

**JAVNA USTANOVA DOM ZDRAVLJA KANTONA SARAJEVO**

**KODEKS PONAŠANJA RADNIKA  
JAVNE USTANOVE DOM ZDRAVLJA  
KANTONA SARAJEVO**

Oktober 2022.

Na osnovu Zakona o zdravstvenoj zaštiti ("Sl. Novine FBiH" 46/10 i 75/13), Zakona o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata („Službene novine FBiH“, broj 40/10), Generalni direktor Javne Ustanove Dom zdravlja Kantona Sarajevo donosi

## **Kodeks ponašanja radnika JUDZKS**

### **Uvod**

Kodeksom ponašanja Javne ustanove Dom zdravlja Kantona Sarajevo (JUDZKS) utvrđuju se pravila ponašanja radnika JUDZKS, ključne vrijednosti i etički principi kojima se osigurava zakonito, profesionalno, odgovorno i nepristrasno obavljanje radnih dužnosti, kao i očuvanje integriteta i ugleda JUDZKS. Kodeks ponašanja sadrži pravila i upute vezane za profesionalno obavljanje radnih dužnosti, kvalitetno pružanje zdravstvenih usluga, uz visok stepen integriteta, odnos sa korisnicima zdravstvenih usluga, odnos sa radnim kolegama, komuniciranje unutar JUDZKS i sa javnošću, ispravno postupanje sa povjerenim sredstvima rada, te očuvanje zdravog i sigurnog radnog okruženja, uz poštivanje radnog vremena i standarda odijevanja.

Principi i pravila ustanovljena ovim kodeksom pravično i jednako se odnose na sve radnike JUDZKS. Kodeks ponašanja je usklađen sa relevantnim zakonima, kao i internim aktima i procedurama JUDZKS, i zasniva se na principima Etičkog kodeksa JUDZKS. Primjena Kodeksa ponašanja ni u kom slučaju ne smije ugrožavati pojedinačna prava radnika koja su propisana relevantnim zakonima i podzakonskim aktima.

Radnici JUDZKS dužni su da se detaljno upoznaju sa Kodeksom ponašanja i da dosljedno primenjuju njegove odredbe u svakodnevnom radu. U slučaju potrebe za pojašnjenjem ovog kodeksa, zaposleni se uvijek može obratiti neposrednom rukovodici i rukovodiocu JUDZKS. Nepoštovanje Kodeksa ponašanja od strane radnika JUDZKS može predstavljati povredu radne dužnosti i biti osnov za utvrđivanje disciplinske odgovornosti i izricanje disciplinskih mjera.

## **1. Profesionalno obavljanje radnih dužnosti**

- 1.1. Radnik je dužan da zakonito, odgovorno i savjesno obavlja svoje poslove u skladu sa najvišim profesionalnim i etičkim standardima, internim opštim aktima i procedurama JUDZKS te utvrđenim pravilima i postupcima kojima se obezbjeđuje ostvarivanje zakonom zagantovanih prava iz oblasti zdravstvene zaštite, pravima pacijenata i druga prava.
- 1.2. Radnik je dužan da profesionalnim obavljanjem svojih radnih dužnosti, a posebno primjerenim odnosom sa korisnicima zdravstvenih usluga, poslovnim partnerima i radnim kolegama, doprinosi jačanju povjerenja javnosti u zakonito i odgovorno pružanje zdravstvenih usluga.
- 1.3. Radnik je dužan prihvatiti ličnu odgovornost za primjereno obavljanje povjerenih dužnosti i zadataka, u skladu sa propisanim pravilima i uspostavljenim procedurama, posebno vodeći računa o dobrobiti korisnika zdravstvenih usluga.

***Propuštanje radnika da radne obaveze izvršava savjesno, blagovremeno, stručno i pažljivo, kao i neblagovremeno izvršavanje obaveza ili odluka donijetih u JUDZKS, predstavljaju povrede radne dužnosti i mogu biti osnov za utvrđivanje disciplinske odgovornosti.***

- 1.4. U obavljanju svojih poslova radnik je dužan izvršavati naloge pretpostavljenog osim u slučaju kada bi izvršenje takvog naloga bilo protivno zakonu ili kada je nalog očigledno protivan pravilima struke i etičkim standardima ponašanja.
- 1.5. Nalozi pretpostavljenog lica se mogu odnositi na različite upute za postupanje u pružanju zdravstvenih usluga i u obavljanju nemedicinskih poslova, kao i upute o ponašanju unutar JUDZKS. Nalozi trebaju biti precizno formulisani, razumljivi i usmjereni ka postizanju jasnih ciljeva.
- 1.6. Ukoliko radnik smatra da bi izvršenje naloga pretpostavljenog bilo protivno zakonu, ili da je nalog očigledno protivan pravilima struke i etičkim standardima ponašanja, dužan je odbiti izvršenje takvog naloga i o tome pisanim putem obavijestiti nalogodavca. Ukoliko nalogodavac pisanim putem potvrdi nalog, a radnik i dalje smatra da postoje razlozi za odbijanje njegovog izvršenja, dužan je o tome obavijestiti rukovodioca JUDZKS koji će donijeti konačnu odluku o izvršenju naloga. Neopravdano odbijanje izvršenja naloga pretpostavljenog nije dozvoljeno i protivno je ovom kodeksu.

