

Бекітілген
Бақылау кеңесінің шешімімен
«27» қаңтар 2023ж.
№ 1 хаттама

Алматы қаласы ҚДСБ
ШЖҚ «№17 Қалалық емхана» КМК
КОРПОРАТИВТІК ЭТИКА КОДЕКСІ

Алматы қ. 2023ж.

МАЗМҰНЫ:

1. Жалпы ереже	3
2. Корпоративтік құндылықтар мен іскери этика қағидалары	3
3. Іскери қарым-қатынастың этикалық нормалары	4
4. Мемлекеттік органдар	10
5. Іскери партнерлар	11
6. Қоғам	11
7. Жауапкершілік	11
8. Қортыныды	11

1. Жалпы ереже

1. Осы корпоративтік этика Кодексі (ары қарай – Кодекс) Қазақстан Республикасының күшіндегі заңнамаларға, Алматы қаласы ҚДСБ ШЖҚ «№17 Қалалық емхана» КМК (ары қарай – Емхана) ішкі құжаттарына сәйкес дайындалған және іскери этика қағидалары мен негізі қаланған құндылықтарын, іскери өзара қарым-қатынас этикалық нормаларын білдіреді.

2. Осы Кодекстің мақсаты Емхана қызметкерлерінің корпоративтік мәдениетін дамыту және іскери әрекеттерді тәжіриде қолдану жолдары арқылы мүдделі тұлғалардың өзара тиімді қарым-қатынасына әрекет ету болып табылады.

3. Кодексте келесі түсініктер мен терминдер пайдаланылған:

1) **Іскери этика** – бұл Емхана қызметкерлері өз қызметінде этикалық қағидалар мен іскери қатынас нормаларын басшылыққа алу жиынтығы; это совокупность этических принципов и норм делового общения, которыми руководствуются в своей деятельности работники Поликлиники;

2) **Мүдделі тұлға** – Емхана қызметіне байланысты заңнамада және Емхананың ішкі құжаттарында қарастырылған құқықтарды жүзеге асыратын тұлға (пациенттер, өкілетті органдардың өкілдері, іскери әріптестер);

3) **Мүдделілік конфликт** – Емхана қызметкерінің жеке мүдделілігі лауазымдық міндеттерін ынталы орындау кезінде әсер етуі немесе әсер етуге ықпалы болуы мүмкін жағдай;

4) **Корпоративтік мәдениет** – бұл Емхана үшін арнайы корпоративтік құндылықтар, іскери этика қағидалары, іскери қарым-қатынастың этикалық нормалары;

Емхананың барлық қызметкерлері өз жұмысында күнделікті жағдайларда, сонымен қатар стратегиялық маңызды жағдайларда шешім қабылдау кезінде мүдделі тұлғалар мен әріптестері арасындағы іскери қарым-қатынаста осы Кодексті басшылыққа алады және ережелерін қабылдайды.

2. Корпоративтік құндылықтар мен іскери этика қағидалары

4. Емхана қызметкерлерінің қызметін қалыптастыру кезінде корпоративтік құндылықтардың негізін қалаушы болып табылады:

1) **адалдық;**

2) **әдептілік және кәсібилік;**

3) **өзара қолдау көрсету;**

4) **бір-біріне, мүдделі тұлғаларға және жалпы қоғамға құрмет білдіру.**

5. Емхана қызметкерлері іскери этика қағидаларының келесі шарттарын басшылыққа алады:

- 1) адалдық;
- 2) шыншылдық;
- 3) айғақтық;
- 4) жауапкершілік.

