OPĆA BOLNICA NOVA GRADIŠKA

Opća bolnica Nova Gradiška • Strossmayerova 17A • 35400 Nova Gradiška
• centrala tel: 035 217-900 • Ured ravnatelja: tel/fax: 035 364-361 • P.P. 46
www.bolnicang.hr • e-mail: bolnicang@bolnicang.hr
OIB: 71630358814 • MB: 04762037 • IBAN: HR9023600001102629081

ETIČKI KODEKS

OPĆE BOLNICE NOVA GRADIŠKA

Nova Gradiška, studeni 2022.

Na temelju članka 25. stavka 1. točke 28. Statuta Opće bolnice Nova Gradiška, a u svezi s člankom 5. Pravilnika o akreditacijskim standardima za bolničke zdravstvene ustanove („Narodne novine“ broj: 92/19.) , donosim

ETIČKI KODEKS

OPĆE BOLNICE NOVA GRADIŠKA

OPĆE ODREDBE

Članak 1.

Etičkim kodeksom Opće bolnice Nova Gradiška (u daljnjem tekstu: Kodeks) uređuju se pravila dobrog ponašanja radnika Opće bolnice Nova Gradiška (u daljnjem tekstu:Bolnice) s ciljem unaprjeđenja međuljudskih odnosa i međusobne komunikacije kako u međusobnim odnosima radnika Bolnice,tako i u odnosima s pacijentima i ostalim osobama koje se nađu u poslovnom ili drugom odnosu s Bolnicom, a u svrhu unaprjeđenja poslovanja i ugleda Bolnice kao i zdravstvene djelatnosti uopće.

Članak 2.

U obavljanju poslova svog radnog mjesta, radnici su dužni pridržavati se odredaba ovog Kodeksa.

ZAŠTITA OSOBNOG UGLEDA I UGLEDA BOLNICE

Članak 3.

Radnik Bolnice dužan je ponašati se tako da ne umanji ugled Bolnice i svoj ugled te je obvezan svoje dužnosti predviđene opisom poslova radnog mjesta obavljati ispravno, pravovremeno, savjesno, stručno, u skladu s pravilima struke, poštujući pri tom zakonske i podzakonske propise te opće akte Bolnice.

Članak 4.

U svakodnevnim situacijama na radnom mjestu, radnici su dužni ponašati se u skladu s opće prihvaćenim pravilima uljudnog ophođenja kao što su:

- poštivanje dogovorenih rokova i točnost dolaska na posao i sastanke, visoki standardi osobne higijene i urednosti,
- čistoća i urednost radne sredine i okoline koja uključuje posebne standarde predviđene za obavljanje zdravstvene djelatnosti,

- ljubaznost u komunikaciji,
- primjereno oslovljavanje,
- obraćanje drugim osobama s poštovanjem,
- ispričavanje i ispravljanje grešaka,
- izbjegavanje i aktivno sprječavanje svađa i sukoba,
- diskrecija,
- izbjegavanje sudjelovanja u glasinama, ogovaranju drugim vrstama negativne štetne komunikacije,
- njegovanje korektnih međusobnih odnosa među radnicima,
- prikladno poslovno oblačenje.

Poslovni izgled radnika Bolnice utječe na ugled i reputaciju Bolnice. Pod poslovnim izgledom radnika podrazumijeva se prije svega urednost, čistoća i pravilan izbor odjeće, obuće i drugih detalja.

Radnici, za koje je propisano obvezno nošenje radno-zaštitne odjeće, odnosno uniforme, dužni su je i nositi, a ista mora biti uredna, čista, praktična i odgovarajuće veličine. Važno je da uniforma ne bude prekratka niti preuska, obuća treba biti prilagođena radu u zdravstvenoj ustanovi,šminka diskretna i usklađena s općim izgledom, frizura treba biti uredna,nokti podrezani, čisti i uredni, nakit diskretan.

Zdravstveni radnici koji rade direktno sa pacijentima/obavljaju poslove koji zahtijevaju pojačanu higijenu i prevenciju rizika od bolničkih infekcija, moraju se strogo pridržavati uputa koje se odnose na osobni izgled (podvezana kosa, kratki podrezani nokti bez gela i drugih ukrasnih dodataka,vidni dio tijela bez nakita).

