



ҚАЛАЛЫҚ  
ПАЛЛИАТИВТІК  
КӨМЕК  
ОРТАЛЫҒЫ

## КОДЕКС ДЕЛОВОЙ ЭТИКИ

г. Алматы, 2022 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор

КГП на ПХВ «Городской центр  
паллиативной помощи»

УОЗ г. Алматы

Аяганова А.С.

2022 г.



## КОДЕКС ДЕЛОВОЙ ЭТИКИ

КГП на ПХВ «Городской центр паллиативной помощи»

УОЗ г. Алматы

### Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ И ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

1. Настоящий Кодекс деловой этики (далее - Кодекс) коммунального государственного предприятия на праве хозяйственного ведения «Городской центр паллиативной помощи» (далее - Предприятие) разработан в соответствии с Кодексом Республики Казахстан «О здоровье народа и системе здравоохранения», Уставом и иными внутренними документами Предприятия.

2. Кодекс является документом, определяющим совокупность этических норм и принципов деловой этики и делового поведения работников Предприятия при осуществлении профессиональной медицинской деятельности, регламентирующим этическую сторону взаимодействия Предприятия со всеми заинтересованными лицами, этические нормы корпоративных отношений Предприятия и его работников.

3. Положения Кодекса распространяются на должностные лица и всех работников Предприятия вне зависимости от занимаемой должности.

4. В Кодексе используются следующие основные понятия и термины:

**Деловая этика** - совокупность этических принципов и норм делового поведения, которыми руководствуются в своей деятельности Предприятие, его должностные лица и работники;

**Должностное лицо** - Член Наблюдательного совета и/или руководство Предприятия;

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

**Заинтересованное лицо** - физическое или юридическое лицо, с которым Предприятие вступило или намерено вступить в договорные отношения, а также лица причастные к сделкам, связанным с Предприятием.

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

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

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

**Корпоративный конфликт** - разногласие или спор, которые возникли между Органами управления и исполнительными органами Предприятия, либо разногласие или спор между органами Предприятия, которые приводят или могут привести к одному из следующих последствий:

- нарушение норм действующего законодательства, Устава или внутренних документов Предприятия;
- иски к Предприятию, его органу управления или по существу принимаемых решений.

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

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

5. Целью Кодекса является:

- закрепление основополагающих ценностей, принципов и правил, которыми руководствуются все должностные лица и работники Предприятия в своей деятельности как при принятии стратегически важных решений, так и в повседневных ситуациях;
- развитие единой корпоративной культуры в Предприятии, основанной на высоких этических стандартах поведения для поддержания в коллективе атмосферы доверия, взаимного уважения и порядочности;
- единообразное понимание и исполнение норм Кодекса всеми работниками вне зависимости от занимаемой должности;
- содействие повышению эффективности механизмов корпоративного управления Предприятия и его успешному взаимодействию с заинтересованными лицами;
- повышение и сохранение доверия к Предприятию со стороны государства и делового сообщества путем применения лучшей практики делового поведения.

6. Задачи Кодекса:

- формирование положительного отношения к организации или профессии в обществе;
- помощь каждому сотруднику в коллективе в рамках «правильного» поведения по отношению к коллегам и пациентам;

7. Перечень указанных в Кодексе норм и принципов не является исчерпывающим и может быть уточнен, изменен или дополнен Наблюдательным Советом Предприятия в случае возникновения определенных предпосылок или обстоятельств.

8. Все должностные лица, работники и партнеры Предприятия 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 будут приняты меры дисциплинарного воздействия.

## Глава 2. ЦЕННОСТИ И ПРИНЦИПЫ ДЕЛОВОЙ ЭТИКИ

9. Предприятие принимает и следует требованиям настоящего Кодекса во взаимоотношениях с государственными органами, должностными лицами и работниками Предприятия, партнерами, другими заинтересованными лицами, как для принятия стратегически важных корпоративных решений, так и в повседневных ситуациях, с которыми сталкиваются должностные лица и работники Предприятия.

10. основополагающими корпоративными ценностями, на основе которых формируется деятельность Предприятия, являются порядочность, надежность, и профессионализм его работников, эффективность их труда, взаимовыручка, уважение друг к другу, к заинтересованным лицам.

