

3.4. ВЗАЄМОДІЯ З ФАРМАЦЕВТИЧНИМИ КОМПАНІЯМИ, ВИРОБНИКАМИ ЗАСОБІВ РЕАБІЛІТАЦІЇ ТА МЕДИЧНИХ ВИРОБІВ

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 зазначати 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).

3.5. 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;



- 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.

3.6. 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.

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).

3.7. ПОВЕДІНКА ПОЗА ВИКОНАННЯМ ПРОФЕСІЙНИХ ОBOB'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.



3.8. СПІЛКУВАННЯ ПО ТЕЛЕФОНУ

Уміння працівників Закладу ввічливо та професійно спілкуватися по телефону з пацієнтами, колегами, корпоративними клієнтами та партнерами сприяє створенню позитивної репутації медичного закладу.

1. Якщо телефонуєте Ви:

- Підготуйтеся до розмови
- Чітко представтеся
- Привітайтеся
- Запитайте чи має співрозмовник час / чи зручно розмовляти
- Попереджайте про увімкнений гучномовець
- Обирайте для дзвінка робочі дні та години
- Не затягуйте розмову

2. Якщо телефонують Вам:

- Відповідайте відразу (за можливості)
- Не відволікайтесь на сторонні речі / фокус на співрозмовника
- Говоріть повільно, граматично правильно, чітко та зрозуміло
- Стежте за тоном та інтонацією голосу
- Забороняється використання нецензурної лексики.

При спілкуванні по телефону з пацієнтами застосовуються скрипти, які розробляються та впроваджуються в закладі для медичних працівників.

1. Привітатися: «Доброго дня!».

Запорізька обласна клінічна лікарня! Мене звати (сказати ім'я).

Чим я можу Вам допомогти? (при можливості запитати ім'я пацієнта (Як я можу до Вас звертатись? І хоча б 1 раз назвати по імені співрозмовника).

2. Уважно слухати співрозмовника, при цьому вставляючи слова «так», «розумію», «звичайно». Вступні фрази: «Так, я Вас розумію», «Так, так», «Я все почула (-в), дякую.

3. Уточнення (вступні фрази): «Це дуже важливо, могли б Ви уточнити...»; «Розкажіть детальніше...»; «Підкажіть, будь ласка...»; «Уточніть, будь ласка..., Нам важливо знати детальніше».

4. Завершення обслуговування (вступні фрази) «Раді були Вам допомогти! Чи можу я надати Вам ще якусь необхідну інформацію?»

Чи отримали Ви вичерпну відповідь? »

«Дякуємо, що звернулися до нашого закладу! Будьте здорові! »

«Будь ласка! Всього найкращого! »



«До побачення! Гарного (вдалого) дня! »

«Будь ласка, звертайтеся! »

Фрази, що можуть використовуватись у відповідних робочих ситуаціях:

- «Із цим питанням Вам необхідно...(надати нам певні документи, звернутись туди-то, написати заяву тощо)»

- «У вирішенні даної ситуації Вам допоможе спеціаліст...

В процесі телефонного спілкування працівникам рекомендується керуватись такими правилами ділового етикету:

- відповідати на дзвінок по можливості одразу;
- на початку розмови, в тому числі при відповіді на вхідний дзвінок, представлятися (якщо використовується скрипт);
- при здійсненні телефонного дзвінка 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 користуватись електронною поштою;
- при надходженні дзвінка колезі, який відсутній на робочому місці, необхідно прийняти для нього/неї повідомлення;
- при обриві зв'язку передзвонювати слід тому, хто дзвонив;
- по відношенню до людини, яка телефонує, слід проявляти доброзичливість, увагу, ввічливість, тактовність, готовність допомогти порадою і справою;
- 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;
- розмовляти з включеним гучномовцем не рекомендується;
- 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.
- 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.

3.9. ПОЛІТИКА СТАНДАРТІВ СПІЛКУВАННЯ

Працівники Закладу повинні завжди дотримуватися правил професійного спілкування з пацієнтами:

Правило № 1. Завжди вітайтеся. Будь-яке звернення до пацієнта повинно починатися зі слів вітання, наприклад, «Добрий день (ранок, вечір)». Навіть якщо відвідувач спочатку поставив запитання, в першу чергу необхідно привітатися і тільки після цього відповісти на поставлене запитання.

Правило № 2. Усміхайтесь

Усміхатися слід широко, тому що співрозмовник завжди відчуває натягнутість і фальш. Приваблива і щира усмішка завжди підвищує настрій і впливає на створення сприятливого враження про співробітників лікарні в цілому.

