



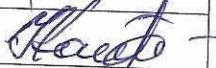



Шымкент қаласы Денсаулық сақтау басқармасының ШЖҚ "Қалалық онкологиялық орталық" МКК		ГКП на ПХВ "Городской онкологический центр" УЗ г. Шымкент
--	--	---

<b>Название документа:</b>	<b>ЭТИЧЕСКИЙ КОДЕКС</b>		
<b>Утвержден:</b>	Приказом Директора № 125-н/к от 23.04.2024г.		
<b>Разработчик:</b>	<i>Должность</i>	<i>ФИО</i>	<i>Подпись</i>
	Заместитель директора по ККМУ	Асабаева Р.И.	
<b>Согласовано:</b>	Начальник отдела кадров	Ордабекова Г.С.	
	Заместитель директора по лечебной части	Исмаилов С.Т.	
	Заместитель директора по орг.метод.работе	Жұмағали Д.Ж.	
	Юрист	Кансеитов Ф.А.	
<b>Дата согласования:</b>	19 апреля 2024г.		
<b>Дата введения в действие:</b>	23 апреля 2024г.		
<b>Дата следующего пересмотра – 2026г.</b>	<b>Версия № 3</b>		

Шымкент 2024

ГКП на ПХВ "Городской онкологический центр" Управления здравоохранения города Шымкент	Этический Кодекс	Код: Кодекс
		Версия: 2
		Стр. 2 из 25

## Этический кодекс

1. Этический кодекс (далее – Кодекс) ГКП на ПХВ «ГКП на ПХВ "Городской онкологический центр" (далее – Центр) наряду с другими действующими локальными актами, устанавливающими права и обязанности, регулирует этические нормы корпоративных взаимоотношений и обязателен для соблюдения всеми работниками Центра.

2. Кодекс является документом, регламентирующий этическую сторону взаимодействия Центра, а также со всеми заинтересованными лицами, этические нормы корпоративных отношений, а также механизмы влияния этических норм на повседневную деятельность Центра и его работников. Этический кодекс соответствует общепринятым стандартам делового поведения и этики.

3. Наша главная цель — предоставление услуг, качество которых отвечает всем современным требованиям и полностью удовлетворяет потребителя. Репутация Центра как честной, открытой компании, строго придерживающейся высоких стандартов деловой этики, является залогом нашего успеха и должного уровня на рынке медицинских услуг. Следование высоким этическим принципам и поддержание репутации Центра - одна из основных задач всех работников. Любые нарушения норм и правил деловой этики могут привести к снижению уровня внутрикорпоративной культуры, потере доверия к Центре со стороны деловых партнеров, клиентов и государственных структур. Принимая решения, работники делают все необходимое, чтобы не допустить ошибок, которые могут отрицательно сказаться на работе Центра, морально-психологическом климате коллектива. Позитивный настрой работников Центра является одним из важнейших условий эффективной работы Центра. Главный ресурс Центра — работающие в ней люди.

4. Кодекс является документом, регламентирующим этическую сторону взаимодействия Центра со всеми заинтересованными лицами, этические нормы корпоративных отношений, а также механизмы влияния этических норм на повседневную деятельность Центра и его работников.

5. Положения Кодекса распространяются на Должностные лица и на всех работников Центра вне зависимости от занимаемой должности.

6. Руководство Центра несет ответственность за создание условий открытости и ответственности, в которой Работники Центра воздерживаются и активно реагируют от совершения незаконных действий.

7. Первейшей обязанностью каждого Работника Центра является следование этическим нормам, установленным в Центре, и соблюдение моральных норм.

8. Для поддержания этических норм на должном уровне Работники берут на себя ответственность за их соблюдение в Центре и установление самых высоких стандартов для самих себя.

### 9. Целью Кодекса является:

1) закрепление основополагающих ценностей, принципов и правил, которыми руководствуются все Должностные лица и Работники Центра в своей деятельности как при принятии стратегически важных решений, так и в повседневных ситуациях;

2) развитие единой культуры в Центре, основанной на высоких этических стандартах поведения для поддержания в коллективе атмосферы доверия, взаимного уважения и порядочности;

3) единообразное понимание и исполнение норм Кодекса всеми Работниками вне зависимости от занимаемой должности;

ГКП на ПХВ "Городской онкологический центр" Управления здравоохранения города Шымкент	Этический Кодекс	Код: Кодекс
		Версия: 2
		Стр. 3 из 25

4) содействие повышению эффективности механизмов корпоративного управления Центра и его успешному взаимодействию с Заинтересованными лицами;

5) повышение и сохранение доверия к Центре со стороны государства и делового сообщества путем применения лучшей практики делового поведения.

10. Кодекс применяется вместе с иными внутренними документами Центра и отражает деятельность Должностных лиц и Работников Центра в части соблюдения норм и принципов деловой этики и делового поведения.

11. Перечень указанных в Кодексе норм и принципов не является исчерпывающим и может быть уточнен, изменен или дополнен руководством Центра в случае возникновения определенных предпосылок или обстоятельств.

12. Все Должностные лица, Работники и партнеры Центра имеют право на честное и справедливое отношение, независимо от расы, языка, политических и религиозных убеждений, половой, национальной и культурной принадлежности. Дискриминация и притеснение любого рода противоречат данному Кодексу и составляют неприемлемое поведение. Если будет установлено, что какое-либо Должностное лицо или Работник притесняет, или относится с пристрастием к партнеру или другому Работнику, то в отношении него Центр будут приняты меры дисциплинарного воздействия.

13. Центр ценит в своих работниках и их работе:

- 1) ориентированность на достижение стратегических целей Центра;
- 2) профессионализм и стремление к повышению своего профессионального уровня;
- 3) инициативность и активность при исполнении должностных обязанностей;
- 4) дисциплинированность и ответственность;
- 5) взаимную поддержку между работниками;
- 6) оказание содействия молодым специалистам Центра.

14. Деятельность Центра основана на отношениях Центра и всех Заинтересованных лиц, которые построены на соблюдение требований Деловой этики и правил поведения. Соблюдение взаимных обязательств – необходимое условие конструктивной работы.

15. В Кодексе используются следующие понятия и термины:

Центр - ГКП на ПХВ «Областной перинатальный центр №3»;

**Деловая этика** - совокупность этических принципов и норм делового поведения, которыми руководствуются в своей деятельности Центр, его Должностные лица и Работники;

**Наблюдательный совет** – Высший орган управления Центра;

**Должностное лицо** - Должностными лицами в Центре являются: Руководитель, заместитель руководителя по качеству, заместитель по медицинской части, заместитель по неонатальной службе.

**Заинтересованное лицо** — это физическое или юридическое лицо, с которым Центр вступило или намерено вступить в договорные отношения, а также лица причастные к сделкам, связанным с Центром;

**Законодательство** - совокупных нормативных правовых актов Республики Казахстан, принятых в установленном порядке;

**Конфликт интересов** - ситуация, при которой происходит столкновение личных интересов работника Центра его обязанностей по отношению к Центре и в которой личная заинтересованность Работника Центра и влияет или может повлиять на беспристрастное исполнение им своих должностных обязанностей;

**Корпоративная культура** - специфические для Центра ценности и принципы, этические нормы деловых взаимоотношений, нормы поведения;

ГКП на ПХВ "Городской онкологический центр" Управления здравоохранения города Шымкент	Этический Кодекс	Код: Кодекс
		Версия: 2
		Стр. 4 из 25

**Корпоративный конфликт** – разногласие или спор которые возникли между наблюдательным советом Центра, которые приводят или могут привести к одному из следующих последствий:

- нарушение норм действующего законодательства Республики Казахстан, Устава или внутренних документов Центра, прав членов Наблюдательного совета;
- иски к Центре, его орган управления или по существу принимаемых решений.

