

**SVEUČILIŠNA KLINIČKA BOLNICA MOSTAR**

**KODEKS PROFESIONALNE ETIKE RADNIKA  
SVEUČILIŠNE KLINIČKE BOLNICE MOSTAR**

*Mostar, ožujak 2019. godine*

Na temelju članka 45. i 80. Statuta Sveučilišne kliničke bolnice Mostar, Ravnatelj Sveučilišne kliničke bolnice Mostar donosi:

## **KODEKS PROFESIONALNE ETIKE RADNIKA SVEUČILIŠNE KLINIČKE BOLNICE MOSTAR**

### **I. OPĆE ODREDBE**

#### **Članak 1.**

Ovim Kodeksom profesionalne etike (u dalnjem tekstu: Kodeks) radnika Sveučilišne kliničke bolnice Mostar (u dalnjem tekstu SKB Mostar) uređuju se prava, obveze i odgovornosti u poslovnom ponašanju radnika SKB Mostar, u radu i u svezi s radom, principi poslovnog ponašanja, osnovna načela poslovnog komuniciranja, kao i druga pitanja koja se odnose na profesionalno ponašanje radnika.

#### **Članak 2.**

Radnik SKB Mostar obvezan je odgovornim i profesionalnim odnosom prema radu i radnim obvezama uopće, kao i osobnim izgledom doprinositi stvaranju i održavanju ugleda SKB Mostar.

#### **Članak 3.**

Radnik SKB Mostar obvezan je brinuti se o svom osobnom i poslovnom ugledu, kao i poklanjati dužnu pozornost izgledu, imajući u vidu da uvijek predstavlja svoju ustanovu.

Korištenje ugleda i autoriteta SKB Mostar u osobne svrhe strogo je zabranjeno.

#### **Članak 4.**

Radniku SKB Mostar nije dopušteno:

- Davati informacije i podatke o pacijentima ili o poslovanju SKB Mostar neovlaštenim osobama, kao i druge vrste podataka i informacija koje se sukladno pozitivno pravnim propisima smatraju poslovnom i bolničkom tajnom.
- U ime SKB Mostar davati neutemeljena obećanja o načinu, mogućnosti i rezultatima liječenja u pogledu realizacije određenog zahtjeva čije bi izvršenje moglo predstavljati kršenje zakonskih propisa, normativnih akata SKB Mostar ili drugih poslovnih običaja.
- U propisane obrasce ili ugovore unositi nejasne odredbe, a svi takvi podatci moraju biti jasno i precizno naznačeni, utemeljeni na vjerodostojnim dokumentima sukladno propisima i općim aktima SKB Mostar. Nepoštivanje ovih odredbi smatra se grubim kršenjem Kodeksa.
- Primati novac/poklone ili uvjetovati obavljanje određene usluge darivanjem od strane pacijenta/stranke.

## **Članak 5.**

Radnik SKB Mostar u formiranju osobnog izgleda (odijevanja) treba održavati potrebnu oficijelnost i ozbiljnost.

Ekstravagancija nije poželjna karakteristika zdravstvenog radnika, i zbog toga je na radnom mjestu obvezno nošenje propisane odore.

Za žene (zdravstvene djelatnice), odora ne smije biti prekratka i preuska, obuća mora biti prilagođena radu u zdravstvenoj ustanovi, šminka mora biti diskretna i usklađena sa općim izgledom, kosa i frizura uvijek moraju biti uredne i umjerenih boja, a ukoliko se radi o dugoj kosi ona mora biti obavezno zavezana u rep, punđu ili pletenicu, nokti moraju biti čisti, uredni i umjerene dužine, nakit mora biti diskretan, a na rukama ga uopće ne smije biti.

Za muškarce, odora mora biti uredna i čista, kosa čista i uredno podšišana, nakit diskretan, a muškarci koji nose bradu ili brkove moraju voditi posebno brigu o urednosti tih detalja.

