

11JU ZAVOD ZA HITNU MEDICINSKU POMOĆ KANTONA SARAJEVO

Na osnovu člana 25. Statuta JU Zavod za hitnu medicinsku pomoć Kantona Sarajevo ("Službene novine Kantona Sarajevo" broj; 45/13, 47/13 i 20/16) Zakon o ravnopravnosti spolova u Bosni i Hercegovini – prečišćeni tekst („Službeni glasnik BiH“ br. 32/10):Upravni odbor na 20.redovnoj sjednici održanoj dana 29.09.2022.godine donosi

K O D E K S P O S L O V N O G P O N A Š A N J A

1. UVOD

Poslovnim kodeksom utvrđuju se opšta pravila poslovnog ponašanja u zdravstvenoj ustanovi 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 Zavodu za hitnu medicinsku pomoć Kantona Sarajevo. Ponašanje zaposlenih u organizaciji i interakcija među njima glavni je faktor koji oblikuje atmosferu u ustanovi. Interakciju sa kolegama treba odvijati u okviru poslovne etike – to doprinosi povećanju efikasnosti i produktivnosti. Opća i poslovna kultura zaposlenog nije ništa manje važna od kvalifikacija, sposobnosti za rad i radnog iskustva.

Ovim dokumentom utvrđene su osnovne smjernice poslovne etike, poslovnog bontona i poslovne kulture odijevanja uposlenika J.U. Zavod za hitnu medicinsku pomoć Kantona Sarajevo

2. POSLOVNO PONAŠANJE – OSNOVNA PRAVILA

Ponašanje pojedinca na poslu nije privatna stvar nego profesionalana obaveza, prema njegovom ponašanju donose se zaključci o cijeloj ustanovi i njegovo ponašanje utiče na radnu atmosferu.

Poslovni bonton kao skup opšte prihvaćenih pravila ponašanja na radnom mestu i u poslovnoj komunikaciji treba da bude prihvaćen od strane svih zaposlenih kao standard ponašanja u zdravstvenoj ustanovi radi ostvarivanja dobrih poslovnih odnosa, kao i ličnog i profesionalnog ugleda zaposlenih.

Zaštita ličnog ugleda i ugleda Zavoda

- Zaposlenik je dužan da čuva dostojanstvo i ugled ustanove, kao i da iskazuje najviši stepen lojalnosti prema ustanovi
- Uposlenik ne smije da učestvuje u radnjama koje bi nanijele štetu ugledu Zavoda i njegovom ličnom ugledu. Dužnost je svakog zaposlenika da na vrijeme obavi radne zadatke za koje je zadužen, u skladu sa zakonom, propisanim pravilima struke i propisanim normativima ustanove.
- Ne reći previše je jedno od načela koje obavezuje uposlenika za zaštitu ustanove, također se odnosi na lični život uposlenika, kao i rukovodioca

- Informacije koje su mu dostupne dužan je koristiti na propisani način. Uposlenik Zavoda ne smije neovlasteno da saopštava informacije do kojih je došao u obavljanju svojih poslova, kao ni da daje informacije drugima ako to nije u skladu sa zakonom, drugim propisom ili pravilima i procedurama institucije
- U obavljanju privatnih poslova uposlenik Zavoda ne koristi službene oznake ili autoritet radnog mjesta u Zavodu
- Uposlenici su dužni da afirmativno govore o rezultatima postignutim u Ustanovi, a o uočenim nedostacima u radu i organizaciji su dužni obavijestiti neposrednog rukovodioca
- Uposlenik ne treba komentarisati rad drugog zdravstvenog radnika (ilidrugog uposlenika) pred pacijentima
- Zdravstveni radnik ne treba komentarisati rad bilo kojeg tehničara ili ljekara pred drugim medicinskim osobljem ili drugim uposlenicima koje mogu da nanesu materijalnu ili moralnu štetu drugom zaposlenom u ličnom ili stručnom pogledu. To može isključivo na zvaničnim sastancima, a zavisno od procjene situacije to može uraditi i u ličnom kontaktu. Komentar mora uvijek biti argumentovan i na profesionalnom nivou. Izbjeći bilo kakve komentare i iznošenje neistina i neprovjernih informacija o bilo kojoj osobi i poslovanju Zavoda
- Zaposleni je dužan da pored toga što vodi računa o ličnom ugledu, štiti i ugled svojih kolega.
- Zaposleni ne treba da se bavi pojedinostima iz privatnog života svojih kolega niti da druge opterećuje pojedinostima iz svog privatnog života
- Tokom radnog vremena i na radnom mjestu nije dozvoljeno obavljati privatne poslove, niti traženje naknade za izvršene poslove koje je zaposlenik po prirodi posla dužan da obavi.

