

СОГЛАСОВАНО

Председатель первичной профсоюзной
организации



А.Б. Герасимов
20.08.20

УТВЕРЖДЕНО

Приказом главного врача
СИБГБУ «БСП № 33»



от «13» _____ 20__ года № _____

**КОДЕКС ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ЭТИКИ
И СЛУЖЕБНОГО ПОВЕДЕНИЯ
РАБОТНИКОВ
САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОГО
ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО
УЧРЕЖДЕНИЯ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
«ГОРОДСКАЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ
ПОЛИКЛИНИКА № 33»**

СОДЕРЖАНИЕ

ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Основные термины и определения
- 1.2. Цель Кодекса
- 1.3. Основные ценности Учреждения
- 1.4. Принципы профессиональной этики Учреждения

ГЛАВА 2. ЭТИЧЕСКИЕ НОРМЫ СЛУЖЕБНОГО ПОВЕДЕНИЯ СОТРУДНИКОВ

- 2.1. Общие положения
- 2.2. Этические принципы сотрудников Учреждения
- 2.3. Этические принципы руководства Учреждения
- 2.4. Нормы служебного поведения сотрудников Учреждения
- 2.5. Отношения между руководством и сотрудниками Учреждения
- 2.6. Отношения с коллегами
- 2.7. Отношения с пациентами и их законными представителями
- 2.8. Отношения с контрагентами
- 2.9. Отношения с органами государственной власти (контролирующими органами)
- 2.10. Отношения со средствами массовой информации
- 2.11. Публичная деятельность сотрудников
- 2.12. Корпоративное имущество и система коммуникативной безопасности

ГЛАВА 3. ФОРМИРОВАНИЕ И ПОДДЕРЖАНИЕ ПОЛОЖИТЕЛЬНОГО ИМИДЖА УЧРЕЖДЕНИЯ

- 3.1. Корпоративная культура
 - 3.1.1. Внешний вид сотрудника
 - 3.1.2. Проведение встреч и переговоров
 - 3.1.3. Проведение собраний и совещаний
 - 3.1.4. Общение по телефону и коммуникативным средствам связи

ГЛАВА 4. КОНТРОЛЬ НАД СОБЛЮДЕНИЕМ КОДЕКСА

ГЛАВА 5. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Кодекс профессиональной этики и служебного поведения (далее по тексту – Кодекс) работников Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Городская стоматологическая поликлиника № 33 (далее по тексту – Учреждение) разработано в соответствии с законодательством Российской Федерации, Уставом Учреждения и иными локальными нормативными актами Учреждения.

Кодекс является сводом принципов и правил саморегулирования деятельности Учреждения, включающим корпоративную культуру, осознанно разделяемые в коллективе ценности и нормы деловой этики, обязательные для выполнения в рамках рабочих процессов Учреждения.

Кодекс адресован и распространяется на всех работников Учреждения.

1.1. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Этика – совокупность норм поведения.

Служебное поведение - совокупность поступков и действий должностного лица или группы лиц, осуществляемых в пределах установленных законом полномочий, в процессе взаимодействия во внутренней среде и с внешней средой по поводу выполнения ими своих должностных обязанностей.

Профессиональная этика - система моральных принципов, норм и правил поведения специалиста с учётом особенностей его профессиональной деятельности и конкретной ситуации.

Корпоративная этика - система моральных принципов, норм нравственного поведения, оказывающих регулирующее воздействие на отношения внутри одной организации и на взаимодействие с другими организациями.

Медицинская этика (медицинская деонтология) – совокупность принципов регулирования и норм поведения медицинских работников, обусловленных спецификой их деятельности, положением и той ролью, которая отводится им в обществе.

Участники профессионального процесса – лица, которые, так или иначе, связаны с профессиональной деятельностью Учреждения: общественность (пациенты и их законные представители), сотрудники, контрагенты, государственные (контролирующие) органы, другие заинтересованные лица.

Корпоративная культура – совокупность моделей поведения, которые приобретены организацией в процессе адаптации к внешней среде и внутренней интеграции, показавших свою эффективность и разделяемых большинством членов организации.

Корпоративные ценности – значимые, общепринятые и разделяемые сотрудниками убеждения и принципы, закреплённые в стандартах и правилах поведения.

1.2. ЦЕЛЮЮ НАСТОЯЩЕГО КОДЕКСА ЯВЛЯЕТСЯ:

1) Закрепление ключевых ценностей, принципов, правил и норм профессиональной этики, которыми в обязательном порядке руководствуются руководители и работники Учреждения в своей деятельности как при принятии стратегически важных решений, так и в повседневных ситуациях.

2) Установление стандартов поведения, определяющих взаимоотношения внутри коллектива, отношения с сотрудниками, пациентами и их законными представителями, контрагентами, государственными (контролирующими) органами, общественностью.

3) Развитие единой корпоративной культуры, основанной на высоких этических стандартах, поддержание в коллективе атмосферы доверия, взаимного уважения и порядочности.

