



«Согласовано»
Председатель профсоюзного комитета
С.Таласов
2023 г.



«Тверждаю»
Главный врач МЦРБ
Д.Ахмеджанов
2023 г.

КОДЕКС ДЕЛОВОЙ ЭТИКИ

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Кодекс деловой этики этики (далее Кодекс) работников ГКП на ПХВ «Центральная районная больница Мойынкумского района управления здравоохранения акимата Жамбылской области» (далее Больница) является документом, определяющим совокупность этических норм и принципов поведения должностных лиц и других работников Больницы при осуществлении ими профессиональной деятельности, определяет правила взаимоотношений внутри Больницы между работниками, медицинским работником Больницы и пациентом, и направлен на обеспечение прав, достоинства, здоровья сотрудников и пациентов, а также определяет высокую моральную ответственность работников за свою деятельность, взаимоотношения Больницы с органами власти, юридическими и физическими лицами.

2. Настоящий Кодекс разработан с учетом миссии и цели Больницы, предназначен для применения работниками, сфера и профессиональная деятельность которых, охватывает жизнь и здоровье, а также корпоративные ценности Больницы.

3. В своей деятельности медицинский работник ГКП на ПХВ «Центральная районная больница Мойынкумского района управления здравоохранения акимата Жамбылской области» руководствуется следующими нормативно-правовыми актами и законодательствами Республики Казахстан:

- ☐ Гражданский Кодекс Республики Казахстан.
- ☐ Кодекс Республики Казахстан «О здоровье народа и системе здравоохранения» от 07.07.2020 г. №360-VI ЗРК. ☐

4. Настоящий Кодекс распространяется на всех сотрудников Больницы и должен исполняться в обязательном порядке.

5. Правила и указания, описанные в данном документе, являются базовыми принципами, которым каждодневно должен следовать каждый сотрудник Больницы при выполнении своей работы. Настоящий Кодекс не предусматривает исключений ни для кого. Следуя нашим Основным ценностям, настоящий Кодекс дает указания и рекомендации, позволяющие избежать ситуаций, которые могут причинить ущерб сотрудникам или Больнице.

6. При возникновении конфликта между сотрудниками, любого спорного вопроса или нарушения этических норм и правил, сотрудники до обращения во внешние контролирующие органы (прокуратура, суд, госинспекция труда, ККМФД и т.д.) с жалобами, ОБЯЗАНЫ обратиться в Этическую (конфликтную) комиссию для разрешения вопроса. В случае несогласия с решением Этической (конфликтной) комиссии, сотрудник имеет право обратиться во внешние контролирующие органы по своему усмотрению.

Миссия Организации состоит в оказании доступной, качественной эффективной медицинской помощи путем достижения медицинскими работниками доверия пациента.

ПОЛИТИКА

Мы понимаем, что оказание своевременной, безопасной, высококвалифицированной медицинской помощи в чрезвычайных ситуациях – наша миссия.

Наша главная задача состоит в том, чтобы оказываемые нами услуги соответствовали самым строгим требованиям потребителей наших услуг - наших пациентов. Руководство Больницы, отчетливо понимая важность обеспечения населения качественной медицинской помощью, принимает на себя обязательства по достижению самого высокого уровня качества услуг предоставляемых нашей организацией.

Мы исходим из того, что должный уровень будет достигнут, если в своей профессиональной деятельности весь персонал будет опираться на международный опыт и последние достижения науки, если все члены нашего коллектива будут неуклонно овладевать новейшими апробированными методами исследований, поддерживать высочайший уровень своей квалификации.

Для достижения высокого уровня удовлетворенности пациентов все важно – и новые технологии, обеспечивающие высокую результативность услуги, и профессионализм медицинских работников, и комфорт, и доброжелательное, отзывчивое и чуткое отношение персонала.

Мы намерены расширять перечень предоставляемых медицинских услуг, повышать качество услуг и комфортность пребывания больных, направленное на повышение удовлетворенности пациента.

В основе всей нашей деятельности лежат главные разделяемые нами Система ценностей **Больницы:**

- ☐ Ориентация на потребителя – Пациента, уважение прав каждого.
- ☐ Безопасность пациента и сотрудников.
- ☐ Удовлетворенность пациента, взаимодоверие.
- ☐ Терпеливость к пациенту, внимательное, чуткое и терпеливое отношение к Человеку.
- ☐ Сохранение кадров, истории, традиций Больницы.
- ☐ Ответственность сотрудников.
- ☐ Порядочность, справедливость.
- ☐ Профессионализм.
- ☐ Коллегиальность, уважение и отзывчивость между сотрудниками.
- ☐ Уважение старших, не только по возрасту, но и по рангу.
- ☐ Улучшение и поддержание теплой атмосферы в коллективе.
- ☐ Постоянное повышение качества оказываемых услуг.
- ☐ Взаимовыгодные отношения с партнерами, потребителями и поставщиками товаров, услуг.
- ☐ Финансовая прозрачность деятельности.
- ☐ Рациональное использование ресурсов и бережное отношение к имуществу.