Odnosi prema imovini Zavoda

- Oprema i sredstva za rad, radne i druge prostorije koju koristi zaposleni je dužan da sa pažnjom čuva, brine i održava, poštujući propisane procedure za upotrebu
- Uposleniku Zavoda nije dozvoljeno korištenje imovine Zavoda u privatne svrhe, a posebno korištenje protivno interesu Zavoda
- Uposlenici Zavoda dužni su pridržavati se mjera kojima neposredno obezbjeđuje sigurnost na radu, lična sigurnost i sigurnost imovine

3. POSLOVNO ODIJEVANJE

Namjena ovih smjernica o odijevanju uposlenika JUZHMP nije da ograniči personalnu slobodu već, naprotiv, da naglasi posebnost uloge svakog uposlenika ove ustanove u obezbjeđenju zdravstvene zaštite onih koji koriste naše usluge.

3.1. PRAVILA ZA NEMEDICINSKO OSOBLJE KOJE NE NOSI UNIFORMU

Ove pravila se odnose na osoblje koje svoj posao obavljaju u kancelarijama, te na one koji imaju kontakte sa spoljnim strankama i saradnicima, poslovnim partnerima, predstavnicima državnih organa i institucija i sl.

Sva takva radna mjesta podrazumijevaju obavezno prikladno poslovno oblačenje.

3.2. PRAVILA ZA OSOBLJE KOJE NOSI UNIFORMU

Izgled jedne osobe se uvijek računa. Stoga i uniforma, pored toga što ima zaštitnu funkciju, ima i dimenziju koja može da doprinese pozitivnom ili negativnom utisku o osobi koja je nosi.

Svako nošenje uniforme podrazumijeva i standardni protokol njenog izgleda i načina nošenja.

- Uniforma koja se nosi mora biti uvijek uredna - čista, ispeglana i udobna, tj. dovoljno široka, nikako pripijena, jer takva ne omogućava neophodnu slobodu pokreta pri radu
- Uniforma se mora mijenjati često, uvijek kada je zaprljana ili se, i bez vidljivih znakova, sumnja daje kontaminirana. Posebnu pažnju treba obratiti na manžetne i džepove jer su oni često uzrok kontaminacije i rekontaminacije
- Nošenje uniforme izvan stacionarnog objekta ili izvan okvira rada na terenu, po prestanku radnog vremena nije dozvoljeno
- Nošenje nakita i sata nije preporučljivo jer mogu smetati pri radu i mogućnosti kontaminacije i infekcije
- Šminka i uniforma ne moraju biti nespojive stvari ukoliko je ona vrlo diskretna i ne narušava standarde rada i izgleda
- Kosa - kod žena, ukoliko je duga, trebala bi biti svezana ili podignuta i uredna, a kod muškaraca redovno podšišana i uredna. Na mjestima gdje je to potrebno (ambulanta za povrede, previjalište, sala za male hirurške zahvate) kosa bi trebala biti pokrivena
- Nokti bi trebali biti kraći, čisti i bez upadljivih boja laka
- Poželjni su vrlo blagi i diskretni mirisi

Uniforma medicinsko-terenskih ekipa u ljetnjim mjesecima podrazumijeva:

- Bijela pamučna majica kratkih rukava
- Crvene hlače
- Prsluk
- Obuća/ tenisice, cipele

Uniforma medicinskoterenskih ekipa u zimskim mjesecima podrazumijeva:

- Bijela pamučna majica dugih rukava
- Crvene hlače
- Prsluk
- Žuto-zelena flis jakna
- Zimska jakna sa umetnutim uloškom
- Obuća / gojzerice

Uniforma u Centralnom objektu (ambulanta urgentne medicine, ambulanta za djecu do 14 godina, ambulanta za povrede, laboratorija i RTG služba)

- Bijela pamučna majica, kratki/dugi rukav
- Bijele pamučne hlače
- Bijeli mantil, kratki/dugi rukav
- Klompe/medicinske papuče zatvorenog prednjeg dijela

Obuća za medicinsko osoblje na terenu treba da ima udobnu, zatvorenu i nepromočivu obuću, koja se lako čisti od zaprljanja.

Ostalo osoblje koje nosi uniformu u stacionarnom objektu i ambulancama, treba da ima udobnu i lako perivu obuću u zavisnosti od potreba radnog mjesta (klompe, medicinske papuče, zatvorenog prednjeg dijela).

