

Завод за антирабичну заштиту - Пастеров Завод, Нови Сад

**ПОСЛОВНИ КОДЕКС
У ЗАВОДУ ЗА АНТИРАБИЧНУ ЗАШТИТУ
- ПАСТЕРОВ ЗАВОД, НОВИ САД**

Нови Сад, септембар 2020. године

Ради унапређивања професионалног и стручног обављања послова и радних задатака, пословног и професионалног понашања, као и радне дисциплине запослених у Заводу за антирабичну заштиту - Пастеров Завод, Нови Сад, на основу члана 18. Статута Завода за антирабичну заштиту - Пастеров завод, Нови Сад, ВД Директор Завода за антирабичну заштиту - Пастеров Завод, Нови Сад доноси

ПОСЛОВНИ КОДЕКС У ЗАВОДУ ЗА АНТИРАБИЧНУ ЗАШТИТУ - ПАСТЕРОВ ЗАВОД, НОВИ САД

I. СВРХА ПОСЛОВНОГ КОДЕКСА

Члан 1.

Овим Пословним кодексом (у даљем тексту: Кодекс) утврђују се општа правила пословног понашања у Заводу за антирабичну заштиту - Пастеров Завод, Нови Сад (у даљем тексту: Завод), која представљају опште прихваћену 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 Заводу.

II. НОРМЕ ПОСЛОВНОГ ПОНАШАЊА

1. Опште норме пословног понашања

Члан 2.

Запослени је дужан да се савесно и одговорно односи према раду, да све послове и радне задатке, за које је засновао радни однос, обавља у складу са законом и правилима струке.

Члан 3.

Запослени је дужан да чува достојанство и углед Завода, као и да исказује највећи степен лојалности према Заводу.

Члан 4.

У обављању послова и радних задатака запослени је дужан да интерес Завода стави изнад појединачног личног интереса.

Члан 5.

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

Члан 6.

Недопустиво је да запослени критички оцењује рад Завода и претпостављених, осим на службеним састанцима који се организују у Заводу.

Запослени има право да даје изјаву у сопствено име о раду Завода и претпостављених, ван службених састанака, под условом да у давању такве изјаве јасно стави до знања да изјаву даје у лично име.

Запослени кога је послодавац овластио да даје изјаву у име делатности, односно у име Завода, дужан је да при давању таквих изјава поштује принцип лојалности према послодавцу, као и да даје изјаве које је послодавац одобрио.

Запослени кога је послодавац овластио да даје изјаву у име делатности, односно у име Завода, као и запослени за кога се основано може претпоставити да иступа у име делатности, може дати изјаву и у сопствено име по питањима која су од јавног интереса, под условом да јасно стави до знања да изјаву даје у сопствено име а не у име делатности, односно у име Завода.

Запослени који даје изјаву у своје име и којом износи критичко мишљење о раду Завода и претпостављених, не сме бити на било који начин прогањан или малтретиран.

Запослени може давати изјаву у име синдикалне организације којој припада уколико при давању такве изјаве јасно стави до знања да изјаву даје у име синдикалне организације.

Члан 7.

Запослени је дужан да афирмативно говори о резултатима постигнутим у Заводу, а о уоченим недостацима у организацији и раду Завода, као и о недостацима који штете угледу Завода, дужан је да хитно обавести Шефа Службе односно Одсека.

Шеф Службе и Шеф Одсека, из става 1. овог члана, дужан је да по обавештењу запосленог покрене питање на службеним састанцима који се организују у Заводу, како би се проблем решио унутар Завода, а на којима је потребно да се предложе мере за отклањање уочених недостатака у организацији и раду Завода, као и уочених недостатака који штете угледу Завода.

Члан 8.

Информације о пословању Завода, као и о званичним ставовима Завода поводом одређених питања, јавности или појединим лицима, као и средствима јавног информисања дају искључиво лица која овласти Директор Завода, у складу са чланом 6. овог Кодекса.

Члан 9.

Запослени не сме да користи рад у Заводу да би утицао на остваривање својих права или права са њиме повезаних лица.

Запослени не сме да прима поклон у вези са вршењем својих послова, изузев протоколарног или пригодног поклона мање вредности, нити било какву услугу или друге користи за себе или друга лица.

Члан 10.

Запослени је дужан да се стално усавршава пратећи савремена достигнућа науке и технике, као и да се упознаје са новим поступцима и процедурама у области којом се бави.

Члан 11.

Запослени је дужан да долази и одлази са посла у прописано радно време.

Свако ванредно кашњење, ранији одлазак са посла или изостанак у току радног времена може бити искључиво уз знање и сагласност шефа Службе, односно Шефа Одсека, а у случају одсутности тог лица, уз сагласност Директора Завода.

Члан 12.

У Заводу је забрањено пушење, као и употреба алкохолних пића и опојних средстава.

Члан 13.

У Заводу су забрањене све политичке активности.
Синдикалне активности у Заводу обављају се у складу са законом.

2. Однос запослених са пацијентима, пословним партнерима и запосленим у Заводу

Члан 14.

