ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Директора

КНП «Херсонська дитяча обласна клінічна лікарня» ХОР

від\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ №\_\_\_\_\_

**Кодекс етики**

**комунального некомерційного підприємства «Херсонська дитяча обласна клінічна лікарня» Херсонської обласної ради**

Кодекс встановлює основні базові етичні принципи та стандарти роботи, якими повинні керуватися працівники та керівник закладу під час виконання функціональних обов'язків, щоденній праці, взаємодії між собою, прийнятті рішень, розв'язування спірних питань.

**Зміст**

|  |  |
| --- | --- |
| **1. Загальні положення**1.1.  Місія закладу ……………………………………...…………………….. | 4 |
| 1.2.  Візія закладу ……………...……………………………………………... | 4 |
| 1.3.  Цінності закладу ………...………………………………………………  | 4 |
| **2. Принципи професійної етики** |  |
| 2.1. Взаємодія з пацієнтами та їхніми законними представниками …..….. | 5 |
| 2.2.  Взаємодія з колегами ……..…….………………………………………. | 8 |
| 2.3.  Взаємодія з суспільством ..…….……………………………………….. | 10 |
| 2.4.  Обовʼязки адміністрації закладу ……………...……………………….. | 10 |
| **3. Положення щодо професійної етики** |  |
| 3.1.  Антикорупційні положення ………...………………………………….. | 9 |
| 3.2.  Запобігання конфлікту інтересів…...…………………………………... | 10 |
| 3.3.  Інші питання конфлікту інтересів ……………………………………... | 11 |
| 3.4.  Взаємодія з фармацевтичними компаніями та виробниками медичних виробів……………………………………………………………... | 12 |
| 3.5.  Медичні записи ………...……………………………………………….. | 13 |
| 3.6.  Реагування на випадки насильства та жорстокого поводження …….. | 13 |
| 3.7.  Поведінка поза виконанням професійних обовʼязків ………….……. | 14 |
| 3.8.  Спілкування телефоном ………...……………………………………… | 14 |
| 3.9.  Політика стандартів спілкування …………..…………………………. | 16 |
| 3.10.  Правила користування електронною поштою ………………………. | 19 |
| 3.11.  Правила використання месенджерів у робочих цілях ………………. | 20 |
| 3.12.  Соціальні мережі та ЗМІ ……………………………………………… | 21 |
| 3.13. Зовнішній вигляд працівника …………………………………………. | 21 |
| 3.14. Наслідки недотримання Кодексу ……………………………………... | 23 |
| 3.15. Повʼязані документи …………………………………………………… | 24 |

1. **Загальні положення.**

 Метою розробки цього Кодексу етики (далі – «Кодекс») є формування та дотримання корпоративної культури, етики та ефективної взаємодії працівників під час виконання функціональних обов'язків із пацієнтами та їх  законними представниками, між собою, а також з партнерами та іншими особами.

Кодекс розроблено на основі цінностей та відповідно до місії та візії КНП «Херсонська дитяча обласна клінічна лікарня» ХОР (далі – «заклад»).

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, розв'язанні  спірних питань.

**1.1.Місія закладу**.

Надання первинної, спеціалізованої, паліативної та реабілітаційної медичної допомоги пацієнтам відповідно міжнародних галузевих стандартів у сфері охорони здоров’я за принципом порядності та професійності. Пріоритетом є рівноправні та довірливі партнерські відносини між пацієнтами, їх законними представниками  та медичним персоналом задля досягнення найкращих результатів для здоров’я та якості життя.

**1.2. Візія закладу**.

Створення команди професіоналів, яка наслідує відданість безперервному розвитку та покращенню якості надання медичної допомоги населенню. Бути лідером надання медичних послуг, якого обирають за якість, сервіс, доступність.

**1.3. Цінності закладу.**

1.3.1. Командна робота у прагненні до розвитку та наданні якісної медичної допомоги. Створення, підтримання та зберігання позитивного командного духу в колективі, надання підтримки персоналу в прагненні до розвитку, слідкування за сучасними методами лікування та профілактики. Дотримання пунктуальності, прагнення до навчання, впевненості у собі, права на власну думку.