**Омбудсмен** – лицо, способствующее внедрению, соблюдению и разъяснению в Центре деловой этики, а также выявлению нарушений норм законодательства и внутренних документов Центра.

**Социальная ответственность** - выполнение добровольно принятых на себя обязательств, отвечающих взаимным интересам Центра, государства и общества;

**Работник** – физическое лицо, состоящее в трудовых отношениях с Центром и непосредственно выполняющее работу по трудовому договору;

**Урегулирование корпоративных конфликтов** – осуществление комплекса процедур, направленных на предупреждение или разрешение корпоративных конфликтов.

## ГЛАВА 2. ЦЕННОСТИ И ПРИНЦИПЫ ДЕЛОВОЙ ЭТИКИ

16. Центр принимает и следует требованиям настоящего Кодекса во взаимоотношениях с Наблюдательным советом, государственными органами, Должностными лицами и Работниками Центра, партнерами, другими заинтересованными лицами и обществом целом, как для принятий стратегических важных решений, так и в повседневных ситуациях, с которыми сталкиваются Должностные лица и Работники Центра.

17. Основопологающими корпоративными ценностями, на основе которых формируется деятельность Центра, являются порядочность, надежность и профессионализм его работников, эффективность их труда, взаимовыручка, уважение друг другу, к заинтересованным лицам и к обществу целом.

### 18. Основопологающие корпоративные принципы Центра:

- Выполнять требования действующего законодательства, иных правовых норм в полном объеме, а при отсутствии применимого законодательства исходить из требований добросовестности, разумности и справедливости;

- Быть честными и порядочными в деловых отношениях, воздерживаться от любых недобросовестных способов ведения дел.

- Стремиться к балансу взаимной выгоды при совершении сделок.

- Не использовать в личных целях служебное положение, внутреннюю значимую информацию о деятельности Центра, недоступную широкой публике, материальные и нематериальные активы Центра.

- Стремиться к принятию коллегиальных решений и оказывать взаимную помощь в вопросах принятия жизненно важных заключений и в чрезвычайных ситуациях.

- Уважительно и вежливо относится к коллегам, а также ко всем представителям клиентов, деловых партнеров Центра вне зависимости от занимаемой должности, пола, возраста, национальной принадлежности, осуществлять деловое общение с проявлением приветливости и доброжелательности.

- Постоянно заботиться о повышении своего профессионализма, своей компетентности и квалификации. Использовать знания для выполнения своих обязанностей наиболее профессиональным и эффективным способом.

- При принятии решений учитывать не только экономическую целесообразность, но и



ГКП на ПХВ "Городской онкологический центр" Управления здравоохранения города Шымкент	Этический Кодекс	Код: Кодекс
		Версия: 2
		Стр. 5 из 25

решения, принимаемые другими лицами, воздерживаться от неэтичных методов ведения конкурентной борьбы.

- Воздерживаться от действия или бездействия, порождающих конфликты в деловых отношениях, стремиться к урегулированию возникших конфликтов на основе баланса интересов участников деловых отношений.

19. Работники должны следовать этическим принципам настоящего Кодекса. Работники Центра не принимают ответственных решений, если понимают, что уровень их профессиональной компетенции недостаточен. Любые рекомендации и предложения разрабатываются только после тщательного анализа рассматриваемой проблемы и всех имеющихся по данному вопросу данных, согласования с соответствующими лицами, основываясь на принципе коллегиальности обсуждения. Работая над какой-либо задачей, работник не только обозначает проблему для обсуждения, но должен и может предложить варианты ее решения.

20. Оказавшись в сложной ситуации, не предусмотренной действующими нормативными актами и не описанной в настоящем Положении, сотруднику следует задать себе приведенные ниже вопросы, а затем проконсультироваться с коллегами, своим непосредственным руководителем:

- Правильно ли я поступаю?
- Не осудят ли меня коллеги?
- Не вызовет ли мой поступок недовольство членов Наблюдательного совета?
- Будут ли мои действия способствовать укреплению репутации Центра как компании с высокими этическими принципами?
- Как мое решение повлияет на других, включая наших клиентов, работников и общественность?
- Как я буду себя чувствовать, если мое решение станет достоянием гласности? Можно ли будет честно объяснить и защитить такое решение?
- Соответствуют ли мои действия высоким стандартам деловой этики, принятым в Центре?
- Согласованы ли действия с непосредственным руководителем или Должностным лицом, ответственным за соблюдение обязательств, или, если это требуется, с Руководителем Центра? Основное правило: сомневаешься - спроси.

21. Нашей целью является создание атмосферы доверия, в которой ошибки, проблемы и критические ситуации могут открыто обсуждаться. Работник, докладывающий о возникновении критической ситуации, ни при каких обстоятельствах не должен попадать в невыгодное положение. Ошибки, совершенные и признанные работником, должны рассматриваться конструктивно.

## ГЛАВА 3. ЭТИЧЕСКИЕ НОРМЫ ДЕЛОВЫХ ВЗАИМООТНОШЕНИЙ

### 3.1 Работники Центра. Отношения с коллегами

22. Центр проводит справедливую и открытую политику в отношении своих работников, которая действует на всех этапах работы с персоналом:

- при отборе работников;
- при зачислении в штат;
- при продвижении по карьерной лестнице;
- при увольнении;
- при обучении;

ГКП на ПХВ "Городской онкологический центр" Управления здравоохранения города Шымкент	Этический Кодекс	Код: Кодекс
		Версия: 2
		Стр. 6 из 25

- при выплате премий и компенсаций, а также использовании других видов морального и материального поощрения.

23. Центр предоставляет всем своим работникам возможности для профессионального и карьерного роста. Карьерный рост в Центре зависит в первую очередь от следующих качеств:

- профессионализма;
- способностей;
- стремления к обучению и профессиональному совершенствованию;
- активности и инициативности;
- умения работать на результат;
- оперативности и аккуратности;
- умения работать в команде и индивидуально.

24. Центр стремится создать эффективную систему материального и нематериального вознаграждения работников, которая позволяет:

- объективно оценить вклад каждого работника;
- привлечь наиболее квалифицированных работников;
- создать условия для раскрытия творческого потенциала каждого работника;
- создавать условия для обучения и использования новых знаний;
- стимулировать развитие и профессиональный рост работников.

25. Центр заботится о благосостоянии и социальной защищенности своих работников и их семей, реализует социальные программы. Центр поддерживает ветеранов, пенсионеров, инвалидов труда и нуждающиеся семьи работников.

26. Работники Центра, исходя из вышеуказанных основных принципов, обязаны придерживаться в своей работе следующих этических норм:

1. Распространять корректную информацию об услугах Центра.
2. Предоставлять пациенту максимально возможный в рамках компании уровень качества услуг.
3. Установить открытые отношения с клиентами, соблюдая все условия, содержащиеся в контракте.
4. Хорошо знать конкурентные преимущества компании и использовать эти знания при общении с клиентами и партнерами.
5. Защищать экономические и деловые интересы Центра, предупреждая возможные нарушения принятых норм данного кодекса.
6. Взятые обязательства необходимо выполнять вовремя и качественно, учитывая, что плохо выполненная работа - хуже, чем задержка срока, лучше заранее предупредить о невозможности выполнить задачу в срок, чем выполнить ее некачественно.
7. Не раскрывать и не использовать служебную информацию конфиденциального характера ни при каких обстоятельствах, принимать решения независимо от личной выгоды.
8. Ни при каких обстоятельствах не распространять негативную информацию о Центре.
9. Поддерживать порядок и чистоту на своем рабочем месте, в офисе.
10. Не использовать грубые и нецензурные выражения.
11. Внешний вид должен соответствовать рабочей обстановке.
12. В рабочее время не заниматься делами, не связанными с выполнением служебных обязанностей.

