



Na temelju članka 63. i 64. Statuta Gradske ljekarne Zagreb, Upravno vijeće Gradske ljekarne Zagreb na 61. sjednici održanoj dana 23.07. 2026. donijelo je

ETIČKI KODEKS GRADSKJE LJEKARNE ZAGREB

SVRHA

Članak 1.

Etički kodeks Gradske ljekarne Zagreb (u nastavku: Kodeks) utvrđuje osnovna etička načela i pravila ponašanja svih radnika, koja trebaju postati sastavni dio njihove svakodnevne profesionalne prakse, s ciljem promicanja temeljnih etičkih vrijednosti i načela u poslovnim odnosima te definiranja postupanja u slučaju njihove povrede.

Kodeks definira svakodnevno postupanje radnika, uređuje međuljudske odnose i pridonosi profesionalnom obavljanju radnih zadataka.

OPĆE ODREDBE

Članak 2.

Etički kodeks zdravstvene ustanove Gradske ljekarne Zagreb (u daljnjem tekstu: Ustanova) propisuje pravila profesionalnog, kulturnog i kolegijalnog ponašanja koja su obvezna za sve radnike Ustanove.

Kodeks sadrži sustav vrijednosti i pravila kojih su se zdravstveni i ostali radnici iz stavka 1. ovog članka obvezni pridržavati u svom profesionalnom radu.

Magistri farmacije dužni su se, osim odredbi ovog Kodeksa, dodatno u cijelosti pridržavati i odredbi Kodeksa ljekarničke etike i deontologije.

Farmaceutski tehničari dužni su se, osim odredbi ovog Kodeksa, dodatno u cijelosti pridržavati i odredbi Etičkog kodeksa Hrvatskog društva farmaceutskih tehničara.

Ustanova se obvezuje svakog novozaposlenog radnika, prilikom zapošljavanja, upoznati s odredbama Kodeksa koji je trajno dostupan svim radnicima.

Članak 3.

Riječi i pojmovi koji se koriste u Kodeksu, a koji imaju spolno i rodno značenje, jednako se odnose na muški i ženski spol.

TEMELJNA NAČELA ETIČKOG DJELOVANJA

Članak 4.

U svakodnevnom radu, u odnosima s kolegama, korisnicima i poslovnim partnerima, radnici su dužni postupati u skladu s temeljnim načelima ponašanja propisanim ovim Kodeksom, a koja uključuju:

- profesionalnu etiku i odgovornost
- zakonitost i usklađenost poslovanja
- kolegijalnost i profesionalnu komunikaciju
- povjerljivost i tajnost u poslovanju te zaštitu podataka
- sprječavanje sukoba interesa
- upravljanje imovinom i resursima
- promicanje društvene odgovornosti i djelovanje u interesu zajednice te pridržavanje načela održivosti.

PROFESIONALNA ETIKA I ODGOVORNOST

Članak 5.

Tijekom izvršavanja radnih obveza, radnici su obvezni poštivati integritet i dostojanstvo svih radnika, radnih mjesta, korisnika usluga i trećih strana. Dužnost svakog radnika je pružati točne i pravodobne informacije kroz primjerenu, stručnu i nepristranu komunikaciju. Radnici trebaju obavljati svoje zadatke zakonito, stručno i odgovorno u skladu s definiranim ovlastima te preuzimati odgovornost za vlastite postupke i rezultate, uz poštivanje hijerarhijskih odnosa.

Svako favoriziranje ili zlouporaba položaja najstrože su zabranjeni. U Ustanovi se potiče otvorenost prema inovacijama i unaprjeđenju rada, izvrsnosti i kontinuiranom profesionalnom razvoju.

Članak 6.

Svi radnici Ustanove obvezni su svojim ponašanjem čuvati ugled Ustanove u javnosti i povjerenje korisnika tijekom i izvan radnog vremena. Obveza radnika je izbjegavati sudjelovanje u svim aktivnostima, na radnom mjestu i izvan njega, koje bi mogle narušiti ugled struke ili Ustanove.

Članak 7.

Radnici na radnim mjestima s posebnim ovlastima su odgovorni za provođenje i promicanje vrijednosti ovog Etičkog kodeksa. Njihova je dužnost biti primjer etičnog ponašanja i profesionalnosti te aktivno poticati primjenu načela Kodeksa



ZAKONITOST I USKLAĐENOST POSLOVANJA

Članak 8.

