Na osnovu člana 35. Statuta J.U. Zavod za javno zdravstvo Kantona Sarajevo („Službene novine Kantona Sarajevo", broj 49/13 i 21/22), a radi unapređenja profesionalnog i stručnog obavljanja poslova i radnih zadataka, poslovnog i profesionalnog ponašanja, kao i radne discipline, direktor J.U. Zavod za javno zdravstvo Kantona Sarajevo donosi:

KODEKS PONAŠANJA

I Svrha i cilj Kodeksa ponašanja

Član 1.

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

Cilj ovog Kodeksa je da ukaže na značaj standardnog poslovnog ponašanja, što uključuje adekvatno poslovno ponašanje i činjenicu da se ponašanje ne prepušta slučaju niti slobodnom izboru pojedinca, već predstavlja opće prihvaćenu obavezu svih zaposlenika Zavoda.

Kodeks daje uputstvo svim zaposlenicima Zavoda kako da svoje ponašanje prilagode radnom okruženju u skladu sa moralnim i profesionalnim normama, te općeprihvaćenim vrijednostima i time osiguraju visok stepen reputacije i prepoznatljivosti Zavoda, kao ustanove od posebnog značaja u javnom zdravstvu.

II Opšte norme poslovnog ponašanja

Član 2.

Zaposlenici su dužni da se savjesno i odgovorno odnose prema radu, da sve poslove, za koje su zaduženi, izvršavaju u skladu sa zakonom i pravilima struke. Zaposlenici moraju poštivati važeće Zakone i pravilnike, procedure i implementirane standarde Zavoda.

Član 3.

Svi zaposlenici Zavoda treba da štite interese Zavoda i doprinose izgradnji njegovog ugleda i reputacije u javnosti. Zaposlenici su dužni da eventualne primjedbe i prijedloge za unapređenje rada prvenstveno iznose kroz interne procedure Zavoda.

U obavljanju poslova zaposlenici su dužni da interese zdravstvene ustanove stave iznad pojedinačnog ličnog interesa.
Zaposlenici ne smiju da učestvuju u aktivnostima koje bi štetile ugledu Zavoda.
Zaposlenici su dužni da afirmativno govore o rezultatima postignutim u Zavodu, a o uočenim nedostacima u organizaciji i radu Zavoda, kao i o nedostacima koji štete ugledu Zavoda, dužni su da hitno obavijeste neposrednog rukovodioca.
Neposredni rukovodilac dužan je da po obavještenju zaposlenog pokrene pitanje na službenim sastancima koji se organizuju u Zavodu kako bi se problem riješio unutar Zavoda, a na kojima je potrebno da se predlože mjere za otklanjanje uočenih nedostataka u organizaciji i radu Zavoda, kao i uočenih nedostataka koji štete ugledu zdravstvene ustanove.

Član 4.

Informacije o poslovanju Zavoda povodom određenih pitanja, javnosti ili pojedinim licima, kao i sredstvima javnog informisanja, daju isključivo direktor ili drugo lice koje on ovlasti za to.

Član 5.

Zaposlenici ne smiju da koriste rad u Zavodu da bi uticali na ostvarivanje svojih ličnih interesa koji su u suprotnosti sa ovim Kodeksom.

Član 6.

Zaposlenici su dužni da poštuju i pridržavaju se propisanog radnog vremena. Svako vanredno kašnjenje, raniji odlazak s posla ili odsustvo u toku radnog vremena, može biti isključivo uz znanje i saglasnost neposrednog rukovodioca, a u slučaju odsutnosti neposrednog rukovodioca uz saglasnost direktora Zavoda.

Član 7.

U Zavodu je zabranjeno konzumiranje duhana i duhanskih prerađevina, alkoholnih pića i opojnih sredstava. Preporučuje se konzumiranje obroka u za to predviđenim prostorijama radi održavanja higijene i urednosti radnog prostora, kao i vođenje računa o općoj čistoći i urednosti zajedničkog radnog okruženja.

III Profesionalna tajna

Član 8.

