Na temelju članka 54. Statuta Ljekarni Koprivnica ravnatelj Ljekarni Koprivnica, nakon očitovanja Etičkog povjerenstva Ljekarni Koprivnica, dana 8. studeni 2022.godine donosi

**ETIČKI KODEKS LJEKARNI KOPRIVNICA**

**I. OPĆE ODREDBE**

Članak 1.

Etičkim kodeksom Ljekarni Koprivnica (u daljnjem tekstu: Etički kodeks) uređuju se pravila dobrog ponašanja svih zaposlenika Ljekarni Koprivnica ( u daljnjem tekstu: Ljekarne), utemeljena na Ustavu, zakonima i drugim propisima Republike Hrvatske, pravilima struke i široko prihvaćenim dobrim običajima, s ciljem unaprijeđenja međuljudskih odnosa i međusobne komunikacije kako u međusobnim odnosima zaposlenika Ljekarni, tako i u odnosima s pacijentima i ostalim osobama koje se nađu u poslovnom ili drugom odnosu s Ljekarnama (u daljnjem tekstu: korisnici usluga), a u svrhu unaprijeđenja poslovanja i ugleda Ljekarni kao i zdravstvene djelatnosti uopće.

Načelima i standardima sadržanim u Etičkom kodeksu korisnike usluga upoznaje se s ponašanjem koje imaju pravo očekivati od zaposlenika Ljekarni Koprivnica.

Članak 2.

Riječi i pojmovi koji imaju rodno značenje korišteni u Etičkom 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 sadržani u Etičkom kodeksu imaju sljedeće značenje:

             - *diskriminacija* je svako postupanje kojim se neka osoba, izravno ili neizravno, stavlja ili bi mogla biti stavljena u nepovoljniji položaj od druge osobe u usporedivoj situaciji, na temelju rase, nacionalnoga ili socijalnog podrijetla, spola, spolnog opredjeljenja, dobi, jezika, vjere, političkoga ili drugog opredjeljenja, bračnog stanja, obiteljskih obveza, imovnog stanja, rođenja, društvenog položaja, članstva ili nečlanstva u političkoj stranci ili sindikatu, tjelesnih ili društvenih poteškoća, kao i na temelju privatnih odnosa sa službenikom i namještenikom Koprivničko-križevačke županije;

            - *korisnici usluga*  su pacijenti, te sve fizičke i pravne osobe koje dolaze u kontakt s zaposlenicima Ljekarni Koprivnica;

            - *sukob interesa* je situacija u kojoj su privatni interesi zaposlenika u suprotnosti s javnim interesom ili kad privatni interes utječe ili može utjecati na nepristranost zaposlenika u obavljanju njegove dužnosti;

**-***uznemiravanje* je svako neprimjereno ponašanje prema drugoj osobi koje ima za cilj ili koje stvarno predstavlja povredu osobnog dostojanstva, ometa obavljanje poslova, kao i svaki čin - pojedinačan ili ponavljan, verbalni, neverbalni ili tjelesni te stvaranje ili pridonošenje stvaranju neugodnih ili neprijateljskih radnih ili drugih okolnosti koje drugu osobu zastrašuju, vrijeđaju ili ponižavaju, kao i pritisak na osobu koja je odbila uznemiravanje ili spolno uznemiravanje ili ga je prijavila;

-      *zaposlenici*  su svi radnici zaposleni  u  Ljekarnama Koprivnica.

**III. ZAŠTITA OSOBNOG UGLEDA I UGLEDA LJEKARNI**

Članak 4.

Zaposlenik Ljekarni dužan je ponašati se tako da ne umanji ugled Ljekarni i svoj ugled, te je obvezan svoje dužnosti i poslove opisane i utvrđene Pravilnikom o unutarnjoj organizaciji i sistematizaciji radnih mjesta Ljekarni Koprivnica obavljati ispravno, pravovremeno, savjesno, u skladu s pravilima struke, poštujući pri tom zakonske i podzakonske propise te opće akte Ljekarni.

Članak 5.

U obavljanju poslova svog radnog mjesta, svi zaposlenici dužni su pridržavati se odredaba ovog Kodeksa.

