

ПРАВИЛА КОРПОРАТИВНОЙ ЭТИКИ УЧРЕЖДЕНИЯ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ «5-я ГОРОДСКАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА Г.МИНСКА»

Правила корпоративной этики учреждения здравоохранения «5-я городская клиническая больница г.Минска» (далее – Правила) являются локальным актом, регламентирующим общие принципы профессиональной служебной этики работников и основные правила поведения, которыми надлежит руководствоваться работникам, независимо от занимаемой должности.

Главная цель настоящего Правил – установление этических норм и правил служебного поведения, укрепление корпоративной культуры, повышение авторитета учреждения здравоохранения «5-я городская клиническая больница г.Минска» (далее – УЗ «5-я ГКБ»)

Задачами настоящих Правил являются:

- разъяснение работникам их персональной ответственности за исполнение своих должностных обязанностей;
- воспитание культуры ответственности каждого работника за свою квалификацию, качество работы, принимаемые решения и общий результат;
- определение этических норм во внешних и внутренних взаимоотношениях организации

Правила направлены на создание максимально комфортных условий работы, призваны способствовать формированию здорового психологического климата в коллективе, повышению эффективности деятельности работников, росту социальной ответственности.

Работники УЗ «5-я ГКБ» соблюдают Правила в процессе своей служебной деятельности.

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Законом Республики Беларусь от 18.06.1993 г. № 2435-ХІІ «О здравоохранении», Законом Республики Беларусь от 07.05.2021 г. № 99-З «О персональных данных», постановлением Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 07.08.2018 г. № 64 «О правилах медицинской этики и деонтологии», постановлением Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 28.11.2008 г. № 205 «Об утверждении Инструкции о порядке создания и деятельности комитетов (комиссий) по вопросам медицинской этики и деонтологии».

В настоящих Правилах применяются термины в значениях, определенных в Законе Республики Беларусь от 18.06.1993 г. № 2435-ХІІ «О здравоохранении».

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ ПРАВИЛ КОРПОРАТИВНОЙ ЭТИКИ

Основной целью УЗ «5-я ГКБ» является оказание качественной, доступной, высококвалифицированной, специализированной медицинской помощи и удовлетворение потребностей пациентов.

Медицинский работник обязан оказать медицинскую помощь любому человеку вне зависимости от пола, возраста, расовой и национальной принадлежности, места проживания, его социального статуса, религиозных и политических убеждений и иных немедицинских факторов.

Медицинский работник несет ответственность за обеспечение качественной и безопасной медицинской помощи в соответствии со своей квалификацией и должностными обязанностями в пределах имеющихся ресурсов.

Медицинский работник не вправе использовать свои знания и возможности в негуманных целях и без достаточных оснований применять медицинские меры или отказываться в них.

Медицинский работник не имеет права, пользуясь своим положением, эмоциональным состоянием пациента, заключать с ним имущественные сделки, использовать в личных целях его труд, а также заниматься вымогательством и взяточничеством.

Отказ пациента от предлагаемых платных медицинских услуг не может быть причиной ухудшения качества и доступности, уменьшения видов и объемов медицинской помощи, предоставляемых ему бесплатно в рамках государственных гарантий, установленных законодательством Республики Беларусь.

Медицинский работник не вправе предоставлять при назначении курса лечения пациенту недостоверную, неполную или искаженную информацию об используемых лекарственных препаратах, медицинских изделиях, в том числе скрывать от пациента информацию о наличии лекарственных препаратов, медицинских изделий, имеющих более низкую цену.

Медицинский работник не должен принимать поощрений от фармацевтических фирм и др. организаций, за назначение предлагаемых ими лекарств, использовать на территории организации предметы, имеющие логотип компании или торговое наименование лекарственного препарата, медицинского изделия.

Работникам запрещается курить на территории учреждения, только в специально отведенном месте, запрещается находиться в помещении учреждения, допускать исполнения должностных обязанностей в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения.

