

# Кодекс корпоративної культури для медичних працівників

Етика - вчення про моральні норми і правила, що визначають взаємини людей в сім'ї, суспільстві, побуті і трудовій діяльності.

*Етика* — це моральні цінності, а *деонтологія* — це обов'язки.

Медична деонтологія – розділ етики про правила і норми взаємодії лікаря з колегами і пацієнтом, професійну поведінку медичного працівника, спрямовану на забезпечення якості допомоги, зменшення психологічного травмування, усунення шкідливих наслідків неправильних дій.

## Принципи етики і деонтології:

- Принцип гуманності – визначає людину як найвищу цінність, заохочуючи її моральний і творчий розвиток;
- Принцип милосердя – доброзичливе і чуйне ставлення до тих, хто в біді;
- Принцип виключення посадових злочинів (не нашкодь) - захист пацієнта медпрацівником від небезпеки, усунення болю і страждання у межах своєї компетенції;
- Принцип справедливості – неупередженість, повага людської гідності;
- Принцип правдивості – повага права пацієнта на отримання інформації про стан його здоров'я, можливий ризик та переваги передбачуваних методів лікування і діагностики у межах своєї компетенції;
- Лікарська таємниця – збереження професійної таємниці, за розповсюдження якої медпрацівник несе моральну та юридичну відповідальність.

Дотримання етичних принципів працівниками всіх ланок структурних підрозділів за умови чіткого виконання кожним своїх професійних обов'язків позитивно впливає на лікувальний процес.

У разі порушення норм корпоративної етики, що мали негативні наслідки, має проводитись розслідування конфліктної ситуації, що виникла, з подальшим визначенням заходів по їх усуненню, а в разі необхідності з застосуванням дисциплінарного чи адміністративного стягнення до винних.

## Корпоративні правила ділового спілкування.

Зміст корпоративних правил ділового спілкування спрямовано на створення і забезпечення конструктивної взаємодії між медичними працівниками та:

- керівництвом навчального закладу ;
- працівниками навчального закладу (кураторами груп, викладачами різних дисциплін, адміністрацією, технічним персоналом, персоналом гуртожитку);
- студентами та їх батьками;
- відвідувачами навчального закладу.

## **Взаємодія з керівництвом**

Медичні працівники навчального закладу мають:

- завжди першим вітатися з керівником;
- стежити за своїм мовленням, говорити чітко, лаконічно, змістовно;
- знімаючи трубку внутрішнього телефону, привітатись та представлятись;
- якщо під час розмови по телефону зайшов керівник, у випадку, коли розмова не має невідкладного чи службового характеру, вибачитися перед своїм телефонним співрозмовником і перенести розмову на пізніше та приділити увагу керівнику;
- всі службові питання узгоджувати безпосередньо з керівником навчального закладу;
- під час наради, старостату потрібно говорити коротко і змістовно;
- якщо керівник зробив персональне зауваження службового характеру, взяти його до уваги; якщо зауваження розходиться з медичними нормами чи правилами – пояснити це керівнику;
- за потреби вийти за межі закладу повідомляти керівництво;
- керівник має законні підстави ставити перед підлеглими службові завдання і вимагати їхнього виконання в межах чинного законодавства України та його посадових обов'язків.

## **Взаємодія з колегами по роботі**

Медичні працівники мають:

- доброзичливо вітати всіх, кого зустріли у закладі перший раз на день;
- спілкуватися в колегами та працівниками закладу на «Ви»;
- дотримуватись принципів субординації та взаємоповаги;
- ввічливо ставитися до всіх пацієнтів (студентів, працівників закладу) незалежно від статусу і посади;
- уникати обговорення зі своїми колегами дій інших працівників закладу;
- допомагати колегам, які звертаються із проханням або запитанням;
- поважати своїх колег (не запізнюватися та вимикати свої мобільні телефони на нарадах, конференціях, семінарах);
- зберігати тишу у приміщеннях закладу, щоб не заважати іншим (намагатися у будь-якій ситуації говорити рівним, спокійним голосом, переводити мобільні телефони у режим без звуку);
- виконувати свої посадові обов'язки згідно інструкцій;
- уникати критики або з'ясування стосунків в присутності пацієнтів;
- при порушенні етичних норм будь ким із учасників освітнього процесу, коректно зробити зауваження.

## **Взаємодія з пацієнтами та їхніми родичами**

- доброзичливо вітатися при зустрічі;
- стежити за нерозголошенням конфіденційної інформації;
- уникати обговорення стану здоров'я пацієнта з іншими пацієнтами;
- унеможливити доступ пацієнта до медичної документації;

- відповідати на запитання пацієнтів та їх рідних виключно у межах своєї компетентності;
- давати рекомендації пацієнтам та їх їхнім родичам виключно у межах своєї компетенції;
- поводитись коректно навіть при виконанні неприємних процедур та маніпуляцій.

### **Вимоги до зовнішнього вигляду медичних працівників**

Медичні працівники медичного кабінету мають:

- носити медичний одяг (халат, м`яке, зручне змінне взуття, що не викликає шуму при ходінні), стежити за його чистотою та охайністю;
- носити бейджі де вказана наступна інформація: прізвище, ім`я, по батькові особи, посада, назва закладу де працює;
- мати коротко підрізані нігті на руках;
- знімати ювелірні прикраси перед роботою;
- обмежувати використання косметики;
- користуватися парфумами з нерізким, легким ароматом;
- волосся має бути акуратно вкладеним;
- при виконанні маніпуляцій, що потребують дотримання асептики, сестра медична повинна одягати шапочку.

### **МЕДИЧНИЙ ПРАЦІВНИК ПОВИНЕН ЗНАТИ І ПАМ`ЯТАТИ:**

**ДЗВОНИТИ: 101- при пожежі**

**102- поліція**

**103- екстрена медична допомога**

**104- служба газу**

**Про всі надзвичайні події доповідати адміністрації навчального закладу.**

**Ключі від всіх виходів закладу знаходяться у чергового на вахті та коменданта.**