1.3.2. В основі діяльності персоналу закладу перебуває любов до своєї професії та повага до пацієнта.

1.3.3. Створення та підтримання комфортних умов для пацієнтів, їх законних представників та персоналу, забезпечення необхідним обладнанням та дотримання санітарно-гігієнічних норм, ефективно управляючи ресурсами.

1. **Принципи професійної етики**

**2.1. Взаємодія з пацієнтами та їхніми законними представниками.**

2.1.1. Здійснення професійної діяльності  на засадах професійної та соціальної відповідальності.

2.1.2. Неухильне отримання вимог законодавства, політик закладу та принципів гідності пацієнта.

2.1.3. Виконання відповідно до встановлених стандартів надання медичної допомоги на основі доказової медицини.

2.1.4. Здійснення  медичної практики на основі стандартів медичної допомоги та клінічних протоколів та не допущення  випадків, під час яких  клінічні рішення базуються на основі фінансової вигоди.

2.1.5. Вжиття  заходів щодо аналізу та підвищення якості роботи.

2.1.6. Застосування засобів індивідуального захисту та дотримання  усіх встановлених правил інфекційного контролю та охорони праці під час виконання функціональних обов'язків.

2.1.7. Постійне оновлення та актуалізація знань та професійних навичок.

2.1.8. Роз'яснення  пацієнтам та їх законним представникам їхні права, зокрема, право на приватність та відсутність дискримінації.

2.1.9. Вжиття негайних заходів у разі, якщо безпека, гідність чи комфорт пацієнта знаходяться під загрозою.

2.1.10. Врахування особливостей спілкування з людьми різних вікових груп (зокрема, дітьми, літніми людьми).

2.1.11. Проявлення поваги та  турботи під час спілкування з пацієнтами та їхніми законними представниками.  Чітко, оперативно та зрозуміло доносимо до пацієнтів та їх законних представників інформацію про стан здоров’я, даємо чесні та вичерпні відповіді на всі запитання, з урахуванням фізичного та психоемоційного стану пацієнта.

2.1.12. Співробітники  в стані алкогольного та/або наркотичного сп'яніння не допускаються до виконання функціональних та посадових  обов'язків та позбавляються доступу до робочого місця.

2.1.13. Надання пацієнту та його  законному представнику 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 (зокрема, відсутність лікувальних заходів) та їх детальний опис, переваги та ризики кожної альтернативи та іншу вагому інформацію, яка може вплинути на вибір пацієнта (вартість, тривалість лікування тощо).

2.1.14. Дбайливе ставлення до забезпечення автономії та незалежності пацієнта та його законного представника (можливість вибору, прийняття рішень щодо тактики лікування, надання згоди на лікування, поінформованість) і повага до права  пацієнта та його законного представника  на вільний вибір лікаря та  закладу охорони здоров’я.

2.1.15. Уникнення  висловлювання своїх особистих переконань (зокрема, політичних, релігійних та моральних) у присутності пацієнтів та їхніх законних представників.

2.1.16. Надання медичної допомоги  особам, спосіб життя або дії яких призвели до захворювання/погіршення стану здоров'я.

2.1.17. Надання медичної допомоги особам, чий стан викликає загрозу безпеці чи здоров’ю персоналу вживши всіх можливих заходів для мінімізації цих ризиків перед початком контакту з таким пацієнтом.

2.1.18. Надання вичерпних роз'яснень пацієнтам та їх законним представникам щодо  можливих наслідків для стану здоров’я, якщо пацієнт або його законний представник відмовляється від проведення лікування через релігійні чи моральні переконання, вжиття  заходів для пошуку прийнятного способу лікування.

2.1.19. Прийняття членів сім’ї та інших близьких осіб пацієнта в якості партнерів  в процесі надання медичної  допомоги пацієнту.

