



**Государственное бюджетное учреждение здравоохранения города Москвы
«Московский многопрофильный клинический центр
«Коммунарка»
Департамента здравоохранения города Москвы»
П Р И К А З**

16.06.2026г.

№ 555/К-26п

**О внедрении единой системы ценностей,
миссии и правил поведения
ГБУЗ «ММКЦ «Коммунарка» ДЗМ»**

В целях внедрения единой системы ценностей, миссии и правил поведения, направленных на повышение качества медицинской помощи и формирования корпоративной среды, базирующейся на принципах взаимного доверия, профессионального уважения и синергетического взаимодействия.

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Приказ от 10.06.2024 № 256/К-24п «Об утверждении Политики по деловой этике и культуре поведения» признать утратившим силу.
2. Утвердить Политику по ключевым ценностям, принципам и правилам работы ГБУЗ «ММКЦ «Коммунарка» ДЗМ» (Приложение 1)
3. Утвердить Политику по этике и культуре ГБУЗ ММКЦ «Коммунарка» ДЗМ» (Приложение 2).
4. Заместителю директора по кадрам Шульженко Д.Ю. обеспечить ознакомление всех работников с данным приказом под роспись в течение 20 рабочих дней с момента публикации, организовать обязательное ознакомление всех трудоустраивающихся работников с приказом.
5. Осуществить пересмотр данного документа в срок до 31.12.2026.
6. Руководителю Канцелярии Разумовской А.А. обеспечить размещение настоящего Приказа в электронных системах ГБУЗ «ММКЦ «Коммунарка» ДЗМ.
7. Контроль за исполнением оставляю за собой.

Директор

Д.Н. Проценко

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения города Москвы
«Московский многопрофильный клинический центр «Коммунарка»
Департамента здравоохранения города Москвы»

УТВЕРЖДЕНА

Приказом ГБУЗ «ММКЦ «Коммунарка» ДЗМ»

от 16.06.2026 г. № 555/К-26п

Приложение 1

**КУ-06.01 Политика по ключевым ценностям, принципам и правилам работы
ГБУЗ «ММКЦ «Коммунарка» ДЗМ»**

1. Назначение

Политика по ключевым ценностям, принципам и правилам работы ГБУЗ «ММКЦ «Коммунарка» ДЗМ (далее - Политика) в ГБУЗ «ММКЦ «Коммунарка» ДЗМ» (далее – Центр) разработана для определения миссии Центра, а также основополагающих ценностей, принципов и правил, которыми руководствуются все работники Центра в своей деятельности.

Цели данной политики:

- сформировать человекоцентричную культуру внутри организации;
- обеспечить информирование всех сотрудников медицинской организации о миссии, ценностях и принципах работы Центра;
- обогатить публичный образ Центра за счет размещения позиций из документа в открытом доступе, декларации их вовне на мероприятиях и в публикациях;
- повысить удовлетворенность пациентов и посетителей, в частности улучшить оценки Центра в сети «Интернет»;
- снизить количество обоснованных жалоб по вопросам деятельности сотрудников, особенно связанных с нарушением этики;
- повысить активность персонала в сфере подачи и разбора инцидентов;
- снизить количество конфликтов на рабочем месте;
- улучшить командную работу сотрудников, сократить сроки, требуемые для согласования и реализации проектов, документов.

2. Пользователи

Все работники Центра должны знать и соблюдать Политику и несут за это персональную ответственность.

3. Миссия ГБУЗ «ММКЦ «Коммунарка» ДЗМ»

Полная миссия:

«Мы несем ответственность за каждую жизнь, объединяя эмпатию, милосердие и профессионализм. Наша команда развивается, передавая знания и опыт, а доверие строит на уважении к каждому пациенту и коллеге».

Краткая миссия:

«Мы несём ответственность за каждую жизнь, объединяя эмпатию, милосердие и профессионализм».

Девиз: «Люди для людей».

4. Цель ГБУЗ «ММКЦ «Коммунарка» ДЗМ»

К 2028 году обеспечить лидерство центра в системе здравоохранения Москвы за счёт:

- качества и безопасности медицинской помощи;
- человекоцентричной культуры и высокого пациентского опыта;
- развития и удержания профессиональной команды;
- эффективности внутренних процессов и междисциплинарного взаимодействия;
- инноваций, науки, образования и цифровых технологий;
- рационального использования ресурсов.