УЗ «5-я ГКБ» всеми доступными законными методами культивирует уважительное отношение своих работников к истории страны, государственным институтам власти, символам и символике Республики Беларусь, сохранению исторической правды о героическом прошлом белорусского народа, противодействует попыткам реабилитации нацизма, героизации нацистских преступников и их пособников, порицает и не приемлет деятельность по дискредитации и попыткам дестабилизации обстановки в Республике Беларусь, в т.ч. путем санкционного давления.

Персонал учреждения уважает, соблюдает, выполняет законы государства, способен оценивать свои поступки с точки зрения пользы или вреда для общества в соответствии с действующими в обществе требованиями, нормами, законами, готов активно участвовать в решении общественных проблем, отстаивать свои права, интересы, убеждения, ценности, способен вести позитивный диалог с властью, другими гражданами и гражданскими объединениями, осознает свою гражданскую идентичность принадлежности к стране, обществу, государству, их правовому и языковому пространству.

Настоящие Правила не могут охватить и прописать все потенциальные риски, возникающие при профессиональной деятельности работников учреждения. В случае возникновения сложных ситуаций необходимо руководствоваться принципами гуманизма, уважительного отношения к пациенту, этическими нормами, а также требованиями законодательства.

Если настоящие Правила или отдельные его пункты вступят в противоречие с законодательством Республики Беларусь, то Правила или отдельные его пункты утрачивают силу. До даты внесения изменений в настоящие Правила необходимо руководствоваться законодательством Республики Беларусь.

2. ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ МЕДИЦИНСКОЙ ЭТИКИ И ДЕОНТОЛОГИИ

Основные принципы медицинской этики и деонтологии:

- одинаково уважительно относиться к гражданам, обратившимся за медицинской помощью;
- установление доброжелательных отношений с пациентами и их родственниками;
- избегание критики в присутствии пациентов действий (бездействия) своих коллег, а также медицинских работников других учреждений;
- твердое и последовательное следование тактике оказания медицинской помощи в интересах пациента, с объяснением целей, особенностей и исходов при оказании медицинской помощи;
- избегания обсуждения вопросов религиозного, националистического, сексуального характера с пациентами и их родственниками, если это не влияет на исход оказания медицинской помощи;
- уважение к праву пациента на принятие или отказ от лечения, а также к праву выбора врача;
- уметь при необходимости отказывать в вежливой форме;
- уметь при необходимости уступать и не принимать во внимание причиненной несправедливости или обиды;
- выслушивать пациентов, отвечать на вопросы, избегая проявления негативных эмоций и осознавая, что многие пациенты серьезно (буквально) относятся к словам врача;

- не допускать ни при каких обстоятельствах шутливого обращения с пациентами;
- исключение принятия решений под влиянием внешних факторов, личной выгоды или дискриминации;
- уважение прав пациентов, мнения коллег и других специалистов в области здравоохранения;
- при принятии решения действовать только в интересах пациента, используя все доступные ресурсы, включая научные достижения;
- в случае недостатка квалификации и компетенции необходимо обращаться к более опытным коллегам;
- в случае установления диагноза и невозможности достижения положительного результата, оказывать пациенту возможную психологическую, консультативную, паллиативную помощь;
- исключение использования саморекламы, а также порочащей информации о коллегах/медицинских организациях;
- соблюдение требований конфиденциальности.

Нарушение общепринятых норм медицинской этики и деонтологии является нарушением прав пациента и влечет за собой административную, гражданскую ответственность.

3. ОСНОВЫ ЭТИКИ И ДЕОНТОЛОГИИ АДМИНИСТРАТИВНО-УПРАВЛЕНЧЕСКОГО ПЕРСОНАЛА И РУКОВОДИТЕЛЕЙ СТРУКТУРНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ

Работа в учреждении должна подчиняться строгой дисциплине, должна соблюдаться субординация, то есть служебное подчинение младшего по должности к старшему.

