



Кодекс етики

[Назва закладу охорони здоров'я]

Зміст

Вступне слово директора закладу охорони здоров'я

Загальні положення

Мета документа	05
Місія, візія, цінності закладу	06
Принципи документа	07
Для кого цей документ	08
Чому цей документ є обов'язковим	08
Хто контролює дотримання цього документа	08

Принципи професійної етики

Взаємодія з пацієнтами	10
Взаємодія з колегами	13
Взаємодія із суспільством	15
Обов'язки адміністрації закладу	16

Положення щодо професійної етики

Антидискримінаційні положення	18
Антикорупційні положення	19
Попередження конфлікту інтересів	21
Інші питання конфлікту інтересів	23
Взаємодія з фармацевтичними компаніями, виробниками засобів реабілітації та медичних виробів	24
Медичні записи	25
Реагування на випадки насильства та жорстокого поводження	26
Поведінка поза виконанням професійних обов'язків	26
Спілкування по телефону	27
Соціальні мережі та ЗМІ	29
Зовнішній вигляд працівника	30
Повідомлення про порушення Кодексу	31
Наслідки недотримання принципів професійної етики	32

Додатки

Пов'язані документи	34
---------------------	----

Вступне слово директора закладу



[ПІБ]

[Посада]

[Текст]

[Текст]

