

Чернігівська обласна
дитяча лікарня

КОДЕКС ЕТИКИ



Зміст

03

Загальні положення

Мета документа	03
Місія, візія, цінності закладу	04
Принципи документа	05
Для кого цей документ	06
Контроль за дотриманням Кодексу	06

07

Принципи професійної етики

Взаємодія з колегами	07
Взаємодія з пацієнтами та їх батьками (законними представниками)	09
Взаємодія із суспільством	13
Обов'язки адміністрації закладу	14

15

Положення щодо професійної етики

Антидискримінаційні положення	15
Антикорупційні положення	16
Попередження конфлікту інтересів	18
Взаємодія з фармацевтичними компаніями, виробниками засобів реабілітації та медичних виробів	21
Медичні записи	22
Реагування на випадки насильства та жорстокого поводження	23
Поведінка поза виконанням професійних обов'язків	23
Спілкування по телефону	24
Соціальні мережі та ЗМІ	26
Зовнішній вигляд працівника	27
Повідомлення про порушення Кодексу	28
Наслідки недотримання принципів професійної етики	30

Загальні положення

МЕТА ДОКУМЕНТА

Метою Кодексу етики (далі – «Кодекс») є встановлення базових етичних принципів, норм та правил поведінки, яких повинні дотримуватися всі працівники закладу в щоденній роботі, взаємодії один з одним, прийнятті рішень, вирішенні спірних питань.

Кодекс розроблено для формування та підтримки корпоративної культури, ефективної взаємодії працівників з колегами, з пацієнтами та їх батьками або законними представниками, а також з партнерами.

Завдання Кодексу:

- забезпечити розуміння працівниками візії, місії, цінностей і принципів роботи закладу, а також усвідомлення своєї ролі у постійному їх розвитку;
- запобігати порушенням і виникненню конфліктних ситуацій;
- гарантувати прозору діяльність закладу;
- забезпечувати баланс між інтересами працівників закладу з пацієнтами, їх батьками або законними представниками, партнерами.



Загальні положення

МІСІЯ ЗАКЛАДУ

Цілодобова доступність та своєчасність спеціалізованої медичної допомоги дітям, забезпечуючи відчуття захищеності та піклування у пацієнтів.

ВІЗІЯ ЗАКЛАДУ

Потужний відомий заклад надання спеціалізованої медичної допомоги дітям з високопрофесійним, відповідальним та згуртованим колективом.

ЦІННОСТІ ЗАКЛАДУ

Професіоналізм – прагнення до постійного розвитку та самовдосконалення кожного фахівця, наполегливість у набутті нових знань, розширення можливостей і досвіду на благо пацієнта та вдосконалення якості медичних послуг.

Інноваційність – постійно розвиваємось, впроваджуємо новітні технології та підходи.

Повага – в пріоритеті до кожного пацієнта, його батьків та до кожного працівника.

Рівність - визнаємо рівними людей будь-якого віку, статі, раси, поглядів.

Милосердя та турбота про людей – прагнення допомогти кожному, хто цього потребує.

Доброчесність – відданість справі, чесність, порядність, відповідальне ставлення до роботи, що гарантує надання якісної та доступної медичної допомоги населенню.

Висока якість та ефективність - високі стандарти якості надання медичних послуг, створення максимально комфортних умов під час перебування в нашому закладі.

Загальні положення

ПРИНЦИПИ ДОКУМЕНТА



ЄДНІСТЬ

Об'єднання працівників навколо спільних місії, візії та цінностей Закладу



РІВНІСТЬ

Відсутність дискримінації працівників та пацієнтів за віковою, статевою, расовою чи будь-якою іншою ознакою



УНІВЕРСАЛЬНІСТЬ

Кодекс є єдиним для всіх працівників Закладу



ПРОЗОРИСТЬ

Зрозумілість та доступність Кодексу всім працівникам та зацікавленим сторонам

Загальні положення

Кодекс етики - зведений перелік моральних принципів, норм та правил поведінки працівників Закладу, призначений для уточнення норм поведінки та доброчесності, яких повинні дотримуватися всі працівники Закладу.

ДЛЯ КОГО ЦЕЙ ДОКУМЕНТ

Кодекс містить принципи та стандарти, повсякденного дотримання яких ми очікуємо від **працівників та осіб, які діють від імені або в інтересах Закладу**. Положення Кодексу є **обов'язковими для всіх працівників Закладу**, незалежно від рівня кваліфікації, категорії посади, професійного стажу або інших ознак, а також для студентів, які проходять виробничу практику в Закладі.

Ми також очікуємо, що наші **пацієнти та партнери** знають та дотримуються положень Кодексу.

КОНТРОЛЬ ЗА ДОТРИМАННЯМ КОДЕКСУ

У Закладі діє **Комісія з питань професійної етики**, яка щорічно затверджується Наказом «Про організацію діяльності КНП «Чернігівської обласної дитячої лікарні» ЧОР на відповідний рік. Комісія з питань професійної етики **ознайомлює** всіх працівників Закладу з положеннями цього Кодексу, швидко та ефективно **реагує на всі повідомлення щодо конфліктів, порушень чи недотримання норм**, передбачених Кодексом, та **надає консультації** працівникам Закладу у разі сумнівів щодо відповідності їхніх дій Кодексу чи іншим етичним вимогам, які їх стосуються.