Правило № 3. Будьте терплячим, умійте слухати.

У бесіді з відвідувачем треба вмійти його вислухати. Не можна ніколи перебивати і заперечувати в момент мовлення співрозмовника.

Якщо співрозмовник висловлює заперечення з будь-якого приводу, необхідно погоджуватись, в розумних межах. Необхідно давати відвідувачу можливість висловитися.

Правило № 4. Будьте уважним, вмійте чути. Треба уважно слухати, що говорить співрозмовник, щоб не пропустити суті сказаного. Можна слухати, але не чути. Слухаючи співрозмовника, необхідно дивитися йому в очі, робити кивок головою і відповідати на поставлені запитання.

Правило № 5. Давайте повну і вичерпну інформацію в рамках своїх компетенцій.

Правило № 6. Працівники повинні бути зацікавлені розв'язати проблему / взяти на себе відповідальність за вирішення ситуації пацієнта:

- З'ясувати потребу;
- Вибрати найкращий з усіх можливих пропозицій;
- Врахувати потребу і побажання пацієнта.

Працівники мають надавати зворотній зв'язок:



- «я вас слухаю»
- «я вас чую»;
- «я розумію»;
- «добре»;
- «перевірте, будь ласка».

3.10. 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 шановливі 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.

3.11. ЗОВНІШНІЙ ВИГЛЯД ПРАЦІВНИКА

Зовнішній вигляд працівника є однією зі складових іміджу Закладу й повинен сприяти створенню ділової атмосфери.

Стиль одягу медичного працівника має відповідати таким принципам:

- стриманість, та елегантність;
- почуття міри, смак і доцільність;



- чистота, охайність.

Працівникам Закладу забороняється в зовнішньому вигляді:

- брудний та неохайний одяг/взуття;
- відкрита демонстрація пірсингу на частинах тіла;
- для жінок: масивні прикраси, яскравий макіяж та манікюр;
- глибокі декольте;
- для чоловіків: демонстрація відкритих частин тіла, зокрема носіння, шортів, майок.

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 комплект залежно від пори року і температури зовнішнього середовища. При використанні спецодягу необхідно стежити за його чистотою й акуратним виглядом.

3.12. 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.

Спосіб 1. Спілкування з працівником

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

Спосіб 2. Звернення до керівника працівника

Відносини між всіма співробітниками закладу є рівноправними. Вони впливають на настрій працівників та їх бажання працювати, а також в більшості визначають результат праці в лікарні.

Не припустимо порушення працівниками правил цього Кодексу або недоречна поведінка.

Якщо хтось із співробітників регулярно порушує корпоративні правила і норми поведінки, прийнятих у закладі, інший працівник може провести із таким порушником бесіду.



У випадку, коли поведінка співробітника не змінюється, стосовно порушувача інформація доводиться до безпосереднього керівника. У разі відсутності реагування з боку керівника, доцільним є звернення таким працівником до відділу персоналу.

Менеджер з персоналу вивчає склавшуся ситуацію та надає рекомендації щодо урегулювання морально-психологічного клімату в колективі, доводить до відома директора з управління персоналом. Якщо і в цьому випадку керівник порушника Кодексу етики не відреагував, тоді відповідальний співробітник пише в письмовій формі рапорт до відділу персоналу. Звернення має бути викладено письмово 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.

Директор з управління персоналом та керівник функціонального напрямку приймають рішення стосовно працівника, який порушив правила Кодексу етики.

Якщо ситуація не вирішується, питання виноситься на розгляд комісії з трудових спорів.

Спосіб 3. Анонімне звернення

Повідомлення про порушення працівником закладу вимог Кодексу може бути направлене з будь-якої електронної адреси на електронну адресу відділу персоналу або залишене в скриньці для анонімних звернень.

Анонімне повідомлення повинне містити інформацію про відповідні обставини, що передували цьому, опис безпосередніх дій працівника.

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

Працівник, який повідомив про порушення колегою Кодексу, не може бути звільнений чи примушений до звільнення, притягнутий до дисциплінарної відповідальності чи підданий з боку керівництва іншим негативним заходам впливу (переведення, атестація, зміна умов праці, відмова в призначенні на вищу посаду, скорочення заробітної плати тощо) або загрози 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.



3.13. 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 Закладом.

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. 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.



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:

1. 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;

2. 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;

3. 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»;

4. Клятва лікаря, затверджена Указом Президента України від 15 червня 1992 №349;

5. 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;

6. Етичний кодекс медичної сестри, прийнятий у 1999 році з'їздом медичних сестер України.

