

Ради унапређивања професионалног и стручног обављања послова и радних задатака, пословног и професионалног понашања, као и радне дисциплине, директор доноси

ЕТИЧКИ КОДЕКС КЛИНИЧКОГ ЦЕНТРА ВОЈВОДИНЕ

Етички кодекс КЦВ је скуп правила којима се указује на одговорности или адекватан начин понашања запослених, не само у свакодневном деловању, већ и компликованим, специфичним и кризним ситуацијама, јер деловање сваког запосленог појединца доприноси угледу установе и представља је у очима јавности. Састоји се од Протокола пословне етике, Кодекса етичког понашања и Кодекса одевања.

Протоколом пословне етике се потврђују принципи, начела и правила пословне етике којима се КЦВ руководи у процесу одлучивања и поступања, пословања и пружања здравствених услуга. Протокол пословне етике обавезује запослене субјекте, чланове управног и надзорног одбора и лица ангажована по уговорном основу, на одговорности или адекватан начин понашања приликом свакодневног извршавања радних обавеза из делокруга делатности, као и очекивања од КЦВ у погледу друштвене одговорности, односа с јавношћу, понашања запослених, и представљања установе у земљи и иностранству.

Принципи пословне етике су: деловање у складу са јавним интересом; одговорност према раду, сарадницима и странкама/пацијентима; посвећеност раду; непристрасност; ефикасност; непоткупљивост и поштовање принципа равноправности свих грађана.

Сврха Кодекса етичког понашања је упућивање запослених како да своје понашање прилагоде радном окружењу, а у складу са моралним и професионалним нормама, и општеприхваћеним вредностима. Понашање запослених утиче на целокупну радну атмосферу, ефикасност тимског пословања, али и квалитет у извршавању послова из описа радних обавеза. Стoga, понашање појединача није приватна ствар већ лична и професионална обавеза сваког запосленог. У складу с поменутим, Кодекс етичког понашања односи се на све запослене који су у обавези да у свом понашању примењују прописане стандарде. Етичко понашање у пословним активностима заснива се на поштовању закона, других прописа, релевантних уговора и обичаја.

Кодекс одевања је скуп правила, препорука и забрана у облачењу и одржавању спољног изгледа уредним, свих запослених у КЦВ, те се у вези са разликама у пословима које обављају, посебно прописују правила облачења медицинског и немедицинског кадра.

Однос према послу и сарадницима

- § 1. Запослени обављају задатке из делокруга поверилих послова, у складу са законом и другим релевантним прописима и поступа по правилима струке и одредбама овог кодекса, те има дужност да одговорно, самоиницијативно и професионално обавља свој посао.
- § 2. СВАКОДНЕВНО ПОНАШАЊЕ – у свакодневном опхођењу са колегама и странкама у току радног времена, али и свих ситуација из домена професионалних околности (након радног времена, и ван седишта КЦВ), очекује се пристојно, уљудно, љубазно и

професионално понашање у складу са општеприхваћеним правилима пристојности и пословности:

- 1. поштовање радног времена и договорених рокова, те тачност доласка на посао и састанке;
- 2. ненапуштање радног места (осим у хитним случајевима), и уз обавештавање претпостављеног;
- 3. необављање приватних послова и разговора током радног времена;
- 4. одевање треба да буде усклађено са Кодексом одевања, уз поштовање стандарда личне хигијене и уредности;
- 5. морају се поштовати услови рада, те стим у вези и непосредно радно окружење одржавати уредним и чистим;
- 6. у свакодневној комуникацији од запослених се очекује:
 - ✓ да буду љубазни, али не претерано присни,
 - ✓ да воде рачуна о примереном ословљавању свих сарадника (и надређених и подређених) и пациентата или странака,
 - ✓ да преузимају одговорност за поступање и пословање и у случају грешке негују институцију извиђења и објективног сагледавања проблемских ситуација,
 - ✓ да на све могуће начине избегавају сукобе и свађе једнако колико се активно заузимају за мирно решавање свих вербалних и осталих спорова,
 - ✓ да поштују правила дискреције, те у складу с тим избегавају оговарања, неадекватни проток и обраду сумњивих информација о колегама, пациентима, и пословним партнерима, те се одупру свим изазовима штетне и негативне комуникације,
 - ✓ да у свим односима (професионалне, пријатељске или родбинске природе) формираним у професионалном окружењу, буду коректни, али на извесној дистанци, и увек имају у виду да су интимни и сви остали односи, чији би исход могао бити непредвидив и неконтролисан, потпуно неприхватљиви.
- 7. запослени морају настојати да на сваки начин избегну сукоб између личних и интереса КЦВ;
- 8. морају се поштовати права интелектуалне својине;
- 9. обављање пословних активности треба ускладити са прописима о заштити и унапређењу животне средине;
- 10. нарочито је важно уважавање стандарда пословне етике и допринос даљој афирмацији морала у пословним односима.

§ 3. ЛОЈАЛНОСТ се базира на претпоставци да је сваки запослен свестан да је за његову добробит од пресудне важности добробит установе у којој ради, те у складу са овом узрочно-последичном везом се од запослених очекује да воде рачуна о пословним интересима и циљевима, увек и у свакој прилици, и након радног времена.