Принципи професійної етики

ВЗАЄМОДІЯ З КОЛЕГАМИ

- Ми працюємо як команда, об'єднана спільними цінностями й цілями, що передбачають згуртованість та узгоджені дії.
- Ми чітко розуміємо нашу роль та обов'язки в команді.
- Ми ставимося до всіх колег з повагою. Ми завжди діємо чесно та відкрито.
- Ми вільно обмінюємося думками, ідеями, інформацією та досвідом.
- Ми висловлюємо свою думку, активно ставимо запитання та відповідаємо на запитання колег без страху залякування чи дискримінації.
- Ми беремо активну участь у обговоренні та формуванні пропозицій щодо підвищення якості надання послуг.
- Ми завжди готові вислухати та допомогти колегам. Ми залучаємо колег до лікування пацієнта з метою консультації із забезпеченням наступності в його лікуванні.



Принципи професійної етики

ВЗАЄМОДІЯ З КОЛЕГАМИ

(продовження)

- Ми ефективно **вирішуємо конфлікти та складні ситуації** у робочому колективі. **Уникаємо неетичної поведінки** (наприклад, інтриг, пліток, обману, маніпуляцій, булінгу¹, мобінгу² тощо).
- Ми **не критикуємо** колег принизливим чином, особливо в присутності інших колег і пацієнтів. Ми надаємо **конструктивний зворотний зв'язок** щодо виконання чи невиконання певної роботи в **коректній формі** та зазначаємо конкретні помилки й заходи, яких треба вжити для усунення помилок, **оперуючи фактами та уникаючи суб'єктивних суджень**.
- Ми чесно **оцінюємо власні дії**, несемо за них відповідальність, включно з помилками, і **не приписуємо собі професійних досягнень** інших працівників.
- Ми вживаємо заходів проти поширення **будь-яких форм агресії, насилля чи приниження гідності** серед колективу.
- Ми відповідально ставимося до власного емоційного стану та емоційного стану колег, **вживаємо заходів щодо попередження надмірного стресу та психічних розладів**.
- Ми заохочуємо **постійний професійний розвиток**, прагнемо до **наступництва в професійних знаннях**, підтримуємо навчання молодих працівників.
- Ми беремо **активну участь у програмах наставництва** для нових колег.
- Ми проходимо **щорічний обов'язковий тренінг** щодо професійної етики.

¹ *Булінг* – це регулярна **негативна поведінка** одного з членів групи **стосовно інших її членів або групи загалом**.

² *Мобінг* – це **несправедливе ставлення та знуцання, дискримінація залежних осіб від тих, хто виконує функцію, наприклад, роботодавця або більш авторитетного члена групи, лідера (формального чи неформального)**. Виокремлюють два види мобінгу: **вертикальний** (від лідера – авторитетної особи, керівництва – його ще називають терміном «босинг») і **горизонтальний** – на рівні членів групи.

Принципи професійної етики

ВЗАЄМОДІЯ З ПАЦІЄНТАМИ ТА ЇХ БАТЬКАМИ (законними представниками)



- Ми діємо на засадах професійної та соціальної відповідальності.
- Ми дотримуємося вимог законодавства та політик Закладу.
- Ми виконуємо свою роботу відповідно до встановлених стандартів надання медичної допомоги та на основі доказової медицини створюємо й підтримуємо безпечне середовище в лікарні на щоденній основі.
- Ми здійснюємо медичну практику на основі стандартів медичної допомоги і клінічних протоколів та не допускаємо випадків, коли наші клінічні рішення базуються на основі фінансової вигоди.
- Ми постійно оновлюємо та актуалізуємо наші знання й навички.
- Ми вживаємо заходів щодо аналізу та підвищення якості нашої роботи.
- Ми застосовуємо засоби індивідуального захисту та дотримуємося усіх встановлених правил інфекційного контролю та охорони праці під час виконання своїх трудових обов'язків.
- Ми не з'являємося на робочому місці в стані алкогольного та/або наркотичного сп'яніння.