***Odbijanje izvršenja radnih zadataka, kao i odbijanje izvršenja naredbi ili naloga, predstavljaju povrede radne dužnosti i mogu biti osnov za utvrđivanje disciplinske odgovornosti.***

## **2. Integritet pružanja zdravstvenih usluga**

- 2.1. Očuvanje integriteta i opredjeljenost za djelovanje u skladu sa javnim interesom u pružanju zdravstvenih usluga je prioritet JUDZKS i svih radnika i jedan od ključnih principa utvrđenih Etičkim kodeksom JUDZKS.
- 2.2. Radnik je dužan suzdržati se od aktivnosti koje su nedolične i koje bi mogle narušiti njegov lični ugled, ugled JUDZKS i zdravstvenog sistema u cjelini. Radnik mora dati prioritet javnom interesu i uvijek se ponašati na način da afirmiše povjerenje javnosti u integritet i stručnost zdravstvenog sistema.
- 2.3. Radnik je dužan da svoje dužnosti obavlja na zakonit i nepristrasan način, što između ostalog, podrazumijeva sprečavanje sukoba između njegovog privatnog i javnog interesa.
- 2.4. Radnik je dužan zatražiti mišljenje odnosno odobrenje za obavljanje dodatnih aktivnosti u skladu sa zakonom, podzakonskim aktima i procedurama JUDZKS. U obavljanju dodatnih aktivnosti i dopunskog rada, radnik ne smije koristiti imovinu, resurse, povlaštene informacije JUDZKS, niti svoj položaj i ugled pozicije, za ostvarenje privatnog interesa. Radnik ne smije obavljati dodatne plaćene ili neplaćene aktivnosti tokom svog radnog vremena.
- 2.5. Radnik ne smije reklamirati svoju dodatnu aktivnost među radnicima JUDZKS i korisnicima zdravstvenih usluga. Ova zabrana se odnosi i na promociju buduće aktivnosti radnika.
- 2.6. Radnik ne smije direktno ili indirektno tražiti, dati, prihvatiti ili pristati na prihvatanje bilo kakvog poklona ili druge koristi za sebe ili drugog, za pružanje ili odbijanje pružanja usluga u ostvarivanju zdravstvene zaštite.
- 2.7. Zabrana davanja ili nuđenja poklona i drugih koristi odnosi se i na zabranu davanja ili nuđenja poklona ili druge koristi drugom radniku JUDZKS radi ostvarivanja bilo kakve prednosti ili koristi za sebe ili drugoga.
- 2.8. Ukoliko je radniku, u vezi sa obavljanjem njegove radne dužnosti, ponuđen poklon ili neka druga korist, dužan je da poklon ili drugu korist odbije, odnosno uručen poklon vrati i odmah o tome sačini službenu zabilješku i obavijesti neposrednog rukovodioca ili rukovodioca JUDZKS.

***Svako bavljenje privatnom djelatnošću u vrijeme trajanja radnog vremena, obavljanje poslova iz djelatnosti Ustanove, bez odobrenja poslodavca, zloupotreba radne obaveze u namjeri da se za sebe ili drugog pribavi imovinska ili neka druga korist, ili drugom nanese šteta, neovlaštena posluga sredstvima i podacima, te ponašanje i radnje kojima se krši ugled radnika i nanosi šteta JUDZKS predstavljaju povrede radne dužnosti i mogu biti osnov za utvrđivanje disciplinske odgovornosti.***

