

Na osnovu člana 101. i 103. Statuta Javne zdravstveno-nastavne ustanove Dom zdravlja "Dr Mustafa Šehović" Tuzla broj 04-1773-1/23. od 27.03.2023 godine (u daljem tekstu: Ustanova), na prijedlog Direktora Ustanove, Upravni odbor Javne zdravstveno-nastavne ustanove Dom zdravlja "Dr Mustafa Šehović" Tuzla, na sjednici održanoj dana **02.11.2023** godine *d o n o s i*

POSLOVNI KODEKS

Javne zdravstveno-nastavne ustanove Dom zdravlja "Dr Mustafa Šehović" Tuzla

I SVRHA POSLOVNOG KODEKSA

Član 1.

Poslovnim kodeksom (u daljem tekstu: Kodeks) uređuju se pravila ponašanja radnika u Ustanovi, koja predstavljaju opće prihvaćenu obavezu i kojih su dužni da se pridržavaju prilikom obavljanja poslova u Ustanovi, te imaju za cilj da ukažu zaposlenim na svrhu poslovnog i etičkog kodeksa, poslovni bonton kao i obavezu upoznavanja sa sadržajem Kodeksa.

II NORME POSLOVNOG I ETIČKOG PONAŠANJA

Član 2.

Svi radnici su dužni da uredno, pravilno i blagovremeno obavljaju poslove i zadatke svog radnog mjesta kao i da privremeno obavlja druge povjerene poslove i zadatke u izuzetnim okolnostima u okviru istog, višeg ili nižeg stepena stručne spreme u skladu s Pravilnikom o radu-I dio.

1.1. Poslovne norme

- Interes Ustanove je iznad ličnog interesa svakog radnika;
- Svi podaci o poslovanju i poslovnim rezultatima Ustanove predstavljaju poslovnu tajnu, osim godišnjih i drugih izvještaja koji se dostavljaju državnim organima i osnivaču;
- Podaci o pojedinačnim, ličnim i ukupnim plaćama i drugim primanjima u Ustanovi su poslovna tajna i ne mogu se saopštavati niti radnicima u Ustanovi niti licima izvan Ustanove;
- Nedopustivo je kritički ocjenjivati rad Ustanove i njegovog Menadžmenta u bilo kojoj prilici, izuzev na službenim sastancima u okviru Ustanove;
- Informacije o poslovanju ustanove javnosti ili pojedinim licima može davati samo direktor ili lice koje on ovlasti za davanje određenih podataka;
- Svaki radnik je dužan o radu Ustanove govoriti afirmativno, a o uočenim nedostacima koji štete poslovanju i poslovnom ugledu Ustanove hitno obavijestiti Menadžment Ustanove, Upravni odbor ili to iznijeti na službenom sastanku u Ustanovi;
- U principu, pacijent ili poslovni partner je uvijek u pravu i s tim principom treba uvijek postupati vrlo oprezno. Kada radnik koji je u kontaktu sa pacijentom ili poslovnim partnerom posumnja da su u pravu, dužan je ljubazno i argumentovano uvjeriti ih da nisu u pravu, a ako u tome ne uspije, dužan ih je uputiti pretpostavljenom rukovodiocu radi rješavanja spornog pitanja;
- Nedopustivo je da radnici Ustanove pacijentima ili njihovim pratiocima daju ocjene o zaposlenim u Ustanovi ni u pozitivnom ni u negativnom smislu;
- Prilikom ugovaranja i realizacije poslova isključivo se vodi briga o interesu Ustanove,
- Posao u kome je izvjesno da će Ustanova ili naš poslovni partner pretrpjeti štetu ne

treba ni započinjati;

