

## **DOM ZDRAVLJA “TEMERIN”**

### **TEMERIN**

**Broj: 339/2006**

**Dana:25.10.2006. g.**

## **POSLOVNI KODEKS ZAPOSLENIH**

Poslovni kodeks predstavlja kodeks ponašanja i etičkih principa, koje zaposleni u Domu zdravlja ugrađuju u svoj svakodnevni rad sa ciljem povećanja zadovoljstva korisnika usluga i unapređenje kvaliteta rada. Poslovni kodeks je sačinjen da podstiče dugoročni uspeh i saradnju svih zaposlenih, korisnika usluga i poslovnih partnera Doma zdravlja, da unapređuju kulturu rada Doma zdravlja, međusobne odnose zaposlenih i odnose sa korisnicima.

Poštovanje kodeksa je u interesu svih zaposlenih i uslov za ostvaranje poslovne **VIZIJE** Doma zdravlja – da predstavlja savremeno organizovanu i dugoročno uspešnu ustanovu, koja u društvenom interesu obavlja humanu delatnost, u skladu sa etičkim i ekološkim principima i neprekidno brine o svojim korisnicima i zaposlenima.

Ovim kodeksom opisani su osnovni principi i pravila u svakodnevnom ponašanju zaposlenih u Domu zdravlja. Svi zaposleni su dužni da poštuju i slede navedena pravila ponašanja. Povreda **KODEKSA** u suprotnosti je sa interesima Doma zdravlja.

## **DOLAZAK I ODLAZAK SA POSLA**

- Na posao se dolazi tačno na vreme: 15 minuta pre početka rada sa pacijentima i ostalim korisnicima . Radno vreme Doma zdravlja je od 7:00 do 20:00 časova.
- Radno mesto se u vanrednim okolnostima može napustiti jedino sa odobrenjem načelnika i na kraju radnog vremena.
- Dnevnu pauzu koristiti isključivo u određeno vreme za jelo, kafu i predah.
- Kvaliteteno poslovanje podrazumeva da se odsusvo sa posla treba najaviti – najmanje tri dana unapred, s izuzetkom vanrednih slučajeva.

- Kvalitetno obavljanje posla podrazumeva da se prema potrebi, na poslu ostaje duže, radi završetka započetih poslova i napredovanja Doma zdravlja, što se odnosi na sve poslove.

## **ČUVANJE DOKUMENATA I IMOVINE DOMA ZDRAVLJA**

- Svi važni pisani dokumenti se evidentiraju i čuvaju u interesu budućih poslova. Imovina korisnika: medicinski nalazi, lični dokumenti, rešenja i drugo se čuvaju, a kad postoji potreba i obaveza, vraćaju korisnicima u stanju kakvom su i primljeni.
- Medicinski i ostali uređaji, sredstva za rad i inventar se redovno i domaćinski održavaju, čuvaju se od štete i nepredviđenih događaja (krađa, kvar i slično).
- Nije dozvoljeno neodgovarajuće, neodgovorno i nezakonito rukovanje i raspolaganje sredstvima Doma zdravlja.
- Obavezno je racionalno i ekonomično korišćenje materijala (papir, ambalaža i boje) Doma zdravlja i sitnog inventara.
- Zaposleni su dužni da blagovremeno uoče nedostatke i podnesu zahtev za nabavku neophodnih sredstava za rad, održavanje i opravku opreme, u pisanoj formi.
- Radi poboljšanja poslova svaki zaposleni je dužan da na kraju radne nedelje, iznese svoje utiske, primedbe i sugestije u vezi sa obavljanjem poslova svom nadređenom.
- Obavezno je uredno vođenje propisane evidencije o pacijentima, poslovima, stanju opreme i inventara. Svi važni dokumenti se uredno odlažu i čuvaju na propisanom mestu.

## **ETIČKA NAČELA**

- Svi zaposleni Doma zdravlja su dužni da se pridržavaju osnovnih etičkih načela – humanost, poštenje, istinitost, pravednost i ispunjavanje svoje dužnosti.
- Obavezno je čuvanje tajnosti podataka o korisnicima usluga i poslovanju. Čuvanje lekarske tajne je obaveza svih zaposlenih, ne samo lekara. Iz tog razloga:
  - nije dozvoljeno davanje podataka o pacijentu, njegovim bolestima, nalazima i dokumentima drugim licima, bez njegove dozvole koja se iskazuje u vidu ovlašćenja i ličnih dokumenata;