3. Іскери қарым-қатынастың этикалық нормалары

6. Қажеттіліктерге, біліктілік талаптарына, лауазымдылық нұсқаулықтарға және қызметтік міндеттеріне сәйкес сапалы және қауіпсіз медициналық қызмет көрсету үшін моральдық жауаптылықты атқаруға;

7. Жынысына, жасына, нәсіліне немесе ұлтына, тұрғылықты жеріне, әлеуметтік мәртебесіне, діни және саяси көзқарасына және басқа да медициналық емес факторларға қарамастан, кез келген адамға медициналық көмек көрсету;

8. Медициналық қоғамдастықтың тазалығын сақтауға, өз әріптестерінің де, өздерінің қателіктерін объективті талдау; адал емес және бәсекеге қабілетсіз әріптестердің, сондай-ақ бейресми тұлғалардың тәжірибесін пациенттердің денсаулығына зиян келтіретіне болдырмауға;

9. Әрбір қызметкер қызметтік міндеттерін атқару кезінде жеке қарым-қатынасты немесе жеке пайданы емес, Емхананың мүддесін басшылыққа алуы керек.

10. Кадрларды іріктеу және жоғарылату тек кәсіби қабілеттілік, білім мен дағды негізінде жүзеге асырылады.

11. Емхана қызметкерлерді оқыту және біліктілігін арттыру бағдарламаларына сәйкес өзін-өзі тәрбиелеуге және кәсіби дамуға ұмтылатын қызметкерлерді бағалай отырып, барлық деңгейдегі қызметкерлердің біліктілігін арттыруға тең жағдай жасайды.

12. Емхананың еңбекақы төлеу саласындағы саясаты Емхананың ішкі құжаттарына сәйкес ынталандыру мақсатында қызметкерлердің кәсіби қасиеттері мен қабілеттерін, олардың жұмыс нәтижелерін және қызметтің негізгі көрсеткіштеріне қол жеткізуді тануға негізделген. .

13. Емхананың қауіпсіздік және еңбекті қорғау саласындағы саясаты оның қызметкерлері үшін салауатты және қауіпсіз еңбек жағдайларын қамтамасыз етуді және үздіксіз жақсартуды көздейді.

14. Емхана қызметкерлері еңбекке деген көзқарасы мен мінез-құлқы арқылы ұжымда тұрақты және жағымды ортаның қалыптасуына үлес қосуы керек.

15. Емхана барлық адамдарға бірдей мүмкіндіктерді міндетті түрде қамтамасыз ете отырып, заңды негізден басқа жеке қызметкерлерге ешқандай артықшылықтар мен жеңілдіктер беруге жол бермейді.

16. Емхана қызметкерлері жоғары кәсіби жұмыс үшін бар күш-жігерін салуы, Емхана мүлкіне қамқорлық жасауы, оны ұтымды және тиімді пайдалануы қажет.

17. Емхана қызметкерлері өздеріне (немесе олармен туысқан адамдарға) немесе басқаларға қатысты мүдделер қақтығысының туындауы мүмкін жағдайды болдырмайтындай етіп ұстауы керек.

18. Емхана басшылығының шешімдер қабылдауы ашықтық пен барабарлық қағидаттарына негізделуі керек. Емхана қызметкерлері құпиялылық нормаларын бұзбай бір-біріне дер кезінде сенімді ақпарат береді.

19. Емхана қызметкерлері белгіленген тәртіппен басшылықты басқа ұйымдардағы жұмыстың орындалғаны және/немесе лауазым(лар)ы туралы, тұрақты (негізгі) жұмыс орнының өзгергені туралы уақтылы хабардар етуге міндетті. жұмыс орны (қызмет көрсету, кәсіпкерлік қызмет және т.б.).

20. Егер қызметкер емханадағы еңбек қызметін басқа ұйымдағы жұмысымен біріктірсе, онда оның қосымша еңбек қызметі:

- 1) негізгі қызметтік міндеттерін орындаудан бос уақытта ғана жүзеге асырылуы мүмкін;
- 2) өзінің негізгі міндеттерін орындауға теріс әсер етпеуі тиіс;
- 3) емхананың беделіне немесе материалдық мүдделеріне нұқсан келтірмеуі керек;
- 4) еңбек кодексінің және осы Кодекстің нормаларына қайшы келмесе;
- 5) тікелей басшы осы қызмет туралы хабардар болса.