U radnim/poslovnim prostorijama SKB Mostar potrebno je strogo izbjegavati:

- Majice s natpisima;
- Majice bez rukava;
- Nošenje tenisica i sportske obuće i odjeće;
- Bluze, majice, košulje ili druge odjevne predmete koji imaju upadljiv, izazovan i napadan dekolte;
- Mrežaste majice;
- Gola leđa i ramena;
- Prozirne tkanine;
- Kratke hlače, hlače od kože i jeans materijala;
- Jeans ili druge traperice koje su poderane;
- Kraće suknje i haljine (15 cm iznad koljena);
- Kape i šešire u zatvorenim prostorijama;
- Tetovaže i piercing koji su vidljivi na radnom mjestu;

Gore navedena pravila vrijede kako za medicinske tako i za nemedicinske radnike SKB Mostar u njihovom svakodnevnom izgledu i odijevanju, izuzetno od stavka (3) ovog članka.

Nošenje službene odjeće (liječničkih mantila) izvan prostorija SKB Mostar je zabranjeno.

## **II. PRINCIPI POSLOVNOG PONAŠANJA DJELATNIKA**

### **Članak 6.**

Uvažavajući osnovna načela organizacijske kulture i poslovne etike, radnik SKB Mostar obvezan je poštovati osnovne norme poslovnosti i ponašati se:

- pristojno,
- ljubazno,
- uslužno,

- biti točan,
- biti uredan,
- biti iskren.

Profesionalnost u ponašanju djelatnika SKB Mostar ima za cilj:

- pozitivan, partnerski odnos između pacijenata i radnika,
- prepoznatljivost efikasnog pružanja usluga/poslovanja,
- komuniciranje utemeljeno na korektnosti, toleranciji i uzajamnom poštovanju.

### **Članak 7.**

U svim prostorijama SKB Mostar zabranjeno je pušenje, osim u namjenskim prostorijama, u skladu s posebnim aktom.

Konsumiranje jela u prostorijama gdje se izravno kontaktira sa pacijentima/strankama, nije dozvoljeno.

## **III. OSNOVNA NAČELA POSLOVNOG KOMUNICIRANJA**

### **Članak 8.**

Kvalitetan odnos zasniva se na transparentnosti i međusobnom povjerenju, pa informacije koje razmjenjuju radnici SKB Mostar i pacijenti/stranke, trebaju biti točne i pravovremene.

Radnik treba aktivno doprinositi kreiranju i održavanju pozitivne i kolegijalne radne atmosfere, te poticanju timskog rada.

Međusobno komuniciranje radnika podrazumijeva dužnu razinu poštovanja, uvažavanja, tolerancije i kolegijalnosti.

Obraćanje uvredljivim riječima ili tonom radnicima SKB Mostar je zabranjeno.

### **Članak 9.**

Javljanje na telefonski poziv obavlja se na sljedeći način:

- Sveučilišna klinička bolnica Mostar,
- Klinika/odjel/zavod/centar/služba/ured,
- Ime radnika,
- „Izvolite“.

Osim u hitnim slučajevima, privatni telefonski razgovori sa radnicima SKB Mostar su zabranjeni.

Radnik SKB Mostar dužan je izbjegavati sve telefonske razgovore u prisutnosti stranaka. Već ranije preuzeti telefonski poziv potrebno je bez odlaganja i što diskretnije okončati.

Radnik SKB Mostar davat će pacijentima/strankama točne i korisne informacije o uslugama, kao i uvjetima, tarifama i odlukama koje se primjenjuju.

Pri davanju informacija strankama putem telefona, radnik SKB Mostar treba ocijeniti kome na taj način smije davati podatke, razgovor ne voditi suviše glasno, grubo ili nervozno.

Pravo na informacije o zdravstvenom stanju pacijenta/ice, rezultatu liječenja i pravo uvida u medicinsku dokumentaciju ima isključivo pacijent, a u slučaju kada je pacijent dijete ili je pacijent osoba lišena poslovne sposobnosti, podatci se daju roditelju, zakonskom zastupniku odnosno staratelju sukladno Zakonu o pravima, obvezama i odgovornostima pacijenata („Službene novine Federacije BiH“ broj 40/10), te sukladno Zakonu o zaštiti osobnih podataka (Službeni Glasnik BiH broj: 49/06, 76/11 i 89/11).