Принципи професійної етики

ВЗАЄМОДІЯ З ПАЦІЄНТАМИ ТА ЇХ БАТЬКАМИ (законними представниками) *(продовження)*

- Ми роз'яснюємо пацієнтам та їх батькам їхні права, зокрема, право на приватність та відсутність дискримінації.
- Ми вживаємо негайних заходів у разі, якщо безпека, гідність чи комфорт пацієнта знаходяться під загрозою.
- Ми спілкуємося з пацієнтами, вдосконалюємо досвід взаємодії з метою досягнення найвищих стандартів надання послуг у сфері охорони здоров'я. Ми враховуємо особливості спілкування з людьми різних вікових груп (зокрема, дітьми, літніми людьми).
- Ми проявляємо повагу й турботу в спілкуванні з пацієнтами та їх батьками (законними представниками). Ми чітко, оперативно та зрозуміло доносимо до пацієнтів та їх батьків інформацію про їхній стан здоров'я, даємо чесні та вичерпні відповіді на всі запитання, з урахуванням фізичного та психоемоційного стану пацієнта та його близьких осіб.
- Ми надаємо пацієнту або його батькам (законним представникам) всю інформацію, необхідну для прийняття рішення щодо подальшого лікування. Така інформація є правдивою та містить відомості про діагноз, шляхи лікування, невизначеність щодо діагнозу, можливі альтернативні шляхи лікування (зокрема, відсутність лікувальних заходів) та їх детальний опис, переваги та ризики кожної альтернативи та іншу вагому інформацію, яка може вплинути на вибір пацієнта (вартість, тривалість лікування тощо).
- Ми дбаємо про забезпечення автономії та незалежності пацієнта (можливість вибору, прийняття рішень щодо лікування, надання згоди на лікування, поінформованість) і поважаємо право пацієнта та їх батьків (законних представників) на вільний вибір лікаря й закладу охорони здоров'я.
- Ми уникаємо висловлювання своїх особистих переконань (зокрема, політичних, релігійних та моральних) у присутності пацієнтів та їх батьків (законних представників).
- Ми не користуємося своїм службовим становищем для встановлення неналежних сексуальних або емоційних стосунків з пацієнтами або їхніми близькими.

Принципи професійної етики

ВЗАЄМОДІЯ З ПАЦІЄНТАМИ ТА ЇХ БАТЬКАМИ (законними представниками) (продовження)

- Ми відмовляємося продовжувати надання допомоги пацієнту лише у тому випадку, якщо низький рівень довіри між лікарем та батьками (законними представниками) пацієнта спричиняє **неможливість надати високоякісне медичне обслуговування** пацієнту та за умови, що це не загрожуватиме життю пацієнта і здоров'ю населення.
- За погодженням із відповідними службами ми **повідомляємо** батьків пацієнта (опікунів, законних представників) про відмову від подальшого перебування з дитиною (пацієнтом) у разі невиконання ними медичних приписів або правил внутрішнього розпорядку нашого Закладу, якщо є загроза життю пацієнта і здоров'ю населення.
- Ми не відмовляємо у лікуванні особам, якщо їхній **спосіб життя або дії призвели до захворювання/погіршення стану**.
- Ми не відмовляємо у лікуванні особам, чий стан піддає ризику нашу безпеку чи здоров'я. **Якщо стан пацієнта загрожує нашій безпеці чи здоров'ю, ми вживаємо всіх можливих заходів для мінімізації цих ризиків** перед початком контакту з пацієнтом.
- Ми роз'яснюємо пацієнту, його батькам чи законним представникам можливі **наслідки для його здоров'я**, якщо пацієнт або його батьки (законні представники) відмовляються від проведення лікування пацієнта через релігійні чи моральні переконання та вживаємо заходів для **пошуку прийняттого способу лікування**.
- Ми **вважаємо членів сім'ї та інших близьких осіб пацієнта партнерами** в процесі наданні допомоги пацієнту. З дотриманням правил інфекційного контролю ми **допускаємо до пацієнта**, який перебуває на стаціонарному лікуванні в нашому Закладі, інших медичних працівників, членів сім'ї, опікуна, піклувальника, іншого законного представника, нотаріуса та адвоката, а також священнослужителя для відправлення богослужіння та релігійного обряду.
- Ми з особливою увагою ставимося **до забезпечення комфортних умов, приватності та мінімізації болю** для пацієнтів, яким надається медична допомога наприкінці життя.
- Ми з повагою ставимося до рідних та близьких пацієнтів, які померли в Закладі, забезпечуємо їх психологічною допомогою.

Принципи професійної етики

ВЗАЄМОДІЯ З ПАЦІЄНТАМИ ТА ЇХ БАТЬКАМИ (законними представниками) *(продовження)*

- Взаємини працівників закладу з батьками пацієнтів ґрунтуються на взаємній повазі, довірі, доброзичливості, тактовності й відвертості.
- Ми зобов'язані своєчасно та об'єктивно інформувати батьків пацієнтів або осіб, які їх замінюють, про стан здоров'я, поведінку дітей, спільно вживати заходів щодо тих чи тих негативних проявів.
- Адміністрація закладу може попросити батьків або осіб, які їх замінюють, покинути заклад, якщо вважає їх поведінку неприйнятною.



Принципи професійної етики

ВЗАЄМОДІЯ ІЗ СУСПІЛЬСТВОМ

- Ми ніколи не зловживаємо довірою суспільства до професії.
- Ми проводимо активну просвітницьку роботу щодо поширення ідей та засад здорового способу життя в суспільстві.
- Участь працівників закладу в діяльності політичних, релігійних і громадських організацій — конституційне право кожного. Такою діяльністю працівники можуть займатися у **неробочий час**. При цьому працівник діє як приватна особа, а не як представник закладу.
- Працівник закладу не має бути учасником заходів, акцій, що можуть зашкодити репутації закладу.
- Ми усвідомлено ставимося до використання ресурсів і впливу на навколишнє середовище.



