

	Broj dokumenta	<b>JU ZAVOD ZA ZDRAVSTVENU ZAŠTITU ŽENA I MATERINSTVA KANTONA SARAJEVO</b> <b>ЈУ ЗАВОД ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ ЖЕНА И МАТЕРИНСТВА КАНТОНА САРАЈЕВО</b>	Komisija za kvalitet
	Datum odobrenja/ usvajanja		
	10-2836-01/20	<b>POLITIKE I PROCEDURE UPRAVLJANJE LJUDSKIM RESURSIMA</b> <b>Kriterij S: 2.15, 14.1</b>	Revizija se vrši svake 3 godine ili po potrebi ranije

<b>OMOGUĆAVANJE UPOSLENICIMA DA IZRAZE ZABRINUTOST ZBOG LOŠE UPRAVE, KRŠENJA KODEKSA PONAŠANJA I ODGOVORNOSTI ILI ZA IZRAZ ZABRINUTOSTI ETIČKE PRIRODE</b>	Verzija:
	Ukupno str. 3

## 1. OPŠTA IZJAVA O POLITICI

Javna ustanova Zavod za zdravstvenu zaštitu žena i materinstva Kantona Sarajevo se bavi upravljanjem i smanjenjem nivoa nasilja, nesretnih slučajeva na poslu i spriječenosti za rad.

Cilj politike je, da se unutar Zavoda, planski utiče na unapređenje uvjeta rada na radnom mjestu, u svrhu zalaganja za dobre međuljudske odnose na radnom mjestu i ozbiljnog razmatranja svih primjedbi od uposlenika Zavoda.

Pravo uposlenika Zavoda je da od strane kolega i pacijenata/korisnika uvijek budu tretirani uljudno, dostojanstveno, nepristrasno i s poštovanjem, kao i pravo na to da se nasilničko ponašanje i/ili zloupotreba položaja tretira kao ozbiljno narušavanje kodeksa ponašanja te da kao takvi podliježu disciplinskoj mjeri.

## 2. POJMOVI

Nasilje unutar Zavoda može biti svako uznemiravanje i neželjeno ponašanje između uposlenika Zavoda, od strane pacijenata/korisnika, koje ima za cilj ili stvarno predstavlja povredu dostojanstva osobe i utiče na stvaranje zastrašujućeg, neprijateljskog, degradirajućeg, ponižavajućeg ili uvredljivog radnog okruženja.

Nesretni slučajevi na poslu su slučajevi namjernog ili nenamjernog povređivanja na radnom mjestu (npr. ubod iglom), kao i na redovnom putu od stana do mjesta rada i obratno. Nesretni slučajevi na poslu će biti predmet razrade posebnih procedura.

Spriječenost za rad je odsustvo uposlenika Zavoda sa posla zbog bolesti ili povrede, odnosno, radi liječenja ili medicinskih ispitivanja, a koja je već regulisana Politikom o spriječenosti za rad, shodno tački 3.58 standarda.

## 3. DRUŠTVENA BRIGA ZA ZDRAVLJE NA NIVOU POSLODAVCA

### 3.1 Upravljanje, sprečavanje i smanjenje nivoa nasilja

Radi upravljanja, sprečavanja i smanjenja nivoa nasilja u Zavodu, mišljenja ili stavovi osoblja se redovno prate.

Proces praćenja mišljenja i stavova u Zavodu, realizira se kroz postupke anketiranja (najmanje jedanput godišnje), pojedinačnih ili grupnih razgovora između menadžmenta ili direktora, sa uposlenicima Zavoda, kao i na način dostupnosti knjige sugestija (primjedbi), kako pacijentima / korisnicima, tako i svim drugim licima unutar Zavoda.

Teme anketiranja i razgovora su redovito i fizičko, mentalno zdravlje uposlenika Zavoda, te zadovoljstvo radnim mjestom, a to su pitanja koja mogu dovesti do upoznavanja menadžmenta i direktora sa neželjenim pojavama u Zavodu.

Informacije o sumnjama, prijavama i rezultatima anketiranja, direktor ustanove dostavlja Komisiji za poboljšanje kvaliteta usluga i sigurnosti, koja djeluje kao multidisciplinarni odbor i redovito izvještava direktora i koordinatora kvaliteta zdravstvene ustanove, o svim neželjenim pojavama u ustanovi te predlaže mjere i programe na otklanjanju tih pojava.

### **3.2 Proširena odgovornost liječnika unutar ustanove**

Liječnik je svojim ponašanjem i postupkom obavezan poštivati čast, dostojanstvo i ugled drugog liječnika, kao i drugog zdravstvenog osoblja i ostalih uposlenika Zavoda, uvažavajući njihovu stručnost.

Saradnike ili drugo zdravstveno osoblje liječnik će upozoravati na učinjene propuste tako da neće povrijediti njihovo ljudsko dostojanstvo, ali nikada u prisustvu pacijenta ili njegove porodice.

### **3.3 Aktivnosti menadžmenta, direktora**

Rukovodno osoblje, menadžment ili direktor, preuzima odgovarajuće aktivnosti na sprječavanju i otklanjanju posljedica svih oblika nasilja, prijetnji i zlostavljanja, koje se ogledaju u:

- Davanju razumnih uputa i preduzimanju mjera da se te upute primjenjuju,
- Postavljanju i objavljivanju/saopštavanju standarda izvođenja radnih aktivnosti,
- Provođenju pravične istrage i preduzimanju odgovarajućih mjera kada je to potrebno.

