**ЭТИЧЕСКИЙ КОДЕКС**

**ГКП на ПХВ «ЖАМБЫЛСКИЙ ОБЛАСТНОЙ ЦЕНТР КРОВИ УПРАВЛЕНИЯ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ АКИМАТА ЖАМБЫЛСКОЙ ОБЛАСТИ»**

**1.ЦЕЛЬ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ**

1)Этический кодекс устанавливает основополагающие ценности и принципы деловой этики, этические нормы деловых взаимоотношений в Республиканском государственном предприятии на праве хозяйственного ведения «Жамбылский областной центр крови управления здравоохранения акимата Жамбылской области».

2)Настоящий этический кодекс разработан в соответствии с требованиями действующего законодательства Республики Казахстан, Приложения Б СТ РК ИСО 15189-2015, Уставом Жамбылского областного центра крови.

3)Целью Этического кодекса является развитие корпоративной культуры и содействие эффективному взаимодействию с заинтересованными лицами путем применения практики делового поведения и соблюдения этических норм.

4) Требования Этического кодекса являются обязательными для сотрудников ЖОЦК.

**2.НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ**

В Этическом кодексе использованы ссылки на следующие нормативные документы:

1) Кодекс Республики Казахстан от 18 сентября 2009 года № 193-IV «О здоровье народа и системе здравоохранения»;

2) Приказ и.о. Министра здравоохранения Республики Казахстан от 10 ноября 2009 года № 680 «Об утверждении Правил медицинского обследования донора перед дачей (донацией) крови и её компонентов»;

3) Устав Жамбылского областного центра крови.

4) СТ РК ИСО 15189-2015 «Лаборатории медицинские. Требования к качеству и компетентности»;

5) «Инструкция об обеспечении конфиденциальности информации».

**3.ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ**

1)В Этическом кодексе применяются следующие термины и определения:

Донор - человек, труп животного, животное, от которых производится забор донорской крови, её компонентов, иного донорского материала (в том числе спермы, половых клеток, яйцеклетки), а также изъятие ткани и (или) органов (части органов) для трансплантации к реципиенту;

заинтересованное лицо - лицо, реализация прав которого, предусмотренных законодательством и Уставом, связана с деятельностью ЖОЦК (пациенты, коллеги, представители уполномоченных органов, деловые партнёры);

конфликт интересов - ситуация, в которой личная заинтересованность сотрудника Центра влияет или может повлиять на беспристрастное исполнение должностных обязанностей

пациент - физическое лицо, являющееся (являвшееся) потребителем медицинских услуг.

2) В Этическом кодексе применяются следующие сокращения:

ЖОЦК – Жамбылский областной центр крови;

ЭК – Этический Кодекс;

**4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ**

1)Администрация и работники ЖОЦК несут дисциплинарную ответственность за нарушение положений Этического кодекса.

2) Все заинтересованные лица несут ответственность за неуважительное отношение по отношению к третьим лицам.

3) Начальник службы управления персоналом несет ответственность за несвоевременное ознакомление вновь принятого работника с положениями ЭК.

**5. ТРЕБОВАНИЯ И НОРМЫ ДЕЛОВОЙ ЭТИКИ**

1) Основополагающими корпоративными ценностями, на основе которых формируется деятельность ЖОЦК, являются порядочность, надежность и профессионализм его работников, эффективность их труда, взаимовыручка, уважение друг к другу, к заинтересованным лицам и обществу в целом.

2) ЖОЦК при выполнении своей деятельности руководствуется следующими нормами деловой этики:

 честность;

 справедливость;

 ответственность;

 соблюдение и уважение прав человека;

 конструктивная критика, исправление этических ошибок и бесконфликтность;

 соответствие осуществляемой деятельности требованиям закона и иных правовых норм;

 направление информации о чьем-либо незаконном или неэтичном поведении в администрацию ЖОЦК;

 профессионализм, компетентность и информированность;

 информированное согласие;

 конфиденциальность и профессиональная тайна;

 борьба с коррупцией.