### 3. Odgovoran odnos sa korisnicima zdravstvenih usluga

- 3.1. Radnik je dužan da se prema svim korisnicima zdravstvenih usluga odnosi sa odgovornošću, razumijevanjem i saosjećanjem, uvažavajući njihove potrebe, dostojanstvo i integritet i vodeći računa o dobrobiti i ublažavanju patnje i boli korisnika zdravstvenih usluga.
- 3.2. U ophođenju sa korisnicima zdravstvenih usluga radnik je dužan da postupa profesionalno, ljubazno i pristojno, poštuje njihovu ličnost i pokaže zainteresiranost i strpljenje posebno sa neukim korisnicima, te djecom i licima sa invaliditetom. Radnik je dužan da se suzdrži od davanja neprimjerenih komentara o korisnicima zdravstvenih usluga i njihovim ličnim okolnostima.
- 3.3. Radnik je dužan da korisniku zdravstvenih usluga omogući ostvarivanje njegovih prava u skladu sa Zakonom o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata („Službene novine FBiH“, broj 40/10) i podzakonskim aktima te da ga u potpunosti informiše o tim pravima i pruži stručnu pomoć u njihovom ostvarivanju.
- 3.4. Radnik je dužan da se sa najvećim stepenom profesionalnog uvažavanja odnosi prema korisnicima zdravstvenih usluga, vodeći računa da ovaj odnos bude isključivo vezan za pružanje zdravstvenih usluga u skladu sa zakonom, podzakonskim aktima, internim procedurama i etičkim standardima utvrđenim Kodeksom medicinske etike i deontologije Ljekarske komore FBiH i Etičkim kodeksom JUDZKS.
- 3.5. Radnik je dužan da poštuje ličnost svakog korisnika zdravstvenih usluga, posebno njegovo pravo na privatnost, i ne smije ni riječju ni djelom povrijediti ljudsko dostojanstvo. Radnik ni u kom slučaju ne smije vrijeđati korisnike zdravstvenih usluga, biti nepristojan, uskraćivati informacije ili ostvarivanje prava na zdravstvenu zaštitu. Radnik ne smije svojim nedoličnim ponašanjem izazvati nezadovoljstvo korisnika zdravstvenih usluga i time narušavati ugled JUDZKS.
- 3.6. Svi radnici, u cilju podizanja kvaliteta usluga, imaju obavezu da sa punom profesionalnom pažnjom saslušaju primjedbe korisnika usluga na njihov rad ili tretman. Radnik u odnosu na koga je iznesena usmena primjedba dužan je pokušati u konsultaciji sa korisnikom zdravstvene usluge adresirati njegovu primjedbu i pronaći prihvatljivo rješenje. Ukoliko ovo nije moguće, radnik je dužan upoznati korisnika zdravstvene usluge sa njegovim zakonskim pravom na prigovor i uputiti ga na proceduru koja se odnosi na prigovore, primjedbe i pohvale pacijenata u JUDZKS.
- 3.7. Međusobni odnosi radnika koji pružaju zdravstvene usluge i korisnika ovih usluga moraju se zasnivati na uzajamnom povjerenju i odgovornosti. Radnik je dužan poštuje pravo korisnika zdravstvenih usluga na slobodan izbor ljekara, u skladu sa Zakonom o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata („Službene novine FBiH“, broj 40/10), kao i pravo da ima uvid u svoju medicinsku dokumentaciju i bude upoznat sa podacima o njegovom zdravstvenom stanju te različitim dostupnim medicinskim procedurama za njegovo liječenje.
- 3.8. U pružanju zdravstvenih usluga radnik je dužan da korisniku zdravstvenih usluga omogući ostvarivanje njegovog zakonskog prava na samostalno odlučivanje o

liječenju i u tu svrhu blagovremeno obezbijedi sve neophodne, tačne i razumljive informacije o zdravstvenom stanju i planiranim medicinskim mjerama, sa jasnim uputstvima za dalje postupanje.

- 3.9. Nije dopušteno da radnik JUDZKS na bilo koji način preporučuje ili navodi korisnika zdravstvenih usluga da usluge na koje ima pravo i koje su definisane paketom zdravstvenog osiguranja realizuje na način koji bi mu prouzrokovao dodatne troškove. Radnik je dužan da poštuje princip opšteg i jednakog prava svih građana na kvalitetnu i kontinuiranu zdravstvenu zaštitu u skladu sa opšteprihvaćenim stručnim standardima i etičkim načelima, koja su primjerena zdravstvenom stanju i najboljim interesima korisnika, uz poštovanje njihovih ličnih stavova, te u skladu sa propisima koji regulišu zdravstvenu zaštitu i prava iz ove oblasti.
- 3.10. Radnik je odgovoran za pružanje zdravstvenih usluga, zaštitu interesa i dostojanstva korisnika zdravstvenih usluga bez diskriminacije i bez obzira na spol, dob, rasu, invaliditet, vjeroispovijest, političku opredjeljenost, seksualnu orijentaciju, bračni, društveni i ekonomski status i kulturu.
- 3.11. Radnik neće riječima niti ponašanjem pokazivati naklonost ili predrasude prema bilo kojem pojedincu ili grupi. Radnik je dužan da zdravstvene usluge pruža na nepristrasan način i bez obzira na svoje lične odnose prema korisniku zdravstvene usluge ili njegovoj porodici.
- 3.12. Prioritet u pružanju zdravstvenih usluga koji se odnosi na posebne kategorije korisnika zdravstvenih usluga (RVI, lica sa posebnim potrebama...) mora biti u skladu sa zakonom, podzakonskim aktima i internim procedurama JUDZKS i ne smije biti na štetu drugih korisnika zdravstvene zaštite.

***Neprofesionalan odnos zdravstvenog radnika prema korisniku zdravstvene ustanove, kao i nepružanje zdravstvene usluge u skladu sa propisima, predstavljaju povrede radne dužnosti i mogu biti osnov za utvrđivanje disciplinske odgovornosti.***

#### **4. Zaštita povjerljivih podataka**

- 4.1. Radnik je dužan tretirati sve podatke o korisnicima zdravstvene zaštite kao službenu tajnu te preduzeti sve neophodne mjere kako bi se zaštitili podaci o zdravstvenom stanju i liječenju korisnika zdravstvenih usluga, u skladu sa procedurama i internim aktima JUDZKS o zaštiti ličnih podataka pacijenata. Pravo na informacije o zdravstvenom stanju, toku i rezultatu liječenja, kao i pravo uvida u medicinsku dokumentaciju, ima korisnik zdravstvene usluge odnosno njegov zakonski zastupnik, nasljednik, bliski srodnik uz pristanak korisnika zdravstvenih usluga.
- 4.2. Radnici su dužni da lične podatke i kategorije posebnih podataka čuvaju, obrađuju i ustupaju u skladu sa zakonom i u skladu sa Planom sigurnosti ličnih podataka JUDZKS.