Загальні положення

Мета документа

Місія, візія, цінності закладу

Принципи документа

Для кого цей документ

Чому цей документ є обов'язковим

Хто контролює дотримання цього документа

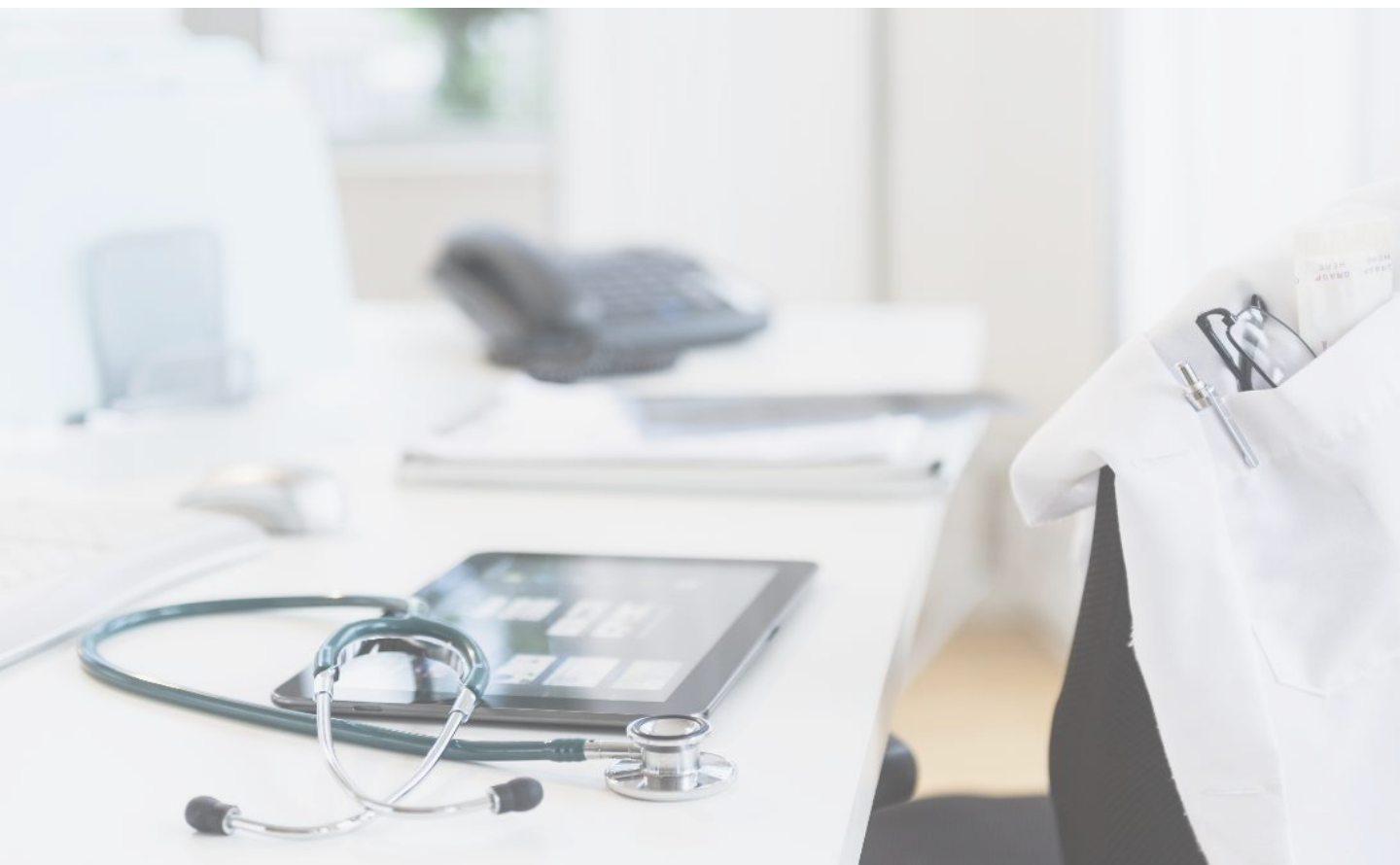
Загальні положення

МЕТА ДОКУМЕНТА

Метою розробки цього Кодексу етики (далі – «Кодекс») є формування та підтримка корпоративної культури, ефективної взаємодії працівників з пацієнтами, один з одним, а також з партнерами та іншими особами.

Кодекс розроблено **на основі цінностей та відповідно до місії і візії** закладу охорони здоров'я (далі – «Заклад»).

Кодекс встановлює **базові етичні принципи й стандарти роботи**, якими мають керуватися працівники та керівник Закладу в щоденній роботі, взаємодії один з одним, прийнятті рішень, вирішенні спірних питань.



Загальні положення

МІСІЯ ЗАКЛАДУ*

Ми будуємо довіру до української медицини, підвищуючи стандарти надання медичних послуг

Місія – це...

це лаконічний вислів, який відображає те, заради кого ми існуємо як організація

Візія – це...

це чітка картина ідеального бажаного стану організації через певний проміжок часу в майбутньому

ВІЗІЯ ЗАКЛАДУ*

Бути номером один у рейтингу довіри клієнтів за рівнем професіоналізму, сервісу та доступності

Цінності – це...

це ті основоположні принципи та переконання, якими керується організація та від яких ніколи не відмовиться

ЦІННОСТІ ЗАКЛАДУ*



Загальні положення

ПРИНЦИПИ ДОКУМЕНТА



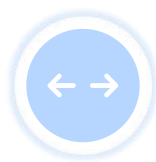
ЄДНІСТЬ

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

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** (орган управління Закладом, громадські організації, фармацевтичні компанії, виробники засобів реабілітації та медичних виробів тощо) знають та дотримуються положень Кодексу.

ЧОМУ ЦЕЙ ДОКУМЕНТ Є ОBOB'ЯЗKOBИМ?

Цей Кодекс було затверджено на загальних зборах трудового колективу Закладу, де кожен мав змогу висловитися щодо його положень, тому працівники Закладу сприймають його як розроблений ними та для них.

ХТО КОНТРОЛЮЄ ДОТРИМАННЯ ЦЬОГО ДОКУМЕНТА?

У Закладі діє утворена загальними зборами трудового колективу Закладу **Рада з питань професійної етики**, до складу якої входять працівники Закладу, які користуються беззаперечним авторитетом серед колег (як з числа адміністрації Закладу, так і з числа працівників, які не належать до адміністрації), представник первинної профспілкової організації Закладу, волонтери та представники громадських об'єднань пацієнтів.