2.1.20. Вільне відвідування  (з дотриманням правил інфекційного контролю) пацієнтів, що  перебувають на стаціонарному лікуванні в закладі, інших медичних працівників, членів сім'ї, опікуна, піклувальника, іншого законного представника, нотаріуса та адвоката, а також священнослужителя для відправлення богослужіння та релігійного обряду.

2.1.21. Забезпечення комфортних умов, приватності та мінімізації больових відчуттів  для пацієнтів, яким надається медична допомога наприкінці життя.

2.1.22. Поважне   ставлення до пацієнтів після смерті, за потреби забезпечення  психологічної допомоги їхнім рідним.

**2.2. Взаємодія з колегами**

2.2.1. Організація роботи колективу   як команди, в основі якої є спільні цінності та цілі, що передбачають згуртованість та узгодженість  дій.

2.2.2. Чітке розуміння ролі та обов'язків в команді.

2.2.3. Ставлення  до всіх колег з повагою. Чесність та відкритість під час взаємодії з колегами.  Вільний обмін професійними думками, ідеями, інформацією та досвідом.

2.2.4. Вільне висловлювання власної думки, активна участь у професійних дискусіях, диспутах   з колегами без страху залякування чи дискримінації.

2.2.5. Прийняття активної участі в обговоренні та формуванні пропозицій щодо підвищення якості надання послуг.

2.2.6. Отримання від колег та надання необхідних  консультацій та професійної допомоги. В разі необхідності, залучення  колег до лікування пацієнта з метою консультації для надання якісної медичної допомоги згідно з затвердженими стандартами.

2.2.7. Ефективне вирішення  конфліктів та складних ситуацій у робочому колективі. Уникнення неетичної поведінки (наприклад, інтриг, пліток, обману, маніпуляцій, булінгу, мобінгу тощо).

2.2.8. Відсутність  критики колег принизливим чином, особливо в присутності інших колег і пацієнтів та їх законних представників.

2.2.9. Забезпечення наявності конструктивного зворотного зв’язку щодо виконання чи невиконання певної роботи в коректній формі із  зазначенням конкретної помилки й заходів, яких треба вжити для усунення помилок, оперуючи фактами та уникаючи суб’єктивних суджень.

2.2.10. Надання чесної оцінки  власних дій,  несення за них відповідальності, включно з помилками, уникнення присвоєння собі професійних досягнень інших працівників.

2.2.11. Вжиття заходів проти поширення будь-яких форм агресії, насилля чи приниження гідності серед колективу.

2.2.12. Відповідальне ставлення до власного емоційного стану та емоційного стану колег,  вжиття заходів щодо попередження надмірного стресу в колективі.

2.2.13. Заохочення  до постійного  професійного  розвитку, прагнення  до наступництва в професійних знаннях,  підтримка під час навчання молодих працівників та активна участь у програмах наставництва для них.

2.2.14.  Постійне проходження обов'язкових тренінгів щодо професійної етики та деонтології .

**2.3. Взаємодія із суспільством.**

2.3.1. Забороняється зловживання довірою суспільства до професії.

2.3.2. Проведення активної  просвітницької  роботи  щодо поширення ідей та засад здорового способу життя в суспільстві.

2.3.3. Забороняється приймати участь у політичній діяльності в робочий час та використання для цього ресурсів  закладу.

2.3.4. Усвідомлене ставлення  до використання ресурсів і впливу на навколишнє середовище, дотримання  всіх норм утилізації медичних відходів (викиди в атмосферу, забруднення води тощо).

**2.4. Обов’язки адміністрації закладу.**

2.4.1. Власним прикладом демонструвати відповідність вимогам законодавства, положенням, що діють у закладі, та принципам професійної етики, зазначеним у Кодексі.

2.4.2. Підтримує позитивний імідж закладу.

2.4.3. Відстежує, визначає та відповідає на запити й потреби суспільства.

2.4.4. Створює необхідні умови для надання медичних  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 закладі тощо) відповідно до мети та цілей затверджених у Статуті закладу.

2.4.5. Оцінює потенційні ризики управлінських рішень щодо здоров’я пацієнтів чи суспільства загалом.