§ 4. ХИЈЕРАРХИЈА/ОВЛАШЋЕЊА/ОДГОВОРНОСТ

- 1. Сваки запослени има тачно и прецизно дефинисане обавезе, одговорности и овлашћења која су садржана у опису радног места, и дужан је да их се придржава и не прекорачи;
- 2. запослени има обавезу да се у случају нарушавања професионалног идентитета позове на поменути опис, чиме се истиче да је задовољење процеса рада изнад људских слабости, зависи и сличних мана које оптерећују међуљудске односе;

- 3. у случају евентуално смањене радне способности, личних или здравствених проблема, или је са неког другог разлога запослени привремено спречен да у потпуности испуни све обавезе на послу, дужан је да о томе обавести директно претпостављеног, који ће предузети адекватне кораке у складу са својим овлашћењима, а поштујући начела добре праксе и права запосленог која произилазе из уговора о раду;
- 4. запослени је у обавези да води уредну, и личну евиденцију рада, што омогућава да се у сваком тренутку реконструише поступак рада (неког случаја, или трансакције), уз правилно приложену документацију;
- 5. у циљу адекватне организације пословања, одговарајућег вођења активности и обезбеђења процеса рада, сви радни поступци или трансакције правилно се, правовремено, и на адекватан начин бележе у за то предвиђеним дневницима рада;

§ 5. КОМУНИКАЦИЈА – од запоселних се очекује професионална комуникација неопходна за обављање сваког посла, при чему је приоритет добра комуникација са сарадницима, корисницима наших услуга, и пословним партнерима, а запослени треба да води рачуна да комуникација буде јасна и ефикасна, а подаци којима се оперише прецизни, тачни и истинити.

- 1. пословна комуникација обавља се усменим (речју, фиксним и мобилним телефоном, интерфонским системом) и писменим путем (на папиру, електронском поштом, смс-системом обавештавања);
- 2. у оквиру сваке ОЈ посебним интерним правилницима се регулише адекватан начин комуникације, било да је реч о тежини и обавезама усмене комуникације, било да се њима регулишу правила и врсте писмене комуникације, али се увек морају имати у виду основни елементи културе опхођења и правила лепог понашања;
- 3. комуникација увек мора бити примерена околностима – прилагођена потребама, узрасту или образовању пацијента (колеге или пословног партнера);
 - ✓ Прилком обраћања и у току разговора са пациентима (нарочито пословним партнерима) обавезно је ословљавање са „ви“, без обзира на године старости, пол, или образовање, и нема оправдања за фамилијарности типа „драга“, „бако“, „мама“, „чича“ и сл. или још мање примерене „човече“, „лутко“, „девојчице“ итд.
 - ✓ Приликом ословљавању треба водити рачуна о полу, при чему правила етикеџије налажу да се запослени пациентима, њиховим пратиоцима, колегама и пословним партнерима обраћају са госпођо/госпођице /господине, у складу са поменутим. На нешто присније ословљавање се може прећи у свакодневној комуникацији између колега, сталних пациентата, блиских сарадника и сл. уколико је то предложила старија особа, женског пола или вишег ранга, али се и тада мора остати при ословљавању презименом. У ословљавању се лично име може користити само у комуникацији између најближих сарадника (уколико се она не одвија у присуству: пациентата, њихових пратилаца, пословних партнера, старијих колега или претпостављених) и уколико је овај приснији тон инициран од стране старије или женске особе, или је друга страна за тако нешто унапред добила пристанак.
 - ✓ Уколико су околности такве да су за исход сусрета или даљи разговор важни функција, стручно образовање, или звање учесника у разговору, онда их је потребно навести, на пр. доктор Петровић, директор Петровић, или професор доктор Петровић или госпођа доцент Петровић, госпођа Петровић саветник ... при чему није ничим оправдано очекивати да пациенти, или колеге, или пословни

партнери, буду упућени у нечији степен образовања или научног звања, и на томе инсистирати. КЦВ као научно наставна база Медицинског факултета има међу запосленима велики број магистара и доктора наука, од којих су неки и носиоци академских звања разних степена, али су они професори искључиво својим студентима и само од ближих сарадника могу евентуално очекивати да им се тако обраћају – није културно на томе инсистирати у комуникацији са свима осталима.

- ✓ Почетку сваког разговора треба да претходи упознавање по предоченом моделу уз руковање – кратко и срдачно, примерено околностима – што није обавезно у комуникацији са пациентима (нарочито хоспитализованим, у постоперативном периоду итд.), али је препоручљиво у свим осталим професионалним околностима, при чему вальа имати у виду да женска особа (старија, или виша по звању или функцији) има право предности приликом иницирања руковања пружањем руке, а уколико то она не учини, од руковања треба одустати.
- ✓ Приликом упознавања треба се увек представити пуним именом и презименом, и функцијом и степеном образовања, уколико је то важно за ток разговора, али даље инсистирање на томе није у складу са правилима лепог понашања.
- ✓ Представљање треба да је кратко, јасно и у позитивном тону, приликом чега је важно водити рачуна о годинама, полу и звању. Увек се прво представља млађа особа старијој, мушка особа женској, док се у околностима јасно изражене хијерархије особа никог звања или ранга представља вишој по функцији или звању. Правилно представљање је дужност домаћина, у свим околностима, при чему мушкије особе устају приликом представљања старијима или женским особама.
- ✓ Разговор треба водити у срдачном тону, али без фамилијарности, и при томе контролисати емоције, претерану близкост и приватности, а завршити га руковањем (по наведеном моделу) и адекватним поздравом.
- ✓ Приликом поздрављања у обављању свакодневних професионалних активности увек млађа особа прво поздравља старију, мушка особа женску, и особа никог ранга по хијерархији, своје претпостављене. Изузете од овог правила могу бити искључиво оне особе које по годинама (или звању) заслужују уважавање што је онда елемент значајнији од осталих етикеционих разлика.
- ✓ У разговору са пациентима, њиховим пратиоцима, колегама или пословним партнерима, запослени треба да се уздржи од повишеног тона, неформалних израза, сленга, вицева, политичких или верских тема, а нарочито непристојних и погрдних речи.
- ✓ У разговору са пациентима, њиховим пратиоцима, колегама или пословним партнерима запослени треба да буде љубазан, предусретљив и добар слушалац, а све изражене информације да су јасне, правилне и у складу са потребама саговорника (нарочито пацијената и њиховог здравственог стања).
- ✓ Приликом свакодневне комуникације, у разговору са пациентима или њиховим пратиоцима, и на пословним састанцима сваке врсте нарочито се некултурним сматра: држање руку у цеповима, превртање очима, жвакање жваке, чешкање, цоктање, звијдање, штуцање, подргивање, добављавање и прекидање саговорника.

