



«СОГЛАСОВАНО»

Председатель ПК

Кусаинова

Кусаинова К.А.

2019 год



«УТВЕРЖДЕНО»

Главный врач

Сулейменова М.К.

2019 год

ЭТИЧЕСКИЙ КОДЕКС

2019 год

**ГКП на ПХВ «Ерейментауская
районная больница» при
управлении здравоохранения
Акмолинской области**

Содержание

1. Введение
2. Ценности и принципы Этического Кодекса
3. Этические нормы деловых взаимоотношений
- 3.1. Работники больницы
- 3.2. Врачи больницы
- 3.4. Деловые партнеры
- 3.5. Общественность
4. Ответственность
5. Заключение

1. Введение

1.1 Настоящий Этический Кодекс разработан, в соответствии с положениями действующего законодательства Республики Казахстан, внутренними документами ГКП на ПХВ «Ерейментауская районная больница» при управлении здравоохранения Акмолинской области (далее больница), в том числе Уставом больницы, и устанавливает основополагающие ценности и принципы медицинской этики, этические нормы деловых взаимоотношений.

1.2 Целью настоящего Кодекса является развитие культуры поведения между медицинскими работниками, пациентами и содействие эффективному взаимодействию с заинтересованными лицами путем применения практики делового поведения.

1.3 В Кодексе используются следующие понятия и термины:

- **Медицинская этика** – это совокупность этических принципов и норм делового общения, которыми руководствуются в своей деятельности больница, его руководство и работники;
- **Заинтересованное лицо** – лицо, реализация прав которого, предусмотренных законодательством и Уставом, связана с деятельностью больницы (пациенты, коллеги, представители уполномоченных органов, деловые партнёры);
- **Конфликт интересов** – ситуация, в которой личная заинтересованность работника больницы влияет или может повлиять на беспристрастное исполнение должностных обязанностей;
- **Медицинская культура** – это специфические для больницы ценности, принципы, нормы поведения и отношения;
- **Работник** – лицо, состоящее в трудовых отношениях с больницей и непосредственно выполняющее работу по трудовому договору;
- **Больница** – Государственное коммунальное предприятие на праве хозяйственного управления «Ерейментауская районная больница» при управлении здравоохранения Акмолинской области.

1.4 Больница принимает и следует положениям настоящего Кодекса во взаимоотношениях с руководством, работниками и заинтересованными лицами, для принятия медицинских решений.

2. Ценности и принципы этического кодекса

2.1 Основополагающими ценностями, на основе которых формируется деятельность больницы, являются:

- порядочность,
- надежность,
- профессионализм его работников,
- эффективность их труда,
- взаимовыручка,
- уважение друг к другу к заинтересованным лицам и обществу в целом.

2.2 Больница, руководствуется следующими принципами этики:

- честность;
- справедливость;
- добросовестность;
- прозрачность;
- ответственность.

2.3 Больница рассчитывает, что все заинтересованные лица будут соблюдать, вышеуказанные принципы деловой этики.

2.4 При осуществлении своей деятельности больница:

- 1) соблюдает нормы законодательства Республики Казахстан, актов государственных органов, иных документов, относящихся к деятельности больницы;
- 2) обеспечивает соблюдение и уважение прав человека;
- 3) действует справедливо и добросовестно, не приемлет взяток и аналогичной порочной деловой практики, а также практики дарения и получения подарков.
- 4) относится к руководству и работникам справедливо, с уважением и соблюдением этических норм;
- 5) стремится к тому, чтобы все его отношения с заинтересованными лицами были взаимовыгодными;

2.5 Этические нормы больницы регулируют следующие основные области деловых взаимоотношений: отношения с заинтересованными лицами и работниками больницы, государственными органами, зависимыми организациями, деловыми партнерами и общественностью.

2.6 Эффективная организация работы построена на взаимных обязательствах между больницей и всеми заинтересованными лицами. Соблюдение взаимных обязательств – необходимое условие конструктивной работы.

3. Этические нормы деловых взаимоотношений

3.1. Работники больницы

3.1.1 Работники больницы принимают на себя обязанности выполнять профессиональные функции добросовестно и разумно с должной заботой и осмотрительностью в интересах больницы, избегая конфликтов.