Принципи професійної етики

ОБОВ'ЯЗКИ АДМІНІСТРАЦІЇ ЗАКЛАДУ

Адміністрація Закладу:

- власним прикладом **демонструє відповідність** вимогам законодавства, положенням, що діють у Закладі, та принципам професійної етики, зазначеним у Кодексі;
- підтримує **позитивний імідж** Закладу;
- відстежує, визначає та відповідає на **запити й потреби суспільства**;
- створює необхідні умови для надання послуг **усім членам суспільства**, які цього потребують (забезпечення Закладу достатньою кількістю необхідних ресурсів, створення сприятливих умов для залучення висококваліфікованих працівників, створення комфортних умов для перебування пацієнтів у лікарні тощо);
- оцінює **потенційні ризики** управлінських рішень щодо **здоров'я пацієнтів чи суспільства** загалом;
- забезпечує дотримання вимог щодо **збереження конфіденційності даних пацієнтів**;
- приймає **ефективні управлінські рішення**, які сприятимуть виконанню працівниками положень Кодексу та положень інших порядків і процедур, що діють у Закладі;
- заохочує та забезпечує **процес безперервного професійного розвитку** працівників;
- забезпечує **конфіденційність звернень працівників** щодо порушень положень, передбачених Кодексом.

Положення щодо професійної етики

АНТИДИСКРИМІНАЦІЙНІ ПОЛОЖЕННЯ

У Закладі не допускаються будь-які прояви дискримінації.

Дискримінація – це...

це ситуація, в якій особа через належність до певної групи зазнає обмеження у користуванні своїми правами.

Ми керуємося принципом **забезпечення рівних умов для всіх працівників, пацієнтів, відвідувачів Закладу та інших осіб** незалежно від раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, гендерної ідентичності, сексуальної орієнтації, етнічного, соціального походження, віку, стану здоров'я, інвалідності, майнового стану.

Наші працівники **толерантно і з повагою** ставляться до **політичних поглядів, ідеологічних та релігійних переконань** інших осіб, діють об'єктивно, незважаючи на особисті інтереси, особисте ставлення до будь-яких осіб, на свої політичні погляди, ідеологічні, релігійні або інші особисті погляди чи переконання.

Положення щодо професійної етики

АНТИКОРУПЦІЙНІ ПОЛОЖЕННЯ

Працівникам Закладу заборонено:

- використовувати свої службові повноваження та пов'язані з цим можливості з метою одержання неправомірної вигоди для себе чи інших осіб;
- використовувати майно Закладу в приватних інтересах;
- вимагати або отримувати будь-яку матеріальну або нематеріальну вигоду (для себе чи близьких осіб) у зв'язку із здійсненням своїх посадових обов'язків, яка не передбачена трудовим або іншим договором між ними та Закладом;
- організовувати, бути посередником або особисто здійснювати будь-які готівкові або безготівкові платежі чи розрахунки з діловими партнерами Закладу, якщо такі платежі чи розрахунки не передбачені чинним законодавством;
- впливати прямо або опосередковано на рішення працівників Закладу з метою отримання будь-якої матеріальної або нематеріальної вигоди для себе чи для близьких осіб, яка не передбачена трудовим або іншим договором між ними та Закладом;
- вчиняти будь-які дії, які прямо або опосередковано підбурюють інших працівників, керівника Закладу до порушення вимог Закону України «Про запобігання корупції» чи цього Кодексу.

Положення щодо професійної етики

АНТИКОРУПЦІЙНІ ПОЛОЖЕННЯ

(продовження)

У нашому Закладі не допускається **вимагання, прохання, одержання працівниками подарунків** для себе чи інших осіб у зв'язку із виконанням своїх посадових обов'язків.

Працівники можуть приймати подарунки, які відповідають загальноновизнаним уявленням про гостинність, якщо:



вартість таких подарунків одноразово **не перевищує 2 прожиткових мінімумів** для працездатних осіб, встановлених на день прийняття подарунка



сукупна вартість таких подарунків, отриманих від однієї особи (групи осіб) протягом року, **не перевищує 4 прожиткових мінімумів** для працездатних осіб, встановлених на 1 січня року, в якому прийнято подарунки



загальнодоступні знижки на товари, послуги, загальнодоступні виграші, призи, премії, бонуси



будь-які подарунки від близьких осіб незалежно від їхньої вартості

Подарунки, одержані працівником як подарунки Закладу, є відповідно **державною або комунальною власністю** і передаються медичному Закладу у встановленому порядку.

Положення щодо професійної етики

ПОПЕРЕДЖЕННЯ КОНФЛІКТУ ІНТЕРЕСІВ

Працівники Закладу, адміністрація Закладу та Комісія з питань професійної етики зобов'язані **попереджувати виникнення конфлікту інтересів**.

Конфлікт інтересів – це...

це ситуація, коли у сфері виконання службових повноважень виникає приватний інтерес, що впливає на об'єктивне та неупереджене прийняття рішень, вчинення або невчинення певних дій в межах службових повноважень.

Найпоширенішими ситуаціями конфлікту інтересів є:

- пряме підпорядкування керівнику Закладу його близької особи
- прийняття рішень керівником Закладу стосовно себе
- прийняття рішень керівником від імені Закладу із суб'єктами господарювання, які пов'язані із самим керівником або з близькими особами керівника та ін.
- використання майна Закладу не за призначенням
- надання рекомендацій щодо певних спеціалістів, товарів, послуг за винагороду

Працівники Закладу зобов'язані негайно повідомляти керівника про виявлення конфлікту інтересів у письмовій формі. У разі, якщо конфлікт інтересів виникає у керівника Закладу, він повідомляє про нього керівника уповноваженого власником органу управління Закладом.