ВИДЕНИЕ :

Конкурентоспособное лечебно–профилактическое учреждение с высококвалифицированными специалистами, использующими современные инновационные и управленческие технологии, обеспечивающие гражданам Республики Казахстан высокое качество медицинских услуг.

II. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ОРГАНИЗАЦИИ ПЕРЕД СОТРУДНИКАМИ

1. Принципы приема на работу новых сотрудников

□ Больница предоставляет возможности приема на работу лицам, соответствующим предъявляемым профессиональным требованиям. Подбор персонала и определение вознаграждения сотрудников осуществляются в зависимости от личных, деловых качеств и квалификации и вне зависимости от любых видов дискриминации.

□ При подборе персонала Больница действует в соответствии со всеми требованиями законодательства.

2. Возможности роста

□ Больница предоставляет сотрудникам возможности личным вкладом и выполнением ответственных обязанностей способствовать успеху дела.

□ Больница обеспечивает обучения для должного вклада каждого сотрудника в процессе работы.

3. Персональные данные сотрудников

□ Больница обязуется обеспечивать конфиденциальность персональных данных сотрудников и, по запросу сотрудников, предоставлять им информацию об их личных делах. При этом, Больница собирает только данные, необходимые для ведения личных дел, и позволяет уполномоченным лицам использовать их только в рамках законной деятельности Больницы.

□ Сотрудникам предоставляется право проверки своих личных дел

(и внесения необходимых изменений), за исключением конфиденциальных

рекомендательных писем, документов, относящихся к другим сотрудникам, материалов расследований и аудита, если это не противоречит действующему законодательству.

□ В работе с личными данными и личными делами сотрудников Больница обязуется руководствоваться действующим законодательством.

4. Больница обеспечивает всем сотрудникам, работникам благоприятные и безопасные условия труда, равные возможности для проявления своих способностей в процессе трудовой деятельности.

5. Больница уважает частную жизнь работников, не допуская какого-либо вмешательства в нее.

III. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ И ТЕРМИНЫ, ИСПОЛЬЗОВАННЫЕ В НАСТОЯЩИХ ПРАВИЛАХ

медицинский работник – специалисты, имеющие высшее или среднее медицинское образование.

Должностные лица – это лицо, отвечающие за организацию, контроль и качественное выполнение деятельности (высшее руководство и руководство среднего звена).

деловая этика - совокупность моральных принципов, правил и норм служебного поведения;

имидж Больницы - образ **Больницы**, сформировавшийся в сознании людей (сотрудники, клиенты, поставщики, заказчики – пациенты и другие) оказывающий воздействие на его восприятие;

имущество Больницы - основные средства, финансовые вложения, производственные запасы, денежные средства, прочие финансовые активы и любое другое имущество.

которое в соответствии с законодательством Республики Казахстан является объектом собственности ГКП на ПХВ «Центральная районная больница Мойынкумского района управления здравоохранения акимата Жамбылской области»;

информация, составляющая коммерческую тайну - производственная, финансово-экономическая или иная информация (в том числе составляющая секреты производства, которая имеет действительную или потенциальную коммерческую ценность в силу неизвестности ее третьим лицам, к которой нет свободного доступа на законном основании и в отношении которой Учреждением введен режим коммерческой тайны;

корпоративный дух - общее корпоративное "Я", совокупность духовных свойств и функций, сопровождающих деятельность Учреждения, идеи, ценности, мотивы, стремления, ожидания, которыми управляется поведение работников и обуславливается сотрудничество в одной коллективной работе. Корпоративный дух отражает неуклонное желание работников Учреждения достичь единой цели, стремление к общему успеху;

конфликт интересов - несовпадение позиций и интересов лиц (между сотрудниками, между пациентом и **Больницей**, поставщиками и другие), стремление к противоположным целям, использование различных средств для достижения целей;

корпоративный стиль - устойчивая совокупность применяемых в **Больнице** своеобразных способов и приемов воздействия на потребителей услуг, поставщиков услуг, с целью формирования положительного имиджа **Больницы**, обеспечивающего ее неповторимость и узнаваемость;

работники - физические лица, состоящие в трудовых отношениях с **Больницей**;

✓ **репутация Больницы** - сложившееся мнение о достоинствах и недостатках Предприятия, основанное на предшествующем знании о ее работе, качестве предоставляемых услуг, поведении работников и должностных лиц.

пациент - в центре внимания - оценка потребностей каждого отдельно взятого пациента для предоставления качественных услуг. Уважение достоинства личности и прав пациентов.

приоритетное значение удовлетворенности пациентов - путем постоянного анализа нашей деятельности, выявлением и предупреждением проблем, которые могут негативно сказаться на качестве предоставляемых нами услуг.

безопасность пациента - важнейший компонент качественной медицинской помощи. Ее целью является максимальное уменьшение вреда, наносимого пациентам во время лечения. ВОЗ определяет качество медицинской помощи как степень, в которой медицинские услуги увеличивают положительные исходы в отношении здоровья и соответствуют профессиональным знаниям.

✓ **ответственность** - приверженность провозглашенным принципам и высоким стандартам, демонстрация высокого уровня доверия и порядочности как в отношениях с пациентами, так и внутри коллектива.