3)Эффективная организация работы построена на взаимных обязательствах между ЖОЦК и всеми заинтересованными лицами. Соблюдение взаимных обязательств - необходимое условие конструктивной работы.

**6. РАБОТНИКИ ЖОЦК**

1) При приеме на работу ЖОЦК не допускает никакой дискриминации по каким бы то ни было признакам. Подбор и продвижение кадров осуществляется исключительно на основе профессиональных способностей, знаний и навыков.

2) ЖОЦК создает равные условия для повышения квалификации сотрудников всех уровней, по достоинству оценивая сотрудников, стремящихся к самообразованию и профессиональному развитию в соответствии с программами обучения и профессионального развития сотрудников.

3) Политика ЖОЦК в области вознаграждения основывается на признании профессиональных качеств и способностей сотрудников, результатов их труда и достижения ключевых показателей деятельности и на предложении социального пакета в целях мотивации в соответствии с внутренними документами ЖОЦК.

4) В ЖОЦК не допускается предоставление каких-либо привилегий и льгот отдельным сотрудникам иначе как на законной основе, при обязательном обеспечении всем равных возможностей.

5) Политика ЖОЦК в области безопасности и охраны труда предусматривает обеспечение и постоянное улучшение здоровых и безопасных условий труда для своих сотрудников.

6) Недопущение конфликта интересов является важным условием для обеспечения защиты интересов ЖОЦК и его сотрудников.

7) Принятие решений руководством ЖОЦК должно основываться на принципах прозрачности и адекватности. Сотрудники центра предоставляют друг другу достоверную информацию своевременно, без нарушения норм конфиденциальности.

8) Работники ЖОЦК должны прилагать все усилия для высокопрофессиональной работы, бережно относиться к имуществу ЖОЦК, рационально и эффективно использовать его.

9) Сотрудники ЖОЦК при выполнении своих должностных обязанностей:

 руководствуются интересами ЖОЦК, а не личными отношениями или персональной выгодой;

 своим отношением к работе и поведением способствовать созданию устойчивой и позитивной обстановки в коллективе;

 должны бережно относиться к имуществу ЖОЦК, рационально и эффективно использовать его;

 должны вести себя так, чтобы не допускать ситуации, в которой возможно возникновение конфликта интересов, ни в отношении себя (или связанных с собой лиц), ни в отношении других;

 не вправе принимать подарки, платежи или услуги в связи с исполнением своих должностных обязанностей либо от лиц, зависимых от них по работе, за исключением символических знаков внимания и символических сувениров в соответствии с общепринятыми нормами вежливости и гостеприимства или при проведении протокольных и иных официальных мероприятий.

10) Работники ЖОЦК обязаны в установленном порядке своевременно уведомлять администрацию ЖОЦК о выполнении работы и/или занятия должности (-ей) в других организациях, об изменении постоянного (основного) места работы (службы, предпринимательской деятельности и т.п.).

11) Если сотрудник совмещает трудовую деятельность в ЖОЦК с работой в другой организации, то его дополнительная трудовая деятельность.

 может осуществляться только в свободное от выполнения основных служебных обязанностей время;

 не должна негативно влиять на выполнение его основных обязанностей;

 не должна наносить ущерб репутации или материальным интересам ЖОЦК;

 непосредственный руководитель должен быть осведомлен об этой деятельности.

12) Вся информация в ЖОЦК защищена в соответствии со степенью ее важности и конфиденциальности. Никогда и ни при каких условиях сотрудники не должны в своих целях или в целях третьих лиц использовать закрытую информацию, полученную во время работы в ЖОЦК. Поступая на работу, сотрудники принимают на себя обязательства

не разглашать информацию в соответствии с Инструкцией об обеспечении конфиденциальности информации.