- ✓ Приликом свакодневне комуникације, у разговору са пациентима или њиховим пратиоцима, и на пословним састанцима сваке врсте препоручљива је употреба речи: *изволите, извините, хвала и молим* у складу са околностима.
- ✓ Ако и поред свих препорука и сугестија направите грешку ове, или било које друге врсте, упутите извиђење и лакше ће свим учесницима у разговору бити да се проблем превазиђе, а свакако ће допринети да се слична проблемска ситуација не понови.
- 5. У домену административних послова КЦВ, пословна комуникација се обавља на све поменуте начине, а превасходно путем електронске комуникације која је најбржи вид писмене комуникације. То не искључује остале видове, већ одређује адекватне начине у складу са врстом посла који треба да се обави. Тако:
 - ✓ краћи договори и разговори обављају се телефоном и изговореном речју – где је то могуће, а у осталим случајевима препоручује се комуникација путем електронске поште;
 - ✓ заказивање и сазивање састанака (интерног типа, али и оних који подразумевају учешће странака) морају бити и комуникацијом усклађени са принципима професионализма, високих стандарда организације и одговорности КЦВ, да сви учесници буду благовремено обавештени о терминима, и да о томе остане одговарајући траг, што значи да се комуникација може обављати писменим путем на папиру, али се препоручује електронска комуникација, због уштеде времена, папира и свих осталих видова расположивих ресурса;
 - ✓ свав материјал за састанке мора бити припремљен у писменој форми, те заведен у за то предвиђене евидентционе књиге, осим у случају видео конференција или телефонски одржаних састанака када се предност даје материјалима у електронској форми, о чему такође мора остати писмени траг у виду службене белешке и завођења копије записника са састанка у за то предвиђене евидентционе књиге;
 - ✓ сваки закључак са састанка, доказ да је састанак уговорен или одржан, заказивање термина за резервације одређене сале у одређене сврхе, налог за извршење неког посла, налог за набавку, налог за поправку, обавештења, извештаји, и слично, морају бити одштампани на папиру и заведени у за то предвиђене деловодне књиге, по обављеном радном задатку, или на крају сваке етапе организације посла;
 - ✓ сва интерна комуникација унутар КЦВ, а између организационих јединица, мора се обављати писменим путем, а о резултату или исходу комуникације мора остати писмени траг и то у папирној форми;
 - ✓ сва интерна комуникација, између запослених у истој организацији јединици, треба да буде искључиво у функцији унапређења успешности у обављању посла, како појединца тако и целог колективе;
 - ✓ конструктивном интерном комуникацијом се избегавају грешке и неспоразуми те се у том смислу у КЦВ негује „отворена“ комуникација што значи да сви запослени имају право да своје идеје, препоруке, критике, похвале, бриге и недоумице које могу утицати на њихов рад, изложе директно претпостављеном, при чему се сви евентуални проблеми могу правовремено решавати, на одговарајући начин, јер до решења проблема или унапређења процеса рада не може ни доћи ако се претходно не размотри евентуални проблем;

- ✓ сви извештаји, потребе, налози за набавку, извештаји о приспећу потрошног материјала и медикамената, записници у вези са проблемским ситуацијама и сл. морају бити од ОЈ усмерени ка Управи КЦВ, писменим путем и то у штампаној форми како би одговорна особа за одређену област пословања, на основу садржаја и врсте посла, одлучила кога даље треба обавестити, такође писменим путем, о чему мора постојати писмени траг у виду службене белешка, или копију примерка завести у за то предвиђену деловодну књигу (у складу са Правилником о...);
 - ✓ сви правилници КЦВ се објављују на електронском порталу kcv.rs и доступни су уз шифру за приступ, у складу са предвиђеном процедуром, коју спроводи Одељење за ИТ и телекомуникације;
 - ✓ уколико одговорно лице (одељења, сектора, ОЈ) сматра да је за обављање неког мањег или уобичајеног посла довољна усмена комуникација речју, сам сноси одговорност за квалитет организације посла, али се ипак препоручује и писмени подсетник/траг и истицање на местима за то предвиђеним (на пример огласна табла одељења, температурна листа, интранет портал и слично);
 - ✓ у циљу благовременог обавештавања о процесу рада, адекватне информисаности и правовременог извештавања свих учесника о учинку, препоручује се двосмерна електронска комуникација (електронском поштом) између свих учесника одређеног радног задатка, а нарочито од налогодавца ка извршиоцима посла и обратно;
 - ✓ запослени у КЦВ сами бирају адекватан начин комуникације у складу са врстом посла или задатка, а нарочито у свакодневној међусобној комуникацији, при чему се саветује коришћење интерне мреже мобилне телефоније КЦВ – као најекономичније, те скреће пажња да сви запослени морају бити доступни на додељеним службеним бројевима у току радног времена (имати код себе одговарајући мобилни апарат, који је исправан, а батерија напуњена), што подразумева прековремни рад и дежурства;
 - ✓ у циљу најефикасније и најекономичније комуникације препоручује се да запослени користе електронске адресе на домену www.kcv.rs, (јер ће бити обезбеђено чување резервних копија до 6 месеци), и да их редовно проверавају, како би се благовремено унеле измене у електронски именик, а тиме омогућила и квалитетнија комуникација између запоселних у КЦВ.
- 6. Без обзира на вид комуникације, на све налоге и пословне задатке мора се одмах одговорити, а након обављеног задатка обавестити претпостављени по наведеној шеми и на договорени начин.
 - 7. Сви извештаји о пословању, намерама, састанцима и слично, морају се доставити претпостављеном у писменом облику (у папирној или електронској форми, по договору), и унапред договореним роковима: квартално, полугодишње и годишње.
 - 8. Сви приватни разговори, које запослени обавља у току радног времена, могу се толерисати само у случају нарочите природе и хитности, а очекује се да трају кратко, колико год је то могуће, и да је сваки запослени при том свестан да на сопствену одговорност одступа од радне обавезе, те изражава спремност да застој у раду надокнади на начин адекватан, како процес рада не би био угрожен.
 - 9. Запослени у КЦВ имају приступ интернету због потреба процеса рада, а у циљу ефикаснијег обављања послова из описа радног места, те се подразумева да је свака употреба целисходна и искључиво у функцији радних задатака. У том смислу се

