



ЭТИЧЕСКИЙ КОДЕКС

сети медицинских центров
«Династия»

2023



**«Династия» – место, где
сотрудникам хочется работать,
а пациентам - лечиться!**

📍 ул. Ленина, 5

📍 ул. Репищева, 13 к 1

📍 Новочеркасский пр-т, 33 к 3

📍 г. Всеволожск,
Октябрьский пр-т, 96

+7(812) 385-50-80

СОДЕРЖАНИЕ

Приветственное слово генерального директора	2
Миссия. Зачем мы существуем?	5
Ценности. Чем мы руководствуемся?	5
Философия Династии	5
Видение. К чему мы стремимся?	5
Пациенты, Сотрудники, Работа в команде	6
Пациенты	6
Сотрудники	6
Работа в команде	7
Как мы работаем?	8
Профессионализм	8
Безопасность	8
Качество	8
Развитие	9
Инновации	9
Взаимодействие с внешней средой	10
Партнеры	10
Противодействие коррупции	10
Защита информации	11
Публичная деятельность сотрудников компании	12

ПРИВЕТСТВЕННОЕ СЛОВО ГЕНЕРАЛЬНОГО ДИРЕКТОРА

Дорогие коллеги!



С каждым годом коллектив «Династии» становится все больше. Все мы разные, но представление об этичном, о добре и зле, есть в каждом из нас. Возможно, поэтому, медицинское образование, как и образование в сфере менеджмента пренебрегают изучением этики, как чем-то «самим собой разумеющимся». И когда разговор заходит об этических дилеммах, большинство из нас спешит воскликнуть, что-то вроде: «Ну, что тут обсуждать, это же и так понятно...»

Но нет, при более детальном рассмотрении, оказывается, что непонятно. В нашей сложной и ответственной работе часто возникают ситуации, связанные с конфликтом интересов (например, личных и пациента, личных и клиники, клиники и пациента), а разрешение этих ситуаций не всегда оказывается простой задачей. Именно этические вопросы и их неудачные решения часто являются причиной недружественных отношений между сотрудниками, восприятия пациентов как «назойливых насекомых» и отношения к администрации, как к «карательным органам». Неразрешимые этические проблемы в медицине часто и приводят к профессиональному выгоранию и формированию образа «медика-циника».

Чем дальше, тем отчетливее становится понятно, что наш общий профессиональный успех и успех каждого из нас в отдельности зависят от того, насколько мы будем вместе разделять одни и те же этические ценности и принципы. Сотрудничать, соблюдая общие правила, независимо от занимаемой в компании позиции.

Этот свод правил, некое пояснение о том, «что такое хорошо и что такое плохо», создавался в течении полугода силами многих сотрудников из разных подразделений и на этапе создания претерпел немало изменений. Каждую неделю мы встречались и разбирали раздел за разделом. Мы с коллегами удивлялись тому, как по-разному, оказывается, мы понимаем «очевидные вещи», но приходили к общему знаменателю и записывали получившееся правило в кодекс.

Эта работа призвана создать в клинике такую атмосферу, чтобы в этом месте и в этом коллективе хотелось работать, приходить сюда ежедневно. Чтобы «Династия» стала местом, где гарантировано будешь встречать уважительное отношение, наслаждаться обществом замечательных людей, испытывать радость и гордость от того, что тебе посчастливилось стать членом такого профессионального сообщества, помогать и принимать помощь в решении сложных вопросов, обучать и учиться, перенимать опыт коллег и делиться своим, вместе осваивать новый.

Практически во всех разделах в начале предложений и правил вы встретите местоимение Мы. Это принципиально важно. Это Мы означает, что этический кодекс — это не функциональные обязанности или положения трудового договора, которые могут отличаться в зависимости от должности, а равные требования для всех сотрудников в буквальном смысле. Принимая этот кодекс, вы соглашаетесь работать, исходя из общих ценностных ориентиров, таких как профессионализм, уважение, деликатность, честность, ответственность, доброжелательность.