Руководителям всех уровней необходимо быть объективными и справедливыми в отношении всех подчиненных, равными в обращении с ними, быть принципиальными в деле, требовательными и вместе с тем терпимыми к людям, тактичными, заботиться о создании благоприятного морально-психологического климата в коллективе.

Основные этические принципы при осуществлении управления:

самоконтроль (самообладание) в любых ситуациях, умение управлять своими чувствами и поступками, постоянство и последовательность;

делегирование полномочий своим доверенным лицам, признание их прав и ответственности по определенному кругу вопросов;

систематическое предоставление своим подчиненным оценки их деятельности, начиная с достигнутых ими успехов, заканчивая вопросами, с которыми подчиненные не справились;

избегать обсуждения достоинств и недостатков подчиненных в их отсутствие;

понимать психологию и мотивацию ключевых, по мнению руководителя, работников, которую невозможно узнать без личного неформального общения;

четкое определение обязанностей и полномочий работника, в рамках которых он может самостоятельно принимать решения и проявлять инициативу;

беречь честь и достоинство каждого подчиненного, при необходимости вставать на его защиту;

избегать обсуждения неудовлетворительной деятельности вышестоящих работников в присутствии его подчиненных;

приветствуется наставничество;

не препятствовать карьерному росту работников;

преданность своему делу и интересам работников.

4. ОСНОВЫ МЕДИЦИНСКОЙ ЭТИКИ И ДЕОНТОЛОГИИ ВРАЧЕБНОГО ПЕРСОНАЛА

Эффективный медицинский коллектив должен представлять собой группу взаимосвязанных и взаимодействующих специалистов различных специальностей, работающих для достижения определенной цели: сохранение жизни человека и восстановление здоровья.

Каждый врач должен систематически профессионально совершенствоваться.

Своим поведением и отношением к окружающим, исполнением своих обязанностей врач должен быть хорошим примером для молодых специалистов, среднего и младшего медицинского персонала.

Уважительное отношение к человеческой жизни и здоровью со стороны врача должно проявляться в его образе жизни.

Основные этические принципы, которых должен придерживаться врач: заботиться о благополучии своих коллег, подчиненных, учреждения, а также быть готовым принимать новых работников;

уважать мнение руководителя и старших по возрасту коллег, даже если их позиция не совпадает с собственным мнением врача, не доводить противоречия до конфликта;

нельзя критиковать или давать оценку действиям коллеги в присутствии пациента, замечания коллегам необходимо делать при необходимости в личной беседе, не подрывая авторитета врача;

врач не вправе публично ставить под сомнение профессиональную квалификацию другого врача или каким-либо иным образом его дискредитировать;

предлагать конструктивные предложения по совершенствованию работы медицинского учреждения;

быть благодарным к тем, кто научил профессии врача и помогает в работе, самому помогать коллегам;

оказывать помощь своим коллегам в сохранении и восстановлении их профессиональной репутации, если это не противоречит законодательству;

в трудных клинических случаях опытные врачи должны давать советы и оказывать помощь менее опытным коллегам в корректной форме;

общаться с коллегами, руководством, пациентами и их родственниками на равных, не принижая и не возвышая свое положение;

уважать право пациента на выбор врача, консультацию у другого врача и участие в принятии решений о проведении лечебно-профилактических мер;

информированное добровольное согласие пациента на лечение врач получает при личном разговоре с пациентом (либо его законными представителями);

необходимо установить порядок, при котором родственники пациентов могут систематически получать информацию о состоянии здоровья пациента непосредственно от лечащего врача, при этом информация врача должна быть конкретной и правдивой, без ненужной детализации и использования малопонятных медицинских терминов, излишних заверений и обещаний;

уважать честь и достоинство пациента, относиться к нему доброжелательно, уважать его права на личную тайну, с пониманием; воспринимать озабоченность родных и близких состоянием пациента;

в случае неблагоприятного прогноза для пациента необходимо проинформировать его предельно деликатно и осторожно, оставив надежду на продление жизни, на возможный благоприятный исход;