4. NAČIN NOŠENJA AKREDITACIJE

Nošenje akreditacije je obavezno za svo osoblje JU Zavoda za hitnu medicinsku pomoć KS. Akreditacija se uvijek treba nosi tako da bude lako vidljiva i lako čitljiva drugoj osobi. Iz tih razloga akreditaciju treba nositi zakačenu za gornji lijevi džep/ rever/ ili mjesto gornjeg lijevog džepa.

Nošenje akreditacije na vrpici nije preporučeno, pogotovo kod osoba koje neposredno rade oko pacijenata, jer bi vrpca mogla smetati pri radu.

5. OPŠTA PRAVILA POSLOVNOG KOMUNICIRANJA

Nema rada bez poslovnog komuniciranja. Način na koji neka osoba poslovno komunicira mnogo govori o njoj samoj i vrlo često utječe pozitivno ili negativno na sam proces rada.

Stoga poslovno komuniciranje jeste vještina koja je sastavni dio radnog procesa. Kao što i radni proces ima svoja pravila, tako postoje i pravila poslovnog komuniciranja. Ona nisu puka forma, već način da se:

- uspostave dobri i zdravi međuljudski odnosi na poslu
- izbjegnu sukobi i krizne situacije među uposlenicima
- promoviše pozitivna slike o nama samim a time i o ustanov kao cjelini u odnosu na pacijente, poslovne saradnike i širu javnost

5.1. POZDRAVLJANJE

Pozdrav je prvi korak u ophođenju s ljudima.

Pozdrav treba da bude srdačan, a ne odbojan i mrzovoljan.

Pozdravljanje je obavezno prilikom svakog kontakta telefonom ili ličnim susretom sa kolegama, poslovnim partnerima ili pacijentima i izražava se obično frazom «**dobar dan**».

6. OSNOVNA PRAVILA POSLOVNE KORESPONDENCIJE

Jednako kao što izgled i stil govore o osobi koju upoznajemo, toliko u današnjem poslovanju stil i sadržaj poslovnih pisama i službenih akata s kojima se istupa prema internim ili vanjskim poslovnim partnerima govore o pošiljaocu i njegovoj instituciji.

6.1. INTERNA POŠTA

Internu poštu treba koristiti kada želite da ostavite pismeni trag o nekoj odluci, reagovanju ili informaciji i kada prezentirate neki prijedlog u koji treba da se uključi nekoliko osoba, koje rade u raznim službama.

Za internu poštu važe ista pravila kao i za poslovna pisma.

7. POSLOVNO PONAŠANJE MEĐU UPOSLENICIMA

Nije dopuštena diskriminacija i uznemiravanje zaposlenika zbog pola, rase, vjerske, nacionalne ili političke pripadnosti, tjelesnih nedostataka, godina, porodičnog statusa ili bilo koje druge individualne osobine ili uvjerenja.

Treba izbjegavati sukobe sa kolegama, u protivnom to znači da ne vladate vještinom komuniciranja.

7.1. ZABRANJENO JE SEKSUALNO UZNEMIRAVANJE

Seksualno uznemiravanje je svaki neželjeni oblik verbalnog, neverbalnog ili fizičkog ponašanja spolne prirode kojim se želi povrijediti dostojanstvo osobe ili grupe osoba, ili kojim se postiže takav učinak naročito kad to ponašanje stvara zastrašujuće, neprijateljsko, degradirajuće, ponižavajuće ili uvredljivo okruženje.

Četiri su osnovna elementa koja je neophodna ispuniti da bi se neko ponašanje moglo smatrati uznemiravanjem na osnovu spola ili seksualnim uznemiravanjem. Oni sastoje od subjektivnog elementa, radnje, prirode radnje i posljedica. Ovi elementi proizilaze iz same zakonske definicije uznemiravanja na osnovu spola ili seksualnog uznemiravanja i oni moraju biti kumulativno ispunjeni. Ukoliko neki od elemenata nisu ispunjeni može se raditi o nekom drugom obliku uznemiravanja ili neki drugi oblik diskriminacije kao što je mobbing ili nasilje na osnovu spola što je izričito zabranjeno.