✓ **коллегиальность** - постоянный самоанализ и сотрудничество, а также создание системы доверия, уважения и отзывчивость к коллегам.

✓ **прозрачность** - соблюдение принципов честности и порядочности в личных и коллективных действиях.

профессионализм - направленность всех своих лучших знаний, возможностей и опыта на достижение высокого результата во благо пациента и коллектива, на основе постоянного развития и обучения.

субординация - элемент профессионализма, соблюдение правил делового общения, с помощью которой достигается успех во взаимоотношениях с руководством и между сотрудниками. Субординация - основа делового этикета, устанавливает нужную дистанцию в отношениях с целью сохранения здоровой и доброжелательной атмосферы в коллективе, укрепления справедливых деловых отношений. Этикет - это нормы и правила здорового общения.

IV. ОБЯЗАННОСТИ РАБОТНИКОВ.

В своей деятельности все работники - ГКП на ПХВ «Центральная районная больница Мойынкумского района управления здравоохранения акимата Жамбылской области», обязаны :

- ☒ Соблюдать требования законодательства Республики Казахстан, правила внутреннего трудового распорядка, устав и внутренние документы Больницы. беспрекословно исполнять решения, приказы и распоряжения руководства Больницы.
 - ☐ Быть добропорядочным и честным, работать в интересах Больницы и единства всего персонала с полной отдачей, добросовестно и разумно;
 - ☐ Быть образцом соблюдения кодекса деловой этики, установленные настоящими кодексом и иными внутренними документами, а также являющихся общепринятыми.
 - ☐ Сохранять корпоративные ценности;
 - ☐ Добросовестно выполнять свои трудовые обязанности;
 - ☒ Вести себя корректно, достойно, не допускать отклонений от норм делового общения, принятых в Больнице.
 - ☒ Соблюдать субординацию. Вести себя уважительно по отношению к руководству и коллегам во время исполнения своих должностных обязанностей, на совещаниях, собраниях, планерках. Предложения или замечания высказывать вежливо и тактично.
 - ☐ Постоянно совершенствовать свои профессиональные знания и умения, навыки и эрудицию.
 - ☐ Нести ответственность, в том числе и моральную, за обеспечение качественной и безопасной медицинской помощи в соответствии со своей квалификацией, должностными инструкциями и служебными обязанностями в пределах имеющихся ресурсов.
 - ☐ Оказать медицинскую помощь любому человеку вне зависимости от пола, возраста, расовой и национальной принадлежности, места проживания, его социального статуса, религиозных и политических убеждений, а также иных немедицинских факторов.
 - ☒ Обязан быть сдержанным, особенно в общении с пациентами. Сотрудник не должен проявлять на работе чрезмерных эмоций.
 - ☐ Соблюдать чистоту рядов медицинского сообщества, беспристрастно анализировать как ошибки своих коллег, так и свои собственные.
 - ☐ Препятствовать практике бесчестных и некомпетентных коллег, а также различного рода непрофессионалов, наносящих ущерб здоровью пациентов.
 - ☒ Своими действиями укреплять авторитет Больницы, защищать его интересы, не допускать действия дискредитации работников филиала.
 - ☐ Обеспечить соблюдение и защиту прав, свобод и законных интересов сотрудников и пациентов.
 - ☐ Способствовать укреплению единства сотрудников Больницы и межнационального согласия.
 - ☒ Неукоснительно соблюдать трудовую дисциплину, добросовестно, беспристрастно и качественно исполнять свои служебные обязанности, эффективно использовать для этого свое рабочее время.
 - ☐ Прилагать все усилия для высокопрофессиональной работы, применять оптимальные и экономичные способы решения поставленных задач, бережно относиться к имуществу Предприятия.
 - ☐ Своим отношением к делу и личным поведением, способствовать созданию устойчивой и теплой атмосферы в коллективе.
 - ☐ Во время исполнения служебных обязанностей придерживаться строгого делового стиля:
- 1) форма одежды должна быть, скромной, невызывающей, соответственно принятым нормам в Больнице (врачи – в медицинских костюмах и белых халатах, СМП – в зеленых).

младший персонал – в синих, работники хоз. двора – в спец. одеждах, работники администрации – форма «офисная»).

2) не допускается все то, что может вызвать раздражение у пациента: ношение вызывающих украшений, применения яркой косметики и острого парфюмерия.

✓ ☐ Принимать участие в общественных мероприятиях, особенно тех, где пропагандируется здоровый образ жизни.

☐ В случае допущения медицинским работником ошибки или возникновения в результате его действий непредвиденных осложнений он обязан проинформировать об этом старшего коллегу или руководителя подразделения, а при их отсутствии – руководство, и немедленно направить свои действия на исправление негативных последствий, не ожидая указаний. При необходимости следует привлечь других специалистов, честно проинформировать их о сути ошибки или о возникших осложнениях.

☐ Тщательно анализировать допущенные ошибки и обсуждать их с коллегами и руководством с целью предупреждения подобных случаев в клинической практике других сотрудников.

✓ ☐ Сохранять трезвость и не находиться под воздействием каких-либо средств, вызывающих стойкое пристрастие к ним.