недопустима выплата врачом комиссионных за направление к нему пациента либо получение платы или иного вознаграждения из любого источника за направление пациента в определенное лечебное учреждение, к определенному специалисту или назначение определенного вида лечения без достаточных медицинских оснований;

недопустимо в коммерческих целях привлекать к себе пациентов, которые уже проходят лечение у других врачей, продолжать дорогостоящее лечение, если очевидно, что оно не эффективно;

публикации медицинского характера, выступления на научных форумах, просветительская деятельность в прессе, на радио и телевидении должны быть безупречными в этическом плане, ограничиваться объективной научно-практической информацией и не содержать элементов недобросовестной конкуренции, рекламы и саморекламы;

при совершении ошибки или развитии в процессе лечения непредвиденных осложнений врач обязан проинформировать об этом пациента (его родственников), старшего коллегу и немедленно приступить к действиям, направленным на исправление вредных последствий, не дожидаясь указаний на это;

не поддаваться давлению пациента, его родственников о назначении ему лечения, внеочередного оказания медицинской помощи, если для этого отсутствуют объективные медицинские и социальные причины;

недопустимо обращаться к пациентам на "ты" и вместо имени, отчества или фамилии говорить "больной" и "больная"; обезличенное, невежливое

обращение и, наоборот, излишняя фамильярность не могут способствовать установлению контакта между персоналом и пациентом, не создают обстановки взаимного доверия и уважения;

осуществлять врачебную практику только под собственной фамилией, не используя псевдоним и не указывая не присвоенных официально титулов, степеней, званий.

5. ОСНОВЫ МЕДИЦИНСКОЙ ЭТИКИ И ДЕОНТОЛОГИИ СРЕДНЕГО МЕДИЦИНСКОГО ПЕРСОНАЛА

Успех любого лечебного процесса определяется не только выбранной врачом тактикой лечения, но и постоянством качественной работы среднего медицинского персонала.

Средний медицинский персонал в соответствии со своими должностными обязанностями может и должен давать рекомендации пациентам и их родственникам: по соблюдению режима дня, личной гигиене, уходу за тяжелобольными, подготовке к диагностическим, лечебным процедурам, психологической адаптации, использованию вспомогательных средств индивидуальной реабилитации, физической активности, рациональному питанию, способам выполнения рекомендаций врача.

Средний медицинский персонал не должен давать рекомендации пациентам и их родственникам по приему тех или иных пищевых добавок, выбору лечебного учреждения или врача, а также не должен давать прогнозов исхода лечения. Среднему медицинскому персоналу запрещается обсуждать лечебный процесс за пределами лечебного учреждения.

Среднему медицинскому персоналу не разрешается выдавать пациенту на руки результаты исследований и анализов и медицинские карты.

Основные этические принципы, которых должен придерживаться каждый работник, занимающий должность среднего медицинского персонала:

быть открытым к общению с окружающими и постоянно стремиться повышать свою квалификацию, при необходимости передавать свой опыт коллегам;

знать и соблюдать права пациента, санитарные правила, технику безопасности, инструкции к применению медицинской техники и лекарственных препаратов;

не подвергать пациента неоправданному риску;

выполнять свою работу одинаково качественно и доброжелательно по отношению к пациентам, независимо от ответной реакции пациентов, возможных добровольных подарков или официальной оплаты услуг;

стремиться сохранять взвешенную самооценку, независимо от положительных (или отрицательных) слов со стороны пациента, при необходимости уметь предупредить конфликт или попросить о помощи врача;

не перекладывать свои обязанности на коллег;

избегать навязывания собеседнику своих моральных, религиозных, политических убеждений;

при установлении очередности оказания медицинской помощи нескольким пациентам необходимо руководствоваться только медицинскими критериями, исключая какую-либо дискриминацию;

при проведении процедур стремиться избегать нахождения в помещении других пациентов, родственников пациентов;

уметь успокоить пациента и убедить его в полезности процедур, сопровождающихся болезненными ощущениями;

недопустимо обращаться к пациентам на "ты" и вместо имени, отчества или фамилии говорить "больной" и "больная"; обезличенное, невежливое обращение и, наоборот, излишняя фамильярность не могут способствовать установлению контакта между персоналом и пациентом, не создают обстановки взаимного доверия и уважения;

уметь создавать физический, эмоциональный и духовный комфорт.

