

ПРИКАЗ

« 31 » января 2017 г.

№ 14.

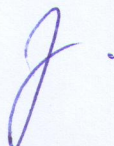
**«О принятии кодекса профессиональной этики
КГБУЗ «ССМП г. Владивостока»»**

Во исполнение поручения Правительства Российской Федерации от 28.09.2012г. № ОГ-П12-5718 об обеспечении выполнения комплекса мероприятий по развитию институтов самоуправления и принятию кодексов профессиональной этики работников, оказывающих услуги в социальной сфере

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Принять кодекс профессиональной этики работников КГБУЗ «Станция скорой медицинской помощи г. Владивостока» (Приложение № 1);
2. Руководителям структурных подразделений или лицам их замещающим в соответствии с планом работы, утвержденным приказом главного врача КГБУЗ «ССМП г. Владивостока» от 19.01.2017 № 4 «Об утверждении плана мероприятий по принятию кодекса профессиональной этики работников КГБУЗ «ССМП г. Владивостока»», в установленный срок провести мероприятия по информированию принятия и необходимости соблюдения кодекса профессиональной этики работников КГБУЗ «ССМП г. Владивостока» подведомственных им подразделениях и ознакомить работников под подпись;
3. Отделу кадров КГБУЗ «Станция скорой медицинской помощи г. Владивостока» внести в трудовой договор в раздел «Обязанности сторон» пункт, где обе стороны обязуются исполнять положения кодекса профессиональной этики.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой

Главный врач



Д.В. Чурилов

Приложение №1
к приказу КГБУЗ «ССМП г. Владивостока»
№ 14 от 31.01 2017г.

УТВЕРЖДАЮ
Главный врач КГБУЗ «ССМП г. Владивостока»

Д.В. Чурилов



КОДЕКС МЕДИЦИНСКОЙ ЭТИКИ И КОРПОРАТИВНОГО ЭТИКЕТА КГБУЗ «ССМП г. Владивостока»

СОДЕРЖАНИЕ:

1. Нормативные документы
2. Термины, определения, сокращения
3. Общие положения
4. Основные принципы медицинской этики и деонтологии
5. Особенности этики и деонтологии административно – управленческого персонала и руководителей структурных подразделений
6. Особенности медицинской этики и деонтологии всего персонала
7. Особенности медицинской этики и деонтологии врача (фельдшера)
8. Особенности медицинской этики и деонтологии младшего медицинского персонала
9. Соблюдение принципов этики при получении и предоставлении информации
10. Соблюдение корпоративной этики
11. Деятельность персонала вне учреждения
12. Ответственность работника учреждения за исполнение Кодекса
13. Заключительные положения

1. Нормативные документы

Конституция Российской Федерации; Федеральный закон от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"; Конвенция от 4 ноября 1950 года «О защите прав человека и основных свобод»; Международный кодекс медицинской этики 1949 г.; Венская декларация и Программа действий, принятая на Всемирной конференции по правам человека 25 июня 1993 года; Лиссабонская декларация о правах пациента, принятая 34-й Всемирной Медицинской Ассамблеей в сентябре/октябре 1981 года; Кодекс врачебной этики Российской Федерации, одобренный Всероссийским Пироговским съездом врачей 7 июня 1997 года; Этический кодекс медицинской сестры России, принятый Российской Ассоциацией медицинских сестер в 1997 году; Кодекс профессиональной этики врача Российской Федерации, принятый Первым национальным съездом врачей Российской Федерации (г. Москва, 5 октября 2012 г.).

2. Термины, определения, сокращения

В настоящем Кодексе использованы термины и определения:
ВРАЧЕБНАЯ ТАЙНА – медицинское, правовое, социально-этическое понятие, представляющее собой запрет медицинскому работнику сообщать третьим лицам информацию о состоянии здоровья пациента, диагнозе, результатах обследования, самом факте обращения за медицинской помощью и сведений о личной жизни, полученных при обследовании и лечении. Запрет распространяется также на всех лиц, которым эта информация стала известна в случаях, предусмотренных законодательством.

ГАРАНТИЯ ПРАВ ПАЦИЕНТА – предусмотренное законом, иным правовым актом или договором обязательство по выполнению содержащихся в них норм и положений, обеспечивающих реализацию прав пациента при предоставлении медицинских и сервисных услуг.

КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА – совокупность материальных и духовных ценностей, созданных и создаваемых работниками учреждения в процессе трудовой деятельности.

КОРПОРАТИВНЫЙ ЭТИКЕТ – совокупность норм поведения, правила профессионального этикета, распространяемые на работников учреждения.

МЕДИЦИНСКАЯ ЭТИКА – совокупность нравственных норм профессиональной деятельности медицинских и фармацевтических работников, предусматривающая взаимоотношения с пациентом, медицинскими и фармацевтическими работниками между собой, с родственниками пациента, здоровыми людьми.

