

**Наша місія** – працювати щоденно задля покращення якості життя наших пацієнтів. Приймати медичні рішення з допомогою методів як доказової так і практичної медицини. Враховувати лише необхідне і відмовлятися від надлишкового. Шукати варіанти вирішення проблеми, а не просто надавати послуги. Постійно професійно розвиватись та самовдосконалюватись. Бути відповідальною командою. Ефективно попереджати хвороби, проводячи активну профілактичну роботу.

**Візія** – бути закладом, який обирають. Стати партнером пацієнту у досягненні спільної мети – здоров'я. Досягнути найвищої якості надання первинної медичної допомоги дорослим і дітям.

## **НАШІ ЦІННОСТІ**

**Якість** - прагнення надати найкращі можливі медичні послуги пацієнтам.

**Робота в команді** – внесок кожного співробітника в досягнення поставлених завдань, дотримання медичної етики деонтології.

**Відповідальність** – обов'язок відповідати за свої дії і слова.

**Пацієнтоорієнтовність** – сприйняття пацієнтів і їх сімей як партнерів в процесі лікування.

**Професіоналізм** – спрямованість знань, можливостей і досвіду на благо пацієнта на основі постійного розвитку.

**Доброзичливість** – прагнемо допомогти кожному, хто цього потребує.

**Акуратність** – ми стежимо за своїм виглядом, станом речей навколо, для нас неприпустимі безлад та бруд.

**Життя людини** - кожна дія наших співробітників оцінюється крізь призму користі для життя людини.

**Результативність** – докладаємо максимально зусиль, щоб досягнути бажаного вимірюваного результату, не зупиняємось перед труднощами.

**Чесність** – ми будуємо ширі і дружні відносини в колективі та з пацієнтами на основі довіри та взаємоповаги.

**Інноваційність** – постійно розвиваємось, впроваджуємо новітні технології та підходи.

**Надійність та безпека** – завжди дотримуємось стандартів якості, засад доказової медицини, безпека клієнтів та персоналу для нас – понад усе.

**Повага** - в пріоритеті до кожного відвідувача та кожного працівника. Побудова відносин на основі взаємної поваги, з людським підходом в серці.

**Прозорість** - ми відкриті як у своїх діях, так і до діалогу. Кожен відвідувач може зв'язатись з директором Центру ПМСД через сайт, сторінку у Facebook, або залишити пропозиції у скринці відгуків.

**Рівність** - визнаємо рівними людей будь-якого віку, статі, раси, поглядів. Для кожного ставимо ціллю забезпечити медичні послуги на високому рівні.

**Пунктуальність** – ми поважаємо свій та чужий час.

**Стресостійкість** – ми сприймаємо стресові ситуації без неприємних наслідків для оточення.

**МИ НЕ СПРИЙМАЄМО**

Хамство, байдужість, дискримінацію, безініціативність, безвідповідальність, погані звички.

**КОДЕКС**  
**корпоративної культури**  
**для працівників**  
**КНП НМР «Центр ПМСД»**

**1. Загальні положення**

1.1. Корпоративна культура КНП НМР «Центр ПМСД» — це система професійних та морально-етичних цінностей, що сприяє об'єднанню працівників у єдину команду та створює умови для розвитку закладу.

1.2. Кодекс корпоративної культури (далі — Кодекс) створений для забезпечення прав та інтересів пацієнтів та працівників, справедливого ставлення до кожного з них, прозорості прийняття рішень, професійної й етичної відповідальності кожного члена колективу.

Працівники підприємства при виконанні своїх службових обов'язків керуються Конституцією України, законами України, Міжнародним Кодексом медичної етики, іншими нормативно-правовими актами, даним Кодексом та загальними морально-етичними нормами поведінки в суспільстві.

Даний Кодекс поширюється на працівників КНП НМР «Центр ПМСД», він є складовою частиною умов праці працівників центру з моменту підтвердження ними факту ознайомлення з ним.

Виконання норм і правил Кодексу є обов'язковим для всіх працівників підприємства.

Кожний працівник підприємства повинен вживати всіх необхідних заходів для дотримання положень цього Кодексу, а громадяни мають право очікувати від працівників поведінки відповідно до положень цього Кодексу. Дотримання цих правил є ключем до конструктивного спілкування, що дозволить досягти максимальної ефективності співпраці, усунути конфлікт корпоративних і особистих інтересів, підвищити культуру і якість надання медичної допомоги населенню.

1.3. Право на внесення пропозицій про зміни, уточнення або розширення норм Кодексу має кожен працівник підприємства.

1.4. У разі порушення норм корпоративної етики, що мали негативні наслідки для закладу, проводиться розслідування конфліктної ситуації з подальшим визначенням заходів щодо її усунення, а за необхідності — із застосуванням дисциплінарного чи адміністративного стягнення.

**2. Завдання кодексу**

Кодекс етики покликаний підвищити ефективність виконання працівниками підприємства посадових обов'язків, служить основою для формування високопрофесійного середовища та морально-психологічного клімату на підприємстві.