Положення щодо професійної етики

ПОПЕРЕДЖЕННЯ КОНФЛІКТУ ІНТЕРЕСІВ

(продовження)

Безпосередній керівник працівника (зокрема, у разі самостійного виявлення конфлікту інтересів у підлеглого працівника) вживає таких заходів з метою врегулювання конфлікту інтересів:

усунення працівника від виконання завдання, вчинення дій, прийняття рішення чи участі в його прийнятті

встановлення додаткового контролю за виконанням працівником відповідного завдання, вчиненням ним певних дій чи прийняття рішень

перегляд обсягу функціональних обов'язків працівника

переведення працівника на іншу посаду

звільнення працівника

Положення щодо професійної етики

ПОПЕРЕДЖЕННЯ КОНФЛІКТУ ІНТЕРЕСІВ

(продовження)

Будь-які рекомендації, рецепти та направлення (щодо інших лікарів, закладів або лікарських засобів) мають надаватися **виключно на основі об'єктивної оцінки їхньої ефективності та доцільності** в кожному конкретному випадку. Надання таких рекомендацій із метою отримання винагороди або іншої неправомірної вигоди не допускається.

Заклад **заохочує проходження** на його базі **виробничої практики студентами** закладів освіти та **стажування лікарів-інтернів**. Підтримуючи основні завдання виробничої практики – закріплення знань, одержаних у процесі навчання, засвоєння і вдосконалення практичних навичок в умовах майбутньої діяльності на базах закладів, **Заклад сприяє залученню студентів та лікарів-інтернів до надання медичної допомоги пацієнтам.**

Ми усвідомлюємо, що **набуття професійного досвіду студентів та лікарів-інтернів** повинно бути **збалансовано з інтересами пацієнтів**. Там, де вони суперечать один одному, **перевагу мають інтереси пацієнтів.**

Ми **інформуємо пацієнтів**, що медична допомога може частково надаватися студентами, які проходять виробничу практику, або лікарями-інтернами, під наглядом наших працівників. Пацієнт має отримати **повну інформацію про особу та рівень підготовки або кваліфікацію особи перед наданням допомоги.**

Положення щодо професійної етики

ВЗАЄМОДІЯ З ФАРМАЦЕВТИЧНИМИ КОМПАНІЯМИ, ВИРОБНИКАМИ ЗАСОБІВ РЕАБІЛІТАЦІЇ ТА МЕДИЧНИХ ВИРОБІВ (ДАЛІ – «КОМПАНІЇ»)

Працівникам Закладу **заборонено одержувати** від компаній та їхніх представників **неправомірну вигоду, зразки лікарських засобів, медичних виробів** (виробів медичного призначення), **технічних та інших засобів реабілітації** для використання в професійній діяльності.

Працівники не мають **рекламувати** зазначену продукцію.

Медичні працівники не можуть виписувати лікарські засоби на **бланках, що містять інформацію рекламного характеру**, та **вказати виробників** лікарських засобів (торговельні марки).

Участь працівника в **поїздках, вартість яких оплачується компаніями**, не допускається.

Медичні працівники можуть на умовах договорів надавати компаніям **послуги з виступу з доповіддю або проведення тренінгів** за умови, якщо під час таких виступів/тренінгів **не рекламуватимуться лікарські засоби, засоби реабілітації та медичні вироби**.

Компанії **можуть надавати** Закладу **благодійну допомогу**, що передається з дотриманням вимог законодавства. **Умовою** надання такої допомоги **не може бути призначення працівниками** Закладу або **закупівля** Закладом **продукції компанії** після використання продукції, наданої як благодійна допомога.

Візити до Закладу представників компаній допускаються **у час, що не перешкоджає наданню медичної допомоги пацієнтам** (не під час прийому або іншого часу, відведеного для роботи з пацієнтами).

Положення щодо професійної етики

МЕДИЧНІ ЗАПИСИ

Уся **медична інформація пацієнтів** – інформація про стан здоров'я пацієнта, його діагноз, відомості, одержані під час медичного обстеження, зокрема відповідні документи, що стосуються здоров'я пацієнта, **записується та фіксується в Реєстрі медичних записів, записів про направлення та рецептів в електронній системі охорони здоров'я достовірно і точно.**

Працівникам **заборонено вносити до записів інформацію, що не відповідає дійсності.**

Доступ до медичної інформації пацієнта мають **лише працівники, які надають медичну допомогу відповідному пацієнту.** Інформація про пацієнта **не може обговорюватися з іншими працівниками Закладу, не залученими до надання йому медичної допомоги.**

Працівники Закладу зобов'язані:

- забезпечувати **конфіденційність інформації**, отриманої під час виконання професійних обов'язків, за винятком випадків, передбачених законодавством;
- дотримуватися **таємниці про стан здоров'я пацієнта**, факт звернення по медичну допомогу, діагноз, а також про відомості, одержані під час його медичного обстеження;
- забезпечувати **анонімність пацієнта** у разі використання інформації, що становить лікарську таємницю, в навчальному процесі, науково-дослідній роботі, зокрема у випадках її публікації у спеціальній літературі;
- надавати **батькам пацієнта або його законним представникам, пацієнту доступ до записів** про стан його здоров'я, діагноз, відомості, одержані під час його медичного обстеження, крім випадків, коли це може погіршити стан його здоров'я або погіршити стан здоров'я законних представників пацієнта, зашкодити процесу лікування.