Članak 5.

Svaki radnik Bolnice dužan je:

-čuvati interes i ugled Bolnice,

-čuvati podatke iz poslovanja Bolnice koji predstavljaju poslovnu tajnu,

-izbjeći bilo kakve komentare i kritike na račun pacijenata ili stranaka, drugih pravnih osoba ili njihovih zaposlenika,

-izbjeći bilo kakav negativan komentar o drugim radnicima ili rukovoditeljima Bolnice, izuzev na uredovnim radnim sastancima,

-izbjeći bilo kakav privatni poslovni aranžman s pacijentom odnosno strankom,

-izbjeći bilo kakve komentare i iznošenje neistina i neprovjerenih informacija o bilo kojoj pravnoj ili fizičkoj osobi ili o radu Bolnice, odnosno drugih institucija i sl.

Samo ovlaštene osobe Bolnice imaju pristup i korištenje povjerljivim informacijama.

Zabranjeno je neovlašteno pristupati, koristiti i odavati povjerljive informacije koje mogu naškoditi Bolnici ili korisnicima usluga, odnosno poslovnim partnerima.

OBAVLJANJE POSLOVA

Članak 6.

Svaki radnik Bolnice mora na najbolji način čuvati njezin ugled i poštivati svoje radne obaveze zbog kojih je zaposlen što podrazumijeva:

-savjesno, profesionalno, stručno, efikasno odgovorno izvršavanje poslova svog radnog mjesta,

- poštivanje svih propisa iz domene posla koji radi,

-pridržavanje utvrđenog radnog vremena, a napuštanje radnog mjesta u tijeku rada samo uz odobrenje nadređenog,

-zabranu bavljenja dopunskim radom u tijeku radnog vremena ili izvan radnog vremena protivno propisima,

-produktivan odnos prema radu i inicijativu u rješavanju zadataka.

Članak 7.

Svaki radnik Bolnice dužan je osigurati visoku kvalitetu stručnosti svoga rada, unapređujući stručne sposobnosti i sudjelujući u stručnom usavršavanju potrebnom za osobno napredovanje i povećanje učinkovitosti djelatnosti koju obavlja.

KORIŠTENJE IMOVINE BOLNICE

Članak 8.

Radnik Bolnice obvezan je s dužnom pažnjom koristiti se imovinom koja mu je povjerena u svrhu obavljanja njegovih dužnosti i ne smije je koristiti za postizanje osobnog interesa ili druge nezakonite aktivnosti.

MEĐUSOBNI ODNOSI RADNIKA

Članak 9.

Radnici Bolnice međusobne odnose grade na uzajamnom poštovanju, razumijevanju, toleranciji, uvažavanju, povjerenju i spremnosti na suradnju, uz razvijanje pozitivne radne atmosfere .Interesi i osobne ambicije pojedinaca ne smiju ugroziti osobnost drugih radnika, niti zajednički interes radnika Bolnice.

Radnici međusobno poštuju vjerska, politička i sindikalna opredjeljenja,kao i rasnu, nacionalnu i spolnu pripadnost svojih kolega i nije dozvoljeno ugrožavanje osnovnih ljudskih prava po bilo kojoj osnovi. Radnici se međusobno uvažavaju,dopunjavaju i motiviraju na ostvarenje poslovnih ciljeva i realiziranje postavljenih zadataka.

Članak 10.

U međusobnom ponašanju radnika Bolnice, potrebno je pružanje uzajamne stručne pomoći, savjeta, razmjena iskustava i otvoren protok informacija, koji djeluju na razvijanje osjećaja zajedništva,posebno je potrebno poticati timski rad, punu suradnju pristup različitim poslovnim projektima zadacima.

Članak 11.

Radnik ne smije ometati druge radnike u obavljanju njihovih poslova.

Radnici međusobno razmjenjuju mišljenja i informacije o pojedinim stručnim pitanjima.