U svom radu, svi radnici su obvezni poštivati sve pozitivne zakonske propise, pravilnike, standarde i interne akte Ustanove i Republike Hrvatske te postupati u skladu s važećim standardima struke, etike i poslovanja.

Bitno je osigurati zakonitost i transparentnost svih poslovnih aktivnosti. Tijekom rada i prilikom izvještavanja o rezultatima, obvezni su biti iskreni, objektivni i usmjereni na prikaz stvarnog stanja. Svako netočno prikazivanje činjenica, prikrivanje i zadržavanje podataka i informacija, a naročito onih kojima bi radnici ostvarili korist za sebe ili drugoga ili štetili interesu Ustanove, strogo je zabranjeno.

Poštenje, nepristranost i integritet u radu moraju se primjenjivati u odnosima sa svim korisnicima usluga, dobavljačima i svim drugim dionicima u poslovnom procesu.

KOLEGIJALNOST I PROFESIONALNA KOMUNIKACIJA

Članak 9.

U svim oblicima komunikacije (međusobno, prema korisnicima usluga i trećim stranama) svi radnici obvezni su se ponašati s poštovanjem i bez diskriminacije. Diskriminacija na temelju obilježja, uvjerenja i/ili pripadnosti može se odnositi na: rasu, nacionalnost, boju kože, spol, bračni i obiteljski status, dob, jezik, nacionalno ili socijalno podrijetlo, imovinsko stanje, društveni položaj, pripadnost političkoj stranci ili političkom uvjerenju, vjeru/religiju, tjelesne ili duševne teškoće te bilo kakvo drugo ugrožavanje temeljnih ljudskih prava i sloboda strogo je zabranjena.

Tijekom svakodnevnog rada posebna pažnja mora se posvetiti trudnicama, osobama s invaliditetom te osobama iz posebno osjetljivih skupina, osiguravajući im adekvatnu podršku.

Članak 10.

Međusobni odnosi radnika Ustanove temelje se na toleranciji, poštovanju i povjerenju. Pristojna i strpljiva komunikacija i aktivno oblikovanje pozitivnog radnog okruženja temelj su odnosa među radnicima.

Stručna mišljenja razmjenjuju se otvoreno i s uvažavanjem, a nesuglasice se prvenstveno rješavaju unutar tima, diskretno, mirno i bez prisustva korisnika ili trećih strana.

Komunikacija mora biti dostojanstvena, uljudna, strpljiva i primjerena, neovisno o hijerarhijskom položaju.



Članak 11.

Svi radnici obvezni su komunicirati jasno, stručno i uz primjereno poštovanje i formalno oslovljavanje, koristeći standardni hrvatski jezik i lako razumljiv rječnik, uz dodatna objašnjenja stručnih pojmova kada je to potrebno.

Tijekom svih oblika komunikacije radnici trebaju zadržati profesionalan odnos, kontrolirati izražavanje emocija, a osobnu bliskost zadržati na primjerenom i profesionalnoj razini. Nije primjereno voditi privatne razgovore u prisutnosti korisnika usluga ili trećih strana.

Korisnicima ljekarničke usluge mora biti osigurana jasna identifikacija osobe s kojom uspostavljaju komunikaciju, zbog čega je obavezno vidljivo nošenje identifikacijskih oznaka.

Članak 12.

Pisani oblici komunikacije moraju biti u skladu s općeprihvaćenim pravilima poslovne korespondencije i komunikacijske kulture.

Na svaki pisani zahtjev (npr. dopis, elektronička pošta) korisnika usluge i/ili trećih strana potrebno je odgovoriti u propisanim i definiranim rokovima, a kod negativnih odgovora treba pružiti primjereno obrazloženje.

Članak 13.

Komunikacija putem poslovnih e-mail adresa i mobilnih uređaja smatra se službenom i radnici ih koriste u poslovne svrhe te su obvezni redovno ih provjeravati i pravovremeno reagirati u skladu s hitnošću i ozbiljnošću situacije.