Cilj Etičkog kodeksa je stvaranje ozračja u kojem je, uz zaštitu javnog interesa, svim korisnicima usluga zajamčeno učinkovito ostvarivanje njihovih prava i legitimnih interesa, a zaposlenicima dostojanstvo rada i mogućnost profesionalnog odrađivanja zadataka poslova radnog mjesta.

**IV. TEMELJNA NAČELA**

Članak 6.

Zaposlenici  u obavljanju svojih poslova te u odnosima s korisnicima usluga, kao i u međusobnim odnosima, naročito se pridržavaju sljedećih temeljnih načela:

- zakonitosti i pravne sigurnosti, te zaštite javnog interesa;

- poštovanja integriteta i dostojanstva osobe;

- zabrane diskriminacije i povlašćivanja te zabrane uznemiravanja, uključujući svaku zabranu spolnog

 uznemiravanja;

- zabrane zlouporabe ovlasti, zabrane korištenja autoriteta radnog mjesta u obavljanju privatnih

 poslova te zabrane davanja obećanja izvan redovitog postupanja i propisanih ovlasti;

- profesionalnog postupanja, čestitosti, objektivnosti, nepristranosti i izuzetosti iz situacije u kojoj

 postoji mogućnost sukoba interesa;

- zabrane traženja, odnosno primanja darova i/ili usluga radi povoljnog rješavanja pojedine stvari;

- razmjernosti postupanja prilikom svakog ograničenja sloboda i prava;

- dužnosti pružanja informacija potrebnih za upućeno odlučivanje druge strane, u skladu s propisima;

- službene povjerljivosti i zaštite privatnosti, u skladu s propisima;

- primjerenog, pristojnog i nepristranog komuniciranja;

- posebne pozornosti prema osobama s invaliditetom i drugim osobama  s posebnim

 potrebama  pojedinih kategorija osoba;

- pravodobnoga i učinkovitog obavljanja poslova;

- poštivanja radnih obveza, savjesnog rada, odgovornosti za svoje postupke i rezultate rada;

- dužne pažnje prema povjerenoj imovini;

- primjerenosti osobnog izgleda i radnog prostora;

- uključivanja svih relevantnih subjekata u odlučivanje o pojedinom pitanju;

- otvorenosti prema novostima kojima se unapređuju metode rada;

- neprihvaćanja predrasuda o više ili manje važnim poslovima;

- poticanja izvrsnosti u radu;

- hijerarhijske subordiniranosti;

- kolegijalnosti i pomoći u radu, uključujući međusobnu suradnju.

Članak 7.

U svakodnevnim situacijama na radnom mjestu, zaposlenici su dužni ponašati se u skladu s opće prihvaćenim pravilima uljudnog ophođenja kao što su:

- poštivanje dogovorenih rokova i točnost dolaska na posao i sastanke,

- visoki standardi osobne higijene i urednosti,

- čistoća i urednost radne sredine i okoline koja uključuje posebne standarde predviđene za

 obavljanje zdravstvene djelatnosti,

- ljubaznost u komunikaciji,

- primjereno oslovljavanje,

- obraćanje drugim osobama s poštovanjem,

- ispričavanje i ispravljanje grešaka,

- izbjegavanje i aktivno sprječavanje svađa i sukoba,

- diskrecija,

- izbjegavanje sudjelovanja u glasinama, ogovaranju i drugim vrstama negativne i štetne

 komunikacije,

- njegovanje korektnih međusobnih odnosa među zaposlenicima,

- prikladno poslovno oblačenje.

Poslovni izgled zaposlenika Ljekarni utječe na ugled i reputaciju Ljekarni. Pod poslovnim izgledom zaposlenika podrazumijeva se prije svega urednost, čistoća i pravilan izbor odjeće, obuće i drugih detalja.

Zaposlenici, za koje je propisano obvezno nošenje radno - zaštitne odjeće, odnosno uniforme, dužni su je i nositi, a ista mora biti uredna, čista, praktična i odgovarajuće veličine, dok obuća treba biti prilagođena radu u zdravstvenoj ustanovi.

Članak 8.

