КОРПОРАТИВТІК ЭТИКА КОДЕКСІ ЖӘНЕ МЕДИЦИНАЛЫҚ МЕКЕМЕЛЕР ҚЫЗМЕТКЕРЛЕРІНІҢ МІНЕЗ-ҚҰЛҚЫ

КОДЕКС КОРПОРАТИВНОЙ ЭТИКИ И ПОВЕДЕНИЯ СОТРУДНИКОВ МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ

КОРПОРАТИВТІК ЭТИКА КОДЕКСІ ЖӘНЕ МЕДИЦИНАЛЫҚ МЕКЕМЕЛЕР ҚЫЗМЕТКЕРЛЕРІНІҢ МІНЕЗ-ҚҰЛҚЫ

Алматы қаласы денсаулық сақтау басқармасының шаруашылық жүргізу құқығындағы «№5 Қалалық Клиникалық аурухана» мемлекеттік коммуналдық кәсіпорны үлгісімен

КОДЕКС КОРПОРАТИВНОЙ ЭТИКИ И ПОВЕДЕНИЯ СОТРУДНИКОВ МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ

На примере Государственного коммунального предприятия «Городской Клинической больницы №5» на праве хозяйственного ведения Управления здравоохранения г. Алматы

Авторы: Садыков Б. Н., Большанова М. У.
Редакционная коллегия: Мурзабаева М. Д., Курманалина С. Н.

Алматы қаласы денсаулық сақтау Басқармасының «№5 Қалалық клиникалық аурухана» МКК үлгісіндегі медициналық мекемелер қызметкерлерінің мінез-құлық ұстанымы және корпоративті этика Кодексі.
Тұрғындарға медициналық қызмет көрсету сапасын жақсарту мақсатымен пациенттерді қолдау және ішкі аудит Қызметі жобасын іске асыру аясында дайындалды.
Кодексте корпоративті мәдениеттің негізгі ережелері және медицина қызметкерлерінің мінез-құлқына қатысты этикалық нормалар көрсетілген.
Медициналық мекеме қызметінің беделін арттыратын медицина қызметкеріне және Қазақстан Республикасының азаматтары болып есептелетін әрбір қызметкерге қатысты талаптар негізделген.
Әрбір қызметкер өзінің лауазымдық шендік өкілеттігіне қарамастан кодекс талабына сәйкес жұмыс істеуге міндетті.

Кодекс корпоративной этикии поведения сотрудников медицинских организации на примере ГКП «Городская клиническая больница №5» на ПХВ Управления здравоохранения города Алматы подготовлен в рамках реализации проекта Службы поддержки пациентов и внутреннего аудита в целях улучшения качества оказываемых медицинских услуг и обслуживания населения.

В кодексе изложены основные положения корпоративной культуры и этические нормы поведения медицинского персонала. Обоснованы требования, предъявляемые к медицинскому персоналу, повышающие оценку деятельности медицинской организации и в отдельности каждого сотрудника гражданами Республики Казахстан.

Каждый сотрудник обязан работать в соответствии с требованиями кодекса вне зависимости от его должностных полномочий.

Авторлық құқық объектісіне құқықтарды мемлекеттік тіркеу туралы

КУӘЛІК

№ 900 3 мамыр 2017 ж.

Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде авторлардың өтініші бойынша авторлары **Болат Нурмурзаевич Садыков, Майя Утегенкызы Большанова** болып табылатын авторлық құқықпен қорғалатын объектіге айрықша мүліктік құқықтар **«Кодекс корпоративной этики и поведения сотрудников Государственного коммунального предприятия «Городская Клиническая больница №5» на праве хозяйственного ведения» (ғылыми туынды)** атауымен тіркелгені куәландырылады.

Авторлардың өтініші бойынша авторлық құқықпен қорғалатын объектіге айрықша мүліктік құқықтар және **2017 жылғы 12 қаңтарда** жасалған объекті **Б.Н. Садыковқа, М.У. Большановаға** тиесілі және авторлар жоғарыда көрсетілген объектіні жасаған кезде басқа адамдардың зияткерлік меншік құқығы бұзылмағандығына кепілдік береді.

Тізілімде **2017 жылғы 3 мамырда** жасалған № 900 жазба бар.

Министрдің орынбасары **Э. Әзімова**

КУӘЛІК

СВИДЕТЕЛЬСТВО

о государственной регистрации прав на объект авторского права

№ 900 **3 мая 2017 г.**

Настоящим удостоверяется, что в Министерстве юстиции Республики Казахстан зарегистрированы исключительные имущественные права на объект авторского права под названием **«Кодекс корпоративной этики и поведения сотрудников Государственного коммунального предприятия «Городская Клиническая больница №5» на праве хозяйственного ведения» (произведение науки),** авторами которого по заявлению авторов являются **Садыков Болат Нурмурзаевич, Большанова Майя Утегенкызы.**

По заявлению авторов исключительные имущественные права на объект авторского права, созданный **12 января 2017 года,** принадлежат **Садыкову Б.Н., Большановой М.У.** и авторы гарантируют, что при создании вышеуказанного объекта не были нарушены права интеллектуальной собственности других лиц.

Запись в реестре за № 900 **от 3 мая 2017 года** имеется.

Заместитель министра **Э. Азимова**

СВИДЕТЕЛЬСТВО

ИС 008242

«Саламатты өмір салты және адамдардың өз денсаулығына ортақ жауапкершілік ұстанымы - мемлекеттік саясаттың денсаулық сақтау саласындағы және күнделікті өмірдегі басты мәселесі»

Н. Ә. Назарбаев

БІЗДІҢ ҚАЛАУЫМЫЗ - ДЕНІ САУ ҰЛТ!

Адамгершілік пен қайырымдылық қағидаларын, Бүкіләлемдік Медициналық Ассоциацияның этика жөніндегі құжаттарын, денсаулықты сақтау және медициналық көмек көрсету бойынша азаматтар құқығына қатысты Қазақстан Республикасының заңдарын басшылыққа ала отырып, денсаулық сақтау жүйесіндегі медициналық қызметкердің кәсіптік келбетін қалыптастыру;

Медициналық қызметкер мен пациенттің қарым-қатынас ерекшелігін ескеру, бұл қарым-қатынасты құқықтық реттеу механизмдерін медициналық этика нормаларымен толықтыру, әрбір медициналық қызметкердің медициналық қоғам алдында өз іс-әрекеті үшін толыққанды моральдық жауапкершілігін, ал медициналық қауымдастықтың «Медицинадағы барлық игілік - пациент үшін» дәлелсіз ақиқатына сәйкес тұтып, әрбір медицина қызметкері үшін бүкіл қоғам алдындағы жауапкершілігін таныту мақсатын көздейміз.

МЕДИЦИНА МЕКЕМЕСІНІҢ МИССИЯСЫ:

Медициналық мекеме денсаулықты жақсарту және сақтау күзетінде тұр, ол адамдарға өмір сүру қуанышын сыйлайды.

МЕДИЦИНА МЕКЕМЕСІНІҢ БАСТЫ ҚҰНДЫЛЫҒЫ:

Жоғары кәсіби біліктілік, адалдық, пациенттер және әріптестермен қарым-қатынас жасауда корпоративтік мәдениетті сақтау - медициналық мекеме қызметкерлерін танытатын айрықша ұстаным.

Құрметті әріптестер!

Алматы қаласы ДБ «№5 Қалалық клиникалық аурухана» МКК-ның корпоративтік этика кодексі - бұл медицина мекемелеріндегі медициналық көмек көрсету қағидасы және негізгі мінез-құлық ұстанымы.

Кодекс медицина мекемелерінде жұмыс істейтін және оның мүддесін Қазақстанда және шет елдерде танытатын барлық тұлғаларға арналған.

Кодекс негізіне медицина мекемелерінің басты парызы-миссиясы және құндылықтары алынған: жоғары кәсіби біліктілік, пациенттер және әріптестермен адамгершілікке негізделген қарым-қатынас жасау, медициналық мекеме Жарғысын, ҚР заңдарын және Үкімет қаулыларының талаптарын, мінез-құлықтың этикалық нормаларын қатаң сақтау, сыбайлас жемқорлыққа және басқа да заңға қайшы әрекеттерге жол бермеу.

Медициналық салада жұмыс істейтін әрбір қызметкердің бойында науқас адамға жаны ашу, мейірімділік, сезімталдық пен елгезектік, қамқорлық және ықыласты пейілмен қызмет көрсету сынды қасиеттер болуы шарт. Сөз сөйлеудің де маңызы айрықша, себебі, ол маманның ішкі мәдениетін ғана танытып қоймайды. Сөзбен де емдеуге, науқастың көңіл-күйін көтеріп, желеп-жебеуге болады.

Аңдаусыз айтылған сөз адам жанын жаралауы ықтимал. Дәрігер ұстанымы пациент мүддесіне негізделуі, науқас пайдасына бағытталуы керек. Адамға көмек көрсету мен қолдау – кәсіби дәрігерлік этиканың негізгі тұғыры болып есептеледі.

Адамдарды жақсы көру мен кәсіби қызметтің нәтижелі болуында тікелей байланыс бар. Медициналық мамандық бойынша қазіргі кезеңде алдыңызда отырған адамды сыйлау және оны ерекше ықыласпен тыңдау сияқты жалпы адамзаттық қарым-қатынас қағидасының маңызы артып келеді.

Науқас адамды күту - онымен белгіленген түрдегі тәртіп ұстанымын сақтауды, пациентке барынша мол ықылас бөлуді, оны тыныштандыруды, күн тәртібін сақтау, дәріні тұрақты қабылдау қажеттігін дәлелсіз түсіндіруді талап етеді және науқастың жалпы жағдайының жақсаруына немесе толық сауығуына сенім ұялатады.

Мен үшін, №5 Қалалық клиникалық аурухананың Бас дәрігері ретінде, сондай-ақ, аурухананың әрбір қызметкері үшін қабылданған Кодекс - клиника келбетін танытатын, оның мұнан әрі дамуына ықпал ететін, пациенттер сеніміне ие болатын міндетті жұмыс шарты. Барлық жағдайда басымдық берілетін корпоративті этика қағидасына сәйкес мекеменің басшы құрамы ұжымда жылы қарым-қатынас қалыптастырудың, үздік мінез-құлық ұстанымын танытудың үлгісі болуы шарт.

Кодекс қағидасын тұрақты басшылыққа алыңыз және әрбір медициналық мекеменің жетістігі ұжымның әрбір мүшесіне тікелей қатысты екенін естен шығармаңыз.

Медициналық қызметкердің кәсіби қызметінің басты мақсаты – адам өмірін сақтау және оған медициналық көмек көрсету арқылы өмір сапасын жақсарту. Әрбір дәрігер осы маңызды қағиданы қатаң сақтайтын болса, табысты боларына сөз жоқ. Бір адамның жетістігі - ұжым қол жеткізген нәтиже болып есептеледі.

Адамгершілік пен қайырымдылық қағидасын басшылыққа ала отырып, денсаулық сақтау жүйесіндегі медициналық қызметкердің өзекті міндетін таныту арқылы біз медицинадағы барлық жаңалық пен жақсылық тек пациентке арналатынына сендіреміз. Бұл – біздің клиниканы Қазақстан халқы ғана емес, шетелдерде де озық емхана ретінде жақсы білуі үшін жасалып отырған алғы шарттардың бірі.

Құрметпен, №5 ҚКА бас дәрігері, м.ғ.д.
жоғары санатты ұйымдастырушы
Б. Н.Садықов

БАРЛЫҒЫ – ПАЦИЕНТ ҮШІН

- *Пациент мүддесі мен денсаулығы - бәрінен қымбат.*
- *Медициналық персоналдың өз іс-әрекеттері үшін толық жауапкершілігі.*
- *Өз ісінің шебері болу және кәсіби біліктілік - біздің табысымыздың басты кепілі.*
- *Емдеу сапасын жақсарту мақсатында кәсіби білімді тұрақты жетілдіру.*
- *Корпоративті мәдениеттің негізгі басымдығы - пациенттер және әріптестермен ізгілікке негізделген қарым-қатынас жасау.*

БІЗ – ӘРҚАШАНДА БІРГЕМІЗ

- *Ең жақсы нәтижеге қол жеткізу үшін біз ашық жұмыс істейміз.*
- *Әріптестермен қарым-қатынаста - толық сенім танытамыз.*
- *Ұжым ішіндегі өзара сыйластық - біздің қарым-қатынасымыздың негізі.*
- *Біз ұжымның кәсіби өсуін қолдаймыз.*
- *Біздің міндетіміз – жоғары сапалы медициналық қызмет көрсету және ізгілікті қарым-қатынас жасау.*
- *Біздің мақсат - пациенттер күткен шектен асатын үздік көрсеткіш таныту.*

ЭТИКА КОДЕКСІ ТУРАЛЫ

Медициналық мекеменің корпоративті этика кодексі - бұл қызметкерлердің өз міндеттерін атқару барысында басшылыққа алуы қажет мінез-құлық ұстанымдарының тәртібі және этикалық нормалардың жиынтығы.

Медициналық қызметкер жынысына, жасына, нәсілдік және ұлттық айырмашылығына, әлеуметтік мәртебесіне, діни және саяси көзқарасына қарамастан, әрбір адамға медициналық көмек көрсетуге үнемі дайын болуы керек.

Жағдайы жоқ жандарға тегін көмек көрсетудің еш айыбы жоқ және заңды.

Пациентке тәндік, рухани немесе материалдық зиян шектіруге жол берілмейді. Медициналық қызметкердің құқығы мен міндеті - өзінің кәсіби тәуелсіздігін сақтау.

Медициналық мекемеге деген тұрғындардың көзқарасы қарым-қатынасына, оның кәсіби келбетіне, Қазақстандағы барлық медициналық мекемелер арасындағы бәсекелестік қабілетіне біздің әрқайсысымыздың күнделікті жұмысымыз, іс-әрекетіміз және шешіміміз ықпал ететінін естен шығармаңыз.

Этика кодексі медициналық мекеменің барлық қызметкерлеріне (атқарып отырған қызметіне қарамастан) және осы мекеменің Қадағалау Кеңесінің мүшелеріне арналған.