Zaposlenici moraju čuvati profesionalne tajne i to predstavlja moralnu dužnost i zakonsku obavezu. Nedopustivo je prepričavanje profesionalnih tajni izvan Zavoda. Zaposlenik je dužan intervenisati i prijaviti neposrednom rukovodiocu ukoliko drugi zaposlenici ne poštuju obavezu čuvanja profesionalne tajne. Zaposlenici su dužni postupati u skladu sa propisima o zaštiti ličnih podataka i informacijskom sigurnošću.

IV Odnos zaposlenih sa korisnicima usluga, poslovnim partnerima i kolegama

Član 9.

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 kojem će korisnici usluga osjećati brigu zaposlenika Zavoda za zdravstvene potrebe korisnika, odnosno u kome će poslovni partneri steći povjerenje prema Zavodu. Zaposlenici ne smiju ispoljavati neraspoloženje, kao ni da iznose lične probleme pred korisnicima usluga i poslovnim partnerima.

Član 10.

Zaposlenici su dužni da se sa najvećim stepenom profesionalnog uvažavanja odnose prema korisnicima usluga i poslovnim partnerima.

Član 11.

Zaposlenici su dužni da uspostavljaju, razvijaju i održavaju profesionalni odnos sa korisnicima usluga i da garantuju da se taj odnos tiče isključivo potreba korisnika zdravstvenih usluga.

Član 12.

U komunikaciji s korisnicima usluga zaposlenici trebaju zauzeti empatičan stav. Nikada ne smiju da reaguju arogantno i agresivno, kao ni suviše emotivno, te ne smiju da se upuštaju u verbalnu raspravu. Prilikom prvog kontakta s pacijentima ili korisnicima usluga svaki zaposleni je dužan ljubazno ih pozdraviti i pitati: „Kako Vam mogu pomoći?“

Član 13.

Zaposlenici su dužni da se s posebnom pažnjom odnose prema osobama s invaliditetom, te da im prilikom pružanja zdravstvenih usluga obezbijede prioritet, pod uslovom da se time ne

ugrožavaju interesi drugih korisnika i da takav prioritet nije u suprotnosti sa zakonom i podzakonskim aktima.

Član 14.

Zaposleni su dužni da korisnike usluga, ukoliko zahtijevaju, u potpunosti informišu o njihovim pravima i obavezama.

Član 15.

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

Član 16.

Zabranjeno je svako postupanje zaposlenika kojim se korisnicima usluga, neposredno ili posredno, daje ili može dati utisak da će svoja zakonom propisana prava ostvariti brže ili pod povoljnijim uslovima uz dodatno plaćanje ili pružanje bilo kakve koristi, kao i svako dovođenje korisnika u zabludu u pogledu obima i dostupnosti njihovih prava.

Član 17.

Zaposlenici sa korisnicima i poslovnim partnerima ne smiju da komentarišu stanje, odnosno poslovanje Zavoda, kao i odnose Zavoda sa drugim ustanovama, organima i organizacijama, ukoliko za to nemaju ovlaštenje.

Član 18.

Zaposlenici su dužni da, pored toga što vode računa o ličnom ugledu, štite i ugled svojih kolega. Zaposlenici ne smiju da se bave pojedinostima iz privatnog života svojih kolega niti da druge opterećuju pojedinostima iz svog privatnog života.

Član 19.

Zaposlenici ne smiju da ignorišu ili diskriminišu kolege zbog njihove etničke, vjerske, nacionalne, dobne, rodne, političke pripadnosti ili zbog drugih opredijeljenja.

Član 20.

Zaposlenici su dužni da se prema kolegama ophode uz puno poštovanje njihove ličnosti i ravnopravnosti u pravima i obavezama koje su utvrđene zakonom.

Član 21.

Svi zaposlenici treba da se međusobno pomažu u obavljanju poslova i da u svim prilikama iskazuju međusobnu lojalnost i solidarnost.

Član 22.

