



RS Mata Undaan  
Care and Smile



**Edisi 1**

Tahun 2019

**PANDUAN  
ETIKA DAN PERILAKU  
(CODE OF CONDUCT)**

RS. Mata Undaan Surabaya

Jl. Undaan Kulon No. 17 - 19 Surabaya  
Telp. 031 5343 806, 5319 619  
Fax. 031 - 5317 503

## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI .....	i
PERATURAN DIREKTUR RUMAH SAKIT MATA UNDAAN NOMOR : 1108/PER/DIR/RSMU/V/2019 TANGGAL 24 MEI 2019 TENTANG PANDUAN ETIKA DAN PERILAKU (CODE OF CONDUCT) RUMAH SAKIT MATA UNDAAN SURABAYA ....	iii
LAMPIRAN PERATURAN DIREKTUR RUMAH SAKIT MATA UNDAAN NOMOR : 1108/PER/DIR/RSMU/V/2019 TANGGAL 24 MEI 2019 TENTANG PANDUAN ETIKA DAN PERILAKU (CODE OF CONDUCT) RUMAH SAKIT MATA UNDAAN SURABAYA ....	1
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Tujuan .....	1
1.3 Ruang Lingkup .....	2
1.4 Visi RS. Mata Undaan .....	2
1.5 Misi RS. Mata Undaan .....	2
1.6 Nilai Dasar .....	2
BAB II PANDUAN ETIK BISNIS RUMAH SAKIT .....	4
2.1 Hubungan dengan Pemilik .....	4
2.2 Hubungan dengan Pasien .....	4
2.3 Hubungan dengan Pejabat Pemerintah .....	5
2.4 Hubungan dengan Rekanan/Pemasok .....	5
2.5 Hubungan dengan Rumah Sakit dan Pemberi Pelayanan Kesehatan .....	5
2.6 Hubungan dengan Karyawan dalam Hubungan Industrial .....	6
2.7 Kemitraan dengan Masyarakat .....	6
2.8 Keselamatan, Kesehatan Kerja dan Kewaspadaan Bencana Rumah Sakit .....	6
BAB III PANDUAN ETIK DAN PERILAKU KARYAWAN RSMU .....	8
3.1 Komitmen Perilaku .....	8
3.2 Komitmen terhadap Kerahasiaan RSMU .....	10
3.3 Komitmen Kerahasiaan Informasi Medik .....	10
3.4 Komitmen Kepatuhan terhadap Hukum dan Peraturan .....	10
3.5 Komitmen Mutu dan Keselamatan Pasien .....	11
3.6 Sikap terhadap Benturan Kepentingan ( <i>Conflict of Interest</i> ) .....	11
BAB IV PANDUAN ETIKA PELAYANAN .....	13
4.1 Hal Pasien dan Keluarga .....	13
4.2 Penelitian Kesehatan .....	13
4.3 Keselamatan Pasien .....	13
4.4 Pencegahan dan Pengendalian Infeksi .....	13
4.5 Fungsi Sosial Rumah Sakit .....	14
4.6 Pelayanan terhadap Pasien .....	14
BAB V PENEGAKAN PANDUAN ETIK DAN PERILAKU (CODE OF CONDUCT) .....	15
5.1 Organisasi .....	15
5.2 Penanggung Jawab Penegakan Etika dan Perilaku .....	15
5.3 Sosialisasi dan Internalisasi .....	16
5.4 Pelaporan Tindakan Penyimpangan .....	16
5.5 Kesulitan Melaksanakan Peraturan .....	16
5.6 Pembelaan .....	16
5.7 Sanksi Pelanggaran .....	16
5.8 Pembaharuan Panduan Etika dan Perilaku (Code of Conduct) .....	17



**PERATURAN DIREKTUR RUMAH SAKIT MATA UNDAAN  
NOMOR : 1108/PER/DIR/RSMU/V/2019  
TANGGAL : 24 MEI 2019  
TENTANG  
PANDUAN ETIKA DAN PERILAKU (*CODE OF CONDUCT*)  
RUMAH SAKIT MATA UNDAAN SURABAYA**

**DIREKTUR RUMAH SAKIT MATA UNDAAN**

- Menimbang** : a. Bahwa dalam pengelolaan perilaku setiap karyawan di lingkungan RS. Mata Undaan perlu adanya Panduan Etika dan Perilaku (*Code of Conduct*);  
b. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a diatas, maka perlu ditetapkan dengan Peraturan Direktur.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;  
2. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit;  
3. Permenkes Nomor 34 Tahun 2017 tentang Akreditasi Rumah Sakit;  
4. Keputusan Perhimpunan Perawatan Penderita Penyakit Mata Undaan Nomor: 035/P4M/SK/VII/2017 tentang Pengangkatan Direktur Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya;  
5. Keputusan Perhimpunan Perawatan Penderita Penyakit Mata Undaan Nomor : 014/P4M/SK/II/2019 Tentang Berlakunya Struktur Organisasi, *Job Description* dan *Job Spesification* Rumah Sakit Mata Undaan;  
6. Peraturan Direktur Rumah Sakit Mata Undaan Nomor: 1099/PER/DIR/RSMU/V/2019 Tanggal 23 Mei 2019 Tentang Pedoman Kerja Komite Etik dan Hukum Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya.

**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan Kesatu** : Menetapkan dan memberlakukan Panduan Etika dan Perilaku (*Code of Conduct*) di Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya.
- Kedua** : Panduan Etika dan Perilaku (*Code of Conduct*) ini digunakan sebagai acuan dalam pelaksanaan etika dan perilaku di Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya.
- Ketiga** : Panduan Etika dan Perilaku (*Code of Conduct*) di Rumah Sakit Mata Undaan sesuai pada Lampiran Peraturan Direktur ini.
- Keempat** : Peraturan Direktur ini berlaku sejak tanggal ditetapkannya dan akan dievaluasi secara berkala bila diperlukan.

Kelima : Apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam peraturan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Surabaya  
Pada tanggal 24 Mei 2019  
Direktur,



dr. Sudjarno, Sp.M (K) *ls*

LAMPIRAN  
PERATURAN DIREKTUR RUMAH SAKIT MATA UNDAAN  
NOMOR : 1108/PER/DIR/RSMU/V/2019  
TANGGAL : 24 MEI 2019  
TENTANG  
PANDUAN ETIKA DAN PERILAKU (*CODE OF CONDUCT*)  
RUMAH SAKIT MATA UNDAAN SURABAYA

**BAB I**  
**PENDAHULUAN**

**1.1 Latar Belakang**

Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya (RSMU) menyadari perannya sebagai fasilitas pelayanan kesehatan yang merupakan bagian dari penyelenggaraan upaya kesehatan. Dalam menjalankan perannya sebagai fasilitas pelayanan kesehatan, RSMU berupaya menyelenggarakan upaya kesehatan secara paripurna. Pelayanan kesehatan paripurna adalah pelayanan kesehatan yang meliputi upaya promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif.