сматра неприхватљивим, и изричito забрањује коришћење интернета у следеће сврхе:

- ✓ прекомерна употреба електронске поште или преузимање датотека у било које друге сврхе осим пословних,
- ✓ приступање сајтовима чији садржај није условљен процесом рада и обављања послова из описа радног места, а нарочито сајтовима неукусног садржаја, преузимање материјала или постављање коментара на поменуте; преношење узнемирујућих или претећих порука и противзаконитог садржаја;
- ✓ писање и постављање или преношење потенцијално увредљивих информација.

§ 6. ДЕСТРУКТИВНО ПОНАШАЊЕ

- 1. Најстроже су забрањени сви облици физичког и емоционалног злостављања јер у савременом, цивилизованом и демократски уређеном друштву за тако нешто не постоје оправдања, а превасходно зато што угрожавају сигурност, интегритет и достојанство особе.
- 2. Свако насиљничко понашање сматра се тешком повредом радне обавезе.
- 3. Неће се толерисати: вулгарно изражавање; испади беса, претње; повишен тон разговора; вређање и омаловажавање; вербални, а нарочито физички напади; сексуално злостављање; сви видови дискриминације по основу етичких, верских, националних или других опредељења, као и родне или политичке припадности; сви други насиљнички видови понашања.

§ 7. ПУШЕЊЕ И КОНЗУМИРАЊЕ ОПОЈНИХ СУПСТАНЦИ

- 1. Држање, уживање, навођење или промет алкохола, као и свих опојних супстанци или материја које имају сличан ефекат строго су забрањени.
- 2. Пушење у КЦВ није дозвољено.

§ 8. ОРУЖЈЕ – у КЦВ, у свим ОЈ се свима забрањује уношење, држање и употреба свих врста оружја, осим службеном обезбеђењу којима је то у опису радног места, и који су нарочито обучени за руковање оружјем у циљу превенције или решавања постојећих проблема.

Однос према странкама и пациентима

- § 9. Запослени своје радне задатке обављају спремно, вољно, предано, отворено и коректно, како са сарадницима, тако се опходе и према странкама или пациентима, али уз очување независности у одлучивању и професионалног и личног интегритета.
- § 10. Размена личних користи или предмета неосновано високе вредности, као и оних који нису у складу са нормалним радним односима или пословним услугама, може да утиче на објективност у одлучивању. Стога је забрањено примање, наговарање на давање или захтевање, за себе или друге, поклона, бесплатних предмета, накнада или других врста користи као средство за постизање личног профита, повољнијег третмана или неоправдану предност у било којој активности у вези са пословањем КЦВ, или таквих који стварају околности за основану сумњу неморалности или незаконитости.
- § 11. Поклоном веће вредности сматра се новац, ствар, право или услуга, као и свака друга корист добијена или извршена без плаћања одговарајуће новчане накнаде, уз накнаду по знатно нижој цени од тржишне, а чија вредност прелази половину износа просечне месечне нето зараде у Републици Србији. Прихватање позива на ручак, или ког сличног позива, који је део општеприхваћене пословне праксе, и за који се сматра да не може

утицати на доношење одлуке, дозвољено је као израз испољавања учтивости према пословним партнерима.