- podatke o zdravstvenom stanju, bolesti i nalazima pacijentu može da saopšti samo lekar koji ga je pregledao, načelnik odeljenja ili lice koje je lekar ovlastio;
- utvrđivanje identiteta vrši se uvidom u ličnu kartu, pasoš, vozačku dozvolu, indeks ili drugi dokument u kome se nalazi slika pacijenta;
- telefonom se ne mogu davati poverljivi podaci ni samom pacijentu;
- dokumenti se izdaju uz obavezan potpis pacijenta ili lica koje je pacijent ovlastio;
- poštovanje dostojanstva i ličnosti pacijenata i drugih korisnika je obaveza svakog zaposlenog u Domu zdravlja;
- nije dozvoljeno primanje novca, poklona, niti drugih vidova koristi od pacijenata i drugih korisnika usluga Doma zdravlja;
- nije dozvoljeno nepovoljno izražavanje o kolegama i drugim zaposlenima u Domu zdravlja pacijentima kao ni komentarisanje o ličnosti i postupcima drugih zdravstvenih radnika;
- neophodno je negovanje dobrih međuljudskih odnosa, kao i saradnje uz poštovanje ličnosti i rada svih članova tima i zaposlenih u Domu zdravlja.

## **ODNOS PREMA POSLU**

- Negujemo domaćinski odnos prema Domu zdravlja i poslu, poštenje, iskrene međusobne odnose.
- Iskreni odnosi prema partnerima Doma zdravlja i korisnicima usluga doprinose dugoročnom uspehu.
- Verujemo u naše usluge i hvalimo njihove vrednosti i kvalitete.
- Negujemo međusobno poverenje i toleranciju.
- Rad - akcija je naš prvi zadatak.
- Obavezni smo da poslove obavimo u dogovoreno vreme.
- Beskompromisno brinemo o kvalitetu naših usluga.
- Poštujemo red u Domu zdravlja i uvek načelniku podnosimo izveštaj o radu i eventualne primedbe.
- Svakodnevnim poslovima i problemima u radu bavi se načelnik, a ne direktor Doma zdravlja.

## UREDNOST, IZGLED I HIGIJENA

- Zaposleni su dužni da na posao dolaze u skladu sa osnovnim zahtevima urednosti i lične higijene (uredno odelo i obuća, obrijano lice muškaraca, uredne ruke i nokti, uredna frizura i slično).
- Zaposleni su dužni da koriste propisanu ličnu zaštitnu opremu i brinu o zaštiti za vreme obavljanja posla.
- Zaposleni brinu o urednosti radnog prostora, opreme, instrumenata i pribora koje odlažu na propoisano mesto.
- Zaposleni su dužni da posebno vode računa o urednosti i higijeni radnih prostorija i vozila koja koriste.
- Radnici su obavezni da uredno odlažu repromaterijal.
- Zaposleni posebnu pažnju treba da obrate na izgled i urednost medicinskih i drugih nalaza i izveštaja i njihovo pakovanje.
- Svi zaposleni obavezni su da jedanput mesečno učestvuju u generalnom spremanju radnih prostorija, koje se organizuje van radnog vremena.
- Osobe koje svakodnevno dolaze u kontakt sa poslovnim partnerima i korisnicima usluga, naročito su dužne da brinu o svom izgledu.
- Odeća treba da bude prilagođena principima poslovnog odevanja – uniforma. Nisu dozvoljeni bilo kakvi modni ekstremi, niti neumereno upadljivo odevanje.
- Administrativno osoblje brine o urednosti i izgledu kancelarija. Površina radnog stola, nakon završenog ranog vremena, treba da ostane uredna i čista.

## TELEFONSKA KOMUNIKACIJA

- U pozdravljanju spoljnog sveta, prilikom telefoniranja, zaposleni su dužni da se javljaju rečima:  
**DOBAR DAN, DOM ZDRAVLJA “TEMERIN”, IZVOLITE.**
- Zaposleni su dužni da pismeno zabeleže primljene telefonske i lične poruke za svoje kolege, u slučaju da oni nisu u mogućnosti da se lično jave, kao i vreme kad je poruka primljena.
- Telefonski pozivi se uzvraćaju odmah (što pre), kako bi ukazali poštovanje poslovnom partneru i stekli imidž savremene kompanije.
- **Prilikom telefonskog poziva drugim osobama obavezno je lično predstavljanje: “Dobar dan, (ime ustanove, ime i prezime osobe koja se javila) kraj telefona”.**

- Privatni telefonski razgovori dozvoljeni su samo u opravdanim slučajevima. Zaposleni treba da budu racionalni u korišćenju službenog telefona i vode računa o tome da privatni razgovori budu kratki. Tako će se omogućiti bolje komuniciranje sa korisnicima usluga i poslovnim partnerima.