Svako stručno neslaganje radnici su prvenstveno dužni raspraviti međusobno, u stručnom krugu, a ne pred pacijentima odnosno trećim osobama jer će se to smatrati nekolegijalnim ponašanjem.

Članak 12.

Radnik na rukovodećem radnom mjestu odnosno položaju dužan je poticati radnike svoje ustrojstvene jedinice na kvalitetno i učinkovito obavljanje poslova njihovog radnog mjesta, međusobno uvažavanje, poštivanje i suradnju te primjeren odnos prema pacijentima i suradnicima.

Radnici na rukovodećim radnim mjestima odnosno položajima dužni su poštivati ovaj Kodeks i svojim primjerom pokazivati ostalim radnicima osnovne principe rada i ophođenja s pacijentima, strankama i međusobno.

Radi promoviranja i poštivanja ovog Kodeksa neophodno je da rukovoditelji poštuju ovaj Kodeks, da se poštuje rukovodna hijerarhija Bolnice, da se radnicima daje priznanje za postignute rezultate te da se za učinjene propuste i greške radnici upozore, opomenu ili sankcioniraju.

ODNOS RADNIKA BOLNICE S PACIJENTIMA

Članak 13.

U odnosu prema pacijentima radnici Bolnice dužni su postupati profesionalno, nepristrano i pristojno.

Radnici Bolnice, dužni su se s posebnom pažnjom odnositi prema osobama s invaliditetom i drugim osobama s posebnim potrebama.

Zdravstveni radnici i zdravstveni suradnici dužni su, uz odredbe ovog Kodeksa, pridržavati se i odredaba odgovarajućih strukovnih kodeksa koje su izradile Hrvatska liječnička komora, Hrvatska ljekarnička komora, Hrvatska komora medicinskih biokemičara, Hrvatsko društvo farmaceutskih tehničara, Hrvatska komora zdravstvenih radnika, Hrvatska

komora medicinskih sestara, Hrvatska komora primalja, Hrvatska psihološka komora te ostalih strukovnih kodeksa koji se tiču pojedinih struka radnika.

Članak 14.

Svi radnici Bolnice obvezni su svoje ponašanje i ophođenje, kako međusobno, tako i s pacijentima i strankama, uskladiti s ovim Kodeksom, što znači da:

-svi radnici moraju biti susretljivi i ljubazni u kontaktu (bilo osobno ili putem telefona / službenog mobitela) s pacijentima i strankama,

- sve eventualne sporove s pacijentima i strankama rješavati brzo, odmjereno i uljudno i u skladu s propisima.

Ljubaznost je standard ponašanja koji se očekuje od svih radnika Bolnice.

U komunikaciji s pacijentom, njegovom pratnjom, članovima obitelji, zakonskim zastupnicima ili skrbnicima i poslovnim partnerima, obavezno je oslovljavanje sa "VI", bez obzira na starost, spol, znanje, obrazovanje i društveni položaj, potrebno je kontrolirati emocije, izbjegavati pretjeranu bliskost i privatnost.

Radnici su dužni pridržavati se i općih pravila u telefonskoj komunikaciji (na poziv odgovoriti nakon 2-3 zvonjenja, izgovoriti riječi pozdrava i predstaviti se - naziv organizacijske jedinice zdravstvene ustanove, postaviti pitanje u formi: "Kako Vam mogu pomoći", ne smije se izražavati ljutnja, nervoza i agresivnost u razgovoru, prekidati osobu koja govori dok ne iznese svoj problem ili pitanje, a razgovor treba završiti osoba koja je nazvala,a u slučaju kada je osoba pretjerano opširna, potrebno je ljubazno završiti razgovor).

Članak 15.

Radnicima Bolnice zabranjuje se zlouporaba ovlasti u postupanju prema pacijentima odnosno strankama i suradnicima radi postizanja vlastitog interesa ili interesa druge fizičke ili pravne osobe.

ZABRANA DESTRUKTIVNOG PONAŠANJA

Članak 16.