Біз барлық медициналық мекемелердің осы этикалық стандарттарды басшылыққа алуларын қуана қолдаймыз, себебі, бұл – пациент мүддесі үшін кәсіби білімді көтеру, өзара ынтымақты іс-әрекетті дамыту, бірлесіп жұмыс істеудің табыс кепілі деп түсінеміз.

ҰЖЫМНЫҢ ӘРБІР МҮШЕСІ КОДЕКСТІҢ НЕГІЗГІ ҚАҒИДАСЫН ҰСТАНУҒА МІНДЕТТІ.

• мінез-құлық ұстанымы Кодексінің ережелерімен танысып, оны күнделікті жұмыста басшылыққа алу, көрсетілген шектен тыс тәртіптен аулақ болу;

• медициналық практикада қолданылатын нормативтік-құқықтық актілерді білу және талаптарын сақтау, құжатта көрсетілген қағидаларды түсіну, құжат мазмұнына қатысты күдігі болса, өз іс-әрекетін басшылықпен келісу;

• медицина қызметкері заңға, кәсіби парызына, этикалық ұстанымға қайшы келетін әрекетті талап еткен кез-келген жеке немесе заңды тұлғамен жұмыс істеуден бас тартуға құқықты;

• қызметтік міндетін сапалы және мерзімінде атқару, ұтымды шешімдер қабылдауға ұмтылу, өз жұмысының нәтижесі үшін жауап беру;

• өз қателігін уақытында мойындау, салдарынан болатын жағдайдың алдын-алу мақсатында басшылыққа бұл туралы мәлімдеу;

• тәртіп бұзушылық фактілері бойынша барлық ескертпелерді назарға ала отырып, пациенттерді қолдау бөлімімен белсенді түрде бірлесе жұмыс жасау;

• бірге жұмыс жасайтын әріптестеріне құрметпен қарау, жас мамандарға қолдау көрсету;

• негізгі жұмыс бабына қатысты мәселені шешу үшін өзі тікелей бағынатын басшысынан көмек сұрау;

БАРЛЫҚ ДЕҢГЕЙДЕГІ БАСШЫЛАРДЫҢ МІНДЕТТЕРІ:

Клиниканың бөлім меңгерушілеріне қызмет бабына қатысты өз мәселелері мен күдік келтіретін жағдайларды еркін айтатын, міндеттерін түсінетін қызметкерлердің корпоративті мінез-құлық мәдениетін қалыптастыру және қолдау жауапкершілігі жүктеледі.

- Жеке басы арқылы үлгі көрсетіп, этикалық кодекстің қағидаларын күн сайын ұстану;
- Кодекс ережелерін қарауындағы қызметкерлермен оқып-үйренуді қамтамасыз ету, түсіну және Кодекстің негізгі қағидаларын сақтау;
- Ұжымда қандай мәселе талқыланса да әрбір қызметкер өзін еркін сезінетіндей ашық қарым-қатынас орнату.

Қарым-қатынас жең ұшынан жалғасатын ағайынгершіліктен тыс ресми тәртіпте жүргізілуі шарт.

- Этика мәселелері бойынша қарауындағы қызметкерлердің пациенттерді қолдау бөлімімен тығыз байланыста жұмыс жасауларын қамтамасыз ету, этикаға қатысты мәселелерді салмақты түрде талқылайтын қызметкерлерге қолдау көрсету;
- Пациенттерді қолдау бөлімі этика қағидасы бұзылған жағдайлар үшін шара қабылдауға құқықты, олар:

1. Болған жағдайды талқылау,
2. Қайта дәрістеме беру,
3. Әкімшілік ықпал ету шараларын қолдану,
4. Сараланған төлемді алып тастау;

- Кодекс талабын қызметкерлердің сақтауын және жеке еңбек нәтижесіне баға беруде медициналық мекемеде мінез-құлық мәдениетін қалыптастыруға қосқан қызметкердің дербес үлесін ескеру.

НАЦИОНАЛЬНЫЙ
СЕРТИФИКАТ

МЕЛБЕК
МЕЛБЕК

БАСШЫҒА ЖӘНЕ ІШКІ АУДИТ ҚЫЗМЕТІНЕ МӘЛІМДЕУГЕ МІНДЕТТІ ІС-ӘРЕКЕТТЕР

Медициналық мекеме ұжымда этикалық мәселелер талқыланатын сенім атмосферасын қалыптастырып, дамытуды қолдайды.

Дегенмен, мына жағдайларда кейбір тәртіп бұзушылықтар туралы басшыларға немесе ішкі аудит қызметіне хабарлануы тиісті:

- Есеп берудің қандай да бір түрі дұрыс жазылмаса;
- Пациентке, қызметкерге/қызметкерлерге немесе клиникаға зиян келуі ықтимал этикалық норманың бұзылуы туралы мәлімдеме (оқиғаны болдырмас үшін);
- Құпия ақпаратты бөгде тұлғаларға жариялау;
- Еңбек тәртібінің бұзылуы;
- Қызметкер кінәсі салдарынан медициналық аппаратураның істен шығуы.

ЖҰМЫС БАБЫНДАҒЫ ЭТИКАЛЫҚҰСТАНЫМДАР

Біз абырой-беделімізді жоғары қоямыз, этикалық ұстанымдарды сақтаймыз және өз жауапкершілігімізге алған міндеттемені әрқашан және кез-келген жағдайда орындаймыз. Біз өзара бірлесіп әрекет жасайтын әріптестерімізге, пациенттерге және басқа да тұлғаларға құрметпен және қайырымдылықпен қараймыз.

Біз өз жұмысымыздың нәтижесі және қоршаған жұмыс атмосферасы үшін жауап береміз. Пациенттермен қарым-қатынас жасаудың ерекшелігі көбінесе аурудың нозологиялық түріне байланысты болады: Біздің парызымыз - неврологиялық немесе психосоматикалық патологиясы бар жүйкесі қозбалы науқастардың жүйкелік-сезімталдық жағдайын ескеру. Орта медперсоналдың мұндай пациенттерге ерекше ықылас бөліп, шынайы қамқорлықпен қарауларының маңызы зор. Кардиологиялық науқастар көп жағдайларда өлім қорқынышымен жүреді, біз олардың көңілдеріне өздіктерінен сауығатындары туралы сенім ұялатуымыз шарт.

Тері ауруларына шалдыққан науқас жандар моральдық көмекке мұқтаж, өйткені, қоғам мен отбасына бейімделу олар үшін маңызды саналады.

THE BIG

ПАЦИЕНТТЕРМЕН ҚАЙЫРЫМДЫ ҚАРЫМ-ҚАТЫНАС ЖАСАУ

Пациенттермен қарым-қатынас жасау - біздің жұмысымыздың өзегі.

Пациенттерге жоғары сапалы кәсіби медициналық көмек көрсету және оны корпоративті этикаға сәйкес толыққанды тәртіпте ұсыну мақсатында біз осы жұмысты атқарып отырмыз.

Пациенттермен қайырымды қарым-қатынас жасау МӘМС (ОСМС) жағдайында клиника қызметін дамытудың негізгі шарттарының бірі болып табылады.

- Біз медициналық көмек көрсетудің ең жоғарғы дәрежесіне сәйкес болуға, медициналық көмекті жоғары кәсіби деңгейде көрсетуге ұмтыламыз.
- Әрбір пациентке жеке көзқарас - біздің жұмысымыздың ұстанымы. Медициналық мекеменің әрбір қызметкері пайда болған мәселені жедел шешеді, өз жұмысының нәтижесі үшін жауап береді, өз міндетін сапалы атқаруға қажетті мүмкін шараны қабылдайды.
- Мамандардың консультациясы пациенттерді жаңылыстырмауы шарт.

Біз пациенттерге жасалып жатқан емнің күтпеген нәтижелері болатындығы туралы ескертуіміз қажет.

Пациенттермен қарым-қатынас жасау - біздің дамуымыздың құрамдас бөлігі болып табылады.

Пациенттерге қолдау көрсету қызметі, жедел көмек көрсететін медперсонал командасы пайда болған барлық мәселені шешеді.

Медициналық мекеменің әкімшілігі емдеу жұмысы жөніндегі ұсыныс-пікірлердің әрқайсысына айрықша назар аударады, барлық жолданымдарды талқылау медициналық қызмет көрсету сапасын арттыруға мүмкіндік береді.

Медициналық персонал жұмысының ерекшелігі – пациенттің денсаулық жағдайын және аурудың белең алуы жөніндегі ақпараттың құпиялылығын сақтау.

№5 ҚКА – ЖОҒАРЫ КӘСІБИ ШЕБЕРЛІКТІ КЛИНИКА

Медициналық қызметтің басты шарты – кәсіби құзыреттілік, оның арнаулы білімі және емдеу өнері.

Жоғары адамгершілік құндылықтар тұрғысында өзіне жоғары талап қоя отырып, жіберген қателігін мойындау және түзеу көрегендігі медициналық қызметкерге медициналық шешімді дербес қабылдау құқығын береді.

Кәсіби құзыреттілік дегеніміз - осы.

№5 ҚКА ұжымы - біздің ең басты бәсекелестік артықшылығымыз, сондықтан клиникада әртүрлі сұранысты және әржасты ұрпақ өкілдерінің бір кісідей еңбек етулері үшін толық жағдай жасалған.

Клиникада Жарғыға сәйкес еңбек заңы сақталады. Әділдік қағидасын қолдана отырып, біз ұжым мүшелеріне лайықты еңбекақы төленуін және шеніне қарай өсу мүмкіндігін береміз.

Дербес үлес қосу нәтижесі бойынша. №5 ҚКА-нда бөлім басшылары бөлімдер қызметін бағалауды қызметкерлерге жүктейді. Қызметкерлердің әлеуметтік жағдайын көтеру мақсатында сараланған еңбекақыны беру жүйесі жолға қойылған, негізгі қызмет нәтижесіне қарай сылықақылау енгізілген.

Тұрақты даму - біздің жетістігіміздің басты шарты.

Қызметкерлердің кәсіби және жеке білімдерін толықтыруларына ерекше назар аударылады. №5 ҚКА Әкімшілігі қызметкерлердің кәсіби, көшбасшылық мүмкіндіктерін жан-жақты дамытып, оқуларына кепілдік береді.

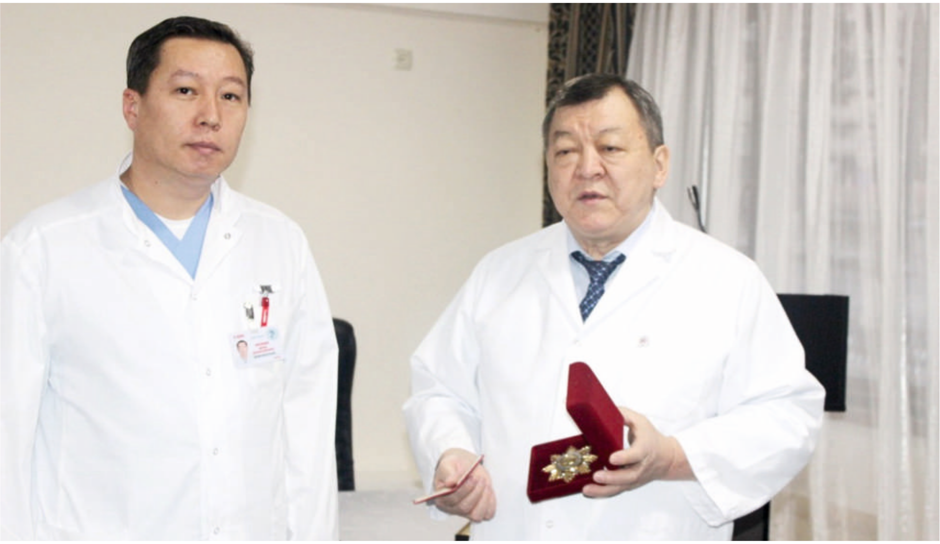
Біздің басты міндетіміз - әрбір қызметкердің пайда болған мәселе туралы ойын жасырмай, ашық айтуы, өз көзқарасын білдіруі үшін жұмыс жағдайын жасау және қолдау көрсету.

Бірде-бір қызметкердің пікірі ескерусіз қалмайды.

Бұл арқылы жұмыстың жоғары сапасы, жеке және ұжымдық өсу қамтамасыз етіледі. Түсіністік пен сенім атмосферасын қалыптастыру, өнімді жұмыс жағдайын жасау - біздің ортақ міндетіміз.

Біз қолдануға тыйым салынған, анайы, дөрекі, қатаң, нәсілдік кемшінді, агрессивті немесе жеке басқа қатысты қорлама сөз, қылық және тәртіп түрлерін мүлдем болдырмауымыз қажет.

№5 ҚКА құрылған күннен қазіргі кезге дейін діни нанымына, жасына, жынысына байланысты немесе нәсілдік кемсітушіліктің бірде-бір жағдайы болған жоқ.



ДӘРІГЕРЛІК ҚҰПИЯ

Әрбір пациенттің өз құпиясын сақтауға дербес құқығы бар. Медициналық көмек көрсетуге қатысқан медициналық қызметкерлер дәрігерлік құпияны пациент дүниеден озғаннан кейін де (егер науқас ықылас білдірмесе, оның медициналық көмек сұрап, қаралған туралы фактіні де) сақтауға міндетті.

Науқасқа диагноз қойылуы, емдеу тәсілдері, болжам және т.б. емдеу шаралары барысында оған қатысушы медициналық қызметкерлерге белгілі болған бірде-бір ақпарат жария болмауы қажет.

ПАЦИЕНТ ТУРАЛЫ МЕДИЦИНАЛЫҚ АҚПАРАТ ЖАРИЯ БОЛУЫ МҮМКІН, МЫНА ЖАҒДАЙЛАРДА:

- пациент анық, жазбаша түрде келісім берсе;
- тексеру, тергеу, прокуратура, сот органдарының дәлелді талаптары бойынша;
- құпияны ашпау салдары пациент немесе басқа тұлғалар өмірі мен денсаулығына айтарлықтай қауіп төндіріп тұрса;
- емдеу барысына қатыстырылған басқа мамандар үшін құпия ақпаратты білу кәсіби қажеттілік болса.