- 4.3. Podaci kojima raspolaže Ustanova u okviru svoje redovne nadležnosti, a koji su zaštićeni posebnim pravnim propisima – lex specialis (Zakon o zaštiti ličnih podataka – „Sl. glasnik BiH“ broj: 49/06, 76/11, 89/11, Zakon o zaštiti osoba sa duševnim smetnjama – „Sl. novine FBiH“ broj: 37/01, 40/02, 52/11, Zakon o zdravstvenoj zaštiti – „Sl. Novine FBiH“ 46/10 i 75/13, Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata – „Sl. Novine FBiH“ br. 40/10,), mogu biti dostupni samo pod uslovima i u slučajevima regulisanim tim zakonima.
- 4.4. Radnik je dužan da cjelokupnu medicinsku dokumentaciju čuva od neovlaštenog pristupa i da je daje na uvid kao službenu tajnu jedino u slučajevima propisanim zakonom ili uz izričitu saglasnost korisnika zdravstvenih usluga, odnosno nosioca podataka. Zabranjeno je brisanje, mijenjanje ili uništavanje medicinske dokumentacije. Korisniku zdravstvenih usluga mora se omogućiti pravo na uvid, prepis, kao i na ispravku podataka iz svoje medicinske dokumentacije.
- 4.5. Zabranjen je svaki oblik odavanja službenih informacija i njihovo korištenje u cilju ostvarivanja privatnih interesa radnika JUDZKS kao i ostvarivanja interesa trećih fizičkih i pravnih lica. Obaveza čuvanja službene tajne je trajna i odnosi se i na radnike kojima je prestao radni odnos u JUDZKS.

***Odavanje poslovne, službene ili druge tajne utvrđene zakonskim propisima, opštim aktom ili odlukom organa JUDZKS, predstavlja povredu radne dužnosti i može biti osnov za utvrđivanje disciplinske odgovornosti.***

## **5. Profesionalni odnosi i saradnja u kolektivu**

- 5.1. Radnik je dužan odnositi se prema svojim kolegama i drugim radnicima JUDZKS s uvažavanjem njihovih kvaliteta i stručnosti i svojim ponašanjem poticati međusobno povjerenje, saradnju, pristojnost i strpljenje. Radnik ostvaruje uspješnu komunikaciju i razmjenjuje znanja i iskustva sa kolegama i drugim radnicima za dobrobit korisnika zdravstvenih usluga. Radnik pospješuje profesionalne odnose i radnu atmosferu, izbjegava bilo kakvo ometanje procesa rada kao i sve druge radnje koje bi imale štetne posljedice po ugled JUDZKS.
- 5.2. Radnik mora štiti kako svoj lični, tako i ugled svojih radnih kolega, bilo da se radi o medicinskom ili nemedicinskom osoblju, i prema njima se uvijek odnositi sa poštovanjem i uvažavanjem.
- 5.3. U obavljanju radnih dužnosti, radnici moraju izbjegavati svaku radnju koja bi mogla ometati normalan proces rada ili umanjivati ugled JUDZKS, te ugled i dostojanstvo drugih radnika.

- 5.4. Radnici su dužni međusobno saradivati i uzajamno se pomagati u obavljanju poslova i izvršavanju radnih obaveza. Ovo uključuje, između ostalog, dužnost razmjene profesionalnog iskustva i informacija, kao i lojalno i solidarno ponašanje u obavljanju zajedničkih radnih dužnosti. Nedopustivo je skrivanje stručnih i profesionalnih informacija u cilju onemogućavanja obavljanja dužnosti radnih kolega.
- 5.5. U cilju zaštite ličnog i institucionalnog integriteta i ugleda, radnik je dužan da se suzdrži od izražavanja neobjektivnih i uvredljivih ocjena rada svojih kolega i drugih radnika JUDZKS.
- 5.6. Radnik je dužan da sve stručne i druge nesporazume sa radnim kolegama rješava u okviru JUDZKS, na primjeren, profesionalan i argumentovan način.
- 5.7. Zabranjene su izjave ili postupci kojima se radnim kolegama može nanijeti materijalna ili moralna šteta u ličnom ili stručnom pogledu. Postupanje i odluke radnih kolega ne smiju se komentarisati sa drugim kolegama, osim na zvaničnim sastancima ili ukoliko je moguće, u primjerenoj ličnoj komunikaciji sa radnim kolegom.
- 5.8. Ukoliko primjeti propuste i greške u radu kolege ili drugog radnika, radnik je dužan o tome obavijestiti neposrednog rukovodioca.
- 5.9. Nedopustivo je iznošenje negativnog mišljenja o kolegi ili drugom radniku u prisustvu korisnika zdravstvenih usluga, drugih kolega ili javnosti. Stručna kritika o uočenim propustima i mjerana za njihovo rješavanje se razmatra isključivo unutar JUDZKS i njegovih stručnih tijela.

