

**J.U. ZAVOD ZA JAVNO  
ZDRAVSTVO KANTONA  
SARAJEVO**



**P.I. INSTITUTE FOR PUBLIC  
HEALTH OF CANTON  
SARAJEVO**

Direktorica: Dr med. sci. Snježana Balta, primarius

Adresa: dr. Mustafe Pintola br. I, 71210 Ilidža

Tel/fax: 627-889; 624-470

Identifikacioni broj: 4200329950003

Transakcijski račun: 3389002208131096

kod UniCredit Bank d.d. Sarajevo

web: <http://www.zzzks.ba>

e-mail: [gzavod@bih.net.ba](mailto:gzavod@bih.net.ba)e-mail: [epidemiologija@zzzks.ba](mailto:epidemiologija@zzzks.ba)

Broj: 05.3.34- 4228 /16

Sarajevo, 25.08.2016. godine

Na osnovu člana 35. Statuta J.U. Zavod za javno zdravstvo Kantona Sarajevo, a radi unapređenja profesionalnog i stručnog obavljanja poslova i radnih zadataka, poslovnog i profesionalnog ponašanja, kao i radne discipline, direktorica J.U. Zavod za javno zdravstvo Kantona Sarajevo, donosi:

### **KODEKS PONAŠANJA**

#### **I Svrha poslovnog kodeksa**

##### **Član 1.**

Svrha Poslovnog kodeksa ponašanja (u daljem tekstu:Kodeks) je da osigura profesionalnost, visok stepen reputacije i imidža J.U. Zavod za javno zdravstvo Kantona Sarajevo (u daljem tekstu:Zavod). vrhunski kvalitet rada i usluga, napredak i dugoročni uspjeh.

Uspjeh jedne ustanove kao cjeline je u dobroj mjeri određen kvalitetom i nivoom komunikacije i međusobne saradnje, kako između zaposlenika tako i prema korisnicima usluga i partnerima Zavoda.

Cilj ovog kodeksa je stvoriti temelj za profesionalno ponašanje svih zaposlenika Zavoda kao i ispunjavanje ciljeva politike kvaliteta i poboljšanja sistema.

#### **II Norme poslovnog ponašanja**

##### **1.Opšte norme poslovnog ponašanja**

##### **Član 2.**

Zaposlenik je dužan da se savjesno i odgovorno odnosi prema radu, da sve poslove, za koje je zadužen, izvršava u skladu sa zakonom i pravilima struke.

Zaposlenik mora da poštuje važeće Zakone i pravilnike, procedure i implementirane standarde Zavoda.

##### **Član 3.**

Zaposlenik je dužan da čuva dostojanstvo i ugled Zavoda kao i da iskazuje najveći stepen lojalnosti prema Zavodu.



### **Član 12.**

Zaposlenik mora poštovati hijerarhiju, autoritet funkcija i organizacione strukture Zavoda što vodi ka uvećanju vrijednosti Zavoda, ukupnoj disciplini i efikasnom funkcionisanju sistema.

#### **2. Profesionalna tajna**

Zaposlenik mora čuvati profesionalne tajne i to predstavlja moralnu dužnost i zakonsku obavezu. Nedopustivo je prepričavanje profesionalnih tajni izvan Zavoda.

Zaposlenik je dužna intervenirati ukoliko drugi zaposlenici ne poštuju obavezu čuvanja profesionalne tajne.

#### **3. Odnos zaposlenih sa korisnicima usluga, poslovnim partnerima i kolegama**

### **Član 13.**

U obavljanju svojih poslova, zaposlenici treba da izgrade prijatan profesionalni odnos u međusobnoj kolegijalnoj saradnji kao i saradnji sa korisnicima usluga i poslovnim partnerima. Zaposlenici treba da stvore ambijent u kome će korisnici usluga osjećati brigu zaposlenika Zavoda za zdravstvene potrebe korisnika, odnosno u kome će poslovni partneri steći povjerenje prema Zavodu.

Zaposlenik ne smije da ispoljava neraspoloženje, kao ni da iznosi lične probleme pred korisnicima usluga i poslovnim partnerima.

### **Član 14.**

Zaposlenik je dužan da se sa najvećim stepenom profesionalnog uvažavanja odnosi prema korisnicima usluga i poslovnim partnerima.

### **Član 15.**

Zaposlenik je dužan da razvija i održava profesionalni odnos sa korisnicima usluga i garantuje da se taj odnos tiče isključivo potreba korisnika zdravstvenih usluga.

### **Član 16.**

U komunikaciji sa korisnicima usluga, zaposlenik treba zauzeti empatijski stav, nikada ne smije da reaguje agresivno i arogantno, kao ni suviše emotivno, te ne smije da se upušta u verbalnu raspravu.