20. Емхана қызметкерлері қабылдауға құқылы емес:

1) өзінің функционалдық міндеттерін орындағаны үшін жеке тұлғалардан немесе ұйымдардан сыйлықтар, ақшалай сыйақылар, қызметтер және кез келген басқа да "алғыс" нысандары.

21. Емханадағы барлық ақпарат маңыздылығы мен құпиялылық дәрежесіне сәйкес қорғалады. Қызметкерлер Емханада жұмыс істеу кезінде алынған құпия ақпаратты ешқашан және ешбір жағдайда өз мақсаттары үшін немесе үшінші тұлғалардың мақсаттары үшін пайдаланбауы керек.

Емхана қызметкерлері қол жеткізе алатын ақпараттың бір бөлігі құпия болып табылады. Емхана нақты қандай ақпарат құпия екенін, мұндай ақпаратқа қол жеткізуді нақты реттейді және мұны қызметкерлердің назарына ұсынады. Қызметкерлер компанияға кірген кезде тиісті Құпиялылық туралы келісімге қол қою арқылы құпия болып табылатын ақпаратты жарияламауға міндеттенеді.

22. Ыңғайлы жұмыс ортасын құру және қолдау кезінде қызметкерлер іскерлік этикеттің келесі ережелері мен нормаларын сақтауы керек:

- 1) тегіне, әлеуметтік, лауазымдық және мүліктік жағдайына, жынысына, нәсіліне, ұлтына, тіліне, дінге көзқарасына, нанымына, тұрғылықты жеріне немесе кез келген басқа мән-жайларға қарамастан адамның және азаматтың ар-намысы мен қадір-қасиетін құрметтеуге;
- 2) мемлекеттік рәміздерді – Елтаңбаны, Туды, Әнұранды құрметтеуге;

3) жалпы қабылданған моральдық-этикалық нормаларды сақтауға, мемлекеттік және басқа тілдерді, барлық халықтардың дәстүрлері мен әдет-ғұрыптарын құрметтеуге;

4) бір-біріне құрметпен қарауға;

5) пациенттерге, әріптестерге, басшыларға және бағыныштыларға «Сіз» бойынша және аты мен әкесінің аты бойынша сілтеме жасау;

6) еңбек тәртібін сақтауға;

7) жұмыс уақытында қызметтік міндеттерін орындауға байланысты емес мәселелермен айналыспауға;

8) әріптестеріне олардың жаман көңіл-күйлерін көрсетпеуге;

9) ант бермеу, ұстамдылық пен агрессия көрсетпеуге;

10) өзінің дұрыс емес мінез-құлқы үшін әрқашан кешірім сұрауға;

11) еңбек ортасына достық қарым-қатынасты бермеуге;

12) әріптестерге көмектесу, білім және тәжірибе алмасуға;

13) өзінің мансаптық өсу мәселелерін әріптестерімен емес, тікелей басшысымен талқылауға;

14) әріптестері жоқ кезде олардың жеке немесе кәсіби қасиеттерін талқыламауға;

15) енжарлық пен дөрекілікке төзбеуге;

16) көмек толық көрсетілмесе де, әрқашан алғыс айтуға;

17) басқа адамдардың пікіріне мұқият болуға;

18) сөз бен істің бірлігін қамтамасыз етуге, уәдеде тұруға;

19) емхананың қоғамдық орындарында сағыз шайнауға болмайды

23. Басшылық және бағынышты қызметкерлер арасындағы қарым-қатынаста іскерлік этикеттің келесі ережелері мен ережелерін сақтау ұсынылады:

1) бағыныштыларға әдеп және іскерлік этикет нормалары мен ережелерін жақсы меңгеру үлгісін көрсетуге;

2) басқа қызметкерлердің көзінше қарамағындағыларды сынамау, оны құпия түрде орындауға;

3) бағыныштыларға өз қателіктерін мойындай білуге және олардың атына айтылған сындарлы сын үшін жауапқа тартпауға;

4) жұмыс орнында ұзақ уақыт болмауына тура келсе, келмеу себептері туралы тікелей басшыға хабарлауға;

