

должны вытекать из основных задач и обязанностей должностного лица и отражать степень самостоятельности в работе.

В разделе «*Взаимоотношения (связи по должности)*» перечисляется круг лиц, с которыми специалист вступает в служебные взаимоотношения и обменивается информацией. В этом же разделе должностной инструкции должен быть четко определен порядок взаимозаменяемости: какого сотрудника на время его отсутствия замещает данный работник, а также кто замещает его.

В разделе «*Ответственность*» должны быть указаны наиболее важные функции, за невыполнение которых данное должностное лицо несет непосредственную дисциплинарную, материальную и другую ответственность.

Текст должностной инструкции, являющейся локальным актом организации, принято разделять на пронумерованные пункты для удобства восприятия. Должностные инструкции обязательно утверждаются, как правило, первым руководителем организации. Вопросы согласования текстов должностных инструкций с определенными должностными лицами решаются индивидуально в каждой АО в зависимости от ее структуры, штатного расписания и сложившихся традиций. Во многих организациях должностные инструкции согласовываются с юристами.

Должностные инструкции доводятся до работников АО под расписку оформлением визы ознакомления, включающей: личную подпись работника, ее расшифровку и дату ознакомления. В случае отказа работника от визирования должностной инструкции составляется акт об отказе от визирования в присутствии не менее двух незаинтересованных свидетелей.

Для внесения изменений и дополнений в должностные инструкции издается соответствующий приказ руководителя организации, который доводится до работников АО под расписку. Необходимость в издании такого приказа возникает при перераспределении функций и должностных обязанностей, при реорганизациях, сокращении штатов и т.д. Кроме того, должностные инструкции должны быть заменены и заново утверждены в следующих случаях:

- при реорганизации АО;
- при изменении наименования АО или ее структурного подразделения;
- при изменении наименования должностей;
- при увольнении прежнего работника и замене его другим.

С унифицированной формой должностной инструкции можно ознакомиться в приложении 17, а в приложении 18 приведен пример должностной инструкции провизора.

## 13.9. ЭТИЧЕСКОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ФАРМАЦЕВТИЧЕСКИХ СПЕЦИАЛИСТОВ

Фармацевтическая этика в виде отдельных писаных и неписаных правил, норм, принципов и ценностей, определяющих профессиональное поведение фармацевтического работника, стала формироваться с тех самых пор, как в Средние века, в ходе естественного процесса развития медицинской науки и практики, было положено начало разделению профессий врача и аптекаря.

Именно поэтому колыбелью нового вида профессиональной этики была этика врача и медицинская этика.

Фармацевтическая этика возникла с открытием первых аптек и с появлением первых фармацевтов. В России это произошло в конце XVI в., а спустя два столетия, в 1789 г., в целях регламентации аптечной деятельности был издан *Аптекарский устав*, вошедший в свод законов Российской империи, в положениях которого определялись и этические нормы поведения аптекаря, и нравственные требования к его личности. Например, постановлялось, что *«аптекарь, яко добрый гражданин, верно хранящий присяжную должность, повинен быть искусен, честен, совестен, благоразумен, трезв, прилежен, во всякое время присутствен и исполняющий звание свое всеобщему благу соответственно»*.

К XIX–XX вв. развитие фармацевтической науки и рост народонаселения привели к резкому увеличению количества аптек и номенклатуры лекарственных препаратов. Как следствие, перед обществом в целом и перед фармацевтическим сообществом в частности встала проблема более строгой регламентации фармацевтической деятельности, что и было сделано путем создания и постоянного совершенствования современной законодательной базы в области фармации. В то же время стало очевидно, что для многих профессий, в первую очередь для тех, от представителей которых зависит здоровье, благополучие, а зачастую и жизнь человека, одного законодательного регулирования недостаточно.

