

РЕПУБЛИКА ЦРНА ГОРА  
ЈАВНА ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА  
ОПШТА БОЛНИЦА  
Број 439  
БЕРАНЕ 04.02. 2016 г.

## ЕТИЌКИ КОДЕКС

---

Беране, октобар 2015. године

Radi unapređivanja profesionalnog i stručnog obavljanja poslova i radnih zadataka, poslovnog i profesionalnog ponašanja, kao i radne discipline, direktor JZU Opšte bolnice Berane, donosi

## **ETIČKI KODEKS**

### **I. Svrha etičkog kodeksa**

#### **Član 1.**

Ovim etičkim kodeksom (u daljem tekstu : Kodeks), utvrđuju se opšta pravila poslovnog ponašanja u JZU Opšta bolnica Berane, 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 Opštoj bolnici.

Cilj etičkog kodeksa je očuvanje, afirmacija i unapređenje dostojanstva i ugleda zaposlenih i jačanje povjerenja građana u rad ove zdravstvene ustanove.

### **II Norme poslovnog ponašanja**

#### **1. Opšte norme poslovnog ponašanja**

#### **Član 2.**

Zaposleni je dužan da se savjesno i odgovorno odnosi prema radu, 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 Opšte bolnice, kao i da iskazuje najviši stepen lojalnosti prema Opštoj bolnici.

#### **Član 4.**

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

#### **Član 5.**

Zaposleni ne smije da učestvuje u aktivnostima koje bi štetile ugledu Opšte bolnice.

#### **Član 6.**

Nedopustivo je da zaposleni kritički ocjenjuje rad zdravstvene ustanove i pretpostavljenih, osim na službenim sastancima koji se organizuju u zdravstvenoj ustanovi.

Zaposleni ima pravo da daje izjavu u sopstveno ime o radu zdravstvene ustanove i pretpostavljenih, van službenih sastanaka, pod uslovom da u davanju takve izjave jasno stavi do znanja da izjavu daje u lično ime.

Zaposleni koga je poslodavac ovlastio da daje izjavu u ime djelatnosti, odnosno u ime zdravstvene ustanove, dužan je da pri davanju takvih izjava poštuje princip lojalnosti prema poslodavcu, kao i da daje izjave koje je poslodavac odobrio.

Zaposleni može davati izjavu u ime sindikalne organizacije kojoj pripada ukoliko pri davanju takve izjave jasno stavi do znanja da izjavu daje u ime sindikalne organizacije.

#### **Član 7.**

Zaposleni je dužan da afirmativno govori o rezultatima postignutim u Opštoj bolnici, a o uočenim nedostacima u organizaciji i radu, kao i o nedostacima koji štete ugledu Opšte bolnice, dužan je da hitno 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 Opštoj bolnici, kako bi se problem riješio unutar ustanove, a na kojima je potrebno da se predlože mjere za otklanjanje uočenih nedostataka u organizaciji i radu, kao i nedostataka koji štete ugledu JZU.

#### **Član 8.**

Informacije o poslovanju zdravstvene ustanove, kao i zvaničnim stavovima zdravstvene ustanove povodom određenih pitanja, javnosti ili pojedinim licima, kao i sredstvima javnog informisanja, daju isključivo lica koja ovlasti direktor zdravstvene ustanove, u skladu sa članom 6. ovog Kodeksa.

#### **Član 9.**

Zaposleni je dužan da se stalno usavršava prateći savremena dostignuća nauke i tehnike, kao i da se upoznaje sa novim postupcima i procedurama u oblasti kojom se bavi.

#### **Član 10.**

Zposleni je dužan da poštuje propisano radno vrijeme.

Svako vanredno kašnjenje, raniji odlazak sa posla ili izostanak u toku radnog vremena može biti isključivo uz znanje i saglasnost neposrednog rukovodioca, a u slučaju odsutnosti tog lica uz saglasnost direktora.