Rumah Sakit Mata Undaan (RSMU) menyadari pentingnya pengelolaan perilaku setiap insan RSMU sebagai pemberi pelayanan. Diharapkan dengan pengelolaan perilaku tersebut, akan tercipta perilaku insan RSMU yang senantiasa mengikuti peraturan dan perundangan yang berlaku serta menjunjung tinggi norma dan etika. Diharapkan pula, perilaku tersebut akan memicu pengelolaan RSMU yang senantiasa mengikuti peraturan dan dan perundangan yang berlaku serta menjunjung tinggi Norma dan Etika.

Sebagai upaya membentuk perilaku Insan RSMU dan Pengelolaan RSMU yang senantiasa mengikuti peraturan dan dan perundangan yang berlaku serta menjunjung tinggi Norma dan Etika, maka disusunlah Panduan Etik dan Perilaku (*Code of Conduct*) RSMU. Pedoman ini diharapkan mampu menjamin kelancaran pelaksanaan tugas dan fungsi sumber daya manusia yang harmonis dan kondusif sehingga implementasinya baik dan benar.

**1.2 Tujuan**

1. Panduan Etik dan Perilaku Karyawan (*Code of Conduct*) ini dibuat sebagai acuan bagi setiap karyawan, agar bersikap, bertindak, menjalankan fungsi dan perannya dalam memberikan pelayanan kesehatan dengan empati, jujur, dan memiliki kepedulian yang tinggi baik di dalam maupun di luar rumah sakit.
2. Sebagai acuan untuk melakukan evaluasi terhadap perilaku karyawan dengan parameter yang terstandar, dalam memberikan pelayanan dan berinteraksi dengan pelanggan, baik internal maupun eksternal.
3. Agar seluruh karyawan RSMU memiliki sikap tindak dan perilaku yang yang senantiasa mengikuti peraturan dan dan perundangan yang berlaku serta menjunjung tinggi Norma dan Etika, sejalan dengan nilai budaya organisasi dalam hubungan tenaga kesehatan dengan pasien/keluarga pasien, sesama karyawan dan pemangku kepentingan lainnya, sehingga dapat meningkatkan citra dan mutu pelayanan di RSMU.
4. Untuk mengatur perilaku setiap karyawan RSMU dalam menjalankan aktivitasnya demi terciptanya ketertiban, keserasian, kenyamanan, kepatutan, dan kepatantasan sesuai dengan norma yang berlaku di lingkungan RSMU.
5. Untuk pencegahan, deteksi, dan koreksi atas tindakan karyawan yang menyimpang dari standar etika dan perilaku yang diharapkan.

6. Agar tercipta sebuah lingkungan yang mendorong bagi setiap karyawan untuk melaporkan berbagai permasalahan dalam pelayanan kesehatan tanpa rasa takut dan ragu.
7. Menciptakan pengendalian perilaku karyawan internal yang efektif untuk mempertahankan praktik bisnis yang etis dan transparan.

### 1.3 Ruang Lingkup

Panduan Etik dan Perilaku (*Code of Conduct*) Karyawan RSMU ini merupakan kodifikasi norma etika, disiplin dan norma hukum yang mengikat kewajiban bagi setiap karyawan RSMU yang bekerja melaksanakan tugas sehari-hari sesuai tugas pokok, fungsi dan kewenangan masing-masing.

### 1.4 Visi RS Mata Undaan

Visi RS Mata Undaan adalah:

“Menjadi Rumah Sakit Mata Pilihan Utama Masyarakat dalam Pelayanan Kesehatan”

### 1.5 Misi RS Mata Undaan

1. Memberikan pelayanan kesehatan mata yang bermutu dan aman.
2. Membentuk sumber daya manusia Rumah Sakit yang profesional.
3. Melakukan pendidikan untuk menunjang pelayanan.
4. Melakukan penelitian guna meningkatkan dan mengembangkan pelayanan
5. Menjalin kemitraan dalam bidang pelayanan, pendidikan dan penelitian.

### 1.6 Nilai Dasar

Nilai dasar RS Mata Undaan adalah ” *Professionalism, Responsibility, Team Work* ”

1. *Professionalism* dimaksudkan bahwa Insan RSMU senantiasa bekerja berdasarkan kompetensi, standar etik dan profesi, serta mengutamakan kepentingan pelanggan. Untuk itu, maka:
  - a. RS Mata Undaan dan Insan RSMU menyadari bahwa kepentingan pelanggan adalah hal yang utama dalam setiap aktivitas di RSMU;
  - b. RS Mata Undaan dan Insan RSMU akan senantiasa memastikan bahwa standar etik dan profesi merupakan standar yang menjadi rujukan dalam berperilaku;
  - c. RS Mata Undaan akan senantiasa memastikan bahwa pelayanan dan aktivitas di dalam RSMU dilaksanakan oleh sumber daya manusia sesuai kompetensinya;
  - d. RS Mata Undaan akan senantiasa meningkatkan kemampuan dan kompetensi sumber daya manusia yang dimilikinya;
  - e. RS Mata Undaan akan senantiasa menciptakan lingkungan belajar dan memberikan kesempatan seluas – luasnya kepada sumber daya manusia yang dimilikinya untuk meningkatkan kemampuan dan kompetensinya, dalam koridor pemenuhan pengembangan RSMU;
  - f. Insan RSMU akan senantiasa memberikan pelayanan dan melakukan aktivitas di dalam RSMU, sesuai kompetensinya;
  - g. Insan RSMU akan senantiasa meningkatkan kemampuan dan kompetensi yang dimilikinya;
  - h. Insan RSMU akan senantiasa mengembangkan sikap terbuka terhadap perkembangan ilmu pengetahuan dan perubahan lingkungan.
2. *Responsibility* dimaksudkan bahwa Insan RSMU bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan secara cepat dan akurat. Untuk itu, maka:

- a. RS Mata Undaan senantiasa berupaya mengembangkan pelayanan yang cepat dan akurat;
  - b. RS Mata Undaan senantiasa berupaya meningkatkan fasilitas kerja yang mampu mendukung sumber daya manusianya bekerja dengan cepat dan akurat;
  - c. Insan RS Mata Undaan senantiasa berupaya meningkatkan kinerja pelayanan sehingga dapat memberikan pelayanan yang cepat dan akurat;
3. *Team work* dimaksudkan bahwa Insan RSMU senantiasa bekerja dalam koordinasi tim, baik di dalam satu unit kerja maupun antar unit kerja. Untuk itu, maka:
- a. RS Mata Undaan dan Insan RSMU akan senantiasa menciptakan lingkungan kerja yang mendorong dan memudahkan terciptanya koordinasi di dalam unit kerja maupun antar unit kerja;
  - b. RS Mata Undaan dan Insan RSMU akan senantiasa menciptakan hubungan kerja yang saling mendukung, konstruktif, tidak saling menyalahkan dan menghargai setiap upaya inovasi di dalam organisasi;

## BAB II PANDUAN ETIK BISNIS RUMAH SAKIT

Ruang Lingkup Panduan Etik Bisnis Rumah Sakit mengatur hubungan RSMU dengan Pemangku Kepentingan (*Stake Holder*) yang meliputi: Perhimpunan Perawatan Penderita Penyakit Mata Undaan (P4MU) sebagai Pemilik RSMU, Pasien, Pejabat Pemerintah, Rekanan/Pemasok, Rumah Sakit dan Pemberi Pelayanan Kesehatan serta Karyawan dan juga Komitmen RSMU terhadap Kemitraan dengan Masyarakat dan Kesehatan dan Keselamatan Kerja.