27. Отношения в коллективе влияют на настроение работников и их желание работать, во многом определяют результат работы всего Центра. Создавая и поддерживая

ГКП на ПХВ "Городской онкологический центр" Управления здравоохранения города Шымкент	Этический Кодекс	Код: Кодекс
		Версия: 2
		Стр. 7 из 25

комфортную рабочую обстановку, работники соблюдают следующие нормы и правила делового этикета:

- вести себя, создавая вокруг доброжелательную и деловую обстановку, исключаящую неуважительное отношение к окружающим;
- не демонстрировать коллегам свое плохое настроение;
- 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;
- обсуждать проблемы своего карьерного роста не с коллегами, а с непосредственным руководителем;
- не обсуждать личные или профессиональные качества коллег в их отсутствие, не спешить оценивать результаты работы других работников;
- исключить необоснованное вмешательство в работу, выполняемую другими сотрудниками;
- любые предложения и замечания, касающиеся деятельности какого-либо сотрудника или подразделения, должны быть адресованы непосредственному руководителю этого подразделения с копией на вашего руководителя;
- быть открытым и готовым к общению;
- избегать личных оценок людей в работе;
- не скрывать ошибок: не ошибается тот, кто ничего не делает;
- не приемлемы скрытые интриги и манипуляции внутри коллектива.

### **3.2 Ответственность руководителей. Отношения между руководителями и подчиненными**

28. Руководители подразделений должны способствовать пониманию и отвечать за соблюдение данных основных положений работниками своих подразделений. Они контролируют поведение своего персонала и докладывают о соответствующих инцидентах. Руководитель – такой же работник Центра, и должность дает ему единственную привилегию – большую ответственность в работе. За неправильные действия в отдельно взятых подразделениях ответственность несут не только работники, их совершившие, но и их руководители, за исключением тех случаев, когда имеются доказательства того, что последние безоговорочно следовали данному кодексу.

29. Создание конструктивных профессиональных отношений между руководителями и подчиненными необходимо для ежедневной эффективной работы Центра и для ее будущего развития. Работникам рекомендуется соблюдать следующие нормы и правила делового этикета:

- не критиковать подчиненных в присутствии других работников, делать это конфиденциально;
- уметь признавать перед подчиненными свои ошибки и не преследовать их за конструктивную критику в свой адрес;
- признавать компетентность работника в определенной области, а не только статус должности;
- нести ответственность за выполняемую работу и принимаемые решения в зависимости от полномочий, компетентности и профессионализма;
- требовать от подчиненных выполнения поставленных задач и анализировать причины невыполнения;

ГКП на ПХВ "Городской онкологический центр" Управления здравоохранения города Шымкент	Этический Кодекс	Код: Кодекс
		Версия: 2
		Стр. 8 из 25

- давать распоряжения по принципу “четкая постановка задачи – залог ее точного исполнения”. Если Вы не уверены в том, что поняли задачу правильно, или что сотрудник Вашего подразделения Вас правильно понял - переспросите, объясните необходимое число раз. Ответственность за четкую постановку задачи несут обе стороны – руководитель и подчиненный;

- постановка задачи может обсуждаться. Поставленная задача должна исполняться. Работник может предлагать корректировку задачи, уточнять сроки и ресурсы для ее выполнения. В случае отсутствия предложений и уточнений со стороны сотрудника, задача считается принятой. Принятая задача должна быть выполнена;

- если потенциально задание не успеваешь выполнить в срок, то руководитель должен знать об этом заранее как минимум за 50% времени от поставленного времени;

- уровень ответственности и полномочий не должен трактоваться по-разному;

- 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;

- знать в лицо и по имени-отчеству руководителей Центра;

- при встрече в коридоре или на открытой территории здороваться первым следует подчиненному;

- входящий в помещение (в том числе руководитель) первым здоровается с присутствующими;

- при рукопожатии первым руку протягивает начальник или вышестоящий сотрудник.

### 3.3 Наблюдательный совет

30. Взаимоотношения с Наблюдательным советом основаны на принципах прозрачности, подотчетности и ответственности в соответствии с требованиями Законодательства, Устава, и иных внутренних документов Центра. Центр четко соблюдает установленные процедуры в отношениях с Наблюдательным советом.

31. Порядок обмена информацией между Центром и Наблюдательным советом регулируется законодательством Республики Казахстан, Уставом и внутренними документами Центра.

### 3.4 Отношения с конкурентами

32. Центр поддерживает свободную конкуренцию и предпринимательство, проводит справедливую открытую политику в отношении конкурентов, руководствуясь законами, регулирующим конкуренцию, и, в частности, антимонопольным законодательством.

### 3.5 Отношения с клиентами, поставщиками и деловыми партнерами компании

33. Ведение дел с нашими деловыми партнерами, клиентами и органами государственной власти должно полностью соответствовать этическим нормам Центра. Мы должны быть честными, заслуживающими доверия и прозрачными во всех сферах, включая те из них, которые могут быть подвергнуты широкому толкованию. Мы должны подходить к решению любого вопроса со всей ответственностью, на которую только вправе рассчитывать наши деловые партнеры и клиенты.



ГКП на ПХВ "Городской онкологический центр" Управления здравоохранения города Шымкент	Этический Кодекс	Код: Кодекс
		Версия: 2
		Стр. 9 из 25

34. Мы - компания, ориентированная на клиента, и предоставляющая качественные медицинские услуги. Рекомендации довольных и счастливых клиентов родным, близким и знакомым – лучшая реклама для Центра, и стремиться к этому - задача для каждого из нас!

35. Поведение каждого работника формирует представление деловых партнеров и клиентов о нашем Центре и влияет на их стремление сотрудничать с нами. В процессе делового общения с коллегами, партнерами и представителями государственных организаций работникам рекомендуется придерживаться следующих норм и правил делового поведения:

- с уважением относиться ко всем партнерам/ клиентам без исключения;
- в процессе общения быть сдержанным и тактичным;
- не оставлять без внимания ни одно обращение партнера/клиента;
- добиваться грамотного высококачественного сервиса, защищая интересы Центра;
- не обсуждать одного делового партнера/клиента с другим;
- никогда не заставлять себя ждать. Если Вы вынуждены держать делового партнера /клиента в ожидании, извинитесь перед ним;
- выслушивать собеседника, давая партнеру возможность полностью высказаться;
- критика должна идти после похвалы и быть деловой и конструктивной;
- критические замечания формулировать корректно, не задевая достоинство партнера;
- всегда стараться увидеть проблему или ситуацию глазами партнера/клиента;
- в процессе беседы чаще называть собеседника по имени (или имени-отчеству);
- избегать поучительного тона, быть открытыми к аргументам партнера;
- предоставлять партнеру/клиенту только ту информацию, которая непосредственно касается предмета переговоров;
- использовать данную партнерами/клиентами оценку услуг Центра в целях их совершенствования, устранения имеющегося негатива и как результат - предложение сервиса более высокого уровня.

36. Центр стремится избегать конфликтов интересов и устранять те из них, которые могли бы снизить финансовую эффективность наших решений и, таким образом, войти в противоречие с интересами Центра. Такого рода конфликты могут возникнуть во взаимоотношениях с любыми нашими деловыми партнерами и клиентами, включая наших поставщиков и органы государственной власти. Решения не должны приниматься под влиянием личных или семейных интересов.

### **3.6 Выполнение служебных обязанностей и личные отношения**

37. Если близкий родственник (родители, дети, усыновители, усыновленные, полнородные и неполнородные братья и сестры, дедушки, бабушки, внуки) или супруг (супруга) работника Центра работает в Центре, являющейся заказчиком, поставщиком или конкурентом Центра, либо владеет такой компанией, то данному работнику не следует участвовать в принятии решений, касающихся деловых отношений с такой компанией. Работник не должен обсуждать с этими лицами конфиденциальную информацию, касающуюся деятельности Центра.