☐ Не допускать и пресекать факты нарушения норм служебной этики со стороны других работников.

☐ Не допускать использование служебной информации в корыстных целях.

☐ Медицинский работник не должен подвергать пациента неоправданному риску, а тем более использовать свои знания в негуманных целях. При выборе любого метода лечения врач прежде всего должен руководствоваться заповедью "Non nocere!" – что с латинского значит «Прежде всего не навредить!»

✓ ☐ Ясно и открыто заявлять о своей позиции, отстаивать свою точку зрения, участвуя в экспертизах, консилиумах, комиссиях, консультациях и т. п.

☐ Врач должен уважать право пациента на выбор врача и участие в принятии решений о проведении лечебно – диагностических мер. Добровольное согласие пациента на лечение врач обычно получает при личном разговоре с пациентом. Это согласие должно быть осознанным, пациент должен быть непременно информирован о методах диагностики и лечения, о последствиях их применения, в частности, о возможных осложнениях, других альтернативных методах лечения. Проведение лечебно-диагностических мероприятий без согласия пациента разрешено только в случаях угрозы для жизни и здоровья пациента и неспособности его адекватно оценить ситуацию. Решение в подобных случаях принимается консилиумом врачей. При лечении лиц, страдающих психическими заболеваниями, врач должен руководствоваться Законом республики Казахстан.

☐ При лечении ребенка врач предоставляет полную информацию его родителям или опекунам, получить их согласие на применение того или иного метода лечения или лекарственного средства.

☐ Не допускать проявлений бюрократизма и волокиты при рассмотрении обращений, в установленные сроки принимать по ним необходимые меры.

☐ Не давать повода своими действиями и решениями обоснованной критики со стороны общества, не допускать преследований за критику, терпимо относиться к ней, использовать конструктивную критику для устранения недостатков и улучшения своей профессиональной деятельности.

☐ Отказаться от сотрудничества с любым физическим или юридическим лицом, если оно требует от него действий противоречащих законодательству Республики Казахстан, этическим принципам, профессиональному долгу.

V. НЕДОПУСТИМЫЕ ДЕЙСТВИЯ

1. Нарушать субординацию при деловом контакте с руководством.
2. Категорический тон, грубость и попытки командовать руководством или навязывать свою точку зрения.

✎ 3. Враждебное отношение, запугивание или унижение.

Рекомендации : Обращайтесь уважительно с другими людьми и избегайте ситуаций, которые могут восприниматься как неуместные. Останавливайте любого, чье поведение враждебно, запугивает или унижает других. Преследование может привести к дисциплинарным взысканиям, вплоть до увольнения.

4. Неуместные шутки или комментарии. Если Вы не уверены в том, является ли что-то подходящим, то предположите, что это неуместно. Никогда не распространяйте и не демонстрируйте оскорбительные или унижающие материалы, в том числе рисунки.

5. В том, что касается непосредственно работы, между медсестрами и врачами не должно быть никаких обид. Требовательность врача, возможно, его излишне эмоциональное поведение в экстренной ситуации — это естественное явление, которое не должно восприниматься средним медперсоналом как личное оскорбление и не должно быть поводом для дальнейших разногласий.

6. Вы не должны предлагать, платить, пытаться получить или принимать платежи, подарки или услуги в обмен на благосклонное отношение или получение каких-либо преимуществ в работе.

Рекомендации : Сотрудники обязаны следовать требованиям законов, направленных на борьбу с взяточничеством и коррупцией, которым мы подчиняемся и которые действуют в Республике Казахстан. Если Вы становитесь участником таких правонарушений, как взяточничество и коррупционные преступления, к Вам могут быть применены меры

дисциплинарной ответственности. Вы можете быть уволены, против Вас может быть начато судебное разбирательство, и Вы можете быть приговорены к лишению свободы.

7. Медицинский работник не вправе:

- ☐ Использовать свои знания и возможности в негуманных целях;
- ☐ Без достаточных оснований применять медицинские меры или отказывать в них;
- ☐ Использовать методы медицинского воздействия на пациента с целью его наказания, а также в интересах третьих лиц;
- ☐ Навязывать пациенту свои философские, религиозные и политические взгляды;
- ☐ Наносить пациенту физический, нравственный или материальный ущерб ни намеренно, ни по небрежности и безучастно относиться к действиям третьих лиц, причиняющих такой ущерб.
- ☐ Личные предубеждения медицинского работника и иные непрофессиональные мотивы не должны оказывать воздействия на диагностику и лечение.
- ☐ Отказ пациента от предлагаемых платных медицинских услуг не может быть причиной ухудшения качества и доступности, уменьшения видов и объемов медицинской помощи, предоставляемых ему по ГОБМП, установленных законодательством РК.
- ☐ Получение подарков в виде наличных денег или ценных подарков запрещается, а также запрещается дарить подарки пациентам. Поскольку могут создать впечатление у пациентов, не дарящих и не получающих подарков, что им оказывают меньшую заботу. Подарки не должны вручаться или приниматься в обмен за услуги.
- ☐ Медицинский работник не должен принимать поощрений от фирм-изготовителей и распространителей лекарственных препаратов за назначение предлагаемых ими

лекарств, использовать на территории филиала предметы, имеющие логотип компании или торговое наименование лекарственного препарата, медицинского изделия.

