

КОДЕКС ЕТИКИ
КНП «Запорізька обласна клінічна лікарня» ЗОР

2024 рік
м. Запоріжжя

Кодекс встановлює основні базові етичні принципи та стандарти роботи, якими повинні керуватися працівники та керівник Закладу в щоденній праці, взаємодії один з одним, прийнятті рішень, вирішенні спірних питань.

ЗМІСТ

1. Загальні положення	
1.1. МІСІЯ ЗАКЛАДУ	3
1.2. ВІЗІЯ ЗАКЛАДУ	3
1.3. НАШІ ЦІННОСТІ	3
2. Принципи професійної етики	
2.1. ВЗАЄМОДІЯ З ПАЦІЄНТАМИ.....	4
2.2. ВЗАЄМОДІЯ З КОЛЕГАМИ.....	6
2.3. ВЗАЄМОДІЯ ІЗ СУСПІЛЬСТВОМ.....	7
2.4. ОБОВ'ЯЗКИ АДМІНІСТРАЦІЇ ЗАКЛАДУ.....	7
3. Положення щодо професійної етики.....	7
3.1. АНТИКОРУПЦІЙНІ ПОЛОЖЕННЯ.....	8
3.2. ПОПЕРЕДЖЕННЯ КОНФЛІКТУ ІНТЕРЕСІВ.....	9
3.3. ІНШІ ПИТАННЯ КОНФЛІКТУ ІНТЕРЕСІВ.....	10
3.4. ВЗАЄМОДІЯ З ФАРМАЦЕВТИЧНИМИ КОМПАНІЯМИ, ВИРОБНИКАМИ ЗАСОБІВ РЕАБІЛІТАЦІЇ ТА МЕДИЧНИХ ВИРОБІВ.....	12
3.5. МЕДИЧНІ ЗАПИСИ.....	12
3.6. РЕАГУВАННЯ НА ВИПАДКИ НАСИЛЬСТВА ТА ЖОРСТОКОГО ПОВОДЖЕННЯ.....	13
3.7. ПОВЕДІНКА ПОЗА ВИКОНАННЯМ ПРОФЕСІЙНИХ ОБОВ'ЯЗКІВ	13
3.8. СПІЛКУВАННЯ ПО ТЕЛЕФОНУ.....	14
3.9. ПОЛІТИКА СТАНДАРТІВ СПІЛКУВАННЯ.....	16
3.10. СОЦІАЛЬНІ МЕРЕЖІ ТА ЗМІ.....	17
3.11. ЗОВНІШНІЙ ВИГЛЯД ПРАЦІВНИКА.....	17
3.12. ПОВІДОМЛЕННЯ ПРО ПОРУШЕННЯ КОДЕКСУ.....	18
3.13. НАСЛІДКИ НЕДОТРИМАННЯ ПРИНЦИПІВ.....	20
ПОВ'ЯЗАНІ ДОКУМЕНТИ.....	21



1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. НАША МІСІЯ

Ми об'єднуємо знання, досвід та співчуття, щоб забезпечити найкращий медичний сервіс кожному пацієнту та його рідним

1.2. НАША ВІЗІЯ

Відданість поклику служити здоров'ю нації через професіоналізм, доступність та інновації

ХТО МИ?

Запорізька обласна клінічна лікарня – провідний медичний заклад південного сходу України, якому мешканці довіряють здоров'я та життя.

Ми – команда професіоналів, яка надає якісні медичні послуги всім, хто звертається за допомогою.

ЩО МИ РОБИМО?

Надаємо медичні послуги на підґрунті встановлених стандартів та доказової медицини незалежно від соціального чи економічного статусу та віросповідання.

Підтримуємо високі стандарти медичного сервісу.

Постійно впроваджуємо нові методи лікування, діагностики та організації медичної допомоги, адаптуючи світовий досвід до потреб нашого регіону.

ДЛЯ КОГО МИ ЦЕ РОБИМО?

Весь наш досвід, знання та увага спрямовані на кожного пацієнта.

У ЧОМУ НАША УНІКАЛЬНІСТЬ?

Величезний практичний досвід, що постійно удосконалюється спеціалістами.

Оснащення найновішим сучасним обладнанням.

Комплексний підхід до обслуговування в одному медичному закладі (дослідження, консультування, проведення оперативних втручань).

Доступність якісних послуг незалежно від добробуту пацієнта.

Наша лікарня чиста та безпечна для пацієнта.