### 2.1 Hubungan dengan Pemilik

Panduan Hubungan dengan Pemilik ini dimaksudkan untuk mempertegas posisi RSMU sebagai unit usaha agar dapat dikelola secara profesional sehingga dapat berkembang dengan baik sesuai dengan tujuan usahanya.

RS Mata Undaan akan berusaha keras agar memberikan kontribusi yang optimal dan bagi Pemilik dan selalu berusaha agar terjadi pertumbuhan yang berkesinambungan.

Dalam hubungan dengan Pemilik, RSMU akan senantiasa:

1. Memperlakukan Pemilik sesuai peraturan perundangan yang berlaku;
2. Senantiasa menjamin bahwa informasi mengenai RSMU selalu diberikan dengan sejujurnya, tepat waktu dan teratur kepada Pemilik sesuai ketentuan/peraturan perundang-undangan yang berlaku;
3. Menempatkan masukan dan aspirasi Pemilik terhadap kegiatan operasional rumah sakit, dalam batasan sesuai ketentuan Anggaran Dasar Perusahaan dan peraturan perundangan yang berlaku, termasuk di dalamnya adalah *Hospital ByLaws*;

### 2.2 Hubungan dengan Pasien

Panduan Hubungan dengan Pasien ini dimaksudkan untuk mempertegas komitmen RSMU sebagai pemberi pelayanan, untuk senantiasa berupaya memberikan pelayanan yang terbaik sesuai standar pelayanan kesehatan dan prinsip – prinsip pengelolaan mutu dan keselamatan pasien.

Dalam membina hubungan dengan Pasien, RSMU berkomitmen:

1. Memberikan pelayanan dengan mutu terbaik sesuai Standar Pelayanan RS;
2. Melakukan upaya Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) untuk meningkatkan pemahaman dan pengetahuan Pasien terhadap kesehatan;
3. Senantiasa meningkatkan pelayanan dengan menggunakan teknologi baru yang sesuai, dengan memperhatikan azas manfaat dan tepat guna bagi peningkatan pelayanan serta kenyamanan kerja dan peningkatan daya saing;
4. Memberikan upaya terbaik untuk melakukan pemeliharaan, perbaikan dan penataan berbagai fasilitas sesuai dengan skala prioritas agar ketersediaan fasilitas maupun peralatan tetap terjamin untuk memenuhi prinsip pengelolaan mutu dan keselamatan pasien.
5. Menciptakan mekanisme untuk mengetahui kebutuhan pasien dan pengguna jasa lainnya sehingga dapat memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhannya.
6. Menyediakan layanan keluhan dan saran bagi pasien dan pengguna jasa lainnya yang mudah diakses dan tanpa ada diskriminasi;
7. Melakukan pengelolaan dan peningkatan mutu pelayanan dengan selalu mengikuti Akreditasi Rumah Sakit;
8. Menjalankan Program Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien (*Patient Safety*).

9. Menjalankan Program Keselamatan, Kesehatan Kerja dan Kewaspadaan Bencana Rumah Sakit (K3RS);

### **2.3 Hubungan dengan Pejabat Pemerintah**

Kebijakan RSMU untuk mengembangkan dan memelihara hubungan baik dan komunikasi efektif dengan setiap pejabat pemerintah yang memiliki wewenang pada bidang operasi RSMU, dilakukan dalam batas toleransi yang diperbolehkan oleh hukum.

Dalam membina hubungan dengan Pemerintah dan Pejabat Pemerintah, RSMU berkomitmen:

1. Membina hubungan yang sehat, harmonis dan konstruktif dengan instansi terkait;
2. Senantiasa berkomunikasi dan menjaga hubungan yang harmonis dan beretika berdasarkan nilai kejujuran, saling menghormati, serta sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
3. Menghindari praktek Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN) dalam berhubungan dengan Pemerintah/Regulator;
4. Senantiasa mematuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku;
5. Tidak memanfaatkan hubungan baik dengan Pemerintah untuk memperoleh kesempatan bisnis dengan cara yang tidak etis.

### **2.4 Hubungan dengan Rekanan/Pemasok**

RS. Mata Undaan senantiasa menjalin dan memelihara hubungan baik dengan pemasok/rekanan atas dasar kesetaraan dan keadilan berdasarkan penilaian secara wajar dengan menggunakan ukuran-ukuran kompetensi, kualifikasi, mutu produk, harga, manfaat, waktu pengiriman, pelayanan selama proses pengadaan maupun purna jual.

Pengelolaan hubungan yang baik dengan pemasok/rekanan diwujudkan melalui hal-hal sebagai berikut:

1. Memastikan berjalannya sistem pengadaan barang dan jasa secara transparan dan obyektif guna menjamin kualitas, kuantitas maupun harga barang dan jasa yang diperoleh dari pemasok/rekanan;
2. Meminimalkan terjadinya konflik, dengan membuat kontrak kerja/perjanjian atas semua pesanan barang dan jasa dengan mencantumkan secara jelas hak dan kewajiban masing-masing serta sanksi;
3. Memperlakukan pemasok/rekanan sebagai mitra bisnis, menghormati hak-hak pemasok/rekanan dengan bersifat konsisten terhadap perjanjian yang disepakati;
4. Memastikan bahwa Insan RSMU tidak menerima segala sesuatu pemberian dalam bentuk apapun dan cara apapun dari pemasok, baik penerimaan tersebut dapat mempengaruhi atau tidak terhadap keputusan yang berhubungan dengan kepentingan pemasok;
5. Memastikan Insan RSMU tidak memberikan informasi yang berhubungan dengan kepentingan pemasok/rekanan yang berakibat merugikan kepentingan rumah sakit.

### **2.5 Hubungan dengan Rumah Sakit dan Pemberi Pelayanan Kesehatan**

RS Mata Undaan mendukung iklim persaingan yang sehat di dalam pelayanan kesehatan, dengan menjunjung tinggi etika usaha dalam setiap kegiatannya yaitu:

1. Senantiasa melaksanakan usaha dengan memperhatikan kaidah-kaidah persaingan yang sehat dan beretika sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku;
2. Saling menghormati dan menjaga hubungan dengan RS dan Pemberi Pelayanan Kesehatan Lainnya;
3. Tidak melakukan kesepakatan/perjanjian yang dapat melanggar Peraturan Perundangan berkaitan dengan monopoli dan persaingan usaha yang tidak sehat.