- § 12. Са свим странкама, али првенствено пациентима, радимо у најбољем интересу свих, у складу са законом, интерним правилницима и протоколима, негујући отворен дијалог, уважавајући њихово мишљење и потребе, водећи рачуна о безбедности информација, заштити података о личности, а све у циљу ефикасног испуњавања задатака, побољшања квалитета наших услуга, и још бољег и бржег испуњавања потреба корисника здравственог осигурања.
- § 13. Од запослених се очекује професионална комуникација, јасна и ефикасна, подаци који се износе морају бити прецизни, тачни, одмерени и истинити, и свако усмено и писмено поступање морају бити усмерени задовољењу потреба странке или пацијента. При том нарочито треба водити рачуна о сваком сегменту комуникације понаособ.
- § 14. РАЗГОВОРИ ТЕЛЕФОНОМ морају увек бити у складу са принципима добре праксе етичког пословања и високим стандардима професионализма и одговорности.
- Запослени у пословном телефонском разговору морају бити прецизни, професионални, учтиви, заинтересовани и концизни;
 - важно је не дозволити да телефон дуго звони, а уколико је благовремено јављање било немогуће, потребно је саговорнику се извинити и дати образложение;
 - уколико је из било којих разлога одговарање на телефонски позив онемогућено у датим околностима, од изузетне је важности да странка или пациент није томе сведок, те је важно предузети мере да се звук позивања не чује, или позив стави „на чекање“ или нешто слично у договору са стручним лицима задуженим за телекомуникације;
 - сваки запослени је дужан да пословне разговоре води у срдачном и позитивном тону, а нарочито да предузме све што је у његовој моћи како би разговор и завршио у предусретљивом и позитивном тону, посебно ако би могао имплицирати проблемску ситуацију, или је саговорник у инфериорном положају с обзиром на степен образовања, годиште, или здравствене разлоге;
 - уколико је запослени позвао неког, чија му је услуга потребна, а тај није у могућности да на позив одговори, важно је да све не остане на остављеној поруци, већ касније уследи позив, у разумном временском року;
 - уколико запосленом, који није био у могућности да се јави на позив, неко други пренесе поруку, важно је да на њу одговори одмах, или у најкраћем могућем року;
 - у присуству странке, или пацијента, важно је избегавати приватне разговоре, али ако запослени, с обзиром на природу или хитност позива, ипак мора да разговор обави, важно је да се извини, тај поступак образложи и јасно стави до знања да странка има приоритет и да то неће нарушити квалитет комуникације.
- § 15. ПИСМЕНА КОМУНИКАЦИЈА се одвија у папирној и електронској форми.
- ✓ За пословна писма се користи меморандум КЦВ; али не и за интерну комуникацију (између ОЈ);
 - ✓ уколико писмо има више страна, меморандум се користи само за прву страну, а за остале само папир без меморандума;
 - ✓ свако писмо мора бити насловљено на адекватан начин, при чему се мора водити рачуна о прихваћеној форми ословљавања (назив фирме, име особе, функција), а претходно проверити да ли су подаци којима се располаже ажурирани;

- ✓ свако писмо треба да буде написано у складу са важећим правилима правописа, јасно формулисано, концизне садржине и без скраћеница;
- ✓ важно је нарочито водити рачуна да нису дозвољена нека истицања (велика слова у низу, болдована и сл.) по сопственом нахођењу, јер осим што јасно показују изостанак елементарне писмености, могу додатно збунити другу страну и неретко проузроковати супротан ефекат, те водити рачуна да велико слово иде само на почетку реченице, након тачке или код властитих имена, да скраћенице нису дозвољене у службеној преписци, да се у датум не умећу размаци, да позајмљенице из страних језика ваља увек заменити адекватним српским еквивалентом, и слично;
- ✓ стил писања је потребно прилагодити теми и особи којој се обраћате, али при том свакако водите рачуна о правопису и граматици српског језика;
- ✓ важно је проверити да ли у писму, на коверти, позивници или било којој другој врсти пословне поруке, има словних и штампарских грешака;
- ✓ на писма и електронску пошту важно је одговорити одмах, или у најкраћем могућем року;
- ✓ уколико је потребно да још неко буде упознат са примљеном или послатом поштом, одмах проследите пошту или доставите копију на папиру;
- ✓ у случају да запослени није у прилици да одмах одговори, или испуни радни задатак, важно је да о томе одмах обавести претпостављеног, и чим околности дозволе пошаље одговор уз извиђење и образложение за кашњење;
- ✓ честитке, изразе саучешћа и захвалности увек треба упућивати у писменој форми;
- ✓ сва службена електронска комуникација у име КЦВ може се обављати искључиво са пословних електронских адреса име.презиме@kcv.rs, што се односи на све врсте сарадње са странкама, пациентима, потенцијалним партнерима, информације на промо материјалу, и слично.

§ 16. ПРИЈЕМ СТРАНАКА/ПРИЈЕМ ПАЦИЈЕНТА/САСТАНЦИ морају увек бити у складу са принципима добре праксе и високим стандардима професионализма и одговорности, а на бази јасно дефинисаних циљева.

- ✓ Циљ састанка опредељује и круг људи који се позивају, и који му присуствују;
- ✓ адекватна организација састанка је од есенцијалне важности за позитиван исход, као и благовремено достављен позив, уважавање обавеза свих потенцијалних учесника, на време заказан простор за одржавање састанка, припремљен материјал за састанак без граматичких и словних грешака у довољном броју примерака, обезбеђено место на паркингу за VIP госте, и логистичку подршку – по потреби;
- ✓ одлуку о томе ко, и у ком својству, присуствује пословним састанцима доноси одговорно лице или особа задужена за организацију;
- ✓ важно је да запослени за пријем странака могу да имају слободну просторију у унапред заказаном термину (како би се и други могли користити овом могућношћу, опремљену на адекватан начин, али без присуства других запослених, осим ако је тако унапред договорено), а уколико то није могуће, важно је да се запослени, који се ту нађу стицајем околности, никако не мешају у садржај разговора, осим уколико су експлицитно замољени од организатора састанка да искажу своје мишљење на неку тему, и само на ту тему за коју су упитани;