11. основополагающие корпоративные принципы Предприятия:

- **Компетентность и профессионализм** – работники Предприятия должны обладать соответствующим образованием, опытом работы, умением принимать взвешенные и ответственные решения. Предприятие создает для своих работников условия для повышения уровня профессиональных знаний и навыков, реализации профессиональных, творческих способностей, развития потенциала и возможности карьерного роста;

- **Патриотизм** – возложенное на Предприятие высокое доверие со стороны государства и его социальная ответственность порождают чувство патриотизма и стремление способствовать развитию системы здравоохранения;

- **Прозрачность** – Предприятие стремится к максимальной прозрачности, открытости и надежности информации о Предприятии, его достижениях и результатах деятельности. Предприятие стремится честно, своевременно информировать Уполномоченный орган и партнеров о состоянии дел, повышать прозрачность и доступность информации на основе улучшения качества отчетности и учета в соответствии с законодательством Республики Казахстан. В то же время, Предприятие следит за неразглашением информации и сведений, составляющих коммерческую и служебную тайны;

- **Ответственность и добросовестность** - Предприятие ответственно и добросовестно относится к взятым обязательствам, установленным требованиями законодательства Республик Казахстан, договорных отношений, обычаям делового оборота и морально-нравственным принципам. Предприятие осознает свою социальную ответственность перед государством;

- **Честность и порядочность** - основа деятельности Предприятия и его деловой репутации. Предприятие не допускает конфликта между личными интересами и профессиональной деятельностью. Обман, умалчивание и ложные заявления не совместимы со статусом должностного лица, работника Предприятия;

- **Уважение личности** - основной принцип, которым должны руководствоваться должностное лицо и работник Предприятия, независимо от его должности, места работы, выполняемых служебных и трудовых обязанностей. Взаимное соблюдение принципа уважения личности обязательно в равной мере как для должностных лиц в отношении работников, так и для работников в отношении должностных лиц.

### **Глава 3. ЭТИЧЕСКИЕ НОРМЫ ДЕЛОВЫХ ВЗАИМООТНОШЕНИЙ**

#### **Этика взаимоотношений должностных лиц и работников**

12. Должностные лица и работники Предприятия должны:

- уважительно относиться к государственным символам Республики Казахстан и к корпоративной символике Предприятия;
- уважительно относиться к государственному языку и другим языкам, традициям и обычаям всех народов;
- соблюдать общепринятые морально-этические нормы, соблюдать трудовую дисциплину, добросовестно и качественно исполнять свои должностные обязанности, рационально использовать рабочее время;
- повышать свой профессиональный уровень и квалификацию для эффективного исполнения служебных обязанностей, прилагать все усилия для высокопрофессиональной работы;
- уважать честь и достоинство коллег независимо от происхождения, социального, должностного и имущественного положения, пола, национальности, языка, отношения к религии, убеждений, места жительства;
- не допускать высказываний личного субъективного мнения относительно других работников и не давать личностные оценки правильности или неправильности действий других работников;
- своим отношением к работе и поведением способствовать созданию устойчивой и позитивной обстановки в коллективе;
- быть вежливыми и корректными;
- быть нетерпимыми к безразличию и грубости;
- оказывать поддержку и помощь коллегам;
- быть внимательными к чужому мнению;
- вести себя так, чтобы не допускать ситуации, в которой возможно возникновение Конфликта интересов, ни в отношении себя (или связанных с собой лиц), ни в отношениях других;
- не допускать публичных выступлений, высказываний или интервью на любые темы от имени Предприятия без прямо предоставленных полномочий или прямого поручения должностных лиц Предприятия;
- обеспечивать сохранность собственности Предприятия, рационально, эффективно и только в служебных целях использовать вверенное имущество;
- проявлять уважение и бережно относиться к окружающей среде;
- внимательно изучить и добросовестно следовать требованиям настоящего Кодекса;

- при выполнении должностных обязанностей руководствоваться интересами Предприятия, а не личными отношениями или персональной выгодой;

- оказывать содействие при проведении расследований по вопросам нарушения принципов деловой этики и правил поведения;

### 13. Должностные лица Предприятия обязаны:

- принимать управленческие решения на принципах прозрачности и беспристрастности с учетом основополагающих ценностей и принципов Кодекса;

- нести предусмотренную действующим законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Предприятия ответственность за реализацию задач, поставленных перед ними;

- не допускать случаев подбора и расстановки кадров по признакам родства, землячества и личной преданности;