□ Медицинский работник не имеет права, пользуясь своим положением, эмоциональным состоянием пациента, заключать с ним имущественные сделки, использовать в личных целях его труд, а также заниматься вымогательством и взяточничеством.

□ Медицинский работник не вправе предоставлять при назначении курса лечения пациенту недостоверную, неполную или искаженную информацию об используемых лекарственных препаратах, медицинских изделиях, в том числе скрывать от пациента информацию о наличии лекарственных препаратов, медицинских изделий, имеющих более низкую цену.

VI. ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ НЕЗАВИСИМОСТЬ

Право и долг сотрудников Больницы — хранить свою профессиональную независимость.

□ Оказывая медицинскую помощь новорожденным и старикам, военнослужащим и гражданским лицам, руководителям высшего ранга и лицам, содержащимся под стражей, медицинский работник принимает на себя всю полноту ответственности за профессиональное решение, а потому обязан отклонить любые попытки давления со стороны администрации, пациентов или иных лиц.

□ Больница не допускает преследований, никаких унижающих, запугивающих или враждебных действий, поступков или поведения. Необходимо проявлять особую осторожность в отношении поступков или действий, которые могут быть приемлемы в одной культуре, но неприемлемы в другой.

□ Не бойтесь поговорить начистоту с человеком, действия или поведение которого Вас беспокоит. Объясните, почему Вы просите его прекратить такое поведение.

VII. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ МЕДИЦИНСКОГО РАБОТНИКА И ПАЦИЕНТА

Уважение чести и достоинства пациента.

□ Медицинский работник должен уважать честь и достоинство пациента, проявлять внимательное и терпеливое отношение к нему и его близким. Со стороны медицинского работника недопустимы грубое и негуманное отношение, унижение человеческого достоинства, а также любые проявления превосходства или выражение кому-либо из пациентов предпочтения или неприязни. С пониманием воспринимать озабоченность родных и близких состоянием пациента, но в то же время он не должен без достаточных на то профессиональных причин вмешиваться в частные дела пациента и членов его семьи.

□ Медицинский работник должен оказывать медицинскую помощь в условиях минимально возможного стеснения свободы и достоинства пациента. При возникновении конфликта интересов пациент-общество, пациент-семья и т. п., медицинский работник должен отдать предпочтение интересам пациента, если только их реализация не причиняет прямого ущерба самому пациенту или окружающим.

□ Пациент вправе рассчитывать на то, что медицинский работник сохранит в тайне всю медицинскую и доверенную ему личную информацию. Медицинский работник не вправе разглашать без разрешения пациента или его законного представителя сведения, полученные в ходе обследования и лечения, включая и сам факт обращения за медицинской помощью.

□ Пациент имеет право на исчерпывающую информацию о состоянии своего здоровья, но он может от нее отказаться или определить лицо, которому можно сообщать о состоянии его здоровья.

□ Информация может быть скрыта от пациента в тех случаях, если есть весомые основания считать, что она может причинить ему серьезный вред. Однако в случае настойчивого требования пациента, врач обязан предоставить ему исчерпывающую информацию. Если прогноз для пациента является неблагоприятным, необходимо проинформировать его деликатно и осторожно, оставляя надежду на продолжение жизни.

□ Если пациент не способен осознанно выразить свое согласие, его должен выразить законный представитель или лицо, постоянно опекающее пациента.

□ Обращайтесь к пациенту по имени, отчеству доброжелательно, спокойно. Не обсуждайте при пациенте состояние здоровья, посторонние проблемы, личные дела других пациентов и сотрудников. Если у вас важный деловой разговор, извинитесь и попытайтесь завершить беседу (персональную или по телефону) максимально быстро, чтобы сосредоточиться на проблеме пациента. Помните, что каждый пациент ждет от вас персонального внимания. Не обижайте пациента игнорированием. Следует постоянно проявлять заботу, терпение, внимание и уважение в словах, во всех своих действиях.

□ Всегда необходимо исходить из интересов пациентов, избегать конфликтных ситуаций. Сделайте так, чтобы пациент почувствовал себя свободно, установите взаимный контакт, проявив расположение и чуткость. Все разговоры ведите негромко, спокойно и сдержанно. Говорите ясно, медленно, отчетливо, заинтересованным голосом. Постоянно помните, что «слово не только лечит, но и калечит». Контролируйте свои высказывания при беседе с пациентами, их родственниками, знакомыми и близкими. Вежливость, тактичность, сдержанность украшает медицинского работника. Из этических соображений сотрудники не должны обсуждать за пределами больницы данные о пациентах, их заболевания, их личную жизнь.

□ В лечебном учреждении должна соблюдаться тишина, персонал не должен повышать голос, непозволительно громко окликать кого-то из работников или пациентов. При появлении посторонних людей необходимо выяснить цель их визита, дать необходимые справки. По субординации и традиционной культуре младший и средний медицинский персонал разговаривает с пациентами, врачами и посетителями стоя.