- ✓ на пословним састанцима се никада не говори о стварима за које неко не поседује одговарајућу стручност и компетенције (изузетак је пријем пацијената, али и тада тон разговора треба прилагодити његовом степену образовања и информисаности), или које не спадају у опис радног места;
- ✓ у пословни састанак је увек потребно укључити најкомпетентнију особу (или више њих) из одређене области, или делокруга пословања, нарочито, при том, водећи рачуна о степену образовања, нивоу стручности, адекватној специјализацији, и годинама искуства;
- ✓ на састанцима је важно придржавати се теме, и не правити непотребне и дуге дигресије, а свакако не причати о темама које нису у директној вези са послом који се обавља;
- ✓ на пословним састанцима се никако не толеришу вицеви, гегови и сличне врсте шала, који заправо не релаксирају атмосферу толико, колико могу да уруше углед установе – што је основна разлика између пословног и неформалног састанка;
- ✓ уколико се, с друге стране, странка понаша на описан начин, важно је да запослени у КЦВ покажу разумевање и дискретно врате интонацију разговора на пословни ниво;
- ✓ уколико запослени у оквиру својих надлежности, процени да странка троши своје, али и време других потенцијалних странака, важно је да јој то на културан, али јасан начин, стави до знања и спречи да се то настави;
- ✓ мобилни телефон пре почетка пословног састанка треба искључити (или утишати) како не би одлвачењем пажње реметио ток састанка; ако смо то из неког разлога заборавили да урадимо, потребно је дискретно отклонити узрок прекида саговорника и извинити се присутним; ово ипак, остаје привилегија лица са највишом одговорношћу који ће већ сами умети да процене важност позива у односу на тему састанка, те одмере начин на који ће остати доступни за позиве.

- § 17. Запослени који добије бесплатан поклон или било коју другу врсту услуге, коју није могуће непосредно приписати уобичајеној пословној пристојности, мора је/га одбити, и о томе одмах обавестити свог непосредно претпостављеног.
- § 18. Ни под којим условима се не дозвољава понуда/прихватање имовинске користи, новчаних накнада и других бенефита, било коме и од било кога, с намером утицаја или компензације за услуге, чак и када представљају реакцију на незаконите притиске.
- § 19. Најстроже се забрањује сваки вид коруптивног и незаконитог поступања, сумњивих услуга, тајног и конспиративног деловања и покушаја остваривања добити за себе и властиту каријеру, а на штету КЦВ.
- § 20. Дужност је КЦВ да сарађује са надлежним органима и предузима мере како би се утврдило да ли су запослени учинили повреду закона. Запослени од кога се захтева да сведочи у поступку, који се односи на пословну активност, дужан је да о томе одмах обавести претпостављеног, осим ако се не ради о лицу које је овлашћено да заступа КЦВ пред надлежним органима.
 - 1. Запослени не смеју предузимати радње којима се спречава вођење законских поступака те тако не смеју да:
 - ✓ начине пропусте у обавештавању надлежних органа у случајевима предвиђеним законом и релевантним правилницима;
 - ✓ оштете или униште документе за које знају, или очекују, да ће бити затражени од надлежних органа;

- ✓ измене текст записника или других релевантних докумената;
 - ✓ дају неистиниту изјаву пред судом;
 - ✓ врше притисак на друге у циљу прикривања или давања нетачних података који могу бити од значаја за даљи ток поступка.
- § 21. Информације у смислу поверљивих могу бити сви подаци о сарадницима или странкама/пацијентима, записи, извештаји, записници, белешке, студије, цртежи, фотографије и друге врсте материјала, од пословних и финансијских трансакција, активности истраживања и развоја до правних и управних поступака.
- Однос према имовини**
- § 22. Сви запослени према имовини КЦВ треба да се односе пажљиво, одговорно и економично. Сва материјална и нематеријална средства, као и покретана и непокретна имовина установе могу се користити једино и искључиво за рачун КЦВ и у сврхе обављања послова из описа радног места сваког запосленог.
- § 23. У имовину КЦВ спадају:
- медицински апарати и опрема;
 - санитетски потрошни материјал и лекови;
 - канцеларијска опрема;
 - потрошни канцеларијски материјал;
 - компјутерска опрема и екстерни делови;
 - софтверски и други електронски производи;
 - системи везе и телекомуникациона опрема;
 - службени апарат мобилне телефоније;
 - службени број мобилне телефоније;
 - информације и документација;
 - стручни приручници, часописи и остала литература која је купљена преко рачуна КЦВ;
 - фото и дигитална опрема;
 - потрошна лабораторијска и дијагностичка опрема;
 - прибор, алат, инструменти, дијагностичка и остала опрема;
 - возила;
 - место на паркингу;
 - радна одела медицинског и техничког особља КЦВ;
 - печати и факсимили лекара;
 - идентификацијоне картице и сличне исправе запослених.
- § 24. Нематеријална средства на располагању запосленима, покретна и непокретна имовина, као и опрема за рад на располагању су запосленима као основна средства за рад и постизање успешности у пословању и пружању здравствених услуга.
- § 25. Сви запослени су одговорни за употребу, чување и бригу о имовини и ресурсима који су им поверени.
- § 26. Сви запослени се обавезују да ће наведена средства користити у радне сврхе а не за личне намене.
- § 27. Било који елемент имовине КЦВ није дозвољено користити на начин који је у супротности са обавезујућим упутством за употребу.

- § 28. Било који елемент имовине КЦВ није дозвољено користити у сврхе које су у супротности са обавезујчим прописима јавног реда, јавне пристојности, или јавног интереса.
- § 29. Од изузетне је важности праћење рада и правилна употреба рачунарске и телекомуникационе опреме, чување података у рачунарима (дисковима), спољним дисковима, USB меморијама, памћење лозинки, те употреба прописаних одговарајућих програма и прописане компатибилне опреме.
- § 30. Сву покретну имовину у целости, а ни у деловима, није дозвољено износити из пословних просторија или копирати са сервера, ако то није оправдано процесом рада и у договору са претпостављеним, или особом која је задужена за евидентију те опреме.
- § 31. Изношење покретне имовине, као и коришћење и непокретне имовине у супротности од наведеног без одређења одговорног лица, сматраће се поступањем с циљем отуђења опреме, или стицања личне користи, те у складу с тим резултираће одговарајућим дисциплинским мерама.
- § 32. Ако би се електронски облици имовине и права (информације, документација, etc.) користили на другим местима изван просторија КЦВ Војводине за то предвиђених, а у име и за рачун КЦВ (уз одређење одговорног лица), морају се обрисати, реинсталарирати или другим радњама у потпуности онемогућити њихово даље коришћење.
- § 33. Оштећење, губитак, несавесно руковање или било који други поступак запосленог који би могао резултирати умањењем вредности или оштећењем и уништавањем имовине, повлачи дисциплински поступак утврђивања одговорности, одређене одговарајуће дисциплинске мере, а могуће и материјалну надокнаду од запосленог, у износу који поступак одговорности утврди као адекватан.