38. Должностные и иные лица, уполномоченные на выполнение управленческих функций, и лица, приравненные к ним, не могут занимать должности, находящиеся в непосредственной подчиненности должностям, занимаемым их близкими родственниками (родителями, детьми, усыновителями, усыновленными, полнородными и неполнородными братьями и сестрами, дедушками, бабушками, внуками) или супругом (супругой).

ГКП на ПХВ "Городской онкологический центр" Управления здравоохранения города Шымкент	Этический Кодекс	Код: Кодекс
		Версия: 2
		Стр. 10 из 25

39. Родственные или личные отношения работников Центра не должны сказываться на выполнении служебных обязанностей или влиять на принимаемые решения.

### 3.7 Иная трудовая деятельность

40. Если работник совмещает трудовую деятельность в Центре с работой в другой организации, то его дополнительная трудовая деятельность:

- может осуществляться только в свободное от выполнения основных служебных обязанностей время, при осведомлении непосредственного руководителя об этой деятельности;
- не должна негативно влиять на выполнение его основных обязанностей;
- не должна наносить ущерб репутации или материальным интересам Центра;
- не должна вынуждать Вас конкурировать с Центром или оказывать помощь нашим конкурентам или другим третьим лицам;
- не противоречить положениям настоящего кодекса.

### 3.8 Прозрачность внутренних процессов

41. Основой наших усилий в честной и открытой конкуренции являются обеспечение прозрачности внутренних процессов и наличие документации обо всех наших решениях. Мы предоставляем информацию и ведем учет наших операций для того, чтобы иметь документальное подтверждение решения проблемных ситуаций.

## ГЛАВА 4. ПРАВИЛА ДЕЛОВОГО ПОВЕДЕНИЯ

42. **Деловое поведение** Должностных лиц и работников Центра во взаимоотношениях с подчиненными, партнерами, конкурентами, исключает противопоставление одних другим и предполагает:

- 1) непредвзятость и доброжелательность;
- 2) отказ от использования непроверенной информации;
- 3) неразглашение информации относящейся к коммерческой и служебной тайнам Центра;
- 4) верность своему слову;
- 5) целеустремленность при соблюдении моральных ценностей;
- 6) поддержание собственной деловой репутации, отказ от участия в распространении, напрямую либо через третьих лиц, заведомо ложной и непроверенной информации;
- 7) в ситуации Конфликта интересов – достижение разрешения споров путем переговоров.

### 4.1 Защита интересов Центра

43. При принятии решений по любым вопросам деятельности Центра Работники обязаны руководствоваться исключительно интересами Центра. Работники используют активы Центра только для дальнейшего развития ее бизнеса и не ищут личной выгоды,

ГКП на ПХВ "Городской онкологический центр" Управления здравоохранения города Шымкент	Этический Кодекс	Код: Кодекс
		Версия: 2
		Стр. 11 из 25

Работники Центра воздерживаются от участия в какой-либо деятельности, если эта деятельность:

- не согласуется с деятельностью Центра;
- противоречит ее интересам;
- может вызвать сомнения в честности и надежности Центра.

44. Конфликт интересов возникает в том случае, если при выполнении каких-либо производственных задач работник преследует личные интересы, а не интересы Центра. Работникам следует избегать ситуаций возникновения конфликта интересов. Решения, принятые под влиянием конфликта интересов, могут бросить тень на репутацию работника и всего Центра в целом.

#### 4.2 Требования по противодействию коррупции

45. Все формы коррупции (вымогательство, взяточничество, вознаграждение за упрощение формальностей, nepотизм и кумовство, мошенничество и отмывание денег и др.), в Центре строго запрещены.

Запрещается предлагать, просить, давать или принимать, прямо или косвенно, платежи, подарки или привилегии в обмен на благосклонное отношение с целью оказать влияние на сделку или для получения личных или деловых преимуществ.

Подарок означает нечто, представляющее определенную ценность, включая, но не ограничиваясь этим: мероприятие, товар, услугу, приглашение на обед/ужин, жилье, деньги, скидки, призы, транспорт, отдых или членство.

46. Работникам Центра строго запрещено получать или делать подарки любого рода в рамках процесса закупок и отношений с должностными лицами.

47. Работникам Центра, участвующим в процессе закупки, разрешено принимать и делать подарки только от имени Центра, при условии, что такие подарки отражают деловой характер взаимоотношений, являются подходящими для природы деловых отношений и имеют ограниченное значение. События должны быть непосредственно связаны с бизнесом. Все подарки будут зарегистрированы и будут собственностью Центра.

48. Должны соблюдаться принципы справедливой конкуренции и свободного рынка. Бизнес-решения не должны приниматься с учетом или под влиянием личных отношений и интересов.

#### 4.3 Конфиденциальность информации

49. Вся информация в Центре защищена в соответствии со степенью ее важности и конфиденциальности. Никогда и ни при каких условиях работники не используют в своих целях или в целях третьих лиц закрытую информацию, полученную во время работы в Центре.

50. Часть информации, к которой имеют доступ работники Центра является конфиденциальной. Центр четко регламентирует то, какая именно информация является конфиденциальной, доступ к такой информации и доводит это до сведения работников. Поступая на работу, работники принимают на себя обязательства не разглашать информацию, являющуюся коммерческой тайной. Часть информации может не быть засекреченной, но представлять интерес для конкурентов или других компаний. Такая информация является собственностью Центра и также не должна разглашаться. Среди прочего, такая информация может касаться таких факторов как:

ГКП на ПХВ "Городской онкологический центр" Управления здравоохранения города Шымкент	Этический Кодекс	Код: Кодекс
		Версия: 2
		Стр. 12 из 25

- финансовые аспекты деятельности Центра;
- планы по развитию бизнеса;
- производственные процессы;
- планируемые рекламные акции;
- пациенты и поставщики;
- размеры заработной платы и социальных выплат;
- предполагаемые изменения в системе управления;
- личные особенности работников.

51. Ни при каких условиях Центр не может просить или требовать от работников раскрытия конфиденциальной информации, к которой они имели доступ, работая в других компаниях.

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

## **ГЛАВА 5. КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА**

52. Должностные лица и работники Центра должны вносить вклад в развитие корпоративной культуры Центра, соблюдая и понимая требования настоящего Кодекса и предупреждая его нарушение.

53. Должностные лица и Работники Центра должны формировать корпоративный дух и поддерживать соблюдение требований Кодекса собственным примером.

### **5.1 Окружающая среда, охрана труда и техника безопасности**

54. В каждом структурном подразделении Центра функционирует система контроля за выполнением установленных правил безопасности труда, охраны здоровья и защиты окружающей среды. Каждый работник должен твердо знать эти правила и строго придерживаться их в своей работе. Курение, злоупотребление алкоголем, наркотиками отрицательно влияют на здоровье и безопасность работы работников.

55. Курение на объектах Центра запрещено.

### **5.2 Представление коллег и партнеров**

56. Работникам рекомендуется соблюдать следующие нормы и правила этикета представлений коллег и партнеров:

- представлять младшего по должности – старшему;
- представляя друг другу равных по положению людей, представлять того, кто Вам менее знаком, тому, кого Вы знаете лучше;
- если представляющий Вас партнер или коллега забыл Ваше имя, во избежание неловкой ситуации, назовите его сами;
- заранее собирать данные о человеке, которого Вы должны представить, выяснять, как именно ему хотелось бы быть представленным;
- при первой встрече с новым клиентом или партнером вручать свою визитную карточку;
- принимать визитные карточки вежливо и внимательно.