Положення щодо професійної етики

РЕАГУВАННЯ НА ВИПАДКИ НАСИЛЬСТВА ТА ЖОРСТОКОГО ПОВОДЖЕННЯ

Очікується, що працівники свідомо ставляться до передбачених законодавством вимог щодо виявлення дітей, які перебувають у складних життєвих обставинах, ушкоджень, що могли виникнути внаслідок вчинення насильства, та належного інформування про них уповноважених органів*.

ПОВЕДІНКА ПОЗА ВИКОНАННЯМ ПРОФЕСІЙНИХ ОBOB'ЯЗКІВ

Заходи, не пов'язані з виконанням професійних обов'язків у Зкладі (наприклад, навчання, членство в громадській організації тощо), повинні виконуватися працівником у спосіб, який не заважає виконанню професійних обов'язків.

Поза межами виконання професійних обов'язків працівник діє таким чином, щоб не погіршити репутацію Закладу та довіру громадськості до професії медичного працівника загалом.

Працівник як приватна особа в повсякденному житті повинен ставитися до оточуючих з повагою, а також гідно поводитися в ситуаціях прямого протистояння чи провокацій, дотримуючись вимог чинного законодавства та положень Кодексу.

*Порядок взаємодії суб'єктів, що здійснюють заходи у сфері запобігання та протидії домашньому насильству і насильству за ознакою статі, затверджений постановою Кабінету Міністрів України від 22 серпня 2018 року №658; Порядок забезпечення соціального захисту дітей, які перебувають у складних життєвих обставинах, у тому числі дітей, які постраждали від жорстокого поводження, затверджений постановою Кабінету Міністрів України від 1 червня 2020 року №585

Положення щодо професійної етики

СПІЛКУВАННЯ ПО ТЕЛЕФОНУ

Уміння працівників Закладу **чемно та професійно спілкуватися по телефону** з пацієнтами, колегами і діловими партнерами сприяє створенню доброго враження про Заклад в цілому.

В процесі телефонного спілкування працівникам рекомендується керуватися такими **правилами ділового етикету**:

- відповідати на дзвінок **не пізніше 3-го звукового сигналу**;
- при власному дзвінку чекати відповіді протягом відрізка часу, що за тривалістю **не перевищує 4-х гудків**;
- на початку розмови, в тому числі при відповіді на вхідний дзвінок, **представлятися** (назва Закладу, своє ім'я або ім'я та по батькові);
- на початку розмови цікавитися, **чи зручно зараз розмовляти**;
- не заставши на місці потрібну людину, цікавитися, **коли зручніше передзвонити** або залишати своє ім'я та номер телефону;
- **при завершенні телефонної розмови** необхідно дотримуватися правила: хто першим почав розмову (подзвонив), той і повинен закінчити розмову;
- **передаючи значний обсяг інформації**, необхідно користуватися електронною поштою або факсом;
- при надходженні дзвінка колезі, який відсутній на робочому місці, **необхідно прийняти для нього повідомлення**;
- при обриві зв'язку **передзвонювати слід тому, хто дзвонив**;
- якщо той, хто дзвонив, **набрав неправильний номер**, необхідно ввічливо попросити його передзвонити;
- по відношенню до людини, яка телефонує, слід проявляти **доброзичливість, увагу, ввічливість, тактовність, готовність допомогти порадою і справою**.