Svaki zaposleni je dužan da sarađuje s ostalim zaposlenicima u Zavodu, da razmjenjuje stručne i profesionalne informacije, da u okviru svojih ovlaštenja u potpunosti informiše druge zaposlene o pitanjima iz svoje nadležnosti, kao i da svoja znanja prenosi na druge zaposlene. Nedopustivo je da zaposlenik uskraćuje stručne i profesionalne informacije iz svoje nadležnosti kako bi onemogućio drugog zaposlenog u obavljanju utvrđenih poslova.

Član 23.

Zabranjeni su postupci ili izjave koje mogu da nanesu materijalnu ili moralnu štetu drugom zaposlenom u ličnom ili stručnom pogledu, kao i svi oblici fizičkog, psihičkog, emocionalnog zlostavljanja, zastrašivanje, prijetnje, vulgarno izražavanje, ispadi bijesa, vrijeđanja, omalovažavanja, ismijavanja, fizički i verbalni napadi, seksualno uzemiravanje i drugi oblici neprimjerenog ponašanja zaposlenika Zavoda, koji imaju negativan učinak na pojedinca i radno okruženje.

Član 24.

U duhu kolegijalnih odnosa, zaposlenici treba da rješavaju sva stručna pitanja, da stručne i druge nesporazume rješavaju mirno i unutar Zavoda.

Član 25.

Zaposleni moraju poštivati hijerarhiju, autoritet funkcija i organizacione strukture Zavoda, što vodi ka uvećanju vrijednosti Zavoda, ukupnoj disciplini i efikasnom funkcionisanju sistema. Istovremeno, svi zaposlenici, uključujući rukovodioce, dužni su da se međusobno odnose s uvažavanjem i poštovanjem bez obzira na radno mjesto, stručnu spremu ili položaj u hijerarhiji, te da svojim ponašanjem doprinose kulturi međusobnog povjerenja i profesionalne saradnje. Poštivanje hijerarhije ne isključuje pravo zaposlenika da ukaže na stručne, etičke ili zakonske nepravilnosti. Nijedan zaposlenik ne smije trpjeti posljedice zbog prijavljivanja nezakonitosti, korupcije ili drugih ozbiljnih nepravilnosti učinjenog u dobroj vjeri.

V Radni prostor i oprema

Član 26.

Zaposlenici su dužni savjesno koristiti, čuvati i održavati opremu, sredstva za rad, službena vozila, zaštitnu opremu, medicinske uređaje, laboratorijski materijal i službene prostorije Zavoda, te ih koristiti isključivo u službene svrhe, te u slučaju odobrenog stručnog usavršavanja.

Radni i poslovni prostori moraju biti čisti, uredni, funkcionalni i organizovani u skladu sa pravilima struke, higijensko-epidemiološkim standardima, mjerama zaštite na radu i biosigurnosnim procedurama zdravstvene ustanove. Zaposlenici koji koriste službena vozila dužni su ih koristiti pažljivo i odgovorno, te voditi računa o njihovoj urednosti, čistoći i općem stanju, kako bi vozila bila održavana na primjeren i profesionalan način.

Zaposlenik je obavezan da svojim ponašanjem i načinom korištenja zajedničkog prostora ne ometa rad drugih zaposlenika, te da izgled radnog prostora bude profesionalan i primjeren zdravstvenoj ustanovi, bez neprimjerenih sadržaja i detalja koji odstupaju od poslovnih i etičkih normi.

VI Rukovodioci

Član 27.

U Zavodu se mora poštivati zakonom, internim aktima i pravilima struke utvrđena hijerarhija rada, odgovornosti i profesionalno postupanje. Rukovodeća lica dužna su da svojim radom, stručnošću, ponašanjem i komunikacijom daju pozitivan primjer zaposlenicima, razvijaju odnose međusobnog uvažavanja, podstiču timski rad, profesionalnost i motivaciju zaposlenika, te priznaju i pohvaljuju uspješno obavljen posao.

Rukovodeća lica i zaposlenici obavezni su da u međusobnim odnosima postupaju odgovorno, profesionalno i s poštovanjem, uz kontrolu riječi, tona i ponašanja, u skladu sa etičkim principima zdravstvene ustanove.

VII Etičke norme

Član 28.