Фармацевтические сообщества разных стран в целях создания благоприятных условий для выполнения главной задачи любого фармацевта, заключающейся в том, чтобы путем предоставления высококачественной и квалифицированной лекарственной помощи максимально способствовать стремлению людей поддержать свое здоровье, пришли к пониманию того, что необходимо свести в одном документе все выработанные многолетней практикой правила профессионального поведения и этические нормы, а также заявить о принципах и ценностях, определяющих роль и ответственность фармацевта перед обществом. Так, во многих странах появились этические кодексы фармацевтов. Одним из первых этических кодексов фармацевтов Нового времени стал *«Code of Ethics of the APhA»*, принятый в 1852 г. Американской фармацевтической ассоциацией.

XX в. для России был временем кардинальных изменений от одного общественного строя к другому, поэтому вопросы этики и деонтологии в работе провизора серьезно начали обсуждаться в 1970-е гг. после проведения Первой Всесоюзной конференции по проблемам медицинской деонтологии (где по вопросу деонтологии в работе провизора выступила Т.И. Тольцман), но единый документ, определяющий этические нормы и морально-нравственные принципы в работе провизора, не был сформулирован до середины 1990-х гг., когда в России стали создаваться этические кодексы. Так, в 1996 г. был принят *«Этический кодекс фармацевтического работника России»*. Поскольку перед фармацевтами всего мира стоят схожие проблемы и их объединяют похожие ценности, в 1997 г. мировой фармацевтической общественностью в лице Международной фармацевтической федерации (International Pharmaceutical

International, FIP) был принят «Code of Ethics for Pharmacists» («Этический кодекс фармацевтов»), который служит моделью для написания национальных фармацевтических кодексов.

За последнее время сложилась модель этических кодексов. Кодекс состоит из двух частей: вступительной части, или преамбулы, и принципов. Вступительная часть этического кодекса содержит цели создания и принятия данного документа. Так, цель кодекса FIP состоит в том, чтобы декларировать фундаментальные принципы профессии, основанные на моральных обязательствах и ценностях, которые могли бы стать руководством для фармацевтов в их отношениях с обществом. Цель создания «Этического кодекса фармацевтического работника России» определена как «совокупность этических норм и морально-нравственных принципов поведения фармацевтического работника при оказании квалифицированной, доступной и своевременной фармацевтической помощи».

Вторая и главная часть кодексов состоит из этических норм и морально-нравственных принципов деятельности фармацевтов и провизоров.

В этическом кодексе «Code of Ethics for Pharmacists» FIP перечислены принципы, которые нашли отражение во многих национальных этических кодексах, в том числе и в России: например, *основной обязанностью фармацевта является забота о благе каждого пациента*. Обязательства, вытекающие из этого принципа, согласно этическому кодексу FIP, таковы.

1. Быть объективным.
  2. Ставить здоровье и благополучие человека выше личных или коммерческих интересов (включая финансовые).
  3. Способствовать праву человека на безопасное и эффективное лечение.
  4. Фармацевт проявляет одинаковое отношение ко всем пациентам.
  5. Фармацевт уважает право пациента на свободу выбора способа лечения.
- Согласно кодексу FIP в тех случаях, когда фармацевт вовлечен в процесс разработки планов лечения, он должен быть уверен, что это делается с ведома больного.
6. Фармацевт уважает и защищает право пациента на конфиденциальность.
  7. Фармацевт сотрудничает с коллегами и другими специалистами и уважает их систему ценностей и профессиональные способности.
  8. В своих профессиональных взаимоотношениях фармацевт проявляет честность и надежность.
  9. Фармацевт служит каждому человеку в отдельности и обществу и целом, поддерживает и постоянно развивает свои профессиональные знания и навыки.
  10. Фармацевт обязан обеспечить непрерывность оказания фармацевтических услуг в случае возникновения рабочих споров, закрытия аптеки или конфликта на основе личных убеждений.

В пояснении к девятому принципу этического кодекса FIP говорится, что в подобных ситуациях фармацевт должен направить пациента к другому фармацевту, а в случае закрытия аптеки обеспечить пациентов информацией об аптеке, в которую переведены их записи, если таковые велись.