5) басшының дұрыс емес мінез-құлқына әріптестерінің көзінше жауап бермеу. Егер сіз дұрыс екеніне сенімді болсаңыз, жеке кездесуді сұрауына;

6) жеке және бөлім басшыларының аты мен әкесінің атын білуге;

7) дәлізде немесе ашық жерде кездескен кезде бағынышты адам бірінші болып амандасуы керектігіне;

8) үй-жайға кіру (оның ішінде басшы) жиналғандармен бірінші болып амандасуға;

9) қол алысқанда бірінші болып бастық немесе жоғары тұрған қызметкер қолын созады.

24. Іскерлік қарым-қатынас процесінде мүдделі тараптармен қарым-қатынас жасау кезінде қызметкерлерге келесі іскерлік мінез-құлық ережелері мен ережелерін сақтау ұсынылады:

1) медициналық қызметкердің этикасының және деонтологиясының негізгі принциптерін және барлық басқа қызметкерлер үшін жалпы әдеп қағидаттарын ұстануға;

2) барлық мүдделі тұлғаларға ерекше құрметпен қарауға;

3) қарым-қатынас барысында ұстамды және әдепті болуға;

4) әріптестері мен емхана туралы әрқашан құрметпен сөйлеуге, сол арқылы емхананың беделі мен жақсы атын нығайтуға;

5) ешқашан өзіңізді күттірмеңіз. Егер сіз мүдделі адамды ұстауыңыз керек болса, олардан кешірім сұраңыз;

6) серіктеске толық сөйлеуге мүмкіндік бере отырып, әңгімелесушіні тыңдауға;

7) тиісті адамның ар-намысына нұқсан келтірмей, сыни ескертулерді дұрыс тұжырымдауға;

8) әрқашан проблеманы немесе жағдайды мүдделі адамның көзімен көруге тырысыңыз;

9) әңгімелесу процесінде әңгімелесушіні аты мен әкесінің аты бойынша жиі атаңыз;

10) нұсқаушы үннен аулақ болу, мүдделі адамның дәлелдеріне ашық болу және оның дұрыс екеніне сендіруге тырысу;

11) мүдделі тұлғаға келіссөздер мәніне тікелей қатысты ақпаратты ғана беруге міндетті.

25. Телефон байланысы процесінде қызметкерлерге іскерлік этикеттің келесі нормалары мен ережелерін басшылыққа алу ұсынылады:

1) медициналық конференциялар, жиналыстар және басқа да кездесулер кезінде жеке телефондарды дыбыссыз режимге ауыстыру немесе өшіру керек;

2) телефонға жауап беру, өзіңізді мүмкіндігінше тез таныстыру;

3) мүдделі тұлғаларды немесе әріптестерді шақырған кезде олардың аты-жөнін, лауазымын және бөлімін көрсетіңіз;

4) телефонмен сөйлесудің басында ыңғайлы уақытта қоңырау шалып жатқаныңызды сұраңыз;

5) әңгімелесушіні әрқашан мұқият тыңдауға;

6) телефонмен сөйлесуді аяқтау үшін, әдетте, қоңырау шалушы;

7) жеке мәселелер бойынша жұмыста ешкімге қоңырау шалмаңыз. Төтенше жағдайда мүмкіндігінше қысқаша баяндау ұсынылады;

8) жауап беру аппаратына хабарлама қалдырған кезде қоңыраудың күнін, уақытын, аты-жөніңізді, жұмыс орныңызды айтыңыз, содан кейін қоңыраудың мақсатын қысқаша айтыңыз;

9) ақпараттың айтарлықтай көлемін беру кезінде электрондық поштаны немесе факсты пайдалануға;

10) керек адамды орнында таппау, қай кезде қайта қоңырау шалу ыңғайлы екенін сұраңыз немесе аты-жөніңізді және телефон нөміріңізді қалдырыңыз;

11) егер қазіргі уақытта жұмыс орнында жоқ әріптесіңіз шақырылса, оны табуға көмектесіңіз немесе оған хабарлама алыңыз;

12) егер сөйлесу кезінде байланыс үзілсе, қоңырау шалушы кері қоңырау шалуы керек;

13) егер қоңырау шалушы қате нөмір терген болса, сыпайы түрде кері қоңырау шалуын сұраңыз.