### **Član 17.**

Sa posebnom pažnjom zaposlenik je dužan da se odnosi prema osobama sa invaliditetom i osobama sa posebnim potrebama i da im u pružanju zdravstvenih usluga obezbjedi prioritet, pod uslovom da to ne ugrožava interes drugih korisnika i da takav prioritet nije u suprotnosti sa zakonom i podzakonskim aktima.

### **Član 18.**

Zaposlenik je dužan da korisnika usluga u potpunosti informiše o njegovim pravima, a u slučaju da korisnik izrazi sumnju u preporučeni način ostvarivanja prava, zaposlenik je dužan da ga ljubazno i argumentovano uvjeri da nije u pravu, a kada je to potrebno, i da ga uputi zaštitniku pacijentovih prava.

### **Član 19.**

Dužnost svih zaposlenih u Zavodu je da pacijentu omoguće ostvarivanje svih prava propisanih zakonom, kao i podzakonskim aktima, kao i da korisniku usluga pruže stručnu pomoć u ostvarivanju tih prava.

#### **4.Radni prostor**

##### **Član 29.**

Zaposlenik je dužan da sa pažnjom čuva i održava opremu i sredstva za rad koje koristi, kao i radne i druge prostorije u kojima boravi.

##### **Član 30.**

Sredstva i oprema koja su zaposlenom službeno data na raspolaganje, ne mogu se koristiti u privatne svrhe.

##### **Član 31.**

Ukupan izgled radnog prostora treba da odražava dobru organizaciju, red i disciplinu koja vlada u Zavodu, kako bi zaposlenici što kvalitetnije obavljali svoje poslove, a korisnici usluga i poslovni partneri, stekli pozitivan utisak o Zavodu.

##### **Član 32.**

Radne i poslovne prostorije moraju biti čiste i uredne, a tamo gdje postoji mogućnost zaraze moraju se primjenjivati zakonom propisane mjere za sprječavanje nastanka i suzbijanje širenja zaraznih bolesti.

##### **Član 33.**

Obaveza zaposlenog je da kolegama sa kojima radi u istom prostoru, omogući nesmetano obavljanje poslova.

Slike, fotografije ili ostali detalji koji su vidno izloženi po zidovima ili ostalim dijelovima namještaja u poslovnim prostorijama moraju biti umjetničkog ili stručnog sadržaja, ili primjereni detalji koji nisu izvan uobičajnih poslovnih normi.

#### **5.Rukovodioci**

##### **Član 34.**

Zakonom i pravilima struke utvrđena hijerarhija u organizaciji rada i odgovornosti u Zavodu, mora se poštovati u svim prilikama.

##### **Član 35.**

Rukovodeća lica u svakoj prilici, radom odnosno kvalitetom rada i ponašanjem, treba da daju lični primjer drugim zaposlenicima.

##### **Član 36.**

Rukovodeća lica sa zaposlenicima treba da razvijaju odnos uvažavanja postignutih rezultata i neizostavnog pohvaljivanja uspješno obavljenog posla

##### **Član 37.**

Rukovodeća lica, dužna su da podstiču i motivišu sve zaposlenike ka postizanju dobrih rezultata.

##### **Član 38.**

U svim prilikama rukovodeća lica dužna su da vladaju svojim riječima, tonom razgovora kao i ponašanjem.

## **1. Poslovna komunikacija**

### **Član 47.**

Način na koji se komunicira sa ljudima jedan je od prvih pokazatelja kvaliteta poslovnog ponašanja.

Ljubaznost je standard ponašanja koji se očekuje od svakog zaposlenika u Zavodu.

Zaposlenik treba da razvije princip aktivnog slušanja i spremnosti da se izade u susret korisniku usluga i poslovnom partneru.

### **Član 48.**

U razgovoru sa kolegama, pacijentima, njihovim pratiocima ili poslovnim partnerima, zaposlenik treba da razvije princip aktivnog slušanja i nikada ne treba da govori povišenim tonom.

### **Član 49.**

Način izražavanja u poslovnoj komunikaciji treba da bude pravilan i jasan.

U poslovnoj komunikaciji ne treba koristiti neformalne izraze, sleng, imitacije, jer iste ostavljaju utisak neobrazovane i neozbiljne osobe. Nedopustivo je imati žvaku ili jesti prilikom komunikacije sa drugom osobama te držati ruke u džepovima prilikom razgovora.

U direktnom razgovoru nema potrebe za fizičkim kontaktom, previše se približavati i "unositi" u lice osobi sa kojom se razgovara.

### **Član 50.**

Upoznavanje sa korisnicima usluga, poslovnim partnerima, započinje predstavljanjem.

Predstavljanje treba da bude kratko, jasno i u pozitivnom tonu.

Prilikom upoznavanja potrebno je predstaviti se punim imenom i prezimenom.

### **Član 51.**

Tituliranje se može vršiti po funkciji koju neko obavlja ili po stručnom obrazovanju, odnosno po zvanju.

