

КОМУНАЛЬНЕ НЕКОРЦІЙНЕ ПІДПРИЄМСТВО «ВІННИЦЬКИЙ РЕГІОНАЛЬНИЙ КЛІНІЧНИЙ
ЛІКУВАЛЬНО-ДІАГНОСТИЧНИЙ ЦЕНТР СЕРЦЕВО-СУДИННОЇ ПАТОЛОГІЇ»

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ КНП «ВРЦСП» від
31.10.2018 р. № 57 «Щодо
етичної поведінки працівників»

**КОДЕКС ЕТИКИ ПРАЦІВНИКІВ
КОМУНАЛЬНОГО НЕКОМЕРЦІЙНОГО
ПІДПРИЄМСТВА «ВІННИЦЬКИЙ РЕГІОНАЛЬНИЙ
КЛІНІЧНИЙ ЛІКУВАЛЬНО-ДІАГНОСТИЧНИЙ ЦЕНТР
СЕРЦЕВО-СУДИННОЇ ПАТОЛОГІЇ»**

м. Вінниця 2018

1. Загальні положення

1. Основні терміни Кодексу

1.1. Вживані у Кодексі терміни слід вважати такими, що мають наступний зміст:

ЛІКАР (МЕДИЧНИЙ ПРАЦІВНИК) – фахівець-професіонал, який на підставі здобутих знань і опанованих умінь наділений необхідними повноваженнями (тобто сертифікований відповідно до чинного законодавства України) для здійснення діяльності у сфері охорони здоров'я.

ПАЦІЄНТ – особа, здоров'я і життя якої лікар захищає, або якій він надає допомогу, або чий інтереси він представляє у формах, передбачених чинним законодавством.

Автономія – визнання сталості системи цінностей, життєвих позицій та планів пацієнта, його спроможність до прийняття усвідомленого і вільного від зовнішнього впливу рішення; авторизація пацієнтом певних моральних цінностей.

КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ – нерозголошення лікарем професійної та приватної інформації без дозволу пацієнта.

КОРПОРАТИВНИЙ ЕТИКЕТ – сукупність норм поведінки, правила професійного етикету, поширювані на працівників підприємства.

МЕДИЧНА ЕТИКА - сукупність моральних норм професійної діяльності медичних та фармацевтичних працівників, яка передбачає взаємини з пацієнтом, медичними та фармацевтичними працівниками між собою, з родичами пацієнта, здоровими людьми.

ПРАВА ПАЦІЄНТА - специфічні права, похідні від загальних цивільних, політичних, економічних, соціальних прав людини, що реалізуються при отриманні медичної допомоги і пов'язаних з нею послуг або у зв'язку з будь-яким медичним впливом, здійснюваним щодо громадян.

ЛІКАРСЬКА ТАЄМНИЦЯ - медичне, правове, соціально-етичне поняття, що представляє собою заборону медичного працівника повідомляти третім особам інформацію про стан здоров'я пацієнта, діагноз, результати обстеження, сам факт звернення за медичною допомогою і відомостей про особисте життя, отриманих при обстеженні та лікуванні. Заборона поширюється також на всіх осіб, яким ця інформація стала відома у випадках, передбачених

Законодавством.

ЯКІСТЬ МЕДИЧНОЇ ДОПОМОГИ - сукупність характеристик, що відображають своєчасність надання медичної допомоги, правильність вибору методів профілактики, діагностики, лікування і реабілітації при наданні медичної допомоги, ступінь досягнення запланованого результату.

1.2. Кодекс етики працівників комунального некомерційного підприємства «Вінницький регіональний клінічний лікувально-діагностичний центр серцево-судинної патології» (далі - Кодекс), являє собою задекларовану в принципах систему моральних і професійних цінностей, правил і норм поведінки працівників підприємства, що стосуються зовнішнього прояву відносин між співробітниками, контакту з пацієнтами, їх родичами і оточуючими, форм звернень, а також формування іміджу центру.

Працівники підприємства при виконанні своїх службових обов'язків керуються Конституцією України, законами України, Міжнародним Кодексом медичної етики, іншими нормативно-правовими актами, даним Кодексом та загальними морально-етичними нормами поведінки в суспільстві.

Даний Кодекс поширюється на працівників КНП «ВРЦСП», він є складовою частиною умов праці працівників центру з моменту підтвердження ними факту ознайомлення з ним.