13) Создавая и поддерживая комфортную рабочую обстановку, сотрудники должны соблюдать следующие нормы и правила делового этикета:

 уважать честь и достоинство человека и гражданина независимо от происхождения, социального, должностного и имущественного положения, пола, расы, национальности, языка, места жительства;

 уважительно относиться к символам

 уважительно относиться к символам государства - Герб, Флаг, Гимн;

 соблюдать общепринятые морально-этические нормы, уважительно относиться к государственному и другим языкам, традициям и обычаям всех народов;

 обращаться к донорам, пациентам, коллегам, руководителям и подчиненным на «Вы» и по имени-отчеству;

 в рабочее время не заниматься делами, не связанными с выполнением служебных обязанностей;

 не демонстрировать коллегам свое плохое настроение;

 не сквернословить, не проявлять несдержанность и агрессию;

 всегда извиняться за свое некорректное поведение;

 не переносить дружеские отношения в рабочую обстановку;

 помогать коллегам, делиться знаниями и опытом;

 обсуждать проблемы своего карьерного роста не с коллегами, а с непосредственным руководителем;

 не обсуждать личные или профессиональные качества коллег в их отсутствие;

 быть нетерпимы к безразличию и грубости;

 быть внимательными к чужому мнению;

 обеспечивать единство слова и дела, выполнять обещания;

 не употреблять жевательную резинку в общественных местах Центра;

 не готовить пищу в отделениях, и не приспособленных для этого местах.

14) В отношении между руководителями и подчиненными сотрудникам рекомендуется соблюдать следующие нормы и правила делового этикета:

 показывать подчиненным пример хорошего владения нормами и правилами этики и делового этикета;

 не критиковать подчиненных в присутствии других сотрудников, делать это конфиденциально;

 уметь признавать перед подчиненными свои ошибки и не преследовать их за конструктивную критику в свой адрес;

 информировать непосредственного руководителя о причинах Вашего отсутствия, если в течение длительного времени Вам приходится отсутствовать на рабочем месте;

 не отвечать в присутствии коллег на некорректное поведение руководителя. Если Вы уверены в своей правоте, попросите о личной встрече;

 знать в лицо и по имени-отчеству руководителей подразделений;

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

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

 при рукопожатии первым руку протягивает начальник или вышестоящий сотрудник.

15) В отношении с заинтересованными лицами в процессе делового общения сотрудникам рекомендуется придерживаться следующих норм и правил делового поведения:

 придерживаться основополагающих принципов медицинской этики и деонтологии;

 соблюдать присягу врача Республики Казахстан;

 всегда уважительно отзываться о коллегах и ЖОЦК, укрепляя тем самым авторитет и доброе имя ЖОЦК;

 никогда не заставлять себя ждать. Если Вы вынуждены держать заинтересованное лицо в ожидании, извинитесь перед ним;

 выслушивать собеседника, давая партнеру возможность полностью высказаться;

 критические замечания формулировать корректно, не задевая достоинство заинтересованного лица;

 избегать поучительного тона, быть открытыми к аргументам заинтересованного лица и стараться убедить его в своей правоте;

 предоставлять заинтересованному лицу только ту информацию, которая непосредственно касается предмета переговоров.

16) В процессе телефонного общения сотрудникам рекомендуется руководствоваться следующими нормами и правилами делового этикета:

 во время конференций, совещаний и других собраний персональные телефоны должны переводиться на беззвучный режим, либо отключаться. Также данное правило должно соблюдаться при работе с донорами и пациентами (отделение комплектования донорских кадров, кабинет забора крови, отделение заготовки крови и её компонентов);

 звоня или отвечая на телефонный звонок, требуется назвать наименование подразделения и при необходимости представиться;

 не звонить кому-либо на работу по личным вопросам. В случае крайней необходимости рекомендуется быть предельно кратким;

 если звонят Вашему коллеге, которого в данный момент нет на рабочем месте,

помочь найти его или принять для него сообщение;

 если в процессе разговора произошел обрыв связи, перезвонить следует позвонившему;

 если звонящий набрал неправильный номер, вежливо попросить перезвонить.

