



Дом здравља „Стари град“ Београд  
Број: 919/22

Датум: 31.03.2022. година

**КОДЕКС  
ПОСЛОВНОГ ПОНАШАЊА ЗАПОСЛЕНИХ  
У ДОМУ ЗДРАВЉА „СТАРИ ГРАД“**

Београд, март 2022. године

## **ДОМ ЗДРАВЉА „СТАРИ ГРАД“ БЕОГРАД**

На основу члана 159. Закона о здравственој заштити („Сл. гласник РС“, бр. 25/2019), Управни одбор Дома здравља „Стари град“ Београд (у даљем тексту: Дом здравља) на одржаној редовној седници, дана 01.04.2022. године, доноси

### **КОДЕКС ПОСЛОВНОГ ПОНАШАЊА ЗАПОСЛЕНИХ У ДОМУ ЗДРАВЉА „СТАРИ ГРАД“ БЕОГРАД**

#### **Сврха**

#### **Члан 1.**

Кодекс пословног понашања запослених у Дому здравља (у даљем тексту: Кодекс) се доноси ради унапређења професионалног и стручног обављања послова и радних задатака, пословног и професионалног понашања, као и радне дисциплине и њиме се утврђују општа правила пословног понашања запослених у Дому здравља.

#### **Члан 2.**

Сви запослени у Дому здравља дужни су да се придржавају одредаба овог Кодекса.

Понашање запосленог супротно одредбама овог Кодекса представља непоштовање радне дисциплине и повлачи одговорност запосленог у складу са позитивним прописима и општим актима Дома здравља.

#### **Однос према раду**

#### **Члан 3.**

Запослени су дужни да се савесно и одговорно односе према раду, да своје радне обавезе извршавају у складу са законом и правилима струке, следећи упутства и утврђене процедуре, као и да чувају достојанство и углед Дома здравља.

Запослени не смеју да учествују у активностима које би штетиле угледу Дома здравља.

#### **Члан 4.**

Запослени имају право да износе своје критичке ставове о пословању Дома здравља и раду руководилаца Дома здравља, само на службеним састанцима у оквиру Дома здравља који организују руководиоци организационих јединица, све време водећи рачуна о поштовању радних обавеза и радне дисциплине, односно о поштовању пословне хијерархије у Дому здравља.

Уколико на састанцима наведеним у претходном ставу не присуствује директор Дома здравља, руководиоци организационих јединица су дужни да поднесу писани извештај директору Института о темама састанка, дискусији и закључцима са истих.

# ДОМ ЗДРАВЉА „СТАРИ ГРАД“ БЕОГРАД

## Колизија интереса

### Члан 5.

Запослени су у обавези да интересе Дома здравља ставе испред својих приватних интереса.

Запослени не смеју да користе рад у Дома здравља како би утицали на остваривање својих приватних интереса или интереса њима блиских лица.

## Примање поклона

### Члан 6.

Запослени не смеју примати поклоне или било коју другу корист, у вези са вршењем својих послова, осим поклона мање вредности.

## Стручно усавршавање и оспособљавање

### Члан 7.

Запослени су у обавези да се континуирано и стално усавршавају и оспособљавају за обављање послова, који су у опису њихових радних задатака.

## Одећа и хигијена

### Члан 8.

Сви запослени који имају радну одећу и обућу су дужни да је носе у току радног времена.

Запослени мушкарци су у обавези да на посао долазе уредни.  
Уколико запослене жене користе шминку, иста мора бити дискретна и уредна.

Сва одећа запослених у сваком тренутку треба да буде чиста и уредна.

Запослени су дужни да посебну пажњу посвете хигијени косе и руку.

## Долазак и одлазак на посао

### Члан 9.

Запослени су у обавези да на посао долазе и одлазе у оквиру прописаног радног времена.

Запослени су у обавези да до почетка радног времена, буду на свом радном месту, спремни за адекватно обављање својих радних задатака.

Уколико запослени мора обавити неке послове пре почетка радног времена, у том случају је у обавези да на радно место дође раније, односно пре почетка радног времена.

О сваком кашњењу, ранијем и/или неоправданом изласку са посла или изостанку са посла, мора бити обавештен непосредни ивиши руководилац запосленог, а уколико су исти одсутни или систематизовано радно место руководиоца нема ангажованог извршиоца, онда директора Дома здравља.

Члан 10.

Запослени су у обавези да се придржавају задатих рокова, као и да посао односно радне обавезе обављају на најбољи могући начин у складу са позитивним прописима, процедурама рада и правилима струке.

Запослени су у обавези да се придржавају рокова и задатих упутстава односно налога претпостављених.

Члан 11.

Запослени не могу обављати приватне послове у току радног времена и на радном месту.

**Однос према пациентима и осталим клијентима**

Члан 12.

Запослени су дужни да поштују паролу да су „пацијенти и остали клијенти, који користе услуге Дома здравља (у даљем тексту: корисници услуга)увек на првом месту“.

Запослени су у обавези сходно наведеном у претходном ставу овог члана, да се приликом пружања услуга корисницима услуга, уздржавају од јављања на телефон, разговора са другим запосленима, па и са претпостављенима, осим у случајевима посебне хитности који не трпе одлагање.

Запослени су у обавези да уважавају личност и проблеме корисника услуга.

Запослени су у обавези да приликом односа са корисницима услуга наступају професионално, ефикасно и љубазно.

Све што здравстве и радник сазна при обављању своје професије о болести пацијента, личним и породичним подацима, дужан је да чува као професионалну тајну.

Члан 13.

Запослени су у обавези да избегавају расправе и конфликтне ситуације са корисницима услуга.

Уколико је дошло до грешке или до неспоразума, запослени су дужни да се кориснику услуга извине у своје име и у име Дома здравља.