Медициналық қызметкер сонымен қатар, науқасты емдеуге қатысқан барлық тұлғалардың кәсіби құпияны сақтауларын қадағалауға міндетті.

№5ҚКА-да қызметкерлер жетістігіне байланысты оларды материалдық емес ынталандыру шарасы көзделген корпоративтік марапаттау жүйесі жұмыс істейді. №5 ҚКА-ның құндылықтарына қатысты үлгілі тәртібі мен кәсіби біліктілігі үшін ең үздік мамандарды марапаттау дәстүрі бар.

БІЗ САЛАУАТТЫ ӨМІР САЛТЫН ҚОЛДАЙМЫЗ

Біз №5 ҚКА қызметкерлерінің денсаулығына ерекше алаңдаймыз. Сондықтан да еңбектің қауіпсіздігін қамтамасыз ету және ыңғайлы жұмыс орнын жасауға басымдық беріледі.

№5 ҚКА-да жүйелі түрде қызметкерлердің еңбек жағдайын (санитарлық-эпидемиологиялық режим, жарықтандырылуы, мекенжайдың температуралық режимі, дыбыстық шектеу) бағалау жүргізіледі.

Қауіпсіздікті жоғары деңгейде қамтамасыз ететін шаралар кешені бар.

Жұмыс орнындағы қауіпсіздік үшін клиника бойынша қабылданған шаралар жеткіліксіз, сондықтан қызметкерлер арасында төтенше жағдайдағы тәртіп, техникалық қауіпсіздік бойынша арнаулы тренингтер өткізіледі.

Жұмыс орнындағы қауіпсіздік пен еңбекті қорғау мәселесіне ерекше жауапкершілікпен қараңыз.

Әрбір қызметкер бұл сала бойынша дәрістемелік курстардан өтуге міндетті.

Біз еңбекті қорғау және қауіпсіздік ережелері сақталған жағдайда ғана тиімді жұмыс атқаратын боламыз.

Біздің ұжым салауатты өмір салтын толық қолдайды.

Біз үшін спорт – денсаулықтың, көтеріңкі көңіл-күйдің кепілі және ол үлкен ұжымның ауызбірлігіне бірден-бір ықпал етуші күш.

№5 ҚКА Алматы қаласы Әкімшілігімен бірлесіп, салауатты өмір салтына және өз денсаулықтарын нығайтуға бағытталған қызметкерлердің іс-әрекеттерін қолдайды.

Қызметкерлер мен олардың отбасы үшін спорттық шараларды тұрақты түрде ұйымдастырады.

№5 Қалалық
клиникалық
аурухана
Медеу ауданының
Медициналық
Бірлестігі

Определи
свой статус
в системе
ОСМС !!!

РМО

ASTANA MOTORS

0
1
4
ASTANA

БІЗДІҢ КЛИНИКА - БІЗДІҢ ҮЙІМІЗ

Біз сенеміз, медициналық мекеме ұжымы мүшелерінің барлығы клиника мүлкінің орынсыз пайдаланылуына немесе шығындалуына, қызметтік ақпараттың дербес мақсатқа қолданылуына жол бермейді, жауапкершілікпен әрекет жасайды. Біздің қызметкерлер бірінші кезекте медициналық мекеме мүддесін көздейді.

Әрбір қызметкер мына сұраққа жауап беруі қажет:

Мен медициналық мекеме мүлкіне ұқыпты қараймын ба?

Медициналық мекеме ресурсын өз мақсатыма пайдаланып жүрген жоқпын ба?

Ресурстарды тиімді қолдану тәртібін ұмытып жүрген жоқпын ба?

Мен суды, жарықты, медициналық техниканы, электрлік құралдарды уақытында өшіремін бе?

Біздің шығындар тек белгіленген жұмысты орындау үшін ғана қолданылады. Біз медициналық мекеме қорын өз ақшамыздай үнемдеуге міндеттіміз.

Медициналық мекеме ұжымы - табыс табуға ұмтылған, өзіне-өзі сенімді қызметкерлер.

Біздің сыртқы келбетіміз – ішкі дүниеміздің айнасы.

Біздің қызметкерлер және жұмыс жағдайымыз – кәсіби, жақсылыққа жақын, ізгілік атмосферасын қалыптастырады.

1. Клиниканың қалыпты киім үлгісін сақтаңыз – кәсіби бейне Сіздің қандай киім киіп жүргеніңіз арқылы емес, оны қалай киіп жүргеніңіз арқылы білінеді; пациенттерді қарау кезінде Сіз міндетті түрде санитарлық-гигиеналық талап шартына сәйкес киімде болуыңыз керек.
2. Жұмыс киімі барлық уақытта тап-таза және үтіктілген болуы қажет.
3. Аяқ киім таза және қонымды болғаны жөн, бөлімдерде барлық медперсонал аяқ киімдерін алмастырады.

4. Қызметкердің аты-жөні жазылған бейдж пациенттер көзіне көрініп тұруы шарт.
5. Шаштарыңыз ұқыпты жиналған, тырнақтарыңыз таза болуы керек; ұзын, бос жіберілген шаш біздің жұмыста орынсыз, жеке гигиенаның жоғары стандартын ұстаныңыз.
6. Сіз таққан аксессуарлар, зергерлік бұйымдар қарапайым болуы қажет.
7. Сыртқы келбетіңіз арқылы Сіз қоршаған ортаны сыйлайтыныңызды және клиника имиджін қолдайтыныңызды білдіресіз.
8. Пациенттер көзінше тамақтанбаңыз; сағыз қолданбаңыз.

Біздің клиникада шылым шегуге тыйым салынғанын ұмытпаңыз. Осы дәстүрді ұстаныңыз.

9. Пациенттер жанынан өткен кезде оларға міндетті түрде жол беріңіз және күлімсіреңіз.
10. Жұмыс орныңызда отырғанда көңіл-күйіңіз ашық-жарқын және бет-келбетіңіз тартымды болуы керек.
11. Пациенттер және олардың туысқандарымен қарым-қатынаста әңгіме кезегін сақтай отырып, айтар ойыңызды жинақы және дәлелді жеткізіңіз. Жалған немесе нақтыланбаған ақпаратты бермеңіз.
12. Пациенттермен сөйлесу барысында шыдамды болыңыз, олармен сөз жарыстырмаңыз, ықылас-пейіліңізбен өзіңізге баурауға тырысыңыз.
13. Жұмыс орныңызда тазалықты және тәртіпті сақтаңыз.

Нәтиже:

- *Сіздің кәсіби біліктілігіңіз бен өзіңізге сенімділігіңіз пациенттердің Сізге және клиникаға деген толық сенімін қалыптастырады.*
- *Сіздің ұсынықты сыртқы келбетіңіз пациенттің Сізге деген оң көзқарасын тудырып, сенімін арттырады.*
- *Клиника қызметкерлерімен ізгілікті қарым-қатынас медициналық мекеме имиджін қамтамасыз етеді.*

МЕДИЦИНАЛЫҚ МЕКЕМЕ ҚЫЗМЕТКЕРЛЕРІНІҢ СӘЛЕМДЕСУІ

Пациенттер бізден жылы және шын жүректен шыққан амандасуды күтеді. Пациенттің алғашқы көңілі толған сәті - барлық медперсоналға сенудің кепілі болып табылады.

Сәлемдесу үшін біз мына тәртіпті ұстануымыз қажет:

1. Әрбір пациентпен дербес амандасу (балаға, қарт адамға, әйел адамға), жылы сөзіңізді аямаңыз.
2. Пациентті көрген бойда, күлімсіреңіз және әрбір жаңа кездесу сайын мұны естен шығармаңыз.
3. Жиі келетін пациенттерді есте сақтаңыз және айрықша белгілеңіз.
4. Пациентті толғандырған барлық мәселелер бойынша шын ниетпен көмектесуге тырысыңыз, қажет болса, пациенттерді қолдау қызметін шске кірістіріңіз.
5. Пациенттер көп болған жағдайда, жағдайды дұрыс бағалап, күту уақытын барынша қысқарту үшін шара қолданыңыз.
6. Пациентпен қоштасарда күлімсіреңіз және оның атын айтыңыз, оған сәтті күн тілеп, тез сауығып кетуіне тілекші екеніңізді білдіріңіз.

ТЕЛЕФОН АРҚЫЛЫ ҚАРЫМ-ҚАТЫНАС ЖАСАУ

1. Телефон қоңырауына үшінші шалымнан кешіктірілмей жауап берілуі тиіс.
2. Жауап берерде өз атыңызды анық айтып, сәлем жолдайсыз: «Қайырлы күн. Медициналық мекемені, бөлім атауын, өз есіміңізді айтыңыз. Сізге қандай көмек қажет» (тәулік уақытына қарамастан: қайырлы таң - 11:00 дейін; қайырлы күн - 17:00 дейін; мұнан әрі - қайырлы кеш).

Қажет болған жағдайда, хабарламаны қабылдаңыз, сұралып тұрған қызметкермен немесе бөліммен жалғаңыз немесе желіде күте тұруды, сондай-ақ, кейін хабарласуды өтініңіз.

a. Телефонмен сөйлесу соңында жылы қоштасыңыз.
b. Абонент желіден ажырағанына көзіңіз жеткен соң ғана тұтқаны қоясыз.

ПАЦИЕНТ КҮТКЕННЕН АРТЫҚ НӘТИЖЕ

- Пациенттердің сұранысы мен күткенінен артық ерекше ықылас пен қамқорлық таныту - жоғары сапалы қызмет көрсететін клиника абыройын қалыптастырады.
- Клиникаға келген пациенттердің барлығына бірдей шын пейілмен қызмет етіңіз, әсіресе, жасы келген пациенттерге, мүгедектер мен балаларға ерекше көңіл бөліңіз; кез-келген орында және кез-келген уақытта қол ұшын беріңіз.
- Егер берілген уәде орындалмайтын болса (мысалы, қызмет көрсетудің кешіктірілуіне байланысты), онда бұл туралы пациент шағым түсірмей тұрып мәлімдеңіз; кешірім сұрап, баламалы мүмкін қызмет түрін ұсыныңыз.
- Егер Сіз пациентке уәде берген болсаңыз, ол шынайы, негізделген болуы және дәл мерзімінде орындалуы тиіс.
- Уәденің орындалуы пациенттер сеніміне әкеледі.
- Клиника пациенттеріне ұсынатын ақпараттың нақты болуы және орындалуы үшін толық жауап беруге дайын болыңыз.
- Пациентке жол сілтемеңіз, оны бірге алып жүріңіз.
- Қажеттілік болмаса, пациент әңгімесін үзбеңіз, шыдамдылық - этиканың ең өзекті қағидаларының бірі.
- Пациент баяндап отырған ақпараттың құпиялылығын сақтауға кепілдік беріңіз; жеке өміріне араласпай, шын жанашырлық танытыңыз.
- Пациент денсаулығы үшін жауапкершілікті өз міндетіңізге алыңыз, оның өтініштеріне ықыласпен құлақ түріңіз.
- Тек жақсылықты қолданыңыз: сіздің сөз сөйлеу мәнеріңізде адамның сауығуына, ертеңге деген сенім ұялататын, жарқын болашаққа ұмтылыс беретін қанатты сөздер болуы керек. Пациенттер бізден уәде берген қызмет көрсетулердің бір ізділікпен және толық орындалуын күтеді.

Нәтиже:

- пациентті толық қанағаттандыратын медициналық қызмет көрсетулер пациенттердің дәрігерге деген сенімін нығайтады және сауығуына көмектеседі.

- Пациент күткен деңгейден артық қызмет көрсету Сіздің уақытыңызды үнемдейді және емдеу барысында жоғары нәтиже береді, медициналық мекемеге жоғары кәсіби дәрежелі клиника атағы мен абыройын әкеледі.

ПАЦИЕНТТЕР ШАҒЫМЫ - БІЗДІҢ ӘРЕКЕТІМІЗ

- Егер Сіз пациент сөзінен қанағаттанбаушылықты аңғарсаңыз, жағдайды қалыпқа келтірудің жедел шарасын қарастырыңыз.
- Қолдаңыз, біздің қызмет көрсету туралы толық пікір білдіруіне мүмкіндік беріңіз, тиісті сұрақтар қойыңыз.
- Барлық айтылған сөздерді - шағымды салмақты және оң көзқараспен қабылдаңыз (мүмкіндігінше, басқа пациенттер болмаған кезде).
- сөйлеушіні үзбеңіз, асықпай, ынталы түрде тыңдаңыз; ең маңызды пікірлерді жадыңызда ұстаңыз;
- пациент ескертпесін қабылдаңыз; оған айтқан ақпараты үшін алғыс білдіріңіз.
- ескертпе немесе шағымды талқылау үшін жауапкершілікті өз міндетіңізге алыңыз; тиісті шаралар қабылдаңыз - пациентке қандай әрекет жасайтыныңыз туралы мәлімдеңіз немесе сол тектес баламаны ұсыныңыз.
- егер айтылған мәселені шешу үшін уақыт қажет болса, пациентке қандай әрекет жасайтыныңызды және оны қашан орындайтыныңызды мәлімдеңіз.
- егер пациент өзіне ұсынылған шешіммен келіспесе, оны жоғары тұрған тұлғаға жолдаңыз;
- айтылған мәселе бойынша шара қабылданып, пациенттің көңілі толғанына көз жеткізіңіз.
- аталған жағдайдың болашақта қайталанбасы үшін неліктен осы шағымның айтылу себебін анықтаңыз; болашақта ескеру мақсатымен оны міндетті түрде есепке алыңыз;
- Пациент өз шағымының тез шешімін табарына сенімді болуы керек.

Қызмет көрсетуге қанағаттанбайтын пациенттерге ерекше ынта-ықыласпен және түсіністікпен қызмет көрсетіліп, айтылған мәселелері тез және ілтипатпен шешілетін болса, олар бюджеттен тыс түсімдер спектрін кеңейтуге мүмкіндік береді.