6. ОСНОВЫ ЭТИКИ И ДЕОНТОЛОГИИ ИНЫХ РАБОТНИКОВ

Основные этические принципы, которых должен придерживаться иной работник учреждения здравоохранения, работающий по должности (профессии), не вошедшей в раздел 3-5:

знать и соблюдать права пациента, санитарные правила, технику безопасности,

терпеливо и чутко относиться к пациентам;

выполнять свою работу одинаково качественно и доброжелательно по отношению к пациентам;

не подвергать пациента неоправданному риску;

стремиться сохранять взвешенную самооценку, независимо от положительных или отрицательных слов со стороны пациента, при необходимости уметь предупредить конфликт или попросить о помощи врача или среднего медицинского работника;

в присутствии пациента нельзя обсуждать других пациентов, их диагнозы, лечение, а также обсуждать своих коллег;

при общении с пациентами нельзя проявлять черствость, грубость, раздражительность, равнодушие, брезгливость;

нельзя брать на себя обязанности врачей, давая неверные рекомендации больным и их родственникам;

не перекладывать свои обязанности на коллег;

избегать навязывания собеседнику своих моральных, религиозных, политических убеждений;

недопустимо обращаться к пациентам на "ты" и вместо имени, отчества или фамилии говорить "больной" и "больная";

уметь создавать физический, эмоциональный и духовный комфорт;

запрещается обсуждать лечебный процесс за пределами лечебного учреждения;

не обсуждать в присутствии пациента действия врача, среднего медработника, прогноз и течение заболевания, давать рекомендации пациентам и их родственникам по приему тех или иных лекарственных препаратов, способах диагностики и лечения, выбору лечебного учреждения или врача.

7. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА. ВРАЧЕБНАЯ ТАЙНА.

Информация о факте обращения пациента за медицинской помощью и состоянии его здоровья, сведения о наличии заболевания, диагнозе, возможных методах оказания медицинской помощи, рисках, связанных с медицинским вмешательством, а также возможных альтернативах предлагаемому медицинскому вмешательству, иные сведения, в том числе личного характера, полученные при оказании пациенту медицинской помощи, а в случае смерти – и информация о результатах патологоанатомического исследования составляют врачебную тайну (ст.46 Закона «О здравоохранении»).

Информация о состоянии здоровья пациента предоставляется лечащим врачом пациенту, уполномоченным им лицам, его законным представителям, а при неспособности пациента по состоянию здоровья к принятию осознанного решения, – супруге (супругу) или одному из близких родственников (родителей, совершеннолетних детей, родных братьев (сестер), внуков, деда (бабки)). Совершеннолетний пациент вправе определить лиц, которым следует сообщать информацию о состоянии его здоровья, либо запретить ее сообщение определенным лицам.

Информация о состоянии здоровья пациента излагается лечащим врачом в форме, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии и доступной для понимания лица, не обладающего специальными знаниями в области здравоохранения.

Использование информации о состоянии здоровья пациента в образовательном процессе и научной литературе допускается только с согласия пациента либо его законных представителей.

Запрещается разглашение специальных персональных данных без согласия субъектов персональных данных, за исключением случаев, не требующих такого согласия в соответствии с Законом Республики Беларусь от 07.05.2021 г. № 99-3 «О персональных данных».

Предоставление информации, составляющей врачебную тайну, без согласия пациента или его законных представителей, допускается в случаях, предусмотренных законодательством Республики Беларусь.

Обязанность сохранять врачебную тайну наравне с медицинскими, фармацевтическими работниками распространяется также на лиц, которым стали известны сведения, составляющие врачебную тайну.

За разглашение врачебной тайны законодательством установлены ответственности: дисциплинарная, административная и уголовная.