У обављању својих послова запослени треба да створе пријатан пословни амбијент у међусобној сарадњи, као и сарадњи са пацијентима и пословним партнерима.

Запослени треба да створе амбијент у коме ће пацијенти осећати бригу за њихове здравствене порблеме, односно у коме ће пословни партнери стећи поверење у Завод.

Члан 15.

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

Члан 16.

Запослени не сме да испољава нерасположење, као ни да износи личне проблеме пред пацијентима и пословним партнерима.

Члан 17.

У комуникацији са пацијентима запослени никада не сме да реагује агресивно и арогантно, као ни сувише емотивно, односно не сме да се упушта у вербалну расправу.

Члан 18.

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 приоритет, под условом да то не угрожава интерес других пацијената и да такав приоритет није у супротности са законом и подзаконским актима донетим за спровођење закона.

Члан 19.

Запослени је дужан да пацијента у потпуности информише о његовим правима, а у случају да пацијент изрази сумњу у препоручени начин остваривања права, запослени је дужан да пацијента љубазно и аргументовано увери да није у праву, а када је то потребно и да га упуту Заштитнику пацијентових права.

Члан 20.

Дужност је свих запослених у Заводу да пацијенту омогуће остваривање свих права прописаних законом, као и подзаконским актима донетим за спровођење закона, као и да пацијенту пружи стручну помоћ у остваривању тих права.

Члан 21.

Недопустиво је да запослени, за здравствене услуге које се пружају у Заводу и на које пацијент има право у складу са законом и подзаконским актима донетим за спровођење закона, препоручује пацијенту пружање таквих здравствених услуга у другој здравственој установи или приватној пракси у којој запослени обавља допунски рад, или у било којој другој здравственој установи која није у Плану мреже здравствених установа и са којом Републички завод за здравствено осигурање није закључио уговор, односно у било којој другој приватној пракси.

Члан 22.

Недопустиво је да се пацијент наводи на утисак да ће брже и под повољнијим условима остварити своја законом прописана права под условом да пружене здравствене услуге плати из својих средстава, односно наводити пацијента на утисак да нису обезбеђена средства за остваривање тих права на терет Републичког завода за здравствено осигурање.

Члан 23.

Запослени са пацијентима и пословним партнерима не сме да коментарише стање, односно пословање Завода, као и односе Завода са другим установама, органима и организацијама.

Члан 24.

Запослени је дужан да, поред тога што води рачуна о личном угледу, штити и углед запослених у Заводу.

Запослени не треба да се бави појединостима из приватног живота запослених у Заводу, нити да друге оптерећује појединостима из свог приватног живота.

Члан 25.

Запослени не сме да игнорише или дискриминише запослене у Заводу због њихове етичке, верске, националне, родне, политичке припадности или због других опредељења.

Члан 26.

Запослени је дужан да се према запосленима у Заводу опходи уз пуно поштовање њихове личности и равноправности у правима и обавезама које су утврђене законом.

Члан 27.

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

Члан 28.

Запослени је дужан да сарађује са осталим запосленима у Заводу, 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 пренеси на друге запослене.

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

Члан 29.

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

Члан 30.

У духу колегијалних односа запослени треба да решавају сва стручна питања, да стручне и друге неспоразуме решавају мирно и у оквиру Завода.

3. Радни простор

Члан 31.

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

Члан 32.

Средства и опрема која су запосленом службено дата на располагање, не могу се користити у приватне сврхе.

Члан 33.

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

Члан 34.

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

Члан 35.

Обавеза је запосленог да запосленима, са којима ради у истом простору, омогући несметано обављање послова.

4. Руководиоци

Члан 36.

Законом, правилима струке и Правилником о организацији и систематизацији послова у Заводу за антирабичну заштиту - Пастеров Завод, Нови Сад, утврђена хијерархија у организацији рада и одговорности у Заводу, мора се поштовати у свим приликама.

Члан 37.

Шефови Служби и Одсека у свакој прилици радом, односно квалитетом рада и понашањем треба да дају лични пример другим запосленим.

Члан 38.

Шефови Служби и Одсека са запосленима треба да развијају однос уважавања постигнутих резултата и неизоставног похваљивања успешно обављеног посла.

Члан 39.

Шефови Служби и Одсека дужни су да подстичу и мотивишу све запослене ка постизању добрих резултата.

Члан 40.

У свим приликама Шефови Служби и Одсека дужни су да владају својим речима, тоном разговора, као и понашањем.

Члан 41.

За урвршене пропусте у раду Шефови Служби и Одсека дужни су да запослене најпре дискретно, али ауторитативно опомену, а уколико се и поред тога пропусти запосленог понове, дужни су да предузму законом прописане мере.

III. ЕТИЧКЕ НОРМЕ

Члан 42.

Здравствени радник је дужан да се у обављању своје професије придржава етичких норми из овог Кодекса, као и Кодекса професионалне етике, који доноси Комора здравствених радника.

Члан 43.

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 здравља људи.

Члан 44.

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

Члан 45.

Поштујући личност сваког човека здравствени радник неће ни речју ни делом повредити људско достојанство и пружиће пацијенту адекватну 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 46.