2.4.6. Забезпечує дотримання вимог щодо збереження конфіденційності даних пацієнтів.

2.4.7. Приймає ефективні управлінські рішення, які сприятимуть виконанню працівниками положень Кодексу та положень інших порядків і процедур, що діють у закладі.

2.4.8. Заохочує та забезпечує процес безперервного професійного навчання та розвитку працівників.

2.4.9. Забезпечує конфіденційність звернень працівників щодо порушень положень, передбачених Кодексом.

1. **Положення щодо професійної етики.**

У закладі не допускаються будь-які прояви дискримінації.

Під час здійснення професійних обов'язків працівники зобов'язані керуватися принципом забезпечення рівних умов для всіх колег, 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, наявності інвалідності, майнового стану.

Толерантне ставлення  до політичних поглядів, ідеологічних та релігійних переконань інших осіб, діють об’єктивно, всупереч особистим інтересам, особистому ставленню до будь-яких осіб, на свої політичні погляди, ідеологічні, релігійні або інші особисті погляди чи переконання.

**3.1. Антикорупційні положення.**

Працівникам закладу заборонено:

3.1.1. Використовувати свої службові повноваження та пов’язані з цим можливості з метою одержання неправомірної вигоди для себе чи інших осіб.

3.1.2. Використовувати майно закладу в приватних інтересах.

3.1.3. Вимагати або отримувати будь-яку матеріальну або нематеріальну вигоду (для себе чи близьких осіб) у зв’язку зі здійсненням своїх посадових обов’язків, яка не передбачена трудовим або іншим договором між ними та закладом.

3.1.4. Організовувати, бути посередником або особисто здійснювати будь-які готівкові або безготівкові платежі чи розрахунки з діловими партнерами закладу, якщо такі платежі чи розрахунки не передбачені чинним законодавством.

3.1.5. Впливати прямо або опосередковано на рішення працівників закладу з метою отримання будь-якої матеріальної або нематеріальної вигоди для себе чи для близьких осіб, яка не передбачена трудовим або іншим договором між ними та закладом.

3.1.6. Вчиняти будь-які дії, які прямо або опосередковано підбурюють інших працівників, керівника закладу до порушення вимог Закону України «Про запобігання корупції» чи цього Кодексу.

3.1.7. Не допускається вимагання, прохання, одержання працівниками подарунків для себе чи інших осіб у зв’язку із виконанням своїх посадових обов’язків.

3.1.8. Працівники можуть приймати подарунки, які відповідають загальновизнаним уявленням про гостинність: квіти, кондитерські вироби, пригощання кавою або чаєм, речі, зроблені пацієнтами власноруч, ручка, блокнот, чашка, листівка зі словами вдячності. Недопустиме отримання всього іншого: грошових  коштів, подарункових  сертифікатів  тощо.

3.1.9. Якщо працівник невпевнений, чи можна прийняти подарунок, включно з висловлюванням доброзичливості чи подяки, він повинен проконсультуватися з безпосереднім керівником, Радою з питань професійної етики або відмовитися прийняти подарунок.

3.1.10. Подарунки, одержані працівником як подарунки закладу, є відповідно комунальною власністю і передаються медичному закладу у встановленому порядку.

**3.2. Запобігання конфлікту інтересів.**

Працівники закладу, адміністрація закладу та Рада з питань професійної етики зобов’язані запобігати виникненню 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 не вчинення 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 закладом.

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, ініціювати переведення працівника на іншу посаду, інший дисциплінарний вплив.

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 конфліктів 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 із 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.

**3.4. Взаємодія з фармацевтичними компаніями та виробниками 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 закладу зазначеної продукції.

Медичні працівники не можуть виписувати лікарські засоби на бланках, що містять інформацію рекламного характеру, та зазначати виробників лікарських засобів (торгівельні 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; дотримуватися таємниці про стан здоров’я пацієнта, факт звернення по медичну допомогу, діагноз, а також про відомості, одержані під час його медичного обстеження; 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.