МЕДИЦИНСКАЯ ДЕОНТОЛОГИЯ – совокупность этических норм поведения медицинских и фармацевтических работников при выполнении своих профессиональных обязанностей в отношении пациента.

3. Общие положения

Результаты работы КГБУЗ «ССМП г. Владивостока» (далее – СМП) показывают, что одним из самых важных слагаемых успеха в работе, позволяющим достичь максимальной эффективности деятельности учреждения, является постоянное следование правилам медицинской этики и корпоративного этикета работников СМП. С этой целью администрацией СМП разработан и утвержден КОДЕКС МЕДИЦИНСКОЙ ЭТИКИ и КОРПОРАТИВНОГО ЭТИКЕТА СОТРУДНИКОВ Краевого государственного

бюджетного учреждения здравоохранения «Станция скорой медицинской помощи» г. Владивостока (далее – Кодекс), включающий в себя совокупность правил и норм поведения, касающихся внешнего проявления отношения между сотрудниками, контакт с пациентами на вызове, их родственниками и окружающими лицами, а также формирования имиджа учреждения. Настоящий Кодекс распространяется на всех работников КГБУЗ «ССМП г. Владивостока», он является составной частью условий труда работников учреждения с момента подтверждения ими факта ознакомления с ним.

Каждый сотрудник СМП должен принимать все необходимые меры для выполнения положений настоящего Кодекса. Все работники СМП обязаны придерживаться высоких этических стандартов при предоставлении услуги «Скорая медицинская помощь». Соблюдение этих правил является ключом к конструктивному общению, позволит достичь максимальной эффективности в выполнении вызовов, устранить конфликт корпоративных и личных интересов, достойно нести высокое звание – сотрудник «скорой медицинской помощи», повысить культуру и качество оказания скорой медицинской помощи населению.

Администрация СМП несет ответственность за строгое соблюдение этических норм и стандартов профессиональной деятельности, за создание корпоративной культуры. Все сотрудники СМП должны осознавать свою роль в деятельности «скорой». Успеха можно достичь только благодаря тесному взаимодействию сотрудников внутри учреждения, коммуникациям между его структурными подразделениями.

Основной целью СМП является удовлетворение потребностей пациентов путем оказания качественной, доступной, квалифицированной, круглосуточной экстренной медицинской помощи.

В соответствии с действующим законодательством, основополагающим при оказании медицинской помощи является принцип приоритета интересов пациента.

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, в том числе и моральную, за обеспечение качественной и безопасной медицинской помощи в соответствии со своей квалификацией и должностными обязанностями, в пределах имеющихся ресурсов.

Моральная обязанность медицинского работника соблюдать чистоту рядов медицинского сообщества, беспристрастно анализировать как ошибки своих коллег, так и свои собственные. Препятствовать практике бесчестных и некомпетентных коллег, а также различного рода непрофессионалов, наносящих ущерб здоровью пациентов.

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.

Медицинский работник не вправе предоставлять при назначении лечения пациенту недостоверную, неполную или искаженную информацию об используемых лекарственных препаратах, медицинских изделиях.

4. Основные принципы медицинской этики и деонтологии

Принципы медицинской этики и деонтологии предусматривают:

- одинаково уважительно относиться ко всем гражданам, обратившимся за медицинской помощью;
- избегать осуждения действий (бездействия) пациента, своих коллег, должностных лиц, государственных служащих;
- не обсуждать (в форме критики) с пациентом лечебные действия предыдущего врача;
- при любых обстоятельствах стремиться быть внимательным и доброжелательным к пациентам, их родственникам, своим коллегам, независимо от ответной реакции;
- исключить грубое и нетактичное отношение к пациентам, их родственникам, коллегам;
- уметь при необходимости отказывать в вежливой форме;
- выслушивать пациентов, отвечать на вопросы, избегая проявления негативных эмоций и осознавая, что многие пациенты серьезно (буквально) относятся к словам врача;

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

5. Особенности этики и деонтологии административно – управленческого персонала и руководителей структурных подразделений

Работа в самом учреждении и в подразделениях станции должна подчиняться строгой дисциплине, должна соблюдаться субординация, то есть служебное подчинение младшего по должности старшему.

Руководителям подразделений 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;
- выносить решение о дисциплинарном наказании сотрудника только после личной беседы с ним, при этом стремиться сохранить партнерские отношения с ним;
- четкое определение обязанностей и полномочий сотрудника, в рамках которых он может самостоятельно принимать решения и проявлять инициативу;
- беречь честь и достоинство каждого подчиненного, при необходимости вставать на его защиту;
- не давать указаний подчиненным своего заместителя в присутствии этого заместителя;
- избегать обсуждения неудовлетворительной деятельности вышестоящих сотрудников в присутствии его подчиненных;

- не препятствовать карьерному росту сотрудников;
- преданность своему делу и интересам сотрудников.