## **ODNOS SA POSLOVNIM PARTNERIMA, KORISNICIMA I SPOLJNIM SVETOM**

- Poslovnim partnerima se obavezno ukazuje posebno poštovanje, ljubaznost i predusretljivost. Obavezo je oslovljavanje sa “VI” svih poslovnih partnera Doma zdravlja.
- U kontaktima sa spoljnim svetom brinuti o ugledu ustanove. Zabranjeno je širiti neistine, pogrešne i neproverene informacije, koje su na bilo koji način povezane sa Domom zdravlja, jer to može dovesti do ozbiljnog narušavanja ugleda ustanove i ugroziti njeno poslovanje.
- Korisnike dočekati sa osmehom uz ljubazno oslovljavajne.
- Ukoliko korisnik ima primedbe ili reklamacije, nikad ne povišavati glas i ne tvrditi da nije u pravu. Posavetovati se sa načelnikom ili lekarom koji brine o pacijentu i rešiti mirno problem.
- U komunikaciji sa korisnicima uvek poštovati “10 ZLATNIH PRINCIPA KOMUNIKACIJE”.

## **DESET ZLATNIH PRINCIPA KOMUNIKACIJE**

- 1) LJUBAZNOST, OSMEH, PREDUSRETLJIVOST
- 2) PITAMO
- 3) SLUŠAMO PAŽLJIVO
- 4) DOBRO POZNAJEMO SVOJE USLUGE
- 5) PUŠTAMO DA OSETE DA PRIDAJEMO ZNAČAJ I VAŽNOST ONOME ŠTO NAM SAOPŠTAVAJU
- 6) POSLOVNOST I UREDNOST
- 7) BUDIMO ISKRENI U KOMUNIKACIJI – ONO ŠTO JESMO
- 8) “KORISNIK JE KRALJ”
- 9) NEUTRALIŠEMO PRIMEDBE KORISNIKA SVOJIM KOREKTNIM PONAŠANJEM
- 10) VERUJEMO U NAŠE USLUGE I NAŠU USTANOVU.

## **PONAŠANJE U PROSTORIJAMA USTANOVE**

- Prostorije Doma zdravlja su ogledalo ustanove. Zbog toga moraju biti uredne i čiste.
- U prostorijama Doma zdravlja nije dozvoljeno konzumiranje alkohola, pušenje, niti obedovanje, osim za to posebno određenim prostorijama i u označeno vreme.
- Svi zaposleni su dužni da vode računa o izuzetnoj urednosti, čistoći i higijeni poslovnog prostora.
- U radnim prostorijama nisu dozvoljeni: slušanje glasne muzike, glasni razgovori i prepirka.
- Izbegavati glasne razgovore, objašnjenja i ogovaranja pred pacijentima i drugim korisnicima – sve to stvara utisak nereda, nediscipline, neposlovnosti i nepoštovanja prisutnih.
- Ukoliko privremeno napuštaju radnu prostoriju zaposleni su dužni da o tome obaveste kolege, kao i o dužini vremena odsustvovanja.

## **MEĐULJUDSKI ODNOSI**

- Svi zaposleni su dužni da pozitivno utiču na dobre međuljudske odnose, uzajamno poštovanje, što je ključ zajedničkog uspeha.
- Zaposlenima je zabranjeno da komentarišu ili procenjuju tuđi rad.
- Zaposleni se međusobno oslovljavaju sa kolega, kulturno i s poštovanjem.

## **ZAVRŠNA REČ**

**KODEKS** je skup pravila kojeg se pridržavaju svi zaposleni. Kodeks, odnosno propisana pravila, moraju da poznaju svi zaposleni i primenjuju ih u svakodnevnom radu, u intresu Doma zdravlja i svakog zaposlenog ponaosob. Zajednička i opšteprihvaćena pravila ponašanja olakšavaju međusobnu, a pre svega, komunikaciju sa korisnicima usluga. U njihovim očima takav kolektiv deluje kao tim u kojem sve deluje organizovano i u interesu korisnika, koji procenjuju kvalitet rada Doma zdravlja.

Temerin, 25.10.2006.

Direktor  
Vrhovac M.dr Elizabeta