3.1.2 Ответственность за принятые на себя обязательства в равной степени лежит на руководстве и работниках больницы вне зависимости от их статуса и должности.

3.1.3 Руководство больницы для достижения стратегических целей больницы принимает деловые решения с учетом основополагающих ценностей и принципов деловой этики, и несет полную ответственность за реализацию задач, поставленных перед собой.

3.1.4 Каждый работник должен руководствоваться интересами больницы, а не личными отношениями или персональной выгодой при исполнении должностных обязанностей.

3.1.5 При приеме на работу больница не допускает никакой дискриминации по каким бы то ни было признакам. Подбор и продвижение кадров осуществляется исключительно на основе профессиональных способностей, знаний и навыков.

3.1.6 Больница создает равные условия для повышения квалификации работников всех уровней, по достоинству оценивая работников, стремящихся к самообразованию и профессиональному развитию в соответствии с программами обучения и профессионального развития работников.

3.1.7 Политика больницы в области вознаграждения основывается на признании профессиональных качеств и способностей работников, результатов их труда и достижения ключевых показателей деятельности и на предложении социального пакета в целях мотивации в соответствии с внутренними документами больницы.

3.1.8 Политика больницы в области безопасности и охраны труда предусматривает обеспечение и постоянное улучшение здоровых и безопасных условий труда для своих работников.

3.1.9 Работники больницы должны своим отношением к работе и поведением способствовать созданию устойчивой и позитивной обстановки в коллективе.

3.1.10 В больнице не допускается предоставление каких-либо привилегий и льгот отдельным работникам иначе как на законной основе, при обязательном обеспечении всем равных возможностей.

3.1.11 Работники больницы должны прилагать все усилия для высокопрофессиональной работы, бережно относиться к имуществу больницы, рационально и эффективно использовать его.

3.1.12 Недопущение конфликта интересов является важным условием для обеспечения защиты интересов больницы и его работников.

3.1.13 Больница несет ответственность за принятие решений свободных от возникновения конфликта интересов на любом этапе данного процесса, от руководства до любого работника, принимающего решения.

3.1.14 Работники больницы должны вести себя так, чтобы не допускать ситуации, в которой возможно возникновение конфликта интересов, ни в отношении себя (или связанных с собой лиц), ни в отношении других.

3.1.15 Принятие решений руководством больницы должно основываться на принципах прозрачности и адекватности. Сотрудники больницы предоставляют друг другу достоверную информацию своевременно, без нарушения норм конфиденциальности.

3.1.16 Работники больницы обязаны в установленном порядке своевременно уведомлять руководство о выполнении работы и/или занятия должности(ей) в других организациях, об изменении постоянного (основного) места работы (службы, предпринимательской деятельности и т.п.).

3.1.17 Если сотрудник совмещает трудовую деятельность в больнице с работой в другой организации, то его дополнительная трудовая деятельность может осуществляться только в свободное от выполнения основных служебных обязанностей время

- не должна негативно влиять на выполнение его основных обязанностей,
 - не должна наносить ущерб репутации или материальным интересам больницы,
 - не противоречит положениям настоящего Кодекса,
- непосредственный руководитель осведомлен об этой деятельности

3.1.18 Работники больницы не вправе принимать:

- за исполнение своих функциональных обязанностей неформальные платежи в виде денег, услуг и в иных формах от организаций и физических лиц, в которых они не выполняют соответствующие функции;
- подарки или услуги в связи с исполнением своих функций либо от лиц, зависимых от них по работе, за

исключением символических знаков внимания и символических сувениров в соответствии с общепринятыми нормами вежливости и гостеприимства или при проведении протокольных и иных официальных мероприятий.

3.1.19 Вся информация в больнице защищена в соответствии со степенью ее важности и конфиденциальности. Никогда и ни при каких условиях сотрудники не должны в своих целях или в целях третьих лиц использовать закрытую информацию, полученную во время работы в больнице.

Часть информации, к которой имеют доступ сотрудники больницы, является конфиденциальной. Больница четко регламентирует то, какая именно информация является конфиденциальной, доступ к такой информации и доводит это до сведения сотрудников. Поступая на работу, сотрудники принимают на себя обязательства не разглашать информацию, являющуюся **коммерческой тайной**.