Виконання норм і правил дійсного Кодексу є обов'язковим для всіх працівників підприємства. Знання та дотримання Кодексу етики є одним з критеріїв оцінки якості професійної діяльності та службової поведінки.

Кожний працівник підприємства повинен вживати всіх необхідних заходів для дотримання положень цього Кодексу, а громадяни мають право очікувати від працівників поведінки відповідно до положень цього Кодексу. Дотримання цих правил є ключем до конструктивного спілкування, що дозволить досягти максимальної ефективності співпраці, усунути конфлікт корпоративних і особистих інтересів, підвищити культуру і якість надання медичної допомоги населенню.

Доповнення та зміни до даного Кодексу вносяться у зв'язку зі змінами норм чинного законодавства України.

Адміністрація Центру несе відповідальність за суворе дотримання етичних норм і стандартів професійної діяльності, за створення корпоративної культури.

2. Мета Кодексу етики

2.1. Метою максимальної ефективності діяльності комунального некомерційного підприємства «Вінницький регіональний клінічний лікувально-діагностичний центр серцево-судинної патології» є постійне дотримання правил медичної етики і корпоративного етикету працівників КНП «ВРЦСП», регламентованих Кодексом етики щодо встановлення етичних норм і правил поведінки працівників підприємства для гідного виконання ними своєї професійної діяльності, задля задоволення потреб пацієнтів шляхом надання якісної, доступної, кваліфікованої, цілодобової медичної допомоги, а також сприяння зміцненню авторитету і довіри громадян.

2.2. Кодекс етики покликаний підвищити ефективність виконання працівниками підприємства посадових обов'язків, служить основою для формування високопрофесійного середовища та морально-психологічного клімату на підприємстві, шанобливого ставлення до службового обов'язку посадових осіб у суспільній свідомості.

3. Основні етичні цінності

3.1. Основними етичними цінностями працівників підприємства є принцип пріоритету інтересів пацієнта, гідність людини, відданість справі, компетентність, доброзичливість, патріотизм, підтримка і зміцнення репутації КНП «ВРЦСП» на ринку послуг, забезпечення постійного поліпшення якості надання кардіологічної медичної допомоги.

4. Основні принципи службової поведінки

4.1. Праця на підприємстві здійснюється на таких основних принципах: верховенство права, демократизм і законність, гуманізм і соціальна справедливість, гласність, відкритість та прозорість, професіоналізм, підконтрольність, підзвітність, персональна відповідальність за порушення дисципліни і неналежне виконання службових обов'язків, правова соціальна захищеність працівників.

4.2. Поведінка працівника підприємства має відповідати очікуванням громадськості й забезпечувати довіру суспільства та громадян до підприємства, сприяти реалізації прав і свобод людини і громадянина, визначених Конституцією України і законами України.

4.3. Принципи медичної етики і деонтології передбачають:

- однаково шанобливо ставитися до громадян, що звернулися за медичною допомогою;
- уникати засудження дій (бездіяльності) пацієнта, своїх колег, посадових осіб, державних службовців;
- не обговорювати (в формі критики) з пацієнтом лікувальні дії попереднього медичного працівника;
- при будь-яких обставинах прагнути бути уважним і доброзичливим до пацієнтів, їх родичів, своїх колег, незалежно від відповідної реакції;
- виключити грубе і нетактовне ставлення до пацієнтів, їх родичів, колегам;
- вміти при необхідності відмовляти у ввічливій формі;

- вміти при необхідності поступатися і не брати до уваги заподіяної несправедливості або образи;
- вислуховувати пацієнтів, відповідати на питання, уникаючи прояви негативних емоцій і усвідомлюючи, що багато пацієнтів серйозно (буквально) відносяться до слів медичних працівників;
- не допускати ні в якому разі жартівливого поводження з пацієнтами;
- бути готовим відчувати тимчасовий дискомфорт заради користі пацієнта або колеги.

Порушення загальноприйнятих норм медичної етики та деонтології є порушенням прав пацієнта і тягне за собою адміністративну, цивільно-правову відповідальність.

У виняткових випадках приниження честі і гідності особистості пацієнта, його родичів або колеги регулюється кримінальним кодексом України.