Svaki zaposlenik Ljekarni dužan je :

- čuvati interes i ugled Ljekarni,

- čuvati podatke iz poslovanja Ljekarni koji predstavljaju poslovnu tajnu,

- izbjeći bilo kakve komentare i kritike na račun pacijenata ili stranaka, drugih pravnih osoba ili

 njihovih zaposlenika,

- izbjeći bilo kakav negativan komentar o drugim zaposlenicima ili rukovoditeljima Ljekarni,

 izuzev na uredovnim radnim sastancima,

- izbjeći bilo kakav privatni poslovni aranžman s pacijentom odnosno strankom,

- izbjeći bilo kakve komentare i iznošenje neistina i neprovjerenih informacija o bilo kojoj pravnoj

 ili fizičkoj osobi ili o radu Ljekarni, odnosno drugih institucija i sl.

Samo ovlaštene osobe Ljekarni imaju pristup i pravo korištenja povjerljivim informacijama. Zabranjeno je neovlašteno pristupati, koristiti i odavati povjerljive informacije koje mogu naškoditi Ljekarnama ili korisnicima usluga, odnosno poslovnim partnerima.

Članak 9.

Uprava, kao i svi zaposlenici, angažirani su na osiguranju provedbe Etičkog kodeksa u dodatnoj mjeri, u skladu s upravljačkom odgovornošću koju imaju, sa svrhom promicanja etičkih načela, moralnih načela i vrijednosti u ponašanju zaposlenika, s ciljem ostvarivanja zajedničkog dobra i javnog interesa.

**V. ZAKONITOST RADA I POSLOVANJA**

Članak 10.

U provođenju poslovne politike Ljekarni, Uprava i zaposlenici u svom radu trebaju poštivati opća pravila poslovnog ponašanja koja se odnose na zakonitost rada i poslovanja te svih poslovnih standarda i normi ponašanja.

To znači da zaposlenici u svom radu trebaju poštivati i primjenjivati zakonske propise i akte Ljekarni, primjenjivati i provoditi najviše stručne, poslovne i etičke standarde i norme i na taj način osigurati zakonitost u radu i poslovanju sukladno poslovnom ugledu Ljekarni.

**VI. PROFESIONALNOST, STRUČNOST, OBJEKTIVNOST I NEOVISNOST U RADU**

Članak 11.

Uprava i zaposlenici trebaju izbjegavati sudjelovanje u svim aktivnostima koje mogu štetiti njihovoj struci, profesionalnosti, stručnosti, objektivnosti i neovisnosti u radu te moraju izbjegavati aktivnosti suprotne interesima Ljekarni.

Pri obavljanju svojih poslova i zadataka moraju raditi i nastupati pošteno, objektivno i neovisno. Pri izvještavanju o rezultatima svoga rada trebaju biti profesionalni i s ciljem ukazivanja na stanje i moguće probleme ili manjkavosti u radu.

Uprava i zaposlenici moraju obavljati svoje poslove na pravilan, etičan, ekonomičan, učinkovit i djelotvoran način te svoje poslovanje trebaju kontinuirano usklađivati sa zakonima, propisima, politikama, planovima, postupcima kao i štititi imovinu Ljekarni i druge resurse od gubitka uzrokovanih lošim upravljanjem, neopravdanim trošenjem i korištenjem te od nepravilnosti i prijevara.

Stalnim nastojanjem da unaprijede učinkovitost i kvalitetu rada, zaposlenici trebaju obrazovanjem i usavršavanjem postizati visoku razinu profesionalnosti i stručnosti, poštujući pritom etička načela i dignitet struke. Obveza je Uprave Ljekarni voditi politiku stalnog stručnog usavršavanja i obrazovanja zaposlenika za poslove koje obavljaju ili će trebati obavljati.

**VII. POVJERLJIVOST I TAJNOST U POSLOVANJU TE ZAŠTITA PODATAKA**

Članak 12.

Svi podaci o korisnicima i poslovnim partnerima su strogo povjerljivi i mogu se koristiti samo unutar Ljekarni u svrhu poboljšanja spoznaja o tržišnom položaju i potrebama korisnika.

Uprava i zaposlenici Ljekarni obvezni su osigurati povjerljivost i tajnost te zaštitu poslovnih podataka, dokumenata i informacija o radu i poslovanju, kao i osobnih podataka korisnika.

