

Na osnovu člana 15. stav 1. tačka 2., člana 16. stav 1. tačka 3., člana 17. i člana 192. Zakona o radu ("Službeni glasnik RS" br. 24/5, 61/05, 54/09 i 32/13), a radi unapredjivanja profesionalnog i stručnog obavljanja poslova i radnih zadataka, poslovnog i profesionalnog ponašanja, kao i radne discipline, direktor Instituta "Niška Banja", Niš Prof. dr Marina Deljanin Ilić donosi

## **POSLOVNI KODEKS**

### **I Svrha poslovnog kodeksa**

#### **Član 1.**

Ovim poslovnim kodeksom (u daljem tekstu: Kodeks) utvrđuje se opšta pravila poslovnog ponašanja u Institutu koja predstavljaju opšte prihvaćenu obavezu svih zaposlenih i koja imaju za cilj da ukažu zaposlenima na norme poslovnog ponašanja, etičke norme, kao i poslovni bonton, kojih su dužni da se pridržavaju prilikom obavljanja poslova u Institutu.

### **II Norme poslovnog ponašanja**

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

##### **Član 2.**

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

##### **Član 3.**

Zaposleni je dužan da čuva dostojanstvo i ugled Instituta, kao i da iskazuje najveći stepen lojalnosti prema Institutu.

##### **Član 4.**

U obavljanju poslova zaposleni je dužan da interes Instituta stavi iznad pojedinačnog ličnog interesa.

##### **Član 5.**

Zaposleni ne sme da učestvuje u aktivnostima koje bi štetile ugledu Instituta.

#### Član 6.

Nedopustivo je da zaposleni kritički ocenjuje rad Instituta i pretpostavljenih u bilo kojoj prilici, osim na službenim sastancima koji se organizuju u Institutu.

#### Član 7.

Zaposleni je dužan da afirmativno govori o rezultatima postignutim u Institutu, a o uočenim nedostacima u organizaciji i radu Instituta, kao i o nedostacima koji štete ugledu Instituta, dužan je da hitno obavesti neposrednog rukovodioca.

Neposredni rukovodilac iz stava 1. ovog člana dužan je da po obaveštenju zaposlenog pokrene pitanje na službenim sastancima koji se organizuju u Institutu, kako bi se problem rešio unutar Instituta, a na kojima je potrebno da se predlože mere za otklanjanje uočenih nedostataka u organizaciji i radu Instituta, kao i uočenih nedostataka koji štete ugledu Instituta.

#### Član 8.

Informacije o poslovanju Instituta, kao i o zvaničnim stavovima Instituta, povodom određenih pitanja, javnosti ili pojedinim licima, kao i sredstvima javnog informisanja daju isključivo rukovodeća lica koja ovlasti direktor zdravstvene ustanove.

#### Član 9.

Zaposleni ne sme da koristi rad u Institutu da bi uticao na ostvarivanje svojih prava ili prava sa njime povezanih lica. Zaposleni ne sme da prima poklon u vezi sa vršenjem svojih poslova, izuzev protokolarnog ili prigodnog poklona manje vrednosti, niti bilo kakvu uslugu ili druge koristi za sebe ili druga lica.

#### Član 10.

Zaposleni je dužan da se stalno usavršava prateći savremena dostignuća nauke i tehnike, kao i da se upoznaje sa novim postupcima i procedurama u oblasti kojom se bavi.

#### Član 11.

Zaposleni je dužan da dolazi i odlazi sa posla u propisano radno vreme. Svako vanredno kašnjenje, raniji odlazak sa posla ili izostanak u toku radnog vremena može biti isključivo uz znanje i saglasnost neposrednog rukovodioca, a u slučaju odsutnosti tog lica uz saglasnost direktora Instituta.

#### Član 12.

U Institutu zabranjeno je pušenje, kao i upotreba alkoholnih pića i opojnih sredstava.

#### Član 13.

U Institutu zabranjene su sve političke aktivnosti.

### 2. Odnos zaposlenih sa pacijentima, poslovnim partnerima i kolegama

#### Član 14.

U obavljanju svojih poslova zaposleni treba da stvore prijatan poslovni ambijent u međusobnoj kolegijalnoj saradnji, kao i saradnji sa pacijentima i poslovnim partnerima. Zaposleni treba da stvore ambijent u kome će pacijenti osećati brigu za njihove zdravstvene probleme, odnosno u kome će poslovni partneri steći poverenje u Institut.

#### Član 15.

Zaposleni je dužan da se sa najvećim stepenom profesionalnog uvažavanja odnosi prema pacijentima i poslovnim partnerima.