## **2.6 Hubungan dengan Karyawan dalam Hubungan Industrial**

RS. Mata Undaan selalu berusaha mengembangkan kualitas sumber daya manusianya sesuai dengan kebutuhan, visi, misi dan program jangka panjang rumah sakit.

RS. Mata Undaan akan mengelola karyawan yang dimilikinya dengan mengikuti prinsip - prinsip sebagai berikut:

1. Memperlakukan karyawan secara adil dan bebas dari bias karena perbedaan suku, jenis kelamin, agama dan golongan serta hal lain yang tidak terkait dengan kinerja;
2. Memberikan lingkungan kerja yang baik dan aman bagi karyawan;
3. Melindungi karyawan dari segala bentuk kemungkinan yang membahayakan keselamatan dan kesehatan di tempat kerja;
4. Memberikan kesempatan karyawan untuk mengikuti pendidikan, pelatihan dan pengembangan lebih lanjut, yang sejalan dengan kebutuhan rumah sakit;
5. Mengusahakan agar skema remunerasi yang diterima karyawan, secara umum mengikuti perundangan dan peraturan yang berlaku;

## **2.7 Kemitraan dengan masyarakat**

RS. Mata Undaan memperhatikan masalah-masalah masyarakat khususnya yang tinggal di lingkungan RSMU. Hubungan baik serta pengembangan masyarakat sekitar merupakan landasan pokok bagi keberhasilan jangka panjang rumah sakit.

Dalam berinteraksi dan membantu pengembangan masyarakat, RSMU melakukan dengan cara yang sesuai dengan prinsip-prinsip sebagai berikut:

1. Saling menghormati hak dan kewajiban masing-masing pihak, dengan sejauh mungkin meminimalkan potensi konflik dengan masyarakat sekitar;
2. Menjalin kemitraan secara efektif berdasarkan prinsip hidup saling berdampingan dan saling menguntungkan;
3. Senantiasa mampu beradaptasi dengan perkembangan nilai-nilai budaya luhur masyarakat sekitar;
4. Melaksanakan promosi yang secara sehat, fair, jujur, mudah dipahami serta sesuai Panduan Etika Promosi RS.
5. Melakukan upaya Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) untuk meningkatkan pemahaman dan pengetahuan masyarakat terhadap kesehatan;
6. Berpartisipasi aktif dalam pengembangan tingkat kesehatan masyarakat, utamanya yang berdekatan dengan RSMU, dengan melibatkan seluruh unsur mulai dari warga masyarakat, pemerintah serta lembaga terkait.

## **2.8 Keselamatan, Kesehatan Kerja dan Kewaspadaan Bencana Rumah Sakit**

RS. Mata Undaan selalu mengutamakan Keselamatan, Kesehatan Kerja dan Kewaspadaan Bencana Rumah Sakit (K3RS). Rumah Sakit senantiasa berupaya mengambil tindakan yang tepat untuk menghindari terjadinya kecelakaan dan gangguan kesehatan di tempat kerja. Selain itu, rumah sakit selalu mengusahakan agar pegawai memperoleh tempat kerja yang aman dan sehat.

Untuk maksud tersebut RSMU akan selalu memastikan bahwa aset-aset, lokasi RSMU dan fasilitas RSMU lainnya memenuhi peraturan perundangan yang berlaku berkenaan serta K3RS. Demi tercapainya tujuan K3RS, maka RSMU senantiasa berupaya untuk:

1. Menetapkan dan mengkaji sasaran, melakukan penilaian dan pelaporan kinerja Keselamatan, Kesehatan Kerja dan Kewaspadaan Bencana Rumah Sakit (K3RS).
2. Memberikan dukungan penuh terhadap penerapan Keselamatan, Kesehatan Kerja dan Kewaspadaan Bencana Rumah Sakit (K3RS) dalam upaya memberikan perlindungan yang optimal kepada pegawai perusahaan dari gangguan dan hal-hal yang dapat mengancam keselamatan dan kesehatan.
3. Mengupayakan perbaikan berkelanjutan atas berbagai aspek yang berkaitan dengan Keselamatan, Kesehatan Kerja dan Kewaspadaan Bencana Rumah Sakit (K3RS).
4. Menempatkan Keselamatan, Kesehatan Kerja dan Kewaspadaan Bencana Rumah Sakit (K3RS) sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP) dan Laporan Tahunan.
5. Menyertakan partisipasi pegawai sebagai bagian dari upaya peningkatan pelaksanaan K3RS.

## **BAB III**

### **PANDUAN ETIK DAN PERILAKU KARYAWAN RSMU**

#### **3.1 Komitmen Perilaku**

##### **3.1.1 Ketentuan Umum**

Secara umum, Karyawan RSMU memiliki komitmen untuk berperilaku:

1. Menjunjung tinggi norma moral, kesusilaan, dan kesopanan yang dianut oleh masyarakat Indonesia;
2. Menjaga nama baik, citra dan reputasi RSMU;
3. Menghormati dan menjalin hubungan baik dengan sesama karyawan, keluarga karyawan RSMU maupun dengan pasien, keluarga pasien, pengunjung lainnya dan anggota masyarakat yang berada di lingkungan RSMU;
4. Menjaga ketertiban, keamanan, kebersihan dan keselamatan kerja di lingkungan RSMU;
5. Menjaga, melindungi, dan bertanggung jawab dalam pemakaian aset milik RSMU;
6. Saling mengingatkan, menegur dalam kebaikan dengan sesama karyawan, RSMU.

##### **3.1.2 Kepatuhan terhadap tata tertib, disiplin dan etika**

Terhadap tata tertib, disiplin dan etika, Karyawan RSMU memiliki komitmen:

1. Mematuhi peraturan tata tertib (termasuk didalamnya segala bentuk panduan kerja, SOP dan aturan perusahaan lainnya), disiplin, etika RS dan etika profesi;
2. Tidak melakukan segala bentuk tindakan yang melanggar norma kesusilaan dan sopan santun yang dapat mengganggu kehormatan orang lain;
3. Selalu menjadi teladan dalam pelaksanaan perilaku sehat serta menghindarkan diri dengan cara tidak menggunakan, mengedarkan, dan menjual Narkotik, Psikotropik dan Zat Adiktif serta minuman beralkohol;
4. Tidak melakukan perjudian dalam bentuk apapun.

##### **3.1.3 Perilaku Profesional**

Karyawan RSMU akan bersikap dan berperilaku profesional sesuai Kode Etik Profesi dan/atau Kode Etik Karyawan RSMU dalam bentuk:

1. Bekerja dan memberikan pelayanan kesehatan sesuai standar prosedur operasional dan standar profesi;
2. Senantiasa mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi kesehatan;
3. Mematuhi kode etik profesi;
4. Tidak menutup diri terhadap perubahan dan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi kesehatan.