7.2. OPŠTA PRAVILA ZA SVE UPOSLENIKE

Odnos sa drugim uposlenicima

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

- Svaki zdravstveni radnik treba da se odnosi sa poštovanjem i profesionalnim uvažavanjem prema svakom članu zdravstvenog tima bez obzira na njegov hijerarhijski nivo. Treba poštovati ličnosti, mjesto i ulogu svakog uposlenika u ustanovi, bilo da je to ljekar, medicinska sestra / tehničar ili nemedicinsko osoblje
- Zdravstveni radnici treba da poštuju i hijerarhijsku strukturu ustanove, te da poštuju i sprovodi odluke rukovodioca i uprave ustanove
- Uposlenik bi se prema kolegama trebao odnositi kao prema pojedincima i s poštovanjem, umjesto da ih koriste za postizanje vlastitih ciljeva. Zdravstveni radnik ne smije zahtijevati od drugog uposlenika usluge koje nisu vezane za njegov radni procese i opis radnog mjesta, kao npr. kuhanje kafe, kupovina doručka, plaćanje privatnih računa i sl.
- Poželjno je međusobno persiranje u prisustvu treće osobe (naročito u prisustvu pacijenta ili osoba koje nisu uposlenici ustanove)
- Uposlenik ne smije da ignoriše ili diskriminiše kolege zbog njihove etičke, vjerske, nacionalne, rodne, sindikalne, političke pripadnosti, ili zbog drugih opredjeljenja
- Svi oblici fizičkog i emocionalnog zlostavljanja najstrože su zabranjeni jer ugrožavaju sigurnost, integritet i dostojanstvo osobe, a posljedice često imaju trajni negativan učinak na pojedinca i njegovu porodicu, kao i neposredno radno okruženje

- Prijetnje, upotreba opscenih izraza, ispadi bijesa, vrijeđanje i omalovažavanje, verbalni i fizički napadi, seksualno zlostavljanje, kao i druga nasilnička ponašanja, čine radno okruženje neodgovarajućim za kvalitetan rad i ozbiljno ugrožavaju interpersonale odnose.
- Svi zaposleni su dužni da svoje probleme na poslu rješavaju sa svojim pretpostavljenim, a nikako sa strankama i/ili korisnicima usluga ili trećim licima
- Također, u duhu kolegijalnih odnosa, zaposleni treba da rješavaju sva stručna pitanja, da stručne i druge nesporazume rješavaju mirno i u okviru Zavoda

8.POSLOVNA KOMUNIKACIJA

Način na koji se komunicira sa ljudima jedan je od prvih pokazatelja dobrog poslovnog ponašanja. Poštivanje svih pravila i normi komunikacije u profesionalnom okruženju garantuje poštovanje i autoritet među kolegama. Pravi izbor, relevantnost i ažurnost riječi, gesta, držanja, otkriva poslovne i lične kvalitete čovjeka sa najbolje strane.

Značajno stanje poslovne komunikacije je govorna kultura koja se očituje u pismenosti, ispravno odabranoj intonaciji, vokabulaciji i načinu razgovora.

U poslovnoj komunikaciji trebalo bi uvijek imati na umu da se sa simpatijama prihvataju osobe koje su neposredne, srdačne, taktične i smirene.

8.1.POSLOVNO PONAŠANJE UPOSLENIKA SA PACIJENTIMA, STRANKAMA I POSLOVNIM PARTNERIMA

U razgovoru sa pacijentima, njihovim pratiocima, kolegama ili poslovnim partnerima, nikada ne treba govoriti povišenim tonom, ne vikati ne koristiti pogrdne i proste riječi, ne prepirati se, ne dozvoljavati da se bude isprovociran, ne smije da se upušta u verbalnu raspravu neargumentovano kritikovati i ogovarati.

- U komunikaciji sa pacijentima zaposleni nikada ne smije da reaguje agresivno i arogantno, potrebno je kontrolisati emocije i regulisati ponašanje snagom volje, izbjegavati pretjeranu bliskost i privatnost
- Tokom razgovora potrebno je zadržati prisebnost, dobro raspoloženje i dobronamjernost
- Arogancija, prepotentnost, isticanje sopstvene ličnosti i razmetanje izazivaju odbojnost
- Pokažite iskreno zanimanje za pacijenta. Kada razgovarate s nekim morate uzeti u obzir njegovo mišljenje i interes. Slušanje je jednako važno kao i razgovor. Slušanjem čujemo, pazimo, razumijemo, pamtimo i odgovaramo šta neko govori
- Pokažite ljubaznost i razgovarajte s osmijehom - dobra volja promiče komunikaciju.
- U razgovoru upotrebljavajte što manje stranih riječi, što manje pridjeva, ne govorite samom sebi, prilagodite govor govorniku
- Naglasite bitne segmente, pacijenti različito tumače grimase tokom razgovora, usklaadite facijalnu ekspresiju sa onim što govorite
- Neverbalna komunikacija je bitan dio komunikacije (pogled, izraz lica, gestikulacija..),ne dozvolite da vaši pokreti tijela nisu sukladni onome što govorite. Čak i kada se ne kaže ništa, komunicira se i odašilje poruka