5. Ценности ГБУЗ «ММКЦ «Коммунарка» ДЗМ»

№ п/п	Ценность	Расшифровка
1	Милосердие	Чувство сострадания по отношению к окружающим людям, стремление облегчить физические и психологические страдания пациента, его близких.
2	Эмпатия	Способность понимать и разделять чувства пациентов, их близких, а также других сотрудников, внимательно относиться к их эмоциональным потребностям, поддерживать их в стрессовых ситуациях и индивидуально подходить к каждому случаю
3	Команда	Объединение всех сотрудников для слаженного, своевременного и качественного оказания медицинской помощи, сопровождающееся совместной ответственностью за результат
4	Доверие	Создание и поддержание взаимоотношений с коллегами, пациентами и их близкими, при которых участники убеждены в честности, компетентности и благоприятности намерений других. Достигается за счет прозрачности информации, открытости, правдивости в общении с пациентами и коллегами. Построение коллегиальной модели взаимоотношений с пациентом, при которой пациент доверяет информации, которой делится врач, а врач считает пациента способным активно участвовать в обсуждении своего лечения и принимать осознанные решения на основании полученной информации

5	Ответственность	Знание и понимание сотрудниками своих должностных обязанностей, готовность нести полный ответ за результаты и последствия, которые могут возникнуть в процессе их осуществления. Понимание и принятие своей роли в обеспечении высокого стандарта оказываемой Центром медицинской помощи.
6	Безопасность	Соблюдение стандартов безопасности, протоколов лечения, санитарно-эпидемиологических норм, обеспечение антитеррористической и противопожарной защищенности, создание психологически комфортной и безбарьерной среды
7	Ресурсы	Стремление рационально использовать имеющиеся в распоряжении ресурсы (материальные, временные, кадровые) с целью достижения полного и качественного выполнения рабочих задач с минимальными их затратами
8	Традиции	Уважение к истории учреждения, принятым в нем обычаям и порядкам, преемственность профессиональных знаний. Сохранение лучшего опыта и использование его в качестве фундамента для дальнейших улучшений
9	Просвещение	Постоянное обучение персонала, развитие собственных обучающих программ, вовлечение сотрудников в педагогическую и научную деятельность, распространение научных медицинских и гигиенических знаний среди населения для укрепления здоровья, профилактики заболеваний и формирования здорового образа жизни.
10	Инновации	Внедрение передовых технологий и методик лечения, участие в научных исследованиях, активная интеграция современных достижений медицины и менеджмента
11	Скорость	Осуществление рабочих задач в оптимальные сроки, особенно в критических ситуациях, требующих быстрого принятия решения и его реализации. При этом скорость не может достигаться за счет нарушения требований безопасности пациента, законодательства и клинических рекомендаций.

12	Развитие	Постоянное совершенствование деятельности Центра, включающее расширение перечня оказываемой помощи, повышение ее качества за счет обновления ресурсной базы, обучения персонала, внедрения перспективных разработок в сфере клинической медицины и менеджмента
----	----------	--

Ориентиры на поведение сотрудников в соответствии с ценностями даны в Приложении 1.

6. Принципы работы ГБУЗ «ММКЦ «Коммунарка» ДЗМ»

- 6.1. Забота о благополучии пациентов и сотрудников – главный приоритет центра
- 6.2. Открытость, эмпатия и доверие – важный аспект любого общения
- 6.3. Человечность и милосердие – основа каждого действия
- 6.4. Профессионализм и компетентность – фундамент решения любых задач
- 6.5. Командная работа и оперативность – путь к результату
- 6.6. Традиции, просвещение и инновации - двигатель развития
- 6.7. Рациональное использование ресурсов – залог качества медицинской помощи

7. Фундаментальные правила ГБУЗ «ММКЦ «Коммунарка» ДЗМ»

- 7.1. Будь проактивен в пределах своих компетенций, быстро реагируй на запросы
- 7.2. В случае ошибки сообщи о ней и постарайся исправить. Обратная связь без личных оценок. Если в чем-то сомневаешься - спроси у коллег.
- 7.3. Отвечай за качество своей работы, бери инициативу
- 7.4. Относись к пациентам и коллегам как к близким для тебя людям
- 7.5. Действуй по утвержденным внутренним правилам клиники и стандартам
- 7.6. Используй ресурсы рационально, применяй единые каналы информации
- 7.7. Учись новому, предлагай улучшения, обменивайся опытом с коллегами
- 7.8. Не допускай причинения вреда, сообщай о возникающих рисках

8. Разработчики

Директор - Проценко Д.Н.