Ne smiju ih koristiti za osobnu korist ili na način koji bi mogao negativno utjecati na poslovni ugled ili rezultate poslovanja Ljekarni.

Izričito se nalaže obveza čuvanja povjerljivosti podataka i tajnosti informacija koje su Upravi i zaposlenicima dostupni u okviru rada. Ne smiju se neovlašteno iznositi povjerljivi podaci i informacije o korisnicima, dobavljačima, vjerovnicima ili drugim zainteresiranim stranama.

Bez prethodnog odobrenja Uprave ili pretpostavljenog rukovoditelja zaposlenici ne smiju iznositi informacije u javnost i davati izjave ili intervjue predstavnicima medija, kao ni trećim osobama.

Zdravstveni radnici dužni su čuvati kao profesionalnu tajnu sve što znaju o zdravstvenom stanju korisnika i/ili članova njegove obitelji, te o obiteljskim i socijalnim prilikama u obitelji korisnika.

Na čuvanje tajne obvezni su i drugi zaposlenici koji za nju saznaju u obavljanju svojih dužnosti. Povreda čuvanja profesionalne tajne teža je povreda radne obveze.

**VIII. POŠTENJE U RADU I POSLOVANJU**

Članak 13.

Uprava Ljekarni, kao i rukovoditelji na svim organizacijskim razinama, moraju osigurati pravedan i pošten način rada i poslovanja. Poštenje u radu i poslovanju treba se provoditi u odnosima sa svim korisnicima i dobavljačima, vjerovnicima i zainteresiranim stranama.

Uprava i zaposlenici Ljekarni ne smiju na nepošten način ili prijevarom doći do povjerljivih informacija koje se odnose na konkurenciju ili partnere.

**IX. IZBJEGAVANJE SUKOBA INTERESA**

Članak 14.

Svi zaposlenici trebaju djelovati u najboljem interesu Ljekarni, uzdržavati se od natjecanja s Ljekarnama te izbjegavati poslovne i osobne situacije koje mogu dovesti do sukoba interesa.

Zaposlenici trebaju izbjegavati situacije u kojima njihovi privatni, financijski ili poslovni interesi mogu biti u sukobu s interesima Ljekarni ili s njihovim odgovornostima prema Ljekarnama.

Sukob interesa može se pojaviti u brojnim područjima, uključujući, ali ne ograničavajući se na sljedeće:

- imati tvrtku u vlasništvu, pretežitom vlasništvu ili vlasničke udjele čiji je predmet poslovanja sličan

 predmetu poslovanja Ljekarni upisan u registar trgovačkog suda te imati poslovne odnose s

 Ljekarnama bez suglasnosti Uprave;

- biti član Uprave, nadzornog odbora ili predsjednik skupštine i drugih tijela u trgovačkim društvima

 - poslovnim partnerima Ljekarni i društvima koja imaju jednake ili slične djelatnosti koju obavljaju

 Ljekarne – bez suglasnosti Uprave;

- obavljati poslove u ime Ljekarni s trgovačkim društvima koja su u njihovom vlasništvu ili

 pretežitom vlasništvu;

- baviti se bilo kojim posredničkim funkcijama za trećega u poslovnim odnosima s Ljekarnama;

- koristiti naziv, informacije, vlasništvo, vrijeme ili druge resurse Ljekarni za izvođenje vanjskih

 aktivnosti, kao što je obavljanje drugog posla, dobrovoljni rad ili poslovi za javno dobro koje Uprava

 nije posebno odobrila. Te aktivnosti uvijek se moraju odvojiti od rada za Ljekarne.

**X. UVAŽAVANJE LJUDSKIH PRAVA I ZAŠTITA OKOLIŠA**

Članak 15.

Ljudska prava zaposlenika, odnos prema korisnicima, poslovnim partnerima, medijima, javnosti i svim zainteresiranim stranama, moraju se uspostaviti i održavati na visokoj etičkoj razini.

Neprihvatljiva je diskriminacija bilo kojeg čovjeka, a zaposlenici Ljekarni ne smiju se diskriminirati temeljem spola, vjere, nacionalnog podrijetla, seksualne sklonosti, invalidnosti, obiteljskog statusa i drugog.