- Veoma je važan kontakt pogledom, kada razgovarate gledajte pacijenta u oči, a ne skrećite pogled. Položaj tijela ostavlja utisak našeg stava prema osobi ili onome što govori. Preveliko distanciranje znači nezainteresiranost
- Adekvatna medicinska komunikacija liječi osobu u cjelini a time utiče i na sam proces bolesti. Zdravstveni profesionalac ovo treba stalno da ima na umu.

8.1.POSLOVNO PONAŠANJE NEMEDICINSKOG OSOBLJA

- Svaki nemedicinski radnik treba poštovati ličnosti, mjesto i ulogu svakog uposlenika u ustanovi, bilo da je to ljekar, medicinska sestra / tehničar ili nemedicinsko osoblje
- Svaki nemedicinski radnik treba da se odnosi sa poštovanjem i profesionalnim uvažavanjem prema kolegama svoje i drugih službi, bez obzira na njihov hijerarhijski nivo
- O eventualnim greškama i neslaganjima nikada ne treba raspravljati pred strankama, bez obzira da li su one iz ili van ustanove
- Ni jedan nemedicinski radnik ne smije komentarisati rad drugog nemedicinskog radnika (ili drugog uposlenika) pred pacijentima
- Nemedicinski radnik ne treba komentarisati rad medicinskog osoblja ili drugih uposlenika pred drugim medicinskim osobljem ili drugim uposlenicima već isključivo na zvaničnim sastancima, a zavisno od procjene situacije to može uraditi i u ličnom kontaktu. Komentar mora uvijek biti argumentovan i na profesionalnom nivou
- Poželjno je međusobno persiranje u prisustvu treće osobe (naročito u prisustvu pacijenta ili osoba koje nisu uposlenici ustanove)
- Nemedicinski radnik ne smije zahtijevati od drugog uposlenika ustanove usluge koje nisu vezane za njegove kompetencije, njegov radni procese i opis radnog mjesta
- Nemedicinski radnici treba da uvažavaju hijerarhijsku strukturu ustanove, te da poštuju i sprovode odluke rukovodioca i uprave ustanove
- Nemedicinski radnici na rukovodećim mjestima trebaju da se pridržavaju i pravila kodeksa ponašanja za rukovodioce
- Nemedicinski radnik je pri ponašanju dužan primjenjivati i sve opće odredbe poslovnog ponašanja iz ovog kodeksa (ne vikati, ne koristiti pogrдне i proste riječi, ne prepirati se, ne dozvoljavati da se bude isprovociran, ne povišavati ton, neargumentovano kritikovati i ogovarati, biti urednog izgleda ...).

8.1.POSLOVNO PONAŠANJE MEDICINSKOG OSOBLJA

- Svaki zdravstveni radnik treba poštovati ličnosti, mjesto i ulogu svakog uposlenika u ustanovi, bilo da je to ljekar, medicinska sestra / tehničar ili nemedicinsko osoblje
- Svaki zdravstveni radnik treba da se odnosi sa poštovanjem i profesionalnim uvažavanjem prema svakom članu zdravstvenog tima bez obzira na njegov hijerarhijski nivo
- Ni jedan zdravstveni radnik ne smije komentarisati rad drugog zdravstvenog radnika (ili drugog uposlenika) pred pacijentima
- Zdravstveni radnik ne treba komentarisati rad bilo koje sestre ili ljekara pred drugim medicinskim osobljem ili drugim uposlenicima već isključivo na zvaničnim sastancima, a zavisno

od procjene situacije to može uraditi i u ličnom kontaktu. Komentar mora uvijek biti argumentovan i na profesionalnom nivou

- Poželjno je međusobno persiranje u prisustvu treće osobe (naročito u prisustvu pacijenta ili osoba koje nisu uposlenici ustanove)
- Zdravstveni radnik ne smije zahtijevati od drugog uposlenika usluge koje nisu vezane za njegov radni procese i opis radnog mjesta, kao ni npr. kuhanje kafe, kupovina doručka I sl.
- Zdravstveni radnici treba da poštuju zdravstvenu hijerarhijsku strukturu, hijerarhijsku strukturu ustanove, te da poštuju i sprovode odluke rukovodioca i uprave ustanove
- Zdravstveni radnici na rukovodećim mjestima trebaju da se pridržavaju i pravila kodeksa ponašanja za rukovodioce
- Zdravstveni radnik je pri ponašanju dužan primjenjivati i sve opće odredbe poslovnog ponašanja iz ovog kodeksa (ne vikati, ne koristiti pogrdne i proste riječi, ne prepirati se, ne dozvoljavati da se bude isprovociran, ne povišavati ton, neargumentovano kritikovati i ogovarati, biti urednog izgleda ... itd.)