Рада 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 пацієнтами

Взаємодія з колегами

Взаємодія із суспільством

Обов'язки адміністрації закладу охорони здоров'я

Принципи професійної етики

ВЗАЄМОДІЯ З ПАЦІЄНТАМИ



- Ми діємо на засадах професійної та соціальної відповідальності.
- Ми дотримуємося вимог законодавства, політик Закладу та принципів гідності пацієнтів*.
- 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.

*Детальніше про принципи гідності пацієнтів див. [Методичні рекомендації](#) щодо дотримання принципів гідності пацієнтів в лікарнях, розроблені ГО «PH Capital. Public Health Experts» за підтримки Посольства Канади в Україні.

Принципи професійної етики

ВЗАЄМОДІЯ З ПАЦІЄНТАМИ

(продовження)

- Ми **роз'яснюємо пацієнтам 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**. Ми чітко, оперативно та зрозуміло **доносимо до пацієнтів 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 **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 на вільний вибір** лікаря й закладу охорони здоров'я.
- Ми **уникаємо висловлювання своїх особистих переконань** (зокрема, політичних, релігійних та моральних) у присутності пацієнтів.
- Ми **не користуємося своїм службовим становищем** для встановлення неналежних сексуальних або емоційних стосунків з пацієнтами або їхніми близькими.

Принципи професійної етики

ВЗАЄМОДІЯ З ПАЦІЄНТАМИ

(продовження)

- Ми відмовляємося продовжувати надання допомоги пацієнту лише у тому випадку, якщо низький рівень довіри між лікарем та пацієнтом спричиняє **неможливість надати високоякісне медичне обслуговування** пацієнту та за умови, що це не загрожуватиме життю пацієнта і здоров'ю населення. До таких випадків ми відносимо зокрема невиконання пацієнтом медичних приписів або правил внутрішнього розпорядку нашого Закладу.
- Ми **заздалегідь повідомляємо** пацієнта про відмову від подальшого надання медичної допомоги.
- 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 можливі **наслідки для його здоров'я**, якщо пацієнт відмовляється від проведення лікування 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 надання 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 пацієнтів після смерті, за потреби **забезпечуємо психологічну допомогу** їхнім рідним та близьким.

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, булінгу, мобінгу 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, які передбачено порядками Закладу.
- Ми проходимо щорічний обов'язковий тренінг щодо професійної етики.

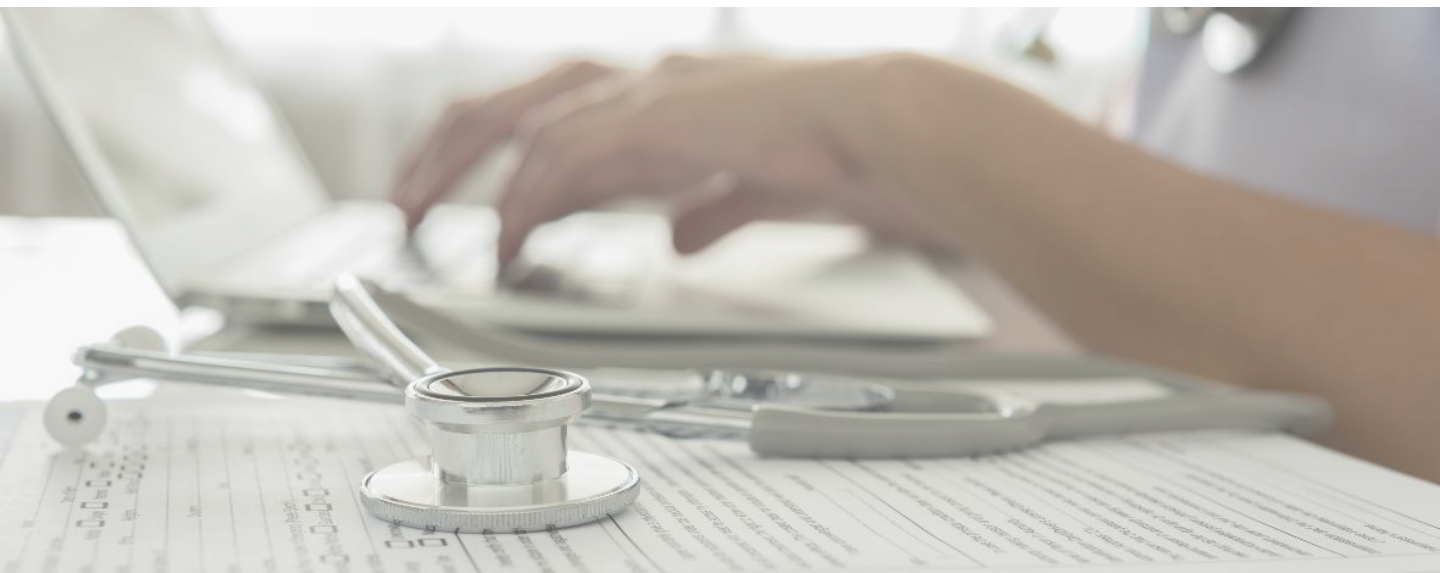
Булінг – це регулярна **негативна поведінка** одного з членів групи **стосовно інших її членів або групи загалом**.