Клиника территориясында қызметкерлер:

- Бір-біріне аты-жөндерін толық айту арқылы сөйлеседі;
- Әріптестеріңіз бен пациенттерге дауыс көтермей сөйлеңіз. Егер олар Сізден алыстау болса, жақындап барып, әңгімеңізді жалғастырыңыз.

Нәтиже:

- *Біздің пациенттеріміз мәселелері мен өтініштерінің тез, сауатты, сенімді және шынайы шешімін табарына алаңсыз болады және толық сенеді.*
- *Сіз өзіңіздің кәсіби біліктілігіңізді растайтын жұмысыңыз үшін толық қанағаттанасыз және разы боласыз.*

ҰЖЫМДЫҚ АУЫЗБІРЛІК

1. Сіздің әрекеттеріңіз медициналық мекеме жұмысының құрамдас бір бөлігі болып есептеледі.
2. Жұмыс тәртібіне өзгеріс енгізерде оның Сіздің әріптестеріңізге ықпалы бар-жоғына көз жеткізіңіз, мүмкіндігінше, олармен келісіп, ортақ шешімге келіңіз.
3. Егер әріптестеріңіз сіздің көмегіңізге немесе кеңесіңізге мұқтаж болса, бас тартпаңыз және оған дайын болыңыз.
4. Әріптестеріңіздің Сізге көмектескені немесе қолдау көрсеткені үшін разы болыңыз.
5. Бір ауысымнан екіншісіне істі өткізерде жазбалардың дәл ресімделуін қамтамасыз етіңіз.
6. Жаңадан қабылданған қызметкерлерге ізгі ниетпен қараңыз, олар үшін жылы қарым-қатынас ортасын қалыптастырыңыз, жұмыс тәжірибеңізбен бөлісіңіз.
7. Сіздің тарапыңыздан кеткен қателікті мойындаудың толық жауапкершілігін өзіңізге алыңыз және кінәні басқа қызметкерлерге ауыстырмаңыз.
8. Өзіңіздің жұмысыңызды клиника абыройына, пациенттер игілігіне қызмет ететіндей қанағаттанарлық сезіммен атқарыңыз.
9. Ұжым ішіндегі жылы қарым-қатынас сіздің еңбегіңізді анағұрлым жеңілдетеді.
10. Ұжымның тиімді жұмысы арқылы клиника пациенттер алдындағы міндетін жоғары сапалы және кәсіби біліктілікпен орындайды.
11. Сіз қолданатын медициналық жабдық кіршіксіз-ақаусыз жағдайда болуы керек.
12. Ұжымның бір кісідей жұмылған іс-әрекеті жоғары деңгейлі емдеуді, жоғары деңгейлі қызмет көрсетуді және жоғары деңгейлі нәтижені қамтамасыз етеді, яғни медициналық қызмет көрсетуге пациенттің толық қанағаттануын танытады.

ЖҰМЫСТЫ ҰЙЫМДАСТЫРУ

Жұмыс кестесін бөлім басшысы бір ай бұрын жасайды. Қажет болған жағдайда, жұмыс кестесі өзгертіледі, қызметкер жұмыс кестесі жасалғанға дейін жұмыс сағаттарын келісіп, басшыға мәлімдеуі қажет.

Жұмыс кестесі бөлім басшысының рұқсатынсыз өзгертілмейді. Жұмысқа ауысымды қабылдап, дәл белгіленген уақытта жұмысқа кірісу үшін 15 минут бұрын ерте келу қажет.

Өндірістік қажеттілікке байланысты жұмыс күні аяқталғаннан кейін Сіздің жұмыс орнында болуыңыз талап етілуі мүмкін, клиника мүддесін ескеру қажет.

Жұмысқа қабылдарда сынақ мерзімін біріншi басшы белгілейді, ол 1 айдан кем болмайды.

Еңбек жалақыңыздың өсуі (сараланған төлем және сыйлықақы) Сіз атқаратын жұмыс сапасына тікелей байланысты. Егер қызметкер науқастанып қалуына байланысты жұмысқа шыға алмаса, сол бөлімнің басшысына, сондай-ақ, өз әріптестеріне (жұмыс ауысымы басталғанша) мәлімдеу қажет.

Егер қызметкер жұмыс кезінде науқастанып қалса, бұл туралы бөлім басшысына хабарланып, оны алмастыру туралы жедел шешім қабылданады.

Қызметкердің науқастанып қалған кезінде оның қызметтік міндетін атқару үшін бөлім басшысы мен әріптестері бірлесіп, жаңа жұмыс кестесін жасайды.

Клиника қызметкерлеріне өзінің жұмыс уақытынан басқа уақытта клиника территориясында болуға тыйым салынады (клиника территориясында өткізілетін жоспарлы шараға қатысу немесе басшылықпен алдын-ала келісілген жағдайлардан басқа).

Жұмыс уақыты кезінде қызметтік телефон арқылы жеке бас шаруасын шешуге, пациентке кеңес беру кезінде ұялы телефонды қолдануға тыйым салынады.

Жеке басының қажеті үшін телефонды, факсты, көшірмелік машинаны, компьютерді, электронды почтаны немесе сол тектес жабдықтарды пайдалануға жол берілмейді.

Біз медициналық мекеме мүлкін өз меншігіміздей қорғаймыз.

Дербес қызметтік кілті бар қызметкерге әріптестерінің біріне кілтті беруіне болмайды, қандай да бір ұрланған зат үшін кілт кімнің атына берілсе, сол тұлға жауап береді.

Жұмыс ауысымы соңында әрбір қызметкер барлық кілттердің түгелдігіне көз жеткізіп, тәуліктік жұмыс істейтін ауысымға тапсырады немесе бір ауысымдық жұмыс болса, кабинеттерді жабылғанын тексереді.

Кілт күзетке қол қоюмен өткізіледі.

Жеке бас мәліметіндегі қандай да бір өзгеріс мерзімінде кадр бөліміне хабарлануы керек (мекен-жайы, телефон номері, төлқұжаты, отбасылық жағдайы және т.б.)

Клиника қызметкерлерінің құпия ақпарат болып табылатын мына мәселелерді талқылауға құқығы жоқ: егер науқастың денсаулық мүддесіне қатысы болмаса пациенттер туралы жеке ақпарат.

Клиниканың қаржылық-шаруашылық қызметі туралы қаржылық ақпарат (қаржылық есеп беруге байланысты қызметтен басқа).

Біз сондай-ақ, кәсіби қызмет барысында алынған ақпараттардың құпиялылығын сақтаймыз, себебі, жұмыс бабы бойынша әріптестермен талқылайтын ақпараттың және тума-туыс, жақын адамдармен талқылайтын ақпарат арасындағы айырманы жақсы түсінеміз.

Медициналық мекемеде белгіленген, өзіңіздің қызметтік міндетіңізді орындау барысында сізге мәлім болған ақпарат немесе жариялауға болмайтын, бірақ сізге сенгендіктен айтылған ақпараттың құпиялылығын қорғау Тәртібіне сәйкес ережені сақтаңыз.

Клиника территориясында шылым шегуге тыйым салынады.

Қызметкерлердің жұмысқа алкоголь ішімдіктерін әкелуге немесе жұмыс кезінде қолдануларына құқығы жоқ.

Жұмысқа мас күйінде келген қызметкерлер жұмыс істеуге жіберілмейді.

Қызметкер атына шағым берілуі ықтимал жағдайлар болуы мүмкін.

Шағым құзыреттілік шегіне қарай тікелей басшыға, мұнан соң басшылық карауына, пациенттерді қолдау және ішкі аудит қызметіне, тәртіпке шақыру комиссиясына, кәсіподақ комитетіне, кадр жөніндегі кеңес карауына ұсынылады.

ЖАҚЫН ТУЫСТАРМЕН БІРЛЕСІП ЖҰМЫС АТҚАРУ

Медициналық мекемеде жақын туыстардың бірге жұмыс істеуіне тыйым салынбаған.

Бірақ, медициналық мекеме мүдделер қақтығысын болдырмау мақсатында жақын туыстардың бірге қызмет атқаруларын шектеп отыр. Сонымен қатар, отбасылық жалғасымдық негізіндегі ағайынгершілікке (протекционизмге) де жол берілмейді.

Клиникада жақын туыстардың тікелей немесе қызметтік бағыныштылықпен бірге жұмыс істеулеріне тыйым салынған.

КЛИНИКАДАН ТЫС ЕҢБЕК ЕТУ

Клиника басшылығы медициналық мекемеден тыс жерде қандай да бір жұмыс атқаратын қызметкерлер бұл туралы өздерінің тікелей басшыларына мәлімдейді деп есептейді.

- медициналық мекемедегі өз қызметтік міндетіңізді атқарып болғаннан кейінгі бос уақытыңызда ғана қосалқы жұмыс істеңіз;
- қосалқы атқаратын жұмысыңыздың медициналық мекемедегі негізгі жұмысыңызға ықпал етпейтіндігіне, медициналық мекеме беделі мен мүддесіне зияны жоқтығына көз жеткізіңіз.

КЕНЕТТЕН БОЛАТЫН ЖАҒДАЙЛАРДЫҢ АЛДЫН-АЛУ МӘДЕНИЕТІ

Медициналық мекеме денсаулық сақтау жүйесіндегі үнемі жаңартпалы реформалау жағдайында табысты түрде дами алады. Біз сондықтан, басқару жүйесін қауіп-қатердің алдын-алу шаралары арқылы жетілдіре аламыз.

Біздің қызметімізге қатысты мүмкін жағдайлар бойынша тұрақты түрде талдау жүргізіледі және пайда болуы ықтимал мәселелерді жою мақсатында басшылық шаралар жоспарын жасайды.

- Біз кенеттен пайда болуы ықтимал қауіп-қатер туралы, қандай да бір жағдайларды (олар соншалықты қауіпті болмаса да) ашық айтуға, хабарлауға міндеттеміз.

Себебі, пайда болған мәселені уақытында байқау соның салдарынан болатын кері әсерлер ықпалын төмендетуге мүмкіндік береді.

- Клиниканы дамыту Стратегиясында көрсетілген медициналық мекемелердің жалпы мақсат-мүддесін басшылыққа алып, ынтымақты жұмыс істеуге ұмтылу.

Тек өз бөлімі қызметінің аясында ғана емес, медициналық мекемелер мүддесі көлемінде ойлауға, шешім қабылдауға үйрену.

СЫБАЙЛАС ЖЕМҚОРЛЫҚҚА ҚАРСЫ КҮРЕС

Медициналық мекеме қызметкерлері өз жұмысында қандай түрде немесе қандай әрекеттегі болмасын, жемқорлықты болдырмау қағидасын ұстанады, әрбір қызметкер қоғамдағы сыбайлас жемқорлыққа қарсы мәдениеттің артуына ықпал етуді өздерінің азаматтық парызы деп есептейді.

Қандай жағдай болмасын, тікелей немесе жанама, дербес немесе аралық тұлғалар арқылы параны ұсынуға, беруге, сұрауға және алуға тыйым салынады.

Медициналық мекеме басшылығы пациенттерден жемқорлыққа қарсы күрес жөніндегі міндеттемелердің орындалуын күтеді.

Қызметкерлер Қазақстан Республикасы Үкіметінің «Жемқорлыққа қарсы күрес туралы» материалдарын тұрақты түрде оқып-зерделейді.

- Тұрғындар мен қызметкерлер арасында сыбайлас жемқорлыққа қатысты тұрақты түрде түсіндірме жұмыстарын жүргізу.
- Медициналық мекемелер дәліздері мен көпшілік орындарында бетшелер, буклеттер, кітапшалар, бейнеайналмалар түріндегі көрнекі насихат құралдарын пайдалану.
- Медициналық мекеме басшылығы арқылы сыбайлас жемқорлыққа қарсы білімді сынақтан өткізу мақсатындағы семиналар өткізу.

БІЗДІҢ ОРТАҚ МАҚСАТЫМЫЗ - МЕДИЦИНАЛЫҚ МЕКЕМЕНІҢ ЖОҒАРЫ АБЫРОЙ-БЕДЕЛІН ҚОЛДАУ

ЕСЕП БЕРУДІҢ НАҚТЫЛЫҒЫ

Медициналық мекеменің барлық есеп құжаты есеп берудің белгіленген стандарттары бойынша жасалады және медициналық мекеменің қаржылық жағдайы мен қызметі нәтижесін толық көрсетеді.

Медициналық мекеме қызметкерлері өз жұмыстарының көрсеткіштері туралы қызметтік міндеттемелері шегінде есептерді адал, нақты, дәл мерзімінде және толық көлемде жасауға міндетті.

Нақтыланбаған, толық емес есепті беруге жол берілмейді. Сонымен қатар, медициналық мекемеде жалған құжаттар жасауға, клиниканың шынайы қызметін бұрмалауға тыйым салынады.

КӨПШІЛІКПЕН ҚАРЫМ-ҚАТЫНАС ЖАСАУ

Медициналық мекемеде оны көпшілікпен қарым-қатынас жасауда танытатын жауапты тұлға тағайындалады.

БАҚ өкілдерімен немесе көпшілік коммуникация жүйесімен байланыс жасауда біз медициналық мекеме талаптарының, қолданылып жүрген заңдардың сақталуына және берілетін ақпараттың дәлдігі мен тұтастығы үшін жауап береміз.

Қызметкерлер интернеттің әлеуметтік торабындағы қарым-қатынастың көпшілік сипатында екенін естен шығармаулары шарт.

Көпшілік игілігіндегі интернет-ресурстарда басшылық рұқсатынсыз медициналық мекеме қызметіне қатысты логотиптерді, товарлық белгілерді, мекеме ентаңбасын, клиника беделіне нұқсан келтіретін немесе шындыққа жанаспайтын фото- және бейнетүсірілімдерді қызметкерлердің таратуына, талқылауына, орналастыруларына тыйым салынады.

Медициналық мекеме қызметіне қатысты ақпаратты клиника басшылығымен немесе ішкі аудит қызметімен өзара келіскеннен кейін ғана орналастыруға рұқсат беріледі.

