

UJAWNIANIE NADUŻYĆ W JEDNOSTCE OCHRONY ZDROWIA
WERSJA – LUTY 2015

Spis treści

Wprowadzenie i dane empiryczne	3
Systemy ujawniania nadużyć	5
Wdrożenie – narzędzia i procedury	6

Wprowadzenie i dane empiryczne

Ważne



System compliance w żadnym ze swoich aspektów nie ma charakteru opresyjnego. Jego skuteczność jest bezpośrednio uzależniona od pełnej akceptacji pracowników, świadomych, że jest to program wsparcia, a nie represji.

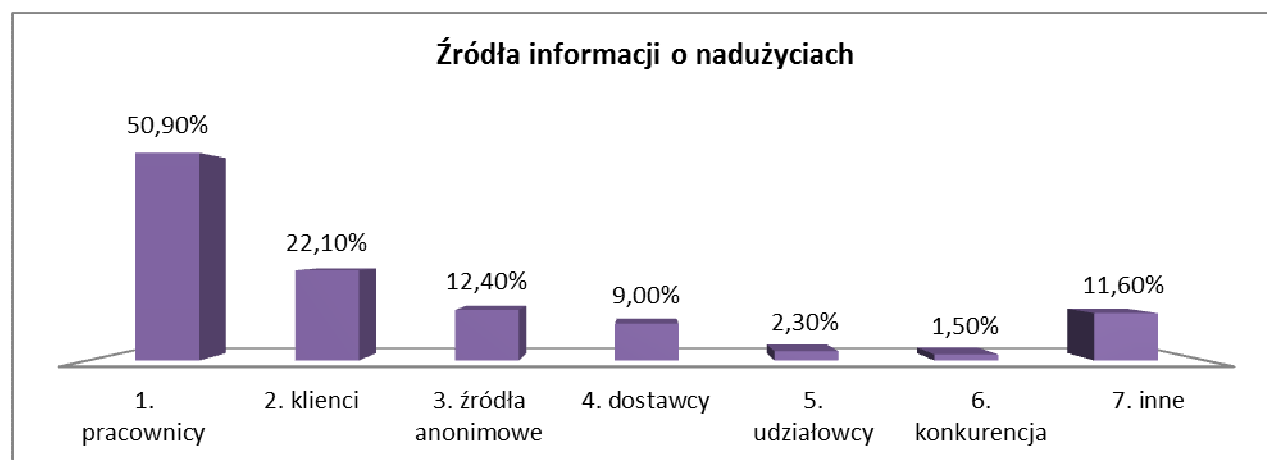
Kategoria nadużycia ma szerokie znaczenie, które obejmuje czynności o charakterze korupcyjnym (w rozumieniu przepisów prawa), zdarzenia mieszczące się m.in. w pojęciach: mobbingu, molestowania seksualnego, nepotyzmu, kumoterstwa, różnego rodzaju dyskryminacji, naruszania praw pracowniczych, sprzeniewierzenia, dwuznacznych relacji z podmiotami zewnętrznymi, naruszenia zasad rzetelności.

Bezpośrednim skutkiem nadużyć mogą być zarzuty prokuratorskie czy sankcje finansowe. Pośrednią konsekwencją jest utrata reputacji, co w dalszej perspektywie przekłada się na dobór kadry i satysfakcję/efektywność pracowników, jakość usług i potencjalne postawy roszczeniowe pacjentów, gorszą organizację pracy i brak jasnych reguł w relacjach z podmiotami zewnętrznymi, utratę

zaufania pacjentów, wzmożone kontrole i interwencje organów nadzorujących.

W związku z powyższym można przyjąć, że wprowadzenie profilaktyki nadużyć leży w żywotnym interesie szpitala. Zapobieganie nadużyciom powinno być stałym elementem systemu zarządzania jednostką publiczną, w szczególności szpitala jako instytucji, dla której zaufanie pacjentów jest istotnym elementem sukcesu.