Часть информации может не быть засекреченной, но представлять интерес для третьих лиц. Такая информация является собственностью больницы, и также не должна разглашаться. Среди прочего, такая информация может касаться таких факторов как:

- финансовые аспекты деятельности больницы
- производственные процессы
- клиенты и поставщики
- размеры заработной платы и социальных выплат
- предполагаемые изменения в системе управления
- личные особенности сотрудников

Информация может быть предоставлена третьим лицам (в частности, представителям средств массовой информации), если это необходимо в интересах больницы и не противоречит закону. Передача информации может быть осуществлена только с разрешения руководства больницы.

3.1.20 Ни при каких условиях больница не может просить или требовать от сотрудников раскрытия конфиденциальной информации, к которой они имели доступ, работая в других учреждениях.

3.1.21 Создавая и поддерживая комфортную рабочую обстановку, сотрудники должны соблюдать следующие нормы и правила делового этикета:

- уважительно относиться к символам государства – Герб, Флаг, Гимн;

- уважать честь и достоинство человека и гражданина независимо от происхождения, социального, должностного и имущественного положения, пола, расы, национальности, языка, отношения к религии, убеждений, места жительства или любых иных обстоятельств;
- соблюдать общепринятые морально-этические нормы, уважительно относиться к государственному и другим языкам, традициям и обычаям всех народов;
- уважительно относиться друг к другу;
- обращаться к пациентам, коллегам, руководителям и подчиненным на "Вы" и по имени-отчеству;
- соблюдать трудовую дисциплину;
- в рабочее время не заниматься делами, не связанными с выполнением служебных обязанностей;
- не демонстрировать коллегам свое плохое настроение;
- не сквернословить, не проявлять несдержанность и агрессию;
- сердечно и искренне хвалить коллег за хорошо выполненную работу;
- всегда извиняться за свое некорректное поведение;
- не переносить дружеские отношения в рабочую обстановку;
- помогать коллегам, делиться знаниями и опытом;
- не обсуждать личные или профессиональные качества коллег в их отсутствие;
- быть нетерпимыми к безразличию и грубости;
- всегда благодарить за содействие, даже если оно оказано не в полной мере;
- быть внимательными к чужому мнению;
- не курить на территории больницы

3.1.22 В отношении между руководителями и подчиненными. Сотрудникам рекомендуется соблюдать следующие нормы и правила делового этикета:

- показывать подчиненным пример хорошего владения нормами и правилами этики и делового этикета
- не критиковать подчиненных в присутствии других сотрудников, делать это конфиденциально
- уметь признавать перед подчиненными свои ошибки и не преследовать их за конструктивную критику в свой адрес
- информировать непосредственного руководителя о причинах Вашего отсутствия, если в течение длительного времени Вам приходится отсутствовать на рабочем месте

- Не отвечать в присутствии коллег на некорректное поведение руководителя, если Вы уверены в своей правоте, попросите о личной встрече

3.1.23 В отношении с заинтересованными лицами.

В процессе делового общения сотрудникам рекомендуется придерживаться следующих норм и правил делового поведения:

- придерживаться основополагающих принципов медицинской этики и деонтологии
- соблюдать присягу врача Республики Казахстан
- с уважением относиться ко всем заинтересованным лицам без исключения
- в процессе общения быть сдержанным и тактичным
- всегда уважительно отзываться о коллегах и больнице, укрепляя тем самым авторитет и доброе имя больницы
- никогда не заставлять себя ждать. Если Вы вынуждены держать заинтересованное лицо в ожидании, извинитесь перед ним
- выслушивать собеседника, давая партнеру возможность полностью высказаться
- критические замечания формулировать корректно, не задевая достоинство заинтересованного лица
- всегда стараться увидеть проблему или ситуацию глазами заинтересованного лица
- предоставлять заинтересованному лицу только ту информацию, которая непосредственно касается предмета переговоров

3.1.24 В процессе телефонного общения сотрудникам рекомендуется руководствоваться следующими нормами и правилами делового этикета:

- во время врачебных конференций, совещаний и других собраний персональные телефоны должны переводиться на беззвучный режим, либо отключаться
- представившись, отвечать на телефонный звонок, быстро, насколько это возможно
- звоня заинтересованным лицам или коллегам, называть свое имя, должность и подразделение
- не звонить кому-либо на работу по личным вопросам. В случае крайней необходимости рекомендуется быть предельно кратким
- если звонят Вашему коллеге, которого в данный момент нет

на рабочем месте, помочь найти его или принять для него сообщение

3.1.25 Сотрудникам рекомендуется придерживаться следующих правил ношения деловой одежды:

- стиль деловой одежды должен быть консервативным и сдержанным,
- обувь должна быть бесшумной, высота каблука не выше 4 сантиметров,
- макияж не должен быть вызывающим, «вечерним», на открытых участках тела не должно быть пирсинга,
- количество и дизайн ювелирных украшений должны быть выдержаны в строгом консервативном стиле,
- одежда должна быть аккуратной и соответствовать принятым в мире стандартам деловой одежды,
- желательно избегать ярких и вызывающих цветов,
- женщинам не следует носить слишком короткие и длинные юбки, одежду, открывающую спину и плечи,
- прическа должна быть строгой, волосы, длина которых превышает среднюю длину должны быть аккуратно уложены,
- спецодежда и защитные средства сотрудников должны соответствовать принятым в больнице стандартам,
- спецодежда должна быть чистой и аккуратной, подогнанной по фигуре, застегнутой на все пуговицы. Менять спецодежду следует в соответствии с нормативами больницы.
- в рабочее время всем сотрудникам больницы обязательно ношение нагрудных карт с личными данными (бейдж).

3.1.26 Любая ситуация, ведущая к нарушению прав руководства и работников, должна рассматриваться в соответствии с нормами законодательства Республики Казахстан и внутренними документами больницы.

3.1.27 По вопросам положений Кодекса и/или возникшим в ходе работы этическим вопросам, а также по фактам коррупционных и других противоправных действий работники больницы вправе обращаться к руководству больницы, представившись, для принятия соответствующих мер. При этом их права не должны ущемляться в случае такого обращения.

3.1.28 Осуществление мониторинга в больнице и проведение исследования/опросов на тему состояния корпоративной культуры и уровня деловой этики работников возложено СУКМП.

3.2 Врачи больницы

3.2.1 Врачи осознают, что больница является лечебным учреждением, которое осуществляет медицинскую практику только в рамках научно доказательной медицины и в соответствии со стандартами, принятыми в Республике Казахстан.

3.2.2 В связи с необходимостью знания государственного языка, врачи и средний медицинский персонал должны изучать казахский язык. Пользуясь этим знанием, необходимо постоянно повышать и совершенствовать свой профессионализм путем:

- регулярного чтения лучшей медицинской литературы;
- практического повышения квалификации;
- активного участия в областных и по возможности республиканских конференциях, съездах.

3.2.3 Понимая, что больница существует и создана для того, чтобы оказывать медицинскую помощь в рамках стандартов здравоохранения, врачи обязуются практиковать медицину с наивысшей честностью и порядочностью, ставя интересы и права своих пациентов превыше всего, предоставлять медицинские услуги пациентам с полным осознанием их прав и человеческого достоинства, с использованием своих наилучших знаний и способностей.

3.2.4 Врачи поддерживают свою квалификацию путем постоянной и не прекращающейся учебы с использованием только строго научных фактов и знаний. Медицинская квалификация предусматривает также наличие практических навыков, позволяющих эффективно выполнять необходимые больному манипуляции, процедуры и операции. Необходимо всегда уважать своих коллег, искать помощи и совета наиболее опытных и знающих из них в тех ситуациях, когда собственных знаний или практических навыков будет недостаточно для оказания наилучшей помощи пациенту.

3.2.5 Врачи обязуются сохранять врачебную тайну, тщательно оберегать любую информацию, касающуюся обращения пациента в больницу и того, что было сделано в ходе обследования и лечения пациента. Любая информация подобного характера может открываться третьим лицам только по желанию пациента или по требованию уполномоченных организаций (суд и назначенная судом или иными инстанциями экспертиза).