5. Загальні обов'язки

5.1. Працівник КНП «ВРЦСП» при виконанні посадових обов'язків повинен:

- діяти на підставі, в межах та у спосіб, які передбачені Конституцією України та законами України;
- обов'язковим для кожного медичного працівника є нерозголошення лікарської таємниці;
- сумлінно виконувати свої посадові обов'язки, проявляти ініціативу і творчі здібності та вдосконалювати організацію своєї роботи;
- ставитись з належною повагою до прав, обов'язків та законних інтересів громадян та не вчиняти дій, що дискредитують підприємство або ганьблять репутацію посадової особи;
- виконувати свої посадові обов'язки чесно, неупереджено, не надавати будь-яких переваг та не виявляти прихильність до окремих фізичних і юридичних осіб, політичних партій;
- дотримуватися високої культури спілкування, шановливо ставитися до громадян, керівників і співробітників, інших осіб, з якими в нього виникають відносини під час виконання своїх посадових обов'язків;
- забезпечувати раціональне, ефективне та економне використання матеріальних та фінансових ресурсів, які доручені;
- постійно поліпшувати свої вміння, знання і навички відповідно до своїх функцій та завдань, підвищувати свій професійний, інтелектуальний та культурний рівень;
- медичну допомогу хворим слід надавати на всьому госпітальному етапі;
- неприпустимі недбалий зовнішній вигляд, яскравий макіяж, різкий запах парфумерії, тютюну, демонстрація байдужості або переваги, некоректні питання, розмови на абстрактні теми під час надання допомоги, включаючи телефонні розмови;
- забороняється перебувати в приміщенні центру, а тим більше допускати виконання посадових обов'язків у стані алкогольного, наркотичного або токсичного сп'яніння;
- дотримання санітарно-гігієнічних норм і правил (акуратний спецодяг, вимиті руки, охайний зовнішній вигляд), чітке виконання необхідних маніпуляцій підвищує авторитет медичного працівника, має в своєму розпорядженні до продуктивного спілкування;
- обов'язковим для кожного медичного працівника має бути вміння адекватно реагувати на несподівані або нетактовні питання і висловлювання співрозмовника, вміння не демонструвати роздратування, бути попереджувальним, тактовним, терпимим, не проявляючи відповідного негативу. Розумна обережність в словах і діях для уникнення конфлікту на ранніх етапах, краще переживань, пов'язаних з правовим захистом своїх дій. При цьому необхідно строго дотримувати субординації, не допускати "панібратства" з хворими. З колегами відносини повинні

бути коректними, звернення до них в присутності хворого і його родичів - по імені-по батькові;

- взаємини з колегами повинні носити діловий, професійний, колегіальний характер;
- медичні працівники повинні пам'ятати, що пацієнт має право на вичерпну інформацію про стан свого здоров'я. У разі несприятливого прогнозу для хворого необхідно інформувати його гранично делікатно і обережно, залишивши надію на можливий успішний результат
- працівник охорони здоров'я не повинен дозволяти фінансовим інтересам впливати на вільне і незалежне виконання професійних рішень в інтересах пацієнтів.
- медичний працівник повинен самовіддано надавати компетентну медичну допомогу з повною технічною і моральною незалежністю, зі співчуттям і повагою до людської гідності.
- медичний працівник повинен бути чесний з пацієнтами та колегами, повинен боротися з професійними і особистими недоліками інших працівників, повинен викривати обман і шахрайство.
- медичний працівник повинен поважати права пацієнта, колег, іншого медичного персоналу, і повинен дотримуватися конфіденційності щодо пацієнта.
- лікар повинен зберігати в абсолютній таємниці все, що він знає про свого пацієнта, навіть після смерті останнього.
- працівнику підприємства забороняється розголошувати довірену йому лікарську таємницю, іншу інформацію з обмеженим доступом, установлену чинним законодавством. Водночас працівник підприємства не повинен приховувати від громадян факти й обставини, що становлять загрозу для життя, здоров'я і безпеки людей.

5.2. Особливості етики і деонтології адміністративно – управлінського персоналу і керівників структурних підрозділів:

Робота в самому центрі, так і в підрозділах центру повинна підпорядковуватись суворій дисципліні, повинна дотримуватися субординація, тобто службове підпорядкування молодшого за посадою до старшого.