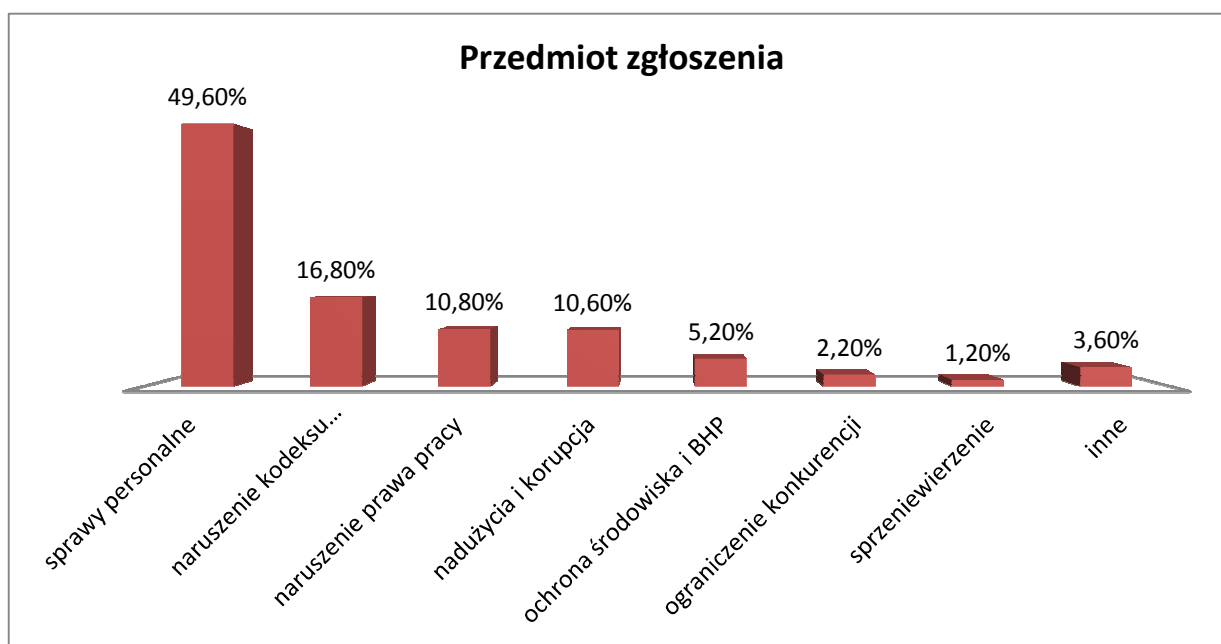
Warunkiem koniecznym sprawnie funkcjonującego systemu ujawniania nadużyć jest świadomość pracowników, że działają w dobrze pojętym interesie szpitala i mają bezpośredni wpływ na jakość swojej pracy. To pracownicy wiedzą, z jakimi zagrożeniami/ryzykiem spotykają się na co dzień, a ich doświadczenie pozwala sprawnie identyfikować zagrożenia i przeciwdziałać im. Fakt ten obrazuje poniższy wykres.



W funkcjonowaniu każdego systemu wychwytywania nadużyć może wystąpić istotna bariera wynikająca z uwarunkowań kulturowych – ujawnienie nadużycia może być traktowane jako donosicielstwo. Jest z tego powodu piętnowane, a osoba sygnalizująca nadużycie może się spotkać ze społecznym ostracyzmem i szykanami.

Niewątpliwie należy też brać pod uwagę, że system taki może sprzyjać zachowaniom etycznie nagannym

(zemsta, zawiść, złośliwość) w relacjach osobistych. Ma to miejsce zwłaszcza w sytuacji, gdy zgłoszenia dokonywane są anonimowo. Poniższy wykres wskazuje na dominujący charakter zgłoszeń dotyczących spraw personalnych w stosunku do innych typów nadużyć (trudno jednoznacznie określić, jaki jest procent zgłoszeń personalnych etycznie nagannych).