**3.7. Поведінка поза виконанням професійних обовʼязків.**

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. Під час спілкування службовим телефоном в робочий час, відповідальному працівникові рекомендовано дотримуватися наступних правил спілкування

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

Якщо телефонуєте Ви: підготуйтесь до розмови, використовуйте правило трьох гудків, 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.

Якщо телефонують Вам: відповідайте відразу (за можливості), не відволікайтесь на сторонні речі (робіть фокус на співрозмовника), говоріть повільно, граматично правильно, чітко та зрозуміло, стежте за тоном та інтонацією голосу, категорично забороняється використання нецензурної лексики.

При спілкуванні телефоном застосовуються скрипти, які розробляються та впроваджуються в закладі для працівників, до службових обов'язків яких входить приймання телефонних дзвінків:

1. Зняти слухавку не пізніше 3 дзвінка. Привітатися: «Доброго дня! Херсонська дитяча обласна клінічна лікарня! Мене звати (назвати посаду та ім'я). Чим я можу Вам допомогти? (при можливості запитати ім’я співрозмовника  (Як я можу до Вас звертатись? (хоча б 1 раз назвати на ім'я 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. Дослівне повторення (вступні фрази): «Наскільки я Вас зрозумів (-ла)…», «Ви вважаєте, що ...».

4. Резюмування (вступні фрази): «Отже, Вас цікавить ...».

5. Інтерпретація (вступні фрази): «Якщо виходити з того, що Ви сказали, Вас цікавить...».

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

7. 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, звертайтесь!».

8. 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…», «Для вирішення Вашого питання необхідно…», «Графік прийому спеціаліста/керівника з цього питання…», «Вирішити дану проблему Вам допоможуть спеціалісти, відділи, служби тощо», «Будь ласка!», «Перепрошую, повторіть, будь ласка, ще раз своє прізвище/адресу», «Перепрошую, я правильно Вас зрозумів (-ла?)», «Будь ласка, запишіть…».

9. Дякувати.  В разі виникнення конфліктної ситуації доречними будуть фрази – «Вибачте, ми зараз вирішимо це питання з керівництвом і повідомимо Вас про результат (записати контакти чи одразу повідомити)».

10. В процесі телефонного спілкування працівникам рекомендується керуватися такими правилами ділового етикету: відповідати на дзвінок не пізніше 3-го звукового сигналу; при власному дзвінку чекати відповіді протягом відрізка часу, що за тривалістю не перевищує 4-х гудків; 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 користуватися 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; щодо людини, яка телефонує, слід проявляти доброзичливість, увагу, ввічливість, тактовність, готовність допомогти порадою і справою; ведення розмов через мобільний телефон з особистих питань в робочий час не рекомендується; ведення розмов через мобільний телефон в лікувально-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.

**3.9. Політика стандартів спілкування.**

Працівникам закладу рекомендовано дотримуватися наступних правил професійного спілкування з пацієнтами:

1. Завжди вітайтеся. Будь-яке звернення до пацієнтів, відвідувачів закладу  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.

2. Усміхайтеся. Усміхатися слід щиро, тому що співрозмовник завжди відчуває натягнутість і фальш.

3. Будьте терплячим, умійте слухати. У бесіді з відвідувачем треба вміти 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.

4. Будьте уважним, вмійте чути. Треба уважно слухати, що говорить співрозмовник, щоб не пропустити суті сказаного. Слухаючи співрозмовника, необхідно дивитися йому в очі, робити кивок головою і відповідати на поставлені запитання.

5. Давайте повну і вичерпну інформацію в рамках своєї компетенції. Треба передбачати можливі запитання. Інформуючи про що-небудь або відповідаючи на запитання, слід давати повну і вичерпну інформацію, передбачаючи можливі додаткові запитання з боку співрозмовника.

