



ВВОДНЫЙ ИНСТРУКТАЖ ДЛЯ НОВЫХ СОТРУДНИКОВ

Кодекс корпоративной этики

НАО «Центр сердца Шымкент»

Ценности, принципы и правила поведения, которыми руководствуется каждый работник Общества

Утверждён решением Совета директоров • 2022 год

Что такое Кодекс и зачем он нужен

1

Единый свод правил

Регламентирует этическую сторону взаимодействия Общества со всеми заинтересованными лицами.

2

Обязателен для всех

Распространяется на должностных лиц и всех работников — вне зависимости от занимаемой должности.

3

Основа доверия

Формирует единую корпоративную культуру и повышает доверие государства и делового сообщества.

4

Часть трудовых обязанностей

Следование нормам Кодекса — первейшая обязанность каждого работника Общества.

Ключевые понятия Кодекса

Должностное лицо

Член Совета директоров и/или Правления Общества.

Работник

Физическое лицо в трудовых отношениях с Обществом, выполняющее работу по трудовому договору.

Конфликт интересов

Столкновение личных интересов работника и его обязанностей перед Обществом.

Заинтересованное лицо

Физическое или юридическое лицо, с которым Общество вступило или намерено вступить в отношения.

Корпоративная этика

Совокупность принципов и норм делового поведения Общества, должностных лиц и работников.

Корпоративная культура

Специфические для Общества ценности, этические нормы и правила поведения.

Ценности, на которых строится Общество

Порядочность

Надёжность

Профессионализм

Взаимовыручка

Уважение друг к другу



Шесть принципов корпоративной этики

1

Компетентность и профессионализм

Взвешенные решения, развитие знаний и навыков.

2

Патриотизм

Доверие государства порождает стремление развивать здравоохранение.

3

Прозрачность

Честная и своевременная информация при защите коммерческой тайны.

4

Ответственность и добросовестность

Исполнение обязательств перед государством и обществом.

5

Честность и порядочность

Недопущение конфликта личных интересов и профессиональной деятельности.

6

Уважение личности

Взаимное уважение вне зависимости от должности и статуса.

Каким должен быть каждый работник

- ✓ Быть вежливым и корректным
- ✓ Быть нетерпимым к безразличию и грубости
- ✓ Оказывать поддержку и помощь коллегам
- ✓ Быть внимательным к чужому мнению
- ✓ Обеспечивать единство слова и дела
- ✓ Признавать, а не скрывать свои ошибки
- ✓ Избегать ситуаций конфликта интересов
- ✓ Бережно относиться к имуществу Общества

Подарки и вознаграждения — под запретом



Должностные лица и работники не вправе принимать вознаграждение от юридических и физических лиц в виде денег, услуг и в иных формах, а также подарки от зависимых по работе лиц.

Исключение

Символические знаки внимания в рамках общепринятых норм вежливости и гостеприимства, а также при протокольных и официальных мероприятиях.

Помните

Правление обеспечивает условия, исключаящие агрессию, дискриминацию и запугивание. О нарушениях можно сообщить непосредственному руководителю.

Конфликт интересов

Определение

Ситуация, при которой личная заинтересованность работника влияет или может повлиять на беспристрастное исполнение им должностных обязанностей.

Что требуется от работника

- Не допускать ситуаций, ведущих к конфликту интересов
- Действовать в интересах Общества, а не личной выгоды
- Разрешать споры путём переговоров
- Своевременно и открыто сообщать о конфликте

Конфиденциальность и служебная тайна

Обязаны

- ✓ Предотвращать несанкционированный доступ к конфиденциальной информации
- ✓ Строго соблюдать внутренние документы при работе с такой информацией
- ✓ Сообщать руководству об известных случаях коррупционных правонарушений

Запрещено

- ✗ Разглашать коммерческую и служебную тайну третьим лицам
- ✗ Использовать информацию Общества в личных целях
- ✗ Допускать потерю или уничтожение конфиденциальных данных

Противодействие коррупции

- 1 Общество не допускает коррупционных и иных противоправных действий ради неоправданной выгоды — ни со стороны партнёров, ни со стороны сотрудников.
- 2 Обязанность по противодействию коррупции возложена на должностных лиц Общества.
- 3 Работники обязаны сообщать руководству о ставших им известными случаях коррупционных правонарушений.