Por. *Corporate Governance and Compliance Hotline Benchmarking Report, 2007.*

Polityka wobec nadużyć

- Kształtowanie poczucia odpowiedzialności pracowników za szpital.
- Jasno określone procedury ujawniania nadużyć.
- Przygotowanie pracowników do przyjmowania zgłoszeń o nadużyciach i właściwego postępowania z nimi.
- Podejmowanie przez szpital odpowiednich działań w odpowiedzi na informacje o nadużyciach.
- Gwarancja bezpieczeństwa dla pracowników ujawniających nadużycia.

Kryteria etyczne:

- Czy nadużycia, do których dochodzi w szpitalu, są dostatecznie poważne?
- Czy pracownik ujawniający nadużycia zna wszystkie fakty i należy je interpretuje?
- Czy wszystkie stosowane w placówce sposoby rozwiązania problemu i wewnętrzne kanały komunikacyjne zostały wykorzystane?
- Jaki sposób ujawnienia nadużyć będzie najlepszy?
- Jaka jest relacja między obowiązkami pracownika wynikającymi z pełnionej przez niego funkcji służbowej a ujawnianiem nadużyć?
- Jakie są szanse, że ujawnienie zapobiegnie kolejnym tego typu niepożądanym zjawiskom?

Systemy ujawniania nadużyć

W zależności od charakteru organizacji/institucji, skali i profilu działalności czy reżimu budżetowego wykorzystywane są różne sposoby ujawniania nadużyć. Do najczęściej spotykanych rozwiązań należą:

- Linia telefoniczna (do zgłaszania nieprawidłowości) – whistleblowing hotline
 - a) wewnętrzna
 - b) zewnętrzna
- Serwisy WWW
 - a) strona zewnętrzna
 - b) intranet
- Skrzynka e-mail
- Skrzynka na zgłoszenia
- Adres pocztowy
- Funkcja męża zaufania

Wybór właściwego systemu musi być poprzedzony rzetelną analizą potrzeb szpitala i jego możliwości budżetowych. Przyjęte rozwiązania powinny współgrać z innymi elementami infrastruktury etycznej jednostki i odzwierciedlać politykę dbałości o utrzymanie wysokich standardów etycznych.

Wdrożenie – narzędzia i procedury

Standard 1.

Szpital jasno definiuje swoją politykę przeciwdziałania nadużyciom

Punkt kontrolny 1.	Dowód
--------------------	-------

Określanie ryzyka i definiowanie nadużyć

Szpital delegował osobę odpowiedzialną za ustalenie rodzajów ryzyka etyczno-prawnego

Szpital zidentyfikował rodzaje ryzyka etyczno-prawnego dla poszczególnych funkcji i grup pracowników

Punkt kontrolny 2.	Dowód
--------------------	-------

Określanie oczekiwanych standardów postępowania

Szpital określił oczekiwane standardy postępowania

Szpital wprowadził Kodeks etyczny

Punkt kontrolny 3.	Dowód
--------------------	-------

Upowszechnienie wiedzy o standardach postępowania i ryzyku nieprawidłowości

Pracownicy szpitala mają wiedzę o oczekiwanych standardach postępowania i znają treść Kodeksu etycznego

Szpital dokłada starań, by upowszechnić znajomość standardów etycznych i zakresu odpowiedzialności prawnej

Szpital przeprowadza szkolenia z zakresu standardów etycznych i wymogów prawnych

Standard 2.

