



ЗАВОД ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ СТУДЕНАТА
(са стационаром)
Београд, Крунска број 57

ЗАВОД ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ СТУДЕНАТА
(са стационаром)
Бр. 3474/2
19.09.20 год.
БЕОГРАД, Крунска 57

ПОСЛОВНИ КОДЕКС

Београд, септембар 2025. године.

На основу члана 31. Статута Завода за здравствену заштиту студената (са стационаром), а у циљу унапређења професионалног и стручног обављања послова и радних задатака, пословног и професионалног понашања, као и поштовања радне дисциплине, Управни одбор Завода за здравствену заштиту студената (са стационаром), на седници одржаној дана 19.09.2025. године, донео је

ПОСЛОВНИ КОДЕКС

I СВРХА ПОСЛОВНОГ КОДЕКСА

Члан 1.

Овим Пословним кодексом утврђују се општа правила пословног понашања у Заводу за здравствену заштиту студената (са стационаром) (у даљем тексту: Завод), која представљају опште прихваћену обавезу свих запослених и која имају за циљ да укажу запосленима на норме пословног понашања, етичке норме, као и пословни бонтон, којих су дужни да се придржавају приликом обављања послова у Заводу.

Члан 2.

Циљ овог Пословног кодекса је да унапреди професионално и стручно обављање послова и радних задатака запослених Завода и да у складу са правним актима и етичким принципима струке успостави добре међуљудске односе између запослених и односе трајног поверења корисника здравствених услуга (у даљем тексту: пацијенти) према Заводу.

II НОРМЕ ПОСЛОВНОГ ПОНАШАЊА

1. Опште норме пословног понашања

Члан 3.

Запослени је дужан да се савесно и одговорно односи према раду, да све послове за које је задужен извршава у складу са Законом и правилима струке.

Члан 4.

Запослени је дужан да долази и одлази са посла у прописано радно време. Свако ванредно кашњење, ранији одлазак са посла или изостанак у току радног времена може бити искључиво уз знање и сагласност непосредног руководиоца, а у случају одсутности тог лица уз сагласност директора Завода.

Члан 5.

У Заводу је забрањено пушење, као и употреба алкохолних пића и опојних средстава.

Члан 6.

Запослени је дужан да чува достојанство и углед Завода, као и да исказује највећи степен лојалности према Заводу и да интерес Завода увек стави испред личног интереса.

Члан 7.

Запослени не сме да учествује у активностима које би штетиле угледу Завода.

Члан 8.

Недопустиво је да запослени критички оцењује рад Завода и претпостављених у било којој прилици, осим на службеним састанцима који се организују у Заводу.

Запослени има право да даје изјаву у сопствено име о раду Завода и претпостављених, ван службених састанака, под условом да у давању такве изјаве јасно стави до знања да изјаву даје у лично име.

Запослени кога је директор овластио да даје изјаву у име делатности, односно у име Завода, дужан је да при давању таквих изјава поштује принцип лојалности према Заводу, као и да даје изјаве које је директор одобрио.

Запослени кога је директор овластио да даје изјаву у име делатности, односно у име Завода, као и запослени за кога се основано може претпоставити да иступа у име делатности, може дати изјаву и у сопствено име по питањима која су од јавног интереса, под условом да јасно стави до знања да изјаву даје у сопствено име, а не у име делатности, односно у име Завода.

Запослени који даје изјаву у своје име и којом износи критичко мишљење о раду Завода и претпостављених, не сме бити на било који начин прогањан или малтретиран.

Запослени може давати изјаву у име синдикалне организације којој припада уколико при давању изјаве јасно стави до знања да изјаву даје у име синдикалне организације.

Члан 9.

Запослени је дужан да афирмативно говори о резултатима рада Завода, а о уоченим недостацима у организацији и раду Завода, као и недостацима који штете угледу Завода, дужан је да у што краћем року писаним путем обавесте непосредног руководиоца.