Zapošljavanje i promicanje zaposlenika treba se temeljiti isključivo na stručnosti, profesionalnom radu i rezultatima rada.

Zaposlenici su obavezni u svom radu pridržavati se pravila rada na siguran način i pritom skrbiti za osobnu sigurnost i zdravlje, kao i sigurnost i zdravlje drugih zaposlenika, ali i za sigurnost imovine Ljekarni.

Jednako tako, svatko u svom radu obvezan je brinuti se o najmanjem mogućem štetnom utjecaju na okoliš.

**XI. UPRAVLJANJE IMOVINOM**

Članak 16.

Imovina Ljekarni, kao što su informacije, intelektualno vlasništvo, softver, hardver, oprema, potrošni materijal, uz ostalu imovinu i sredstva Ljekarni, predstavljaju vrijednosne resurse koji su u vlasništvu ili na drugi način pripadaju Ljekarnama te se mogu koristiti samo u poslovne svrhe. Čuvanje te imovine od gubitka, oštećenja ili krađe, obveza je svih zaposlenih.

Nitko ne smije imovinu Ljekarni koristiti za vlastitu dobit, a imovina i sredstva Ljekarni ne smiju se poklanjati, prodavati niti razmjenjivati bez odgovarajućeg dopuštenja.

**XII. ODNOS ZAPOSLENIKA LJEKARNI S KORISNICIMA USLUGA**

Članak 17.

U odnosu prema korisnicima zaposlenici Ljekarni dužni su postupati profesionalno, nepristrano i pristojno.

Zaposlenici Ljekarni dužni su se s posebnom pažnjom odnositi prema osobama s invaliditetom i drugim osobama s posebnim potrebama.

Zdravstveni radnici dužni su, uz odredbe ovog Kodeksa, pridržavati se i odredaba Kodeksa ljekarničke etike i deontologije.

Članak 18.

Profesionalizam zaposlenika jedno je od glavnih jamstava ostvarivanja izvršavanja poslova iz djelokruga rada Ljekarni.

Pojam profesionalizma ogledava se kako u njegovoj stručnoj, tako i u vrijednosnoj komponenti.

Članak 19.

Na stručnoj razini, profesionalizam zaposlenika očituje se njegovom stručnom osposobljenošću za povjerene poslove, predlaganje unapređenja rada, kao i težnjom i spremnošću na trajno stručno usavršavanje, kao i da svojim stručnim znanjem  pomaže korisnicima u ostvarivanju njihovih prava, postupajući u skladu s načelom ustavnosti, zakonitosti i zaštite javnog interesa.

Članak 20.

Na vrijednosnoj razini, profesionalci su zaposlenici, koji svoj osobni status temelje na uspješnom i zakonitom obavljanju postavljenih  radnih zadataka, zadovoljstvu korisnika i uspješnoj organizaciji, postupajući pritom disciplinirano iznoseći stavove  Ljekarni u skladu s propisima, dobivenim ovlastima, stručnim znanjem i ovim Etičkim kodeksom.

Prilikom iznošenja stavova  Ljekarni i osobnih stavova,  zaposlenici su dužni paziti na ugled Ljekarni i osobni ugled.

Članak 21.

Ljubaznost je standard ponašanja koji se očekuje od svih zaposlenika Ljekarni.

U komunikaciji s pacijentom i poslovnim partnerima, bilo osobnoj ili telefonskoj, obavezno je oslovljavanje sa „Vi” bez obzira na starost, spol, znanje, obrazovanje i društveni položaj, potrebno je kontrolirati emocije, izbjegavati pretjeranu bliskost i privatnost.

Pri komuniciranju s korisnicima  kao i s radnim kolegama unutar Ljekarni, uključujući zaposlenike različitoga hijerarhijskog položaja, zaposlenici profesionalno  omogućavaju drugoj strani izraziti svoje mišljenje, izražavajući razumijevanje za njen položaj, razvijajući pritom suradnički odnos.

U službenom ophođenju s korisnicima usluga zaposlenici se služe hrvatskim jezikom i razumljivim rječnikom.

Članak 22.