Szpital dysponuje procedurami regulującymi kwestię ujawniania nadużyć

Punkt kontrolny 4.	Dowód
<p>Procedury ujawniania nadużyć</p>	<p>W szpitalu opracowano system przekazywania informacji o nadużyciach</p> <p>Pracownicy znają sposoby reagowania w sytuacji dostrzeżanego nadużycia</p> <p>Szpital desygnował osoby odpowiedzialne za przebieg procesu ujawniania i oceny nadużycia</p>
Punkt kontrolny 5.	Dowód
<p>Postępowanie w przypadku nadużycia</p>	<p>Szpital określa kryteria oceny, według których prowadzi postępowanie wyjaśniające</p> <p>Szpital gwarantuje anonimowość osobie ujawniającej nadużycie</p> <p>Szpital ma procedury pozwalające prowadzić postępowanie wyjaśniające</p>
Punkt kontrolny 6.	Dowód
<p>Procedury odwoławcze</p>	<p>Pracownik, wobec którego toczy się postępowanie wyjaśniające, ma możliwość odwołania się od decyzji szpitalnych organów oceniających</p>

Standard 3.

Szpital dysponuje procedurami komunikowania o ujawnionych nadużyciach

Punkt kontrolny 7.	Dowód
Komunikowanie nadużyć	<p>Szpital dysponuje procedurami komunikowania nadużyć organom nadzorczym</p> <p>Szpital dysponuje procedurami komunikowania nadużyć odpowiednim organom śledczym</p> <p>Szpital dysponuje procedurami komunikowania nadużyć i podjętych działań pracownikom</p> <p>Szpital dysponuje procedurami komunikowania nadużyć i podjętych działań przedstawicielom mediów</p>

Załącznik

Procedury regulujące postępowanie w przypadku stwierdzenia nadużyć lub naruszenia zasad zawartych w Kodeksie etycznym szpitala

§ 1.

Komisja Etyki

1. Organem rozpatrującym przypadki naruszania zasad Kodeksu etycznego jest Komisja Etyki.
2. Komisję Etyki powołuje dyrektor szpitala w porozumieniu z pracownikami szpitala.
3. Członkowie Komisji Etyki wybierają ze swego grona przewodniczącego.
4. W skład Komisji Etyki każdorazowo wchodzi osoba odpowiedzialna za system compliance w szpitalu.
5. Do zadań Komisji Etyki należą:
 - a) monitorowanie funkcjonowania Kodeksu etycznego,
 - b) wnioskowanie zmian w zapisach Kodeksu etycznego,
 - c) prowadzenie postępowania wyjaśniającego w przypadku uzyskania informacji o potencjalnym nadużyciu lub naruszeniu zasad etycznych przez pracownika szpitala.
6. Komisja Etyki zbiera się w uzasadnionych przypadkach co najmniej raz w roku.
7. Posiedzenia Komisji Etyki są protokołowane.
8. Komisja Etyki rozstrzyga sprawy zwykłą większością głosów, a w przypadku równej liczby głosów rozstrzyga głos przewodniczącego.

§ 2.

Naruszenie zasad Kodeksu etycznego

1. Za źródło informacji o nadużyciu lub naruszeniu zasad etycznych uznaje się:
 - a) pisemne skargi zgłaszane przez pracowników szpitala, interesantów bądź instytucje.
 - b) informacje wynikające z przeprowadzanych kontroli/audytów,
 - c) artykuły prasowe bądź inne doniesienia medialne,
 - d) inne formy przyjęte przez szpital.

§ 3.

Postępowanie przed Komisją Etyki

1. Komisja Etyki wszczyna postępowanie wyjaśniające po uzyskaniu informacji o naruszeniu zasad etycznych przez pracownika lub współpracownika szpitala.
2. Komisja Etyki jest obowiązana umożliwić takiemu pracownikowi złożenie wyjaśnień.
3. Komisja Etyki wydaje opinię, czy i w jakim stopniu dopuszczono się nadużycia i/lub naruszono zasady ujęte w Kodeksie etycznym.
4. Komisja Etyki wydaje pisemną opinię o oddaleniu skargi bądź uznaniu jej za zasadną.
5. W przypadku uznania skargi za zasadną Komisja Etyki przekazuje niezwłocznie swoją opinię dyrektorowi szpitala.
6. Dyrektor szpitala prowadzi dalsze postępowanie na podstawie właściwych przepisów.