8.1.POSLOVNO PONAŠANJE PREMA PACIJENTIMA I NJIHOVOJ RODBINI ILI PRATNJI

Naš osnovni cilj je obezbjeđenje što kvalitetnije i profesionalnije zdravstvene usluge našim pacijentima. Efektivna komunikacija je važan dio tog procesa.

U komunikaciji sa pacijentom, njegovim pratiocem ili porodicom obavezno je oslovljavanje sa «VI», bez obzira na godine starosti, pol, znanje, obrazovanje i društveni položaj.

Način izražavanja u poslovnoj komunikaciji treba da bude pravilan i jasan a podaci koji se iznose precizni i istiniti.

Poslovno ponašanje medicinskog osoblja prema pacijentima, njihovoj rodbini ili pratnji

- Ljubaznost je standard ponašanja koji se očekuje od svakog zaposlenog u Zavodu
- Reputacija se ne može izgraditi preko noći, ona je rezultat napornog rada. Važan korak ka sticanju dobre reputacije je poslovni bonton
- Nervoza, razdražljivost i panika isključuju pravila poslovnog bontona
- Poštovanje pacijenta uključuje uljudnost, dobronamjernost, poštovanje statusnih razlika, kombinaciju jednakosti (paritet) i prednosti (prioritet).
- Zaposleni ne treba da ispoljava neraspoloženje, kao ni da iznosi lične probleme pred pacijentima
- Ni jedan zdravstveni radnik ne treba komentarisati rad drugog zdravstvenog radnika (ili drugog uposlenika) pred pacijentima
- Zdravstveni radnik vođen principima humanizma i moralnih načela svoje profesije, treba bezuslovno da poštuje ljudski život od samog njegovog začeca i da preduzima sve mjere za očuvanje i unapređenje zdravlja ljudi
- Poštujući ličnost svakog čoveka zdravstveni radnik neće ni riječju ni djelom povrijediti ljudsko dostojanstvo i pružiće pacijentu adekvatnu stručnu pomoć bez obzira na rasu, pol, nacionalnost, vjeroispovest, političko uverenje, društveni i ekonomski položaj kao i bez obzira na svoje lične odnose prema pacijentu ili njegovoj porodici
- Sve što zdravstveni radnik sazna pri obavljanju svoje profesije o bolesti pacijenta, ličnim i porodičnim podacima, dužan je da čuva kao profesionalnu tajnu

- 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
- Sa posebnom pažnjom uposlenik 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 podzakonskim aktima donijetim za sprovođenje zakona
- Dužnost je svih zaposlenih u ustanovi da pacijentu omoguće ostvarivanje svih prava propisanih zakonom, kao i podzakonskim aktima donijetim za sprovođenje zakona, kao i da pacijentu pruže stručnu pomoć u ostvarivanju tih prava
- Zaposleni je dužan da pacijenta u potpunosti informiše o njegovim pravima, a u slučaju da pacijent izrazi sumnju u preporučeni način ostvarivanja prava

Poslovno ponašanje u timu hitne pomoći

Timski rad i trud svih zaposlenih su uslovi za uspjeh. Ljubazni i poštovani odnosi su osnova zdravog tima. Medicinski timovi koji dobro rade pružaju bolje zdravstvene usluge i potiču veće zadovoljstvo bolesnika.

- Odnosi u timu trebaju biti sa uvažavanjem i poštovanjem i odgovorni smo jedni prema drugima kako bi naša radna mjesta uključivala sigurnost, produktivnost, različitost i odgovornost
- Članovi tima se moraju međusobno poštovati, biti kolegijalni i pružati podršku jedni drugima
- Dosljedna komunikacija u zdravstvenom timu potiče bolesnika na bolju suradnju
- Usklađeni timski pristup zbrinjavanju ima najbolje učinke na zdravlje bolesnika
- Svaki član tima ima svoju odgovornost
- Svi u timu trebaju biti svjesni svojih ograničenja i sposobnosti
- Članovi tima na puta ka zajedničkom cilju treba da se međusobno upotpunjavaju sa znanjem i vještinom
- Članovi tima moraju shvatiti ulogu vođe tima i poštovati njegove odluke
- Doktor je vođa tima i mora imati samopouzdanje, autoritet, koordinirati, upravljati
- Doktor treba da utiče na ponašanje članova tima Komunikacija u timu mora biti sa uvažavanjem, bez vikanja.