- Nedopustivo je i najstrože zabranjeno praviti bilo kakve lične aranžmane sa pacijentima i poslovnim partnerima;
- Najstrožije je zabranjeno vođenje bilo kakve političke aktivnosti ili propagande u prostorijama Ustanove. Pacijentima, njihovim pratiocima ili poslovnim partnerima koji bi eventualno započeli razgovor na političku temu ili kritike državnih organa i organa lokalne uprave, radnik je obavezan ljubazno staviti do znanja da takve razgovore ne prihvata i da nisu dozvoljeni u prostorijama Ustanove;
- S pacijentima i poslovnim partnerima se ne komentarišu stanje, odnosi i poslovanje Ustanove sa drugim zdravstvenim ustanovama, Zavodom zdravstvenog osiguranja i Zavodom za javno zdravstvo;
- Ispoljavanje neraspoloženja, kao i iznošenje ličnih problema pred pacijentima je štetno po ugled Ustanove i strogo zabranjeno;
- Radnici su dužni ponašati se na način da stvore ambijent u kome će pacijenti osjetiti brigu za njihove tegobe i probleme a poslovni partner da stekne povjerenje u Ustanovu kao poslovnog partnera;
- Svi zaposleni su dužni da profesionalnim izvršavanjem radnih zadataka stvore pozitivnu radnu atmosferu i prijatan poslovni ambijent;
- Nedopustiva je zloupotreba saglasnosti za dopunski rad koja je izdata od strane direktora, na bilo koji način, a pogotovo da se pacijenti Ustanove usmjeravaju u svoje ili tuđe ambulante radi pregleda ili dijagnostičkih postupaka koji se rade u Ustanovi;
- Svi radnici su dužni da se permanentno stručno usavršavaju prateći savremena dostignuća nauke i tehnologije, kao i da se upoznaju sa novim postupcima i procedurama u oblasti kojom se bave.
- Radnici su dužni s posebnom pažnjom da se odnose prema osobama sa invaliditetom i osobama sa posebnim potrebama, da im u pružanju zdravstvene zaštite obezbijede prioritet pod uslovom da se ne ugrožava interes drugih pacijenata
- Radnici su dužni da dolaze i odlaze s posla u radno vrijeme propisano Pravilnikom o radnom vremenu, a svako vanredno kašnjenje, raniji odlazak s posla i izostanak u toku radnog vremena dozvoljen je isključivo uz znanje i saglasnost neposrednog rukovodioca,
- Radnici sva stručna pitanja treba da rješavaju u duhu kolegijalnih odnosa, te da stručne i druge nesporazume rješavaju mirno i u okviru Ustanove.

1.2. Etičke norme

- Vjerni principima humanizma, zdravstveni radnici bezuslovno poštuju čovječiji život od samog njegovog začeca i aktivno se bore za čuvanje i unapređenje zdravlja kao jednog od osnovnih ljudskih prava;
- Ljekari i drugi zdravstveni radnici treba da uvijek, vođeni principima humanizma poštuju moralna načela svoje profesije;
- Tokom vršenja svoje profesije ljekari i drugi zdravstveni radnici ne smiju se rukovoditi motivima lične koristi;
- Zdravstveni radnik uvijek pruža pacijentima adekvatnu stručnu pomoć bez obzira na rasu, pol, nacionalnost, vjeroispovijest, političko uvjerenje, društveni i ekonomski položaj i svoj lični odnos prema pacijentu ili njegovoj porodici;
- Poštujući ličnost svakog čovjeka, zdravstveni radnik neće ni riječju ni djelom povrijediti ljudsko dostojanstvo;
- Postupajući po pravilima nauke, medicine zasnovane na dokazima i etičkih načela, ljekar je odgovoran za odluke o primjeni dijagnostičkih i terapijskih procedura i zato je od svih zdravstvenih radnika najodgovorniji pred svojom savješću, pacijentom i društvom;
- Zdravstveni radnik je obavezan da prati naučna dostignuća i kontinuirano se medicinski obrazuje i da svoja znanja nesebično prenosi na radne kolege i druge zdravstvene radnike;
- Sve što zdravstveni radnik pri obavljanju svoje profesije sazna o bolesti i o intimnostima ličnog i porodičnog karaktera, čuva kao profesionalnu tajnu;
- Ljekar se mora pridržavati principa Ženevske formulacije Hipokratove zakletve i deontoloških normi;
- O stanju bolesnika, uključujući i najteže (neizlječive) bolesti, ljekar obavještava

pacijenta ili člana porodice sa puno pažnje i obazrivosti vodeći pri tom računa o dejstvu koje takvo obavještenje može imati na fizičko i psihičko stanje pacijenta i članova porodice;

- Zdravstveni saradnici su prilikom obavljanja svoje profesije obavezni pridržavati se navedenih etičkih normi koje se odnose na njih.
- Neetičkim ponašanjem se smatraju sljedeće radnje zdravstvenih radnika:
 - svaka vrsta reklamiranja i drugog publiciteta kojim se obmanjuju pacijenti i zloupotrebljava njihovo teško stanje;
 - svaka primjena metoda, postupaka i procedura koje se ne zasnivaju na medicini zasnovanoj na dokazima;
 - bavljenje medicinom iz oblasti za koju nisu stručno osposobljeni;
 - reklamiranje i protežiranje paramedicinskih metoda liječenja koja nemaju medicinske pomoći bolesniku;
 - primanje bilo kakve sume novca od pacijenta ili njihove porodice.

III POSLOVNI BONTON

Član 3.