##### **3.1.4 Perilaku hubungan antar karyawan**

Karyawan RSMU menghormati dan saling menghargai hubungan antara atasan dan bawahan serta antar rekan kerja, yang didasari oleh hak dan kewajiban setiap individu untuk saling menghormati agar tercipta lingkungan kerja yang sehat.

Dalam standar perilaku ini maka:

1. Sebagai atasan:
  - a. Akan memberikan keteladanan dan panutan, memberikan kesempatan yang sama untuk mengembangkan karir, memberikan apresiasi, motivasi, membimbing bawahan, serta terbuka terhadap kritik;
  - b. Selalu berkomunikasi secara santun, terbuka, jujur dan bertanggungjawab;
  - c. Senantiasa meningkatkan pengetahuan bawahan dan menghargai kreativitas, inovasi dan inisiatif bawahan;
  - d. Mempertimbangkan masukan dari bawahan dalam proses pengambilan keputusan serta menghargai dan menerima perbedaan pendapat dan kritik yang membangun;

- e. Memberi keteladanan dalam tindakan dan perilaku sehari-hari, terciptanya kesesuaian kata dengan perbuatan;
  - f. Menjadi pelopor pembaharuan dan manajemen perubahan;
  - g. Mendorong budaya kepatuhan terhadap panduan etik dan perilaku serta kebijakan RSMU;
  - h. Mendorong bawahan untuk berprestasi dan secara bersama-sama mencapai sasaran kinerja yang telah ditetapkan;
  - i. Melakukan koreksi atau teguran ke bawahan secara konstruktif, adil dan tanpa mematahkan semangat kerja yang bersangkutan;
  - j. Menanggapi setiap laporan yang diterima mengenai pelanggaran disiplin dan menindaklanjutinya secara adil dan transparan sesuai peraturan RSMU;
  - k. Tidak melakukan tekanan, penghinaan, dan pelecehan terhadap bawahan.
2. Sebagai rekan kerja:
- a. Akan bekerja dengan harmonis, membangun kompetisi yang sehat, toleransi, menghargai pendapat dan terbuka terhadap kritik;
  - b. Selalu menjaga perilaku sopan dan santun baik di dalam maupun di luar pekerjaan;
  - c. Mengembangkan kemampuan dan keterampilan untuk bekerja dalam kelompok demi kemajuan RSMU;
  - d. Memiliki semangat kerja sama yang tinggi dan selalu siap membantu rekan ataupun unit kerja lain untuk kebaikan RSMU;
  - e. Bersedia berbagi pengetahuan dan keterampilan kepada rekan kerja lainnya tanpa merasa takut tersaingi;
  - f. Menghargai rekan kerja, tidak meremehkan dan membeda-bedakan satu dengan lainnya;
  - g. Menerima setiap masukan dan saran yang diberikan untuk perbaikan diri dan peningkatan kinerja;
  - h. Menciptakan keterbukaan informasi sesama rekan kerja dan antar unit kerja untuk mendukung kerja sama dan koordinasi yang baik demi kemajuan Perusahaan dengan tidak melanggar prinsip rahasia perusahaan dan/atau rahasia jabatan;
  - i. Menghindari tindakan dan ucapan yang mengandung unsur intimidasi, pelecehan, penghinaan, sikap mengejek, memfitnah dan merendahkan teman, serta saling menjatuhkan terhadap sesama rekan kerja.
3. Sebagai bawahan:
- a. Akan bersikap santun, meningkatkan kemampuan, berani mengemukakan pendapat, menginformasikan kepada pimpinan bila terdapat indikasi penyimpangan, menghindari ucapan intimidasi/fitnah/merendahkan atasan;
  - b. Bekerja jujur dan profesional dalam menjalankan tugas dengan penuh tanggung jawab;
  - c. Memberikan saran dan masukan yang positif kepada atasan;
  - d. Mengeluarkan pendapat secara santun dalam mendiskusikan kebijakan atasan yang tidak sesuai dengan aturan dan/atau tujuan RSMU dan menyampaikan saran untuk perbaikan;
  - e. Patuh terhadap hukum, kebijakan (*policy*) dan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang sudah ditetapkan;

### **3.2 Komitmen terhadap Kerahasiaan RSMU**

RS Mata Undaan mempunyai kewajiban menjaga kerahasiaan informasi yang diperoleh dalam setiap kegiatan usaha, oleh karena itu setiap Insan RSMU diwajibkan untuk memperlakukan informasi yang diperolehnya dalam menjalankan tugas dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Melindungi informasi rahasia, baik ketika masih aktif bekerja maupun sudah tidak bekerja, sampai dengan waktu tertentu sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku;
2. Tidak menyalahgunakan kewenangan dan lingkup tugas dimana dirinya dapat melakukan akses terhadap informasi, baik yang bersifat umum atau khusus;
3. Tidak melakukan pengungkapan atau penggunaan informasi RSMU yang bersifat rahasia berupa ucapan maupun tulisan kepada pihak manapun, baik perorangan, perusahaan, asosiasi, atau badan hukum lainnya, kecuali ditunjuk RSMU.

Kewajiban menjaga kerahasiaan tersebut dikecualikan untuk:

1. Tujuan perpajakan;
2. Tujuan hukum persidangan;
3. Pertukaran informasi antar perusahaan.

### **3.3 Komitmen Kerahasiaan Informasi Medik**

Karyawan RSMU berkomitmen menjaga kerahasiaan informasi medik pasien melalui:

1. Selalu menghormati hak - hak pasien dan menjaga kepercayaan pasien;
2. Merahasiakan segala sesuatu tentang pasien bahkan setelah pasien meninggal dunia;
3. Tidak akan memberikan pernyataan tentang diagnosis penyakit dan/atau pengobatan pasien kepada pihak ke tiga tanpa izin dan persetujuan pasien, kecuali diwajibkan secara hukum;
4. Berkomunikasi dengan pasien dengan menggunakan bahasa yang mudah difahami dan dilakukan di dalam ruangan yang terjaga dari pasien lain;
5. Berhati-hati dan mempertimbangkan implikasi sosial, ekonomi, budaya dan hukum dalam menyampaikan informasi kepada pasien terkait penyakit yang dapat menimbulkan stigmatisasi masyarakat;
6. Membuka rahasia medis pasien hanya untuk kepentingan pengobatan pasien tersebut, perintah undang-undang, permintaan pengadilan, untuk melindungi keselamatan dan kehidupan masyarakat;
7. Hanya membuka atau mendiskusikan informasi medis pasien dengan tenaga kesehatan yang terlibat dalam pelayanan pasien, penyandang biaya dan pihak pihak lain yang berwenang untuk mendapatkan informasi pasien dalam rangka perawatan dan pembayaran atas sepengetahuan dan seizin pasien;
8. Membatasi akses ke informasi medik pasien hanya didasarkan pada kebutuhan klinis atau hanya untuk kepentingan rumah sakit;
9. Menyadari bahwa membuka rahasia jabatan dapat membawa konsekuensi etik, disiplin dan hukum.