#### **Član 11.**

U Opštoj bolnici zabranjeno je pušenje, kao i upotreba alkoholnih pića i opojnih sredstava.

#### **Član 12.**

U Opštoj bolnici zabranjene su sve političke aktivnosti.

Sindikalne sktivnosti u zdravstvenoj ustanovi obavljaju se u skladu sa Zakonom.

### **2. Odnos zaposlenih sa pacijentima, poslovnim partnerima i kolegama**

#### **Član 13.**

U obavljanju svojih poslova zaposleni treba da stvore prijatan poslovni ambijent u međusobnoj kolegijalnoj saradnji, kao i saradnji sa pacijentima i poslovnim partnerima.

Zaposleni treba da stvore ambijent u kome će pacijent osjećati brigu za njihove zdravstvene probleme, odnosno u kome će poslovni partneri steći povjerenje u Opštu bolnicu.

#### **Član 14.**

Zaposleni je dužan da se sa najvećim stepenom profesionalnog uvažavanja odnosi prema pacijentima i poslovnim partnerima.

U komunikaciji sa pacijentima zaposleni nikada ne smije da reaguje agresivno i arogantno, kao ni suviše emotivno, odnosno ne smije da se upušta u verbalnu raspravu.

#### **Član 15.**

Sa posebnom pažnjom zaposleni je dužan da se 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 interese drugih pacijenata i da takav prioritet nije u suprotnosti sa zakonom i i podzakonskim aktima donijetim za sprovođenje zakona.

#### **Član 16.**

Zaposleni je dužan da pacijenta u potpunosti informiše o njegovim pravima, a u slučaju da pacijent izrazi sumnju u preporučeni način ostvarivanja prava, zaposleni je dužan da pacijenta ljubazno i argumentovano uvjeri da nije u pravu a, a kada je to potrebno i da ga uputi zaštitniku prava pacijentovih prava.

#### **Član 17.**

Dužnost je svih zaposlenih da pacijentu omoguće ostvarivanje svih prava propisanih zakonom, kao i da pacijentu pruže stručnu pomoć u ostvarivanju tih prava.

#### **Član 18.**

Nedopustivo je da zaposleni, za zdravstvene usluge koje se pružaju u Opštoj bolnici i na koje pacijent ima pravo u skladu sa zakonom, preporučuje pacijentu pružanje takvih zdravstvenih usluga u drugoj zdravstvenoj ustanovi ili privatnoj praksi, ili u bilo kojoj zdravstvenoj ustanovi koja nije u Planu mreže zdravstvenih ustanova i sa kojom RFZ nije zaključio ugovor, odnosno u bilo kojoj drugoj privatnoj praksi.

#### **Član 19**

Zaposleni sa pacijentima i poslovnim partnerima ne smije da komentariše stanje, odnosno poslovanje Opšte bolnice, kao i odnose Opšte bolnice sa drugim ustanovama, organima i organizacijama.

#### **Član 20.**

Zaposleni je dužan da vodi računa o ličnom ugledu, kao i da štiti ugled svojih kolega.

#### **Član 21.**

Zaposleni ne smije da ignoriše ili diskriminiše kolege zbog njihove etičke, vjerske, nacionalne, rodne, političke pripadnosti ili zbog drugih opredeljenja.

#### **Član 22.**

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

#### **Član 23.**

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

#### **Član 24.**

Zaposleni je dužan da sarađuje sa ostalim zaposlenim u Opštoj bolnici, da razmenjuje stručne i profesionalne informacije, da u okviru svojih ovlašćenja u potpunosti informiše drugog zaposlenog o pitanjima iz svoje nadležnosti, 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 25.**

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

#### **Član 26.**

Sva stručna pitanja, stručne i druge nesporazume zaposleni treba da rešavaju mirno i u duhu kolegijalnih odnosa.