Я предвижу, что кто-то из вас, читая кодекс, скажет: «Нет, я знаю такие и такие примеры, когда работа в центре идет не так, как написано, не верю». И я вам отвечу, что да, я это осознаю. Но цель кодекса — обозначить «как надо действовать» и замечать несоответствия. Тогда у нас появится шанс меняться и приближаться к недостижимому идеалу. Мы все активные участники этого процесса. Способность к критичному взгляду на свою работу, свои особенности коммуникации и деликатная помощь коллеге — основа жизнеспособности кодекса.

Конечно, я осознаю наши ограничения в реализации всех этических ценностей в режиме «нон-стоп». Но, уверена, что приверженность этим ценностям привнесет в нашу профессиональную деятельность и наше взаимодействие больше удовлетворения, осмысленности и доброты, что сделает результат еще более ценным для наших благодарных клиентов и пациентов.

Если вы столкнетесь с невозможностью следования какому-то принципу или поймете, что без какого-то правила или договоренности этот кодекс не полон, поделитесь этими размышлениями и вместе придем к правильному варианту дополнения.

Я очень надеюсь на ваш живой отклик и комментарии, поскольку кодекс — это отражение каждого из нас, нашей реальности. Мы можем дополнять и менять его.

И я продолжаю верить в то, что добро и здравомыслие, созданное и активно существующее пусть в рамках даже сравнительно небольшого, но неравнодушного коллектива, способствует распространению культуры бережного отношения друг к другу и приведет к гармонии и счастью.

С уважением, генеральный директор
Полякова Галина

Миссия. Зачем мы существуем?

КАЧЕСТВЕННАЯ МЕДИЦИНА ОТ НЕРАВНОДУШНЫХ ЛЮДЕЙ

Ценности. Чем мы руководствуемся?

- Профессионализм
- Ответственность
- Добросовестность и Честность
- Качество
- Человеческое достоинство и равное право на уважение
- Деликатность

ФИЛОСОФИЯ ДИНАСТИИ

Видение. К чему мы стремимся?

«Династия» – место, где сотрудникам хочется работать, а пациентам - лечиться!

Работать хочется в команде единомышленников, где соблюдается уважительное отношение к коллегам и ответственное отношение к делам. Иметь достойные условия труда и получать как материальное (конкурентная заработная плата), так и нематериальное поощрение (признание и поддержка коллег и руководства). Работать хочется там, где есть возможность развиваться в выбранном направлении, а также строить карьеру. Где можно получать удовольствие не только от конечного результата, но и от самого процесса.

Лечиться хочется там, где пациент может быть уверен в качестве оказываемых услуг. Там, где дают полную информацию на всех этапах лечения, о сроках, результатах и оплате услуг. Лечиться хочется там, где уважительно относятся к пациенту и его времени. Где приветливы, заботливы, внимательны, не осудят и поддержат.

Мы работаем для того, чтобы «Династия» стала местом выбора №1 в Санкт-Петербурге, как для пациентов, которые ищут клинику для получения медицинских услуг, так и для сотрудников, которые ищут работу в области медицины.

ПАЦИЕНТЫ, СОТРУДНИКИ, РАБОТА В КОМАНДЕ

Пациенты

- Мы неравнодушны к пациентам, основываем работу на принципах гуманности и милосердия
- Мы доброжелательны, внимательны и деликатны по отношению к каждому пациенту
- Мы выявляем потребности пациента на всех этапах общения с ним
- Мы предоставляем всю необходимую информацию в доступной форме на всех этапах взаимодействия с пациентом
- Мы помогаем пациентам выполнять рекомендации, содействуя формированию у пациентов приверженности лечению
- Мы обеспечиваем пациенту психологический и физический комфорт
- Мы несём ответственность за все свои слова и действия по отношению к пациенту
- Мы благодарим за обратную связь и рассматриваем ее как источник для развития
- Мы не обвиняем и не осуждаем
- Мы конструктивно работаем с конфликтными ситуациями