Мобінг – це **несправедливе ставлення та знущання, дискримінація залежних осіб** від тих, хто виконує функцію, наприклад, роботодавеця 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*.

*Алексєєнко Т.Ф. Явища мобінгу й булінгу у взаєминах особистості та колективу
КОДЕКС ЕТИКИ

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.
- Ми **не беремо участі у політичній діяльності** в робочий час та не використовуємо для цього ресурси Закладу.
- Ми **усвідомлено ставимося до використання ресурсів** і впливу на навколишнє середовище (викиди в атмосферу, забруднення води тощо).

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

Антикорупційні положення

Попередження конфлікту інтересів

Інші питання конфлікту інтересів

*Взаємодія з фармацевтичними компаніями,
виробниками засобів реабілітації та медичних
виробів*

Медичні записи

*Реагування на випадки насильства та жорстокого
поводження*

Поведінка поза виконанням професійних обов'язків

Спілкування по телефону

Соціальні мережі та ЗМІ

Зовнішній вигляд працівника

Повідомлення про порушення Кодексу

*Наслідки недотримання принципів професійної
етики*

Положення щодо професійної етики

АНТИДИСКРИМІНАЦІЙНІ ПОЛОЖЕННЯ

У Закладі **не допускаються** будь-які прояви дискримінації.

Дискримінація –

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 **загальновизнаним уявленням про гостинність***.

Припустимо

- Квіти
- Кондитерські вироби
- Пригощення кавою / чаєм
- Речі, зроблені пацієнтами власноруч
- Ручка, блокнот, чашка
- Листівка зі словами вдячності

Неприпустимо

- Все інше (зокрема, грошові кошти, подарункові сертифікати тощо)

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

Якщо працівник невпевнений, чи можна прийняти подарунок, включно з висловлюванням доброзичливості чи подяки, він повинен проконсультуватися з безпосереднім керівником, Радою з питань професійної етики або відмовитися прийняти подарунок.

*Вартість таких подарунків не повинна перевищувати один прожитковий мінімум для працездатних осіб, встановлений на день прийняття подарунка, одноразово, а сукупна вартість таких подарунків, отриманих від однієї особи (групи осіб) протягом року, не повинна перевищувати двох прожиткових мінімумів, встановлених для працездатної особи на 1 січня того року, в якому прийнято подарунки.

Положення щодо професійної етики

ПОПЕРЕДЖЕННЯ КОНФЛІКТУ ІНТЕРЕСІВ

Працівники Закладу, адміністрація Закладу та Рада 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 Законом.