□ Помните, чуткость, моральная поддержка, душевная теплота нужны пациенту не меньше, а иной раз даже и больше чем лекарственные препараты.

Демонстрируйте вежливость все время. Пациент ни в коем случае не должен страдать оттого, что у вас, возможно, какие-то неприятности. Демонстрируя вежливость по отношению к пациенту, Вы зеркально вызываете уважение к самому себе. Относитесь к каждому пациенту как к вашему «кормильцу».

В общении с пациентом всегда помните **важное правило** - «пациент является главным в нашей профессии, и мы работаем для него».

VIII. ВРАЧЕБНАЯ ТАЙНА

1. Каждый пациент имеет право на сохранение личной тайны, и врач, равно как и другие лица, участвующие в оказании медицинской помощи, обязан сохранять врачебную тайну даже после смерти пациента, как и сам факт обращения за медицинской помощью, если пациент не распорядился иначе.

2. Тайна распространяется на все сведения, полученные в процессе обращения и лечения больного (диагноз, методы лечения, прогноз и др.).

3. Медицинский работник должен принять меры, препятствующие разглашению медицинской тайны. Смерть пациента не освобождает от обязанности хранить медицинскую тайну. Разглашение медицинской тайны допускается в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

4. Медицинская информация о пациенте может быть раскрыта в случае:

- ясно выраженного письменного согласия самого пациента;
- мотивированного требования органов дознания, следствия, прокуратуры и суда;

если сохранение тайны существенным образом угрожает здоровью и жизни пациента и (или) другим лицам (опасные инфекционные заболевания);

необходимости привлечения к лечению других специалистов, для которых эта информация является профессионально необходимой.

5. Врач должен следить за тем, чтобы лица, принимающие участие в лечении больного, также соблюдали профессиональную тайну.

6. Лица, пользующиеся правом доступа к медицинской информации, обязаны сохранять в тайне все полученные о пациенте сведения.

7. В процессе обучения студентов и усовершенствования врачей демонстрация пациента возможна только с его согласия, и должна соблюдаться врачебная тайна.

IX. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ СОТРУДНИКОВ БОЛЬНИЦЫ

☐ Взаимоотношения между сотрудниками должны строиться на взаимном уважении, доверии и отличаться соблюдением интересов пациента.

☐ Во взаимоотношениях с коллегами сотрудник должен быть честен, справедлив, доброжелателен, порядочен, должен с уважением относиться к их знаниям и опыту, а также быть готовым бескорыстно передать им свой опыт и знания.

☐ Моральное право руководства другими медицинскими и немедицинскими сотрудниками Больницы требует высокого уровня профессиональной компетентности и высокой нравственности.

☐ Критика в адрес коллеги должна быть аргументированной и не оскорбительной. Критике подлежат профессиональные действия, но не личность коллег или других сотрудников. Недопустимы попытки укрепить собственный авторитет путем дискредитации коллег.

☐ Сотрудник Больницы не имеет права допускать негативные высказывания о своих коллегах или других сотрудника и их работе в присутствии пациентов и их родственников.

☐ В течение всей жизни медицинские сотрудники обязаны хранить уважение и чувство благодарности к тем, кто учил его искусству лечения.

☐ Медицинский или немедицинский работник Больницы ДОЛЖЕН вести себя по отношению к своим коллегам и другим сотрудникам так, как хотел бы, чтобы они вели себя по отношению к нему.

☐ Медицинский или немедицинский работник не имеет право публично ставить под сомнение профессиональную квалификацию другого сотрудника или каким-либо иным образом его дискредитировать.

☐ В тяжелых клинических случаях врачи должны предоставлять советы и помощь своим коллегам в корректной форме. За процесс лечения всю ответственность несет только лечащий врач, который может учесть или отказаться от рекомендаций, руководствуясь при этом исключительно интересами пациента. Врач не должен создавать условия для перехода к нему пациентов от других коллег.

X. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ БОЛЬНИЦЫ С ИНЫМИ ЮРИДИЧЕСКИМИ И ФИЗИЧЕСКИМИ ЛИЦАМИ

Потребители услуг.

☐ Больница стремится обеспечивать высокое качество, экономическую привлекательность и конкурентоспособность оказываемых им услуг, а также их безопасность для жизни и здоровья пациентов.

☐ Ценовая политика Больницы в отношении оказываемых им услуг строится на коммерческой основе с неукоснительным соблюдением тарифов и ограничений, устанавливаемых государственными органами.

☐ Больница не должна допускать действий должностных лиц и других работников Больницы, направленных на извлечение ими личной выгоды при заключении и исполнении договоров с потребителями услуг, оказываемых учреждением

Поставщики товаров (услуг).

☐ Больница строит отношения с поставщиками товаров (услуг) на взаимовыгодной основе и осуществляет их выбор преимущественно путем проведения конкурсных процедур.

☐ Больница добросовестно выполняет свои обязательства перед поставщиками товаров (услуг) и добивается того же от этих поставщиков.