Керівникам підрозділів всіх рівнів необхідно бути об'єктивними і справедливими по відношенню до всіх підлеглих, рівними в поводженні з ними. Бути принциповими в справі, вимогливими і водночас терпимими до людей, тактовними, піклуватися про створення сприятливого морально-психологічного клімату в колективі.

Основні етичні принципи при здійсненні управління:

- самоконтроль (самовладання) в будь-яких ситуаціях, вміння управляти своїми почуттями і вчинками, сталість і послідовність;
- не допускати грубості, неповажливого ставлення до колег, пихатості, фамільярності;
- тактовно контролювати дії підлеглого персоналу;
- делегування повноважень своїм довіреним особам, визнання їх прав і відповідальності з певного кола питань;
- систематичне надання своїм підлеглим оцінки їх діяльності, як досягнутих ними успіхів, так і питань, з якими підлеглі не впоралися;
- ділитись досвідом, тактовно керувати та надавати поради;
- уникати обговорення недоліків підлеглих в їх відсутність, не робити зауваження у присутності колег, пацієнтів і їх рідних;
- виносити рішення про дисциплінарне покарання співробітника тільки після особистої бесіди з ним, при цьому прагнути зберегти партнерські відносини з ним;
- розуміти психологію і мотивацію ключових, на думку керівника, співробітників, яку неможливо дізнатися без особистого неформального спілкування;

- чітке визначення обов'язків і повноважень співробітника, в рамках яких він може самостійно приймати рішення і проявляти ініціативу;
- берегти честь і гідність кожного підлеглого, при необхідності вставати на його захист;
- не перешкоджати кар'єрному росту співробітників;
- відданість своїй справі і інтересам співробітників.

6. Загальні права

Працівник підприємства має право на:

- повагу особистої гідності і шанобливе ставлення до себе;
- оплату праці залежно від посади, яку вона займає, якості, досвіду та стажу роботи;
- просування по службі відповідно до професійної освіти, результатів роботи та атестації;
- соціальний та правовий захист;
- отримувати в порядку, встановленому законодавством матеріали та інформацію, необхідну для виконання службових обов'язків;
- отримувати в порядку, встановленому законодавством матеріали своєї особової справи;
- поважати приватне життя інших працівників, зберігати з цих питань конфіденційність інформації, якщо інше не встановлено законами України.

7. Запобігання проявам корупції

7.1. Працівник підприємства зобов'язаний неухильно дотримуватись обмежень і заборон, передбачених антикорупційним законодавством. Уникати дій, які можуть бути сприйняті як підстава підозрювати його в корупції. Своєю поведінкою він має продемонструвати, що не терпить будь-яких проявів корупції, відкидає пропозиції про незаконні послуги, чітко розмежовує службу і приватне життя.

7.2. Працівнику підприємства забороняється безпосередньо або через інших осіб одержувати дарунки (пожертви) від юридичних або фізичних осіб відповідно до положень Закону України «Про запобігання корупції».

7.3. У разі виявлення чи отримання інформації про вчинення корупційного діяння або порушення спеціальних обмежень, встановлених Законом України «Про засади запобігання і протидії корупції», керівний склад підприємства вживає заходи відповідно до чинного законодавства України.

8. Етичні правила службової поведінки

8.1. У службовій поведінці працівник підприємства керується закріпленими Конституцією України положеннями про те, що людина, її права і свободи є найвищою цінністю і кожен громадянин має право на недоторканність приватного життя, особисту й сімейну таємницю, захист честі, гідності, свого доброго імені.

8.2. У службовій поведінці працівник підприємства утримується від грубості, проявів зневаги, підвищеного тону під час спілкування, упереджених зауважень, пред'явлення неправомірних, незаслужених звинувачень, загроз, образливих висловів чи реплік, дій, що суперечать діловому стилю спілкування, провокують протиправну поведінку.

8.3. Працівник підприємства сприяє власною поведінкою встановленню в колективі ділових взаємин, порозуміння і співробітництва. Працівники підприємства повинні бути ввічливими, доброзичливими, коректними, уважними і виявляти толерантність у спілкуванні з громадянами, колегами, керівництвом.

8.4. Зовнішній вигляд працівника підприємства при виконанні посадових обов'язків повинен викликати повагу громадян, відповідати загальноприйнятому діловому стилю, який вирізняється офіційністю, стриманістю, традиційністю, акуратністю.

9. Відповідальність за порушення Кодексу етики.