Положення щодо професійної етики

ПОПЕРЕДЖЕННЯ КОНФЛІКТУ ІНТЕРЕСІВ

(продовження)

Безпосередній керівник працівника (зокрема, у разі самотійного 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

У разі, якщо конфлікт інтересів працівника Закладу пов’язаний із етичними вимогами до його поведінки, керівник Закладу/безпосередній керівник працівника проводить консультації з Радою з питань професійної етики, за результатами яких приймає рішення щодо прийнятних і допустимих засобів врегулювання конфлікту інтересів чи його попередження.

Положення щодо професійної етики

ІНШІ ПИТАННЯ КОНФЛІКТУ ІНТЕРЕСІВ

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**.

У разі залучення студентів або лікарів-інтернів до виконання процедур та хірургічних втручань, пацієнти повинні **надати письмову поінформовану згоду на це**. **Відмова** пацієнта залучати студентів або лікарів-інтернів **не повинна впливати на обсяг або якість наданої 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.

Не допускається **рекламування** працівниками зазначеної **продукції**.

Медичні працівники не можуть виписувати лікарські засоби на **бланках, що містять інформацію рекламного характеру**, та **вказувати 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** Законом **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).

*Суб'єкти господарювання, які здійснюють виробництво та/або реалізацію лікарських засобів, медичних виробів (виробів медичного призначення), технічних та інших засобів реабілітації, або їхні представники

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 **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 ОБОВ'ЯЗКІВ

Заходи, не пов'язані з виконанням професійних обов'язків у Закладі (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.

При спілкуванні по телефону з пацієнтами **застосовуються скрипти (сценарії)**, які розробляються та впроваджуються в Закладі для медичних працівників.

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**.