#### Član 16.

Zaposleni ne sme da ispoljava neraspoloženje, kao ni da iznosi lične probleme pred pacijentima i poslovnim partnerima.

#### Član 17.

U komunikaciji sa pacijentima zaposleni nikada ne sme da reaguje agresivno i arogantno, kao ni suviše emotivno, odnosno ne sme da se upušta u verbalnu raspravu.

#### Član 18.

Sa posebnom pažnjom zaposleni je dužan da se odnosi prema osobama sa invaliditetom i osobama sa posebnim potrebama i da im u pružanju zdravstvene zaštite obezbedi prioritet, pod uslovom da to ne ugrožava interes drugih pacijenata i da takav prioritet nije u suprotnosti sa zakonom i podzakonskim aktima donetim za sprovođenje zakona.

#### Član 19.

Zaposleni je dužan da pacijenta u potpunosti informiše o njegovim pravima, a u slučaju da



pacijent izrazi sumnju u preporučeni način ostvarivanja prava, zaposleni je dužan da pacijenta ljubazno i argumentovano uveri da nije up ravu, a kada je to potrebno i da ga uputi zaštitniku pacijentovnih prava.

#### Član 20.

Dužnost je svih zaposlenih u Institutu da pacijentu omoguće ostvarivanje svih prava propisanih zakonom, kao i podzakonskim aktima donetim za sprovođenje zakona, kao i da pacijentu pruže stručnu pomoć u ostvarivanju tih prava.

#### Član 21.

Nedopustivo je da zaposleni, za zdravstvene usluge koje se pružaju u Institutu i na koje pacijent ima pravo u skladu sa zakonom i podzakonskim aktima donetim za sprovođenje zakona, preporučuje pacijentu pružanje takvih zdravstvenih usluga u drugoj zdravstvenoj ustanovi ili privatnoj praksi u kojoj zaposleni obavlja dopunski rad, ili u bilo kojoj drugoj zdravstvenoj ustanovi koja nije u Planu mreže zdravstvenih ustanova i sa kojom Republički zavod za zdravstveno osiguranje nije zaključio ugovor, odnosno u bilo kojoj drugoj privatnoj praksi.

#### Član 22.

Nedopustivo je da se pacijent navodi na utisak da će brže i pod povoljnijim uslovima ostvariti svoja zakonom propisana prava pod uslovom da pružene zdravstvene usluge plati iz svojih sredstava, odnosno navoditi pacijenta na utisak da nisu obezbeđena sredstva za ostvarivanje tih prava na teret Republičkog zaavoda za zdravstveno osiguranje.

#### Član 23.

Zaposleni sa pacijentima i poslovnim partnerima ne sme da komentariše stanje, odnosno poslovanje Instituta, kao i odnose Instituta sa drugim ustanovama, organima i organizacijama.

#### Član 24.

Zaposleni je dužan da, pored toga što vodi računa o ličnom ugledu, štiti i ugled svojih kolega. Zaposleni ne treba da se bavi pojedinostima iz privatnog života svojih kolega niti da druge opterećuje pojedinostima iz svog privatnog života.

#### Član 25.

Zaposleni ne sme da ignoriše ili diskriminiše kolege zbog njihove etičke, verske, nacionalne, rodne, političke pripadnosti ili zbog drugih opredeljenja.

#### Član 26.

Zaposleni je dužan da se prema kolegama ophodi uz puno poštovanje njihove ličnosti i ravnopravnosti u pravima i obavezama koje su utvrdjene zakonom. Svi zaposleni treba da se međusobno pomažu u obavljanju poslova i da u svim prilikama iskazuju međusobnu lojalnost i solidarnost.

#### Član 28.

Zaposleni je dužan da saradjuje sa ostalim zaposlenim u Institutu, da razmenjuje stručne i profesionalne informacije, da u okviru svojih ovlašćenja u potpunosti informiše drugog zaposlenog o pitanjima iz svoje nadležnosti, kao i da svoja znanja prenosi na druge zaposlene. Nedopustivo je da zaposleni uskraćuje stručne i profesionalne informacije iz svoje nadležnosti kako bi onemogućio drugog zaposlenog u obavljanju utvrdjenih poslova.

#### Član 29.

Zabranjeni su postupci ili izjave koje mogu da nanesu materijalnu ili moralnu štetu drugom zaposlenom u ličnom ili stručnom pogledu.

#### Član 30.

U duhu kolegijalnih odnosa zaposleni treba da rešavaju sva stručna pitanja, da stručne i druge nesporazume rešavaju mirno i u okviru Instituta.

### 3.Radni prostor

#### Član 31.

Od zaposlenog se očekuje da sa pažnjom dobrog domaćina čuva, brine i održava sredstva i opremu koju koristi, kao i radne i druge prostorije u kojima boravi.