ГКП на ПХВ "Городской онкологический центр" Управления здравоохранения города Шымкент	Этический Кодекс	Код: Кодекс
		Версия: 2
		Стр. 13 из 25

### 5.3 Связь с общественностью

57. Центр поддерживает взаимоотношения со СМИ и будет прилагать усилия для обеспечения полного освещения материалов о Центре или происходящих событиях.

58. Все сообщения в СМИ или запросы от них осуществляются и координируются заместителем руководителя по качеству. В случае, если запрос СМИ связан с нерешенным или юридическим вопросом, отношения со СМИ координируются Руководителем Центра. Любой работник, у которого будут запрашивать заявление в СМИ должен, ссылаясь на данное Положение переадресовать заявление заместителю руководителя по качеству. Исключаются все несанкционированные заявления работников от имени Центра для СМИ.

### 5.4 Проведение собраний и совещаний

59. Собrania и совещания - важная составляющая деятельности Центра по анализу со стороны руководства. При проведении собраний и совещаний следует использовать отведенное время с максимальной эффективностью. Для этого работникам рекомендуется соблюдать следующие нормы и правила этикета:

- приходить на собрания вовремя;
- заранее ознакомиться с повесткой дня и брать с собой все необходимые материалы, заранее подготовленные вопросы или комментарии;
- перед началом собрания или совещания отключать мобильный телефон;
- не использовать собрания в качестве трибуны для решения личных проблем;
- строго следовать регламенту.

### 5.6 Внешний вид

60. Внешний вид каждого работника - основа имиджа Центра. Работникам рекомендуется придерживаться следующих правил ношения деловой одежды в офисе Центра:

Для работников Административного блока:

- одеваться следует строго, недопустима спортивная одежда;
- на переговоры лучше приходить в деловых костюмах;
- необходимо избегать ярких и вызывающих цветов в деловом костюме;
- женщинам не следует носить короткие юбки, броские украшения и одежду, открывающую спину, плечи, живот, грудь;
- мужчинам недопустимо носить шорты, короткие брюки;
- обувь должна быть удобной и бесшумной. Недопустимо носить на работе тапочки, сланцы, открытые сандалии.

Для работников Медицинского блока:

- халат должен быть безупречно чистым и отглаженным;
- обувь должна быть удобной и бесшумной. Недопустимо носить на работе тапочки;
- руки медицинского персонала постоянно привлекают особое внимание, поэтому они всегда должны быть чистыми, с коротко остриженными ногтями.
- В косметике и парфюмерии нужно соблюдать умеренность и скромность. Не позволительно, чтобы от медработника исходили какие-либо отталкивающие запахи – табака, еды, пота и т.д.

ГКП на ПХВ "Городской онкологический центр" Управления здравоохранения города Шымкент	Этический Кодекс	Код: Кодекс
		Версия: 2
		Стр. 14 из 25

## ГЛАВА 6. ЭТИЧЕСКИЕ НОРМЫ ВРАЧЕЙ, СРЕДНЕГО И МЛАДШЕГО МЕДИЦИНСКОГО ПЕРСОНАЛА ОРГАНИЗАЦИЙ

61. Врач должен уважать права пациента. Принимая профессиональные решения, врач должен исходить из соображений блага для пациента.

62. Врач не должен получать вознаграждение за направление к нему пациента, либо получение платы или иного вознаграждения из любого источника за направление пациента в определенное лечебное учреждение, к определенному специалисту или назначение определенного вида лечения.

63. Врач не должен выполнять действие, способное ухудшить физическое или психологическое состояние пациента.

64. Профессиональное заключение врача о состоянии здоровья пациента должно основываться исключительно на результатах медицинского обследования и (или) проведенного лечения.

65. Постановка диагноза и выбор тактики и схемы лечения пациента должна производиться после беседы с пациентом и его осмотра, а чаще после уточняющих лабораторных и инструментальных исследований с использованием информации, касающейся не только современных методов диагностики и лечения имеющегося заболевания, но и подбора наиболее эффективных лекарственных средств с учетом их взаимодействия при одновременном назначении.

66. С целью сохранения здоровья и жизни пациента врач должен использовать свой профессиональный опыт и потенциал. Если необходимое обследование или лечение выходит за уровень возможностей, он должен обратиться к более компетентным коллегам.

67. Врач должен обеспечить конфиденциальность информации о факте обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья гражданина, диагнозе его заболевания и иные сведения, полученные при его обследовании и (или) лечении, которые составляют врачебную тайну.

68. Только лечащий врач имеет право информировать родственников о состоянии здоровья пациента.

69. Оказание urgentной помощи в рабочее и нерабочее время – долг каждого врача.

70. Врач не должен подвергать пациента неоправданному риску, а также использовать свои знания в негуманных целях.

71. Врач может отказаться от лечения пациента, когда между врачом и пациентом нет взаимного доверия, если врач некомпетентен или не располагает необходимыми для проведения лечения возможностями и опытом, за исключением случаев неотложной помощи, когда врач обязан предпринять меры, не усугубляющие состояние больного пациента. В подобных случаях врач должен порекомендовать больному другого специалиста.

72. Врач должен уважать право пациента на выбор врача и участие в принятии решений о проведении лечебно-профилактических мер.

73. Проведение лечебно-диагностических мероприятий без согласия пациента разрешено только в случаях возникновения угрозы для жизни и здоровью пациента, неспособного по физическому или психическому состоянию адекватно оценить ситуацию. Решение в данной ситуации должен принять консилиум, а при невозможности - непосредственно лечащий врач.

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

ГКП на ПХВ "Городской онкологический центр" Управления здравоохранения города Шымкент	Этический Кодекс	Код: Кодекс
		Версия: 2
		Стр. 15 из 25

75. Врач должен уважать честь и достоинство пациента и его семьи, относиться к нему и его семье доброжелательно.

76. Врач не должен пропагандировать и применять оккультно- мистические и религиозные методы лечения, а также методы лечения нетрадиционной медицины.

77. При выборе альтернативных методов лечения, врач должен выбирать метод лечения, имеющий доказательную базу. При наличии двух альтернативных методов лечения, имеющих доказательную базу, врач должен делать выбор на основе баланса эффективности и затратности каждого метода лечения (cost-effectiveness analysis).

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

79. Пациент имеет право на информацию о состоянии своего здоровья, но он может от нее отказаться или указать лицо, которому следует сообщать о состоянии здоровья. Информация может быть скрыта от пациента в тех случаях, если имеются веские основания полагать, что она может нанести серьезный вред здоровью. Однако по требованию пациента врач обязан предоставить ему полную информацию.

80. Врач должен осознавать и признавать право пациента на альтернативное профессиональное мнение о его заболевании (диагнозе), полученное от других специалистов.

81. Врач не должен препятствовать решению пациента о получении консультации другого специалиста.

82. При совершении ошибки или развития в процессе лечения непредвиденных осложнений врач обязан проинформировать об этом пациента, в необходимых случаях- руководство, старшего коллегу и немедленно приступить к действиям, направленным на исправление последствий, не дожидаясь указаний на это.

83. Врач не должен принимать профессиональное решение для личного обогащения и материальной выгоды.

84. Врач не должен принимать поощрений от фирм-изготовителей и распространителей лекарственных препаратов, за назначение предлагаемых ими лекарств.

85. Врач должен при назначении лекарств строго руководствоваться медицинскими показаниями и исключительно интересами пациента.

86. Врач должен оказывать медицинскую помощь пациенту независимо от возраста, материального положения, пола, расы, национальности, вероисповедания, социального происхождения, политических взглядов, гражданства и других немедицинских факторов.

87. Врач может выдать врачебные справки только в соответствии с законодательством Республики Казахстан, нормативно-методическими и внутренними документами.