### 13.9.1. Этический кодекс фармацевтического работника России

Кроме принципов кодекса FIP, в этических кодексах каждой страны представлены и другие. Так, в «Этическом кодексе фармацевтического работника России» говорится, что:

- фармацевтический работник должен постоянно совершенствовать свои специальные знания, умения, навыки, эрудицию и помнить, что «лекарство в руках знающего человека подобно бессмертию и жизни, а в руках невежды — подобно огню и мечу»;
- профессиональное чувство долга, нравственность предполагают умение критически оценивать себя и свою работу;
- фармацевтический работник должен оказывать фармацевтическую помощь любому человеку независимо от национальности, политических и религиозных убеждений, имущественного положения, пола, возраста, социального статуса пациента;
- специальное фармацевтическое образование дает фармацевтическому работнику право отвечать за рациональное использование лекарственных средств, проявляя исключительную бдительность при отпуске лекарственных средств для престарелых и детей;
- фармацевтический работник должен гарантировать в интересах сохранения здоровья и безопасности населения адекватный контроль качества, хранения, безопасности и эффективности лекарственных препаратов;
- основное условие деятельности фармацевтического работника — высокий профессионализм и компетентность в вопросах лекарственного обеспечения;
- фармацевтический работник должен владеть точной информацией о лекарственных средствах, их побочных эффектах и совместимости;
- фармацевтический работник должен исключить ошибки в приготовлении, контроле и отпуске лекарственных средств;
- фармацевтический работник должен способствовать внедрению последних достижений фармацевтической науки в практику;
- фармацевтический работник не вправе использовать свои знания и возможности в негуманных целях.

Фармацевтический работник *не имеет права*:

- использовать свои знания и навыки при незаконном производстве и отпуске лекарственных средств, особенно тех, которые могут привести к ущербу здоровья, физической или психической целостности человека;
- отпускать лекарственные средства, не разрешенные к медицинскому применению и в качестве которых он сомневается;
- соображениями собственной выгоды оказывать влияние на свободу и независимость профессионального решения, которое должно приниматься исключительно в интересах пациента.

*Право и долг* фармацевтического работника:

- хранить свою профессиональную независимость и осознавать меру ответственности за свои поступки;

- фармацевтический работник должен поддерживать престиж своей работы и приоритетность своих знаний в области лекарственных средств;
- вступая в сотрудничество с производителями фармацевтической продукции, посредниками, фармацевтический работник должен быть беспристрастен, самостоятелен, свободен от экономического влияния со стороны не фармацевтов;
- фармацевтический работник не вправе навязывать пациентам свои политические, религиозные и философские взгляды;
- при осуществлении фармацевтической деятельности фармацевтический работник должен всегда придерживаться принципов этичной конкуренции, этичного маркетинга и рекламы; при этом основным принципом должно быть обеспечение безопасности и эффективности при профилактике и лечении заболеваний пациентов, а также соблюдение деонтологических норм взаимодействия между всеми партнерами фармацевтического рынка;
- фармацевтический работник должен уважать честь и достоинство пациента;
- фармацевтический работник должен с уважением относиться к каждому пациенту, не проявляя предпочтения или неприязнь к кому-либо;
- внимательное отношение, понимание и забота фармацевтического работника к пациенту помогут вселить уверенность в лекарственное средство и выздоровление;
- фармацевтический работник обязан владеть основами психотерапевтического воздействия взаимопонимания с пациентом;
- при общении с пациентом недопустимы раздражительность, обида, спешка, нетерпение, заносчивость, безразличие; фармацевтический работник должен помнить, что перед ним пациент, и сделать ему скидку на раздражительность и грубость;
- фармацевтический работник должен следить за своей речью, жестами и мимикой, говорить ясно, конкретно, достаточно громко;
- внешним видом фармацевтический работник должен располагать к себе пациента;
- фармацевтический работник должен дать почувствовать пациенту, что в его лице он имеет высокообразованного, высококультурного и знающего специалиста.