Сотрудники

- Мы вежливы, честны и открыты на всех этапах взаимодействия
- Мы держим данное нами слово, выполняем принятые обязательства и соблюдаем достигнутые договоренности
- Мы своевременно предоставляем обратную связь
- Мы принимаем конструктивную критику и сами критикуем конструктивно, предлагая варианты решения
- Мы не приемлем злословия

- Мы всегда ищем более быстрые пути достижения необходимых результатов
- Мы пунктуальны, уважительно относимся к рабочему и личному времени
- Мы внимательно относимся к психическому и физическому состоянию сотрудников, создаем комфортные условия труда

Работа в команде

- Мы деликатны в общении: уважительно, внимательно и бережно относимся друг к другу
- Мы поддерживаем друг друга
- Мы признаем и ценим заслуги и вклад каждого в общее дело
- Мы своевременно заявляем о проблемах и находим лучшие решения совместно
- Мы не боимся просить о помощи и откликаемся на просьбу помочь. Если мы видим, что можем помочь — мы предлагаем свою помощь
- Мы своевременно и ответственно выполняем свою работу и активно участвуем в решении задач компании, потому что нам важен общий результат
- Мы проявляем и приветствуем инициативу, как искреннее стремление человека изменить ситуацию к лучшему
- Мы активно развиваемся и поддерживаем друг друга в стремлении к этому, создавая благоприятные условия для профессионального и личностного роста каждого из нас
- Мы действуем слаженно, помогая друг другу заботиться о пациентах

КАК МЫ РАБОТАЕМ?

Профессионализм

- Мы ценим профессионализм — высокий уровень компетентности, ориентированность на практику, основанную на научных доказательствах, умение логически мыслить, способность к анализу и синтезу фактов и высокий уровень коммуникативных навыков.
- Мы уважаем и ценим личный клинический опыт медицинского сотрудника, но признаем, что актуальный опыт мирового медицинского научного сообщества имеет превалирующее значение.
- Мы открыты для нового опыта и нацелены на непрерывное обучение.

Безопасность

- Нам важно, чтобы деятельность клиники была безопасной. Поэтому мы используем методы, основанные на научных доказательствах, командный и междисциплинарный подход в решении проблем.
- Мы работаем, опираясь на принципы доказательной медицины, потому что они позволяют рационально прогнозировать результат, оценить и снизить риски нежелательных явлений. При этом признаем и ограничения этого подхода, не превращаем его в догму.
- При работе с научными данными мы добросовестно и критически оцениваем их надежность, ценность и возможность применения в каждом конкретном клиническом случае.

Качество

- Мы работаем качественно, гармонично сочетая профессионализм, безопасность, понимание потребностей и особенностей каждого пациента.
- Мы применяем и совершенствуем систему контроля качества.
- Мы осознаем наши возможности и ограничения.
- Мы не скрываем ошибки, признаем и прорабатываем их.
- Для нас любой результат — это основание для анализа и поиска пути улучшения качества.

Развитие

- Мы создаем возможности для профессионального и личного роста каждого сотрудника.
- Мы уделяем внимание повышению цифровой грамотности каждого сотрудника.
- Каждый из нас несет ответственность за собственное профессиональное развитие.
- Мы предоставляем возможности для создания профессиональной репутации наших сотрудников и вместе работаем над укреплением репутации «Династии».
- Мы стандартизируем наши лучшие процессы, чтобы воспроизводить их в новых клиниках.
- Мы приветствуем и реализуем проекты в области благотворительности, экологии, следуем принципам социальной ответственности.

Инновации

- Мы изучаем медицинские и управленческие технологии, в том числе цифровые. Внедряем их, если они повышают эффективность и улучшают качество нашей работы.
- Мы активно вовлекаемся в рабочие группы по разработке и внедрению инноваций, своевременно даем обратную связь для достижения согласия и оптимальных результатов.
- Мы поощряем проведение научных исследований на базе «Династии».