6. Особенности медицинской этики и деонтологии всего персонала

- медицинскую помощь больным и пострадавшим следует оказывать на всём догоспитальном этапе, включая приём вызова, оказание медицинской помощи, организацию и проведение транспортировки;
- недопустимы небрежный внешний вид, яркий макияж, резкий запах парфюмерии, табака, демонстрация безразличия или превосходства, некорректные вопросы, разговоры на отвлеченные темы во время вызова, включая телефонные;
- работникам станции запрещается курить на территории КГБУЗ «ССМП г. Владивостока», в автомобилях СМП, на объектах во время дежурства на спортивно-массовых и иных мероприятиях. Запрещается находиться в помещении станции, а тем более допускать исполнения должностных обязанностей в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения.
- соблюдение санитарно-гигиенических норм и правил (аккуратная спецодежда, вымытые руки, опрятный внешний вид), четкое выполнение необходимых манипуляций повышает авторитет медицинского работника, располагает к продуктивному общению;
- обязательным для каждого медицинского работника должно быть умение адекватно реагировать на неожиданные или нетактичные вопросы и высказывания собеседника, умение не демонстрировать раздражение, быть предупредительным, тактичным, терпимым, не проявляя ответного негатива. При этом необходимо строго соблюдать субординацию, не допускать "панибратства" с больными. С коллегами отношения должны быть корректными, обращения к ним в присутствии больного и его родственников - по имени-отчеству;
- взаимоотношения с коллегами, работающими в больницах, поликлиниках должны носить деловой, профессиональный, коллегиальный характер;
- обязательным для каждого медицинского работника является неразглашение врачебной тайны;

- медицинские работники должны помнить, что пациент имеет право на исчерпывающую информацию о состоянии своего здоровья. В случае неблагоприятного прогноза для больного необходимо информировать его предельно деликатно и осторожно, оставив надежду на возможный благоприятный исход.

7. Особенности медицинской этики и деонтологии врача (фельдшера)

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

Каждый врач (фельдшер) должен систематически профессионально совершенствоваться.

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

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

Основные этические принципы, которых должен придерживаться врач (фельдшер):

- на вызове врач (фельдшер) должен правильно оценить состояние больного, оказать ему необходимую помощь, установить контакт с родственниками и не дать повода для необоснованных жалоб, а также оставить о себе хорошее впечатление у окружающих. Поэтому во всех его действиях особенно подчеркнуто, должно быть, гуманное отношение к пациенту;
- врач (фельдшер) должен быть объективно строгим и решительным. Его распоряжения помощникам должны быть авторитетными, их следует отдавать быстро и решительным тоном, без суеты и нервозности;
- помощникам на вызове необходимо выполнять работу четко, быстро, но в тоже время без лишней спешки и суеты, не в ущерб интересам больного;
- уважать мнение руководителя и старших по возрасту коллег, даже если их позиция не совпадает с собственным мнением врача (фельдшера), не доводить противоречия до конфликта;
- нельзя критиковать или давать оценку действиям коллеги в присутствии больного, замечания коллегам необходимо делать при необходимости в личной беседе, не подрывая авторитета врача;
- врач (фельдшер) не вправе публично ставить под сомнение профессиональную квалификацию другого врача (фельдшера) или каким-либо иным образом его дискредитировать;

- получать удовлетворение от процесса оказания скорой медицинской помощи и положительных результатов своей работы, уметь находить положительное и быть довольным;
- исключить обращение за помощью к вышестоящему руководству, минуя своего непосредственного начальника;
- предлагать конструктивные предложения по совершенствованию работы «скорой», так как никто не знает лучше ситуацию, чем тот, кто работает в ней постоянно;
- в трудных клинических случаях опытные врачи (фельдшеры) 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;
- информированное добровольное согласие пациента на медицинское вмешательство врач получает при личном разговоре с пациентом (либо его законными представителями);
- уважать честь и достоинство пациента, относиться к нему доброжелательно, уважать его права на личную тайну, с пониманием воспринимать озабоченность родных и близких состоянием больного;
- в случае неблагоприятного прогноза для пациента необходимо проинформировать его предельно деликатно и осторожно, оставив надежду на продление жизни, на возможный благоприятный исход;
- недопустимо получение платы или иного вознаграждения из любого источника за направление пациента в определенное лечебное учреждение, к определенному специалисту или назначение определенного вида лечения;
- не поддаваться давлению пациента, его родственников о назначении ему лечения, внеочередного оказания медицинской помощи, если для этого отсутствуют объективные медицинские и социальные причины.