- точно определять задачи и объем служебных полномочий подчиненных работников, не требовать от подчиненных работников исполнения поручений, выходящих за рамки их должностных обязанностей;

- не допускать по отношению к подчиненным работникам необоснованных обвинений, фактов грубости, унижения человеческого достоинства, бестактности;

- не допускать притеснения, применения угроз либо нанесения оскорбления своими действиями или словами по отношению к другим работникам;

- не принуждать подчиненных работников к совершению противоправных проступков или поступков, не совместимых с общепринятыми морально-этическими нормами;

- не критиковать работников в присутствии других работников, не ущемлять честь и достоинство подчиненных работников;

- уделять время созданию корпоративного духа среди подчиненных, сплочению коллектива в команду, объединенную общей миссией, ценностями и принципами Предприятия;

- обеспечить открытый и постоянный доступ к информации, необходимой работникам для выполнения своей работы;

## **Этика взаимоотношений с уполномоченным органом**

14. Взаимоотношения с уполномоченным органом основаны на принципах прозрачности, подотчетности и ответственности в соответствии с требованиями Законодательства, Устава, и иных внутренних документов Предприятия. Предприятие четко соблюдает установленные процедуры в отношениях с уполномоченным органом.

15. Порядок обмена информацией между Предприятием и уполномоченным органом регулируется законодательством Республики Казахстан, Уставом и внутренними документами Предприятия.

## **Этика взаимоотношений с деловыми партнерами**

16. Взаимодействие Предприятия с деловыми партнерами осуществляется на принципах взаимной выгоды, прозрачности и полной ответственности за принятые на себя обязательства в соответствии с условиями договоров.

17. Предприятие соблюдает условия договоров с деловыми партнерами и выполняет свои обязательства по отношению к ним.

18. Предприятие не допускает в своей деятельности предоставления деловым партнерам необоснованных льгот и привилегий.

## **Этика взаимоотношений с общественностью**

19. Предприятие следит за соблюдением высоких этических стандартов в отношениях с общественностью и средствами массовой информации. Предприятие не допускает распространения недостоверной информации, сокрытия или искажения фактов в публичных выступлениях должностных лиц, в своих информационно-рекламных материалах или других мероприятиях по связям с общественностью.

20. Правом публично выступать, комментировать события Предприятия или делать какие-либо заявления от имени Предприятия в средствах массовой информации, социальных сетях, обладают только уполномоченные на это должностные лица и работники.

21. При выступлении от имени Предприятия должностные лица и работники обязаны соблюдать общепринятые нормы профессионального поведения и деловой этики, распространять только достоверную информацию, а также не допускать разглашения конфиденциальной информации.

22. Должностным лицам и работникам Предприятия не следует публично выражать свое мнение по вопросам служебной деятельности и деятельности Предприятия в общем, если оно:

- 1) не соответствует основным направлениям деятельности Предприятия;
- 2) раскрывает конфиденциальную информацию;
- 3) содержит неэтичные высказывания в адрес должностных лиц Предприятия.

## **Этика ведения переговоров**

23. Умение должностных лиц и работников вести переговоры с другими работниками и деловыми партнерами, в том числе по телефону, способствует созданию благоприятного впечатления о Предприятии в целом.

24. Работникам Предприятия необходимо придерживаться правил культуры поведения при переговорах, в том числе телефонных. Деловые переговоры должны вестись в спокойном, вежливом тоне. Отвечая на внутренний или внешний звонок, необходимо быть предельно вежливым и доброжелательным, давать четкую и полную информацию. Также при

разговоре по телефону необходимо помнить, что в одном помещении могут находиться другие работники и следует бережно относиться к их работе, не отвлекать их внимания громким разговором.

25. При участии в совещании, необходимо выключать сотовые телефоны либо установить беззвучный режим.

#### **Глава 4. ПРАВИЛА ДЕЛОВОГО ПОВЕДЕНИЯ**

26. Должностные лица и работники Предприятия не должны использовать Предприятие и его репутацию, коммерческую и служебную тайны с целью личного обогащения или обогащения других лиц.

27. Недопущение конфликта интересов является важным условием для обеспечения защиты интересов Предприятия, его должностных лиц, работников и уполномоченного органа. Все должностные лица и работники Предприятия несут ответственность за принятие прозрачных, своевременных и адекватных решений, свободных от конфликта интересов.