88. При выборе больных, которым требуется проведение сложных профилактических, диагностических и особенно лечебных (например, трансплантация органов) и других мероприятий, врачи должны исходить из строгих медицинских показаний и принимать решение коллегиально.

89. Лечащий врач несет ответственность за процесс лечения пациента.

90. Врачи-руководители отделов, руководители отделений и т.п. обязаны заботиться о повышении профессиональной квалификации своих подчиненных.

### 6.1. Взаимоотношение врачей

91. Врачи обязаны с уважением относиться друг к другу, а также к другому медицинскому и вспомогательному персоналу, соблюдать профессиональную этику и с уважением относиться к выбору пациентом лечащего врача или медицинской организации.

ГКП на ПХВ "Городской онкологический центр" Управления здравоохранения города Шымкент	Этический Кодекс	Код: Кодекс
		Версия: 2
		Стр. 16 из 25

92. Врачи, обучающие студентов и молодых специалистов, своим поведением, отношением к исполнению своих обязанностей должны быть примером и демонстрировать приверженность настоящему Кодексу.

93. Врачи должны пропагандировать здоровый образ жизни, через средства массовой информации, быть примером для молодых специалистов и соблюдать общественные и профессиональные этические нормы.

94. Профессиональные замечания в адрес коллеги должны быть аргументированными, сделаны неоскорбительной форме, желательно в личной беседе.

95. Врач не вправе публично ставить под сомнение профессиональную квалификацию другого врача или каким-либо иным образом его дискредитировать.

96. Врачи могут давать советы и оказывать помощь в трудных клинических случаях менее опытным коллегам в корректной форме.

97. В процессе лечения лечащий врач может принять рекомендации коллег или отказаться от них с обоснованием и предоставлением аргументов доводов для отказа на основе доказательной медицины.

### **6.2. Взаимоотношение врача со средним медицинским персоналом**

98. Врачи должны с уважением относиться к среднему медицинскому персоналу, не допускать игнорирования его мнения по состоянию здоровья пациента и назначенному лечению. В случае если средним медицинским персоналом при проведении назначенных процедур допускаются ошибки, врачи должны делать замечания в доброжелательной и корректной форме и не в присутствии пациентов.

99. Средний медицинский персонал вправе получить пояснение у врача по не ясным записям в истории болезни, листе назначения и т.д. и при необходимости указывать на несоответствие информации.

100. Средний медицинский персонал должен знать и соблюдать права пациента, санитарные правила, технику безопасности, инструкции к применению медицинской техники и лекарственных препаратов.

101. Средний медицинский персонал не должен навязывать свои религиозные и политические побуждения.

102. Средний медицинский персонал может обратиться к врачу за советом во всех сложных случаях диагностики и лечения.

103. Средний медицинский персонал не должен пренебрежительно высказываться о врачах, распространять слухи и сплетни о «врачебных ошибках» или неправильно назначенном лечении.

104. Врач должен налаживать и укреплять уважительное отношение к среднему медицинскому персоналу и не должен относиться к ним с позиции собственного превосходства.

105. Врач может содействовать повышению профессиональных знаний и навыков среднего медицинского персонала.

106. Средний медицинский персонал должен избегать вредных привычек и не допускать исполнения обязанностей в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения, соблюдать правила личной гигиены.

### **6.3. Взаимоотношение среднего медицинского персонала с пациентом**



ГКП на ПХВ "Городской онкологический центр" Управления здравоохранения города Шымкент	Этический Кодекс	Код: Кодекс
		Версия: 2
		Стр. 17 из 25

107. Запрещается в присутствии пациентов обсуждать поставленный диагноз, подвергать сомнению правильность проводимого лечения, а также обсуждать заболевания.

108. Перед тяжелыми болезненными процедурами средний медицинский персонал должен разъяснить в доступной форме значение, необходимость их для успешного лечения и снять психоэмоциональное напряжение.

109. Средний медицинский персонал должен сохранять сдержанность, спокойствие и тактичность при выполнении лечебных процедур и своих функциональных обязанностей.

110. Средний медицинский персонал, ухаживающий за тяжелобольными пациентами, должен разъяснять правильность выполнения процедур.

111. Средний медицинский персонал должен беседовать только в пределах своей компетенции (не имеет право рассказывать о симптомах, о прогнозе заболевания).

112. Средний медицинский персонал должен выполнять врачебные назначения своевременно и профессионально.

113. Средний медицинский персонал должен немедленно информировать врача о внезапных изменениях в состоянии пациента.

114. Средний медицинский персонал должен выяснить в тактичной форме все нюансы при возникновении сомнений в процессе выполнения врачебных назначений в отсутствие больного.

115. Более опытные работники среднего медицинского персонала могут делиться своим опытом с менее опытными работниками среднего медицинского персонала.

117. Средний медицинский персонал должен оказать компетентную помощь пациентам независимо от их возраста или пола, характера заболевания, расовой или национальной принадлежности, религиозных или политических убеждений, социального или материального положения ли других различий.

118. Средний медицинский персонал должен уважать право пациента на участие в планировании и проведении лечения.

119. Средний медицинский персонал не должен проявлять высокомерие, пренебрежительное отношение ли унижительное обращение к пациентам.

120. Средний медицинский персонал не вправе навязывать пациенту свои моральные, религиозные, политические убеждения.

121. При установлении очередности оказания медицинской помощи нескольким пациентам, средний медицинский персонал должен руководствоваться только медицинскими критериями, исключая какую-либо дискриминацию.

122. Средний медицинский персонал не должен безучастно относиться к действиям третьих лиц, стремящихся нанести вред пациенту.

123. Производя медицинские вмешательства, чреватые риском, средний медицинский персонал обязан предусмотреть меры безопасности, снижения риска возникновения угрожающих жизни и здоровью пациента осложнений.

124. Средний медицинский персонал может информировать родственников пациента о состоянии здоровья только по согласованию с лечащим врачом.

125. Средний медицинский персонал должен уважать право пациента или его законного представителя (при лечении несовершеннолетнего и-или граждан, признанных судом недееспособными) соглашаться на любое медицинское вмешательство или отказаться от него.

126. Средний медицинский персонал в меру своей квалификации должен разъяснить пациенту последствия отказа от медицинской процедуры.

127. Средний медицинский персонал должен сохранять в тайне от третьих лиц доверенную или ставшую известной в силу исполнения профессиональных обязанностей

ГКП на ПХВ "Городской онкологический центр" Управления здравоохранения города Шымкент	Этический Кодекс	Код: Кодекс
		Версия: 2
		Стр. 18 из 25

информацию о состоянии здоровья пациента, диагнозе, лечении, прогнозе его заболевания, а также о личной жизни пациента.

128. Средний медицинский персонал не вправе распространять конфиденциальную информацию о клиентах, в каком бы виде она ни хранилась.

129. Средний медицинский персонал может при необходимости помогать коллегам, а также оказывать содействие в лечебном процессе.

130. Средний медицинский персонал должен помогать пациенту выполнять программу лечения, назначенную лечащим врачом.

131. Средний медицинский персонал должен постоянно повышать свою квалификацию и принимать участие в научной исследовательской деятельности.

#### **6.4. Младший медицинский персонал**

132. Старшая медицинская сестра/Главная медицинская сестра контролирует работу младшего медицинского персонала и должна вести повседневную воспитательную работу.

133. Главная медицинская сестра несет ответственность за качество работы младшего медицинского персонала, культуру обслуживания больных, уют, чистоту и порядок в Центре.

134. Младший медицинский персонал должен выполнять свои функциональные обязанности качественно, соблюдать деловую субординацию и правила служебной дисциплины.

135. Работники младшего медицинского персонала должны выглядеть опрятно и соблюдать правила личной гигиены.