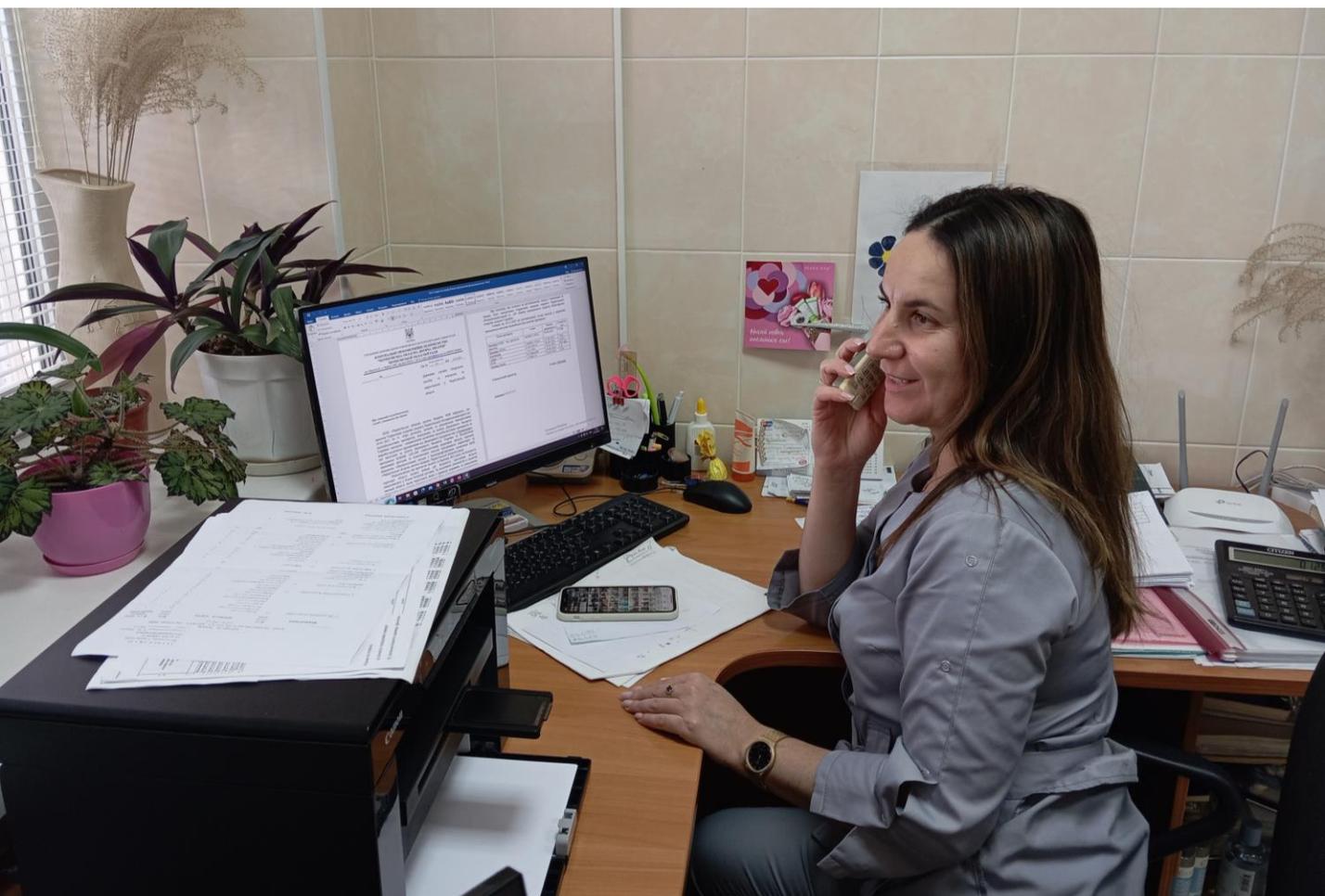
Положення щодо професійної етики

СПІЛКУВАННЯ ПО ТЕЛЕФОНУ

(продовження)

При спілкуванні по мобільному телефону:

- ведення розмов по мобільному телефону з особистих питань в робочий час не рекомендується
- ведення розмов по мобільному телефону в лікувальних/діагностичних кабінетах під час прийому пацієнта, в палатах заборонено
- під час ділових зустрічей і переговорів працівник Закладу повинен відключати звуковий сигнал мобільного телефону. У разі якщо співробітник Закладу очікує на важливий дзвінок під час ділової зустрічі, то заздалегідь попереджає про це співрозмовника, а при надходженні дзвінка намагається говорити коротко.



Положення щодо професійної етики

СОЦІАЛЬНІ МЕРЕЖІ ТА ЗМІ

На сторінках Закладу в соціальних мережах публікується **виключно інформація про роботу** Закладу та **матеріали**, спрямовані на поширення серед населення **здорового способу життя** й відповідального ставлення до власного здоров'я.

Публікуючи інформацію в соціальних мережах **на особистих сторінках**, працівник дотримується **принципів професійної етики** та виступає **від свого імені**. Працівник **не може публікувати, поширювати або коментувати** в соціальних мережах інформацію, що може порушувати права пацієнтів, викликати сумніви щодо **неупередженості працівника** і негативно впливати на репутацію Закладу.

Якщо приватний профіль працівника в соціальній мережі ідентифікується як профіль працівника Закладу (наприклад, Заклад вказано як робоче місце), працівник повинен використовувати **шанобливі засоби вираження своєї думки про його роботу, надавати перевірену інформацію про Заклад**, щоб сприяти розумінню ролі та діяльності Закладу.

Заклад стежить за дотриманням **високих стандартів у взаємодії із ЗМІ**. Відомості, що стосуються діяльності Закладу, має право надавати ЗМІ **тільки адміністрація Закладу або уповноважена керівництвом особа**.

Будь-які контакти з представниками ЗМІ – інтерв'ю, публікації, участь в прес-конференціях, брифінгах для преси - співробітники Закладу здійснюють **тільки за погодженням з адміністрацією Закладу** в межах своєї компетенції та повноважень.

Положення щодо професійної етики

ЗОВНІШНІЙ ВИГЛЯД ПРАЦІВНИКА

Зовнішній вигляд працівника є однією зі складових іміджу Закладу й повинен сприяти створенню дружньої та привітної атмосфери.

Принципи, які є основою стилю у зовнішньому вигляді працівників

- Стриманість, та елегантність
- Почуття міри, смак і доцільність
- Чистота, охайність

Працівникам Закладу не рекомендується

- На робочому місці носити спортивний, пляжний одяг
- Носити шорти, міні-спідниці, штани та спідниці зі шкіри
- Носити одяг, що відкриває спину, живіт, одяг з глибоким декольте

Працівникам Закладу забороняється в зовнішньому вигляді

- Відкрита демонстрація пірсингу на частинах тіла
- Брудний, неохайний одяг та взуття

У дні від'їзду в службове відрядження і/або повернення з відрядження при знаходженні працівників Закладу на робочому місці допускаються відхилення від рекомендацій щодо зовнішнього вигляду.