### **3.4 Komitmen Kepatuhan terhadap Hukum dan Peraturan**

Karyawan RSMU berkomitmen untuk menegakkan dan meningkatkan kepatuhan terhadap hukum dan peraturan lain yang berlaku di lingkungan RSMU dalam bentuk komitmen untuk:

1. Melakukan tugas pelayanan kesehatan di RSMU berlandaskan kepada peraturan perundang-undangan tentang praktik kedokteran, kesehatan, rumah sakit dan pendidikan kedokteran serta peraturan perundang-undangan lainnya;
2. Memberikan pelayanan kesehatan di RSMU yang telah memiliki perizinan sesuai peraturan yang berlaku;

3. Memberikan pelayanan kesehatan di RSMU sesuai standar prosedur operasional dan standar profesi;
4. Memberikan penjelasan terlebih dahulu secara lengkap dan memperoleh persetujuan dari pasien yang bersangkutan dan/atau keluarga terdekat pada setiap rencana tindakan medis yang akan dilakukan terhadap pasien;
5. Melaporkan kepada manajemen terhadap setiap potensi pelanggaran hukum, peraturan, atau kebijakan di lingkungan RSMU;
6. Memberikan pelayanan berdasarkan pada kebutuhan klinis pasien dan kemampuan untuk memberikan pelayanan.

### **3.5 Komitmen Mutu dan Keselamatan Pasien**

Karyawan RSMU berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang bermutu dan aman untuk pasien dan keluarga, pengunjung, serta masyarakat dalam bentuk:

1. Memberikan pelayanan sesuai prinsip dan sasaran keselamatan pasien, dengan menjalankan ketepatan identifikasi, komunikasi efektif, keamanan obat yang perlu diwaspadai, kepastian, dan ketepatan pasien operasi, pengurangan risiko infeksi dan risiko jatuh;
2. Berkontribusi aktif dalam program peningkatan mutu dan keselamatan pasien;
3. Mensosialisasikan dan membangun kesadaran tentang pentingnya keselamatan kepada pasien, keluarga, pengunjung, masyarakat, karyawan sehingga menjadi suatu budaya keselamatan;
4. Melaporkan setiap kejadian/insiden atau diduga menjadi suatu kejadian tidak diharapkan terhadap keselamatan kepada atasan langsung atau pejabat terkait;
5. Melaporkan kejadian terkait keselamatan tanpa takut mendapat sanksi;
6. Memberikan pelayanan yang manusiawi, adil, jujur, dan tanpa diskriminasi dan hak-hak lain sesuai regulasi tentang penghargaan hak pasien dan keluarga.

### **3.6 Sikap terhadap Benturan Kepentingan (*Conflict of Interest*)**

Benturan Kepentingan adalah keadaan dimana insan RS Mata Undaan mempunyai kepentingan selain kepentingan perusahaan, sehingga mempengaruhi pengambilan keputusan dan mengakibatkan perusahaan tidak mendapatkan hasil terbaik.

Karyawan RSMU wajib menjalankan tugas sesuai dengan kedudukan dan kewenangan yang dimiliki tanpa dipengaruhi oleh kepentingan pribadi.

Hal-hal yang berkaitan dengan benturan kepentingan antara lain sebagai berikut:

#### **3.6.1 Hadiah**

Hadiah didefinisikan sebagai segala macam bentuk penerimaan dari pihak-pihak yang berkepentingan dengan RSMU, dengan maksud mempengaruhi keputusan yang bersangkutan agar dapat menguntungkan kepentingan pemberi hadiah. Terkait dengan Hadiah, RSMU melarang setiap insan RSMU untuk:

1. Memberikan atau menerima setiap bentuk hadiah atau kenikmatan atau manfaat ekonomi (termasuk jamuan makan, tiket atau undangan pertunjukan atau kegiatan lain), pemberian diskon, pinjaman, penyediaan fasilitas akomodasi, transportasi atau hal-hal lain sejenis yang terkait dengan bisnis perusahaan yang dapat mempengaruhi pengambilan keputusan;
2. Meminta atau menerima hadiah dari setiap pihak yang berkepentingan, bagi dirinya sendiri, keluarga atau rekan dimana hal tersebut dapat mempengaruhi atau secara wajar dapat diinterpretasikan oleh pihak lain sebagai hal yang mempengaruhi obyektivitasnya mewakili kepentingan RSMU.

### **3.6.2 Komisi**

RS. Mata Undaan mengharuskan seluruh komisi yang diterima sebagai akibat transaksi yang dilakukan RSMU, dibukukan sebagai pendapatan.

### **3.6.3 Keterlibatan Dalam Politik**

RS. Mata Undaan mengharuskan Direksi dan karyawan yang mewakili rumah sakit dalam setiap urusan Pemerintah dan politik untuk patuh terhadap setiap peraturan perundangan yang mengatur keterlibatan RSMU dalam urusan publik. RSMU tidak akan memberikan sumbangan untuk partai politik manapun kecuali dibenarkan oleh undang-undang. Untuk menjamin pemenuhan setiap peraturan perundangan yang berlaku dalam kaitannya dengan politik, maka RSMU menetapkan:

1. Insan RSMU tidak diperbolehkan melakukan pemaksaan kepada orang lain sehingga membatasi hak individu yang bersangkutan untuk menyalurkan aspirasi politiknya;
2. Insan RSMU tidak akan memberikan dana, aset atau fasilitas RSMU untuk kepentingan partai politik, seorang atau lebih calon anggota Badan Legislatif dan atau Eksekutif kecuali dibenarkan oleh peraturan perundangan yang berlaku.

### **3.6.4 Benturan Kepentingan dalam Pengadaan**

Insan RSMU tidak boleh berpartisipasi dalam setiap kegiatan pengadaan yang melibatkan perusahaan rekanan, dimana yang bersangkutan atau keluarga yang bersangkutan mempunyai kepemilikan saham yang signifikan atau mempunyai kepentingan finansial atas transaksi tersebut.

### **3.6.5 Benturan Kepentingan dengan Aktivitas Sampingan**

Insan RSMU dapat melakukan aktivitas lain di luar jam kerja dengan syarat bahwa aktivitas tersebut tidak mempunyai benturan kepentingan dengan kepentingan RSMU dan/atau aktivitas tersebut dapat menurunkan kemampuan yang bersangkutan untuk memenuhi tugas yang telah diamanatkan. Keterlibatan dalam aktivitas-aktivitas lain tidak boleh mengurangi independensi dan obyektivitas dalam keputusan atau mempengaruhi penyelesaian pekerjaan karyawan yang bersangkutan.