Od rukovodnog osoblja se očekuje da navedene aktivnosti provodi na pravičan i konzistentan način.

## **4. POVJERLJIVOST**

Sve prijave, informacije, dojave, formalne ili neformalne, moraju biti tretirane kao povjerljive.

Informacije mogu biti proslijeđene samo ukoliko je to neophodno i kome je neophodno. Sva dokumentacija koja se odnosi na prijave mora biti pod nadzorom.

Uposleniku protiv koga je prigovor usmjeren obezbijedit će se kopije dokumentacije (prijava, izjave svjedoka), ukoliko se uputi formalni prigovor.

Svi učesnici dužni su svo vrijeme informacije čuvati kao povjerljive.

## **5. POSTUPAK SANKCIONISANJA**

Kada uposlenik smatra da je izložen prijetnjama ili zlostavljanju, na raspolaganju su mu mjere koje može primijeniti, u zavisnosti od konkretne situacije, a koje mogu biti traženje savjeta, neformalni postupak i formalni postupak.

### **5.1. Traženje savjeta**

Shvatljivo je da biti subjekt nasilja, prijetnji i zlostavljanja i njihovo prijavljivanje, predstavlja veoma stresno iskustvo. Zbog toga uposlenici treba da traže, a Zavod da im da podršku i savjet.

Podršku i savjet uposlenici Zavoda mogu tražiti od rukovodnog osoblja ili drugog uposlenika Zavoda. Drugi uposlenik Zavoda neće umjesto uposlenika donositi odluku, ali će ga posavjetovati šta može učiniti. Dalje aktivnosti mogu se ticati pokretanja neformalnog ili formalnog postupka ili odluke da se dalje aktivnosti ne preduzimaju.

### **5.2. Neformalni postupak**

Ovaj postupak uključuje zahtjev upućen uposleniku Zavoda koji primjenjuje nasilje, prijetnje ili zlostavljanje, da sa takvim ponašanjem prestane. Zahtjev se upućuje lično. Uposlenik Zavoda može tražiti da razgovoru prisustvuje neko od njegovih kolega.

Uposlenik koji upućuje zahtjev treba da sačuva sve dokaze o preduzetim neformalnim aktivnostima, jer će mu biti neophodni ako se postupak nastavi.

Ako neformalni postupak ne da rezultat, uposlenik Zavoda može odlučiti da preduzme aktivnosti iz sljedeće faze (formalni postupak).



### 5.3. Formalni postupak

Formalni postupak uposlenik Zavoda započinje upućivanjem prigovora direktoru ili pretpostavljenom, u roku od 30 dana od dana zadnje aktivnosti koju ocjenjuje kao nasilje, prijetnju ili zlostavljanje.

Prigovor se podnosi u pisanoj formi i sadržava obrazloženje ponašanja na koje se žali.

Direktor ustanove može provođenje istrage prenijeti na Komisiju za poboljšanje kvaliteta usluga i sigurnosti, odgovornim ljekarima lokaliteta ukoliko se radi o ljekarima, rukovodiocima službi ukoliko se radi o nemedicinskom kadru ili glavnoj sestri Zavoda ukoliko se radi o sestriinskom kadru.

Nadležna osoba za vođenje istrage treba da informiše uposlenika koje aktivnosti će biti preduzete i da osigura da uposlenik razumije proces koji će biti vođen i koja će biti njegova uloga. Organizovaće se sastanak sa podnosiocem prigovora i uzeti detaljna pisana izjava.

Uposlenik, protiv čijeg ponašanja je uložen prigovor, treba, takođe, biti informisan i dobiti kopiju prigovora.

Na sastancima je potrebno utvrditi činjenice. Pri tome treba voditi računa da to nisu postupci koji se vode za utvrđivanje povreda radnih obaveza.

Nakon prikupljanja svih relevantnih činjenica, osoba koja vodi istragu će odlučiti da li su navodi prigovora dokazani. U određenim slučajevima neće biti svjedoka i biće riječ jednog uposlenika protiv riječi drugog. Uposlenik koji vodi istragu će odlučiti čiji je iskaz vjerodostojniji.

Po okončanju istrage napraviće se izvještaj koji sadrži preporuke za dalja postupanja (preporuka zajedničkog savjetovanja/razgovora, prijedlog za promjenu radnog mjesta, monitoring ponašanja, podnošenje zahtjeva za pokretanje postupka zbog povrede radne obaveze i sl).

Ako se podnosi prijedlog za pokretanje postupka za povredu radne obaveze, uz isti će se dostaviti sva do tada prikupljena i nastala dokumentacija.

## 6. PRAĆENJE I EVALUACIJA

Svi postupci nasilja, zastrašivanja i zlostavljanja (formalni i neformalni) se bilježe i prati se njihov broj i priroda.

Na lokalitetima i u službama se vrši periodična evaluacija. Rezultati evaluacije se dokumentiraju.

*Dokument je vlasništvo JU Zavoda za zdravstvenu zaštitu žena i materinstva Kantona Sarajevo.  
Ne smije se kopirati, preštampavati niti umnožavati na bilo koji drugi način.*

Izradio/la	Saglasnost I	Saglasnost II	Odobrenje	Revizija	
stručni saradnik za OPKP	rukovodilac APS	Komisija za kvalitet Kooordinator- menadžer kvaliteta	Direktor	Datum odobrenja/ usvajanja	Br. Revizije
					
Mirela Čolpa, dipl.pravnik	Akir Šišić, dipl.pravnik	Akir Šišić, dipl.pravnik	Mrsca.med.dr. Enis Hasanović		