Poslovno ponašanje u kućnim posjetama

- Nedopustivo je praviti buku, pričati glasno, smijati se u liftovima i drugim zajedničkim prostorijama, ometati druge stanare
- U kućnu posjetu prvi član tima koji ulaz je doktor
- Potrebno se uljudno pozdariti sa ukućanima i pacijentom, svi članovi tima
- Komunikaciju sa pacijentom uspostavlja doktor
- Pacijenta oslovljavati sa imenom ili gospođo/gospodine, time pokazujemo poštovanje. Oslovljavanje sa majka, dušo, srce...su neprimjerena
- Nedopustivo je da članovi tima prekidaju i upadaju u riječ doktoru
- Prvi kontakt treba da je topao, susretljiv, blag i profesionalan

- Razgovor treba početi spontano, strpljivo bez nervoze i gledanja u sat
- Pružiti pacijentu osjećaj sigurnosti i slobode
- Koristiti termine koje razumije, ono što ne razumije treba mu objasniti
- Zabranjeno je članovima tima da se sami kreću po stanu ili kući pacijenta, ulaze u druge prostorije
- Otvarati dijelove namještaja samostalno zbog uzimanja medicinske dokumentacije, kada god je moguće tražite da vam članovi porodice donesu medicinsku dokumentaciju
- Neprimjereno se samoposluživati hranom na stolu pacijenta
- Nedopustivo je da se u KP koristite osobnim mobilnim telefonom i obavljate privatne razgovore pred pacijentom i porodicom pacijenta
- Posvetite se pacijentu, izbjegavajte debate sa porodicom ili prisutnim svjedocima ako su neprijatni i imaju bilo kakvu neprimjerenu primjedbu npr. na komunikaciju sa dispečerom ili na vrijeme dolaska, komentarisane medicinskih postupakao kojematraju pogrešnim i sl. Možda ne možete promijeniti objektivne okolnosti, ali možete promijeniti doživljaj
- Važno je pacijenta informisti o njegovom stanju i o tretmanu koji provodite, dati upute kome se dalje treba obartiti. Treba imati na umu da se bolesniku i njegovim bližnjima treba obraćati tako da razumiju sadržaj i smisao upućene poruke
- Ne bi trebalo davati prognoze za ishod bolesti, izbjegavati pred pacijentom iznositi negativne prognoze
- Pred pacijentima koji ne mogu govoriti ne bi se trebalo ponašati kao da i ne čuju
- Obezbjedite privatnost pacijentu ako je to moguće, pri pregledu
- Na agresiju ne treba reagirati agresijom, treba je znati zaustaviti
- Pristojno je izviniti ako ste pogriješili
- Neprimjereno je ulaziti u privatnost pacijenta, njegove porodice ili pratnje, raspitivati gdje radi, razmjenjivati brojeve telefona koristeći oznake ustanove za lične potrebe i taržiti određene privatne usluge
- Tokom transporta pacijenta u kardiomobilu, neprimjereno je slušanje glasne muzike.
- Slušanje glasne muzike je neprimjereno tokom vožnje bez pacijenta. Gestikulacije rukama u ritmu muzike nisu primjerene i stvaraju sliku neozbiljnosti u očima onih koji vas gledaju. Uvijek vas neko gleda, dok ste u uniformi ZHMP i službenom vozilu obaveza vam je ponašate se u skladu sa Kodeksom poslovnog ponašanja.
- Tokom transporta treba da sjedite licem u lice sa pacijentom, osim ako je u pratnji policije i u specifičnim situacijama kada procijenite da je za pacijenta bolje ako je preko puta član porodice (mala djeca, osobe s posebnim potrebama i sl.). Pacijentu treba pružiti osjećaj sigurnosti i brižnosti, a prije svega profesionalnosti.
- Članovi tima koji prate pacijenta za vrijeme transporta ne treba da vode privatne razgovore, razgovore koji se tiču posla, komentiraju aktuelnu političku situaciju, vode pribvatne razgovore telefonom .
- Članovi tima u kućnoj posjeti ili za vrijeme transporta ne treba da favoriziraju ili daju negativne komentare o drugim zdravstvenim ustanovama, kao i kolegama iz drugih zdravstvenih ustanova.
- Zabranjeno je uzimanje poklona i novca od pacijenta i porodice

Poslovno ponašanje pri prijemu poziva u prijavno-dojavnoj jedinici JU ZHMP Kantona Sarajevo

Poslovno ponašanje u prijavno-dojavnoj jedinici je uređeno Pravilnikom o radu prijavno-dojavne jedinice JU ZHMP.