*Propuštanje radnika da se pridržava propisanih i uobičajenih pravila dobrog ponašanja prema drugim radnicima predstavlja povredu radne dužnosti i može biti osnov za utvrđivanje disciplinske odgovornosti.*

## **6. Efektivna i primjerena komunikacija**

### **Opšta pravila komuniciranja**

- 6.1. Komunikacija omogućava međusobno povezivanje radnika sa korisnicima zdravstvenih usluga i drugim strankama te radnim kolegama. Komunikacija demonstrira i ilustruje vrijednosti i misiju JUDZKS. Komunikacija uvijek treba da unapređuje ugled JUDZKS i doprinosi pružanju blagovremenih i tačnih informacija. Način na koji se komunicira jedan je od prvih pokazatelja dobrog poslovnog ponašanja.



- 6.2. Radnik mora komunikaciji posvetiti dužnu pažnju, kako u direktnom razgovoru i putem telefona, tako i u pisanoj korespondenciji putem faxes i elektronske pošte. Prilikom usmene i pisane komunikacije radnik treba posebno voditi računa o korištenju prikladnog rječnika i biti svjestan da nepromišljeno odnosno neredigovano obraćanje može prenijeti pogrešnu poruku i naštetiti njegovom ugledu i ugledu JUDZKS. Potrebno je izbjegavati neformalne izraze, sleng, imitacije, jer mogu ostaviti utisak neprimjerenosti i neozbiljnosti. Pisana korespondencija mora biti jasno formulisana, sa preciznim i razumljivim porukama, te u skladu sa pravilima poslovne i opšte kulture.
- 6.3. Komunikacija uvijek mora biti profesionalna i objektivna te ne smije na bilo koji način diskreditovati radnike i JUDZKS u cjelini. Ne smije se koristiti uvredljiv i agresivan rječnik i povišen ton, niti neprimjerena neverbalna komunikacija. Potrebno je voditi računa da i nehotične izjave i ponašanje mogu ugroziti međuljudske odnose i ugled JUDZKS.
- 6.4. Ljubaznost i empatija predstavljaju standarde ponašanja koji se očekuju od svakog radnika JUDZKS. Radnik treba da razvije princip aktivnog slušanja i predusretljivosti prema korisnicima zdravstvenih usluga, drugim strankama i radnim kolegama.
- 6.5. Upoznavanje sa korisnicima zdravstvenih usluga, drugim strankama i radnim kolegama započinje predstavljanjem, koje treba da bude kratko, jasno i u pozitivnom tonu bilo da se radi o direktnom ili telefonskom kontaktu. Prilikom upoznavanja potrebno je predstaviti se punim imenom i prezimenom. Pravila komuniciranja nalažu da se radnik obraća korisnicima zdravstvenih usluga i njihovim pratocima, drugim strankama i kolegama sa uvažavanjem i koristeći njihove titule. Obavezno je persiranje bez obzira na godine starosti, pol, obrazovanje i društveni položaj. Pravila o upoznavanju i predstavljanju se odnose i na komunikaciju putem elektronske pošte i drugu korespondenciju.

## **Poslovni sastanci**

- 6.6. Poslovni sastanci i formalne konsultacije unutar JUDZKS su forumi na kojima bi se trebalo raspravljati o stručnim pitanjima i pojedinostima pružanja zdravstvenih usluga, kao i međusobnim odnosima unutar JUDZKS. Neformalno komuniciranje o ovim temama je potrebno izbjegavati radi sprečavanja neadekvatnog komentarisanja, ogovaranja i omalovažavanja, te nanošenja štete ugledu pojedinaca i JUDZKS u cjelini.
- 6.7. Ukoliko se ne radi o sazivanju sastanaka radi rasprave o hitnim pitanjima, poziv za sastanak se uz dnevni red sastanka mora blagovremeno dostaviti učesnicima sastanka. Prisustvo sastancima svih pozvanih i dolazak u zakazano vrijeme je obavezno.

- 6.8. Komunikacija na poslovnim sastancima mora biti kolegijalna, primjerena i pristojna. Učesnici sastanka moraju uložiti napor da saslušaju i razumiju izlaganje svojih kolega. Nedopustivo je prekidanje, upadanje u riječ, izdvojeno komentarisanje, te vrijeđanje i omalovažavanje iznesenih stavova.
- 6.9. Potrebno je izbjegavati svako bespotrebno odugovlačenje sastanaka nefokusiranom raspravom koja nosi rizike skretanja sa teme sastanka i onemogućavanja donošenja odluka i zaključaka.
- 6.10. U toku poslovnog sastanka nije dozvoljeno korištenje mobilnih telefona.

### **Izjave u javnosti**

Za davanje izjava u javnosti u ime JUDZKS radnik mora imati ovlaštenje nadležnog portparola u skladu sa procedurama i internim aktima JUDZKS koji regulišu prenos informacija. U svojim javnim nastupima vezanim za djelatnosti JUDZKS, radnik vodi računa da svojim izjavama ne doprinese narušavanju ugleda JUDZKS i zdravstvenog sistema u cjelini, a posebno da ne otkrije povjerljive podatke o korisnicima zdravstvenih usluga.