Непосредни руководилац из става 1.овог члана, дужан је да по обавештењу запосленог покрене питање на службеним састанцима који се организују у Заводу, како би се проблем решио унутар Завода, а на којима је потребно да се предложе мере за отклањање уочених недостатака у организацији рада у Заводу, као и недостатака који штете угледу Завода.

Члан 10.

Информације о пословању Завода као и званичним ставовима Завода поводом одређених питања, јавности или појединим лицима, као и средствима јавног информисања, дају искључиво лица која овласти директор Завода, у складу са чланом 8. овог Пословног кодекса.

Члан 11.

Запослени је дужан да се стално усавршава пратећи савремена достигнућа науке и технике, као и да се упознаје са новим поступцима и процедурама у области којом се бави.

Члан 12.

Запосленима у Заводу су забрањени:

- злоупотреба обављања здравствене делатности, односно послова здравствене заштите, у циљу стицања личне користи или користи за другог;
- сукоб интереса у којој здравствени радник, односно здравствени сарадник има приватни интерес који утиче, може да утиче на непристрасност и објективност здравственог радника, односно здравственог сарадника у обављању здравствене делатности, односно послова здравствене заштите;
- тражење и примање новца, поклона или било какве користи за себе, чланове своје уже породице или физичка и правна лица која се оправдано могу сматрати интересно

повезаним, а који могу утицати на непристрасност или професионално обављање дужности, односно који се могу сматрати наградом у вези са вршењем дужности и обављањем делатности, изузев протоколарног или пригодног поклона, али ни тада ако је поклон у новцу и хартијама од вредности;

- приватни интерес или било каква корист или погодност за себе или чланове уже породице или физичка и правна лица која се оправдано могу сматрати интересно повезаним.

Члан 13.

Исказивање захвалности у виду поклона мање вредности, односно рекламног материјала и узорака, који није изражен у новцу или хартијама од вредности и чија појединачна вредност не прелази 5%, а укупна вредност не прелази износ једне просечне месечне плате без пореза и доприноса у Републици Србији, не сматра се корупцијом, сукобом интереса, односно приватним интересом у складу са законом.

Члан 14.

У Заводу су забрањене све политичке активности.

Синдикалне активности у Заводу обављају се у складу са законом и посебним колективним уговором.

2. Односи запослених са пацијентима, пословним партнерима и колегама

Члан 15.

У обављању својих послова запослени треба да створи пријатан пословни амбијент у међусобној и колегијалној сарадњи, као и сарадњи са пацијентима и пословним партнерима. Запослени треба да створи амбијент у коме ће пацијенти осећати бригу за њихове здравствене проблеме, односно у коме ће пословни партнери стећи поверење у Завод.

Запослени је дужан да се са највећим степеном професионалног уважавања односи према пацијентима и пословним партнерима.

Члан 16.

Са посебном пажњом запослени је дужан да се односи према особама са инвалидитетом и особама са посебним потребама и да им у пружању здравствене заштите обезбеди приоритет под условом да то не угрожава интерес других пацијената и да такав приоритет није у супротности са законом и општим актима Завода.

Члан 17.

Дужност је свих запослених у Заводу да пацијенту омогуће остваривање свих права прописаних законом и подзаконским актима, као и да пацијенту пружи стручну помоћ у остваривању тих права.

Члан 18.

Запослени не сме да испољава нерасположење, као и да износи личне проблеме пред пацијентима и пословним партнерима.

У комуникацији са пацијентима, његовом родбином, законским заступником, као и пословним партнерима не сме да реагује агресивно и арогантно као ни сувише емотивно, односно не сме да упушта у вербалну расправу.

Члан 19.

Запослени је дужан да пацијента у потпуности информише о његовим правима, а у случају да пацијент изрази сумњу у препоручени начин остваривања права, запослени је дужан да пацијента љубазно и аргументовано увери да није у праву, а када је потребно и да га упути на Канцеларију за заштиту права пацијената.