6. Працівникам закладу  не рекомендується вживати такі вислови: «не знаю», «не можу допомогти», «це не належить до моїх обов’язків», «ви що не бачите, що я занятий», «у мене зараз не має часу», «якщо те, що ви говорите правда…», «не чув, не бачив, ніхто не казав», «заспокойтеся» «ви не праві» та інші подібні вислови. Такі відповіді можуть викликати негативну реакцію. Слід пропонувати альтернативні варіанти вирішення. Наприклад, відповідь «не знаю» вказує на відсутність професіоналізму. Якщо не знаєте відповіді на запитання, слід підказати, хто може дати відповідь, запросити керівника, підказати, де і в кого можна отримати відповідь на поставлене запитання або оперативно дізнатися у компетентного фахівця інформацію і надати її.

7. Не допускайте виникнення конфліктних ситуацій. Слід уникати суперечок, оскільки вони не приносять користі і найчастіше залишають негативне враження про медичний заклад. Потрібно пам’ятати, що кожен має право на власну думку, вислухати яку набагато важливіше, ніж суперечити з нею.

8. Працівники повинні дотримуватися умов виразного мовлення під час спілкування з пацієнтом: доброзичлива інтонація, впевнений голос, нормальна висота голосу, чітка дикція, адаптивний темп мовлення, логічні акценти, доречні паузи, граматично правильно побудовані речення.

9. Необхідно усвідомлювати, що ввічливість - основа роботи. Працівники повинні бути уважними до слів пацієнта: не тільки чути, а й слухати та використовувати слова і звороти, на кшталт: «дозвольте», «вибачте», «перепрошую», «скажіть, будь ласка», «прошу хвилинку зачекати», «дякую», «проходьте, будь ласка», «як, на вашу думку».

10. Працівники повинні бути зацікавлені розв’язати проблему або взяти на себе відповідальність за вирішення ситуації пацієнта: з’ясувати потребу; вибрати найкращу з усіх можливих пропозицій; врахувати потребу і побажання пацієнта.

11. Працівники мають надавати зворотний зв'язок: «я вас слухаю», «я вас чую»; «я розумію»; «добре»; «перевірте, будь ласка» тощо.

12. Працівники повинні пам’ятати, що особисте звернення важливе для кращого сприйняття інформації пацієнтом. Також звернення на ім’я та по батькові підвищує лояльність.

13. Працівники повинні бути впевненими, надавати вичерпні відповіді, які пацієнти не можуть трактувати по-різному. У пацієнта не має виникати запитань після спілкування з працівником лікарні.

14. Якщо пацієнт звернувся до медичного персоналу, коли вони зайняті, то працівник має відповісти так: «Хвилинку, будь ласка, я зараз завершу роботу щодо попереднього пацієнта і вислухаю вас».

15. Працівники мають вітатися, враховуючи правила етикету: чоловік вітає першим жінку, молодші за віком – старших, молодша за віком жінка – старшу, також старшого за віком чоловіка, підлеглий – керівника, той, хто спізнився – того, хто очікував, той, хто входить до приміщення - вже присутніх, той, хто проходить – того, що стоїть, той, хто проходить повз – тих, що стоять на місці, при однакових умовах першою вітається більш ввічлива людина.

16. Комунікація працівника лікарні протягом перших 30 секунд спілкування активно формують у відвідувача перше враження, демонструють зацікавленість і повагу, відображають рівень дисципліни та порядку у закладі. Пам’ятайте про важливість дотримання трудової дисципліни і правил внутрішнього розпорядку. Уміння професійно спілкуватися із відвідувачем - запорука якісного обслуговування. Кожному працівнику необхідно дотримуватися правил поведінки на робочому місці і не відволікатися від виконання своїх обов’язків.