#### Član 32.

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

#### Član 33.

Ukupan izgled radnog prostora treba da bude takav da održava dobru organizaciju, red i

disciplinu koja vlada u zdravstvenoj ustanovi kako bi zaposleni što kvalitetnije obavljali svoje poslove a pacijenti i poslovni partneri stekli pozitivan utisak o Institutu.

#### Član 34.

Radne i poslovne prostorije moraju biti čiste i uredne, odnosno moraju se primenjivati zakonom propisane mere za sprečavanje širenja zaraznih bolesti.

#### Član 35.

Obaveza je zaposlenog da kolegama sa kojima rade u istom prostoru omoguće nesmetano obavljanje poslova.

### 4. Rukovodioci

#### Član 36.

Zakonom i pravilima struke utvrdjena hijerarhija u organizaciji rada i odgovornosti u Institutu mora se poštovati u svim prilikama.

#### Član 37.

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

#### Član 38.

Rukovodeća lica sa zaposlenima treba da razvijaju odnos uvažavanja postignutih rezultata i neizostavnog pohvaljivanja uspešno obavljenog posla.

#### Član 39.

Rukovodeća lica dužna su da posdstiču i motivišu sve zaposlene ka postizanju dobrih rezultata.

#### Član 40.

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



#### Član 41.

Za utvrđene propuste u radu rukovodeća lica dužna su da zaposlene najpre diskretno ali autoritativno opomenu a ukoliko se i pored toga propusti zaposlenog ponove, dužni su da preduzmu zakonom propisane mere.

### III Etičke norme

#### Član 42.

Zdravstveni radnik je dužan da se u obavljanju svoje profesije pridržava etičkih normi iz ovog kodeksa, kao i kodeksa profesionalne etike koji donosi komora zdravstvenih radnika.

#### Član 43.

Zdravstveni radnik, vođen principima humanizma i moralnih načela svoje profesije treba da bezuslovno poštuje ljudski život od samog njegovog začeća i da preduzima sve mere za očuvanje i unapređenje zdravlja ljudi.

#### Član 44.

U vršenju svoje profesije zdravstveni radnik ne sme da se rukovodi motivima lične koristi.

#### Član 45.

Poštujući ličnost svakog čoveka zdravstveni radnik neće ni rečju ni delom povrediti ljudsko dostojanstvo i pružiće pacijentu adekvatnu stručnu pomoć bez obzira na rasu, pol, nacionalnost, veroispovest, političko uverenje, društveni i ekonomski položaj, kao i bez obzira na svoje lične odnose prema pacijentu ili njegovoj porodici.

#### Član 46.

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

#### Član 47.

Sve što zdravstveni radnik sazna pri obavljanju svoje profesije o bolesti pacijenta, ličnim i porodičnim podacima, dužan je da čuva kao profesionalnu tajnu.

### III Poslovni bonton

#### Član 48.

Poslovni bonton kao skup opšte prihvaćenih pravila ponašanja na radnom mestu i u poslovnoj komunikaciji treba da bude prihvaćen od strane svih zaposlenih kao standard ponašanja u Institutu radi ostvarivanja dobrih poslovnih odnosa, kao i ličnog i profesionalnog ugleda zaposlenih.

#### 1. Poslovna komunikacija

#### Član 49.

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

Ljubaznost je standard ponašanja koji se očekuje od svakog zaposlenog u Institutu .

#### Član 50.

U razgovoru sa pacijentima, njihovim pratiocima, kolegama ili poslovnim partnerima zaposleni nikada ne treba da govori povišenim tonom.

#### Član 51.

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.

#### Član 52.

Upoznavanje sa pacijentima i poslovnim partnerima hzapočinje predstavljanjem i rukovanjem. Predstavljanje treba da bude kratko, jasno i u pozitivnom tonu. Prilikom upoznavanja potrebno je predstaviti se punim imenom i prezimenom. Rukovanje treba da bude srdačno i kratko uz stisak ruke.

#### Član 53

Tituliranje se može vršiti po funkciji koju neko obavlja ili po stručnom obrazovanju, odnosno po zvanju. Pravila poslovnog ponašanja nalažu da se zaposleni obraća pacijentima i njihovim pratiocima, kao i poslovnim partnerima, sa gospodjo/gospodjice/gospodine i prezimenom i titulom.



#### Član 54.

U komunikaciji sa pacijentom, njegovim pratiocem i poslovnim partnerom, obavezno je oslovljavanje sa "Vi", bez obzira na godine starosti, pol.znanje, obrazovanje i društveni položaj.

#### Član 55.

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

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

#### Član 56.

U poslovnim kontaktima potrebno je kontrolisati emocije, izbegavati preteranju bliskost i privatnost.