17) Сотрудникам рекомендуется придерживаться следующих правил ношения деловой одежды:

 одежда должна быть аккуратной и соответствовать: для медицинских работников - форме одежды медицинского работника (пижама, халат, медицинский колпак, медицинская одноразовая шапочка-берет). Не

допускается ношение другой одежды: платков, повязок, для других сотрудников - стиль одежды должен быть консервативным и сдержанным;

 вне зависимости от времени года требуется ношение сменной обуви. При этом, высота каблука не должна превышать 4 сантиметров;

 макияж не должен быть вызывающим, «вечерним»;

 количество и дизайн ювелирных украшений должны быть выдержаны в строгом консервативном стиле. Для сотрудников, занятых в процессах

производства крови и её компонентов не допускается ношение украшений на руках: кольца, обручальные кольца, браслеты и.т.д.

 прическа должна быть строгой, волосы, длина которых превышает среднюю длину должны быть аккуратно уложены;

 женщинам не следует носить слишком короткие и длинные юбки, одежду, с глубокими вырезами, открывающую спину, плечи, декольте, просвечивающуюся;

 не допускается ношение пляжной, спортивной одежды;

 в рабочее время всем сотрудникам ЖОЦК обязательно ношение нагрудных бэйджев с личными данными.

18) По вопросам положений этического кодекса, возникшим в ходе работы а также по фактам коррупционных и других противоправных действий сотрудники ЖОЦК вправе обращаться к руководству ЖОЦК для принятия соответствующих мер. При этом их права не должны ущемляться в случае такого обращения.

**7. ДОНОРЫ**

1) Работники ЖОЦК принимают на себя обязательства соблюдать права и обязанности доноров в соответствии с Таблицей 1.

***Таблица 1 Права и обязанности доноров***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| |  |  | | --- | --- | | **Права и обязанности доноров** |  | | **Действия персонала ЖОЦК** |
| **1** | **2** |
| |  |  | | --- | --- | | 1.Осуществить дачу (донацию) крови и её компонентов безвозмездно и за плату в размерах, установленных Правительством Республики Казахстан. |  | | 1. Прием, медицинское обследование граждан, изъявивших желание стать донорами крови и её компонентов, поощрение доноров в соответствии с законодательством Республики Казахстан |
| 2. Получить информацию:  - о процедуре дачи (донации) крови и её компонентов, а также необходимости использования компонентов крови для лечения больных;  - о целях лабораторного обследования доноров, важности получения достоверных данных анамнеза, а также значимости добровольного информированного согласия на дачу (донацию) крови и её компонентов;  - о возможных временных побочных реакциях, связанных с дачей (донацией) крови и её компонентов;  - о праве донора отказаться от дачи (донации) крови и ее компонентов до процедуры или в любое время процедуры дачи (донации), что не повлечет каких-либо негативных последствий для донора;  -о гарантии конфиденциальности личных сведений донора и его праве на получение информации о результатах обследования;  - о том, что обнаружение антител к ВИЧ 1, 2 и маркеров к вирусным гепатитам В и С и других  трансфузионных инфекций приведет к постоянному отстранению от донорства, уничтожению заготовленной крови и её компонентов и обязательной передаче данной информации в соответствующие организации здравоохранения;  - о необходимости ограничения физических и психоэмоциональных нагрузок, связанных с опасными видами деятельности в течение 24 часов после дачи (донации) крови и её компонентов;   |  | | --- | | -об инфекциях, передающихся с кровью и её компонентами. | |  | | 2. Информационные листовки в месте заполнения анкеты; беседа с терапевтом. |
| 3. Обжалование действий (бездействий) сотрудников ЖОЦК. | 3. Сообщить донору о возможности подачи устного либо письменного обращения к Руководству ЖОЦК с целью разрешения обращения. |
| 4. Объяснение в понятной для донора форме и языке. | 4. Ознакомление с памяткой донорам на государственном и русском языках. |
| 5. Защита имущества донора от потери и хищения. | 5. ЖОЦК несет ограниченную ответственность за сохранность имущества доноров от потери и хищения. |
| 6. Предоставление достоверных сведений обо всех известных существующих или ранее перенесенных заболеваниях, а также об употреблении им наркотических средств, психотропных веществ и прекурсоров. | 6. Включение данных вопросов в анкету донора. |

**8. ПАЦИЕНТЫ**

1) Работники ЖОЦК принимают на себя обязательства соблюдать права пациентов соответствии с Таблицей 2.

