

Na temelju članka 28. Statuta Ljekarni Srce Ljekarni Osječko-baranjske županije ravnatelj Ljekarni Srce, dana 09. siječanj 2026.godine donosi

ETIČKI KODEKS

LJEKARNE SRCE – LJEKARNE OSJEČKO-BARANJSKE ŽUPANIJE

I. OPĆE ODREDBE

Članak 1.

Ovim Etičkim kodeksom (u daljnjem tekstu: Kodeks) uređuju se pravila ponašanja svih zaposlenika Ljekarne Srce – Ljekarne Osječko-baranjske županije (u daljnjem tekstu: Ljekarne), utemeljena na važećim zakonima i drugim propisima Republike Hrvatske, općim aktima Ljekarni te pravilima struke.

Kodeks se donosi radi unaprjeđenja međuljudskih odnosa i međusobne komunikacije među zaposlenicima, kao i u odnosima s pacijentima te ostalim fizičkim i pravnim osobama koje dolaze u kontakt s Ljekarnama (u daljnjem tekstu: korisnici usluga), a u svrhu zaštite javnog interesa, unaprjeđenja poslovanja i očuvanja ugleda Ljekarni te zdravstvene djelatnosti u cjelini.

Načelima i standardima sadržanim u ovom Kodeksu korisnike usluga upoznaje se s ponašanjem koje imaju pravo očekivati od zaposlenika Ljekarni.

Članak 2.

Riječi i pojmovi koji imaju rodno značenje korišteni u ovom Kodeksu odnose se jednako na muški i ženski rod, bez obzira jesu li korišteni u muškom ili ženskom rodu.

II. ZNAČENJE POJMOVA

Članak 3.

Pojedini pojmovi u smislu ovog Kodeksa imaju sljedeće značenje:

- **diskriminacija** je svako postupanje kojim se neka osoba stavlja ili bi mogla biti stavljena u nepovoljniji položaj na temelju bilo koje zabranjene osnove sukladno propisima Republike Hrvatske;
- **korisnici usluga** su pacijenti te sve fizičke i pravne osobe koje dolaze u kontakt sa zaposlenicima Ljekarni;
- **sukob interesa** je situacija u kojoj privatni interesi zaposlenika dolaze u sukob s interesima Ljekarni ili mogu utjecati na nepristranost zaposlenika u obavljanju njegovih dužnosti;
- **uznemiravanje** je svako neprimjereno ponašanje koje ima za cilj ili posljedicu povredu osobnog dostojanstva, stvaranje neprijateljskog ili ponižavajućeg okruženja, ometanje rada ili pritisak na osobu koja je odbila ili prijavila uznemiravanje uključujući spolno uznemiravanje.

III. TEMELJNA NAČELA I OPĆE OBVEZE

Članak 4.

Zaposlenici Ljekarni dužni su ponašati se tako da ne umanjuju ugled Ljekarni i vlastiti profesionalni ugled te su obvezni poslove svog radnog mjesta obavljati ispravno, pravovremeno, savjesno i u skladu s pravilima struke, poštujući zakonske i podzakonske propise te opće akte Ljekarni.

Svi zaposlenici obvezni su pridržavati se odredaba ovog Kodeksa.

Cilj Kodeksa je stvaranje radnog okruženja u kojem se štiti javni interes, korisnicima osigurava učinkovito ostvarivanje njihovih prava i legitimnih interesa, a zaposlenicima dostojanstvo rada i mogućnost profesionalnog obavljanja poslova.

Članak 5.

Zaposlenici se u svom radu osobito pridržavaju sljedećih načela:

- zakonitosti i zaštite javnog interesa;
- poštovanja integriteta i dostojanstva svake osobe;
- zabrane diskriminacije, uznemiravanja i spolnog uznemiravanja;
- zabrane zlouporabe ovlasti i korištenja autoriteta radnog mjesta u privatne svrhe;
- profesionalnosti, čestitosti, objektivnosti i nepristranosti;
- izbjegavanja sukoba interesa;
- zabrane traženja ili primanja darova i usluga radi pogodovanja;
- povjerljivosti i zaštite privatnosti;
- primjerene, pristojne i odgovorne komunikacije;
- savjesnog rada i odgovornosti prema povjerenoj imovini i resursima.