Правила одевања за запослене медицинског кадра

- § 34. Запослени медицинског кадра су обавезни да у току рада са пациентима носе заштитну одећу и удобну обућу, у складу са Законом о здравственој исправности предмета опште употребе. Министар, надлежан за послове здравља, прописује услове које мора да испуњава радна одећа и обућа из става 1. Члана 20. Радну одећу и обућу запослени из става 1. овог члана не смеју носити ван радних просторија.
- § 35. Екстраваганција није примерена здравственим радницима приликом обављања послова из описа радног места и због тога, уз обавезно ношење прописане униформе, треба имати у виду:
- ✓ униформа не сме бити ни прекратка ни преуска, одговарајуће величине и дужине како их не би спутавала у раду;
 - ✓ униформа мора увек бити уредна и чиста, одржавана у складу са упутством производјача;
 - ✓ у случају запрљања униформе крвљу, телесним течностима, секретима и екскретима, униформа се мора променити;
 - ✓ обућа мора бити прилагођена раду у здравственој установи – удобна, практична, сигурна, са заштитним каишем, израђена од меког материјала, који се не клиза и не ствара буку, затворена са предње стране како би се прсти заштитили од проливања разних течнисти, крви, урина...
 - ✓ шминка је дозвољена само уколико је дискретна и у складу са изгледом;

- ✓ коса и фризура морају увек бити чисти и уредни, а дуга коса везана у реп или пунђу;
 - ✓ нокти морају бити чисти и уредни, без упадљивих боја, украса и накита, а дужина не сме прелазити јагодицу прста због превенције (и евентуалног ширења) интрахоспиталних инфекција;
 - ✓ приликом спровођења дијагностичких и терапијских процедура није дозвољено ношење прстења, наруквица, у ручних сатова, док су дозвољене неупадљиве огрлице и минђуше (дискретан и неупадљив накит, такав да не привлачи пажњу и прети да угрози процес рада, није предмет овог Кодекса, већ ствар кућног васпитања);
 - ✓ мушкирци који носе браду или бркове морају нарочито водити пажњу о уредности.
- 1. У свима осталим случајевима, у току радног времена у оквиру установе, или када представљају КЦВ ван свог седишта, важе исти принципи, начела и сва правила одевања која важе за запослене немедицинског кадра.
- § 36. Правила одевања за запослене немедицинског кадра, за жене:
- 1. Административни радници, који су по опису послова распоређени по клиникама и у центрима КЦВ, обавезни су да носе заштитне мантиле преко гардеробе, приликом чијег одабира имају обавезу да се у свему придржавају правила одевања за запослене немедицинског кадра;
 - ✓ елегантни комплети, пожељни су двodelни женски костими – сако и сукња, ређе панталоне;
 - ✓ хаљине пристојних боја и неупадљивих дезена;
 - ✓ пристојна дужина подразумева дужину од шаке изнад колена до обуће, никако дуже (из безбедносних и хигијенских разлога);
 - ✓ препоручене боје су тамно плава, црвенкасто-браон, сива, плава, бела, тамно браон, прихватљиве су и друге боје неупадљивих нијанси и пастелне боје (нарочито су лети дозвољене светле боје одеће);
 - ✓ кошуље, блузе и мајице морају да прекривају ширину рамена и дужину stomaka;
 - ✓ најлон чарапе су пожељне, нарочито у сврху одржавања одговарајуће телесне температуре и хигијенског изгледа, али не и обавезне на темепературама преко 30 степени;
 - ✓ каиш и чарапе би требало да буду у складу са ципелама;
 - ✓ елегантне ципеле, спреда затворене, на пети је дозвољен и само каиш;
 - 2. У приликама када се толерише одступање од поменутих правила, дозвољени су:
 - ✓ друга врста неформалних одела, сукања или панталона (без или са горњим делом комплета), али не краће од поменуте дужине;
 - ✓ уредне боди мајице дугих и кратких рукава, одговарајуће величине, без упадљивих натписа, апликација и капуљаче;
 - ✓ на температурама вишим од 30C могу се толерисати сандале или слична обућа отворених прстију све дотле док је то у складу са принципима уредности и одржавања хигијене.
 - 3. Недозвољеним се сматрају:

- ✓ мини сукње или хаљине;
- ✓ провидне хаљине, мјаице и блузе;
- ✓ мјаице и хаљине припијене уз тело;
- ✓ мјаице и хаљине на брателе (ако се због тога види доњи веш) без јакне или горње блузе;
- ✓ велики изрези и дубоки деколтеи;
- ✓ одећа која је на било који начин неуређена, поцепана (каменоване и исцепане фармерице), дубоки шлицеви, откривен стомак, или одећа која дозвољава да се види (провиди и оцртава) део доњег веша;
- ✓ спортска одећа (тренерке и шорцеви) и обућа, спортске мјаице са натписима, ознакама и другим штампаним апликацијама;
- ✓ обућа која излази из оквира прописаних у претходна два става (папуче (апостолке и дрвене), гојзерице, сандале које откривају цело стопало, обућа са нитнама, крампонима и сличним упадљивим детаљима);
- ✓ упадљив накит, каиш са орнментима, видиљиве тетоваже и остали украси који подразумевају пробушену кожу лица, главе и тела;
- ✓ прекривање главе (капама, марамама, шеширима, качкетима) у затвореном простору;
- ✓ прејаки парфеми и остали мириси тела;
- ✓ истицање верских обележја.