И.О. Заместителя Директора по лечебной работе – Главного врача – Коготыжев Р.К.

Заместитель главного врача по медицинской части – Купрейчик В.Л.

Заместитель директора по экономическим вопросам – Зеленский А.А.

Заместитель директора по гражданской обороне и мобилизационной работе – Гольжа В.В.

Заместитель главного врача по акушерско-гинекологической помощи – Данелян С.Ж.
Заместитель главного врача по хозяйственным вопросам – Воробьев И.В.
Заместитель главного врача по неонатологической помощи – Жогин С.И.
Заместитель главного врача по хирургической помощи – Лебедев И.С.
Заместитель директора по кадрам – Шульженко Д.Ю.
Заместитель главного врача по детству – Солодовникова О.Н.
Заместитель главного врача по детской хирургии – Айрапетян М.И.
Заместитель главного врача по внутреннему контролю качества оказания медицинской помощи- Назарьева И.Е.
Заместитель главного врача по клинико-экспертной работе – Леснова Е.Ю.
И.о. заместителя главного врача по работе с сестринским персоналом – Поздняков-Давыдов Е.О.
Заведующий перинатальным центром – Волков Р.В.
Руководитель регионального сосудистого центра – Лебедева А.Ю.
Заведующий учебным центром – Борщев Г.Г.
Руководитель информационно-аналитического центра – Трощанский Д.В.
Начальник юридического отдела – Феденистова О.Н.
Начальник отдела медицинской техники – Глазунова В.С.
Начальник отдела «Проектный офис» - Барсегова К.А.
Главный бухгалтер – Маслова Е.А.
Руководитель контрактной службы – Жигалина В.В.
Начальник планово-экономического отдела – Якунин Н.А.
Заведующий канцелярией – Разумовская А.А.

Ориентиры на поведение, соответствующее ценностям**1. Эмпатия:**

- 1.1. сопереживайте окружающим Вас людям,
- 1.2. будьте снисходительны к поведению тех, кто испытывает тяжелые физические или психологические страдания,
- 1.3. поддерживайте не только пациентов и их близких, но и своих коллег, когда те находятся в тяжелых жизненных ситуациях
- 1.4. при совершении коллегой ошибки - не стыдите его, ведь ошибиться может каждый, а помогите в ее исправлении и посоветуйте подать инцидент

2. Просвещение:

- 2.1. информируйте пациента по вопросам диагностики, лечения, реабилитации его заболевания
- 2.2. давайте пациенту понятные и выполнимые рекомендации для продолжения лечения и реабилитации в амбулаторных условиях или на дому
- 2.3. осуществляйте работу по профилактике заболеваний, ставьте пациента в известность при выявлении у него факторов риска возникновения других заболеваний или ухудшения течения имеющихся заболеваний
- 2.4. выстраивайте с пациентами коллегиальную модель отношений, доносите до них информацию об их здоровье, чтобы они могли полноценно участвовать в обсуждении плана лечения и принимать информированные решения

3. Доверие:

- 3.1. будьте честными и открытыми в общении, не скрывайте неприятную или неудобную для Вас информацию,
- 3.2. в случае совершения ошибки - информируйте об этом руководителя, подайте инцидент
- 3.3. выстраивайте доверительные отношения с коллегами, в которых каждый из вас уверен в честности и компетентности другого, тогда Вы сможете продуктивно работать в команде
- 3.4. при наличии сомнений в правильности действий коллеги - сообщите ему, если же такое замечание получили Вы - повторно проанализируйте ситуацию, чтобы убедиться, что Вы не совершаете ошибку
- 3.5. воспринимайте вопросы и замечания от коллег рационально, не испытывайте к ним за это негативные чувства, а используйте ситуацию как шанс стать лучше
- 3.6. сохраняйте конфиденциальность данных о пациентах, по рабочим вопросам

3.7. давайте пациентам шанс принять участие в обсуждениях и в принятии решений, касающихся его здоровья

4. Команда:

4.1. руководствуйтесь принципами взаимовыручки, будьте готовы оказать коллеге содействие при обращении его за помощью, но не в ущерб собственной работе