## **BAB IV**

### **PANDUAN ETIKA PELAYANAN**

#### **4.1 Hak Pasien dan Keluarga**

1. Informasi mengenai hak pasien ditempatkan pada lokasi yang dapat terlihat dan terbaca oleh semua orang yang berkunjung ke RSMU.
2. Informasi mengenai kondisi medis komprehensif, resiko diagnosis, rekomendasi tindakan penunjang serta tindakan alternatif, resiko tindakan, kemungkinan biaya, serta kemungkinan keberhasilan dijelaskan kepada pasien. Apabila pasien belum memahami penjelasan yang diberikan, maka penjelasan diberikan kepada keluarga/penanggung jawab pasien dan di akhiri dengan penandatanganan *informed consent*.
3. Rumah Sakit Mata Undaan memiliki mengakomodir hak pasien dalam memilih DPJP dan permintaan konsultasi kepada dokter lain yang berada di dalam maupun di luar RSMU.

#### **4.2 Penelitian Kesehatan**

1. Apabila RSMU melakukan penelitian kesehatan yang melibatkan pasien, harus mendapat izin dengan memberikan penjelasan kepada pasien dan keluarganya disertai dengan penandatanganan *informed consent*.
2. Peningkatan pembiayaan pelayanan yang timbul akibat pelaksanaan penelitian menjadi tanggung jawab penyelenggaraan penelitian.
3. Penelitian menggunakan lembar pengumpulan data yang disiapkan oleh peneliti, dan tidak diperbolehkan menggunakan “Rekam Medis” pasien.

#### **4.3 Keselamatan Pasien**

1. Rumah Sakit Mata Undaan membuat sistem agar asuhan perawatan pasien menjadi lebih aman meliputi: *Assesment* resiko, identifikasi, tata kelola yang berhubungan dengan pelaporan, analisis insiden, kemampuan belajar dari insiden dan tindak lanjutnya, implementasi solusi untuk mencegah insiden, meminimalkan timbulnya resiko.
2. Upaya meniadakan resiko insiden keselamatan pasien RSMU harus dilakukan secara berkesinambungan, direncanakan oleh Tim Peningkatan Mutu dan Keselamatan pasien (PMKP).

#### **4.4 Pencegahan dan Pengendalian Infeksi**

1. Resiko terjadinya infeksi di RSMU dicegah dan diminimalisir melalui upaya Pencegahan dan Pengendalian Infeksi (PPI) yang berkesinambungan dengan kegiatan yang meliputi perencanaan, pelaksanaan, pembinaan, pendidikan, dan pelatihan serta monitoring dan evaluasi.
2. Upaya Pencegahan dan Pengendalian Infeksi (PPI) dilaksanakan oleh Tim Pencegahan dan Pengendalian Infeksi RS yang langsung berada dibawah Direktur. Upaya ini juga dilakukan dengan melibatkan pasien/keluarganya.
3. Setiap petugas yang memberikan layanan dilatih dan mampu untuk melaksanakan “*Hand Hygiene*” pada lima momen serta prinsip “Kewaspadaan Standar”.
4. Petugas yang karena kondisi kesehatannya beresiko terpapar penyakit menular tidak diperkenankan melakukan kontak dengan pasien dan bahan yang digunakan kepada pasien.

#### **4.5 Fungsi Sosial Rumah Sakit**

1. RSMU melaksanakan fungsi sosial dengan menyediakan fasilitas untuk penderita yang kurang mampu
2. Dalam melaksanakan fungsi sosial, RSMU menjamin bahwa pelayanan yang diberikan tidak akan mempengaruhi mutu pelayanan.
3. Sesuai dengan kemampuan, RSMU berpartisipasi dalam penanggulangan bencana alam regional dan nasional.

#### **4.6 Pelayanan terhadap Pasien**

1. Memberikan pelayanan dengan mutu terbaik sesuai Standar Pelayanan RS;
2. Melakukan upaya Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) untuk meningkatkan pemahaman dan pengetahuan Pasien terhadap kesehatan;
3. Senantiasa meningkatkan pelayanan dengan menggunakan teknologi baru yang sesuai, dengan memperhatikan azas manfaat dan tepat guna bagi peningkatan pelayanan serta kenyamanan kerja dan peningkatan daya saing;
4. Memberikan upaya terbaik untuk melakukan pemeliharaan, perbaikan dan penataan berbagai fasilitas sesuai dengan skala prioritas agar ketersediaan fasilitas maupun peralatan tetap terjamin untuk memenuhi prinsip pengelolaan mutu dan keselamatan pasien.
5. Menciptakan mekanisme untuk mengetahui kebutuhan pasien dan pengguna jasa lainnya sehingga dapat memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhannya.
6. Menyediakan layanan keluhan dan saran bagi pasien dan pengguna jasa lainnya yang mudah diakses dan tanpa ada diskriminasi;
7. Melakukan pengelolaan dan peningkatan mutu pelayanan dengan selalu mengikuti Akreditasi Rumah Sakit;
8. Menjalankan Program Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien (*Patient Safety*).
9. Menjalankan Program Keselamatan, Kesehatan Kerja dan Kewaspadaan Bencana Rumah Sakit (K3RS).

## **BAB V**

### **PENEGAKAN PANDUAN ETIK DAN PERILAKU (*CODE OF CONDUCT*)**

Panduan Etik dan Perilaku (*Code of Conduct*) ini menjadi panduan bersikap dan bertindak dalam melaksanakan tugas-tugas di rumah sakit bagi sesama karyawan di lingkungan RSMU. Setiap pelanggaran terhadap pedoman perilaku dan ketentuan-ketentuan pelanggaran disiplin yang berlaku di lingkungan RSMU, yang dapat secara langsung maupun tidak langsung mengakibatkan kerugian finansial maupun non finansial bagi RSMU, merupakan tindakan indisipliner sehingga dapat dikenakan sanksi sesuai tingkat pelanggarannya.

#### **5.1 Organisasi**

1. Direksi bertanggung jawab atas dipatuhinya Panduan Etik dan Perilaku (*Code of Conduct*) di lingkungan RSMU;
2. Kepala Satuan Pemeriksaan Internal (SPI), Ketua Komite, Kepala Bagian, Kepala Unit, Kepala Instalasi dan Ketua Bidang bertanggung jawab atas penerapan Panduan Etik dan Perilaku (*Code of Conduct*) di unit kerjanya masing-masing;
3. Direksi menunjuk Ketua Komite Etik dan Hukum RS sebagai penanggungjawab pemberian pelayanan pengaduan dan pelaporan dugaan persoalan Etik dan Perilaku;
4. Setiap Insan RSMU menerima 1 (satu) salinan Panduan Etik dan Perilaku (*Code of Conduct*) dan menandatangani formulir pernyataan telah menerima, memahami dan setuju untuk mematuhi Pedoman Etika dan Perilaku (*Code of Conduct*) serta didokumentasikan oleh pengelola Sumber Daya Manusia (SDM).