☐ Больница не должно допускать действий должностных лиц и других работников, направленных на извлечение ими личной выгоды при заключении и исполнении договоров (контрактов) с поставщиками товаров (услуг).

XI. СОБЛЮДЕНИЕ КОДЕКСА ДЕЛОВОЙ ЭТИКИ В БОЛЬНИЦЕ

1. Соблюдение требований нормативных документов.

☐ Больница добросовестно соблюдает требования законодательства Республики Казахстан, в том числе получает все разрешения и лицензии, требующиеся для ведения деятельности, своевременно осуществляет уплату налогов, сборов и других обязательных платежей.

☐ При осуществлении своей деятельности Больница должна соблюдать требования экологического законодательства и не допускать причинения вреда экологии, жизни и здоровью граждан.

☐ Деятельность сотрудников Больницы должна соответствовать требованиям законодательства Республики Казахстан, устава и внутренних документов Больницы, в том числе настоящего Кодекса.

☒ Сотрудники Больницы, допускающие нарушения требований нормативных документов, в том числе настоящего Кодекса, будут привлечены к дисциплинарной ответственности вплоть до увольнения за нарушения.

2. Содействие разрешению конфликтов интересов.

Сотрудники Больницы во взаимоотношениях с юридическими и физическими лицами обязаны воздерживаться от действий, рискованных с точки зрения возникновения конфликта интересов, в частности:

☐ вложения денежных средств в деятельность, осуществляемую конкурентами Больницы;

☐ способствующих возникновению сторонних деловых интересов, препятствующих эффективной работе в Больнице;

☐ занятия деятельностью, которая существенно отвлекает или мешает исполнению своих обязанностей в Больнице.

☐ Обо всех возникших и возможных конфликтах интересов сотрудники Больницы должны незамедлительно сообщать своему непосредственному руководителю.

3. Ограничение использования служебного положения.

Сотрудники Больницы не вправе использовать служебное положение в личных целях, включая использование имущества Больницы, в том числе:

☐ для получения подарков, вознаграждения и иных выгод для себя лично и других лиц в обмен на оказание Больницей каких-либо услуг, осуществление либо неосуществление определенных действий, передачу информации, составляющей коммерческую тайну;

☐ для получения подарков, вознаграждения и иных выгод для себя лично и других лиц в процессе ведения дел Больницей;

4. Защита имущества Больницы.

☐ Имущество Больницы может быть использовано только для деятельности Больницы и не может быть использовано в целях, противоречащих законодательству Республики Казахстан, внутренним документам и интересам Больницы.

☐ Сотрудники Больницы обязаны осуществлять защиту вверенного им имущества Больницы от утраты, кражи, использования не по назначению, незаконного или неэффективного использования.

5. Защита информации.

☐ Сотрудники Больницы обязаны не разглашать информацию, составляющую коммерческую тайну, обладателями которой являются Больница и его сотрудники, и без их согласия не использовать эту информацию в личных целях, а также после прекращения трудового договора с Больницей в течение трех лет или в течение большего срока на основании соглашения между работником и Больницей, заключенного в период действия трудового договора.

☐ Раскрытие Больницей информации, составляющей коммерческую тайну, и инсайдерской информации осуществляется в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан, уставом и внутренними документами Больницы. Раскрываемая информация, относящаяся к коммерческой тайне и инсайдерской информации, должна отвечать требованиям, установленным законодательством Республики Казахстан, уставом и внутренними документами Больницы и не содержать сведений, не соответствующих действительности.

☐ Инсайдерские сделки незаконны и могут привести к наложению штрафа, увольнению или лишению свободы.

Рекомендации: Никогда не имейте дела с лицами, подозреваемыми в преступлениях, или с доходами, полученными преступным путем. Не сообщайте о расследовании тем, в отношении кого оно проводится. Не фальсифицируйте, не скрывайте, не уничтожайте и не избавляйтесь от соответствующих документов.

6. Поддержание и укрепление корпоративного духа.

☐ Формирование корпоративного духа основано на понимании высокой ответственности сотрудников Больницы за результаты своей работы.

☐ Корпоративный дух является одним из главных инструментов корпоративного управления, сплачивающий всех сотрудников Больницы для достижения общих целей, являющийся основой существования в Больнице единой системы корпоративных ценностей и мотивации поведения.

☐ Для поддержания и укрепления корпоративного духа Больница осуществляет следующие основные мероприятия:

- 1) информирование всех сотрудников о миссии и его корпоративных ценностях;
- 2) обеспечение понимания каждым сотрудниками необходимости его труда в общем итоге деятельности, его роли и значения в реализации миссии;
- 3) повышение престижа профессий сотрудников Больницы;
- 4) развитие системы мотивации, корпоративных поощрений и социальной защиты работников Больницы;
- 5) проведение корпоративных праздников;
- 6) популяризация физической культуры и спорта среди работников Больницы;
7. Формирование и развитие корпоративного стиля.

1) Корпоративный стиль Больницы формируется с учетом миссии, стратегических целей и задач Больницы в соответствии с основными принципами, правилами и нормами деловой этики.

2) Корпоративный стиль является важным фактором формирования имиджа Больницы и стратегии развития его связей при осуществлении деятельности.