Члан 20.

Недопустиво је да запослени, за здравствене услуге које се пружају у Заводу и на које пацијент има право у складу са Законом и подзаконским актима, препоручује пацијенту пружање таквих здравствених услуга у другој здравственој установи или у приватној пракси у којој запослени обавља допунски рад, или у било којој другој здравственој установи која није у Плану мреже здравствених установа и са којом РФЗО није закључио уговор, односно у било којој приватној пракси.

Члан 21.

Недопустиво је да се пацијент наводи на утисак да ће брже и под повољнијим условима остварити своје Законом прописана право уколико пружене здравствене услуге плати из својих средстава тј. наводити пацијента на утисак да нису обезбеђена средства за остваривање тих права на терет РФЗО.

Члан 22.

Запослени са пацијентима и пословним партнерима не сме да коментарише стање, односно пословање Завода, као и односе Завода са другим установама, органима и организацијама.

Члан 23.

Запослени Завода је дужан да, поред вођења рачуна о личном угледу, штити и углед својих колега, без изношења појединости о свом приватном животу или о животу својих колега и осталих запослених.

Члан 24.

Запослени не сме да игнорише или дискриминише колеге због њихове етичке, верске, националне, родне, политичке припадности или због различитих опредељења.

Члан 25.

Запослени је дужан да се према колегама опходи уз пуно поштовање њихове личности и равноправности у правима и обавезама које су утврђене законом.

Члан 26.

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

Члан 27.

Запослени Завода је дужан да сарађује са осталим запосленима у Заводу, да размењује стручне и професионалне информације, да у оквиру својих овлашћења у потпуности информише другог запосленог о питањима из своје надлежности, као и да своја знања преноси на друге запослене. Недопустиво је да запослени Завода ускраћује стручне и

професионалне информације из своје надлежности, како би онемогућио другог запосленог у обављању утврђених послова.

Члан 28.

Забрањени су поступци или изјаве које могу да нанесу моралну или материјалну штету другом запосленом у личном или стручном погледу.

Члан 29.

У духу колегијалних односа, запослени треба да решавају сва стручна питања, да стручне и друге неспоразуме решавају мирно и у оквиру Завода.

3. Радни простор

Члан 30.

Од запосленог се очекује да са пажњом доброг домаћина чува, брине и одржава средства и опрему коју користи, као и радне и друге просторије у којима борави.

Члан 31.

Средства и опрема која су запосленом службено дата на располагање, не смеју се користити у приватне сврхе.

Члан 32.

У канцеларијама, ходницима, иза шалтера и другим просторијама, забрањено је лепити постере, непословне календаре, страначка или клубска обележја. На огласне табле могу бити истакнута само интерна службена обавештења у складу са процедуром о огласним таблама.

Члан 33.

На прилазима, испод степеништа, у ходницима и чекаоницама није дозвољено одлагање разне амбалаже, старих регистратора и сл.

Члан 34.

Укупан изглед радног простора треба да буде такав да одражава добру организацију, ред и дисциплину која влада у Заводу, како би запослени што квалитетније обављали своје послове, а пацијенти и пословни партнери стекли позитиван утисак о Заводу.

Члан 35.

Радне и пословне просторије морају бити чисте и уредне, односно морају се примењивати Законом прописане мере за спречавање ширења заразних болести.

Члан 36.

Обавеза сваког запосленог је да колегама са којима ради у истом простору, омогући несметано обављање послова.

4. Руководиоци

Члан 37.

Законом и правилима струке утврђена хијерахија у организацији рада и одговорности у Заводу мора се поштовати у свим приликама.

Члан 38.

Руководилац у Заводу обавља функцију савесно, поштено и непристрасно, уз отвореност и одговорност за своје одлуке и поступке.

Члан 39.