3.2.6 Медицинское обследование, консервативное и хирургическое лечение, послеоперационное и динамическое наблюдение за пациентом являются прямой и личной ответственностью врачей больницы до тех пор, пока ведение

пациента не будет передано другому компетентному специалисту. Работа с пациентом требует глубочайшей ответственности, выполнения всех необходимых медицинских процедур в полном объеме, и с наивысшим доступным качеством.

3.2.7 Врачи больницы должны добиваться полного понимания пациентом целей, задач, необходимости, технических и иных особенностей, всех положительных и отрицательных сторон любых медицинских процедур и рекомендаций. Любая медицинская процедура может быть выполнена только с согласия пациента.

3.2.8 В необходимых случаях перед выполнением процедуры пациент должен:

3.2.9 дать информированное согласие на ее проведение в письменной форме. Информированное согласие на выполнение медицинской процедуры (операции, манипуляции) должно включать в себя полное изложение их необходимости, пользы, преимуществ и недостатков, стоимости и правдивых ожиданий, рисков и возможных осложнений. Пациенту необходимо сообщить о возможных альтернативах данной медицинской процедуры и их особенностях. От пациента необходимо добиваться понимания того, что медицина никогда не предоставляет 100% гарантий наступления желаемого результата, а работает лишь в рамках научно установленных вероятностей исхода того или иного заболевания и его лечения. Решение должно приниматься пациентом с учетом всей имеющейся у него информации (информированное решение) и без всякого давления со стороны врача.

3.2.10 Проведение любых медицинских процедур и действий без ведома и без согласия на то пациента и/или его родственников и уполномоченных им лиц, выполнение необоснованных медицинских процедур и особенно хирургических вмешательств, расценивается как грубейшее нарушение прав человека и общечеловеческой этики.

3.2.11 Врачи больницы обязуются соблюдать все законы, нормы, правила и регуляции, регламентирующие оказание медицинской помощи в Республике Казахстан, служить интересам общества и человека, всячески содействовать укреплению их здоровья.

3.2.12 Своей работой врачи должны содействовать улучшению и совершенствованию данного Кодекса этики, который может меняться в соответствии с требованиями времени, но только в интересах общества и человека.

3.3 Государственные органы

3.3.1 Больница осуществляет взаимоотношения с государственными органами в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан, Уставом и внутренними документами больницы, а также положениями Кодекса, на основе независимости сторон.

3.3.2 Больница прилагает все усилия для недопущения коррупционных и других противоправных действий, со стороны своих сотрудников.

3.4 Деловые партнеры

3.4.1 Больница взаимодействует с деловыми партнерами на принципах взаимной выгоды, прозрачности и полной ответственности за принятые на себя обязательства в соответствии с условиями договоров.

3.4.2 Больница соблюдает условия контрактов/договоров с деловыми партнерами и выполняет свои обязательства по отношению к ним.

3.4.3 Больница выбирает поставщиков товаров и услуг, предлагающих наименьшие цены, наилучшее качество, условия поставок товаров, услуг и пользующихся хорошей репутацией в соответствии с законодательством о государственных закупках.

3.4.4 Больница не допускает в своей деятельности предоставления деловым партнерам необоснованных льгот и привилегий.

3.5 Общество

3.5.1 Больница осознает свою социальную ответственность перед обществом.

3.5.2 Больница стремится оказывать положительное влияние на решение социально значимых вопросов.

3.5.3 Больница стремится служить обществу, поддерживает программы, направленные на улучшение здоровья населения района, а также других социальных программ.

3.5.4 Больница стремится повышать профессиональную квалификацию работников.

4. Ответственность

Каждый сотрудник отвечает за соблюдение этических норм в рамках своего поведения. Соблюдение норм настоящего Кодекса является обязательным для руководства и работников больницы. Нарушение норм настоящего Кодекса влечет дисциплинарную ответственность в установленном порядке.

5. Заключение

Служба управления качеством медицинской помощи периодически пересматривает и совершенствует положения настоящего Кодекса, анализирует, в какой мере они реализуются на практике, а также, при необходимости, вносит в него изменения и/или дополнения.