ХІІ. ОБЕСПЕЧЕНИЕ СОБЛЮДЕНИЯ КОДЕКСА ДЕЛОВОЙ ЭТИКИ В БОЛЬНИЦЕ

1) Обеспечение соблюдения настоящего Кодекса.

Соблюдение настоящего Кодекса осуществляется руководителем предприятия. В целях обеспечения соблюдения настоящего Кодекса в Больнице может быть создана Этическая комиссия. Этическая комиссия является совещательным органом. Положение об Этической комиссии и ее состав утверждаются главным врачом больницы.

2) Поддержание и укрепление имиджа и репутации Больницы.

Предприятие поддерживает свой сложившийся имидж и проводит целенаправленную работу по формированию его положительных черт в целях обеспечения реализации миссии, целей и задач Больницы.

Сотрудники Больницы обязаны заботиться о поддержании репутации Больницы как организации с высокими этическими принципами, а также воздерживаться от действий, способных прямо или косвенно негативно отразиться на ее репутации.

Если имеются основания считать, что кто либо из сотрудников Больницы своими действиями нарушает законодательство Республики Казахстан, устав или внутренние документы ГКП на ПХВ «Центральная районная больница Мойынкумского района управления здравоохранения акимата Жамбылской области», включая настоящий Кодекс, или совершает иные действия, могущие негативно отразиться на имидже и репутации больницы, то об этом надлежит поставить в известность, в зависимости от ситуации, своего непосредственного руководителя или руководителя Этической Комиссии Больницы.

Непосредственный руководитель заявителя или руководитель комиссии по деловой этике при получении сообщения о действиях, способных причинить вред имиджу и репутации Больницы, в установленном порядке организует проверку его достоверности и принимает меры по предотвращению вредных последствий.

Каждому заявителю о действиях, способных причинить вред имиджу и репутации Больницы, гарантируется конфиденциальность информации о факте его сообщения и отсутствие какого-то ни было преследования. Если заявитель передает заведомо ложные сведения, порочащие честь и достоинство другого лица, то заявитель может быть привлечен к установленной законодательством Республики Казахстан ответственности.

3) Меры, принимаемые к нарушителям правил и норм делового Кодекса.

Нарушение правил и норм деловой Кодекса, содержащегося в настоящем Кодексе, иных внутренних документах Больницы, или являющихся общепринятыми, может являться основанием для применения дисциплинарных мер, лишения вознаграждений стимулирующего характера (премии), снижения в должности, а также рассмотрения информации о нарушении на собрании трудового коллектива и принятия иных мер к нарушителю, вплоть до увольнения или привлечения к административной ответственности.

ХІІІ. МОРАЛЬНАЯ ПОДДЕРЖКА ПАЦИЕНТА, НАХОДЯЩЕГОСЯ ПРИ СМЕРТИ

Медицинский работник обязан облегчить страдания умирающего всеми доступными и легальными способами. Медицинский работник обязан гарантировать пациенту право по его желанию воспользоваться духовной поддержкой служителя любой религиозной конфессии.

ХІV. ПРОЦЕСС ПРИНЯТИЯ ЭТИЧЕСКОГО РЕШЕНИЯ

Решение этических вопросов

а) Знание настоящих Правил.

Все сотрудники больницы должны быть ознакомлены с данным Кодексом и другими положениями, затрагивающими этические вопросы, и представлять применимость этих норм к своей работе. Незнание, непонимание или заблуждение относительно этических норм не может быть оправданием неэтичного поведения и не снимает ответственности за нарушения.

б) Возникновение этических вопросов.

В тех случаях, когда сотрудник Больницы самостоятельно не может разрешить этические вопросы в отношении своих действий в какой-либо ситуации, он обращается за помощью к другим сотрудникам Больницы, более опытным в этических вопросах, а также к членам Этической комиссии.

в) Противоречия между этическими нормами и служебными обязанностями.

Если служебные обязанности сотрудников Больницы входят в противоречие с настоящим Кодексом, он должен как можно раньше выявить суть противоречия и устранить его в пользу профессиональных этических норм.

г) Неформальное устранение этических нарушений.

В тех случаях, когда сотрудникам Больницы становится известно об этических нарушениях другого сотрудника, они обращают его внимание на эти нарушения и ограничиваются этим, если подобное обращение привело к приемлемому разрешению ситуации.

д) Сообщение об этических нарушениях.

Если этическое нарушение не может быть устранено неформальным путем или оно не было устранено в приемлемой форме, сотрудники Больницы предпринимают действия, направленные на подключение Этической комиссии с целью пресечения этих нарушений.

е) Необоснованные претензии.

Члены Этической комиссии не допускают разбирательств по поводу этических претензий, которые недостаточно обоснованы, анонимны или преследуют цель дискредитации другого сотрудника Больницы.

XV. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Всем сотрудникам Больницы обеспечивается возможность изучения и соблюдения в профессиональной деятельности настоящего Кодекса.

Настоящий Кодекс имеет обязательную силу для всех медицинских работников.

Степень ответственности за нарушение профессиональной этики, деонтологии и субординации определяется этической комиссией.