28. Деловое поведение должностных лиц и работников Предприятия во взаимоотношениях с подчиненными, партнерами, конкурентами, исключает противопоставление одних другим и предполагает:

- непредвзятость и доброжелательность;
- отказ от использования непроверенной информации;
- неразглашение информации, относящейся к коммерческой и служебной тайнам Предприятия;
- верность своему слову;
- целеустремленность, при соблюдении моральных ценностей;
- поддержание собственной деловой репутации, отказ от участия в распространении, напрямую либо через третьих лиц, заведомо ложной и непроверенной информации;
- в ситуации конфликта интересов - достижение разрешения споров путем переговоров.

#### **Конфиденциальная информация**

29. Конфиденциальной информацией Предприятия признается информация, отнесенная к таковой в соответствии с законодательством Республики Казахстан, внутренними документами Предприятия. Работники Предприятия должны заботиться о предотвращении несанкционированного доступа и разглашения конфиденциальной информации третьим лицам и иным работникам, не имеющим право доступа к ней, а также не допускать потери или уничтожения данных.

30. Должностным лицам и работникам Предприятия запрещается разглашать коммерческую и служебную тайны, за исключением случаев, когда требование о предоставлении данной информации установлено внутренними документами Предприятия, при работе с конфиденциальной информацией.



31. Должностные лица и работники Предприятия должны строго придерживаться требований внутренних документов Предприятия, при работе с конфиденциальной информацией.

### **Антикоррупционное поведение работников Предприятия**

32. Предприятие прилагает все усилия для недопущения коррупционных и других противоправных действий с целью получения или сохранения неоправданных выгод и преимуществ, как со стороны заинтересованных лиц, так и со стороны должностных лиц и работников Предприятия. Непосредственная обязанность по противодействию коррупции возлагается на должностных лиц Предприятия.

33. В целях противодействия коррупции работники Предприятия обязаны:

- доводить до сведения руководства о ставших им известными случаях коррупционных правонарушений;
- не получать в связи с исполнением должностных обязанностей вознаграждения от физических и юридических лиц подарков, денежного вознаграждения, ссуд, услуг материального характера, платы за развлечения, отдых и иные вознаграждения;
- принимать меры по недопущению возникновения конфликта интересов, не допускать при исполнении должностных обязанностей возникновения ситуаций личной заинтересованности, которая приводит или может привести к конфликту интересов, уведомлять своего непосредственного руководителя о возникшем конфликте интересов или о возможности его возникновения, как только ему станет об этом известно;

### **Безопасность, охрана труда и защита окружающей среды**

34. Предприятие обеспечивает безопасность условий труда для своих работников, соблюдает охрану и защиту окружающей среды, обеспечивает соответствие деятельности требованиям законодательства Республики Казахстан области здравоохранения.

35. Должностные лица и работники Предприятия обязаны неукоснительно следовать стандартам и правилам в области техники безопасности и охраны труда.

36. Должностные лица и работники Предприятия должны обеспечивать защиту окружающей среды и минимизировать воздействие на нее, например, экономить электроэнергию, воду, минимизировать использование бумажных носителей и т.д.

## **Глава 5. КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА**

37. Корпоративная культура Предприятия - спланированный и организованный процесс, который формируется и мотивируется. Укрепление корпоративной культуры проводится через мероприятия и установление

корпоративных ценностей, направленные на воспитание у работников Предприятия чувства общности, принадлежности к Предприятию, лояльности и надежности в работе.

38. Одним из важных элементов в формировании корпоративной культуры является проведение праздничных мероприятий в коллективе.

39. Все должностные лица и работники могут принимать участие в корпоративных, развлекательных либо спортивных мероприятиях. Так же могут сами вносить предложения по проведению мероприятий, целью которых будет повышение корпоративного духа среди работников.

40. В случае празднования Предприятия коллектив может выезжать за город на природу, где структурными подразделениями готовятся музыкальные номера, танцы, игры. В отдельных случаях, по инициативе руководства, приглашаются члены семьи работников.

### **Внешний вид**

41. Должностные лица и работники Предприятия должны придерживаться норм делового стиля в выборе одежды, обуви, прически в период исполнения служебных обязанностей.

42. В организациях могут быть установлены требования к соблюдению определенной формы.

43. Медицинская этика требует от медицинского работника не только соблюдения правил личной гигиены, но и приличия. Одежда должна быть не только чистой, но и удобной для выполнения работы. Духи или одеколон нужно употреблять в умеренном количестве, и только те из них, которые не обладают резким запахом. Скромность и умеренность в употреблении косметики и ношении различных украшений диктуются самим характером деятельности медицинского работника.