ҚОҒАМДЫҚ ӨМІРГЕ ҚАТЫСУ, ҚАЙЫРЫМДЫЛЫҚ ШАРАЛАРЫ

Қайырымды іс-әрекет жасау - біздің корпоративтік мәдениетіміздің бір буыны.

Қоғам өміріндегі әлеуметтік маңызды қайырымдылық және волонтерлік (еріктілер) бағдарламаларға медицина мекемелерінің қатысуы дәстүрге айналып келеді.

Біздің парызымыз - жетім балаларға, әлеуметтік жағдайы нашар тұрғындарға, қарт адамдарға, соғыс және еңбек ардагерлеріне қолдан келгенше көмек көрсету.

Мұндай пациенттерге қамқорлық танытып, жылы ниетпен қызмет ету арқылы біз олардың өмірін жеңілдетеміз.

Бұған қоса, қызметкерлер ара-тұра әртүрлі қорларға материалдық көмек қаржысын аударып тұрады.

04.06.2015ж.	«Менің қалам» қайырымдылық қоры	960000,00
31.12.2015ж.	«Менің қалам» қайырымдылық қоры	800000,00
06.05.2016ж.	«Алматы қаласы Медеу аудандық ардагерлер Одағы»	850000,00
08.10.2016ж.	«Медеу аудандық мүгедектер Қоғамы»	130200,00
05.05.2017ж.	«Алматы қаласы Медеу аудандық ардагерлер Одағы»	850000,00
15.12.2017ж.	«Медеу аудандық мүгедектер Қоғамы»	150000,00
Итого:		**3740200,00**

Определи
свой статус
в системе
ОСМС !!!

Магомед ХАЙРОЕВ
врач 1-категории

Жаңа күн
Елдос Түсінбаев
көз дәрігері

МЕМЛЕКЕТТІК ОРГАНДАРМЕН ЫНТЫМАҚТЫ ҚАРЫМ-ҚАТЫНАС

Медициналық мекемелердің мемлекеттік үкімет және жергілікті басқару органдарымен қарым-қатынасы қолданылып жүрген заңдарға сәйкес айқындылық пен өзара түсіністік қағидасына негізделген.

Медициналық мекеме қызметкерлері қарым-қатынас жасауда кішіпейіл болуға, кәсіби біліктіліктерін танытуға, клиниканың ресми ұстанымынан шығуға міндетті және тергеу жүргізілуі ықтимал болса, оған кедергі келтірмеулері шарт.

Қызметкерлер жұмыстан тыс уақыттарында саяси, діни немесе басқа қоғамдық қызмет шарасына медициналық мекеменің өкілі ретінде емес, жеке тұлға санатында қатыса алады.

Медициналық мекеме территориясында қандай да бір саяси партияның немесе кандидаттың пайдасына үгіт-насихат жұмыстарын жүргізуге тыйым салынады, сондай-ақ, қызметкерлерге өздерінің діни көзқарастары мен наным-сенімдерін таратуға жол берілмейді.

Қызметкерлерге медициналық мекеме атынан сыйлық беруге, саяси мақсатта жарна енгізуге тыйым салынады.

Медициналық мекеменің қайырымдылық іс-шарасы туралы ақпаратымен Сіз медициналық мекеменің сайты арқылы таныса аласыз.

АДАМ ҚҰҚЫҒЫН ҚҰРМЕТТЕУ

«Барлық адамзат қауымының мүшелеріне тән қадір-қасиетті, олардың бірдей және бөлуге келмейтін құқықтарын мойындау еркіндік пен әділдіктің, жалпыға ортақ бейбітшіліктің негізі болып табылады».

Адам құқығы туралы жалпыға бірдей декларация

Медициналық мекемеде адам құқығы сақталады.

Біз адам құқықтары туралы жалпыға бірдей Декларацияда белгіленген негізгі қағидаларды қолдаймыз.

Бұл қағидалармен біздің келісуіміз - біз ұстаған саясатта, бірлесіп жұмыс жасайтын әріптестермен, пациенттермен және басқа да тұлғалармен қарым-қатынастан көрініс табады.

Біз адам құқығының кез-келген елде, кез-келген мәдени ортада және кез-келген жағдайда сақталуын қалаймыз.

КОДЕКС БҰЗЫЛҒАНЫ ҮШІН ЖАУАПКЕРШІЛІК

Кодекс ережесінің сақталуы персонал іс-әрекетіне баға беруде және қызмет бабы бойынша өсіру мақсатында шешім қабылдауда ескеріледі.

Қызметкерлер өз міндеттерін атқару барысында кодекс ережесін сақтамаған жағдайда еңбек заңдарына сәйкес тәртіпке шақыру шаралары қолданылуы мүмкін.

КОДЕКСКЕ ӨЗГЕРІСТЕР ЕНГІЗУ ТУРАЛЫ

Кодекске Қазақстандық және әлемдік іс-тәжірибеде қабылданған жаңа заңдар талаптарына және этикалық стандарттарға сәйкес өзгеріс енгізілуі (жаңа редакциясын бекіту арқылы) мүмкін.

Кодекстің жаңа редакциясын бас дәрігердің ұсынуымен Қадағалау Кеңесі бекітеді және жоба медициналық мекеме бөлімдерінің алдын-ала талқылауына салынады.

ҚОРЫТЫНДЫ ЕРЕЖЕЛЕР

Медицина - ең жауапты және ең күрделі қызмет саласының бірі. Біздің жұмыс процесінде пайда болуы мүмкін әртүрлі оқиғалар алдын-ала болжауға келмейді.

Сондықтан, қандай жағдай болмасын, өз біліміңізді, кәсіби іс-тәжірибеңізді, ақылға сыйымды шешімді қолданыңыз және орындап отырған жұмысыңызға жауапкершілікпен қараңыз.

Медицина қызметкері өзінің кәсіби тәуелсіздігін дербес сақтауға құқықты. Соғыс және бейбітшілік уақытында жаңа туған нәрестелер мен қарияларға, әскери қызметкерлер мен жай азаматтарға, жоғары лауазымды басшылар мен тұтқындарға медициналық көмек көрсететін медицина қызметкері кәсіби шешімі үшін толық жауапкершілікті өз мойнына алады, сол себепті, әкімшілік, пациент немесе басқа да тұлғалар тарапынан сырттан жасалатын кез-келген қоқан-лоққыға қарсы тұруға міндетті.

Медициналық қызметкер кәсіби борышына, этикалық қағидаларға немесе заңға қайшы әрекетті талап ететін қандай да болмасын, жеке немесе заңды тұлғамен бірлесіп жұмыс істеуден бас тартуы тиіс. Егер Кодекс қағидалары мен нормаларын осы ұжымның барлық мүшесі орындайтын болса, жұмыс тиімділігі артады, қызметкерлер кәсіби өседі, клиниканың беделі мен абыройы сөзсіз нығаяды. Біз бұған кәміл сенеміз.

ТАРАУЛАРЫ

1. МИССИЯ ЖӘНЕ ҚҰНДЫЛЫҚТАР
2. №5ҚКА БАС ДӘРІГЕРІНІҢ СӨЗІ
3. ЭТИКА КОДЕКСІ ТУРАЛЫ
4. БАСШЫҒА ЖӘНЕ ІШКІ АУДИТ ҚЫЗМЕТІНЕ МӘЛІМДЕУГЕ МІНДЕТТІ ІС-ӘРЕКЕТТЕР
5. ПАЦИЕНТТЕРМЕН ІЗГІЛІКТІ ҚАРЫМ-ҚАТЫНАС
6. ЖҰМЫС БАБЫНДАҒЫ ЭТИКАЛЫҚ ҰСТАНЫМДАР
7. №5ҚКА – ЖОҒАРЫ КӘСІБИ ШЕБЕРЛІКТІ КЛИНИКА
8. БІЗДІҢ КЛИНИКА – БІЗДІҢ ҮЙІМІЗ
9. МЕДИЦИНАЛЫҚ МЕКЕМЕ ҚЫЗМЕТКЕРЛЕРНІҢ СӘЛЕМДЕСУІ
10. ТЕЛЕФОН АРҚЫЛЫ ҚАРЫМ-ҚАТЫНАС ЖАСАУ
11. ПАЦИЕНТТЕР ШАҒЫМЫ/ЖОЛДАНЫМ – БІЗДІҢ ӘРЕКЕТІМІЗ
12. ПАЦИЕНТ КҮТКЕННЕН АРТЫҚ НӘТИЖЕ
13. ҰЖЫМДЫҚ АУЫЗБІРЛІК
14. ЖҰМЫСТЫ ҰЙЫМДАСТЫРУ
15. ЖАҚЫН ТУЫСТАРМЕН БІРГЕ ЖҰМЫС ІСТЕУ
16. КЛИНИКАДАН ТЫС ЕҢБЕК ЕТУ
17. КЕНЕТТЕН БОЛАТЫН ЖАҒДАЙЛАРДЫҢ АЛДЫН-АЛУ МӘДЕНИЕТІ
18. СЫБАЙЛАС ЖЕМҚОРЛЫҚҚА ҚАРСЫ КҮРЕС
19. ЕСЕПТІҢ НАҚТЫЛЫҒЫ
20. КӨПШІЛІКПЕН БАЙЛАНЫС
21. ҚОҒАМДЫҚ ӨМІРГЕ, ҚАЙЫРЫМДЫЛЫҚ ШАРАЛАРЫНА ҚАТЫСУ
22. МЕМЛЕКЕТТІК ОРГАНДАРМЕН ЫНТЫМАҚТЫ ІС-ӘРЕКЕТ
23. АДАМ ҚҰҚЫҒЫН ҚҰРМЕТТЕУ
24. КОДЕКСТІ БҰЗҒАНЫ ҮШІН ЖАУАПҚА ТАРТУ
25. КОДЕКСКЕ ӨЗГЕРІС ЕНГІЗУ
26. ҚОРЫТЫНДЫ ЕРЕЖЕЛЕР

«Здоровый образ жизни и принцип солидарной ответственности человека за свое здоровье - вот что должно стать главным в государственной политике в сфере здравоохранения и повседневной жизни»

Н. А. НАЗАРБАЕВ

НАШ ВЫБОР - ЗДОРОВАЯ НАЦИЯ!

Руководствуясь принципами гуманизма и милосердия, документами Всемирной Медицинской Ассоциации по этике и законодательству Республики Казахстан в части права гражданина охрану здоровья и медицинскую помощь, декларируя опре-деляющую роль медицинского работника в сис-теме здравоохранения.

Учитывая особый характер взаимоотношении медицинского работника с пациентом и необходимость дополнить механизмы правового регулирования этих отношений нормами медицинской этики, декларируя, что каждый медицинский работник несет моральную ответственность перед медицинским сообществом за свою деятельность, а медицинское сообщество несет ответственность за своих членов перед обществом в целом, принимая аксиомой .

«Все лучшее в медицине – во благо пациента».

МИССИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ:

Медицинская организация стоит на страже сохранения и улучшения здоровья, помогая людям чаще улыбаться и радоваться жизни.

ЦЕННОСТИ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ:

Высокий профессионализм, честность, корпоративная культура в общении с пациентами и коллегами должно отличать сотрудников медицинской организации.

Уважаемые коллеги!

Кодекс корпоративной этики ГКП «ГКБ №5 на ПХВ» УЗ г. Алматы – это основные правила поведения и принципы оказания медицинской помощи, принятые в медицинских организациях.

Кодекс предназначен для всех, кто работает в медицинской организации представляет ееинтересы в Казахстане и за рубежом.

В основе кодекса лежат принятые медицинской организациеймиссия и ценности:

высокий профессионализм, доброжелательное отношение к пациентам и коллегам, строгое соблюдение этических норм поведения и Уставамедицинской организации, соблюдение требований законов РК и постановлений Правительства, неприемлемость коррупции и других противозаконных действий.

Любому работнику медицинской сферы должны быть присущи такие качества как сострадание, доброта, чуткость и отзывчивость, заботливость и внимательное отношение к больному.

Большое значение имеет слово, что подразумевает не только культуру речи, но и чувство такта умение поднять больному настроение, не ранить его неосторожным высказыванием.

Поведение врача должно мотивироваться интересами и благом пациента. Отношение врача к человеку, изначально ориентированное на заботу помощь и поддержку, является основной чертой профессиональной врачебной этики.

Имеется непосредственная зависимость между человеколюбием и результативностью профессиональной деятельности.

Особое значение в медицинской профессии приобретают такие общечеловеческие нормы общения, как умение уважать и внимательно выслушать собеседника.

Уход за больным предполагает соблюдение определенных правил общения с ним, важно уделять пациенту максимум внимания, успокаивать его, убедить в необходимости соблюдения режима, регулярного приема лекарств и вселить уверенность в улучшении состояния или выздоровлении.

Для меня, как Главного врача ГКБ №5, так и для каждого сотрудника больницы, следование принятому Кодексу – это обязательное условие работы, от которого зависит доверие пациентов, имидж клиники и дальнейшее долгосрочное ее развитие.

Руководящий состав должен быть примером безупречного поведения и умения поддерживать в коллективе теплую атмосферу общения, в которой принципы корпоративной этики являются приоритетом во всех ситуациях.Всегда следуйте правилам Кодекса и помните, что успех медицинской организации зависит от каждого члена коллектива.

Главная цель профессиональной деятельности медицинского работника- сохранение жизни человека и улучшение ее качества путем оказания медицинской помощи.

Задача каждого врача следовать этому самому важному принципу и тогда успех каждого будет успехом всей команды.

Руководствуясь принципами гуманизма и милосердия, декларируя определяющую роль медицинского работника в системе здравоохранения, мы придерживаемся принципа - все лучшее в медицине во благо пациента и это «Все явится движением к тому, что наша клиника будет одной из лучших и узнаваемых не только в Казахстане, а и во всем мире».

С уважением Главный врач ГКБ №5, д.м.н.
организатор высшей категории
Садыков Б.Н

ВСЕ – ДЛЯ ПАЦИЕНТА

• Превыше всего здоровье и интерес пациентов.

• Полнаяответственность медицинского персонала за свои действия.

• Мастерство и профессионализм – залог нашего успеха.