Руководиоци у Заводу личним примером и резултатима рада, односно квалитетом рада и понашањем представљају узор и мотив професионалног понашања и другим запосленима. Руководилац са запосленима треба да развије однос уважавања постигнутих резултата и неизоставног похваљивања успешно обављеног посла. Руководилац је дужан да подстиче и мотивише све запослене ка постизању добрих резултата.

Члан 40.

Руководилац у Заводу треба да подстиче континуирано и организовано стручно усавршавање запослених и дужан је да објективно вреднује резултате њиховог рада. Руководилац у Заводу је дужан да спречава и решава конфликтне ситуације који би могле да угрозе односе добре сарадње на радном месту. Руководилац у Заводу треба да буде толерантан и спреман да помогне запосленима, односно да у свим приликама влада својим речима, тоном разговора и понашањем.

Члан 41.

Руководилац у Заводу је дужан да строго поштује свој делокруг послова. При распоређивању и унапређивању запослених руководилац је дужан да одлуке које доноси буду засноване искључиво на стручности и професионалној способности запослених, а у складу са циљевима и могућностима Завода. За утврђене пропусте у раду, руководилац је дужан да запосленог најпре дискретно, али ауторитативно опомене, а уколико се и поред тога пропусти запосленог понове, дужан је да предузме законом прописане мере.

Члан 42.

Руководилац у Заводу, који је за то овлашћен, на захтев медија може да даје информације, али ће се уздржати од пружања поверљивих службених информација, као и информација које су нетачне, непроверене или могу штетити угледу Завода.

Члан 43.

Руководилац у Заводу ће се при обављању руководећих послова уздржати од било каквог понашања које би могло да се окарактерише као активно и/или пасивно подмићивање.

Руководилац у Заводу неће тражити ни примити, односно дозволити другом лицу да у његово име, или у негову корист прими поклон, услугу или било какву другу врсту користи у вези са обављањем функције.

Руководилац у Заводу ће се активно ангажовати у откривању и борби против свих облика корупције у Заводу.

Члан 44.

При управљању и коришћењу буџетских средстава и средстава Завода, руководицац у Заводу ће поступати у складу са Законом и општим актима.
Руководилац у Заводу ће онемогућити да се средства из става 1. овог члана посредно или непосредно користе ненаменски.

Члан 45.

Руководилац у Заводу неће предузимати активности како би себи или другоме обезбедио личне и професионалне привилегије по престанку обављања руководећих послова.

III ЕТИЧКЕ НОРМЕ

Члан 46.

Здравствени радник је дужан да се у обављању своје професије придржава етичких норми из Пословног кодекса, као и кодекса професионалне етике које доносе коморе здравствених радника.

Члан 47.

Здравствени радник, вођен принципима хуманизма и моралних начела своје професије треба да безусловно поштује људски живот од самог његовог зачећа и да предузима све мере за очување и унапређење здравља људи.

Члан 48.

У вршењу своје професије, здравствени радник и здравствени сарадник не сме да се руководи мотивима личне користи.

Члан 49.

Поштујући личност сваког човека здравствени радник и здравствени сарадник неће ни речју ни делом повредити људско достојанство и пружиће пацијенту адекватну стручну помоћ без обзира на пол, расу, националност, вероисповест, политичко уверење, друштвени и економски положај, као и без обзира на своје личне односе према пацијенту или његовој породици.

Члан 50.

Поступајући по правилима науке, медицине засноване на доказима и етичким начелима, лекар је одговоран за одлуке о примени дијагностичких и терапеутских процедура и из тог разлога је у односу на друге здравствене раднике најодговорнији пред својом савешћу, пацијентима и друштвеном заједницом.

Члан 51.

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

IV ПОВЕРЉИВОСТ ПОДАТАКА

Члан 52.

Сви запослени у Заводу, дужни су да чувају поверљивост података, који су као такви утврђени посебним законима.

У циљу обезбеђења и успешног извршавања одређених послова у Заводу, поједини подаци и акти представљају пословну тајну и могу се саопштавати трећим лицима само на начин прописан законом.