Внешний вид и деловое общение

Внешний вид медработника

- ✓ Деловой стиль одежды, обуви и причёски
- ✓ Одежда чистая, удобная, не вызывающе яркая
- ✓ Умеренность в парфюме, косметике и украшениях
- ✓ Соблюдение правил личной гигиены

Переговоры и телефонное общение

- ✓ Спокойный, вежливый и уважительный тон
- ✓ Чёткая и полная информация при ответе на звонок
- ✓ Не отвлекать коллег громким разговором
- ✓ Телефон — на беззвучном режиме во время совещаний

Взаимоотношения врача с пациентом

Благо пациента

Профессиональные решения врач принимает исходя из блага пациента, а не личной выгоды.

Врачебная тайна

Конфиденциальность факта обращения, диагноза и сведений о лечении обязательна.

Право на выбор

Пациент вправе выбирать врача и участвовать в принятии решений о лечении.

Согласие на лечение

Вмешательство без согласия — только при угрозе жизни, когда пациент не может выразить волю.

Равное отношение

Помощь оказывается независимо от возраста, пола, расы, религии и социального статуса.

Ургентная помощь

Оказание неотложной помощи в рабочее и нерабочее время — долг каждого врача.

Врачи, средний и младший медперсонал

Врачи между собой

С уважением относиться друг к другу и к персоналу

Замечания коллегам — аргументированно, не публично

Не дискредитировать квалификацию коллеги

Врач и средний персонал

Уважать мнение среднего медперсонала

Замечания — доброжелательно, не при пациентах

Не превозноситься над средним персоналом

Средний и младший персонал

Выполнять назначения своевременно и профессионально

Не обсуждать диагнозы при пациентах

Соблюдать субординацию и личную гигиену

Когда можно раскрывать сведения о пациенте

Можно, если:

- ✓ Есть письменное согласие пациента
- ✓ Мотивированное требование органов дознания, следствия, прокуратуры или суда
- ✓ Сохранение тайны угрожает здоровью пациента или других лиц
- ✓ Информация нужна другим специалистам, привлечённым к лечению

Нельзя ни при каких условиях:

- ✗ Раскрывать СМИ информацию о пациентах, включая умерших
- ✗ Подтверждать или опровергать факт обращения, лечения, выписки, смерти
- ✗ Передавать фото- и видеоматериалы, по которым можно опознать пациента

Ответственность и порядок обращения



Соблюдение норм Кодекса обязательно для всех должностных лиц и работников. Нарушение норм Кодекса влечёт ответственность в установленном законодательством порядке.

Если вы столкнулись с нарушением этических норм:

- 1 Сообщите непосредственному руководителю или должностному лицу Общества
- 2 Изложите факты письменно, точно и добросовестно
- 3 Сообщивший работник не считается «нарушителем доверия» — это проявление лояльности Обществу

Этическая комиссия рассматривает вопросы этики

Что это и что рассматривает

- Совещательный орган Общества, решения носят рекомендательный характер
- Рассматривает обращения по этике, деонтологии и правилам поведения
- Разбирает споры, не урегулированные на уровне подразделений
- Может рекомендовать дисциплинарные, обучающие или профилактические меры

Как направить обращение

- 1 Опишите ситуацию письменно или в электронной форме
- 2 Направьте обращение в Этическую комиссию Общества
- 3 Рассмотрение занимает до 15 рабочих дней (может быть продлено на 10)
- 4 При необходимости вам предоставят конфиденциальную консультацию

Пять правил, которые нужно запомнить

- 1 Уважайте коллег, пациентов и партнёров — вне зависимости от статуса
- 2 Не принимайте подарки и вознаграждения за исполнение служебных обязанностей
- 3 Избегайте конфликта интересов и открыто сообщайте о нём
- 4 Храните врачебную тайну и конфиденциальную информацию Общества
- 5 Действуйте честно, признавайте ошибки и следуйте нормам Кодекса ежедневно

Ваш следующий шаг

Подпишите форму-подтверждение

Каждый работник заполняет и подписывает форму-подтверждение (Приложение к Кодексу) и передаёт её в кадровую службу. Форма подтверждает, что вы изучили Кодекс и обязуетесь следовать его нормам — с ежегодным повторным подтверждением.

Вопросы по Кодексу?

Обращайтесь к должностным лицам Общества или своему непосредственному руководителю в любое время.

Спасибо!