136. Работники младшего медицинского персонала должны пройти строгий инструктаж по правилам поведения в условиях Организации и обращения с другими лицами.

137. Младший медицинский персонал все служебные вопросы должен решать со Старшей медицинской сестрой/Главной медицинской сестрой.

138. Младший медицинский персонал не должен выяснять отношения с коллегами в присутствии пациента.

#### **6.5. Раскрытие информации медицинскими работниками**

139. Медицинская информация о пациенте может быть раскрыта:

- 1) по письменному согласию пациента;
- 2) по мотивированному требованию органов дознания, следствия, прокуратуры и суда;
- 3) если сохранение тайны существенным образом угрожает здоровью и жизни пациента и (или) других лиц (опасные инфекционные заболевания);
- 4) в случае привлечения к лечению других специалистов, для которых эта информация является профессионально необходимой.

140. Должностные лица и Работники Центра, имеющие право доступа к медицинской информации, касающейся пациентов, в процессе научных исследований, обучения студентов и повышения квалификации врачей обязаны обеспечить конфиденциальность указанной информации.

141. Публикации медицинского характера, выступления врачей на научных форумах, просветительская деятельность в прессе, на радио и телевидении должны быть безупречными в этическом плане, также ограничиваться объективной научно-практической

ГКП на ПХВ "Городской онкологический центр" Управления здравоохранения города Шымкент	Этический Кодекс	Код: Кодекс
		Версия: 2
		Стр. 19 из 25

информацией и не содержать элементов недобросовестной конкуренции, рекламы и саморекламы.

142. При обращении представителей средств массовой информации, общественных и иных организаций врачи и/или средний медицинский персонал имеют право, в рамках своей компетенции:

- 1) предоставить теоретическую информацию по тому или иному заболеванию;
- 2) проинформировать о положениях нормативно-правовых документов в сфере здравоохранения и порядке их применения на практике;
- 3) проинформировать о вышестоящих организациях, медицинских учреждениях, технологиях лечения;
- 4) предоставить с согласия руководителя имеющуюся статистическую информацию по отделению, учреждению;
- 5) предоставить информацию о применяемых в отделении, учреждении технологиях лечения;
- 6) предоставить информацию санитарно-эпидемиологического характера.

143. При обращении представителей средств массовой информации, общественных и иных организаций врачи и/или средний медицинский персонал не имеют права:

- 1) предоставлять информацию о пациентах;
- 2) подтверждать и опровергать информацию о факте обращения конкретного гражданина за медицинской помощью, о его лечении, выписке и т.д.;
- 3) предоставлять фото-видеоматериалы, по которым можно опознать пациента (пациентов).

## **ГЛАВА 7. ИНСТИТУТ ОМБУДСМЕНА**

144. Институт Омбудсмена в Центре создается в рамках инициатив, мер и действий, предпринимаемых руководством Центра в целях:

- 1) Обеспечения соблюдения органами и должностными лицами Центра настоящего Кодекса;
- 2) Усиления мер по предотвращению и урегулированию корпоративных конфликтов и конфликтов интересов;

145. Основными функциями Омбудсмена является консультирование обратившихся к нему работников Центра, оказании содействия в разрешении трудовых споров, конфликтов, проблемных вопросов социально-трудового характера, в соблюдении принципов деловой этики работниками Центра.

### **7.1 Права и обязанности Омбудсмена**

146. Омбудсмен вправе:

- 1) инициировать проведение процедур по выявлению нарушений положений настоящего Кодекса, как на основании поступивших обращений, так и по собственной инициативе;
- 2) обращаться лично к Работникам, Должностным лицам разъяснению и толкование положений Кодекса.

147. Омбудсмен обязан:

- 1) участвовать при рассмотрении вопросов в отношении наблюдения Кодекса;
- 2) вести учет обращений Работников, Должностных лиц, а также деловых партнеров и Заинтересованных лиц по вопросам наблюдения положений настоящего Кодекса;

ГКП на ПХВ "Городской онкологический центр" Управления здравоохранения города Шымкент	Этический Кодекс	Код: Кодекс
		Версия: 2
		Стр. 20 из 25

3) в течение пяти рабочих дней предоставлять разъяснения положений Кодекса работникам Центра в случае их обращения;

4) соблюдать независимость и непредвзятость при участии рассмотрения споров по вопросам на соблюдения Кодекса;

5) обеспечить анонимность работника, Должностного лица, обратившегося по факту нарушения положений Кодекса (в случае пожелания остаться анонимным)

6) предоставлять на рассмотрение Наблюдательного совета Центра отчет о соблюдении требований Кодекса, который включает сведения об обращениях по вопросам несоблюдения положений Кодекса;

## **7.2 Порядок сбора и рассмотрения сведений о нарушении Кодекса деловой этики и иных внутренних документов Центра**

148. В случае выявления нарушения Должностными лицами и Работниками Центра, утвержденных норм деловой этики, норм законодательства и внутренних документов Центра формируются материалы для дальнейшего направления на рассмотрение и принятие решения в надлежащие органы Центра, к компетенции которых относится разрешение таких обращений по существу.

149. Заинтересованные лица могут сообщать своему непосредственному руководителю или Омбудсмену, о незаконных и неэтичных действиях Должностных лиц и Работников Центра.

150. Омбудсмен, приняв обращение к рассмотрению, обязан:

1) разъяснять способы и средства, которые заявитель вправе использовать для защиты своих прав и/или устранения нарушения норм деловой этики и принятых в нарушении норм деловой этики решений и/или действий (бездействия);

2) передать обращение в надлежащие органы Центра, к компетенции которых относится разрешение таких обращений по существу.

151. Результаты рассмотрения и принятые решения сообщаются Омбудсменом, обратившемуся лицу в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня принятия решения Наблюдательного совета или Правлением Центра.

152. Должностные лица и Омбудсмен гарантируют конфиденциальность рассмотрения сведений о нарушении положений Кодекса, норм законодательства и внутренних документов. Права обратившегося лица не должны ущемляться.

153. В полномочия Омбудсмена не входит проведение служебного расследования.

## **7.3 Контрольные меры**

154. Должностные лица и Работники Центра обязаны строго придерживаться требований Кодекса и сообщать в письменной форме о любых нарушениях требований Кодекса. Любая ситуация, ведущая к нарушению прав должностных лиц и работников, должна рассматриваться в соответствии с нормами законодательства и внутренних документов Центра.

155. Должностные лица Центра для достижения стратегических целей Центра принимают деловые решения с учетом основополагающих ценностей и принципов деловой этики, и несут полную ответственность за реализацию задач, поставленных перед ними.

156. Омбудсмен Центра согласно своей компетенции обязан реагировать на проблемы, связанные с нарушением требований Кодекса, посредством проведения



ГКП на ПХВ "Городской онкологический центр" Управления здравоохранения города Шымкент	Этический Кодекс	Код: Кодекс
		Версия: 2
		Стр. 21 из 25

консультаций с соответствующими структурными подразделениями/органами Центра с предоставлением им необходимых сведений. Действия по даче консультаций может быть оформлено, в письменном виде.

157. Центр поощряет Работников, готовых к открытому обсуждению Кодекса, и положительно относится к любым конструктивным предложениям по его совершенствованию.

158. По вопросам касательно разъяснения требований Кодекса и/или возникшим в ходе работы этическим вопросам, а также по фактам нарушений требований Кодекса, коррупционных и других противоправных действий Должностные лица и Работники Центра, а также деловые партнеры и Заинтересованные лица вправе обращаться к Омбудсмену.