Radnik JUDZKS je dužan da u bilo kojoj komunikaciji sa javnošću, uključujući javne istupe u elektronskim i printanim medijima, kao i u sklopu elektronske komunikacije i objava na društvenim mrežama, vodi računa o ugledu JUDZKS, povjerljivosti i objektivnosti.

U komunikaciji sa korisnicima zdravstvenih usluga i drugim strankama, kao i u bilo kojem vidu komunikacije u javnosti, radnik JUDZKS ne smije davati neprimjerene komentare i lična mišljenja o radu, uslugama i poslovanju JUDZKS i zdravstvenog sistema u cjelini.

U stručnim izlaganjima i publikacijama, radnik treba voditi računa da ne otkrije povjerljive i zaštićene informacije. Prilikom učešća u ovim aktivnostima, radnik ne smije odavati informacije o korisnicima zdravstvenih usluga i njihovom zdravstvenom stanju, kao ni komentarisati rad svojih kolega.

*Saopštavanje netačnih informacija o radu JUDZKS u i izvan ustanove predstavlja povredu radne dužnosti i može biti osnov za utvrđivanje disciplinske odgovornosti.*

### **7. Ispravno postupanje sa povjerenim sredstvima rada**

- 7.1. Radnik koristi materijalna i finansijska sredstva JUDZKS i ostala budžetska izdvajanja za zdravstvo na ekonomičan način, vodeći računa o ciljevima liječenja i svrsishodnosti troškova.
- 7.2. Radnik je dužan da radni prostor, imovinu, opremu i povjerena sredstva za rad čuva, koristi odgovorno, ekonomično i efikasno, u skladu sa njihovom namjenom, tehničkim uputstvima i/ili propisima.
- 7.3. Radnik je dužan da povjerena sredstva rada čuva od gubitka, oštećenja i zloupotrebe i brine se o redovnom održavanju opreme i sredstava koje koristi. Svaki kvar, oštećenje

ili gubitak opreme i sredstava za rad mora biti odmah prijavljen nadležnom radniku ili službi JUDZKS.

7.4. Radnik ne smije koristiti, posuđivati ili iznositi iz prostorija JUDZKS povjerena sredstva i opremu za obavljanje privatnih poslova.

## **8. Ispravno postupanje sa povjerenim sredstvima rada**

8.1. Radnik koristi materijalna i finansijska sredstva JUDZKS i ostala budžetska izdvajanja za zdravstvo na ekonomičan način, vodeći računa o ciljevima liječenja i svrsishodnosti troškova.

8.2. Radnik je dužan da radni prostor, imovinu, opremu i povjerena sredstva za rad čuva, koristi odgovorno, ekonomično i efikasno, u skladu sa njihovom namjenom, tehničkim uputstvima i/ili propisima.

8.3. Radnik je dužan da povjerena sredstva rada čuva od gubitka, oštećenja i zloupotrebe i brine se o redovnom održavanju opreme i sredstava koje koristi. Svaki kvar, oštećenje ili gubitak opreme i sredstava za rad mora biti odmah prijavljen nadležnom radniku ili službi JUDZKS.

8.4. Radnik ne smije koristiti, posuđivati ili iznositi iz prostorija JUDZKS povjerena sredstva i opremu za obavljanje privatnih poslova.

*Nezakonito raspolaganje sredstvima, nesvrsishodno ili neodgovorno korištenje sredstava JUDZKS i prouzrokovanje materijalne štete namjerno ili iz krajnje nepažnje predstavljaju povrede radne dužnosti i mogu biti osnov za utvrđivanje disciplinske odgovornosti.*

## **9. Zdravo i sigurno radno okruženje**

### **Radne prostorije i higijena**

9.1. U cilju očuvanja ugleda JUDZKS, sigurnosti i zaštite radnika i korisnika zdravstvenih usluga, radnik vodi računa o zdravom i urednom radnom okruženju, u skladu sa posebnim higijenskim i drugim standardima za obavljanje zdravstvene djelatnosti.

9.2. Pridržavanjem higijenskih pravila i postupanjem u skladu sa procedurama za sprečavanje infekcija i drugih rizika (npr. postupanje sa medicinskim otpadom i opasnim materijalima), radnik doprinosi sigurnosti i povjerenju korisnika i javnosti u pružanje zdravstvenih usluga.

9.3. Radnik je dužan da vodi računa o održavanju reda, urednosti i organizovanosti radnih prostorija JUDZKS, čime se omogućava nesmetano obavljanje dužnosti. Posebna pažnja se mora posvetiti čistoći radnog prostora, te je svaki radnik dužan da se striktno pridržava propisa i mjera za sprečavanje širenja zaraznih bolesti.

9.4. Radnik je dužan da neposrednog rukovodioca odmah obavijesti o uočenim rizicima zbog kojih može doći do ugrožavanja njegove sigurnosti i zdravlja, kao i sigurnosti i zdravlja radnih kolega i korisnika zdravstvenih usluga.