4.2. помните о том, что труд всех работников прямо или косвенно направлен на реализацию Миссии Центра, поэтому не принижайте труд коллег, их роль в жизни Центра

4.3. минимизируйте конфликты внутри коллектива

4.4. при выполнении командной работы (например, в составе операционной бригады), убедитесь, что каждый знает свои роль и обязанности

4.5. при работе в команде обязательно обозначайте лидера, который координирует остальных и несет ответственность за результат

5. Милосердие

5.1. оказывайте помощь пациентам, если они обращаются к Вам с рациональной и выполнимой просьбой

5.2. обеспечивайте пациентов надлежащим уходом

5.3. осуществляйте рациональную анальгезию пациентам, требующим этого

5.4. уважайте достоинство пациентов, обеспечивайте им комфортабельное пребывание в Центре, создавайте достойные условия для пациентов реанимационных отделений (зонирование, поддержка циркадных ритмов, т.д.)

5.5. при выявлении лиц, находящихся в тяжелых жизненных ситуациях, посоветуйте обратиться в службы, оказывающие помощь в таких случаях

5.6. при необходимости и наличии возможности позовите психолога для оказания помощи окружающим лицам, переживающим тяжелые физические или психологические страдания.

6. Ответственность:

6.1. будьте готовы быть в ответе за любые свои действия в процессе работы

6.2. рационально воспринимайте критику своей деятельности

6.3. при осуществлении своей деятельности не выходите за рамки сферы своих компетенций

6.4. если Вы являетесь лидером бригады или команды по выполнению определенной задачи, помните, что на Вас возложена задача по координации коллег и Вы отвечаете за конечный результат

7. Скорость:

7.1. выполняйте рабочие задачи в рамках установленных Вам руководством сроков

7.2. при невозможности осуществления задачи в срок - информируйте об этом других участников процесса для рассмотрения альтернативных вариантов решения проблемы

7.3. приоритизируйте критические ситуации при принятии решений о последовательности выполнения задач

7.4. при возникновении чрезвычайных ситуаций или активации кодов безопасности действуйте быстро и в соответствии с алгоритмами

7.5. знайте порядок действий и свою возможную роль при возникновении нештатных ситуаций (протокол массового поступления, код синий)

8. Ресурсы:

8.1. рационально используйте ресурсы Центра (не дублируйте назначения без нужды, при наличии препаратов с истекающим сроком годности - перераспределите их по Центру, не используйте расходные материалы в личных целях)

8.2. осторожно относитесь к имуществу Центра, не используйте его не по назначению, избегайте причинения ему физического вреда

8.3. при наличии предложений по улучшению рабочих процессов - сообщите об этом своему руководству и/или подайте в качестве предложения/ инцидента

9. Безопасность:

9.1. знайте и соблюдайте требования пожарной, антитеррористической безопасности

9.2. соблюдайте стандарты безопасности медицинской помощи (идентификация, профилактика падений, правила передачи информации и т.д.)

9.3. соблюдайте санитарно-эпидемиологические требования

9.4. при оказании медицинской помощи действуйте на основании порядков, стандартов, с учетом клинических рекомендаций

9.5. при обнаружении инфраструктурных повреждений на территории Центра или иных ситуаций, способных привести к травмам (скользкий пол/ асфальт, наличие преград на пути движения посетителей, т.д.), немедленно сообщите в ответственную службу

10. Традиции:

10.1. перенимайте опыт коллег

10.2. учитесь на уроках прошлого

10.3. не забывайте о проверенных годами методиках при возникновении новых технологий

10.4. уважительно относитесь к истории Центра, заслугам его работников

11. Инновации:

11.1. следите и перенимайте перспективные нововведения в области медицины или менеджмента

11.2. если узнали об интересной и потенциально полезной инновации, сформулируйте предложения по ее внедрению в своем подразделении или во всем Центре

11.3. при желании участвуйте в научной деятельности Центра (статьи, конференции, т.д.).

12. Развитие:

12.1. постоянно продолжайте учиться

12.2. используйте доступные возможности по приумножению своих знаний и навыков - конференции, внутреннее обучение

12.3. будьте готовы расширять перечень своих навыков и умений, овладевать новыми методиками и инструментами, делиться ими с коллегами

12.4. быстро адаптируйтесь к быстро меняющейся рабочей среде