Na podneske korisnika usluga zaposlenici odgovaraju što je moguće prije, a svakako u propisanim rokovima.

Kada komunikacija sadrži negativan odgovor, na traženje korisnika usluge, taj odgovor mora biti dovoljno obrazložen, a kada je moguće sadržavat će i savjet o eventualnome drugom dopuštenom načinu ostvarivanja interesa korisnika usluga.

Službenici i namještenici posebno su dužni u obavljanju poslova radnog mjesta pomoći neukim strankama.

Pisana komunikacija s korisnicima usluga sadrži općeprihvaćena pravila poslovnog komuniciranja.

**XIII. MEĐUSOBNI ODNOSI ZAPOSLENIKA**

Članak 23.

Zaposlenici Ljekarni međusobne odnose i sve oblike komunikacije temelje na uzajamnom poštovanju, razumijevanju, toleranciji, uvažavanju, pristojnosti, povjerenju i spremnosti na suradnju, uz razvijanje pozitivne radne atmosfere.

Interesi i osobne ambicije pojedinaca ne smiju ugroziti osobnost drugih zaposlenika, niti zajednički interes zaposlenika Ljekarni.

Zaposlenici međusobno poštuju vjerska, politička i sindikalna opredjeljenja, kao i rasnu, nacionalnu i spolnu pripadnost svojih kolega i nije dozvoljeno ugrožavanje osnovnih ljudskih prava po bilo kojoj osnovi.

Zaposlenici se međusobno uvažavaju, dopunjavaju i motiviraju na ostvarenje poslovnih ciljeva i realiziranje postavljenih zadataka.

Članak 24.

U međusobnom ponašanju zaposlenika Ljekarni, potrebno je pružanje uzajamne stručne pomoći, savjeta, razmjena iskustava i otvoren protok informacija, koji djeluju na razvijanje osjećaja zajedništva, a posebno je potrebno poticati timski rad, punu suradnju i pristup različitim poslovnim projektima i zadacima.

Članak 25.

Zaposlenik ne smije ometati druge zaposlenike u obavljanju njihovih poslova.

Zaposlenici međusobno razmjenjuju mišljenja i informacije o pojedinim stručnim pitanjima.

Svako stručno neslaganje zaposlenici su prvenstveno dužni raspraviti međusobno, u stručnom krugu, a ne pred pacijentima odnosno trećim osobama jer će se to smatrati nekolegijalnim ponašanjem.

Članak 26.

Zaposlenik na rukovodećem radnom mjestu odnosno položaju dužan je poticati zaposlenike svoje ustrojstvene jedinice na kvalitetno i učinkovito obavljanje poslova njihovog radnog mjesta, međusobno uvažavanje, poštivanje i suradnju te primjeren odnos prema korisnicima i suradnicima.

Zaposlenici na rukovodećim radnim mjestima odnosno položajima dužni su poštivati ovaj Kodeks i svojim primjerom pokazivati ostalim zaposlenicima osnovne principe rada i ophođenja s korisnicima i međusobno.

Radi promoviranja i poštivanja ovog Kodeksa neophodno je da rukovoditelji poštuju ovaj Kodeks, da se poštuje rukovodeća hijerarhija Ljekarni, da se zaposlenicima daje priznanje za postignute rezultate te da se za učinjene propuste i greške zaposlenici upozore, opomenu ili sankcioniraju.

**XIV. ZABRANA DESTRUKTIVNOG PONAŠANJA**

Članak 27.

Svi oblici fizičkog i emocionalnog zlostavljanja u Ljekarnama su najstrože zabranjeni jer ugrožavaju sigurnost, integritet i dostojanstvo osobe kao i neposredno radno okruženje.

Omalovažavanje, direktno ili indirektno, prijetnje, vulgarno izražavanje, ispadi bijesa, vrijeđanje, verbalni i fizički napadi, seksualno zlostavljanje, kao i druga nasilnička ponašanja, čine radno okruženje neodgovarajućim za kvalitetan rad i ozbiljno ugrožavaju međuljudske odnose.

Svako nasilno ponašanje smatra se teškom povredom radne obaveze.

**XV. KOMUNIKACIJA**

Članak 28.