**3. Основні етичні цінності**

3.1. Основними етичними цінностями працівників підприємства є принцип пріоритету інтересів пацієнта, гідність людини, відданість справі, компетентність, доброзичливість, патріотизм, підтримка і зміцнення репутації КНП НМР «Центр ПМСД», забезпечення постійного поліпшення якості надання медичної допомоги.

**4. Основні принципи етики та деонтології:**

4.1. милосердя — доброзичливе і чуйне ставлення до тих, хто потребує медичної допомоги;

- 4.2. виключення посадових злочинів («не нашкодь») — захист пацієнта від небезпеки, усунування болю і страждання у межах компетенції медпрацівника;
- 4.3. справедливість — неупередженість, повага до людської гідності;
- 4.4. правдивість — забезпечення прав пацієнта на отримання інформації про стан його здоров'я, можливий ризик та переваги методів лікування і діагностики у межах компетенції медпрацівника;
- 4.5. лікарська таємниця — збереження професійної таємниці, за розповсюдження якої медичний працівник несе моральну та юридичну відповідальність.

Порушення загальноприйнятих норм медичної етики та деонтології є порушенням прав пацієнта і тягне за собою адміністративну, цивільно-правову відповідальність.

У виняткових випадках приниження честі і гідності особистості пацієнта, його родичів або колег регулюється кримінальним кодексом України.

## **5. Корпоративні правила**

Корпоративні правила спрямовані створювати і забезпечувати конструктивні взаємовідносини між працівниками та:

- 5.1. керівництвом закладу;
- 5.2. колегами по роботі (лікарями, завідувачами структурних підрозділів, середнім медичним персоналом, молодшим медичним персоналом та немедичними працівниками);
- 5.3. пацієнтами та їхніми родичами, відвідувачами закладу.

## **6. Взаємовідносини з колегами по роботі**

Працівники Центру ПМСД мають:

- 6.1. дотримуватись принципів субординації та взаємоповаги, неприпустимими є грубість і неповажне ставлення до колег;
- 6.2. ввічливо ставитися до всіх працівників закладу незалежно від статусу та посади;
- 6.3. уникати обговорення зі своїми колегами дій інших працівників закладу;
- 6.4. допомагати колегам у міру своїх знань і навиків;
- 6.5. досвідчені лікарі мають ділитися з молодими своїм досвідом, тактовно коригувати їх дії;
- 6.6. поважати своїх колег: не запізнюватися, на нарадах (конференціях, семінарах, тренінгах тощо) вимикати мобільні телефони або переводити їх у режим без звуку;
- 6.7. зберігати відносну тишу у приміщеннях закладу, щоб не заважати іншим;
- 6.8. намагатися у будь-якій ситуації говорити рівним, спокійним голосом;
- 6.9. добросовісно виконувати свої посадові обов'язки;
- 6.10. уникати критики або з'ясування відносин з будь-яким працівником у присутності інших працівників, пацієнтів або їхніх родичів, відвідувачів;
- 6.11. недопустимо поширення недостовірної інформації, приховування та/або спотворення фактів, подій з метою дискредитації закладу або працівників.

## **7. Взаємовідносини з пацієнтами, їхніми родичами та відвідувачами закладу**

Працівники закладу мають:

- 7.1. діяти на підставі, в межах та у спосіб, які передбачені Конституцією України та законами України;
- 7.2. обов'язковим для кожного медичного працівника є нерозголошення лікарської таємниці;
- 7.3. сумлінно виконувати свої посадові обов'язки, проявляти ініціативу і творчі здібності та вдосконалювати організацію своєї роботи;

- 7.4. ставитись з належною повагою до прав, обов'язків та законних інтересів громадян;
- 7.5. виконувати свої посадові обов'язки чесно, неупереджено, не надавати будь-яких переваг та не виявляти прихильність до окремих фізичних і юридичних осіб;
- 7.6. дотримуватися високої культури спілкування, шанобливо ставитися до громадян, керівників і співробітників, інших осіб, з якими виникають відносини під час виконання своїх посадових обов'язків;
- 7.7. забезпечувати раціональне, ефективне та економне використання матеріальних ресурсів, які доручені;
- 7.8. постійно поліпшувати свої вміння, знання і навички відповідно до своїх функцій та завдань, підвищувати свій професійний, інтелектуальний та культурний рівень;
- 7.9. неприпустимі недбалий зовнішній вигляд, яскравий макіяж, різкий запах парфумерії, тютюну, демонстрація байдужості або переваги, некоректні питання, розмови на абстрактні теми під час надання допомоги, включаючи особисті телефонні розмови;
- 7.10. забороняється перебувати в приміщенні центру, а тим більше допускати виконання посадових обов'язків у стані алкогольного, наркотичного або токсичного сп'яніння;
- 7.11. обов'язковим для кожного працівника має бути вміння адекватно реагувати на несподівані або нетактовні питання і висловлювання співрозмовника, вміння не демонструвати роздратування, бути попереджувальним, тактовним, терпимим, не проявляючи відповідного негативу. При цьому необхідно суворо дотримуватись субординації, не допускати "панібратства" з хворими;
- 7.12. взаємини з колегами повинні носити діловий, професійний, колегіальний характер;
- 7.13. медичні працівники повинні пам'ятати, що пацієнт має право на вичерпну інформацію про стан свого здоров'я. У разі несприятливого прогнозу для хворого необхідно інформувати його гранично делікатно і обережно;
- 7.14. працівник охорони здоров'я не повинен дозволяти фінансовим інтересам впливати на вільне і незалежне виконання професійних рішень в інтересах пацієнтів;
- 7.15. медичний працівник повинен поважати права пацієнта, колег, іншого персоналу, і повинен дотримуватись конфіденційності щодо пацієнта;
- 7.16. унеможлиблювати доступ пацієнта до медичної документації та інформації, яка не стосується даного пацієнта;
- 7.18. відповідати на запитання пацієнтів та їхніх рідних, давати їм рекомендації виключно у межах своєї компетенції;
- стримувати власні неприємні відчуття під час проведення медичного огляду пацієнта.