Провизоры и фармацевты, работающие за первым столом и контактирующие с покупателями, сталкиваются со многими сложными проблемами, в том числе психологического свойства. Ведь посетители аптеки — это на 80% люди, имеющие проблемы со здоровьем или покупающие лекарства для больных родственников или друзей. Чаще всего это раздраженные, нетерпеливые, нервные, нередко ожесточенные и агрессивные покупатели, находящиеся в стрессовой ситуации, по сути своей — несчастные люди, требующие к себе особого отношения, внимания и заботы.

Профессиональный подход и умение общаться с клиентами, грамотное и своевременное разрешение конфликта или умелое погашение его является одной из профессиональных черт фармацевтических специалистов.

### 13.9.2. Корпоративный этический кодекс

В последнее время в связи с развитием бизнеса и появлением множества организаций, занимающихся фармацевтическим бизнесом, стал актуальным вопрос создания корпоративных кодексов этики, которые, в отличие от профессиональных кодексов, определяют этику взаимоотношений внутри корпоративных фармацевтических сообществ, благодаря чему повышаются переговорное влияние, конкурентоспособность, авторитет компании.

Превращение этики в определенное ограничение деятельности и в инструмент управления компанией осуществляется посредством создания этической программы, задача которой — установление «этического процесса», направленного на внедрение этических стандартов во все операции и процедуры бизнеса. Элементами этической программы являются:

- кодексы поведения или этические кодексы;
- этические тренинги и обучение;
- этические комитеты;
- социальный/этический аудит.

Центральное место в этическом процессе занимает этический кодекс. Корпоративный кодекс обычно содержит 2 вида положений: принципы, общие для профессии, разработанные общественностью, и собственные, отражающие принципы данной корпорации, правила поведения.

Этические кодексы определяют правила, которым должны следовать корпорация и ее работники. Он включает этические ценности, принципы и правила.

*Ценности* характеризуют тот идеал, к которому стремится фирма совместно со своими партнерами. Это доверие, верность и преданность, уважение, стремление избегать конфликтов, а также инновации в команде, непрерывное улучшение работы и удовлетворение потребностей потребителей. Они определяют направление, в котором движется компания в реализации своих целей.

На основе принятых ценностей разрабатываются этические принципы — те конкретные цели, к которым стремится фирма. Этические принципы должны применяться в повседневных управленческих решениях всеми членами организации. Они могут использоваться для регулирования поведения в области профессионализма, подотчетности, преследований и дискриминации, безопасности рабочего места, доверия в осуществлении рекламы, защиты внешних связей с акционерами, клиентами и общественностью, баланса между прозрачностью и открытостью и конфиденциальностью, в области связей с местным населением, участия в политической деятельности, профилактики коррупции.

*Правила поведения*, опирающиеся на ценности и принципы, строго определяют допустимые и запрещенные действия; их исполнение обязательно для всех сотрудников фирмы и ее руководителей.

Кодекс корпоративной этики может выполнять три основные функции:

- репутационную;
- управленческую;
- развития корпоративной культуры.

*Репутационная функция* кодекса заключается в формировании доверия к компании со стороны клиентов, поставщиков и т.д. Наличие у компании кодекса корпоративной этики становится общемировым стандартом ведения бизнеса.

*Управленческая функция* кодекса состоит в регламентации поведения в сложных этических ситуациях. Повышение эффективности деятельности сотрудников осуществляется путем регламентации приоритетов во взаимодействии с клиентами, поставщиками, определения порядка принятия решений в сложных этических ситуациях, указания на неприемлемые формы поведения.

Кодекс корпоративной этики — значимый фактор развития корпоративной культуры. Кодекс передает ценности компании всем сотрудникам, ориентирует сотрудников на единые корпоративные цели.

Выделяют два варианта корпоративного этического кодекса: декларативный и развернутый.

*Декларативный вариант* — это только идеологическая часть кодекса без регламентации поведения сотрудников. При этом в конкретных ситуациях сотрудники сами должны ориентироваться, как им себя вести, исходя из базовых этических норм. Однако в ряде случаев сотрудникам трудно оценить этическую правомерность конкретного поступка на основе общих принципов. Чтобы данный кодекс действительно работал, компании прибегают к постоянной трансляции этих принципов через пение гимна, регулярное обсуждение и другие корпоративные ритуалы. Декларативный вариант кодекса решает в первую очередь задачи развития корпоративной культуры.