Poslovni bonton kao skup opće prihvaćenih pravila ponašanja na radnom mjestu i u poslovnoj komunikaciji, je standard ponašanja radnika u Ustanovi radi ostvarivanja dobrih poslovnih odnosa kao i ličnog i profesionalnog ugleda radnika i ugleda Ustanove.

1.1 Rukovođenje

- Rukovodioci u svakoj prilici radom i ponašanjem treba da daju lični primjer drugim radnicima;
- U svim prilikama rukovodioci vladaju svojim riječima, tonom i ponašanjem;
- Strogo utvrđeno ustrojstvo hijerarhijske organizacije i odgovornosti mora se poštovati u svim prilikama;
- Za učinjene propuste rukovodioci svoje saradnike, najprije diskretno ali autoritativno opominju, a ako se i pored toga greške nastave podnosi zahtjev za utvrđivanje disciplinske odgovornosti;
- Za uspješno obavljanje poslova rukovodilac radnika neizostavno pohvaljuje, a za izuzetan uspjeh predlaže da ga direktor nagradi.

1.2 Ophođenje

- Ljubaznost je obavezni dio komunikacije sa pacijentima i poslovnim partnerima;
- Posebnu pažnju i strpljenje treba ispoljiti prema djeci, trudnicama, starima i iznemoglim osobama, osobama koja su preživjela neku tragediju, osobama s posebnim potrebama, osobama sa govornom manom i oštećenim sluhom;
- U razgovoru s pacijentom, njegovim pratiocem ili poslovnim partnerom nepoželjno je praviti grimase, nervozne pokrete, niti naglašene gestikulacije;
- Pacijentima, njihovim pratiocima ili poslovnim partnerima, obavezno se obraćamo sa „gospodo“, „gospođice“ i „gospodine“, pa i onda kada se prema nama ponašaju na neprimjeren način;
- U poslovnoj komunikaciji pacijente i poslovne partnere, obavezno je oslovljavati sa „Vi“ bez obzira na godine starosti, pol, zvanje, obrazovanje i društveni položaj;
- Prema pacijentima i poslovnim partnerima ne treba pretjerivati u davanju komplimenata i u ispoljavanju duhovitosti;
- Korektnost i predusretljivost mora biti karakteristika međusobnog odnosa zaposlenih u Ustanovi, a eventualni sporovi se rješavaju diskretno, a po potrebi uz pomoć neposrednog rukovodioca.

1.3 Komunikacija

- Propisane i pomoćne evidencije i dokumentacija i izvještaji u medicinskom i nemedicinskom dijelu moraju se voditi ažurno, precizno, čitko, potpuno i u skladu sa propisima i uputstvima;

- Po završetku poslovne godine imaoći evidencija, dokumentacije i izvještaja koji im nisu potrebni za njihov dalji rad dužni su ih uredno sortirati i predati u arhivu na čuvanje prema propisima o arhivskoj građi;
- Eksternu pisanu komunikaciju obavljaju isključivo ovlaštena lica;
- Na telefonske pozive se odgovara pridržavajući se principa poslovnog ophođenja koji važe u neposrednom komuniciranju. Razgovori trebaju trajati kratko i jasno, a neophodne informacije mogu davati samo ovlaštena lica iz svoga djelokruga rada, vodeći računa da ne odaju bilo kakvu poslovnu i profesionalnu tajnu ili da informaciju ne saopšte neovlaštenoj osobi;
- U poslovnoj komunikaciji je potrebno govoriti razgovjetno i jasno bez ispoljavanja ljutnje, nervoze i agresivnosti u razgovoru,
- U poslovnoj komunikaciji ne smije se prekidati osoba koja govori dok ne saopšti svoj problem ili pitanje, a u slučaju da je osoba pretjerano opširna potrebno je ljubazno ali odlučno završiti razgovor,
- Sva sredstva telefonskog i elektronskog komuniciranja minimalno koristiti u privatne svrhe i to samo u neophodnim situacijama i nikad ih ne koristiti pred pacijentima i poslovnim partnerima;
- Radnicima u toku radnog vremena zabranjeno je koristiti društvene mreže,
- Prilikom održavanja službenih sastanaka, predavanja i slično, mobilni telefon se obavezno isključuje,
- Sva ulazno-izlazna pošta evidentira se u protokol prijemne kancelarije;
- Za sve poslovne sastanke i razgovore neophodna je temeljita priprema u cilju njihove efikasnosti i obavezno je vođenje zapisnika.