Svi oblici fizičkog i emocionalnog zlostavljanja u Bolnici su najstrože zabranjeni jer ugrožavaju sigurnost, integritet i dostojanstvo osobe kao i neposredno radno okruženje.

Omalovažavanje, direktno ili indirektno, prijetnje, vulgarno izražavanje, ispadi bijesa, vrijeđanje, verbalni i fizički napadi, seksualno zlostavljanje, kao i druga nasilnička ponašanja, čine radno okruženje neodgovarajućim za kvalitetan rad i ozbiljno ugrožavaju međuljudske odnose.

Svako nasilno ponašanje smatra se teškom povredom radne obaveze.

KOMUNIKACIJA

Članak 17.

Radi kvalitetnog odvijanja djelatnosti Bolnice, radnici su dužni poštivati pravila koja će osigurati sigurnost i pravovremenost međusobne komunikacije i komunikacije s pacijentima odnosno strankama, a osobito:

-sva ulazna i izlazna pošta evidentira se u skladu s propisima, preuzeta pošta mora biti ažurno proučena i pravovremeno riješena,

- svi radnici koji imaju službenu e-mail poštu trebaju istu redovito provjeravati i odgovarati u roku od 24 sata,

- povijesti bolesti, otpusna pisma i ostala medicinska dokumentacija moraju biti napisane,

- dokumentacija mora biti uredno arhivirana,

- odgovori na sve upite moraju biti pravovremeni,

- pred strankama i pacijentima ne smije se komunicirati privatno,

-za vrijeme sjednica i poslovnih sastanaka potrebno je isključiti ton mobilnih telefona, komunikacija mora biti jasna i efikasna, a podaci koji se iznose precizni i istiniti,

-u svakom trenutku stranke i pacijenti moraju znati s kime komuniciraju od radnika što podrazumijeva nošenje identifikacijskih kartica sukladno propisima Bolnice.

RADNE PROSTORIJE I UREDI

Članak 18.

Radne prostorije i uredi moraju biti čisti i uredni. U njima nije dozvoljeno pušenje, konzumiranje alkoholnih pića niti drugih psihoaktivnih tvari.

U radnim prostorijama i uredima se obavlja tiha komunikacija, kako se rad drugima ne bi ometao.

Radna oprema, stolovi, radne plohe, kolica, pultovi i drugi prostori moraju biti uredni u skladu s njihovom namjenom.

Svu opremu, prostor i namještaj potrebno je držati u urednom i čistom stanju i koristiti u skladu sa njihovom namjenom, s posebnom pažnjom vezanom za higijenu sukladno pravilima zdravstvene struke.

JAVNI NASTUPI

Članak 19.

U ime Bolnice u javnosti istupa isključivo ravnatelj ili osoba koju on ovlasti.

PRITUŽBE NA NEPOŠTIVANJE KODEKSA

Članak 20.

Radnici, pacijenti Bolnice i druge osobe koje dolaze u kontakt s radnicima Bolnice mogu se obratiti ravnatelju s pritužbom na ponašanje radnika Bolnice, za koje smatraju da je protivno odredbama ovog Kodeksa.

Pritužbe razmatra ravnatelj s nadležnim službama Bolnice, Povjerenstvom za kvalitetu i Etičkim povjerenstvom te u skladu s propisima i općim aktima Bolnice pokreće odgovarajući postupak za njihovo rješavanje.

Čanak 21.

Svi radnici Bolnice upoznat će se s odredbama ovog Kodeksa, a novoprimljeni radnici će se s odredbama Kodeksa upoznati danom zasnivanja radnog odnosa u Bolnici.

Članak 22.

Ovlašteni za kontrolu poštivanja provedbe Kodeksa su neposredno nadređeni, Povjerenstvo za kvalitetu, Etičko povjerenstvo i ravnatelj.

STUPANJE NA SNAGU

Članak 23.

Ovaj Kodeks stupa na snagu danom donošenja, a objavit će se na Oglasnoj ploči i web stranicama Bolnice.

Ur. broj. 02- 5755 /22
U Novoj Gradiški,17. studenoga 2022.

RAVNATELJ:

Josip Kolodziej, dr. med. spec.