Informacije javnosti (medijima) daje samo ravnatelj SKB Mostar ili voditelj Ureda za odnose s javnošću, odnosno osoba koju ovlasti ravnatelj, a sukladno Zakonu o slobodi pristupa informacijama u FBiH („Službene novine FBiH broj:32/01 i 48/11).

Podatci o poslovanju SKB Mostar, o pojedinim pojavama unutar bolnice, ne smiju se davati u javnost (medije) bez usuglašavanja sa ravnateljstvom.

### **Članak 10.**

Radnik SKB Mostar mora svaku stranku uljudno pozdraviti i persirati tj. prilikom pozdravljanja i komuniciranja obraćati se isključivo sa „Vi“, oslovljavati sa „gospodo/ična“, „gospodine“.

### **Članak 11.**

U radu s uznenirenim i iritiranim pacijentom/strankom, radnik SKB Mostar mora poštovati slijedeće upute:

- Konflikt sa pacijentom/strankom treba izbjegavati;
- Neophodan je kontinuirani vizualni nadzor i kontakt s takvom osobom;
- Pri obraćanju ili opominjanju takve osobe, radnik treba biti smiren, uz snižavanje glasa;
- Pokreti radnika moraju biti blagi i umirujući;
- Iznimno frustriranu ili agresivnu osobu treba pokušati umiriti na sljedeći način:
  - dozvoliti da do kraja iznese svoje stavove (makar i pogrešno);
  - pozorno slušati i ne odgovarati odmah;
  - govoriti staloženo i umirujućim tonom, te iznijeti točne informacije;
  - izbjegavati odgovore u smislu: „Vi to ne znate; Niste u pravu; Mi to ne možemo uraditi“ itd., nego koristiti izraze: „ Oprostite, čini se da nemate potpunu informaciju; Moguće da niste dobro informirani; Vidjet ćemo kako Vam možemo izići u susret; Zaista ćemo sve učiniti; Strpite se“ itd.;
- U slučaju težeg izgreda ili eskaliranja sukoba, radnik treba pozvati svog nadredenog radi zajedničkog razgovora s takvom osobom, po mogućnosti u zasebne prostorije. Pri tome radnik ne smije pacijenta/stranku optuživati, nego mirno, staloženo i nepristrano izložiti problem.

## **IV. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE**

### **Članak 12.**

Organizacijsku kulturu i poslovnu etiku koje odražava ovaj Kodeks, radnici SKB Mostar trebaju prihvati i implementirati.

Nepridržavanje i kršenje odredbi ovog Kodeksa predstavlja lakšu povredu radne obveze sukladno važećim propisima i općim aktima SKB Mostar, pa podliježe procesuiranju sukladno tim propisima.

Pokretanje postupka za utvrđivanje povreda radnih obveza, odnosno nepoštivanje etike i pravila poslovnog ponašanja te izricanja stegovnih mjera, provodi se u skladu sa zakonom i općim aktima SKB Mostar.

### **Članak 13.**

Danom stupanja na snagu ovog Kodeksa, prestaje važiti Kodeks profesionalne etike uposlenika broj: 3004 od 04.06.2009. godine.

### **Članak 14.**

Kodeks profesionalne etike rađnika Sveučilišne kliničke bolnice Mostar stupa na snagu i primjenjuje se od osmog dana od dana objavljivanja na oglasnoj ploči SKB Mostar.

Broj: 1683/19  
Mostar, 12.03.2019.godine



*Kodeks profesionalne etike radnika Sveučilišne kliničke bolnice Mostar, objavljen je na oglasnoj ploči dana 12.03.2019.godine, a stupio je na snagu dana 20.03.2019.godine.*

Dostaviti:

- Svim klinikama/odjelima/zavodima/službama/uredima
- Ravnateljstvu
- Pismohrani