## **Глава 6. ЭТИЧЕСКИЕ НОРМЫ МЕДИЦИНСКОГО ПЕРСОНАЛА**

### **Взаимоотношения медицинского персонала с пациентом**

44. Медицинский персонал должен:

- выполнять врачебные назначения своевременно и профессионально;
- сохранять сдержанность, спокойствие и тактичность при выполнении лечебных процедур и своих функциональных обязанностей;
- не проявлять высокомерие, пренебрежительное отношение или унижительное обращение к пациентам;
- оказывать компетентную помощь пациентам независимо от их возраста или пола, характера заболевания, расовой или национальной принадлежности, религиозных или политических убеждений, социального или материального положения или других различий;
- не навязывать пациенту свои моральные, религиозные, политические убеждения;

- уважать право пациента или его законного представителя (при лечении несовершеннолетнего или граждан, признанных судом недееспособными) соглашаться на любое медицинское вмешательство или отказаться от него;
- перед тяжелыми болезненными процедурами разъяснить пациенту в доступной форме значение, необходимость проводимых процедур и снять психоэмоциональное напряжение;
- разъяснить пациенту последствия отказа от медицинской процедуры.
- помогать пациенту выполнять программу лечения, назначенную лечащим врачом.
- немедленно информировать врача о внезапных изменениях в состоянии больного;
- беседовать с пациентами только в пределах своей компетенции (не имеет право рассказывать о симптомах, о прогнозе заболевания);
- при установлении очередности оказания медицинской помощи нескольким пациентам, руководствоваться только медицинскими критериями, исключая какую-либо дискриминацию;
- постоянно повышать свою квалификацию и принимать участие в научной исследовательской деятельности.
- сохранять в тайне от третьих лиц доверенную или ставшую известной в силу исполнения профессиональных обязанностей информацию о состоянии здоровья пациента, диагнозе, лечении, прогнозе его заболевания, а также о личной жизни пациента.

45. Медицинский персонал не должен безучастно относиться к действиям третьих лиц, стремящихся нанести вред пациенту.

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

47. Медицинский персонал может информировать родственников пациента о состоянии здоровья только по согласованию с лечащим врачом.

48. Медицинскому персоналу запрещается в присутствии больных обсуждать диагноз, подвергать сомнению правильность проводимых процедур, а также обсуждать заболевания соседей по палате.

49. Медицинский персонал не вправе распространять конфиденциальную информацию о пациентах, в каком бы виде она ни хранилась.

### **Врачебная тайна**

50. Информация о факте обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья гражданина, диагнозе его заболевания и иные сведения составляют врачебную тайну.

51. Не допускается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, лицами, которым они стали известны при исполнении профессиональных, служебных и иных обязанностей, кроме случаев, установленных пунктами 52 и 53.

52. С согласия пациента или его законного представителя допускается передача сведений, составляющих врачебную тайну, другим физическим и (или) юридическим лицам в интересах обследования и лечения пациента, для проведения научных исследований, использования этих сведений в учебном процессе и иных целях.

53. Представление сведений, составляющих врачебную тайну, без согласия гражданина или его законного представителя допускается в следующих случаях:

- в целях обследования и лечения гражданина, не способного из-за своего состояния выразить свою волю;
- при угрозе распространения заболеваний, представляющих опасность для окружающих;
- по запросу органов дознания и предварительного следствия, прокурора, адвоката и (или) суда в связи с проведением расследования или судебного разбирательства;
- при оказании медицинской помощи несовершеннолетнему или недееспособному лицу для информирования его законных представителей;
- при наличии оснований полагать, что вред здоровью гражданина причинен в результате противоправных деяний.

54. Не допускаются без разрешения физических лиц (пациентов) сбор и обработка персональных данных, касающихся их частной жизни, для формирования электронных информационных ресурсов, содержащих персональные данные физических лиц (пациентов).

55. Не допускается подключение электронных информационных ресурсов, содержащих персональные данные физических лиц (пациентов), к сетям, связывающим их с другими базами данных, без разрешения физических лиц (пациентов) при использовании персональных данных, касающихся их частной жизни.

## **Глава 7. ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

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

57. Наблюдательный Совет Предприятия 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.