17. Під час перебування на робочому місці в робочий час категорично забороняється: вживати їжу, жувати жуйку, смоктати льодяники, лускати насіння/ горіхи, вживати алкогольні напої; читати книги, журнали та іншу літературу, яка не має стосунку до роботи або виконуваних обов’язків; дивитися телепередачі, фільми або проглядати сторінки соціальних мереж тощо; вести розмови із колегами на неробочі теми в присутності відвідувачів/пацієнтів; розмовляти на робочому місці на особисті теми по мобільному або службовому телефону (розмови особистого характеру дозволяються виключно за відсутності відвідувачів);

18. Пам’ятайте про позу, поставу, жестикуляції рук при спілкуванні із співрозмовником. При спілкуванні поза та вміння триматися повинні підкреслювати готовність і бажання надати допомогу – це значить посмішка, доброзичливий погляд, відкрита позиція рук/ніг та пряма постава. Використовуйте жести доброзичливості, не користуйтеся «хаотичними жестами» (вертіння будь-чого у руках, посмикування, кусання олівця і т. п.). Слухаючи, слід злегка кивати в такт кожної нової думки. Підтримуйте манеру розмови відвідувача (темп, гучність мови). Дуже важливе психологічне налаштування на роботу: гарний чи поганий настрій пацієнт відчуває відразу.

3.10 Під час користування електронною поштою в робочих цілях рекомендується дотримуватися таких правил: Один власник скриньки, професійна е-адреса, коротка та чітка тема листа, не надсилайте листи без тексту, використання офіційного привітання, підпис в кінці листа, використовуйте «відповісти» vs «відповісти всім», «Re:» тільки для відповіді на лист, спочатку прикріплюйте вкладення, перевіряйте на помилки до відправлення, дотримуйтеся стандартних розмірів та стилів шрифтів (не рекомендується набирати текст Caps Lock), категорично забороняється використання нецензурної лексики.

3.11. Під час користування месенджерами в робочих цілях рекомендується дотримуватися таких правил: лише за попередньою домовленістю, групувати думку в одному повідомленні, стиль спілкування більш неформальний, але ввічливий, текст має бути без граматичних помилок, повідомлення, що надсилаються мають стосуватися робочих питань, листування у робочий час, не рекомендується після 20-00 та до 9-00, під час листування потрібно дотримуватися принципів поваги, ввічливості та професійної етики.

**3.12. 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), працівнику рекомендовано  використовувати шанобливі 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 пресконференціях, брифінгах для преси — співробітники закладу здійснюють тільки за погодженням з адміністрацією закладу в межах своєї компетенції та повноважень.

**3.13. Зовнішній вигляд працівника.**

Зовнішній вигляд працівника є однією зі складників 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 на робочому місці забороняється в зовнішньому вигляді: брудний та неохайний одяг та взуття.

Стандартна форма одягу для медичного персоналу – медичний халат, медична сорочка на застібці, брюки, медичний, хірургічний костюм, для працівників не медичних професій – стиль одягу – офіційно-діловий.

**3.15. Наслідки недотримання Кодексу.**

Відповідність поведінки працівника нормам  Кодексу оцінюється Радою з питань професійної етики.

У разі, якщо працівник припустився публічного порушення вимог Кодексу або про таке порушення стало відомо широкому загалу, Рада з питань професійної етики приймає рішення щодо висловлення публічних вибачень від імені закладу, публікації інформації про порушення працівником положень Кодексу на сайті закладу тощо. До працівника, який припустився порушення положень Кодексу, адміністрацією закладу, за рекомендацією Ради з питань професійної етики, можуть застосовуватися заходи дисциплінарного впливу відповідно до норм діючого законодавства.

Випадки порушення працівником Кодексу беруться до уваги під час прийняття рішень щодо кар’єрного розвитку такого працівника при призначенні на адміністративні посади.

**3.16. 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. Закон України «Основи законодавства України про охорону здоров’я»  19.11.1992р. № 2801-XII, Закон України «Про запобігання корупції» від 14.10.2014р. № 1700-VII,Закон України «Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні», від 06.09.2012р.№ 5207-VI2012 року.
2. Закон України «Про забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків». від 08.09.2005р. № 2866-IV.
3. Клятва лікаря, затверджена Указом Президента України від 15 червня 1992 №349 «Про клятву лікаря».
4. Етичний кодекс лікаря України, прийнятий 27 вересня 2009 року Всеукраїнським з'їздом лікарських організацій та X з'їздом Всеукраїнського лікарського товариства.
5. Етичний кодекс медичної сестри, прийнятий у 1999 році І з'їздом медичних сестер України.