• Постоянное повышение своей квалификации с целью улучшения качества лечения

• Базовый приоритет корпоративной культуры-доброжелательное отношение к пациентам и коллегам.

МЫ –ЕДИНОЕ ЦЕЛОЕ

• Мы привыкли работать сообща, добиваясь наилучшего конечного результата.

• Наше отношение с коллегами – полное доверие.

• Взаимоуважение в коллективе – основа наших отношений.

• Мы за профессиональный рост коллектива.

• Наша задача - высококачественные медицинские услуги и доброжелательное отношение.

• Мы должны превосходить ожидания наших пациентов.

О КОДЕКСЕ ЭТИКИ

Кодекс корпоративной этики медицинской организации - это свод этических норм и правил поведения, которыми рекомендовано руководствоваться работникам при выполнении должностных обязанностей.

Медперсонал должен постоянно быть готов оказать медицинскую помощь любому человеку вне зависимости от пола, возраста, расовой и национальной принадлежности, социального статуса, религиозных и политических убеждений.

Предложение безвозмездной помощи неимущему этично и оправдано.

Недопустимо причинение вреда пациенту, нанесение ему физического, нравственного или материального ущерба.

Право и долг медицинского работника хранить свою профессиональную независимость.

Помните, что ежедневная работа каждого из нас, наши действия и решения отражаются на отношении населения к медицинской организации, ее имиджу, ее конкурентоспособности среди всех медицинских организаций Казахстана.

Кодекс этики предназначен для каждого сотрудника медицинской организации вне зависимости от занимаемой им должности и для членов Наблюдательного Совета данной организации.

Мы приветствуем и поощряем следование этическим стандартам, принятым во всех медицинских учреждениях, ибо это залог успеха в коллегиальном сотрудничестве, это развитие взаимоуважения и повышение профессиональных знаний в интересах пациента.

Каждый член коллектива обязуется следовать основным принципам кодекса.

- ознакомиться с положениями Кодекса этики и руководствоваться ими в ежедневной работе, избегать ненадлежащего поведения;
- знать и соблюдать нормативно-правовые акты, применяемые в медицинской практике, уметь понимать заложенные в документы принципы и, в случаях сомнения по содержанию документа, согласовать свои действия с руководством;

- медицинский работник должен отказаться от сотрудничества с любым физическим или юридическим лицом, если оно требует от него действий, противоречащих этическим принципам, профессиональному долгу или закону.
- выполнять должностные обязанности качественно и в срок, стремиться к поиску оптимального решения, нести ответственность за результат своей работы;
- своевременно признавать свои ошибки, сообщать о них руководству в целях минимизации возможных негативных последствий;
- активно сотрудничать со службой поддержки пациентов, принимая во внимание все замечания по фактам возможных нарушений;
- с уважением относиться к коллегам по работе, оказывать поддержку молодым специалистам;
- обращаться за помощью к своему непосредственному руководителю в случае появления затруднений в решении вопросов, связанных с основной трудовой деятельностью.

- активно сотрудничать со службой поддержки пациентов, принимая во внимание все замечания по фактам возможных нарушений;
- с уважением относиться к коллегам по работе, оказывать поддержку молодым специалистам;
- обращаться за помощью к своему непосредственному руководителю в случае появления затруднений в решении вопросов, связанных с основной трудовой деятельностью.

ОБЯЗАННОСТИ РУКОВОДИТЕЛЕЙ ВСЕХ УРОВНЕЙ:

На заведующих отделениями клиники лежит ответственность за создание и поддержание корпоративной культуры поведения, при которой сотрудники знают и понимают свои обязанности и свободно информируют о своих сомнениях и проблемах.

- Ежедневно личным примером следовать принципам этического кодекса;
- обеспечить изучение положений Кодекса подчиненными сотрудниками, понимание и соблюдение ими основных принципов Кодекса;
- создать в коллективе атмосферу открытого общения, в которой каждый сотрудник чувствует себя комфортно, вынося на обсуждение тот или иной вопрос.

При этом исключить в общении все элементы панибратства;

- обеспечить активное взаимодействие подчиненных сотрудников со службой поддержки пациентов по вопросам этики, оказывать поддержку сотрудникам, которые добросовестно инициируют обсуждение этических вопросов;

- Службе поддержки пациентов принимать меры для устранения нарушений принципов этики:

  1) Разбор случая,
  2) Повторное обучение,
  3) Административные рычаги воздействия,
  4) Лишение дифференцированной оплаты,

- учитывать соблюдение сотрудниками требований Кодекса и вклад сотрудников в формирование культуры поведения в медицинской организации при проведении их оценки трудовой деятельности.

ДЕЙСТВИЯ, О КОТОРЫХ НЕОБХОДИМО СООБЩИТЬ РУКОВОДИТЕЛЮ И В СЛУЖБУ ВНУТРЕННЕГО АУДИТА

В медицинской организации поддерживается развитие в коллективе атмосферы доверия, в которой могут обсуждаться этические проблемы.

Однако существуют нарушения, о которых необходимо немедленно сообщать руководству и в службу поддержки пациентов:

- искажение любых видов отчетности;
- сообщения о нарушениях этических норм, в результате которых пациенту, сотруднику/сотрудникам или клинике может быть нанесен вред, с целью его предотвращения.
- разглашение конфиденциальной информации посторонними лицам;
- нарушение трудовой дисциплины;
- выход из строя медицинской аппаратуры по вине сотрудника;

ЭТИЧЕСКИЕ ПРИНЦИПЫ В РАБОТЕ

Мы дорожим своей репутацией, соблюдаем этические принципы и выполняем принятые на себя обязательства всегда и в любых обстоятельствах. К коллегам, пациентам и иным лицам, с которыми мы взаимодействуем, мы относимся с уважением и доброжелательностью. Мы несем ответственность за результаты своей работы, за окружающую рабочую атмосферу.

Особенности взаимоотношений с пациентами зачастую зависят от нозологической формы заболевания:

Наш долг учитывать психоэмоциональное состояние возбужденных больных имеющих неврологическую или психосоматическую патологию. Особенно важно среднему медперсоналу обеспечить пациента максимальным вниманием и искренней заботой. Кардиологические больные зачастую испытывают страх смерти и мы обязаны вселить в них уверенность в собственном выздоровлении. Пациенты, страдающие кожными заболеваниями, нуждаются в моральной поддержке, так как для них важна адаптация в обществе и семье.

№ 5 ҚАЛАЛЫҚ
КЛИНИКАЛЫҚ
АУРУХАНА
ГОРОДСКАЯ
КЛИНИЧЕСКАЯ
БОЛЬНИЦА № 5

Зона
свободного
доступа для пациента

ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОЕ ВЗАИМООТНОШЕНИЕ С ПАЦИЕНТАМИ

Взаимоотношения с пациентами – основа нашей работы.

Мы здесь, чтобы предоставить пациентам высококачественную профессиональную медицинскую помощь, по возможности обеспечить сервисное обслуживание в соответствии с корпоративной этикой.

Доброжелательное взаимоотношение с пациентами является одним из основных условий развития клиники в условиях ОСМС.

- Мы стремимся соответствовать самым высоким стандартам оказания медицинской помощи, оказывать медицинские услуги на высоко профес-сиональном уровне.
- Индивидуальный подход к пациенту принцип нашей работы. Каждый сотрудник медицинской организации оперативно реагирует на возникшие вопросы, не сетответственность за результаты своей работы, предпринимает все действия, необходимые для качественного выполнения своих обязанностей.
- Консультации специалистов не должны вводить пациентов в заблуждение.

Мы обязаны предупреждать пациентов о возможных рисках проводимого лечения.

Связь с нашими пациентами – неотъемлемая часть нашего развития. Служба поддержки пациентов команда медперсонала быстрого реагирования, которая может решить все возникшие проблемы.

Администрация медицинской организации очень внимательно относится к отзывам о лечебной работе, анализ всех обращений одна из возможностей повышения качества медицинских услуг.

Специфика работы медицинского персонала – это сохранение конфиденциальности информации о состоянии здоровья и развития заболевания у пациента

ГКБ №5 – КЛИНИКА ВЫСОКОГО ПРОФЕССИНАЛИЗМА

Главное условие медицинской деятельности – профессиональная компетентность, его специальные знания и искусство врачевания.

Именно профессиональная компетентность, наряду с гуманистической нравственной позицией, предполагающей высокую требовательность к себе, способность признавать и исправлять собственные ошибки, дает медицинскому работнику право на самостоятельное принятие всех медицинских решений.

Коллектив ГКБ №5 – наше главное конкурентное преимущество, поэтому мы стремимся, чтобы клиника была лучшим местом для работы людей разных поколений и с разными потребностями.

В клинике в соответствии с Уставом соблюдается трудовое законодательство. Используя принципы справедливости, появляется возможность гарантировать членам нашего коллектива достойную оплату труда и возможность для карьерного роста.

По результатам оценки личного вклада. В ГКБ №5 принято, чтобы руководители предоставляли своим подчиненным результаты оценки деятельности подразделений. В целях повышения уровня социального обеспечения сотрудников развивается система дифференцированной оплаты труда, введено премирование по результатам основной деятельности. Постоянное развитие – это необходимое условие нашего успеха.

Мы уделяем внимание профессиональному и личностному росту сотрудников. Администрация ГКБ №5 гарантирует возможность для обучения и всестороннего развития профессиональных, лидерских качеств сотрудников. Наша основная задача создать и поддерживать рабочую атмосферу, которая позволяет каждому из сотрудников открыто высказывать свою точку зрения, не бояться говорить о проблемах.

Каждый голос будет услышан. Этим обеспечивается высокое качество работы, индивидуальный и коллективный рост. Все члены коллектива открыты и доверяют друг другу. Создание атмосферы понимания и доверия, а также поддержка продуктивной рабочей среды – наша общая обязанность.

Мы обязаны исключить непристойные, вульгарные, грубые, жестокие, дискриминационные, агрессивные или оскорбительные выражения, жесты и формы поведения.

Никакие формы дискриминации, в том числе на основании убеждений, возраста, половой принадлежности и других характеристик, не имеют право на существование в ГКБ №5 ни при каких условиях.

Нұр Отан

ВРАЧЕБНАЯ ТАЙНА

Каждый пациент имеет право на сохранение личной тайны. Медицинские работники, участвующие в оказании медицинской помощи, обязаны сохранять врачебную тайну даже после смерти пациента, как и сам факт его обращения за медицинской помощью, если больной не распорядился иначе.
Тайна распространяется на все сведения полученные в процессе обращения и лечения больного (диагноз, методы лечения, прогноз и так далее).

МЕДИЦИНСКАЯ ИНФОРМАЦИЯ О ПАЦИЕНТЕ МОЖЕТ БЫТЬ РАСКРЫТА:

- *по ясно выраженному письменному согласию самого пациента;*
- *по мотивированному требованию органов дознания, следствия, прокуратуры, суда;*
- *если сохранение тайны существенным образом угрожает здоровью и жизни пациента или другим лицам;*
- *в случае привлечения к лечению других специалистов, для которых это информация является профессионально необходимой;*

Медицинский работник должен следить за тем, чтобы лица, принимающие участие в лечении больного также соблюдали профессиональную тайну.
В ГКБ №5 действует система корпоративных наград, предусматривающая различные виды нематериального поощрения и признания достижений сотрудников.
У нас принято отмечать лучших сотрудников, как по их профессиональным качествам, так и за образцовое проявление ценностей ГКБ №5 в своем поведении.

МЫ ЗА ЗДОРОВЫЙ ОБРАЗ ЖИЗНИ

Мы заботимся о здоровье сотрудников ГКБ №5, поэтому у нас является приоритетом обеспечение безопасности и комфортных условий труда.

В ГКБ №5 систематически проводится оценка условий труда сотрудников, (санитарно-эпидемиологический режим, освещение, температурный режим помещений, звукоизоляция).

Комплекс мероприятий, позволяющий поддерживать безопасность на высоком уровне.

При этом безопасность на рабочем месте зависит не только от мер, принимаемых в клинике, но и индивидуально проводится тренинг сотрудников по технике безопасности, поведения при чрезвычайных ситуаций.

Будьте внимательны к вопросам, связанным с обеспечением безопасности на рабочем месте и охраной труда.

Каждый сотрудник обязан пройти обучающие курсы в этой области.

Все наши действия могут производиться только при условии соблюдения правил безопасности и охраны труда.

В нашем коллективе поддерживаются инициативы здорового образа жизни.

Спорт для нас –залог здоровья, прекрасного настроения и укрепления сплоченности в коллективе.

ГКБ №5 совместно с Акиматом г. Алматы поддерживает усилия сотрудников, направленные на укрепление собственного здоровья и ведения здорового образа жизни, регулярно организует спортивные мероприятия для сотрудников и членов их семей.

ҚАБЫЛДАУ
БӨЛІМІ
ПРИЕМНОЕ
ОТДЕЛЕНИЕ

НАША КЛИНИКА - ЭТО НАШ ДОМ

Мы убеждены, что все члены коллектива медицинской организации обязаны действовать добросовестно, не допускать ненадлежащего использования или растраты имущества клиники, использования служебной информации в личных целях.

В первую очередь наши сотрудники руководствуются интересами своей медицинской организации.

Перед каждым сотрудником стоит вопрос:

Бережно ли я отношусь к имуществу медицинской организации?

Не использую ли я ресурсы медицинской организации в личных целях?

Не забываю ли я о правилах рационального использования ресурсов?

Своевременно ли я выключаю воду, свет и медицинскую технику, электрические приборы?

Наши затраты используются только для выполнения работы.

Мы обязаны экономить средства медицинской организации так, словно распоряжаемся своими личными деньгами.

Коллектив медицинской организации– это уверенные в себе сотрудники, стремящиеся к успеху.

Наш внешний вид соответствует этому содержанию.

Наши сотрудники и наша обстановка создают профессиональную, позитивную и доброжелательную атмосферу.

1. Следуйте стилю форменной одежды клиники - профессиональный образ создается не тем, что Вы носите, а тем, как Вы это носите; во время осмотра пациентов Вы всегда должны быть в той одежде, которая соответствует санитарно-гигиеническим требованиям.
Фото врачей в халатах на отдельной странице

2. Следите за тем, чтобы форма была всегда идеально чистой и выглаженной.