*Развернутый вариант кодекса* содержит конкретную регламентацию поведения сотрудников. Обычно в такие кодексы включают следующие требования: соблюдать рекомендуемый стиль одежды, избегать употребления наркотиков, следовать распоряжениям вышестоящего руководителя и незамедлительно их выполнять, соблюдать конфиденциальность, не принимать подарки от заинтересованных лиц, соблюдать законы и законодательные акты, не использовать собственность организации в личных целях; не допускать дискриминации по признаку расы, возраста или сексуальной ориентации, сообщать о случаях незаконной или сомнительной деятельности и др.

Этический кодекс необходимо регулярно пересматривать и обновлять, чтобы он сохранял свою актуальность и жизненную силу и соответствовал изменениям в законодательстве и экономике.

Для обеспечения поведения, предусмотренного этическим кодексом, разрабатываются соответствующие методы и процедуры, которые включают должностные инструкции, формы оценки деятельности, стандартные формы, формы финансовой отчетности, опросные листы и другие инструменты, позволяющие выполнять требования кодекса. Организация может установить документальные процедуры для решения этических дилемм, например, разработать этический вопросник, помогающий коллективу или индивиду решить этическую дилемму, связанную с его работой.

Для того чтобы этический кодекс корпорации не остался просто декларацией, необходимы следующие предпосылки:

- корпорация должна признать важность и необходимость ведения бизнеса на основе моральных ценностей; приверженность этическому поведению должна быть безоговорочной и явной на всех уровнях, начиная с высших управляющих;

- корпорация должна быть готова к тому, что принятие этического кодекса может усилить внутреннюю критику ее деятельности и в связи с этим создать конструктивное отношение к ней;
- корпорация должна быть готова и к росту внешней критики; необходимо выявлять мнение всех заинтересованных лиц;
- корпорация должна признать плюралистическую природу общественной системы.

Предприятие — компонент общества, и утверждая этические нормы общения у себя, оно в то же самое время способствует их распространению и в окружающей социальной среде. А чем более благополучной становится этическая атмосфера в обществе, тем более благоприятная обстановка создается и для бизнеса.

В целях повышения этичности сотрудников фирмы используют следующие методы.

- *«Карты этики»* — набор этических правил и рекомендаций, конкретизирующих этический кодекс корпорации для каждого сотрудника компании. Они содержат также имя и телефон консультанта компании по этическим вопросам.
- *Комитеты по этике.* Одни организации создают постоянные комитеты по этике для оценки повседневной практики с точки зрения этики, почти все члены таких комитетов — руководители высшего уровня; другие не создают таких комитетов, но нанимают специалиста по этике, называемого адвокатом по этике. Роль такого адвоката — выработка суждения по этическим вопросам, связанным с действиями организации, а также выполнение функции «социальной совести» организации.
- *Обучение этичному поведению.* При этом работники знакомятся с этикой бизнеса, что повышает их восприимчивость к этическим проблемам, которые могут перед ними возникнуть.
- *Этическая экспертиза* представляет собой всесторонний анализ конкретного аспекта деятельности организации, которая вызывает обеспокоенность высшего руководства, персонала или общественности и может повлиять на имидж и перспективы организации. Результатом такой экспертизы становится система предложений, направленных на улучшение морального климата и моральной респектабельности организации, а также внесение корректив в практику деятельности организации.
- *Этическое консультирование* проводится тогда, когда проблемы организации не могут быть решены силами самой организации (или в ней отсутствуют соответствующие структуры) из-за сложности и противоречивости ситуации, связанной с конкретными моральными дилеммами.

### 13.10. ОЦЕНКА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПЕРСОНАЛА

Оценка персонала — это процесс определения эффективности деятельности сотрудников в ходе реализации задач организации, позволяющий получить информацию для принятия дальнейших управленческих решений.