Уколико корисник услуга указује на могуће проблеме, запослени су у обавези да их сходно својим овлашћњима реше без одлагања или у најкраћем року обавесте непосредног руководиоца и укажу на могућност настанка истог. Непосредни руководилац је у обавези да предузме све неопходне радње како до претходно наведеног не би дошло, односно да у случају постојања проблема исти у најкраћем року реши.

## ДОМ ЗДРАВЉА „СТАРИ ГРАД“ БЕОГРАД

Запослени су у обавези да се уздрже од сваке расправе са корисницима услуга, као и да у случају контакта са преким или особама са тешким карактером, поступају у складу са правилима прописаним овим кодексом.

Запослени не смеју користити повишене тонове, погрдне речи, псовке или свађе приликом контакта са корисницима услуга.

### Члан 14.

Запослени су дужни да се са посебном пажњом односе према особама са инвалидитетом и особама са посебним потребама, као и да им у пружању услуге обезбеде приоритет.

### Члан 15.

Запослени су дужни да корисницима услуга омогуће остваривање свих права прописаних законом, као и да им пруже стручну помоћ у остваривању истих.

### Руководиоци

### Члан 16.

Руководећа лица Дома здравља у свакој прилици радом, односно квалитетом рада и понашања треба да дају лични пример другим запосленима.

Руководећа лица дужна су да подстичу и мотивишу запослене ка постизању добрих резултата.

Руководећа лица са запосленим треба да развијају однос уважавања постигнутих резултата и неизоставног похвальивања и награђивање успешног обављања послана.

### Односи између запослених међусобно и однос запослених према претпостављенима

### Члан 17.

Односи између запослених у току и након радног времена, треба да буду коректни и професионални, а све у интересу обављања несметаног рада у Дома здравља.

Запослени је дужан да, поред тога што води рачуна о личном угледу, штити и углед својих колега.

Запослени су у обавези да у односу са осталим запосленима буду толерантни и уздржани.

Сви запослени треба да се међусобно помажу у обављању послова и да су свим приликама исказују међусобну лојалност и солидарност.

### Члан 18.

## ДОМ ЗДРАВЉА „СТАРИ ГРАД“ БЕОГРАД

У Дому здравља забрањене су све политичке активности.

### Члан 19.

Забрањена је свака врста дискриминације између запослених, а нарочито по основу етничке, верске, националне, родне или политичке припадности.

### Члан 20.

Запослени су у обавези да у најкраћем могућем року реше све настале неспоразуме са другим запосленим, а уколико то није могуће, дужни су да о неспоразуму обавесте свог непосредно претпостављеног.

### Члан 21.

Запослени су у обавези да извршавају послове и задатке поверене од стране надређених, осим у случају да су исти у супротности са законом, или угрожавају личну сигурност запослених.

Пословни контакт запосленог и непосредног руководиоца мора бити заснован на узајамном поштовању и разумевању али и поштовању пословне хијерархије.

### Члан 22.

Запослени и непосредни руководилац морају имати интензивну пословну комуникацију у циљу несметаног обављања рада у организационој јединици.

### Радни простор

### Члан 23.

Запослени су у обавези да са пажњом добrog домаћина брину, чувају и одржавају средства и опрему, радне и друге просторије које користе приликом обављања својих радних задатака.

Средства и опрема којима се запослени служе приликом обављања својих радних задатака не могу се користити у приватне сврхе.

### Члан 24.

Укупан изглед радног простора треба да буде такав да одржава добру организацију, хигијену, ред и дисциплину која влада у Дому здравља како би запослени што квалитетније обављали своје послове, а корисници услуга и пословни партнери стекли позитиван утисак о Дому здравља.

Радне и пословне просторије морају бити чисте и уредне, односно запослени су дужни да примењују законом прописане мере за спречавање ширења заразних болести.

# ДОМ ЗДРАВЉА „СТАРИ ГРАД“ БЕОГРАД

## Коришћење телефона

Члан 25.

Запослени су у обавези да се приликом обављања службених телефонских разговора понашају професионално, учтиво, да се концентришу на суштину разговора, као и да се претходно представе, а да сваки службени разговор заврше у пријатељском и позитивном тону.

Члан 26.

## Информације о пословању

Информације о пословању Дома здравља, као и о званичним ставовима Дома здравља поводом одређених питања, јавности или појединим лицима, као и средствима јавног информисања дају директор Дома здравља или руководећа лица која овласти директор.

## Измене и допуне Кодекса

Члан 27.

Измене и допуне овог Кодекса доноси Управни одбор Дома здравља, у складу са својим законским и статутарним овлашћењима.

## Прелазне и завршне одредбе

Члан 28.

Овај Кодекс је донет на редовној седници Дома здравља, дана 01.04.2022. године.

Овај кодекс ступа на снагу осмог дана од дана објављивања на огласној табли Дома здравља.

За примену Кодекса надлежеан је Директор Дома здравља.

Непосредни руководиоци су дужни да запослене упознају са Кодексом и да се старају да се исти примењује у делу организационе јединице којој руководе.

Свим новозапосленима уручиће се по један примерак Кодекса даном заснивања радног односа.

Непосредни руководилац дужан је да укаже на пропусте у примени Кодекса, односно на поступање у супротности са Кодексом запосленом који се не придржава Кодекса, а уколико и поред тога запослени и надаље настави са понашањем којим се крши Кодекс, руководилац је дужан да против запосленог предузме мере прописане законом којим се уређује рад, а које се односе на радну дисциплину.

Ступањем на снагу овог кодекса, престаје да важе све одредбе Пословног кодекса број 284/1 од 28.01.2008. године.



Председник Управног одбора  
Дома здравља „Стари град“

Бошко Мишљеновић  
*Boško Mišljenović*