8. Особенности медицинской этики и деонтологии младшего медицинского и не медицинского персонала бригад

Основой соблюдения этических норм младшим медицинским персоналом и водителями, является доброе отношение к жизни, внимание и уважение к человеческой личности, стремление оказывать помощь другим людям из сострадания.

Статус помощника врачей и фельдшеров не должен являться препятствием в работе или причиной недовольства младшего медицинского персонала и водителей.

Успех любого лечебного процесса определяется не только выбранной врачом (фельдшером) тактикой оказания скорой медицинской помощи, но и постоянством качественной работы младшего медицинского персонала и водителей.

Младший медицинский персонал, водители, в соответствии со своими должностными обязанностями не могут давать никаких рекомендации пациентам и их родственникам.

Основные этические принципы, которых должен придерживаться каждый работник, занимающий должность младшего медицинского персонала и водителя:

- знать и соблюдать права пациента, санитарные правила, технику безопасности;
- не подвергать пациента неоправданному риску;
- выполнять свою работу одинаково качественно и доброжелательно по отношению к пациентам, независимо от ответной реакции пациентов;
- не перекладывать свои обязанности на коллег, пациентов, их родственников, что не исключает привлечение последних в качестве помощников;
- уметь создавать физический, эмоциональный и духовный комфорт.

9. Соблюдение принципов этики при работе с пациентами

За разглашение врачебной тайны законодательством установлены три вида ответственности: дисциплинарная; административная и уголовная.

Пациент имеет право на исчерпывающую информацию о состоянии своего здоровья, но он может от нее отказаться или указать лицо, которому следует сообщать о состоянии его здоровья. Информация может быть скрыта от пациента в тех случаях, если имеются веские основания полагать, что она может нанести ему серьезный вред. Однако по четко выраженному пациентом требованию врач обязан предоставить ему полную информацию.

С согласия пациента информация о нем может быть предоставлена его близким родственникам или законному представителю.

При обращении к медицинскому (административному) работнику представителей средств массовой информации, общественных и иных организаций медицинский работник не имеет права:

- предоставлять персональную информацию о пациентах;
- предоставлять персонифицированную информацию о пациентах, которые умерли;

- подтверждать и опровергать информацию о факте обращения конкретного гражданина за медицинской помощью, о его лечении, выписке, смерти и т.д.;
- предоставлять фото- и видеоматериалы, по которым можно опознать пациента (пациентов).

При обращении к медицинскому (административному) работнику представителей средств массовой информации, общественных и иных организаций работник, по согласованию с руководством, в рамках своей компетенции может:

- предоставить теоретическую информацию по тому или иному заболеванию;
- проинформировать о положениях нормативно-правовых документов в сфере здравоохранения и порядке их применения на практике;
- проинформировать о вышестоящих организациях, медицинских учреждениях, технологиях лечения;
- предоставить, с согласия руководителя, имеющуюся статистическую информацию по отделению, учреждению.

Руководители медицинских учреждений несут персональную ответственность за хранение, передачу и безопасность конфиденциальной информации о сотрудниках и пациентах в соответствии с законодательством.

10. Соблюдение корпоративной этики

В процессе общения с пациентами, коллегами и представителями внешних структур работник КГБУЗ «ССМП г. Владивостока» должен стремиться производить соответствующее профессиональное впечатление.

Создавая и поддерживая комфортную рабочую обстановку, сотрудники 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;
- 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;

- медицинская одежда должна быть всегда аккуратной, чистой, рекомендуется придерживаться единого стиля и цвета в одежде;

Работник учреждения обязан соблюдать правила общения и предоставления информации по телефону. Ответы на телефонные звонки и обращения граждан работником должны быть даны в вежливой (корректной) форме. Информация, предоставляемая работником учреждения по телефону, должна быть максимально краткой и сжатой.

При невозможности работника, 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.

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

11. Деятельность персонала вне учреждения

Запрещается ношение форменной одежды учреждения вне рабочего времени.

Запрещается передача информации о работе учреждения в любой форме представителям средств массовой информации без согласования с администрацией станции. Контакт с представителями средств массовой информации с целью передачи информации о деятельности учреждения должен осуществляться только по согласованию с руководителем КГБУЗ «ССМП г. Владивостока».

12. Ответственность работника учреждения за исполнение Кодекса

Недобросовестное исполнение работником учреждения обязанностей или превышение предоставленных прав в зависимости от тяжести правонарушения, а также нарушение требований настоящего Кодекса, могут быть квалифицированы как дисциплинарный проступок, или административное правонарушение. Ответственность наступает в пределах и порядке, установленных действующим законодательством РФ.

13. Заключительные положения

Настоящий Кодекс является неотъемлемой частью Трудового договора каждого сотрудника КГБУЗ «ССМП г. Владивостока».