Zdravstveni radnici, odnosno zaposleni, dužni su da se u obavljanju svoje profesije pridržavaju etičkih normi. Poštujući ličnost svakog čovjeka, zdravstveni radnici neće, ni riječju ni djelom, povrijediti ljudsko dostojanstvo i pružit će pacijentima i korisnicima usluga adekvatnu stručnu

pomoć, bez obzira na rasu, spol, dob, nacionalnost, vjeroispovijest, političko uvjerenje, invaliditet, društveni i ekonomski položaj.

Član 29.

U vršenju svoje profesije, zdravstveni radnici, odnosno zaposleni, ne smiju da se rukovode motivima lične koristi.

Član 30.

Postupajući po pravilima nauke, medicine zasnovane na dokazima i etičkim načelima, doktor je odgovoran za odluke o primjeni dijagnostičkih i terapeutskih procedura i iz tog razloga je u odnosu na druge zdravstvene radnike najodgovorniji pred svojom savješću, pacijentima i društvenom zajednicom.

Član 31.

Sve što zdravstveni radnici, odnosno zaposleni, saznaju pri obavljanju svoje profesije o bolesti pacijenta, ličnim i porodičnim podacima, su dužni da čuvaju kao profesionalnu tajnu.

VIII Poslovni bonton

Član 32.

Poslovni bonton, kao skup općeprihvaćenih pravila ponašanja na radnom mjestu, u poslovnoj komunikaciji treba da bude prihvaćen od strane svih zaposlenika kao standard ponašanja u zdravstvenoj ustanovi, radi ostvarivanja dobrih poslovnih odnosa, kao i ličnog i profesionalnog ugleda zaposlenih.

IX Poslovna komunikacija

Član 33.

Zaposleni su dužni da u poslovnoj komunikaciji sa kolegama, pacijentima, njihovim pratiocima i poslovnim partnerima postupaju ljubazno, profesionalno i s poštovanjem, uz primjenu principa aktivnog slušanja, jasnog i pravilnog izražavanja, bez upotrebe povišenog tona, neformalnih izraza i slenga.

Prilikom upoznavanja zaposleni se predstavljaju punim imenom i prezimenom, a u obraćanju koriste primjereno tituliranje, oslovljavanje sa „gospođo/gospodine“ i persiranje („Vi“), bez obzira na godine, spol, obrazovanje ili društveni položaj sagovornika.

U poslovnim kontaktima zaposleni su obavezni da kontrolišu emocije, izbjegavaju pretjeranu bliskost i privatnost, te pokazuju spremnost da profesionalno izađu u susret korisnicima usluga i poslovnim partnerima.

X Telefonska, internet i e-mail komunikacija

Član 34.

Zaposleni su dužni da u telefonskoj i elektronskoj poslovnoj komunikaciji postupaju profesionalno, ljubazno i jasno, uz poštovanje pravila poslovnog bontona. Na telefonski poziv se obavezno javljaju bez odlaganja, uz pozdrav, predstavljanje ustanove i spremnost da pruže pomoć. U komunikaciji nije dozvoljeno ispoljavanje ljutnje, nervoze ili agresivnosti, niti prekidanje sagovornika, a razgovor treba voditi razgovjetno, pristojno i efikasno.

Privatni telefonski razgovori moraju biti kratki i ne smiju ometati radni proces, te se prekidaju u slučaju prisustva korisnika usluga, poslovnog partnera ili rukovodioca. Tokom sastanaka, predavanja i drugih važnih aktivnosti tonovi na mobilnim telefonima trebaju biti isključeni.

U poslovne svrhe koristi se službeni e-mail ustanove, uz profesionalan, pregledan i sažet način komunikacije. Elektronska pošta treba sadržavati odgovarajući pozdrav, identifikacione podatke pošiljaoca i završni pozdrav, bez upotrebe neprimjerenih skraćenica i pisanja velikim slovima. Zaposlenici su dužni redovno provjeravati službenu e-mail poštu i odgovarati na iste u što kraćem roku.

Korištenje interneta i društvenih mreža ne smije biti u suprotnosti sa odredbama ovog Kodeksa.

XI Poslovni izgled

Član 35.