159. От Работника требуется точное описание всех инцидентов и причин, относящихся к конфликтам интересов, нарушения законодательства и внутренних документов. В данном контексте докладывающий Работник не должен считаться разрушителем взаимного доверия. Это является проявлением лояльности Работника по отношению к Центре и не является подрывом солидарности в Центре. Работник обязан сообщать достоверные и точные сведения, и не должен скрывать подозрительные факты или обстоятельства, и признаки любых незаконных действий такого рода.

## **ГЛАВА 8. Процесс выявления, своевременного анализа и принятия мер по этическим вопросам, включающие взаимодействие в коллективе** *(такие случаи как насилие, домогательства, травлю)*

### **1. Притеснения на рабочем месте**

1) Преследования на работе часто берут начало в борьбе за власть, превращаясь в преследования тогда, когда одна из сторон ставится по отношению к другой в более слабую позицию. Целью ослабления позиции является лишить жертву социальных контактов с коллегами и в итоге полностью выдавить ее из рабочей среды.

2) Работодатель принимает на себя перечисленные ниже обязательства:

- Работодатель должен обеспечить работнику защиту от дискриминации, соблюдать принцип равного обращения и содействовать равноправию.
- Работодатель обязан обеспечивать условия труда, соответствующие требованиям гигиены и безопасности труда.
- Работодатель должен принять соответствующие меры по предотвращению нанесения ущерба здоровью работника, которому могут угрожать различные психосоциальные факторы. В число мер могут входить в т. ч. адаптация работы и рабочего места в соответствии с потребностями работника, оптимизация рабочей нагрузки работника, организация перерывов в течение рабочего дня.

3) Кроме того, работодатель и работник в трудовых отношениях должны исполнять свои обязательства лояльно. Обязательства следует исполнять согласно договору и законодательству, руководствуясь принципом добросовестности и разумности и принимая во внимание общепринятые нормы и практику.

4) В ч. 1 ст. 1 конвенции № 190 Международной организации труда термин «насилие и домогательства» в сфере труда обозначает ряд неприемлемых форм поведения и практики или угрозы таковых – будь то единичный или повторный случай, – целью, результатом или возможным следствием которых является причинение физического, психологического, сексуального или экономического вреда, включая гендерное насилие и домогательства.

### **2. Признаки притеснений на рабочем месте:**

ГКП на ПХВ "Городской онкологический центр" Управления здравоохранения города Шымкент	Этический Кодекс	Код: Кодекс
		Версия: 2
		Стр. 22 из 25

- повторяющиеся негативные действия в течение длительного периода времени;
- притесняющее лицо и жертва находятся в неравном положении;
- жертва не может защитить себя;
- ситуация усугубляется;
- действия имеют целенаправленный характер.

1) Работник может быть раздражен, но это не всегда является признаком притеснений на рабочем месте. Притеснение, в частности, означает повторяющееся неприемлемое или унижающее достоинство обращение, в ситуации, когда работнику трудно защитить себя от него.

2) Следовательно, каждый отдельный конфликт, недоразумение, ссора и т. д. на рабочем месте, как правило, не является примером притеснения на рабочем месте, а относится к проявлению повторяющегося неприемлемого поведения.

### 3. Насилие на работе

1) Под насилием на работе можно понимать необоснованное поведение по отношению к работнику или группе работников с целью:

- причинить личности вред,
- унижить ее,
- выразить пренебрежение или
- запугать.

2) Объектом нападения может быть достоинство человека, его профессиональные навыки и способности, личная жизнь, физические характеристики, расовая принадлежность, сексуальная ориентация или иное.

Понятие насилия на работе включает в себя **издевательства, сексуальные домогательства**, а также **физические нападения**. Насилие на работе может иметь место как **единичное** событие или как **систематическая** модель поведения и происходить на **разных уровнях организации** (насилие со стороны руководителя в отношении подчиненного или проявления насилия между подчиненными).

3) Агрессивное или насильственное поведение характеризуют:

- грубое поведение – отсутствие уважения к другим;
- физическое или словесное насилие – желание причинить боль;
- нападение – желание нанести другому человеку повреждение.

4) Последствия **издевательств и насилия на работе** могут быть очень серьезными, приводя к **снижению самооценки, депрессии, нарушениям сна** и другим заболеваниям, связанным со стрессом. В более тяжелых случаях симптомы стресса, обусловленного издевательствами, аналогичны симптомам посттравматического стрессового синдрома, возникающего после катастроф и нападений и сохраняющегося в течение многих лет после инцидента. Это может усугубляться социальной изоляцией, семейными проблемами, оставлением или потерей работы, а также связанными с этим финансовыми проблемами. Притесняемый может стать агрессивным и, в свою очередь, принять на себя роль притеснителя. Бывали случаи, когда издевательства на работе приводили к самоубийству.

5) Внешнее насилие на работе – это оскорбления, угрозы, физическое или психологическое нападение на работника со стороны людей, не относящихся к организации.

6) Наиболее уязвимыми группами риска являются работники сферы обслуживания, особенно в секторах здравоохранения. Прямой контакт с клиентами увеличивает риск насилия.

7) Конкретные акты насилия могут быть непредсказуемыми, но ситуации, где насилие может произойти, можно предвидеть.

ГКП на ПХВ "Городской онкологический центр" Управления здравоохранения города Шымкент	Этический Кодекс	Код: Кодекс
		Версия: 2
		Стр. 23 из 25

#### 4. Сексуальное домогательство

1) Сексуальное домогательство имеет место, когда наблюдается какое-либо нежелательное словесное, невербальное или физическое поведение или действие сексуального характера, **цель или фактический эффект** которого заключается в унижении достоинства личности, прежде всего путем создания беспокоящей, угрожающей, враждебной, порочащей, унижающей или оскорбительной атмосферы.

2) Например, сексуальным домогательством является ситуация, когда к коллеге или подчиненному прикасаются или пытаются прикоснуться, хотя очевидно, что тому, к кому прикасаются, это неприятно.

3) Сексуальные домогательства в глазах закона приравниваются к гендерной дискриминации. По сути, сексуальные домогательства – это один из видов насилия на работе.

4) Правила поведения для работника, который оказался жертвой насилия или дискриминации на работе:

– **Не оставайтесь с проблемой один на один.** Если вы чувствуете себя на работе плохо из-за того, что подвергаетесь нападкам, угрозам или издевательствам, обратитесь за помощью и советом к доверенному лицу работников или омбудсмену.

– **Проинформируйте работодателя.** Сообщите о своей проблеме непосредственному руководителю или омбудсмену. Разговоров не всегда достаточно, поэтому проинформируйте работодателя также в письменном виде.

– **В случае физического насилия обязательно обратитесь в полицию.**

– **Обратитесь в Инспекцию труда.**

#### Как предотвращать конфликты на рабочем месте

Конфликты в трудовых отношениях может предотвращать как работодатель, так и работник, если:

- заметив угрозу возникновения конфликта, пойдет на контакт;
- найдет причины неожиданного недружелюбия;
- сам будет дружелюбным, доброжелательным и готовым к сотрудничеству;
- при совместном выполнении рабочих поручений будет четко договариваться о том, что нужно делать;
- будет спрашивать, как и насколько его поняли;
- при необходимости будет помогать.

Правила поведения для работодателей для борьбы с насилием на работе.

#### ГЛАВА 9. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

106. Соблюдение норм настоящего Кодекса является обязательным для всех должностных лиц и работников Центра. Нарушение норм настоящего Кодекса влечет ответственность в установленном законодательством порядке.

107. Руководство Центра в целях актуализации и совершенствования пересматривает и совершенствует требования настоящего Кодекса, анализирует, в какой мере они реализуются на практике, а также при необходимости, вносит в него изменения и/или дополнения с учетом предложений и рекомендаций.







ГКП на ПХВ "Городской онкологический центр" Управления здравоохранения города Шымкент	Этический Кодекс	Код: Кодекс
		Версия: 2
		Стр. 26 из 25