### 2. Telefonska i e-mail komunikacija

#### Član 57.

Telefon je najčešće prvi korak u uspostavljanju poslovnih kontakata, pa se i prvi utisak o zdravstvenoj ustanovi stiče upravo putem telefonske komunikacije. Zaposleni je dužan da se pridržava opštih pravila u telefonskoj komunikaciji i to: na poziv treba odgovoriti najkasnije nakon 2 zvonjenja; izgovoriti reči pozdrava i naziva organizacione jedinice zdravstvene ustanove; postaviti pitanje u formi: "Kako mogu da Vam pomognem?".

#### Član 58.

U poslovnoj komunikaciji potrebno je govoriti razgovetno i jasno. Ton razgovora treba da bude prijateljski i otvoren. U poslovnoj komunikaciji ne sme se ispoljiti ljutnja, nervoza i agresivnost u razgovoru. U poslovnoj komunikaciji ne sme se prekidati lice koje govori dok ne saopšti svoj problem ili pitanje, a razgovor trebva da privede kraju osoba koja je pozvala. U slučaju da je osoba preterano opširna, potrebno je ljubazno ali odlučno završiti razgovor.

#### Član 59.

Prilikom održavanja važnih sastanaka, predavanja i sl. mobilni telefon se obavezno isključuje.

#### Član 60.

Izbegavati u najvećoj mogućoj meri prekidanje posla zbog obavljanja privatnih telefonskih razgovora.

Privatni telefonski razgovori moraju biti kratki i ne smeju ometati rad drugih zaposlenih.

Privatni telefonski razgovor neophodno je prekinuti ako u radnu prostoriju udje pacijent, poslovni partner, odnosno rukovodilac.

#### Član 61.

Svi zaposleni treba da redovno proveravaju e-mail poštu i da odgovaraju u roku od 24 časa. Dopisivanje elektronskom poštom odnosi se samo na posao, a ne i na razmenjivanje neformalnih poruka, slika, viceva, parola i sl.

### 3. Poslovni izgled

#### Član 62.

Poslovni izgled zaposlenih ne govori samo o njegovom ličnom stilu i ukusu već u velikoj meri i o Institutu i utiče na ugled i reputaciju zdravstvene ustanove. Zato je veoma važno da prvi utisak o poslovnom izgledu zaposlenog a time i o Institutu bude pozitivan, čime se stiče poverenje u rad Instituta. Pod lepim poslovnim izgledom zaposlenog podrazumeva se pre svega urednost, čistoća i pravilan izbog odeće, obuće i drugih detalja.

#### Član 63.

Ekstravagancija nije poželjna karakteristika zdravstvenog radnika i zbog toga je na radnom mestu obavezno nošenje propisane uniforme.

#### Član 64.

Za dame uniforma ne treba da bude prekratka ni preuska. Obuća mora biti prilagodjena radu u zdravstvenoj ustanovi. Šminka treba da bude diskretna i uskladjena sa opštim izgledom. Kosa i frizura uvek mora da bude uredna i umerenih boja. Nokti moraju da budu čisti i uredni. Nakit treba da bude diskretan.

#### Član 65.

Gospoda moraju uvek imati čistu i urednu kosu koja je uredno podšišana. Muški nakit treba da bude diskretan. Muškarci koji nose bradu ili brkove treba da posebno vode računa o urednosti ovih detalja.

### Prelazne i završne odredbe

#### Član 66.

Svim zaposlenim uručiće se po jedan primerak Kodeksa danom stupanja na snagu, odnosno danom zasnivanja radnog odnosa.

Član 67.

Za primenu Kodeksa nadležan je direktor Instituta.

Član 68.

Zaposleni koji ima nedoumice u pogledu primene Kodeksa dužan je da se obrati neposrednom rukovodiocu ili direktoru Instituta.

Član 69.

Neposredni rukovodilac dužan je da ukaže na propuste u primeni Kodeksa, odnosno na postupanje u suprotnosti sa Kodeksom zaposlenom koji se ne pridržava Kodeksa, a ukoliko i pored toga zaposleni i nadalje nastavi sa ponašanjem kojim se krši Kodeks, rukovodilac je dužan da protiv zaposlenog preduzme mere propisane zakonom kojim se uređuje rad, a koje se odnose na radnu disciplinu.

Član 70.

Kodeks stupa na snagu osmog dana od dana objavljivanja na oglasnoj tabli zdravstvene ustanove.


Broj: 03-14510/1

U Niškoj Banji, 30.11.2013. god.

10



DIREKTOR INSTITUTA

  
Prof. dr Marina Deljanin Ilić