Члан 53.

Документа и подаци који представљају пословну тајну трећим лицима може саопштити директор Завода или од њега овлашћено лице, под условом да саопштавање пословне тајне не наноси штету интересу Завода.

V ПОСЛОВНИ БОНТОН

Радна дисциплина и пословни бонтон у Заводу

Члан 54.

Пословни бонтон као скуп опште прихваћених правила понашања на радном месту и у пословној комуникацији треба да буде прихваћен од стране свих запослених као стандард понашања у Заводу ради остваривања добрих пословних односа, као и личног и професионалног угледа запослених.

1. Радна дисциплина

Члан 55.

Правила утврђена Пословним кодексом заснивају се на општим правилима поштовања радне дисциплине и понашања у Заводу, а у вези са:

1. професионалним обављањем послова,
2. поштовањем једнакости, равноправности и достојанства личности пацијената, особа са инвалидитетом и особа са посебним потребама,
3. очувањем угледа Завода, као и достојанства и угледа запослених,
4. одговорним односом према имовини Завода,
5. пристојним и културним понашањем запослених као и на развијању колегијалних односа на основу поштовања, поверења, сарадње и толеранције,
6. савесним обављањем поверених послова,
7. другим опште прихваћеним етичким правилима струке.

2. Пословна комуникација

Члан 56.

Начин на који се комуницира са људима један је од првих показатеља доброг пословног понашања. Љубазност је стандард понашања који се очекује од сваког запосленог у Заводу.

Члан 57.

У пословној комуникацији са запосленима, пацијентима и пословним партнерима не треба говорити повишеним тоном, неправилно, у сленгу и уз коришћење неформалних израза, јер исти остављају утисак необразоване и неозбиљне особе. Начин изражавања мора да буде правилан и јасан, без упуштања у вербалну расправу, исказивања свог нерасположења или изношења личних проблема.

Члан 58.

Упознавање са пацијентима и пословним партнерима започиње представљањем и руковањем. Представљање треба да буде кратко, јасно и у позитивном тону. Приликом упознавања потребно је представити се пуним именом и презименом. Руковање треба да буде срдечно и кратко уз стисак руке.

Члан 59.

Титулирање се може вршити по функцији коју неко обавља односно по звању. Правила пословног понашања налажу да се запослени обраћа пацијентима и њиховим пратиоцима, као и пословним партнерима са госпођо/госпођице/господине, презименом и титулом.

Члан 60.

У комуникацији са пацијентом, његовим пратиоцем, пословним партнером и са запосленима у Заводу обавезно је ословљавање са „Ви“ без обзира на године старости, пол, звање, образовање и друштвени положај.

Члан 61.

У пословној комуникацији требало би увек имати на уму да се са симпатијама прихватају особе које су непосредне, срдачне, тактичне и смирене. Ароганција, препотентност, истицање сопствене личности и разметање изазивају одбојност.

Члан 62.

У пословним контактима потребно је контролисати емоције, избегавати претерану блискост и приватност.

3. Телефонска и комуникација путем е – поште

Члан 63.

Телефон је најчешће први корак у успостављању пословних контаката, па се и први утисак о Заводу стиче управо путем телефонске комуникације. Запослени је дужан да се придржава општих правила у телефонској комуникацији и то:

1. на позив треба одговорити најкасније након 5 звоњења.
2. да у телефонској комуникацији правилно представи Завод, организациону јединицу у којој ради и себе,
3. да постави питање у форми „Како могу да Вам помогнем“.

Члан 64.

У комуникацији се не сме прекидати лице које жели да саопшти проблем или постави питање, а у случају да лице преопширно износи свој проблем или питање, потребно је љубазно, али одлучно завршити разговор.

Члан 65.

Приликом присуствовања службеним састанцима или предавањима обавезно је искључивање мобилног телефона.

Члан 66.