Емпатичне ставлення до пацієнтів.

1.3. НАШІ ЦІННОСТІ:

Здоров'я

Здоров'я пацієнта – найвища цінність, що визначає нашу місію. Ми керуємось інтересами пацієнта, забезпечуючи індивідуальний підхід, співчуття та турботу на кожному етапі лікування.

Професійність

Мультидисциплінарний підхід з метою прийняття рішень, дій та очікуваних



Ми діємо відповідально, чесно та прозоро, дотримуючись принципів медичної етики у відносинах із пацієнтами та колегами.

Досконалість

Прагнення до найвищих стандартів у всіх аспектах роботи – від якості медичних послуг до ефективності управління.

Забезпечення безперервного навчання та професійного зростання кожного члена команди.

Партнерство

Співпраця всіх структур лікарні для надання комплексної підтримки, щодо фізичного, ментального та емоційного здоров'я пацієнту та його рідним.

Інноваційність

Постійний пошук та впровадження нових підходів до лікування, діагностики та організації роботи.

Командна робота

Створення атмосфери взаємоповаги, професійності та підтримки в колективі. Команда експертів (кожен за напрямком своєї діяльності) робить все можливе для надання якісної медичної допомоги.

2. ПРИНЦИПИ ПРОФЕСІЙНОЇ ЕТИКИ

2.1. Взаємодія з пацієнтами

Ми діємо на підставі 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.

Ми здійснюємо медичну практику на основі стандартів медичної допомоги і клінічних протоколів.

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 постійно оновлюємо та актуалізуємо наші знання й навички.

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 враховуємо особливості спілкування з людьми різних вікових груп (зокрема, дітьми, літніми людьми).



Ми проявляємо повагу й турботу в спілкуванні з пацієнтами, 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.

Ми не з'являємося на робочому місці в стані алкогольного та/або наркотичного сп'яніння.

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 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 (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 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 рекомендацій або правил внутрішнього розпорядку нашого Закладу.

Ми не відмовляємо у лікуванні особам, якщо їхній спосіб життя або дії призвели до захворювання/погіршення стану здоров'я.

Ми не відмовляємо у лікуванні особам, чий стан піддає ризику нашу безпеку чи здоров'я. 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

2.2. Взаємодія з колегами

Ми працюємо як команда, в основі якої є спільні цінності та цілі, 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 їх до лікування пацієнта з метою консультації для надання якісної медичної допомоги згідно всіх стандартів.

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 їх усунення, 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 постійно проходимо обов'язкові тренінги щодо професійної етики.



2.3. Взаємодія з суспільством

Ми не зловживаємо довірою суспільства до професії.

Ми проводимо активну просвітницьку роботу щодо поширення ідей та засад здорового способу життя в суспільстві.

Ми усвідомлено ставимося до використання ресурсів і впливу на навколишнє середовище, дотримуємося всіх норм утилізації медичних відходів (викиди в атмосферу, забруднення води).

2.4. Обов'язки адміністрації 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.

3. ПОЛОЖЕННЯ ЩОДО ПРОФЕСІЙНОЇ ЕТИКИ

У закладі не допускаються будь-які прояви дискримінації. 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.

3.1. АНТИКОРУПЦІЙНІ ПОЛОЖЕННЯ

На виконання вимог ЗУ «Про запобігання корупції» у Закладі затверджена та впроваджена Антикорупційна програма.

Дотримання норм Антикорупційної програми є обов'язковим для усіх працівників Закладу.

Антикорупційною програмою визначені правові та організаційні засади функціонування системи запобігання корупції в Закладі, зміст та порядок застосування превентивних антикорупційних механізмів, правила щодо попередження та усунення корупційних правопорушень та їх наслідків.

Впровадження та дотримання вимог антикорупційного законодавства, у тому числі та не виключно Антикорупційної програми спрямоване на досягнення суттєвого прогресу в запобіганні та протидії корупції, а також забезпеченні злагодженості та системності антикорупційної діяльності Закладу. Корупція розглядається Закладом як ключова перешкода стабільному економічному зростанню та розбудові соціальних інститутів у медичній галузі.

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

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 загально визнаним уявленням про гостинність.

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



Припустимо:

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

Недопустимо:

• 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 або відмовитися прийняти подарунок.

3.2. ПОПЕРЕДЖЕННЯ КОНФЛІКТУ ІНТЕРЕСІВ

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

Конфлікт інтересів – 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.

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 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.

3.3. 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 з 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.