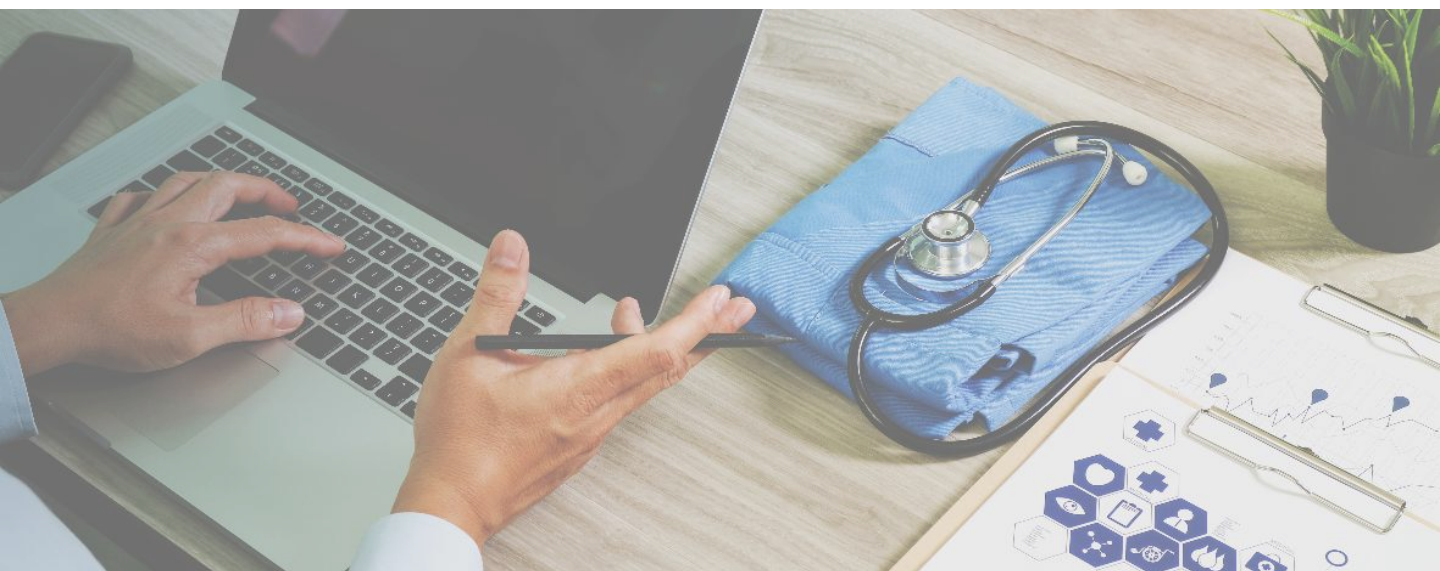
Положення щодо професійної етики

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 ділової атмосфери. У Закладі загальноприйнятим в адміністративних приміщеннях є **діловий стиль в одязі**.

Принципи, які є основою ділового стилю у зовнішньому вигляді працівників	• Стриманість, та елегантність • Почуття міри, смак і доцільність • Чистота, охайність
Працівникам Закладу рекомендується	• На робочому місці не носити спортивний, пляжний одяг • Не носити шорти, міні-спідниці, штани та спідниці зі шкіри • Не 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 **передбачена видача спецодягу**, 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 самотійно 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 ЕТИКИ

(продовження)

03

Анонімне звернення

Повідомлення про порушення працівником Закладу вимог Кодексу може бути направлене з будь-якої електронної адреси на електронну адресу Ради з питань професійної етики ([електронна адреса]) або залишене в скриньці для анонімних звернень, розміщеній у [приміщення, де знаходиться скринька].

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, всіх трудових договорів, а також можуть включатися до договорів, які укладаються Законом.

Посадові інструкції працівників містять показники оцінки роботи працівника та межі його особистої відповідальності за результати діяльності й виконання робіт. У них 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 оцінюється Радою з питань професійної етики.

У разі, якщо працівник припустився публічного порушення вимог Кодексу або про таке порушення стало відомо широкому загалу, Рада 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.

Додатки

Пов'язані документи

ПОВ'ЯЗАНІ ДОКУМЕНТИ

Усі працівники Закладу повинні дотримуватися положень законодавства та інших документів, що встановлюють вимоги до їхньої професійної діяльності та відповідних обмежень, спрямованих на недопущення випадків неетичних чи корупційних дій і конфлікту інтересів. Кодекс не змінює положень цих документів та слугує їхнім доповненням, що конкретизує та роз'яснює їхній зміст.

До таких документів, зокрема, належать:

- **Основи законодавства України про охорону здоров'я**, якими, зокрема, встановлюються обов'язок медичних, фармацевтичних працівників та фахівців з реабілітації дотримуватися вимог професійної етики і деонтології, зберігати лікарську таємницю, а також обмежень під час здійснення ними професійної діяльності;
- Закон України «**Про запобігання корупції**», відповідно до якого юридичні особи забезпечують розробку та вжиття заходів, які є необхідними й обґрунтованими для запобігання і протидії корупції в їхній діяльності;
- Закон України «**Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні**», що застосовується, зокрема, до трудових відносин та сфери охорони здоров'я;
- Закон України «**Про забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків**»;
- **Клятва лікаря**, затверджена Указом Президента України від 15 червня 1992 №349;
- **Етичний кодекс лікаря України**, прийнятий 27 вересня 2009 року Всеукраїнським з'їздом лікарських організацій та X з'їздом Всеукраїнського лікарського товариства, що доповнює механізм правового регулювання взаємовідносин лікарів та пацієнтів нормами медичної етики і деонтології та враховує положення Міжнародного кодексу лікарської етики;
- **Етичний кодекс медичної сестри**, прийнятий у 1999 році з'їздом медичних сестер України.

У разі виникнення запитань щодо застосування тих чи інших правил і положень до ваших посадових обов'язків, будь ласка, зверніться за роз'ясненнями до вашого безпосереднього керівника, керівника структурного підрозділу, представника відділу кадрів або Ради з питань професійної етики.

Кодекс етики

[Назва закладу охорони здоров'я]

[Рік затвердження]