

МИНИСТЕРСТВО ЗА ЗДРАВСТВО

Врз основа на член 27 став (5) од Законот за здравствената заштита („Службен весник на Република Македонија“ бр. 43/12, 145/12, 87/13, 164/13, 39/14, 43/14, 132/14, 188/14 и 10/15) министерот за здравство утврди

ПРАВИЛНИК ЗА ХОСПИТАЛНА КУЛТУРА

Член 1

Со овој правилник се утврдува начинот на однесување и постапување во работењето на здравствените работници, здравствените соработници и лица работно ангажирани по било кој основ во здравствената установа преку воведување на принципи и правила на однесување и работење, по кои овие лица постапуваат во извршувањето на работата со цел да се обезбеди примена и почитување на принципите на законитост, професионален интегритет, ефикасност, ефективност и посветеност при вршењето на нивните службени должности.

Член 2

Секој здравствен работник, здравствен соработник и лицето работно ангажирано по било кој основ во здравствената установа (во натамошниот текст: работник/ци) е одговорен за совесно извршување на работата на работното место за кое е вработен или работно ангажиран, во работното време и на работното место, кои што се определени за извршување на работната задача, почитувајќи ја организацијата на работа и дејноста на здравствената установа.

Член 3

Основни начела за работа во здравствената установа се професионалност во извршувањето на работните обврски, совесност, чесност, посветеност, несебичност, лојалност, колегијалност, способност за тимска работа, ажурност, спремност за стручно усовршување и напредување, одговорно и домаќинско работење, почитување на човечката личност и интегритет, како и недискриминација по било кој основ.

Член 4

За секој работник во здравствената установа важат следните принципи и правила на однесување кои треба да се почитуваат:

- љубезност кон колегите, а особено кон пациентите, членовите на нивните семејства и посетителите,
- почитување на личноста, авторитетот, титулата и функцијата на вработените,
- меѓусебната доверба и соработка,
- забрана за повишување на тонот и навреди,
- чување на професионална и деловна тајна и на информациите добиени во врска со работата.

Член 5

За времетраењето на работниот однос работникот не смее без согласност на директорот на здравствената установа за своја или за туѓа сметка да врши или договара работи кои спаѓаат во дејноста на здравствената установа и кои значат или би можеле да значат конкуренција на здравствената установа.

Член 6

Комуникацијата помеѓу работниците во здравствената установа се одвива на следниот начин:

- во текот на работното време, во работните простории и при службени комуникации, меѓусебните именувања започнуваат со титулирање и тоа: на докторите се обраќа со „доктор“ и „презиме на докторот“, а на сестрите со „сестра“ и „име на сестрата“;
- комуникацијата со пациентите, членовите на нивното семејство и посетителите започнува со обраќање:

госпоѓа/госпоѓица/господин, во второ лице множина (персирање);

- телефонската комуникација се одвива на ист начин како и непосредната комуникација и обраќање со примање на пораката и нејзино доставување во најкраток рок до оној за кого е наменета;
- службените телефонски разговори треба да бидат што е можно пократки, додека приватните телефонски разговори не смеат да се водат во присуство на пациент, или кога пациентот чека одговор од вработениот, или кога има намера да постави прашање;
- службен телефон може да се користи за телефонски разговор надвор од земјата само во службени цели, со дозвола од директорот на здравствената установа;
- сите забелешки и критики од страна на пациентите, членовите на нивните семејства и посетителите од страна на работниците се сослушуваат со трпение и почит и објаснувањата се даваат мирно и аргументирано. Кога пациентите, членовите на нивните семејства и посетителите не се задоволни од добиениот одговор, се бара посредување од главната сестра, раководниот работник или директорот на здравствената установа;
- работниците кои работат на шалтер/пулт во здравствената установа во комуникацијата со пациентите, членовите на нивните семејства и посетителите задолжително се обраќаат со: „повелете господине/госпоѓо/госпоѓице“ во второ лице множина (персирање), секогаш со јасно објаснување, со смирен тон и должна почит, при тоа имајќи во предвид дека тие се обраќаат заради потреба од укажување на медицинска помош;
- во меѓусебната комуникација помеѓу работниците во здравствената установа се негува духот и начелата на тимската работа, а преку отворена и искрена комуникација се гради меѓусебна доверба со колегите, пациентите, членовите на нивните семејства и посетителите, со цел давање на квалитетна здравствена услуга.

