима струке.

Члан 46.

Сматра се да је запослени повредио одредбе Пословног кодекса, радну дисциплину, односно утврђена правила понашања у Општој болници Лесковац ако:

1. Не поштује прописано радно време, неоправдано закашњава на рад, до 30 минута од почетка редовног радног времена, односно одлази са рада пре завршетка утврђеног радног времена у току месеца најмање два радна дана;
2. Неоправдано одсуствује са рада непрекидно пет радних дана или три радна дана са прекидима у току месеца;
3. Без одобрења непосредног претпостављеног напушта радно место у току редовног радног времена;
4. Одбија пријем радног налога или неизвршава налог непосредног претпостављеног у постављеним роковима;
5. Недолично се понаша према осталим запосленима или пацијентима;
6. Одбија редовну сарадњу са другим запосленима у вези са радом, онемогућава проток информација, онемогућава тимски рад и слично;
7. Долази на рад у алкохолисаном стању или под дејством других стимулативних средстава или психоактивних супстанци или их конзумира у току радног времена;
8. Неуредно чува документа, материјале, средства за рад и слично;
9. Не пријављује благовремено кварове на уређајима и другим средствима за рад;
10. Неморално се понаша на радном месту или у просторијама Болнице;
11. Фалсификује документа и исправе Болнице;
12. Гази или уништава уређене зелене површине, цветне засаде и растиње;
13. Не поштује законске одредбе о забрани пушења у здравственим установама;

14. Није поступио, односно ако је одбио да поступи, у складу са одредбама закона и/или општег акта којим се регулише заштита података о личности;
15. Није поступио, односно ако је одбио да поступи, у складу са одредбама општег акта којим се регулише канцеларијско и архивско пословање у Болници;
16. Није поступио, односно ако је одбио да поступи или није благовремено поступио, у складу са правилима, процедурама, инструкцијама, препорукама или налозима у вези са уносом, обрадом и чувањем медицинских и здравствених података, односно управљањем збиркама истих података и преноса података на одговарајућем електронском здравственом пословном информационом систему у Болници, који се односе на статистички приказ обима рада, фактурисање пружених здравствених услуга, потрошњу односно стање залиха лекова, санитетског потрошног и другог немедицинског материјала, уградног материјала и сл;
17. Сва остала поступања којима се на било који начин директно или индиректно крше одредбе Пословног кодекса.

2. Пословна комуникација

Члан 47.

Начин на који се комуницира са људима један је од показатеља доброг пословног понашања.

Љубазност је стандард понашања који се очекује од сваког запосленог у Општој болници Лесковац.

Члан 48.

У пословној комуникацији са запосленима, пацијентима и пословним партнерима не треба говорити повишеним тоном, неправилно, у сленгу и уз коришћење неформалних израза.

Начин изражавања мора да буде правилан и јасан, без упуштања у вербалну расправу и исказивања свог нерасположења или изношења личних проблема.

Члан 49.

Упознавање са пацијентима и пословним партнерима започиње представљањем. Представљање треба да буде кратко, јасно и у позитивном тону. Приликом упознавања потребно је представити се пуним именом и презименом.

Члан 50.

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

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

Члан 51.

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

Члан 52.

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

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

Члан 53.

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

3. Телефонска и e-mail комуникација

Члан 54.

Телефон је најчешће први корак у успостављању пословних контаката, па се и први утисак о Болници стиче управо путем телефонске комуникације.

Запослени је дужан да се придржава општих правила у телефонској комуникацији и то:

- На позив треба одговарати након 2-3 звона,
- Да у телефонском контакту правилно представи Болницу, организациону јединицу у којој ради и себе,
- да постави питање у форми „Како могу да Вам помогнем?“

Члан 55.

У комуникацији се не сме прекидати лице које жели да саопшти проблем или постави питање, а у случају да је особа преопширна, потребно је љубазно, али одлучно, завршити разговор.

Члан 56.

Приликом присуствовања службеним састанцима или предавањима обавезно је искључивање мобилног телефона.

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

Приватни разговори морају бити кратки и не смеју ометати рад других запослених и морају се прекинути уколико у радну просторију уђе пацијент, пословни партнер или руководилац.

Члан 57.

Сви запослени треба да редовно проверавају службену преписку на е-mail налогу и да одговарају у року од 24 часа.