#### **5.2 Penanggung Jawab Penegakan Etika dan Perilaku**

Komite Etik dan Hukum RS bertanggung jawab atas penegakan etika dan perilaku bagi seluruh karyawan RSMU. Untuk menjaga efektivitas pelaksanaannya, dibentuk Komite Etik dan Hukum RS, Komite Medik, Komite Keperawatan, dan Komite Tenaga Kesehatan Lainnya dengan tujuan terselenggaranya pelayanan konsultasi dan penyelesaian dilema etik, pelanggaran etik dan sengketa hukum yang meliputi antara lain interdisiplin ilmu, antar profesi, antar staf, antara pasien dan rumah sakit serta antar staf dengan pasien.

Komite Etik dan Hukum RS bertanggungjawab untuk mensosialisasikan dan menginternalisasi dasar-dasar penerapan etika dalam pelaksanaan kerja oleh semua karyawan dan staf RSMU. Penanggungjawab penegakan etik dan perilaku profesi medik dilaksanakan oleh Komite Medik, penanggungjawab penegakan etik dan perilaku profesi keperawatan adalah Komite Keperawatan, penanggungjawab penegakan etik dan perilaku profesi tenaga kesehatan lainnya oleh Komite Tenaga Kesehatan Lainnya dan tenaga lain dibawah tanggung jawab Komite Etik dan Hukum RS.

#### **5.3 Sosialisasi dan Internalisasi**

1. Komite Etik dan Hukum RS bertugas untuk melaksanakan sosialisasi dan internalisasi Panduan Etik dan Perilaku (*Code of Conduct*) kepada seluruh Insan RSMU.
2. Setiap Insan RSMU dapat meminta penjelasan atau menyampaikan pertanyaan terkait dengan Panduan Etika dan Perilaku (*Code of Conduct*) kepada atasan langsung atau kepada Komite Etik dan Hukum RS.

#### **5.4 Pelaporan Tindakan Penyimpangan**

Pelaksanaan Pedoman Perilaku merupakan komitmen dan tanggung jawab seluruh karyawan dan staf RSMU. Setiap karyawan RSMU dalam rangka melaksanakan tugasnya yang mengetahui adanya pelanggaran atau diduga terjadinya pelanggaran terhadap pedoman perilaku ini, berkewajiban untuk melaporkan kepada atasan langsung atau Komite Etik dan Hukum RS Laporan atau pengaduan atas pelanggaran terhadap pedoman perilaku akan ditangani sebagai berikut:

1. Memberlakukan setiap pengaduan baik dari sumber internal maupun eksternal rumah sakit sebagai "rahasia";
2. Melindungi siapa saja yang memberikan laporan dan pengaduan atas dugaan perilaku yang menyimpang;
3. Komite Etik dan Hukum RS menerima pengaduan dan pelaporan dan melakukan pemilahan terhadap pengaduan dan pelaporan sesuai dengan:
  3. Persoalan etika profesi;
  4. Persoalan etika non profesi;
  5. Persoalan di luar etika profesi dan etika non profesi.
5. Persoalan etika profesi akan ditindaklanjuti oleh masing – masing Komite Tenaga Kesehatan di RSMU;
6. Persoalan etika non profesi akan ditindaklanjuti oleh Komite Etik dan Hukum RS bersama – sama dengan Pengelola SDM;
7. Persoalan di luar etika profesi dan etika non profesi akan ditindaklanjuti oleh Komite Etik dan Hukum RS;
8. Dalam hal persoalan etika profesi tersebut melibatkan antar profesi di RSMU, maka persoalan tersebut akan ditindaklanjuti oleh Komite Etik dan Hukum RS;
9. Tindak lanjut dari pelaporan dan pengaduan terhadap dugaan perilaku yang menyimpang adalah pemeriksaan untuk memastikan kebenaran dugaan penyimpangan tersebut;
10. Pelaporan atas dugaan penyimpangan yang dilakukan oleh anggota Direksi disampaikan kepada Dewan Pengawas RSMU.

#### **5.5 Kesulitan Melaksanakan Peraturan**

Bagi karyawan RSMU yang mengalami kesulitan atau hambatan untuk menerapkan Panduan Etika dan Perilaku ini, agar memberikan laporan secara tertulis kepada atasan langsung untuk selanjutnya dilakukan tindak lanjut ke pimpinan tertinggi RSMU.

#### **5.6 Pembelaan**

Bagi karyawan RSMU yang dituduh melakukan pelanggaran terhadap Panduan Etika dan Perilaku ini memiliki hak untuk menyampaikan penjelasan dalam rangka pembelaan atas dirinya dan disampaikan kepada Komite Profesi atau Komite Etik dan Hukum, sesuai klasifikasi persoalannya. Penerima laporan dapat mempertimbangkan untuk menerima atau tidak menerima penjelasan tersebut.

#### **5.7 Sanksi Pelanggaran**

1. Setiap karyawan RSMU yang terbukti melakukan pelanggaran terhadap Panduan Etik dan Perilaku ini akan dijatuhkan sanksi.
2. Sanksi bagi karyawan RSMU yang melakukan pelanggaran ditetapkan oleh Pengelola SDM setelah mendapat masukan dari Komite Profesi atau Komite Etik dan Hukum RS.
3. Karyawan RSMU yang melakukan pelanggaran panduan etika dan perilaku ini dapat dikenakan sanksi moral, administratif dan/atau disiplin sesuai dengan peraturan.

#### **5.8 Pembaruan Panduan Etika dan Perilaku (*Code of Conduct*)**

1. Setiap Insan RSMU dapat memberikan masukan untuk penyempurnaan *Code of Conduct* kepada Komite Etik dan Hukum RS.
2. Komite Etik dan Hukum RS mengajukan pembaruan/revisi Panduan Etika dan Perilaku (*Code of Conduct*) untuk ditetapkan oleh Direksi.

## BAB VI PENUTUP

Panduan Etika dan Perilaku (*Code of Conduct*) ini merupakan bagian tak terpisahkan dari tata kelola rumah sakit, namun disadari bahwa panduan ini tidak dapat mengarahkan seluruh tindakan yang tepat pada setiap situasi. Oleh karenanya RSMU sangat mengandalkan setiap insan RSMU untuk selalu berpikir dan bertindak secara benar dan tepat dalam situasi dan kondisi yang dihadapi dengan mengedepankan kepentingan RSMU.

Untuk menjaga kesesuaian, panduan perilaku ini akan dikaji secara berkala dan diperbaharui sesuai dengan perkembangan dan kebutuhan RSMU, pemangku kepentingan, dan terutama kepentingan peningkatan mutu serta keselamatan pasien.

Ditetapkan di Surabaya  
Pada tanggal 24 Mei 2019  
Direktur,



dr. Sudjarno, Sp.M (K)