Svi oblici nasilničkog ponašanja, uključujući verbalno i fizičko nasilje, omalovažavanje, prijetnje, vrijeđanje, ispade bijesa, vulgarno izražavanje i seksualno uznemiravanje, strogo su zabranjeni i predstavljaju tešku povredu obveze iz radnog odnosa.

POVJERLJIVOST I TAJNOST U POSLOVANJU I ZAŠTITA PODATAKA

Članak 14.

Svi radnici dužni su s osobitom pažnjom čuvati sve osobne podatke koje saznaju tijekom rada ili u vezi s radom.

Svi podaci koji su dostupni radnicima u svakodnevnom radu smatraju se povjerljivim informacijama te su ih dužni kao takve čuvati. Podaci koji predstavljaju poslovnu tajnu podliježu osobitoj zaštiti i prema takvim podacima radnici su dužni odnositi se s posebnom pažnjom.

Poslovnu tajnu predstavljaju podaci koji su obuhvaćeni Zakonom o zaštiti tajnosti podataka.

Bez prethodnog pisanog pristanka Ravnatelja, radnici ne smiju iznositi informacije u javnost ili medije niti davati pisane i/ili usmene izjave (uključujući i objave privatnih sadržaja s radnog mjesta putem društvenih mreža ili općenito na internetu).

Obveza čuvanja tajnosti podataka obvezuje radnika i neograničeno nakon prestanka radnog odnosa.

Neovlašteno otkrivanje ili zloupotreba podataka (osobnih podataka, povjerljivih informacija, poslovne tajne) smatra se teškom povredom obveza iz radnog odnosa.

Članak 15.

U slučaju sumnje na sigurnosni incident, zloupotrebu ili tehnički problem, radnici su dužni odmah obavijestiti odgovorne osobe kako bi se poduzele odgovarajuće mjere. U slučaju dvojbe vezane uz nadležnost odgovorne osobe, radnik je obavezan, izvijestiti barem neposredno nadređenog radnika.

SPRJEČAVANJE SUKOBIA INTERESA

Članak 16.

Svi radnici dužni su postupati pošteno, objektivno i nepristrano te izbjegavati stvarne i potencijalne sukobe interesa.

Svi radnici dužni su poštivati interni akt "Pravilnik o suzbijanju mita i korupcije te upravljanju sukobom interesa Gradske ljekarne Zagreb".

UPRAVLJANJE IMOVINOM I RESURSIMA

Članak 17.

Svi radnici obvezni su odgovorno upravljati resursima i imovinom Ustanove, koristeći ih isključivo u poslovne svrhe. Zabranjeno je osobno korištenje, otuđivanje, prodaja ili ustupanje imovine ili resursa. Svi radnici obvezni su štiti imovinu i resurse od oštećenja, gubitka, zlouporabe i krađe.

ETIČKO POVJERENSTVO GRADSKE LJEKARNE ZAGREB

Članak 18.

Etičko povjerenstvo Ustanove osigurava obavljanje djelatnosti Ustanove na načelima medicinske etike i deontologije te prati primjenu odredbi ovog Etičkog kodeksa.



Etičko povjerenstvo prati primjenu etičkih i deontoloških načela zdravstvene struke u obavljanju djelatnosti Ustanove, odobrava znanstvena i stručna istraživanja u Ustanovi te rješava i druga etička pitanja u obavljanju djelatnosti Ustanove.

ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 19.

Svi radnici su dužni bez odgode, u slučaju sumnje na kršenje i povredu odredbi ovog Etičkog kodeksa, obavijestiti neposredno hijerarhijski nadređenog i/ili Ravnatelja, koji će po potrebi, a uzimajući u obzir težinu povrede, proslijediti prijavu Etičkom povjerenstvu.

Etičko povjerenstvo Ustanove će, na temelju zaprimljene prijave, u primjerenom roku dati Ravnatelju svoje mišljenje o učinjenoj povredi.

Ravnatelj donosi odluku o sankciji vezanoj uz kršenje i povredu odredbi ovog Etičkog kodeksa.



Predsjednik Upravnog vijeća

Dubravko Karačić, mag. oec.

Broj: 01/1 - 209/2026.
Zagreb, 23.07.2026.

Kodeks se objavljuje na Oglasnoj ploči Gradske ljekarne Zagreb 27.07.2026.
stupa na snagu 04.08.2026.