Свако коришћење мобилног телефона и телефона уопште, које није у вези са послом пожељно је избегавати, као и прекидање посла због обављања приватних телефонских разговора. Приватни разговори морају бити кратки и не смеју ометати рад других запослених, и морају се прекинути уколико у радну просторију уђе пацијент, пословни партнер или руководицац.

Члан 67.

Сви запослени треба да редовно проверавају е – пошту и да одговарају најкасније у року од 24 часа. Дописивање електронском поштом односи се само на пословну комуникацију и не сме се користити за размењивање неформалних порука.

4. Пословни изглед

Члан 68.

Пословни изглед запосленог не говори само о његовом личном стилу и укусу, већ у великој мери и о Заводу и утиче на углед и репутацију Завода. Зато је веома важно да први утисак о пословном изгледу запосленог, а тиме и о Заводу буде позитиван чиме се стиче поверење у рад Завода.

Члан 69.

Под лепим пословним изгледом запосленог подразумева се пре свега: уредност, чистоћа и правилан избор одеће, обуће и других детаља.

Еставаганција није пожељна карактеристика здравственог радника. На радном месту је обавезно ношење прописане униформе. Прописаном униформом се не сматра цивилно одело.

Члан 70.

Запослени у Заводу су дужни да свој спољни изглед у смислу облачења, фризуре, накита, ускладе са правилима пословног облачења што подразумева уредну и чисту одећу и обућу која је прилагођена пословима места рада.

Члан 71.

Запосленој жени забрањено је да долази на посао у кратким панталонама, превише уској, провидној и прекраткој гардероби (највише 2 cm изнад колена). Шминка треба да буде дискретна и усклађена са општим изгледом, коса и фризура увек мора да буде уредна и умерених боја, а дуга коса покупљена. Нокти треба да буду чисти и уредни. Накит треба да буде дискретан, неупадљив и да не смета у раду са пацијентима.

Члан 72.

Запосленом мушкарцу забрањено је да долази на посао у кратким панталонама, мајици без рукава, тренерци или другој спортској одећи, као и у сандалама или папучама. Мушкарци увек морају имати чисту и уредно подшипану косу. Мушкарци који носе браду или бркове треба посебно да воде рачуна о уредности ових детаља. Мушки накит треба да буде дискретан.

VI ОДГОВОРНОСТ

Члан 73.

Сви запослени у Заводу морају бити упознати са одредбама Пословног кодекса и истих се морају придржавати. Руководилац организационе јединице дужан је да достави Одељењу за правне, кадровске и административне послове Завода доказ о томе да су сви запослени упознати са одредбама овог Пословног кодекса. Непосредни руководилац дужан је да укаже на пропусте у примени Пословног кодекса.

Члан 74.

Пословни кодекс је доступан свим запосленима Завода у електронској форми на интернет страници Завода у делу Документа за запослене.

Члан 75.

Непоштовање одредаба Пословног кодекса представља повреду радне дисциплине, односно правила понашања у складу са Законом о раду и интерним актима Завода.

VII ПРЕЛАЗНЕ И ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

Члан 76.

Запослени који има недоумице у погледу примене Пословног кодекса, дужан је да се обрати непосредном руководиоцу или директору Завода.

Члан 77.

За примену Пословног кодекса надлежан је директор Завода.

Члан 78.

Пословни кодекс ступа на снагу осмог дана од дана објављивања на огласним таблама Завода.

Даном ступања на снагу овог Пословног кодекса престају да важе Пословни кодекс број 176 од 21.01.2008.године и Измене и допуне Пословног кодекса број 886 од 18.03.2008.године.

ПРЕДСЕДНИЦА УПРАВНОГ ОДБОРА

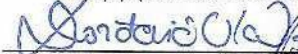
Тина Ничић, дипл. менаџер





Овај Пословни кодекс је истакнут на огласној табли Завода дана 22.09.2025 године.

В.Д. ДИРЕКТОРА



Доц. др Владан Ђорђевић