Poslovni izgled zaposlenih mora biti uredan, čist, profesionalan i reprezentativan, kako bi doprinosio povjerenju u rad Zavoda. Zdravstveni radnici obavezni su nositi propisanu radnu uniformu i zaštitnu opremu u skladu sa važećim propisima, biosigurnosnim standardima i internim procedurama, dok su ostali zaposlenici dužni nositi prikladnu profesionalnu odjeću i obuću prilagođenu radnom mjestu.

Odjeća i obuća moraju biti primjereni poslovnom okruženju, bez ekstravagancije, preuske, prekratke, prozirne ili sportske odjeće. Lični izgled mora biti uredan, profesionalan i usklađen sa zahtjevima radnog mjesta.

XII Primanje poklona, gostoprimstva i drugih beneficija

Član 36.

Zaposlenici ne smiju primati poklone, niti bilo kakve usluge ili drugu korist za sebe ili druga lica u vršenju svoje dužnosti, osim protokolarnog ili prigodnog poklona manje vrijednosti, uz shodnu primjenu propisa kojima se uređuje sprječavanje sukoba interesa pri vršenju javnih funkcija.

U poklone i gostoprimstva neznatne vrijednosti, koji predstavljaju uobičajeni znak pažnje u kontaktima koji su u vezi sa službom, spadaju pokloni koji se pružaju na javnom forumu, seminaru ili prilikom posjete kada bi odbijanje izazvalo neprijatnu situaciju, te gostoprimstva u vidu poslovnih ručkova.

Ukoliko se zaposleniku ponudi poklon ili usluga veće vrijednosti, dužan je da takvu ponudu odbije, odnosno uručeni poklon vrati, da poduzme radnje radi identifikacije lica, i ukoliko je moguće, osigura svjedoke, te da odmah o tome sačini službenu zabilješku i obavijesti neposrednog rukovodioca.

XIII Prelazne i završne odredbe

Član 37.

Zaposlenici su obavezni potpisati Izjavu (Prilog 1.) koja je sastavni dio ovog Kodeksa kojom potvrđuju da su upoznati sa njegovim sadržajem. Izjava o upoznavanju sa sadržajem Kodeksa sastavni je dio personalnog dosjea zaposlenog.

Član 38.

Neposredni rukovodilac ili drugi zaposlenik dužan je da ukaže na propuste u primjeni Kodeksa, odnosno na postupanje u suprotnosti sa Kodeksom zaposlenika koji se ne pridržava Kodeksa, a ukoliko i pored toga zaposlenik i dalje nastavi sa ponašanjem kojim se krši Kodeks, rukovodilac ili drugi uposlenik je dužan o istom informisati direktora kako bi se razmotrilo provođenje mjera propisane Pravilnikom o radu Zavoda, a koje se odnose na radnu disciplinu.

Član 39.

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

Član 40.

Stupanjem na snagu ovog Kodeksa prestaje da važi Kodeks ponašanja broj: 05.3.34-4228/16 od 25.08.2016. godine

Član 41.

Kodeks stupa na snagu osmog dana od dana objavljivanja na Oglasnim pločama Radnih jedinica Zavoda.

Sarajevo, 17.08.2026. godine
Broj: 05.10.92-7606/26

DIREKTOR
[redacted]

Prilog 1.

IZJAVA O UPOZNAVANJU KODEKSA PONAŠANJA

Ja, _____, zaposlen/a u J.U. Zavod za javno zdravstvo Kantona Sarajevo, potvrđujem da sam zaprimio/la, pročitao/la i razumio/la odredbe Kodeksa ponašanja Zavoda.

Izjavljujem da sam upoznat/a sa pravima, obavezama i standardima profesionalnog, etičkog i odgovornog ponašanja propisanim Kodeksom, te se obavezujem da ću ih dosljedno poštovati i primjenjivati u svom radu i profesionalnom postupanju.

Mjesto i datum: _____

Ime i prezime: _____

Potpis zaposlenika: _____

(Izjava se potpisuje u dva primjerka, od kojih jedan zadržava zaposlenik, a drugi se ulaže u personalni dosije zaposlenika.)