9.5. Radnik je dužan obavijestiti neposrednog rukovodioca o bolesti ili drugoj okolnosti koja ga onemogućava da pravilno obavlja svoje radne dužnosti ili koja ugrožava život ili zdravlje radnih kolega, korisnika zdravstvenih usluga i drugih lica sa kojima dolazi u dodir.

#### **Standardi odijevanja i zaštitna oprema**

9.6. Radnik je dužan održavati visoki stepen lične higijene i urednosti i biti odjeven u skladu sa kućnim redom i drugim propisima kojima su ova pitanja regulisana.

9.7. U cilju očuvanja ugleda JUDZKS, sigurnosti i zaštite radnika i korisnika zdravstvenih usluga, radnik je dužan da vodi računa o svom izgledu na radnom mjestu i da se pridržava standarda odijevanja i standarda održavanja lične higijene koji su propisani Pravilnikom o zaštiti na radu i Pravilima opšteg izgleda zaposlenika JUDZKS.

9.8. Radnik je dužan primjenjivati tehničke i druge propisane mjere za siguran rad i zaštitu života i zdravlja radnika i korisnika zdravstvenih usluga, što se posebno odnosi na korištenje ličnih zaštitnih sredstava i uređaja, te drugih sredstava za ličnu i kolektivnu zaštitu.

9.10. Radnik mora nositi čistu i urednu odjeću i obuću koja odgovara ugledu zdravstvene ustanove, radnim zadacima koje radnik obavlja, zahtjevima poslovne i opšte kulture i koja mora odražavati profesionalni izgled i ne smije djelovati provokativno.

9.11. Radnici koji su obavezni nositi uniformu dužni su da nose propisanu odjeću i obuću u toku cijelog radnog vremena u prostorijama JUDZKS, kao i prilikom obavljanja radnih dužnosti van prostorija JUDZKS (kućne posjete, pratnja bolesnika i sl.) u skladu sa važećom procedurom. Uniforma mora biti čista i uredna, te odgovarajuće veličine. Nošenje uniforme u drugim prilikama, kada radnik ne obavlja radne dužnosti, nije dozvoljeno.

9.12. Svi radnici su dužni da na radnom mjestu nose akreditaciju odnosno identifikacijsku karticu. Akreditacija mora biti vidljiva i lako čitljiva kako bi korisnici usluga i druge stranke uvijek znali sa kim komuniciraju.

## **Zabrana pušenja, konzumiranja alkohola i drugih opojnih supstanci**

- 9.13. Radnicima je strogo zabranjeno konzumiranje, posjedovanje i distribuiranje alkohola, droga i drugih opojnih supstanci u toku radnog vremena, kao i van radnog vremena kada zbog konzumiranja alkohola i drugih supstanci može doći do smanjene sposobnosti za adekvatno obavljanje radne dužnosti i rukovanja opremom JUDZKS (uključujući i službene automobile). Radnik ne smije dolaziti na posao ukoliko je pod uticajem alkohola, droga i drugih opojnih supstanci.
- 9.14. Radnik je dužan pridržavati se zabrane pušenja u JUDZKS, osim u prostorijama za pušenje što je regulisano važećom procedurom JUDZKS. Strogo se zabranjuje pušenje pred korisnicima zdravstvenih usluga i drugim strankama JUDZKS, kao i u prostorijama u kojima borave korisnici zdravstvenih usluga i druge stranke.

*Povreda propisa i nepridržavanje mjera zaštite radnika, dolazak na posao pod dejstvom alkohola ili drugog narkotičnog sredstva, kao i korištenje ovih sredstava za vrijeme rada predstavljaju povrede radne dužnosti i mogu biti osnov za utvrđivanje disciplinske odgovornosti.*

## **Mobing i uznemiravanje**

- 9.15. Radnik ne smije vršiti mobing ili uznemiravanje, uključujući i seksualno uznemiravanje drugih radnika, korisnika zdravstvenih usluga ili trećih lica s kojima dolazi u kontakt u obavljanju dužnosti.
- 9.16. Prilikom obavljanja svojih radnih dužnosti, radnik mora da posveti dužnu pažnju osiguranju svoje vlastite sigurnosti i zdravlja kao i sigurnosti i zdravlja svojih radnih kolega koji mogu biti ugroženi njegovim postupcima ili propustima u obavljanju dužnosti.
- 9.17. Pravo radnika je da od strane kolega i korisnika zdravstvenih usluga bude uvijek tretiran dostojanstveno, nepristrasno i s poštovanjem. Radnik ima pravo da se svako nasilničko ponašanje, verbalno ili fizičko, prijavi i tretira kao rizik za sigurno radno okruženje.
- 9.18. Potrebno je suzdržati se od odgovaranja na provokacije drugog lica unutar JUDZKS, primjenjujući metode mirnog rješavanja konflikta i upute o prijavljivanju verbalne i fizičke prijetnje odnosno nasilja u skladu sa Procedurom o uznemiravanju osoblja od strane ostalih članova osoblja i/ili pacijenata/korisnika. Radnik ne smije nasilnim ili drugim ponašanjem ometati rad drugih radnika, provocirati ih ili vrijeđati, izazivati svađe ili tučnjave.
- 9.19. Zabranjen je bilo kakav oblik nasilja i mobinga kojim se psihički ili fizički zlostavlja radni kolega ili ugrožava njegov profesionalni ugled i dostojanstvo. Zabranjen je svaki oblik verbalnog ili neverbalnog omalovažavanja, prijetnji ili zastrašivanja radnih kolega i njihova diskriminacija po osnovu pola, dobi, nacionalne, vjerske, rasne ili etničke