### **3. Vršenje drugih poslova**

#### **Član 27.**

**Zdravstveni radnik ne smije da obavlja dopunski rad van mreže zdravstvenih ustanova, odnosno obavlja dopunski rad bez saglasnosti direktora.**

### **4. Pokloni i ponude**

#### **Član 28.**

Zaposleni ne smije tražiti plaćanje naknade za vršenje poslova za koje plaćanje naknade nije propisano.

Zaposleni ne smije zahtijevati ili primati poklone, ponuđene koristi, povlastice ili obezbjeđivati drugu korist za sebe lično, bliske rođake, prijatelje ili druga pravna i fizička lica sa kojima ostvaruje privatni ili poslovni kontakt i saradnju.

Ukoliko je zaposlenom za vršenje poslova ponuđen poklon, povlastica ili druga korist, on će:

- poklon, povlasticu ili drugu korist odbiti,
- ako je moguće i identifikovati osobu koja je učinila ponudu,
- vratiti uručeni poklon, ako poklon ne treba da se upotrijebi kao dokazno sredstvo u propisanom postupku,
- predložiti svjedoke o učinjenoj ponudi ili datom poklonu,
- prijaviti učinjenu ponudu pretpostavljenom

- sačiniti službenu zabilješku o učinjenoj ponudi, odnosno datom poklonu, ponuđenoj povlastici ili drugoj koristi,
- nastaviti sa vršenjem poslova na propisani način.

## **5. Radni prostor**

### **Član 29.**

Od zaposlenog se očekuje da sa pažnjom dobrog domaćina čuva, brine i održava sredstva i opremu koju koristi, kao i radne i druge prostorije u kojima boravi.

### **Član 30.**

Sredstva i oprema koja su zaposlenom zbog obavljanja poslova radnog mjesta data na raspolaganje, ne mogu se koristiti u privatne svrhe.

### **Član 31.**

Ukupan izgled radnog prostora treba da bude takav da odražava dobru organizaciju, red i disciplinu koja vlada u Opštoj bolnici, kako bi zaposleni što kvalitetnije obavljali svoje poslove, a pacijenti i poslovni partneri stekli pozitivan utisak o Opštoj bolnici.

Radne prostorije moraju biti čiste i uredne .

### **Član 32.**

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

## **6. Rukovodioci**

### **Član 33.**

Zakonom i pravilima struke utvrđena hijerarhija u organizaciji rada i odgovornosti u Opštoj bolnici mora se poštovati u svim prilikama.

Rukovodeća lica, odnosno neposredni rukovodioci ukazuju na propuste u radu zaposlenog direktoru ili zaposlenom koga ovlasti direktor, čijim radom rukovodi i preduzima odgovarajuće mjere u odnosu na postupanja koja nijesu u skladu sa odredbama ovog Kodeksa

Lica iz stava 1 ovog člana naglašavaju značaj propisa i pravila i svojim ličnim ponašanjem daju primjer za pravilno etičko ponašanje drugih zaposlenih, te preduzimaju

odgovarajuće mjere radi sprečavanja korupcije i drugih oblika nedozvoljenog ponašanja.

#### **Član 34.**

Rukovodeća lica dužna su da podstiču i motivišu sve zaposlene ka postizanju dobrih rezultata.

#### **Član 35.**

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

### **ETIČKE NORME**

#### **Član 36.**

Poštujući ličnost svakog čovjeka,zdravstveni radnik ne smije ni riječju, ni djelom povrijediti ljudsko dostojanstvo i pružiće adekvatnu stručnu pomoć bez obzira na rasu, pol,nacionalnost,vjeroispovijest,političko uvjerenje ,društveni i ekonomski položaj,kao i bez obzira na svoje lične odnose prema pacijentu i li njegovoj porodici.

#### **Član 37.**

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 38.**

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

### **Poslovni bonton**

#### **Član 39.**

Poslovni bonton kao skup opšteprihvaćenih pravila ponašanja na radnom mjestu i u poslovnoj komunikaciji treba da bude prihvaćen od strane svih zaposlenih kao standard ponašanja u Opštoj bolnici, radi ostvarivanja dobrih poslovnih odnosa, kao i zaštita ličnog i profesionalnog ugleda zaposlenih.