Radi kvalitetnog odvijanja djelatnosti Ljekarni, zaposlenici su dužni poštivati pravila koja će osigurati sigurnost i pravovremenost međusobne komunikacije i komunikacije s pacijentima odnosno strankama, a osobito:

- sva ulazna i izlazna pošta evidentira se u skladu s propisima,

- preuzeta pošta mora biti ažurno proučena i pravovremeno riješena,

- svi zaposlenici koji imaju službenu e-mail poštu trebaju istu redovito provjeravati i odgovarati u

 roku 24 sata,

- dokumentacija mora biti uredno arhivirana,

- odgovori na sve upite moraju biti pravovremeni,

- pred strankama i pacijentima ne smije se komunicirati privatno,

- komunikacija mora biti jasna i efikasna, a podaci koji se iznose precizni i istiniti,

- u svakom trenutku stranke i pacijenti moraju znati s kime komuniciraju od zaposlenika, što

 podrazumijeva nošenje identifikacijski pločica.

**XVI. RADNE PROSTORIJE I UREDI**

Članak 29.

Radne prostorije i uredi moraju biti čisti i uredni. U njima nije dozvoljeno pušenje, konzumiranje alkoholnih pića niti drugih psihoaktivnih tvari.

U radnim prostorijama i uredima se obavlja tiha komunikacija, kako se rad drugima ne bi ometao.

Radna oprema, receptura, stolovi i drugi prostori moraju biti uredni u skladu s njihovom namjenom.

Svu opremu, prostor i namještaj potrebno je držati u urednom i čistom stanju i koristiti u skladu sa njihovom namjenom, s posebnom pažnjom vezanom za higijenu sukladnom s pravilima zdravstvene struke.

**XVII. PRIMANJE I DAVANJE MATERIJALNIH I DRUGIH DAROVA**

Članak 30.

Primanje materijalnih i drugih darova od poslovnih partnera nije dopušteno, osobiti ako je riječ o mogućnosti bogaćenja zaposlenika Ljekarni, ali je iznimno dopušteno ako nije riječ o nemoralnim ili koristoljubivim namjerama i ako se radi o daru do najviše dozvoljene vrijednosti prema Zakonu i Pravilniku o porezu na dobit i Zakonu o PDV-u.

Pritom je važno da je darovanje poslovnog partnera samoinicijativno, a u slučaju dvojbenog dara zaposlenik to treba pravodobno prijaviti.

Kod primanja i davanja materijalnih i drugih darova zaposlenici se trebaju ponašati u skladu s Etičkim kodeksom, odnosno njihovo ponašanje ne smije negativno utjecati na ugled Ljekarni.

Također, moraju se upoznati s običajima i poslovnim načelima sredine u kojoj borave, kako ne bi uvrijedili poslovne partnere.

Darovi dobavljača ili kupaca prihvatljivi su u okviru uobičajenih poslovnih kriterija, ali nikako u novcu.

Zaposlenicima je zabranjeno uvjetovati pružanje usluge protučinidbom: davanjem mita i drugih materijalnih i nematerijalnih koristi i pogodnosti te stoga ta djela predstavljaju izuzetno tešku povredu radne obveze za koju se izriče otkaz ugovora o radu.

**XVIII. ETIČKO POVJERENSTVO**

Članak 31.

Upravno vijeće Ljekarni Koprivnica (u daljnjem tekstu: Upravno vijeće) donosi odluku kojim  imenuje predsjednika i članove Etičkog povjerenstva Ljekarni Koprivnica (u daljnjem tekstu: Etičko povjerenstvo) sukladno Statutu Ljekarni Koprivnica,

Članovi Etičkog povjerenstva  su osobe nedvojbenog javnog ugleda u Ljekarnama,  a ne može biti imenovan zaposlenik kojemu je izrečena kazna za povredu službene dužnosti, neovisno o težini.

Članak 32.

Etičko povjerenstvo  prati primjenu Etičkog kodeksa, promiče etičko ponašanje u međusobnim odnosima  zaposlenika te odnosima prema korisnicima, zaprima pritužbe  zaposlenika i korisnika na neetičko ponašanje i postupanje zaposlenika, provodi postupak ispitivanja osnovanosti pritužbe, te vodi evidenciju o zaprimljenim pritužbama.