prispadnosti, te seksualnog opredjeljenja, socijalnog i društvenog porijekla i statusa. Radnik ima pravo na zaštitu od diskriminacije u skladu sa zakonom i može prijaviti diskriminaciju na radnom mjestu u skladu sa Politikom pružanja jednakih šansi i nediskriminacije u JUDZKS.

***Ometanje jednog ili više radnika u procesu rada i izazivanje nereda u JUDZKS predstavljaju povrede radne dužnosti i mogu biti osnov za utvrđivanje disciplinske odgovornosti.***

## **10. Poštivanje radnog vremena**

- 10.1. Radnik je dužan poštovati radno vrijeme JUDZKS i koristiti ga za obavljanje radnih dužnosti te postupati u skladu sa internim aktima i procedurama JUDZKS koje regulišu ovu oblast. Za udaljavanje iz radnih prostorija u toku radnog vremena, radnik je dužan pribaviti odobrenje nadređenog. Radnik je dužan blagovremeno obavijestiti nadređenog o razlozima spriječenosti dolaska na posao.
- 10.2. Radnici su dužni da se striktno pridržavaju rasporeda radnog vremena utvrđenog Pravilnikom o radnom vremenu JUDZKS, uključujući početak i završetak radnog vremena, vrijeme predviđeno za pauze i vrijeme određeno za prijem korisnika zdravstvenih usluga.
- 10.3. Radnici su dužni da tačno evidentiraju vrijeme odlaska i dolaska na posao u skladu sa procedurom JUDZKS koja reguliše navedeno. Bez odobrenja neposrednog rukovodioca, radnik ne smije napuštati radno mjesto, izuzev u slučaju izvanrednih okolnosti.
- 10.4. Radnik koji radi u smjenama ne može napustiti radno mjesto po isteku njegovog radnog vremena dok ne dobije zamjenu, ukoliko bi time bilo dovedeno u pitanje blagovremeno osiguranje zdravstvene zaštite.
- 10.5. U slučaju izostanka sa posla, radnik je obavezan bez odlaganja, odnosno isti dan obavijestiti neposrednog rukovodioca o razlozima izostanka sa posla, osim u slučaju izvanrednih okolnosti (nesreće, smještaja u bolnicu i dr.) kada radnik nije u mogućnosti da kontaktira JUDZKS. U slučaju izostanka sa posla zbog bolesti, radnik je o tome dužan nadležnoj službi JUDZKS dostaviti odnosno predočiti liječničku potvrdu.

***Kašnjenje na posao, napuštanje radnog mjesta ili odlaženje sa posla prije isteka radnog vremena bez odobrenja, kao i napuštanje radnog mjesta prije dolaska zamjene, te neopravdano izostajanje sa posla i zloupotreba bolovanja predstavljaju povrede radnih dužnosti i mogu biti osnov za utvrđivanje disciplinske odgovornosti***

## 11. Obaveza upoznavanja sa odredbama Kodeksa ponašanja

11.1. Šefovi OJ JUDZKS i šefovi nemedicinskih službi JUDZKS su dužni upoznati sve radnike sa pravima i obavezama iz Kodeksa ponašanja radnika JUDZKS.


11.2. Svi radnici Ustanove obavezni su pročitati na [www.judzks@judzks.ba](mailto:www.judzks@judzks.ba) Kodeks ponašanja radnika JUDZKS, upoznati se sa pravima i obavezama istog.

## 12. Stupanje Kodeksa ponašanja na snagu

12.1. Ovaj Kodeks stupa na snagu osmog dana od dana objavljivanja na oglasnoj tabli Ustanove, te će biti objavljen na [www.judzks@judzks.ba](mailto:www.judzks@judzks.ba).

### Kodeks ponašanja radnika JUDZKS sačinili su:

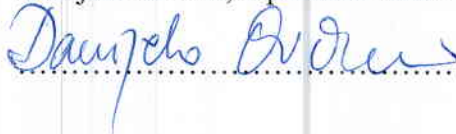
Pomoćnik generalnog direktora JUDZKS za nemedicinska pitanja  
Jasmina Horo, dipl. Pravnik

  
-----

Pomoćnik generalnog direktora JUDZKS  
za organizaciju i poboljšanje kvaliteta i sigurnosti  
Mr. sci. med. prim. dr. Milan Mioković,  
specijalista P/O medicine

  
-----

Stručni saradnik za standardizaciju zdravstvene njege JUDZKS  
Danijela Ovčina, dipl. med. sestra

  
-----

Datum: 24.10.2022  
Broj: 0103-3425/22

**GENERALNI DIREKTOR JUDZKS**

**Doc. dr. sci. Abel Baltić**