Працівники, яким згідно з нормами **передбачено носити у лікарні медичний одяг** (халат, шапочку, м'яке змінне взуття), зобов'язані стежити за його чистотою та охайністю; коротко підрізати нігті на руках, не фарбувати їх лаком; знімати ювелірні прикраси перед роботою; обмежувати використання косметики; користуватися парфумами з нерізким, легким ароматом.

Працівники, яким згідно з нормами **передбачено носити спецодяг**, зобов'язані протягом робочого часу носити спецодяг у місцях виконання робіт.

Працівники основних професій і працівники допоміжних служб зобов'язані носити **спецодяг протягом робочого часу**, доповнюючи або зменшуючи його комплект залежно від пори року і температури зовнішнього середовища. При використанні спецодягу необхідно стежити за його **чистотою і акуратним виглядом**.

Положення щодо професійної етики

ПОВІДОМЛЕННЯ ПРО ПОРУШЕННЯ КОДЕКСУ

Якщо пацієнт, працівник або інша особа має підстави вважати, що поведінка працівника Закладу не відповідає цьому Кодексу, він/вона може повідомити в один із способів, описаних нижче.

01

Спілкування з працівником

Передусім, варто поспілкуватися з працівником, який допустив порушення Кодексу. У приватній розмові спокійно наголосити на неприпустимості такої поведінки.

02

Звернення до керівника працівника

Якщо **спілкування** з працівником, який допустив порушення Кодексу, **виглядає недоречним або поведінка працівника не змінюється** та вимагає реагування Ради з питань професійної етики, доцільним є звернення до безпосереднього керівника такого працівника, головної медичної сестри, медичного директора або керівника Закладу. Звернення (службова записка) має бути викладене в письмовій формі та **містити інформацію про** відповідного працівника, дату та час вчинення ним дій, що порушують вимоги Кодексу, обставини, що передували цьому, опис безпосередніх дій працівника та ім'я особи, яка повідомляє про порушення.

Пацієнту, який через свій фізичний або психоемоційний стан не може самостійно скласти звернення, надає допомогу працівник Закладу.

Звернення (службова записка) **передається** безпосереднім керівником працівника, головною медичною сестрою, медичним директором або керівником Закладу **Раді з питань професійної етики** для розгляду та вжиття відповідних заходів реагування.

Положення щодо професійної етики

ПОВІДОМЛЕННЯ ПРО ПОРУШЕННЯ КОДЕКСУ

(продовження)

03

Анонімне звернення

Повідомлення про порушення працівником Закладу вимог Кодексу може бути направлено з будь-якої електронної адреси на електронну адресу Комісії з питань професійної етики (ethics.chgodl@gmail.com).

Анонімне повідомлення **повинне містити інформацію** про відповідного працівника, дату та час вчинення ним дій, що порушують вимоги Кодексу, обставини, що передували цьому, опис безпосередніх дій працівника.

Особам, які повідомляють про порушення Кодексу працівниками Закладу, гарантується **конфіденційність** їхніх повідомлень.

Працівника, який повідомив про порушення колегою Кодексу, не може бути звільнено чи примушено до звільнення, притягнуто до дисциплінарної відповідальності чи піддано з боку керівництва іншим негативним заходам впливу (переведення, атестація, зміна умов праці, відмова в призначенні на вищу посаду, скорочення заробітної плати тощо) або загрозі таких заходів впливу у зв'язку з повідомленням ним про порушення Кодексу.

Не допускається припинення надання медичної допомоги або погіршення ставлення до пацієнта, який повідомив про порушення працівником Закладу вимог Кодексу.

Положення щодо професійної етики

НАСЛІДКИ НЕДОТРИМАННЯ ПРИНЦИПІВ ПРОФЕСІЙНОЇ ЕТИКИ

Положення щодо обов'язковості дотримання Кодексу мають бути включені до правил внутрішнього трудового розпорядку Закладу, положень про структурні підрозділи, а також можуть включатися до договорів, які укладаються Закладом.

У **Посадових інструкціях** зазначається, що **працівник несе відповідальність** за невиконання або неналежне виконання посадових завдань та обов'язків, порушення правил внутрішнього трудового розпорядку, правил з охорони праці та Кодексу.

Відповідність поведінки працівника Кодексу контролюється **Комісією з питань професійної етики**.

У разі, якщо працівник припустився **публічного порушення вимог Кодексу** або про таке порушення стало відомо широкому загалу, Комісія з питань професійної етики приймає рішення щодо висловлення публічних вибачень від імені Закладу, публікації інформації про порушення працівником положень Кодексу на сайті Закладу тощо.

До працівника, який припустився порушення положень Кодексу, можуть застосовуватися **заходи дисциплінарного впливу** (догана, звільнення).

Випадки порушення працівником Кодексу беруться до уваги під час **прийняття рішень щодо кар'єрного розвитку** такого працівника.