Pravila poslovnog ponašanja nalažu da se zaposlenik obraća pacijentima i njihovim pratiocima, kao i poslovnim partnerima, sa „gospođo/ gospodine“.

### **Član 52.**

U komunikaciji sa korisnikom, njegovim pratiocem i poslovnim partnerom, obavezno je oslovljavanje sa „VI“, bez obzira na godine starosti, spol, znanje, obrazovanje i društveni položaj.

### **Član 53.**

U poslovnoj komunikaciji trebalo bi uvijek imati na umu da se sa simpatijama prihvataju osobe koje su neposredne, srdačne, taktične i smirene.

Arogancija, prepotentnost, isticanje sopstvene ličnosti i razmetanje izazivaju odbojnost.

### **Član 54.**

U poslovnim kontaktima potrebno je kontrolisati emocije, izbjegavati pretjeranu bliskost i privatnost.

### **3. Poslovni izgled**

#### **Član 60.**

Poslovni izgled zaposlenog ne govori samo o njegovom ličnom stilu i ukusu već u velikoj mjeri o Zavodu i utiče na ugled i reputaciju Zavoda. Zato je veoma važno da prvi utisak o poslovnom izgledu zaposlenika, a time i Zavoda bude pozitivan, čime se stiče povjerenje u rad Zavoda.

Pod lijepim poslovnim izgledom zaposlenika podrazumijeva se prije svega urednost, čistoća i pravilan izbor odjeće, obuće i drugih detalja.

#### **Član 61.**

Ekstravagancija nije poželjna karakteristika poslovnog izgleda zdravstvenih radnika, kao i radnika zaposlenih u zdravstvu. Za zdravstvene radnike je obavezno nošenje odgovarajuće radne uniforme, a za nezdravstvene radnike obavezno je nošenje prikladne profesionalne odjeće na radnom mjestu.

#### **Član 62.**

Radna uniforma, odnosno poslovna odjeća ne treba da bude prekratka ni preuska.

Obuća mora biti prilagođena radu u Zavodu i radnom mjestu na kojem zaposlenik obavlja svoj posao.

Šminka treba da bude diskretna i usklađena sa opštim izgledom.

Kosa treba da bude čista a frizura uvijek usklađena sa opštim izgledom.

Nokti moraju biti čisti i uredno podrezani, a lak za nokte, ako se koristi, treba da bude diskretan, standardnih boja koje ne privlače pažnju.

Nije dozvoljeno da se na posao dolazi u neadekvatnoj odjeći i obući (sportskim trenerkama, šorcevima, bermudama, majicama na bretele, prozirnoj, preuskoj i prektatkoj odjeći).

#### **Član 63.**

Pravila oblačenja kojih se zaposlenici u laboratoriji moraju pridržavati u svakodnevnom radu koja su preuzeta iz Priručnika za biološku bezbjednost u laboratoriji izdate od strane Svjetske zdravstvene organizacije 2004 godine su:

- Laboratorijski mantili/uniforme moraju se nositi tokom rada u laboratoriji.
- Odgovarajuće rukavice moraju se nositi tokom svih procedura koje mogu da uključuju direktni ili slučajni kontakt sa krvlju, tjelesnim tečnostima i drugim potencijalno zaraznim materijalima.
- Poslije upotrebe, treba rukavice aseptički ukloniti i oprati ruke.
- Zaposlenici moraju da Peru ruke prije početka rada, po rukovanju infektivnim materijalima, prije napuštanja radnog prostora laboratorije.
- Zaštitne naočale, maske za lice (viziri) i druga zaštitna sredstva moraju se nositi kad je neophodno zaštitići lice i oči od prskanja tečnosti, čvrstih predmeta i izvora UV zračenja.
- Zabranjeno je nositi zaštitnu laboratorijsku odjeću izvan laboratorije tj. u kantinama ili kafeterijama.
- Obuća otvorenih prstiju ne smije se nositi u laboratoriji.
- Jelo, piće, pušenje nanošenje kozmetike i rukovanje kontaktnim sočivima zabranjeno je u laboratorijskim prostorima.

**Član 69.**

Kodeks ponašanja podliježe izmjenama i dopunama na način na koji je donesen.

**Član 70.**

Kodeks stupa na snagu na snagu osmog dana od dana objavljivanja na oglasnoj ploči Zavoda.



DIREKTORICA  
*Balta*

Preuzezana Balta, primarius

Prilog 1.

**POTVRĐIVANJE  
Kodeksa ponašanja**

Ja, ( prezime, ime jednog roditelja i ime) ....., ovim potvrđujem  
da sam primio/la, pročitao/la i razumio/jela Kodeks ponašanja.

Potpis:.....

Datum: .....

U prisustvu : .....

(Radno mjesto neposrednog rukovodioca): .....

Potpis rukovodioca: .....

(Potrebno je da popunite ovaj formular i predate svom neposrednom rukovodiocu)