Поступајући по правилима науке, медицине засноване на доказима и етичким начелима, 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 друштвеном заједницом.

Члан 47.

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

IV. ПОСЛОВНИ БОНТОН

Члан 48.

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

1. Пословна комуникација

Члан 49.

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

Љубазност је стандард понашања који се очекује од сваког запосленог у Заводу.

Члан 50.

У разговору са пацијентима, њиховим пратиоцима, колегама или пословним партнерима запослени никада не треба да говори повишеним тоном.

Члан 51.

Начин изражавања у пословној комуникацији треба да буде правилан и јасан.

У пословној комуникацији не треба користити неформалне изразе, сленг, имитације, јер исте остављају утисак необразоване и неозбиљне особе.

Члан 52.

Упознавање са пацијентима и пословним партнерима започиње представљањем и руковањем.

Представљање треба да буде кратко, јасно и у позитивном тону.

Приликом упознавања потребно је представити се пуним именом и презименом.

Руковање треба да буде срдечно и кратко уз стисак руке.

Члан 53.

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

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

Члан 54.

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

Члан 55.

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

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

Члан 56.

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

2. Телефонска и e-mail комуникација

Члан 57.

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

Запослени је дужан да се придржава општих правила у телефонској комуникацији, и то: на позив треба одговорити најкасније након 2-3 звоњења; изговорити речи поздрава и назива организационе јединице здравствене установе; поставити питање у форми: "Како могу да Вам помогнем?"

Члан 58.

У пословној комуникацији потребно је говорити разговетно и јасно.

Тон разговора треба да буде пријатељски и отворен.

У пословној комуникацији не сме се прекидати лице које говори док не саопшти свој проблем или питање, а разговор треба да приведе крају особа која је позвала. У случају да је особа опширна, потребно је љубазно али одлучно завршити разговор.

Члан 59.

Приликом одржавања важних састанака, предавања и слично, мобилни телефон се обавезно искључује.

Члан 60.

Извешавати у највећој могућој мери прекидање посла због обављања приватних телефонских разговора.

Приватни телефонски разговори морају бити кратки и не смеју ометати рад других запослених.

Приватни телефонски разговор неопходно је прекинути ако у радну просторију уђе пацијент, пословни партнер, односно руководилац.

Члан 61.

Сви запослени треба да редовно проверавају е-mail пошту и да одговарају у року од 24 часа. Дописивање електронском поштом односи се само на посао, а не и на размењивање неформалних порука, слика, вицева, парола и сл.

3. Пословни изглед

Члан 62.

Пословни изглед запосленог не говори само о његовом личном стилу и укусу, већ у великој мери и о Заводу, и утиче на углед и репутацију Завода. Зато је веома важно да први утисак о пословном изгледу запосленог, а тиме и Заводу, буде позитиван, чиме се стиче поверење у рад Завода.

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

Члан 63.

Екстраваганција није пожељна карактеристика здравственог радника и због тога је на радном месту обавезно ношење прописане униформе.

Члан 64.

За даме униформа не треба да буде прекратка ни преуска.

Обућа мора бити прилагођена раду у Заводу.

Шминка треба да буде дискретна и усклађена са општим изгледом.

Коса и фризура увек мора да буде уредна и умерених боја.

Нокти морају да буду чисти и уредни.

Накит треба да буде дискретан.

Члан 65.

Господа морају увек имати чисту и уредну косу, која је уредно подшишана.

Мушки накит треба да буде дискретан.

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

V. ПРЕЛАЗНЕ И ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

Члан 66.

Свим запосленим уручиће се по један примерак Кодекса, даном ступања на снагу, односно даном заснивања радног односа.

Члан 67.

За примену Кодекса надлежан је Директор Завода.

Члан 68.

Запослени, који има недоумице у погледу примене Кодекса, дужан је да се обрати Шефу Службе, односно Одсека или Директору Завода.

Члан 69.

Шефови Службе и Одсека дужни су да укажу на пропусте у примени Кодекса, односно на поступање у супротности са Кодексом, запосленом који се не придржава Кодекса, а уколико и поред тога запослени и надаље настави са понашањем који се крши Кодекс, Шеф Службе, односно Одсека, дужан је да против запосленог предузме мере прописане законом којим се уређује рад, а које се односе на радну дисциплину.

Члан 70.

Ступањем на снагу овог Пословног кодекса Завода престаје да важи Пословни кодекс у Заводу за антирабичну заштиту „Луј Пастер“ Нови Сад, број 01-46/7 од 12.05.2008. године.

Члан 71.

Кодекс ступа на снагу осмог дана од дана објављивања на огласној табли Завода.

РЕПУБЛИКА СРБИЈА
АУТОНОМНА ПОКРАЈИНА ВОЈВОДИНА
ЗАВОД ЗА АНТИРАБИЧНУ ЗАШТИТУ
ПАСТЕРОВ ЗАВОД, НОВИ САД
Број 01-130/1
16.09.2020.
НОВИ САД



В.Д. Директор
Мр сци. мед. Ненад Врањеш