8.1. KOMUNIKACIJA SA RUKOVODIOCEM I RUKOVODIOCA SA DRUGIMA

Kontakt sa rukovodiocem

- Poslovni kontakt zaposlenog sa rukovodiocem mora biti zasnovan na uzajamnom poštovanju i razumijevanju, bez servilnosti
- Ne zaboravite da Vaš rukovodilac ima odgovornost u okviru hijerarhije ustanove, koju morate poštovati
- Oslovljavajte ga sa Vi i gospodine, gospođu, gospođice, čak i ako ga lično poznajete – kada je posao u pitanju lične korelacije ne treba da postoje
- Nemojte nikada ponuditi da nekome nešto učinite pozivajući se na Vaše prijateljstvo sa rukovodiocem
- Ne treba sa pretpostavljenim razgovarati u prolazu, svoja eventualna neslaganja sa njim treba izložiti preko činjenica koje to potvrđuju i u službenom prostoru
- Nikada nemojte sebi dozvoliti da se upuštate u komentarisanje njegovih odluka
- Ako imate primjedbe, pismeno ili usmeno mu ih obrazložite i na način koji će biti razumljiv.

Odnos rukovodioca prema drugim uposlenicima

Ugled i lični autoritet pretpostavljenog prije svega zavisi od ličnog primjera, stručnosti i zalaganja na poslu. On mora da prednjači i imponuje ozbiljnošću i mjerom u svemu. Kod rukovodioca impulsivnost se ne smije manifestovati niti tolerisati. Umjesto impulsivnog reagovanja, mirno i jasno treba izložiti svoje stavove i saslušati isto tako komentare drugih.

Od rukovodioca se očekuje:

- da je dostupan i da je stalno u komunikaciji sa podređenima
- da se sa svima ophodi podjednako - favorizovanje bilo koga izaziva otpor, nezadovoljstvo, zlovolju i razdor među saradnicima
- da pažljivo sasluša saradnike, da bude ljubazan i pokaže puno razumijevanje, bez obzira na zauzetost
- da obavezno na vrijeme upozna saradnike sa sadržajem onih sastanaka i informacijama koje mogu imati utjecaja na posao koji obavljaju
- da pohvale izriče javno i na vrijeme
- da na sve dozvoljene načine motiviše svoje saradnike
- da preduzima protumjere za postupke i radnje koje se kose sa poslovnom i etičkom politikom ustanove
- da kritikuje i da bude kritikovan. Pozitivna kritika neće nikoga poniziti i pobuditi otpor, naprotiv, ona će motivisati osobu da radi bolje i vrjednije.

9.ZAVRŠNE ODREDBE

Pravila poslovnog ponašanja u ovom dokumentu trebaju biti prihvaćena od svih uposlenika I moraju se primijenjivati u poslovanju JU ZHMP. Svaki uposlenik JU ZHMP odgovoran je za svoje postupke, ali i za prikrivanje ili tolerisanje neprihvatljivog ponašanja drugih.

Šefovi smjena su odgovorni za pridržavanje odredaba ovog dokumenta.

Poticanje ispravnog poslovnog ponašanja u ustanovi postiže se definisanjem i publiciranjem ovog dokumenta, poštivanjem odluka, politika i procedura iz domena ove problematike, pozitivnim primjerom rukovodećeg osoblja, ali i otkrivanjem, rješavanjem I sankcionisanjem neumjesnog poslovnog ponašanja ako je i to potrebno.

Osim osoba neposredno odgovornih za kršenje pravila poslovnog ponašanja, sankcijama mogu biti podvrgnute i osobe koje tolerišu ili prikrivaju prekršioce ili pokušavaju sankcionisati ili diskriminirati uposlenike koji podnose prijave o kršenju navedenih pravila.

Protiv prekršilaca ovog kodeksa kao i osoba koje tolerišu ili prikrivaju ponašanje koje od njega odudara, poduzimaće se odgovarajuće mjere.


PREDSJEDNIK UPRAVNOG ODBORA

Subašić Halil, mr.prava


Broj: 01-02-692/22
Datum: 29.09.2022.godine