26. Қызметкерлерге емханада белгіленген сыртқы келбет және арнайы киім кию ережелерін сақтау ұсынылады.

27. Басшылықтың немесе қызметкерлердің құқықтарының бұзылуына әкелетін кез келген жағдай Қазақстан Республикасы заңнамасының нормаларына және Емхананың ішкі құжаттарына сәйкес қарастырылуы керек.

28. Емханада мониторинг жүргізу және корпоративтік мәдениеттің жай-күйі мен қызметкерлердің іскерлік этикасының деңгейі бойынша зерттеулер/сауалнамалар жүргізу Пациенттерді қолдау және ішкі аудит қызметіне жүктеледі.

4. Мемлекеттік органдар

29. Емхана қызметкерлері мемлекеттік органдармен өзара қарым-қатынастарын Қазақстан Республикасы заңнамасының, Емхана Жарғысының және ішкі құжаттарының талаптарына, сондай-ақ осы Кодекстің ережелеріне сәйкес, Емхананың дербестігі негізінде жүзеге асырады. тараптар осы Кодексте белгіленген іскерлік қарым-қатынас нормаларын сақтай отырып.

30. Емхана Емхана қызметкерлері тарапынан сыбайлас жемқорлыққа және басқа да заңсыз әрекеттерге жол бермеуге бар күшін салады.

5. Іскери партнерлар

31. Емхана іскер серіктестермен өзара тиімділік, ашықтық және келісім-шарттардың талаптарына сәйкес өзіне алған міндеттемелері бойынша толық жауапкершілік қағидаттарында өзара іс-қимыл жасайды.

32. Емхана іскерлік серіктестермен жасалған шарттардың/келісімшарттардың талаптарын сақтайды және олардың алдындағы өз міндеттемелерін орындайды.

33. Емхана «Мемлекеттік сатып алу туралы» Заңға сәйкес тауарлар мен қызметтерді жеткізушілерді таңдайды.

34. Емхана өз қызметінде іскер серіктестерге негізсіз жеңілдіктер мен артықшылықтар беруге жол бермейді.

6. Қоғам

35. Емхана қоғам алдындағы әлеуметтік жауапкершілігін сезінеді. 36. Емхана әлеуметтік маңызы бар мәселелерді шешуге оң ықпал етуге ұмтылады.

37. Емхана қоғамға қызмет етуге ұмтылады, Қазақстан Республикасының тіркелген тұрғындарының денсаулығын жақсартуға бағытталған бағдарламаларды, сондай-ақ басқа да әлеуметтік бағдарламаларды қолдайды.

38. Емхана өзін өзі қызмет ететін және сыйластық, сенім, адалдық және әділдік принциптеріне негізделген берік қарым-қатынастар құруға ұмтылатын әлеуметтік ортаның ажырамас бөлігі ретінде қарастырады.

39. Емхана өз қызметкерлерінің кәсіби біліктілігін арттыруға ұмтылады.

40. Емхана қоғамдық қатынастарды жақсарту және ұлт денсаулығын жақсарту мақсатында ұйымдармен (қоғамдық, үкіметтік емес және басқалар) сындарлы қарым-қатынас орнатуға ұмтылады.

4. Жауапкершілік

41. Әрбір қызметкер осы Кодексте белгіленген нормалардың сақталуына жауапты. Осы Кодекстің нормаларын бұзу белгіленген тәртіппен тәртіптік жауаптылыққа әкеп соғады.

5. Қорытынды

42. Сапа жөніндегі кеңес осы Кодекстің ережелерін мерзімді түрде қарайды және жетілдіреді, олардың іс жүзінде қаншалықты іске асырылуын талдайды және қажет болған жағдайда оған өзгерістер және/немесе толықтырулар енгізеді.