

## **Etický kodex nemocničního ombudsmana FNUSA**

1. Nemocniční ombudsman pomáhá jednotlivcům, pacientům i zdravotníkům. Dbá na ochranu jejich práv a poskytuje jim efektivní pomoc.
2. Ve své činnosti se řídí právními předpisy ČR včetně Listiny základních práv a svobod a mezinárodních úmluv o ochraně lidských práv.
3. Napomáhá řešení konfliktů a jedná tak, aby pacientům i zdravotníkům nabídl bezpečné prostředí pro komunikaci. Usiluje o dodržování práv pacientů, a nastane-li konflikt – veden snahou ulehčit zdravotníkům jejich práci, hledá smírné řešení.
4. Jedná tak, aby byla chráněna důstojnost dotčených osob a další lidská práva včetně ochrany soukromí při poskytování zdravotních služeb. Respektuje důvěrnost sdělených informací a je vázán mlčenlivostí.
5. Vnímá a respektuje jedinečnost každého člověka bez ohledu na jeho rasu, etnický původ, národnost a státní příslušnost, pohlaví, věk, sexuální orientaci, zdravotní postižení, náboženské vyznání, víru nebo světový názor. Dohlíží na to, aby byl respektován zákaz diskriminace.
6. Je si plně vědom svých odborných omezení z hlediska medicíny. Nezasahuje nikdy svým názorem do odborné zdravotní péče, kterou mu nepřísluší věcně posuzovat. Odborné vyjádření a posouzení péče si vyžádá a respektuje ho. Při řešení konfliktu postupuje v součinnosti s vedením pracovišť, kterých se řešená situace týká.
7. Služby ombudsmana poskytuje na nejvyšší možné odborné úrovni z hlediska práva, co se týče komunikace i s využitím neformálních postupů a mediačních technik.
8. Upřednostňuje profesionální odpovědnost před soukromými zájmy, a v případě, že hrozí střet zájmů, oznámí tuto skutečnost neprodleně řediteli FNUSA.
9. K řešení všech záležitostí přistupuje objektivně, nezávisle a nestranně.
10. Veškerou svou činností usiluje o zvyšování kvality poskytovaných zdravotních služeb.