

Etický kodex ombudsmana ve zdravotnictví ČR

závazný pro členy Asociace ombudsmanů ve zdravotnictví ČR, z. s., IČO 08120714

1. Preambule

- 1.1 Ombudsman ve zdravotnictví (dále jen ombudsman) je osobou, kterou poskytovatel zdravotních služeb pověřuje vyřizováním stížností, případně vykonáváním dalších činností, řešením konfliktů, podnětů či pochval.
- 1.2 Při vyřizování stížností se ombudsman řídí zejména zákonem č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování, v platném znění, a Metodickým pokynem k vyřizování stížností podle části osmé zákona o zdravotních službách s využitím institutu nemocničního ombudsmana, vydaným Ministerstvem zdravotnictví ČR.
- 1.3 Tento etický kodex stanoví základní zásady a hodnoty, jimiž je ombudsman povinen se řídit při výkonu své činnosti.

2. Obecné zásady

- 2.1 Ombudsman vykonává svou činnost a své poslání tak, aby byla v souladu s právními předpisy České republiky a mezinárodními smlouvami, kterými je Česká republika vázána, a rovněž s etickými standardy v oblasti zdravotnictví.
- 2.2 Ombudsman pomáhá pacientům i osobám jim blízkým, stejně jako všem zdravotnickým a nezdravotnickým zaměstnancům svými znalostmi, dovednostmi, zkušenostmi i osobními schopnostmi při řešení komunikačních a jiných nastalých konfliktních situací.
- 2.3 Ombudsman vykonává svou činnost kvalifikovaně, podle svého nejlepšího vědomí a svědomí, v souladu s dobrou praxí na maximálně možné odborné úrovni, nestranně a spravedlivě vůči všem dotčeným osobám.
- 2.4 Ombudsman vykonávající svou činnost respektuje jedinečnost každého člověka bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, rasu či barvu pleti, mateřský jazyk, věk, pohlaví, rodinný stav, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení nebo pracovní či sociální postavení. Jeho působení je založeno na hodnotách demokracie, lidských práv a sociální spravedlnosti.
- 2.1 Ombudsman vykonává svou činnost nezávisle na politických, ekonomických či osobních zájmech.
- 2.2 Ombudsman je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se dozvěděl v souvislosti s poskytováním zdravotních služeb.
- 2.3 Ombudsman vytváří prostředí oboustranné úcty, důvěry, korektní a bezpečné komunikace mezi pacienty a zdravotníky.

- 2.4 Ombudsman vždy jedná tak, aby chránil důstojnost, čest a lidská práva všech osob, především pak pacientů a zdravotníků, ale i osob jim blízkých.

3. Vztah k pacientům a jejich blízkým osobám

- 3.1 Ombudsman vykonává svou činnost citlivě, s respektem a pochopením pro situaci pacienta i osob blízkých, s ohleduplností ke všem dotčeným osobám. Jedná důvěrně, nestranně a srozumitelně, dbá na ochranu osobních údajů a zachování mlčenlivosti.
- 3.2 Ombudsman usiluje o vytváření a posilování prostředí vzájemné úcty a důvěry mezi pacienty a jejich blízkými na straně jedné, a zdravotníky a dalšími zaměstnanci poskytovatele zdravotních služeb na straně druhé.
- 3.3 Ombudsman neposkytuje zdravotní služby ani odborné poradenství v medicínské či v právní oblasti. Při výkonu své činnosti nezasahuje do procesu poskytování zdravotních služeb. Při posuzování stížnosti v oblasti „*non lege artis postup*“ vždy vychází z odborných stanovisek lékařů a zdravotníků, případně ke konkrétnímu případu sestaveného odborného kolektivního orgánu v souladu s interními postupy poskytovatele zdravotních služeb.

4. Vztah k poskytovateli zdravotních služeb, zdravotníkům a zaměstnancům

- 4.1 Ombudsman spolupracuje se všemi klinikami a odděleními, se zdravotníky i nezdravotníky, s vedením poskytovatele zdravotních služeb, s pověřencem pro ochranu osobních údajů, s pracovníky řízení kvality či s právním oddělením.
- 4.2 Ombudsman v souvislosti s výkonem své činnosti navrhuje poskytovateli individuální nebo systémová nápravná opatření k zajištění dodržování práv pacientů při poskytování zdravotních služeb. Usiluje o posilování právního vědomí o právech pacientů a jejich blízkých osob.
- 4.3 Ombudsman podporuje u pacientů i zaměstnanců vědomí vlastní odpovědnosti.
- 4.4 Ombudsman informuje vedení poskytovatele zdravotních služeb o výsledku řešených stížností nebo podnětů.
- 4.5 Ombudsman při výkonu své činnosti přistupuje k zaměstnancům a dalším pracovníkům poskytovatele zdravotních služeb s respektem, při řešení stížností nebo podnětů pacientů nebo osob jim blízkých má na zřeteli také jejich práva a důstojnost.

5. Dodržování etického kodexu

Každý člen Asociace ombudsmanů ve zdravotnictví ČR je povinen jednat v souladu s etickým kodexem.