IV. PROFESIONALNO PONAŠANJE I KOMUNIKACIJA

Članak 6.

U svakodnevnom radu zaposlenici su dužni ponašati se uljudno, profesionalno i odgovorno, osobito:

- poštivati radno vrijeme i dogovorene rokove;
- održavati visoke standarde osobne higijene i urednosti;
- održavati čistoću i urednost radnog prostora u skladu sa standardima zdravstvene djelatnosti;
- komunicirati ljubazno, s poštovanjem i bez omalovažavanja;
- izbjegavati sukobe, ogovaranje i štetne oblike komunikacije;
- ispričati se i ispraviti pogreške kada je to primjereno;
- njegovati korektne međusobne odnose i suradnju.

Zaposlenici su dužni održavati primjeren poslovni izgled, a kada je propisana zaštitna odjeća, obvezni su je nositi urednu i čistu.

Zaposlenici, magistri farmacije i farmaceutske tehničari, obvezni su, u gornjem lijevom dijelu prsišta, nositi identifikacijsku pločicu, s imenom, prezimenom i titulom. Ne nošenje identifikacijske pločice može predstavljati težu povredu radne obveze sukladno propisima i općim aktima Ljekarni.

Članak 7.

Radi osiguranja kvalitete rada, zaposlenici su dužni osigurati jasnu, točnu i pravodobnu komunikaciju.

Za vrijeme komuniciranja s korisnikom nije primjereno javljanje na telefon, niti korištenje mobitela.

V. POVJERLJIVOST I ZAŠTITA PODATAKA

Članak 8.

Svi podaci o korisnicima, njihovom zdravstvenom stanju, osobnim okolnostima, kao i podaci o poslovanju Ljekarni i poslovnim partnerima povjerljive naravi, smatraju se povjerljivima te se smiju koristiti isključivo u svrhu obavljanja posla i u skladu s važećim propisima.

Zdravstveni radnici dužni su čuvati profesionalnu tajnu o svim saznanjima vezanim uz zdravstveno stanje korisnika i članova njihove obitelji, kao i o njihovim obiteljskim i socijalnim prilikama. Na čuvanje tajne obvezni su i drugi zaposlenici koji za takve podatke saznaju u obavljanju svojih dužnosti.

Zabranjeno je neovlašteno korištenje, otkrivanje ili iznošenje povjerljivih podataka trećim osobama ili u javnost.

Bez prethodnog odobrenja ravnatelja ili ovlaštene osobe zaposlenici ne smiju davati izjave medijima ili trećim osobama u ime Ljekarni.

Povreda povjerljivosti i profesionalne tajne može predstavljati težu povredu radne obveze sukladno propisima i općim aktima Ljekarni.

VI. SUKOB INTERESA I DAROVI

Članak 9.

Zaposlenici su dužni djelovati u najboljem interesu Ljekarni i izbjegavati situacije stvarnog ili potencijalnog sukoba interesa.

Svaki stvarni ili mogući sukob interesa zaposlenik je dužan bez odgode prijaviti Etičkom povjerenstvu.

Članak 10.

Primanje materijalnih i drugih darova od poslovnih partnera nije dopušteno.

Iznimno su dopušteni prigodni darovi male vrijednosti, sukladno propisima, pod uvjetom da ne dovode u pitanje profesionalnu neovisnost, uz obvezu prijave u slučaju dvojbe.

Darovi u novcu ili novčanim ekvivalentima nisu dopušteni.

Zabranjeno je uvjetovati pružanje usluge bilo kakvom protučinidbom; takvo ponašanje može predstavljati težu povredu radne obveze i imati druge zakonom predviđene posljedice.

VII. ODNOS PREMA KORISNICIMA USLUGA

Članak 11.

U odnosu prema korisnicima zaposlenici su dužni postupati profesionalno, nepristrano, humano, strpljivo i s poštovanjem, uz posebnu pažnju prema osobama s invaliditetom, trudnicama i osobama s posebnim potrebama.

Zdravstveni radnici dužni su se, uz ovaj Kodeks, pridržavati i Kodeksa ljekarničke etike i deontologije.

Članak 12.