3. Обувь должна быть чистой, начищенной и в хорошем состоянии в отделениях весь медперсонал носит сменную обувь.

4. Бейджи с именем сотрудника должны быть видны пациентам.

5. Волосы и ногти должны быть чистыми и аккуратными; длинные распущенные волосы неуместны, в нашей работе, необходимо поддерживать высокие стандарты личной гигиены.

6. Аксессуары, ювелирные украшения, которые Вы носите, должны быть скромными.

Фото медсестер и служба поддержки на отдельной странице.

7. Заботясь о своем внешнем видевы показываете, что Вы уважаете окружающих и поддерживаете имидж клиники.

8. Не ешьте, в присутствии пациентов; не жуйте жевательную резинку.

Помните, что в нашей клинике запрещено курение. Поддерживайте эту традицию.

9. Когда Вы проходите мимо пациентов, всегда уступайте им дорогу и улыбайтесь.

10. Когда Вы находитесь на рабочем месте, у Вас всегда должно быть хорошее расположение и дружелюбное выражение лица.

11. Четко излагайте мысли, демонстрируйте аккуратность и последовательность в разговоре с пациентами и их родственниками. Не давайте ложной или неуточненной информации.

12. Будьте терпеливы при разговоре с пациентами, не вступайте с ними в спор, сумейте расположить к себе своим вниманием.

13. Поддерживайте чистоту и порядок на своем рабочем месте.

Результат:

- *Ваша уверенность и профессионализм рождают доверие пациентов к Вам и в целом к клинике.*
- *Ваш безукоризненный внешний вид обеспечит Вам расположение пациента, настроит на позитивный лад, т.к. вызывает доверие.*
- *благожелательное отношение между сотрудниками клиники обеспечивает имидж медицинской организации.*

ПРИВЕТСТВИЯ, КОТОРОМУ СЛЕДУЮТ СОТРУДНИКИ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Пациенты ожидают от нас, теплого и искреннего приветствия. Благоприятное первое впечатление пациента являются гарантией того, что он проникнется доверием ко всему медперсоналу.

Для приветствия мы должны придерживаться следующих правил:

1. Приветствие индивидуально для каждого пациента (ребенку, пожилому человеку, женщине) не скупитесь на добрые слова.
2. Улыбнитесь, как только Вы увидели пациента, а улыбаться им необходимо при каждой встрече.
3. Запоминайте и особо отмечайте частых пациентов.
4. Искренне предложите помощь во всех вопросах которые интересуют пациента, при необходимости подключите сотрудников службы поддержки пациентов.
5. При наплыве пациентов правильно оцените ситуацию и примите все необходимые меры для сокращения периода ожидания.
6. Прощаясь с пациентом, улыбайтесь и называйте его по имени; не забывайте пожелать ему удачного дня и скорейшего выздоровления.

ОБЩЕНИЕ ПО ТЕЛЕФОНУ

1. Ответ на звонок должен быть произведен не позднее третьего гудка.

2. При ответе четко назвать свое имя и приветствие: «Добрый день. Назвать медицинскую организацию. Название отделения. ИМЯ. Чем могу помочь Вам» (в зависимости времени суток: доброе утро – до 11:00; добрый день – до 17:00; далее – добрый вечер).

В случае необходимости примите сообщение, соедините с запрашиваемым сотрудником или отделом, либо предложите подождать на линии или перезвонить позже.

a. В конце телефонного разговора, при прощании, тепло поблагодарите.

b. Трубку необходимо положить, только убедившись, что Ваш абонент уже отключился.

ПРЕВЫШЕНИЕ ОЖИДАНИЙ ПАЦИЕНТА

• Внимательное отношение к пациентам, предвосхищение их потребностей и ожиданий позволяет создать репутацию клиники с высоким качеством обслуживания.

• Будьте внимательны к потребностям всех пациентов клиники, особенное внимание необходимо уделять пациентам пожилого возраста, инвалидам и детям; предлагайте помощь в любом месте и в любое время.

• Если обещание не может быть выполнено (например, по причине задержки в предоставлении услуги), сообщите пациенту об этом до того, как он заявит жалобу; извинитесь, объясните причины и предложите по возможности альтернативы.

• Если Вы что-то обещаете пациенту, то это обещание должно быть реальным, обоснованным и исполнено точно в срок.

• Выполнение обещаний рождает доверие пациентов.

• Всегда обеспечивайте с полной ответственностью достоверность и актуальность информации, которую Вы предоставляете пациентам клиники.

• Всегда сопровождайте пациента, а не просто указывайте ему дорогу.

• Без необходимости не прерывайте пациента, если он ведет разговор, терпение – это один из принципов этики.

• Гарантируйте конфиденциальность информации излагаемой пациентом; проявляйте внимание, не вмешиваясь в личную жизнь.

• Принимайте на себя личную ответственность за здоровье пациента, внимательно отнеситесь к его просьбам.

• Действуйте позитивно; в вашем лексиконе должны быть слова вселяющие надежду на выздоровление, прекрасное будущее, уверенность в завтрашнем дне. Пациенты ожидают подтверждения того, что мы предоставляем обещанные услуги с вниманием и последовательностью.

Результат:

- предоставление удовлетворяющего пациента объема медицинских услуг укрепляет доверие пациентов к врачу и уверенность в выздоровлении.

- Превышение ожиданий пациента экономит Ваше время и дает больший результат в лечении, обеспечивает медицинской организации репутацию клиники высокого профессионализма.

ОБРАЩЕНИЕ ПАЦИЕНТОВ – НАШИ ДЕЙСТВИЯ

- Если Вы обнаружили признаки неудовлетворенности пациента, необходимо быстро принять меры для сглаживания ситуации.
- Поощряйте, давайте им возможность высказываться о нашем обслуживании; задавайте соответствующие вопросы.
- Принимайте все обращения спокойным и позитивным образом, желательно в отсутствие других пациентов.
- слушайте спокойно и сочувственно, не перебивая; помечайте важные детали
- примите замечания пациента; поблагодарите его за комментарии
- примите на себя личную ответственность за разбор замечания или жалобы примите необходимые меры - сообщите пациенту о шагах, которые Вы можете предпринять, или предложите альтернативы
- в том случае, если вопрос не может быть решен немедленно, сообщите пациенту, что и когда вы сделаете
- если пациент недоволен предложенным ему решением, направьте его к вышестоящему лицу
- убедитесь в том, что меры приняты и пациент удовлетворен
- выясните причины подачи обращения, чтобы подобная ситуация более не повторялось; зафиксируйте обращения, чтобы их можно было учитывать в дальнейшем
- Пациент должен быть уверен, что его обращения будут быстро удовлетворены.
- Недовольные пациенты, к которым относятся внимательно и с пониманием, обращения которых решают быстро и дружелюбно, могут расширить спектр внебюджетных поступлений.

• Языками общения клиники являются казахский, русский и английский. При контакте с пациентами необходимо отвечать на том языке, на котором к вам обращаются.
• На территории клиники следует:
• Обращаться друг к другу, используя полные имена и отчества
• Обращаясь к коллегам или пациентам, не повышать голос. Если они находятся далеко от Вас, подойти и продолжить разговор.
• Не использовать «сленг», при обращении с пациентами и коллегами.
• Язык жестов – используется только при необходимости, в основном со слабо слышащими пациентами.

Результат:

- *наши пациенты будут спокойны и уверены, что их проблемы, просьбы будут решены и удовлетворены быстро, грамотно, надежно и искренне*
- *Вы будете довольны и удовлетворены своей работой и подтверждением своего профессионализма.*

КОЛЛЕГИАЛЬНОСТЬ

1. Ваши действия являются частью единой цели медицинской организации.
2. Обдумывайте изменения в порядке работы, если они окажут влияние на Ваших коллег, по возможности согласовывайте и старайтесь найти компромисс.
3. Будьте готовы помогать своим коллегам, если они нуждаются в вашей помощи или советах.
4. Будьте благодарны своим коллегам, когда они помогают вам или поддерживают Вас.
5. Обеспечивайте точное осуществление записи при передаче дел от одной смены другой.
6. Будьте благожелательны к вновь принятым сотрудникам и создавайте атмосферу тепла в отношениях, постарайтесь поделиться опытом работы.
7. Принимайте полную ответственность за совершенные вами ошибки и не перекладывайте вину на других сотрудников.
8. Осуществляйте свою работу так, чтобы она удовлетворяла вас, шла во благо пациентов, на благо имиджа медицинской организации.
9. Хорошие отношения внутри коллектива значительно облегчают наш труд.
10. Эффективная работа в коллективе позволяет клинике выполнять свои обязательства перед пациентами с высоким качеством и профессионализмом.
11. Медицинское оборудование, которым вы пользуетесь, должно быть в идеальном состоянии.
12. Слаженная работа в коллективе обеспечивает высокий уровень качества лечения, высокий уровень обслуживания и высокий конечный результат – удовлетворённость пациента оказываемыми медицинскими услугами.

ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ

График работы составляется руководителем подразделения на месяц вперед. При необходимости поменять график, сотрудник обязан поставить в известность руководителя и согласовать рабочие часы до того, как будет составлен график.

График работы не может быть изменен без разрешения руководителя подразделения. Приходить на работу необходимо за 15 минут до начала рабочей смены, чтобы принять смену и в точно назначенное время, приступить к работе.

По производственной необходимости может потребоваться Ваше присутствие на рабочем месте по окончании рабочего дня мы должны учитывать интересы клиники.

При приеме на работу испытательный срок определяется первым руководителем и составляет не менее 1 месяца. Повышение заработной платы (дифференцированная оплата и премии) зависит исключительно от качества и объема выполняемой Вами работы.Если сотрудник заболел и не может выйти на работу, необходимо предупредить руководителя соответствующего отдела, а также своих коллег заранее (как минимум до начала рабочей смены).

Если сотрудник заболел на работе, об этом ставится в известность руководитель подразделения и незамедлительно решается вопрос о его замене.

На период болезни сотрудника согласовывается новый график работы с коллегами и руководителем отдела, с целью выполнения служебных обязанностей заболевшего сотрудника.

Сотрудникам клиники запрещается находиться на территории клиники вне своего рабочего времени, за исключением случаев заранее оговоренных с руководством или по поводу запланированных мероприятий, проводимых на территории клиники.

В рабочее время запрещены личные телефонные звонки по служебному телефону, использование мобильного телефона во время консультации пациента.

Недопустимо использование в личных целях телефона, факса, копировальной машины, компьютера, электронной почты или аналогичного оборудования.

Мы бережем имущество медицинской организации, как свое собственное.

Сотруднику, имеющему индивидуальный служебный ключ, запрещено передавать его кому-либо из коллег, т. к. ответственность за какую-либо пропажу будет нести сотрудник, на чье имя выдан ключ.

В конце рабочей смены каждый сотрудник должен проверить наличие всех ключей, передать смену при круглосуточной работе или закрыть кабинет при односменной работе.

Ключ сдается охране под расписку.

Любые изменения в личных данных, должны быть своевременно зафиксированы в кадровой службе (адрес, номер телефона, паспорт, семейное положение и т.д.).

Сотрудники клиники не имеют права обсуждать конфиденциальные вопросы такие как: личная информация о пациентах, если нет необходимости в интересах здоровья больного.

Финансовая информация о финансово-хозяйственной деятельности клиники за исключением служб, связанных с финансовой отчетностью.

Мы соблюдаем конфиденциальность информации, полученной в ходе нашей профессиональной деятельности, и понимаем разницу между вопросами, которые могут обсуждаться исключительно среди коллег по работе, и информацией, которой можно поделиться с родными и близкими.

Соблюдайте установленные в медицинской организации правила охраны конфиденциальности непубличной информации, доверенной вам или ставшей известной в процессе исполнения должностных обязанностей. Курение на территории клиники запрещено.

Сотрудники не имеют права приносить на работу и употреблять алкогольные напитки в рабочее время.

Сотрудники, пришедшие на работу в нетрезвом виде, не допускаются на работу.

Неизбежно возникновение ситуаций, когда сотрудник может столкнуться с трудностями на работе, которые могут привести к подаче обращения.

Обращение подается непосредственному начальнику, далее передается на рассмотрение руководства, службе поддержки пациентов и внутреннего аудита, дисциплинарной комиссии, профсоюзному комитету, совету по кадрам в зависимости от их компетенции.

СОВМЕСТНАЯ РАБОТА БЛИЗКИХ РОДСТВЕННИКОВ

Совместная работа родственников в медицинской организации не запрещена.

Однако, в целях минимизации риска возникновения конфликта интересов, медицинская организация придерживается принципа ограничения случаев совместной работы близких родственников, а также запрещает протекционизм на основе семейственности.

Совместная работа близких родственников в клинике, находящихся в прямом или функциональном подчинении, запрещена.

ТРУДОВАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ВНЕ КЛИНИКИ

Руководство клиники считает, что сотрудники будут уведомлять своего непосредственного руководителя о любой трудовой деятельности вне медицинской организации.

- осуществляйте такую деятельность только во время, свободное от исполнения должностных обязанностей в медицинской организации;
- убедитесь, что иная трудовая деятельность не влияет на выполнение вами трудовых обязанностей в медицинской организации, не наносит ущерба имиджу и интерес аммедицинской организации.

РИСК-КУЛЬТУРА

Медицинская организация может успешно развиваться в постоянно меняющихся условиях реформирования здравоохранения, мы должны совершенствовать систему управления рисками.

Проводится постоянный анализ возможных рисков, связанных с нашей деятельностью, далее руководством разрабатывается план мероприятий для исключения ожидаемых проблем.

- Мы должны, открыто говорить и сообщать о любых ситуациях, связанных с рисками, даже если это кажется несущественным, ибо своевременное обнаружение возникших проблем позволяют минимизировать возможные негативные последствия;
- Мы должны, открыто говорить и сообщать о любых ситуациях, связанных с рисками, даже если это кажется несущественным, ибо своевременное обнаружение возникших проблем позволяют минимизировать возможные негативные последствия;
- стремиться к сотрудничеству и следовать общим целям медицинской организации, сформулированным в Стратегии развития клиники.