#### **1.Poslovna komunikacija**

#### **Član 40.**



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 Opštoj bolnici.

#### **Član 41.**

Pravila poslovnog ponašanja nalažu da se zaposleni obraća pacijentima i njihovim pratiocima, kao i poslovnim partnerima, sa gospođo /gospođice/ gospodine i prezimenom i titulom.

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

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

#### **Član 42.**

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

Izbjegavati u najvećoj mjeri prekidanje posla zbog obavljanja privatnih telefonskih razgovora.

Privatni telefonski razgovori moraju biti kratki i ne smiju ometati rad drugih zaposlenih.

Privatni telefonski razgovor naophodno je prekinuti ako u radnu prostoriju uđe pacijent, poslovni partner, odnosno rukovodilac.

## **2. Poslovni izgled**

#### **Član 43.**

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

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

#### **Član 44.**

Ekstravagancija nije poželjna karakteristika zdravstvenog radnika, pa je zbog toga na radnom mjestu obavezno nošenje propisane uniforme.

#### **Član 45.**

Za dame uniforma ne može da bude prekratka ni preuska. Obuća mora biti prilagođena radu u zdravstvenoj ustanovi. Šminka treba da bude diskretna i usklađena sa opštim izgledom. Kosa i frizura uvijek mora da bude uredna i umjerenih boja. Nokti moraju biti čisti i uredni. Nakit treba da bude diskretan, i da se mnogo ne ističe.

#### **Član 46.**

Muškarci moraju uvijek imati čistu i uredno podšišanu kosu. Muški nakit treba izbjegavati, ili pak da bude vrlo diskretan.

### ***3. Izgled pacijenata i drugih posjetilaca bolničkom prostoru***

#### **Član 47.**

**Pacijenti** koji se radi korišćenja zdravstvene usluge jave zaposlenom radniku moraju biti pristojno odjeveni.

Muška osoba je pristojno odjevena ako na sebi ima košulju ili majicu sa rukavima ,preko ili upasano u pantalone, dugačke pantalone koje dosežu do obuće, na nogama cipele ili zatvorene sandale.

Ženska osoba je pristojno odjevena ako na sebi ima košulju, bluzu ili majicu sa rukavima, isti moraju dosezati do suknje ili pantalona ili su u iste upasane, dugačke pantalone koje dosežu do obuće. Obuća na nogama ne može biti papuča.

#### **Član 48.**

**Posjeta** pacijentima koji se nalaze na odjeljenjima mora biti pristojno odjevena i obuvena. Pristojno odjevena muška i ženska posjeta je ako minimum na sebi ima košulju ili majicu sa rukavima, dužina istih mora biti do suknje ili pantalona, pantalone moraju dosezati do obuće, a obuća ne može biti papuče ili nanule.

#### **Član 49.**

Zaposleni zdravstveni radnik je dužan da svakog nepristojno obučenog pacijenta ili posjetu upozori na pristojno oblačenje, a posjetu da odstrani iz službenog prostora.

## Član 50.

Služba obezbjeđenja- portiri neće dozvoliti ulazak u objekte bolnice nepristojno odjevenim građanima (u šorcevima, kratkim pantalonama, papučama, klompama, košulji ili majjici bez rukava nepristojne dužine...).

## Povreda etičkog kodeksa

## Član 51.

Za poštovanje Kodeksa odgovoran je svaki zaposleni.

## Član 52.

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 rad, a koje se odnose na radnu disciplinu.

## Član 53.

Etički kodeks stupa na snagu danom donošenja, a biće objavljen na sajtu kao i na oglasnoj tabli Opšte bolnice Berane.

Broj: 459

U Beranama, 04.02. 2016