Член 7

Во однос на облекувањето и изгледот на работниците во здравствената установа се применуваат следните правила:

- во текот на работното време задолжително е носење на пропишана дводелна униформа, со цел полесна идентификација на здравствениот персонал од страна на пациентите и посетителите, и тоа: „бела униформа и/или бел мантил“ само за доктори, „светло сина униформа“ за медицински сестри, „светло сива униформа“ за болничари, „сина односно зелена униформа“ во оперативен оддел и оддел за инвазивни интервенции (која при секое излегување од оперативниот дел се остава за перење на пропишаното место), „темно црвени униформи“ со ознака „техничка служба“ за персоналот од техничката служба; административните работници не носат униформа;
- во случај на валкање на униформата со биолошки течности истата треба веднаш да биде променета со нова чиста униформа;
- носење на идентификациската ознака е задолжително за секој работник во здравствената установа и истата содржи: назив на здравствената установа и одделот како и име и презиме, титула, при што името и презимето со титулата се напишани со поголем фонт во однос на другиот текст на ознаката,
- носењето на униформа или ознака која е пропишана за работникот,
- облеката на работникот во здравствена установа за време на работното време треба да биде пристојна и уредна.

Член 8

При закажување и прием на пациенти се применува единствениот систем за закажување на здравствени услуги.

Член 9

При пренесувањето и чувањето на информации се применуваат следните правила:

- сите информации кои се однесуваат на работниците, пациентите, членовите на нивните семејства и посетителите се објавуваат на огласна табла на здравствената установа,
- секоја информација добиена лично, по телефон, факс, електронска пошта (e-mail) или слично се запишува и веднаш се пренесува до оној за кого е наменета,
- броевите на приватните мобилни телефони и адреси на работниците не смеат да се даваат на пациентите, членовите на нивните семејства, посетителите и приватните лица.
- примената порака или информација се спроведува до оној за кого е наменета, писмено, лично или преку телефон,
- ниту една информација од здравствената установа не смее да се изгуби или изнесе без овластување од директорот на здравствената установа,
- ширењето на лажни информации и дезинформации е забрането и за истото работникот одговара согласно закон,

- изнесувањето на информации за пациенти (дијагнози и извршени услуги) се казнува согласно закон и претставува основ за престанок на работен однос.

Член 10

Во финансиското работење во здравствената установа се применуваат следните правила:

- наплатата на услуги како и секоја финансиска обврска се врши исклучиво на шалтер/пулт кај лицето кое е задолжено за вршење на таа работа,
- забрането е примање на било каков подарок од фармацевтските компании или другите правни лица што вршат промет со лекови, медицински помагала и медицински потрошен материјал. Забрането е примање на било каков промотивен материјал (нотеси, пенкала, календари, мантили, или било кој друг брендиран промотивен материјал) и користење на тој промотивен материјал од страна на работниците во здравствената установа.

Член 11

Работниците во здравствената установа имаат обврска да го почитуваат овој правилник и нивното однесување треба да биде во согласност со истиот.

Раководителите имаат дополнителна одговорност согласно овој правилник преку давање на личен пример на останатите работници.

Член 12

Работниците во здравствената установа имаат право:

- на правичен однос кој се заснова на почит и учтивост од страна на пациентите,
- на целосни информации од пациентот или неговите роднини за здравствената состојба;
- да ја одбијат желбата на пациентот ако е спротивна на правилата и прописите, професионалните стандарди и етика;
- да го предупредат пациентот доколку се однесува несоодветно.

Член 13

Работникот има право да одбие да изврши некоја здравствена услуга, ако има етички или личен конфликт со пациентот, освен ако пациентот е во животна загрозувачка состојба или му е потребно укажување на итна медицинска помош.

Член 14

Овој правилник веднаш се објавува на веб страницата на Министерството за здравство и во „Службен весник на Република Македонија“ и истиот влегува во сила осмиот ден од денот на неговото објавување.

Бр. 17-3422/1
11 март 2015 година
Скопје

Министер,
Никола Тодоров, с.р.