Научиться мыслить в масштабах медицинской организации, а не только своего подразделения.

ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ КОРРУПЦИИ

Сотрудники медицинской организации в своей деятельности придерживается принципа непринятия коррупции в любых формах и проявлениях и каждый из них считает своим долгом содействовать повышению уровня анти коррупционной культуры в обществе.

При любых обстоятельствах запрещено, прямо или косвенно, лично или через посредников предлагать, давать, просить и получать взятки.

Руководство медицинской организации ожидает от пациентов, соблюдения соответствующих обязанностей по противодействию коррупции.

Постоянно изучать методические материалы Правительства Республики Казахстан по противодействию коррупции.

- Постоянно проводить разъяснительную работу среди населения и сотрудников о противодействии коррупции.
- Использовать наглядную информацию в виде листовок, буклетов, брошюрок, видеороликов в холлах медицинских организаций.
- Руководству медицинской организации проводить семинары с использованием тестов на знание по противодействию коррупции.

Совместно с департаментом министерства по делам государственной службы рк по городу алматы с сотрудниками гкб 5 проведен семинар на тему "Антикоррупционная стратегия 2015-2025 гг". главный специалист управления профилактики коррупции Алишов Б.Ж.

Разъяснительная работа по противодействию коррупции седи населения

НАША ОБЩАЯ ЦЕЛЬ – ПОДДЕРЖАНИЕ ВЫСОКОЙ РЕПУТАЦИИ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

ДОСТОВЕРНОСТЬ ОТЧЕТНОСТИ

Вся отчетность медицинской организации составляется в соответствии с принятыми стандартами отчетов и полностью отражает финансовое положение и результаты деятельности медицинской организации.

Сотрудники медицинской организации в рамках своих должностных обязанностей должны честно, аккуратно, своевременно и в полном объеме составлять отчетность о показателях своей деятельности и деятельности медицинской организации.

Предоставление неточной, неполной отчетности является недопустимым. В медицинской организации запрещена фальсификация документов, искажение истинной деятельности клиники.

ПУБЛИЧНЫЕ КОММУНИКАЦИИ

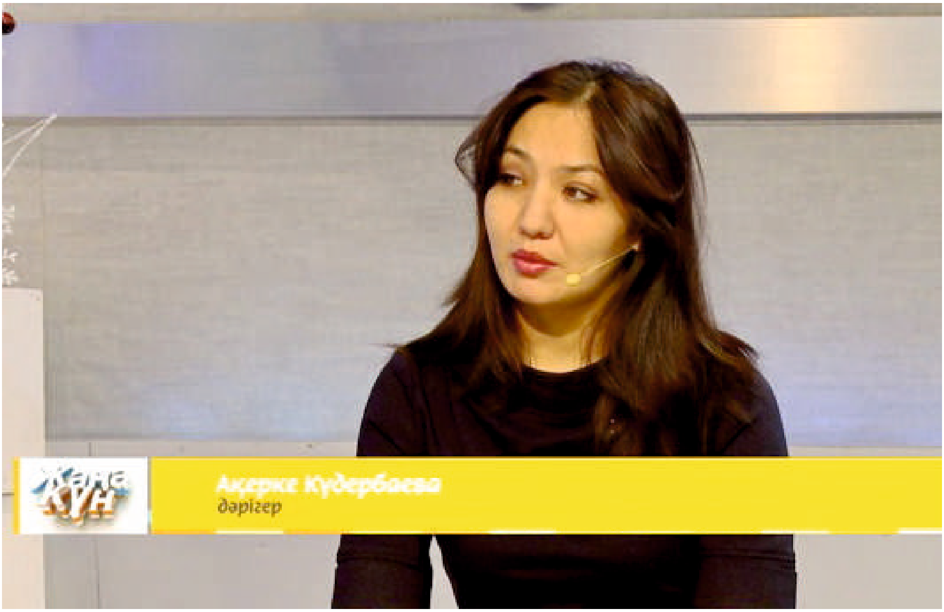
В медицинской организации определено ответственное лицо, представляющее ее в публичных взаимоотношениях.

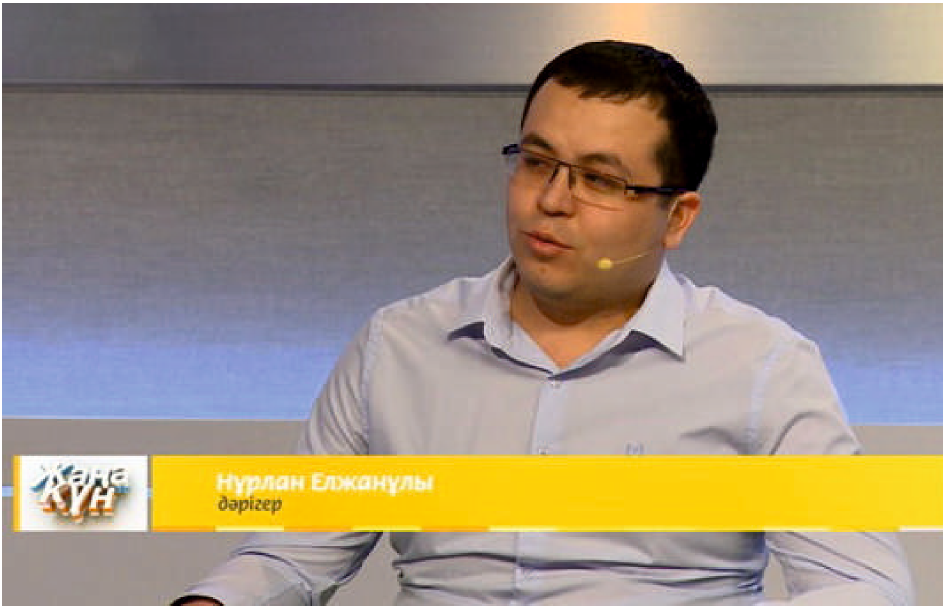
При общении с представителями СМИ или при осуществлении иных публичных коммуникаций мы ответственны за соблюдение требований медицинской организации, применимого законодательства, а также обеспечение достоверности и целостности передаваемой информации.

Сотрудники должны помнить, что общение в социальных сетях интернетносит публичный характер.

Сотрудникам запрещается распространять или обсуждать без согласия клиники на публичных Интернет-ресурсах информацию, связанную с деятельностью медицинской организации, в том числе с использованием логотипов, товарных знаков и символики медицинской организации, размещать фото и видеоизображения, не соответствующие действительности или порочащие имидж клиники. Размещать информацию, касающуюся деятельности медицинской организации, только с одобрения службы внутреннего аудита.

АЙТУҒА ОН


Жаңа күн
Ақерке Күдербаева
дәрігер


Жаңа күн
Нұрлан Елжанұлы
дәрігер

УЧАСТИЕ В ОБЩЕСТВЕННОЙ ЖИЗНИ, БЛАГОТВОРИТЕЛЬНОСТЬ

Добрые дела – неотъемлемая часть нашей корпоративной культуры.

Поэтому одним из традиционных направлений участия медицинской организации в жизни общества является участие в социально-значимых проектах в благотворительных и волонтерских программах.

Мы считаем своим долгом помогать детям - сиротам, социально-уязвимым слоям населения, престарелым людям, инвалидам войны и труда.

Окружая заботой и вниманием подобных пациентов, мы можем облегчить их боль и страдание.

Кроме того периодически сотрудниками перечисляется материальная помощь через различные фонды.

04.06.2015г.	Благотворительный фонд «Мой город»	960000,00
31.12.2015г.	Благотворительный фонд «Мой город»	800000,00
06.05.2016г	«Союз ветеранов Медеуского района г.Алматы»	850000,00
08.10.2016г.	«Общество инвалидов Медеуского района»	130200,00
05.05.2017г.	«Союз ветеранов Медеуского района г.Алматы»	850000,00
15.12.2017г.	«Общество инвалидов Медеуского района»	150000,00
Итого:		**3740200,00**

Возложение цветов памятнику героев Панфиловцев в День Победы.

Встреча медицинских работников с ветеранами ВОВ.

Празднование для защиты детей в медицинских организациях.

Акция «Дорога в школу».

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ГОСУДАРСТВЕННЫМИ ОРГАНАМИ

Отношения медицинских организаций с органами государственной власти и местного самоуправления, основываются на принципах соблюдения законодательства, прозрачности и взаимопонимания.

Сотрудники медицинской организации должны быть в общении вежливыми и профессиональными, выражать исключительно официальную позицию клиники и не препятствовать расследованиям в случае их проведения.

Сотрудники, принимающие участие в нерабочее время в политической, религиозной или иной общественной деятельности, обязаны выступать в этих случаях только в качестве частных лиц, а не представителей медицинской организации.

На территории медицинской организации не допускается агитация в пользу какой-либо политической партии или кандидата, а также распространение сотрудниками своих религиозных взглядов и убеждений.

Всем сотрудникам запрещается от имени медицинской организации вручать подарки, делать взносы в политических целях.

С информацией об осуществлении благотворительной деятельности в медицинской организации вы можете ознакомиться на сайте медицинских организаций

Уважение прав человека

«Признание достоинства, присущего всем членам человеческой семьи, и равных и неотъемлемых прав их является основой свободы, справедливости и всеобщего мира».

Всеобщая декларация прав человека

В медицинской организации соблюдается права человека.

Мы всецело поддерживаем фундаментальные принципы, установленные во Всеобщей декларации прав человека.

Наше согласие с этими принципами отражается в наших политиках и действиях по отношению к коллегам, пациентам и всем иным лицам, с которыми мы взаимодействуем.

Мы за то, чтобы права человека соблюдались в любой стране, любых культурах и при любых обстоятельствах.

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ КОДЕКСА

Необходимо помнить, что соблюдение положений Кодекса принимается во внимание при проведении оценки персонала и принятии решений о карьерном продвижении.

В случаях несоблюдения принципов кодекса сотрудниками при выполнении своих обязанностей, могут быть применены дисциплинарные меры в порядке, предусмотренном трудовым законодательством. А при не соблюдении требований законодательства в области противодействия коррупции предусмотрена уголовная ответственность.

ВНЕСЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ В КОДЕКС

Кодекс может быть изменен путем утверждения новой редакции с целью соответствия новым законодательным требованиям и этическим стандартам, принятым в мировой и Казахстанской практике.

Новая редакция Кодекса утверждается Наблюдательным советом по представлению главного врача, при этом проект подлежит предварительному обсуждению в подразделениях медицинской организации.

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ КОДЕКСА

Необходимо помнить, что соблюдение положений Кодекса принимается во внимание при проведении оценки персонала и принятии решений о карьерном продвижении.

В случаях несоблюдения принципов кодекса сотрудниками при выполнении своих обязанностей, могут быть применены дисциплинарные меры в порядке, предусмотренном трудовым законодательством.

А при не соблюдении требований законодательства в области противодействия коррупции предусмотрена уголовная ответственность.

ВНЕСЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ В КОДЕКС

Кодекс может быть изменен путем утверждения новой редакции с целью соответствия новым законодательным требованиям и этическим стандартам, принятым в мировой и Казахстанской практике.

Новая редакция Кодекса утверждается Наблюдательным советом по представлению главного врача, при этом проект подлежит предварительному обсуждению в подразделениях медицинской организации.

ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Медицина одна из самых ответственных и сложных сфер деятельности. Разные ситуации, которые могут возникнуть в процессе нашей работы, непредсказуемы.

Поэтому при любых обстоятельствах применяйте свои знания, профессиональные кавыки, здравый смысл и ответственное отношение к выполняемой работе.

Право и долг медицинского работника хранить свою профессиональную независимость.

Во время войны и мира, оказывая медицинскую помощь новорожденным и старикам, военнослужащим и гражданским лицам, руководителям высшего ранга и лицам содержащимся под стражей медицинский работник принимает на себя всю полноту ответственности за профессиональное решение, и потому обязан отклонить любые попытки давления со стороны администрации, пациентов или иных лиц.

Медицинский работник должен отказаться от сотрудничества с любым физическим или юридическим лицом, если оно требует от него действий противоречащих этическим принципам, профессиональному долгу или закону.

Мы уверены, что следование принципам и нормам Кодекса всеми членами коллектива повышает эффективность работы клиники, поддерживает и укрепляет ее репутацию, способствует профессиональному росту.

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Миссия и ценности
2. Слово главного врача гкб №5
3. О кодексе этики
4. Действия, о которых необходимо сообщить
Руководителю и в службу внутреннего аудита
5. Доброжелательное взаимоотношениес пациентами
6. Этические принципы в работе
7. Гкб №5 – клиника высокого профессинализма
8. Наша клиника - это наш дом
9. Приветствия, которому следуют сотрудники гкб №5
10. Общение по телефону
11. Превышение ожиданий пациента
12. Обращение пациентов – наши действия
13. Коллегиальность
14. организация работы
15. Совместная работа близких родственников
16. Трудовая деятельность вне клиники гкб №5
17. Риск-культура
18. Противодействие коррупции
19. Достоверность отчетности
20. Публичные коммуникации
21. Участие в общественной жизни, благотворительность
22. Взаимодействие с государственными органами
23. Уважение прав человека
24. Заключительные положения
25. Внесение изменений в кодекс
26. Ответственность за нарушение кодекса

Государственное коммунальное предприятие «Городская клиническая больница №5» на праве хозяйственного ведения Управления здравоохранения г. Алматы
Республика Казахстан,
г. Алматы, пр. Достык, 220
индекс 050051
РНН 600900095104
БИН 990240002919
электронный адрес сайта:
http://гкб5.kz/
электронная почта:
ggkb5@mail.ru, gkb5gkb5@mail.ru, gkb5gkb5@gmail.com
тел.: 264-15-86, 264-75-54 факс
ИИК KZ166010131000252634 – KZT
КБе16АЛМАТИНСКИЙ ОБЛАСТНОЙ ФИЛИАЛ АО "Народный Банк Казахстана»
БИК HSBKKZKX
БИН филиала 960941000145
Адрес Банка: г. Алматы, ул. Розыбакиева, 101
Интернет-портал: http://гкб5.kz