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ВНЕШНЕЙ СРЕДОЙ

Партнеры

- Мы выстраиваем взаимоотношения с партнерами, которые разделяют наши ценности.
- Мы выбираем партнеров беспристрастно, учитывая конкурентоспособность предлагаемых цен, качество товаров (услуг), а также репутацию, благонадёжность, добросовестность и соответствие нашим ценностям.
- Мы добросовестно выполняем свои договорные обязательства перед партнерами и ожидаем того же от них.
- Мы приветствуем активную обратную связь от партнеров и открыто предоставляем обратную связь им.
- Мы готовы к обсуждению каждого этапа взаимодействия с партнерами для улучшения эффективности сотрудничества.
- Мы защищаем интересы партнёров, надёжно сохраняя конфиденциальную информацию.
- Мы уважительно относимся к нашим партнерам и настроены на долгосрочное взаимовыгодное сотрудничество.
- Мы открыты к предложениям и установлению новых партнерских связей.

Противодействие коррупции

- Мы придерживаемся честной внешней и внутренней конкуренции. Это помогает нам достигать лучших результатов для пациентов.
- Мы бережно относимся к имуществу клиники и не используем его для личной выгоды.
- Мы оформляем и выдаем достоверные медицинские документы.
- С пациентами, обратившимися в «Династию», мы всегда работаем от лица нашей организации, обеспечивая безопасность и качество медицинской помощи в соответствии со стандартами клиники.

- Вознаграждением за качественно оказанные услуги мы считаем официальную оплату на счет клиники.
- Работая с пациентами, мы руководствуемся их потребностями, избегаем необоснованных рекомендаций и назначений.

Защита информации

- Мы собираем, используем и храним необходимую информацию о пациентах и сотрудниках, только с их согласия и соблюдая все требования законодательства РФ.
- Мы защищаем личную информацию о пациентах и сотрудниках, чтобы они могли чувствовать себя в безопасности.
- Мы храним информацию в защищенном пространстве, строго соблюдая разграничение доступа к данным.
- Мы используем способы хранения электронной информации с возможностью резервного восстановления.
- Мы не разглашаем информацию о личной заработной плате и финансовых показателях организации.
- Мы не обсуждаем личную информацию о третьих лицах (пациентах, сотрудниках и партнерах).
- Мы бережно собираем, используем и храним информацию, не допуская искажения данных.
- Мы используем информацию о сотрудниках и пациентах в рекламных целях только с их согласия.

Публичная деятельность сотрудников компании

- Мы осознаём, что, являясь сотрудниками «Династии», мы становимся её представителями и вне стен клиники, в том числе в СМИ и сети Интернет.
- Выражая свою позицию в публичном пространстве, мы делаем это корректно, тактично и деликатно. При этом мы ценим свободу слова.
- Мы упоминаем о том, что работаем в «Династии», размещая информацию о профессиональной деятельности в социальных сетях и на других интернет-площадках, а также участвуя в профессиональных публичных мероприятиях.
- В своих публичных выступлениях от имени компании (в СМИ, соц. сетях, блогах, форумах и т.д.) мы воздерживаемся от резких заявлений любой окраски по вопросам политики, национальности, сексуальной ориентации, гендерной идентификации, религии.
- Мы понимаем и признаем, что любые наши необдуманные, опрометчивые высказывания и действия могут задеть кого-то из окружающих нас людей, а также привести к серьезным потерям для репутации «Династии».

КАЧЕСТВЕННАЯ МЕДИЦИНА ОТ НЕРАВНОДУШНЫХ ЛЮДЕЙ

128

📍 ул. Ленина, 5

📍 ул. Репищева, 13 к 1

📍 Новочеркасский пр-т, 33 к 3

📍 г. Всеволожск,
Октябрьский пр-т, 96

+7(812) 385-50-80

meddynasty.ru



 **meddynasty**