Članak 33.

Etičko povjerenstvo podnosi ravnatelju godišnje izvješće o svom radu, najkasnije do 31. ožujka za prethodnu godinu.

Prihvaćeno godišnje izvješće objavljuje se na službenoj internetskoj stranici Ljekarni.

Ravnatelj uvijek može zatražiti izvanredno izvješće o radu Etičkog povjerenstva.

**XIX. PRITUŽBE NA NEPOŠTIVANJE KODEKSA**

Članak 34.

Korisnici usluga te zaposlenici mogu Etičkom povjerenstvu podnijeti pritužbu na ponašanje zaposlenika, za koje smatraju da je protivno odredbama Etičkog kodeksa.

Pritužba iz stavka 1. ovog članka može se podnijeti pisanim putem ili usmenim davanjem izjave na zapisnik, kao i putem elektroničke pošte.

Ako pritužbu zaprimi nenadležna osoba, pritužbu  će bez odlaganja proslijediti Etičkom povjerenstvu.

Članak 35.

Etičko povjerenstvo dužno je u roku od 30 dana od primitka pritužbe, pa i na temelju anonimne pritužbe, provesti postupak ispitivanja osnovanosti pritužbe, pripremiti odgovor podnositelju pritužbe  i  dostaviti ga ravnatelju.

Članak 36.

U postupku ispitivanja  osnovanosti pritužbe, Etičko povjerenstvo  zatražit će pisanu izjavu zaposlenika na koje se pritužba odnosi, izjave drugih zaposlenika koji imaju saznanja o sadržaju pritužbe, te će poduzeti sve potrebne i zakonom dopuštene radnje potrebne za utvrđenje činjeničnog stanja.

O pritužbi na ponašanje, koje podnositelj smatra protivnom Etičkom kodeksu, Etičko povjerenstvo  obavješćuje voditelja jedinice u kojem je raspoređen zaposlenik na kojeg se pritužba odnosi, odnosno ravnatelja, ako se pritužba odnosi na voditelja jedinice.

Osobama iz stavka 2. ovog članka na koje se odnosi optužba dodijelit će se rok od osam dana radi očitovanja**.**

Članak 37.

Na temelju dostavljenog izvješća Etičkog povjerenstva, ravnatelj može, ovisno o vrsti i težini povrede, pokrenuti postupak zbog  povrede službene dužnosti ili pisanim putem upozoriti  zaposlenika na neetičko postupanje i potrebu postupanja sukladno odredbama Etičkog kodeksa.

Članak 38.

Ravnatelj je dužan  odgovoriti podnositelju pritužbe u roku od 60 dana od dana zaprimanja pritužbe te ga izvijestiti o poduzetim radnjama.

**XX. ZAVRŠNE ODREDBE**

Članak 39.

Ravnatelj stvara uvjete i donosi mjere koje omogućuju i olakšavaju ostvarivanje standarda postavljenih Etičkim kodeksom, uključujući mjere nepristranoga, pravednog i učinkovitog stimuliranja, odnosno sankcioniranja zaposlenika te omogućava njihov profesionalan razvitak.

U pripremi i provedbi mjera iz stavka 1. ovog članka ravnatelj u obzir uzima i mišljenje zaposlenika, kao i korisnika usluga.

Članak 40.

Svi zaposlenici Ljekarni upoznat će se s odredbama ovog Kodeksa, a novozaposleni će se s odredbama Kodeksa upoznati danom zasnivanja radnog odnosa u Ljekarnama.

Članak 41.

Ovaj Kodeks stupa na snagu osmog dana od dana objave na oglasnoj ploči Ljekarni, a objavit će se i na službenoj internetskoj stranici Ljekarni.

Urbroj: 2137-110-22-201

Koprivnica, 08.11.2022.

 R A V N A T E L J I C A: Irena Hadelan, mag.pharm.

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ovaj Kodeks objavljen je na oglasnoj ploči Ljekarni dana 08.11. 2022. , te je stupio na snagu dana 16.11.2022. godine.

 R A V N A T E L J I C A: Irena Hadelan, mag.pharm.