§ 37. Правила одевања за запослене немедицинског кадра, за мушкице:

- 1. Административни радници, који су по опису послова распоређени по клиникама и у центрима КЦВ, обавезни су да носе заштитне мантиле преко гардеробе, приликом чијег одабира имају обавезу да се у свему придржавају правила одевања за запослене немедицинског кадра;

- ✓ одело – сако и панталоне;
- ✓ кошуља, пожељно дугих рукава, закопчаних дугмади, осим на температурاما вишим од 30С када су дозвољене кошуље кратких рукава и изузетно откопчано прво горње дугме;
- ✓ манжетне и посебно горње дугме на кошуљи морају бити закопчани;
- ✓ испод кошуље се препоручују уске беле мјаице са кратким рукавима док се поткошуље и трегер мјаице не препоручују због оцртавања испод горњих делова одеће;
- ✓ сакои, који се, поготово на састанцима са клијентима, никада не скидају. Изузети су интерни састанци и скидање сакоа је дозвољено тек када особа највишег ранга прва учини корак ка извесном одступању од правила одевања. При томе се пре скидања поставља питање присутним дамама да ли им то смета.
- ✓ кравата је пожељна али не и обавезна, осим у свечаним приликама, важним састанцима и приликама у којима се представља углед Установе изван седишта КЦВ;
- ✓ одевна комбинација не би требала садржати више од три боје;
- ✓ дужина кравате је до шнале каиша;
- ✓ игла за кравату је у висини трећег дугмета кошуље, бројано одозго;

- ✓ препоручене боје одела су тамно плава, сива, тамно браон, али су прихватљиве светлије нијансе, док кошуље не треба да буду нападних боја и дезена;
- ✓ елегантне ципеле, увек уредне, изгланџане и пожељно тамнијих боја;
- ✓ ципеле се носе са чарапама дужине до пола листова, боје усклађене са бојом панталона;
- ✓ од мушкараца се очекује да су уредно обријани и ошишани, брада и бркови морају бити фазонирани.

• 2. У приликама када се толерише одступање од поменутих правила, дозвољени су:

- ✓ друга врста неформалних одела, или панталона (без горњег дела одела), обавезно дужине до обуће;
- ✓ уредне боди мајице дугих рукава, одговарајуће величине, без упадљивих натписа и капуљаче;
- ✓ мајице и кошуље кратких рукава, али без упадљивих натписа или етикета;
- ✓ на температурата вишам од 30С може бити откопчано прво горње дугме кошуље;
- ✓ друге врсте затворене мушки обуће (не спортске), укључујући и сандале са затвореним прстима;

• 3. Недозвољеним се сматрају:

- ✓ било која врста спортске одеће – тренерке и шорцеви;
- ✓ неуредне, исцепане, превелике панталоне и дуксеви са неозбиљним натписима, апликацијама или упадљивим етикетама и капуљачама;
- ✓ мајице које не покривају ширину рамена и дужину stomaka, као и панталоне које не сежу до ципела;
- ✓ патике, сандале и папуче, и било која врста обуће са отвореним прстима;
- ✓ мајице без рукава или на брателе;
- ✓ прекратке сокне које у седећој пози откривају кожу ногу;
- ✓ јаки парфеми или остали мириси тела;
- ✓ упадљив накит, видиљиве тетоваже и остали украси који подразумевају пробушену кожу лица, главе и тела;
- ✓ прекривање главе (капама, марамама, шеширима, качкетима) у затвореном простору;
- ✓ истицање верских обележја.

СПРОВОЂЕЊЕ И УНАПРЕЂЕЊЕ

§ 38. У случајевима повреде радне обавезе, непоштовања одредаба садржаних у свим сегментима Етичког кодекса КЦВ, и непоштовања радне дисциплине у смислу члана 179. став 2 и 3 Закона о раду, запосленом следи упозорење пред отказ уговора о раду у складу са чланом 98. Колективног уговора КЦВ од 08.04.2014, и отказ уговора о раду у складу са чланом 95. став 2. поменутог уговора. У смислу заштите процеса рада и квалитета обављања посла, уместо отказа уговора о раду, може се изрећи мера привременог удаљења са рада без накнаде зараде, у трајању од једног до три радна дана, ако постоје олакшавајуће околности или повреда радне обавезе, односно радне дисциплине, није такве природе да запосленом треба да престане радни однос, у складу са чланом 170. Закона о раду.

- 39. Запослени који сматра да се од њега или другог запосленог тражи да поступа противно одредбама овог Кодекса треба да писменим путем о томе обавести директора КЦВ или друго лице које је он овластио у смислу спровођења овог Кодекса.
- § 40. За спровођење и надзор над квалитетом примене свих сегмената Протокола етичког пословања и понашања у професионалним околностима, надлежан је директор КЦВ, односно саветник директора за етичност пословања, именован за ове послове.

КЦВ, свестан важности етичког пословања и понашања у професионалним околностима, свакодневно делује с тим циљем, и сходно томе доприноси ширењу свести о важности етичког пословања као и примене кодекса, те стим у вези пружа информациону подршку за његово правилно тумачење и примену у пракси, и исто тако прихвата сугестије настале на основу искустава која произилазе из његове примене, и уважава предлоге корисника, али и трећих лица.

