

Приложение
к приказу учреждения
здравоохранения
«Городское клиническое
патологоанатомическое бюро»
от «20»июня 2025 г. № 140

Положение о корпоративной этике УЗ «Городское клиническое патологоанатомическое бюро»

1. Введение

Положение о корпоративной этике (далее – Положение) работников УЗ «Городское клиническое патологоанатомическое бюро» (далее – бюро) является локальным актом, регламентирующим общие принципы профессиональной служебной этики работников и основные правила поведения, которыми надлежит руководствоваться работникам бюро, независимо от занимаемой должности.

Задачами настоящего Положения являются:

обеспечение деятельности бюро на основе принципов социальной ответственности перед государством, обществом, трудовым коллективом и отдельным гражданином;

разъяснение работникам их персональной ответственности за исполнение своих должностных обязанностей;

определение этических норм во внешних и внутренних взаимоотношениях бюро.

Положение направлено на создание максимально комфортных условий работы, призвано способствовать формированию здорового психологического климата в коллективе, повышению эффективности деятельности работников, росту социальной ответственности.

Работники, принимаемые на работу в бюро, знакомятся под роспись с Положением и соблюдают его в процессе своей служебной деятельности.

Настоящее Положение разработано в соответствии с Законом Республики Беларусь от 18.06.1993 г. № 2435-ХІІ «О здравоохранении», Законом Республики Беларусь от 07.05.2021 г. № 99-3 «О персональных данных», Директивой Президента Республики Беларусь от 9 апреля 2025 г. № 12 «О реализации основ идеологии белорусского государства», 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».

2. Общие положения

Основной целью бюро является оказание квалифицированной медицинской помощи в области патологоанатомических исследований гражданам и организациям здравоохранения г. Минска, Республики Беларусь, иностранным гражданам в пределах своей компетенции.

Работники бюро в профессиональной деятельности поддерживают основы идеологии белорусского государства, направленные на утверждение и культивирование в обществе традиционных духовных ценностей, нравственных и моральных ориентиров, гуманности и солидарности, социальной справедливости и недопущения расслоения и дискриминации.

При межличностном взаимодействии работники бюро ориентируются на принципы доброжелательности, умеренности, взаимоуважения, рассудительности, равноправия.

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.

Работникам запрещается курить на территории бюро, запрещается находиться в помещении бюро в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, а также не допускать исполнения должностных обязанностей в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения.

Основные принципы медицинской этики и деонтологии:

одинаково уважительно относиться к 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;

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 шуточного обращения с пациентами;

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 бюро 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.

4. Основные этические принципы при осуществлении управления

Основными этическими принципами при осуществлении управления являются:

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, сотрудников, которую невозможно узнать без личного неформального общения;

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;

избегать обсуждения неудовлетворительной деятельности вышестоящих сотрудников в присутствии его подчиненных;

приветствуется наставничество;

не препятствовать карьерному росту сотрудников;

преданность своему делу и интересам сотрудников.

5. Основы этики и деонтологии врача

Основные этические принципы, которых должен придерживаться врач:

заботиться о благополучии своих коллег, подчиненных, а также быть готовым принимать новых сотрудников;

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 и других врачей, 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;

исключить обращение за помощью к вышестоящему руководству, минуя своего непосредственного начальника;

предлагать конструктивные предложения по совершенствованию работы бюро;

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;

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;

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

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

6. Основы медицинской этики и деонтологии среднего медицинского персонала

Основами медицинской этики и деонтологии среднего медицинского персонала являются:

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;

выполнять свою работу качественно;

не перекладывать свои обязанности на коллег;

избегать навязывания собеседнику своих моральных, религиозных, политических убеждений;

недопустимо обезличенное, невежливое обращение и, наоборот, излишняя фамильярность при общении с пациентами и коллегами;

уметь создавать физический, эмоциональный и духовный комфорт.

7. Основы медицинской этики и деонтологии иных работников бюро

Основами медицинской этики и деонтологии иных работников бюро являются:

знать и соблюдать санитарные правила, технику безопасности;

терпеливо и чутко относиться к пациентам, родственникам умерших;

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

стремиться сохранять взвешенную самооценку, при необходимости уметь предупредить конфликт или попросить о помощи врача или среднего медицинского работника;

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

не перекладывать свои обязанности на коллег;

избегать навязывания собеседнику своих моральных, религиозных, политических убеждений;

уметь создавать физический, эмоциональный и духовный комфорт.

8. Общение со средствами массовой информации

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

предоставлять персональные данные о пациентах, коллегах;

предоставлять персонифицированную информацию об умерших пациентах;

подтверждать и опровергать информацию о факте обращения конкретного гражданина за медицинской помощью, о его лечении, выписке и иную информацию, относящуюся к врачебной тайне;

предоставлять фото- и видеоматериалы, по которым можно опознать пациента (пациентов).

При обращении представителей средств массовой информации, общественных и иных организаций уполномоченное руководством бюро лицо в рамках своей компетенции может:

предоставить теоретическую информацию по тому или иному заболеванию;

проинформировать о положениях нормативных правовых актов в сфере здравоохранения и порядке их применения на практике;

проинформировать о вышестоящих организациях, медицинских учреждениях, технологиях лечения.

9. Общение в социальных сетях

Сотрудникам бюро запрещается:

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

размещать фото- и видеоматериалы, не соответствующие действительности или порочащие репутацию бюро.

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

10. 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, сотрудники соблюдают следующие нормы и правила делового этикета:

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

работник учреждения обязан носить бэйдж 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.

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 работник должны быть даны в вежливой (корректной) форме.

По желанию обратившегося лица ему должны быть сообщены способы получения информации по общим вопросам предоставления медицинских услуг. 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.

11. Заключительные положения

Требования настоящего Положения обязательны для всех работников бюро.

Руководители структурных подразделений должны способствовать выполнению его требований в коллективе.

В целях рассмотрения вопросов, связанных с нарушением норм медицинской этики и деонтологии в бюро следует обращаться в комиссию бюро по вопросам медицинской этики и деонтологии. Порядок создания и деятельности комиссии определяется постановлением Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 28 ноября 2008 г. № 205 «Об утверждении Инструкции о порядке создания и деятельности комитетов (комиссий) по вопросам медицинской этики и деонтологии».