Korisnici mogu uputiti upit, prigovor ili pohvalu putem službenog obrasca Ljekarni pisanim ili elektroničkim putem.

Ovlaštena osoba Ljekarni odgovorit će korisniku u razumnom roku, sukladno internim postupcima.

Negativni odgovori moraju biti jasno i razumljivo obrazloženi, s uputom o drugim mogućim načinima ostvarivanja prava korisnika.

VIII. MEĐUSOBNI ODNOSI I ZABRANA NASILJA

Članak 13.

Međusobni odnosi zaposlenika temelje se na uzajamnom poštovanju, toleranciji, povjerenju i spremnosti na suradnju.

Zaposlenici su dužni međusobno se uvažavati, pružati stručnu pomoć, poticati timski rad i razmjenu iskustava.

Stručna neslaganja rješavaju se unutar stručnog kruga. Zaposlenicima nije dozvoljeno raspravljati o nesuglasticama pred korisnicima.

Rukovoditelji su dužni svojim ponašanjem promicati etična načela, poticati kvalitetan rad te pravodobno reagirati na povrede ovog Kodeksa.

Članak 14.

Zabranjeni su svi oblici fizičkog i psihičkog nasilja, uznemiravanja, spolnog uznemiravanja i ponašanja koja narušavaju dostojanstvo osobe i sigurnost radnog okruženja.

Takvo ponašanje može predstavljati težu povredu radne obveze sukladno propisima i općim aktima Ljekarni.

IX. UPRAVLJANJE IMOVINOM

Članak 15.

Imovina i resursi Ljekarni koriste se isključivo u poslovne svrhe, savjesno i odgovorno.

Nije dozvoljeno korištenje imovine Ljekarni u privatne svrhe ili raspolaganje imovinom bez odgovarajućeg odobrenja.

X. ETIČKO POVJERENSTVO I POSTUPAK PO PRITUŽBAMA

Članak 16.

Upravno vijeće Ljekarni imenuje predsjednika i članove Etičkog povjerenstva sukladno Statutu na temelju prijedloga Stručnog vijeća.

Članovi Etičkog povjerenstva moraju biti osobe nedvojbenog ugleda.

Članak 17.

Etičko povjerenstvo prati primjenu ovog Kodeksa, promiče etičko ponašanje, zaprima pritužbe zaposlenika i korisnika, provodi ispitivanje osnovanosti pritužbi te vodi evidenciju o zaprimljenim pritužbama.

Članak 18.

Zaposlenici i korisnici mogu podnijeti pisanu pritužbu Etičkom povjerenstvu na ponašanje koje smatraju protivnim ovom Kodeksu.

Etičko povjerenstvo postupa bez odgode, prikuplja potrebne izjave i činjenice te dostavlja izvješće ravnatelju.

Ravnatelj, na temelju izvješća Etičkog povjerenstva, poduzima mjere sukladno propisima i općim aktima Ljekarni.

Podnositelj pritužbe bit će obaviješten o ishodu postupka, uz poštovanje povjerljivosti i zaštite osobnih podataka.

XI. ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 19.

Ravnatelj osigurava uvjete za provedbu ovog Kodeksa te donosi mjere kojima se omogućuje pravedno i učinkovito stimuliranje i sankcioniranje zaposlenika, sukladno propisima.

Članak 20.

Svi zaposlenici upoznaju se s ovim Kodeksom, a novozaposleni prilikom zasnivanja radnog odnosa.

Članak 21.

Ovaj Kodeks stupa na snagu osmog dana od dana objave na oglasnoj ploči Ljekarni te se objavljuje na službenoj internetskoj stranici Ljekarni.

Klasa :032-03/26-01/01

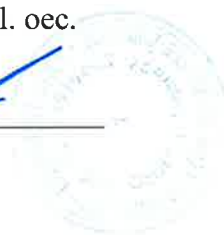
Urbroj: 1-10-385-26-01

Osijek, 09.01.2026.

RAVNATELJ:

Zlatko Pandžić dipl. oec.





Ovaj Kodeks objavljen je na oglasnoj ploči Ljekarni dana 09.01.2026., te stupa na snagu dana 17.01.2026. godine.

RAVNATELJ:

Zlatko Pandžić dipl. oec.