***Таблица 2 - Права пациентов***

|  |  |
| --- | --- |
| **Права пациентов** | **Действия персонала ЖОЦК** |
| 1 | 2 |
| 1.Заказать проведение исследования биологического материала | 1.Проведение исследования в соответствии с утвержденными методиками. |
| 2. Получить информацию:  - о порядке подготовки к сдаче биологического материала на исследование;  - о процедуре забора биологического материала на исследование;  - о методах лабораторного исследования;  -прейскуранте цен;  о гарантии конфиденциальности личных сведений (за исключением случаев, предусмотренных законодательством Республики Казахстан);  - о том, что информация об обнаружении антител к ВИЧ 1, 2 подлежит обязательной передаче в «Центр по профилактике и борьбе со СПИД» для подтверждающего исследования;  - о порядке выдачи результатов исследования детям, умственно неполноценным людям. | 2.Информационные листовки и беседа с лаборантом в месте забора биологического материала на исследование.  2.1.Информирование пациента о том, что результаты его обследования могут быть переданы другим сторонам (лечащий врач, медицинское учреждение и др.) с согласия  пациента или по требованию закона.  2.2.Результаты обследования детей и умственно неполноценных людей передаются их законным представителям (родители, опекуны и др.) при предъявлении соответствующего удостоверяющего документа. |
| 3.Обжалование действий (бездействий) сотрудников ЖОЦК. | 3.Сообщить пациенту о возможности подачи устного либо письменного обращения к Руководству ЖОЦК с целью разрешения обращения |
| 4. Объяснение в понятной для донора форме и языке. | 4. Ознакомление с информационными листовками на государственном и русском языках. |

**9. ГОСУДАРСТВЕННЫЕ ОРГАНЫ**

1) ЖОЦК осуществляет взаимоотношения с государственными органами в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан, Уставом и внутренними документами ЖОЦК.

2) ЖОЦК прилагает все усилия для недопущения коррупционных и других противоправных действий, со стороны работников ЖОЦК.

**10. ДЕЛОВЫЕ ПАРТНЕРЫ**

1.ЖОЦК взаимодействует с деловыми партнерами на принципах взаимной выгоды, прозрачности и полной ответственности за принятые на себя обязательства в соответствии с условиями договоров.

2.ЖОЦК выбирает поставщиков товаров и услуг, предлагающих наименьшие цены, наилучшие качество, условия поставок товаров, услуг и пользующихся хорошей репутацией.

3.ЖОЦК не допускает в своей деятельности предоставления деловым партнерам необоснованных льгот и привилегий.

**11. ОБЩЕСТВЕННОСТЬ**

1.ЖОЦК осознает свою социальную ответственность перед обществом.

2.ЖОЦК стремится оказывать положительное влияние на решение социально значимых вопросов.

3.ЖОЦК стремится служить обществу, поддерживает программы, направленные на улучшение здоровья населения, а также других социальных программ.

4.ЖОЦК рассматривает себя как неотъемлемый элемент общественной среды, в которой он работает и с которой он стремится наладить прочные отношения, основанные на принципах уважения, доверия, честности и справедливости.

5.ЖОЦК стремится повышать профессиональную квалификацию работников, когда это экономически выгодно и целесообразно.

6.ЖОЦК стремится к установлению конструктивных отношений с организациями (общественными, неправительственными и другими) в целях совершенствования общественных отношений, улучшения здоровья нации.