8. ОБЩЕНИЕ В СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЯХ

Работникам УЗ «5-я ГКБ» запрещается:

распространять или обсуждать без согласия администрации на публичных интернет-ресурсах информацию, связанную с деятельностью учреждения;

размещать фото- и видеоматериалы, не соответствующие действительности или порочащие репутацию учреждения;

подписываться на интернет сообщества, включенные в Республиканский перечень экстремистских материалов.

Запрещается разглашение персональных данных пациентов, обсуждение клинических случаев с указанием детальной информации о пациентах, выкладывание видео и фотодокументов осуществления операций и других медицинских манипуляций.

Не допускается размещение на официальных и личных страницах в социальных сетях, телеграмм-каналах (чатах), иных Интернет-ресурсах, в том числе посредством приложений и мессенджеров, высказываний (комментариев) и призывов деструктивного характера для организации и (или) участия в массовых мероприятиях, не оформленных в установленном порядке.

9. СОБЛЮДЕНИЕ КОРПОРАТИВНОЙ ЭТИКИ

В процессе общения с пациентами, коллегами и представителями внешних структур работник должен стремиться производить соответствующее профессиональное впечатление.

Создавая и поддерживая комфортную рабочую обстановку, работники соблюдают следующие нормы и правила делового этикета:

внешний вид работника учреждения должен быть опрятным, следует сохранять приветливое выражение лица, поддерживать ровный, спокойный тон голоса, избегать чрезмерной жестикуляции;

работник учреждения обязан носить бейдж с указанием структурного подразделения, фамилии, имени, отчества, и называть свое имя и отчество, когда его об этом спрашивают;

обращаться к руководителям и подчиненным на «Вы», по имени и отчеству, строить свои отношения с коллегами по работе на основе доброжелательности, взаимопомощи и корпоративной солидарности;

бережно относиться к имуществу учреждения и коллег по работе;

в рабочее время не заниматься делами, не связанными с выполнением служебных обязанностей;

не демонстрировать плохое настроение, не проявлять несдержанность и агрессию;

не сквернословить, не применять нецензурные слова, сленговую речь;

не переносить дружеские отношения в рабочую обстановку.

Работникам учреждения рекомендуется придерживаться следующих правил ношения деловой одежды:

медицинская одежда должна быть всегда аккуратной, чистой;
при выходе на улицу спецодежду следует снимать;
стиль деловой одежды административно-управленческого персонала должен быть консервативным и сдержанным.

Работник учреждения обязан соблюдать правила общения и предоставления информации по телефону. Работник учреждения обязан начинать деловой телефонный звонок со слов приветствия и сообщения наименования учреждения, структурного подразделения, занимаемой должности и своих фамилии, имени, отчества. Ответы на телефонные звонки и обращения граждан работником должны быть даны в вежливой (корректной) форме.

По желанию обратившегося лица ему должны быть сообщены способы получения информации по общим вопросам предоставления медицинских услуг – по правилам приема вызова, записи на прием, график работы, адрес учреждения (при необходимости – маршрут проезда).

Информация, предоставляемая работником по телефону, должна быть максимально краткой и сжатой. Недопустимо длительно занимать телефонную линию. В случае необходимости работнику следует сделать повторный звонок после подготовки запрашиваемой информации. Не допустимо звонить в рабочее время со стационарного телефона по личным вопросам, за исключением крайней необходимости, при этом быть предельно кратким.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Если поступает служебный звонок по внутреннему телефону, работник называет свое подразделение, должность и представляется.

При участии в совещании, необходимо выключить свои сотовые телефоны либо установить их на тихий режим.

10. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Требования настоящих Правил обязательны для всех работников УЗ «5-я ГКБ»

При приеме на работу в УЗ «5-я ГКБ» кадровые работники обеспечивают ознакомление под подпись принимаемых лиц с положениями Правил.

С целью совершенствования Правил, его нормы могут пересматриваться и дополняться в установленном порядке.