1.4 Radne prostorije

- Radne i pomoćne prostorije moraju biti čiste, uredne i funkcionalne;
- Radni stolovi i ormari služe isključivo za čuvanje poslovne dokumentacije i u njima se ne smiju nalaziti bilo kakvi drugi predmeti i lične stvari;
- Na radnim stolovima i pultovima stalno mora vladati besprijekoran red koji će kod pacijenata i poslovnih partnera stvoriti sigurnost da će isto tako biti besprijekorno usluženi;
- Radne prostorije se ne mogu koristiti za organizovanje proslava bilo koje vrste,
- U svim radnim prostorijama za vršenje zdravstvenih usluga obavezno je provoditi mjere za sprečavanje kućnih infekcija;
- Sanitarni čvorovi moraju biti snabdjeveni potrebnim dezinfekcionim sredstvima i drugim sanitarnim materijalom, moraju se uredno održavati i moraju biti dostupni svim osobama koja borave u Ustanovi;
- Upotrijebljeni sanitetski materijal se mora se propisno odlagati radi uništavanja na odgovarajući i neškodljiv način tako da ne predstavlja opasnost za ljudsku okolinu,
- U radnim prostorijama zabranjeno je pušenje, konzumiranje alkohola i narkotičkih sredstava.

1.5 Opšti izgled

- Radnici u Ustanovi moraju biti obučeni propisno, uredno i nenapadno;
- Radnici u Ustanovi koriste i nose ličnu zaštitnu odjeću i obuću (uniformu) u skladu s Pravilnikom o zaštiti na radu,
- Uniforma koju radnici nose mora biti čista, ispeglana, odgovarajuće veličine i bez vidnih oštećenja,
- Radnicima je zabranjeno prepravljanje uniforme koja mijenja originalni izgled uniforme,
- Radnici koji nose uniformu moraju imati istaknutu akreditaciju,
- Na uniformama nije dozvoljeno ispisivanje natpisa vezom ili olovkom, ljepljenje naljepnica, nošenje bedževa i sl., a izuzetno radnici koji to iz vjerskih razloga žele, mogu obilježiti smrt člana porodice isticanjem flora,
- Ostali dijelovi odjeće koji se nose uz uniformu bojom i izgledom moraju biti prilagođeni uniformi,
- Radnicima je zabranjeno u uniformi izlaziti izvan kruga Ustanove, a izuzetak predstavlja obavljanje poslova za potrebe Ustanove (konsultacije, pratnja bolesnika, prenos materijala i sl.)

- Parfemi, dezodoransi, lak za kosu, šminka i druga kozmetička sredstva upotrebljavaju se umjereno, tako da njihova upotreba ne izaziva iritaciju izgledom odnosno mirisom, a to se posebno odnosi na radnike koji dolaze u kontakt s pacijentima,
- Radnici trebaju da imaju uredno podrezane nokte na rukama i nogama,
- Radnici koji obavezno nose uniformu mogu imati diskretno lakirane nokte i ne smiju nositi vještačke nokte,
- Nakit koji radnici nose mora biti diskretan i ne smije dolaziti u dodir s pacijentima i sredstvima rada.

IV OBAVEZA UPOZNAVANJA SADRŽAJA KODEKSA

Član 4.

Svim načelnicima Službi uručiće se po jedan primjerak Kodeksa danom stupanja na snagu, a oni su obavezni s njegovim sadržajem upoznati svakog radnika u svojim službama.

Svi radnici su dužni potpisati izjavu da su upoznati s sadržajem kodeksa.

Radnicima koji zasnivaju radni odnos u Ustanovi, Kodeks će im se uručiti uz Ugovor o radu uz koji će potpisati izjavu da je isti primio.

Izjava o upoznavanju sadržaja Kodeksa će se uložiti u personalni dosije svakog radnika.

V PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Član 5.

Kodeks stupa na snagu 8-og dana od dana objavljivanja na Oglasnoj ploči Ustanove.

Danom stupanja na snagu ovog Kodeksa prestaje da važi Poslovni kodeks broj 16-437-1/07 od 12.01.2007 godine i Izmjene i dopune Poslovnog kodeksa broj 01-828-1/13 od 05.04.2013 godine.

**JAVNA ZDRAVSTVENO-NASTAVNA USTANOVA
DOM ZDRAVLJA „Dr Mustafa Šehović“ Tuzla**

**Broj: 04-6137-1/23
Tuzla, 03.11.2023. godine**

**PREDSJEDNIK
UPRAVNOG ODBORA,**

/Ćilimković Damir, dr.sci.ecc/

Poslovni Kodeks objavljen je na Oglasnoj ploči Ustanove dana 03.11.2023 godine.