**Особливості етики і деонтології адміністративно – управлінського персоналу, керівників структурних підрозділів та іншого персоналу:**

Робота в самому Центрі ПМСД, так і в підрозділах центру повинна підпорядковуватись суворій дисципліні, повинна дотримуватись субординація.

Керівникам підрозділів всіх рівнів необхідно бути об'єктивними і справедливими по відношенню до всіх підлеглих, рівними в поводженні з ними. Бути принциповими в справі, вимогливими і водночас терпимими до людей, тактовними, піклуватися про створення сприятливого морально-психологічного клімату в колективі.

У службовій поведінці працівник підприємства утримується від грубості, проявів зневаги, підвищеного тону під час спілкування, упереджених зауважень, пред'явлення неправомірних, незаслужених звинувачень, загроз, образливих висловів чи реплік, дій, що суперечать діловому стилю спілкування, провокують протиправну поведінку.

Працівники підприємства повинні бути ввічливими, доброзичливими, коректними, уважними і виявляти толерантність у спілкуванні з громадянами, колегами, керівництвом.

## **8. Вимоги до зовнішнього вигляду**

Працівники Центру ПМСД мають:

### **Медичні працівники:**

- на початку робочого дня одягти спеціальний медичний одяг (халат, спеціальне змінне взуття), стежити за його чистотою та охайністю;
- під час роботи використовувати засоби індивідуального захисту (медичні рукавички, медичні маски, за потреби — окуляри, захисний екран);
- носити бейджі із такою інформацією: назва закладу, структурний підрозділ, в якому працює, прізвище, ім'я, по батькові, посада;
- дотримуватись особистої гігієни, не використовувати яскравий макіяж та різкі парфуми;
- стежити за чистотою своїх рук: стежити, щоб на нігтях не було тріщин, нігті коротко підстригати, не покривати їх лаком, не використовувати накладні нігті, перед обробкою рук знімати всі прикраси.

### **Немедичні працівники:**

Зовнішній вигляд працівника підприємства при виконанні посадових обов'язків повинен викликати повагу громадян, відповідати загальноприйнятому стилю, який вирізняється офіційністю, стриманістю, традиційністю, акуратністю.

## **9. Загальні права**

Працівник підприємства має право на:

- повагу особистої гідності і шанобливе ставлення до себе;
- соціальний та правовий захист;
- отримувати в порядку, встановленому законодавством матеріали та інформацію, необхідну для виконання службових обов'язків;
- поважати приватне життя інших працівників, зберігати з цих питань конфіденційність інформації, якщо інше не встановлено законами України.

## **10. Запобігання проявам корупції**

10.1. Працівник підприємства зобов'язаний неухильно дотримуватись обмежень і заборон, передбачених антикорупційним законодавством. Уникати дій, які можуть бути сприйняті як підстава підозрювати його в корупції. Своєю поведінкою він має продемонструвати, що не терпить будь-яких проявів корупції, відкидає пропозиції про незаконні послуги, чітко розмежовує роботу і приватне життя.

10.2. Працівнику підприємства забороняється безпосередньо або через інших осіб одержувати дарунки (пожертви) від юридичних або фізичних осіб відповідно до положень Закону України «Про запобігання корупції».

10.3. У разі виявлення чи отримання інформації про вчинення корупційного діяння або порушення спеціальних обмежень, встановлених Законом України «Про засади запобігання і протидії корупції», керівний склад підприємства вживає заходи відповідно до чинного законодавства України.

## **11. Відповідальність за порушення Кодексу етики.**

11.1. За поведінку працівника підприємства, що перешкоджає ефективній діяльності підприємства, підриває його авторитет в громадській думці, загрожує добрій репутації колективу та систематичні і грубі порушення Кодексу етики працівник може бути притягнутий до дисциплінарної відповідальності.