Дописивања електронском поштом на службеном е-mail налогу односи се само на пословну комуникацију и не сме се користити за размењивање неформалних порука.

4. Пословни изглед

Члан 58.

Пословни изглед запосленог не говори само о његовом личном стилу и укусу, већ и у великој мери о Болници и утиче на углед и репутацију Болнице. Из овог разлога, веома је важно да први утисак о пословном изгледу запосленог буде позитиван, чиме се стиче и поверење у рад Болнице.

Члан 59.

Под добрим пословним изгледом запосленог подразумева се пре свега: уредност, чистоћа, правилан избор одеће, обуће и других детаља.

Члан 60.

Запослени у Болници су дужни да свој спољни изглед у смислу облачења, фризуре, накита, ускладе са правилима пословног облачења, што подразумева уредну, чисту и прикладну одећу, обућу која је прилагођена пословима места рада, дискретну шминку и накит, уредну фризуру умерених боја.

Мушки накит, такође, мора бити дискретан.

Мушкарци који носе браду или бркове треба посебно да воде рачуна о уредности ових детаља.

Екстраваганција није пожељна у пословном изгледу запосленог.

Спољни изглед је битан како у току радног времена, тако и приликом доласка и одласка са посла.

Члан 61.

Запослени који у складу са послом који обављају морају да носе униформу, морају исту одржавати уредно и старати се да буде стандардне дужине, не превише уска или провидна и не прекратка (највише 2 цм изнад колена).

За послове за које је прописано, обавезно је ношење заштитне униформе.

Члан 62.

Обавезно је ношење идентификационих легитимација са логом Опште болнице Лесковац и јасно исписаним именом, презименом, титулом и послом који запослени обавља.

VI. ОДГОВОРНОСТ

Члан 63.

Запослени у Општој болници Лесковац су дужни да се упознају са Пословним кодексом.

Члан 64.

Поступак за утврђивање повреде одредаба Пословног кодекса покреће руководиоца организационе јединице Болнице.

Писани захтев за спровођење поступка ради утврђивања непоштовања радне дисциплине упућује се директору Болнице. Захтев мора да садржи разлог покретања поступка, детаљан опис радње запосленог која представља непоштовање радне дисциплине, односно повреде одредаба Пословног кодекса, предлог доказа које треба провести и сл.

Поступак из става 1. може покренути и директор Болнице.

Члан 65.

При одмеравању, односно изрицању дисциплинске мере, узима се у обзир тежина повреде, степен одговорности, тежина и значај последица, субјективне и објективне околности под којима је повреда учињена, као и досадашњи рад и понашање запосленог.

VII. ПРЕЛАЗНЕ И ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

Члан 66.

Пословни кодекс се даном ступања на снагу јавно објављује на сајту Опште болнице Лесковац и биће трајно доступан свим запосленима Болнице током периода његовог важења, уз могућност да се текст у целости или делимично штампа.

По ступању на снагу, Пословни кодекс се доставља свим организационим јединицама Болнице, чији руководиоци су обавезни да са садржином кодекса упознају своје запослене.

Приликом закључења уговора о раду, сви запослени се упозоравају да су дужни да се упознају са одредбама Пословног кодекса.

Члан 67.

У случају недоумица у примени одредаба Пословног кодекса, запослени се могу обратити за тумачење Одељењу за правне послове.

Члан 68.

Појмови, изрази, именице, придеви, глаголи и термини који су у тексту овог кодекса изражени у граматичком мушком роду односе се без дискриминације и на особе женског рода, односно подразумевају природни мушки и женски род лица на која се односе.

Члан 69.

Пословни кодекс ступа на снагу осмог дана од дана објављивања на огласним таблама Опште болнице Лесковац.

Даном ступања на снагу овог Пословног кодекса престаје да важи Пословни кодекс број 523 од 30.01.2008. године.

**ДИРЕКТОР
ОПШТЕ БОЛНИЦЕ ЛЕСКОВАЦ**

др Небојша Димитријевић

Овај Пословни кодекс објављен је на огласним таблама Опште болнице Лесковац дана 18.05.2023. године.

**ДИРЕКТОР
ОПШТЕ БОЛНИЦЕ ЛЕСКОВАЦ**

др Небојша Димитријевић