4) Единообразное понимание и исполнение норм профессиональной этики и служебного поведения, принятых в Учреждении, всеми сотрудниками вне зависимости от занимаемой должности.

5) Формирование политики корпоративного поведения, базирующийся на учёте интересов всех участников деятельности Учреждения.

6) Повышение и сохранение доверия к Учреждению со стороны сообщества, укрепление репутации открытого и честного Учреждения.

7) Сохранение высокой общественной оценки качества медицинских услуг, предоставляемых Учреждением, престижа медицинской деятельности, осуществляемой Учреждением, и её значимости в развитии системы медицинской помощи Российской Федерации и охране здоровья граждан.

8) Содействие эффективному взаимодействию с заинтересованными сторонами путём применения практики делового поведения.

9) Осознание сотрудниками персональной ответственности перед гражданами, контрагентами, коллективом за выполнение своих должностных обязанностей.

1.3. ОСНОВНЫЕ ЦЕННОСТИ УЧРЕЖДЕНИЯ

Преимущество ценностей и высоких стандартов качества и традиций медицины может быть обеспечено только точным следованием лиц, осуществляющих медицинскую деятельность в Учреждении, нормативно-правовым и этическим требованиям.

Исполнение работниками этических требований обеспечивает установление в Учреждении атмосферы уважения человеческого достоинства, честности и порядочности, служения здоровью и интересам пациента. Соблюдение этических требований рассматривается как общее дело коллектива работников Учреждения.

Основными деловыми и этическими ценностями Учреждения являются:

1) высокое качество, безопасность и надёжность при осуществлении медицинской деятельности;

2) сохранение и последовательное наращивание технического, производственного, кадрового и иного потенциала Учреждения;

3) достижение и поддержание прибыльности за счёт повышения эффективности ведения и результата профессиональной деятельности, включая оптимизацию затрат при её осуществлении, а также повышения КПД сотрудника Учреждения;

4) защита интересов и прав участников Учреждения;

5) доверительные и ответственные деловые отношения с общественностью и контрагентами.

1.4. ПРИНЦИПЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ЭТИКИ УЧРЕЖДЕНИЯ

Учреждение стремится соблюдать принципы профессиональной этики во всех аспектах своей деятельности.

Учреждение руководствуется следующими принципами профессиональной этики:

Честность – Учреждение не допускает конфликта между личными интересами и профессиональной деятельностью; обман, умалчивание и ложные заявления несовместимы со статусом сотрудника Учреждения и являются основанием для привлечения сотрудника к дисциплинарному взысканию в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации.

Профессиональная компетентность – глубокое знание предмета своей деятельности, ответственное и добросовестное отношение к должностным обязанностям, качественное и своевременное выполнение поставленных задач, совершенствование профессионального уровня.

Ответственность – профессиональное исполнение своих обязательств перед обществом, сотрудниками, контрагентами, государственными (контролирующими) органами, другими заинтересованными сторонами.

Справедливость – предполагает равные условия для профессионального роста любого сотрудниками в рамках Учреждения.

Равенство – исполняя свои обязательства перед обществом, коллегами, контрагентами, государственными органами и другими заинтересованными сторонами в рамках рабочих процессов Учреждения сотрудники не имеют права руководствоваться личными взглядами и интересами (политическими, гендерными, национальными, религиозными и др.). Иные действия считаются несовместимыми со статусом сотрудника Учреждения и являются основанием для привлечения сотрудника к дисциплинарному взысканию в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации.

В соответствии с указанными принципами выстраиваются взаимоотношения Учреждения с сотрудниками, общественностью, представителями организаций, государственными органами и другими участниками.

1.4.1. При осуществлении своей деятельности Учреждение:

- 1) соблюдает нормы законодательства Российской Федерации;
- 2) обеспечивает соблюдение и уважение прав человека;
- 3) создаёт условия для самосовершенствования работников, предоставляет возможность для повышения уровня квалификации сотрудников, их личностного и карьерного роста;
- 4) действует справедливо и добросовестно, не приемлет взяток и аналогичной порочной практики, противодействует коррупции, не попустительствует взяточничеству и вымогательству;
- 5) стремится к тому, чтобы все отношения с участниками профессионального процесса были взаимовыгодными;
- 6) совершенствует систему мотивации и оценки труда;
- 7) ведёт в отношении своих сотрудников политику равных возможностей, отсутствия дискриминации;
- 8) проявляет уважение к населению и бережно относится к окружающей среде;
- 9) обеспечивает безопасность труда.

ГЛАВА 2. ЭТИЧЕСКИЕ НОРМЫ СЛУЖЕБНОГО ПОВЕДЕНИЯ СОТРУДНИКОВ

2.1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Репутация честного, открытого Учреждения, строго придерживающегося высоких стандартов профессиональной этики, является залогом его успеха и процветания. Следование этическим принципам и поддержание репутации Учреждения – одни из основных задач всех сотрудников. Любые нарушения норм и правил профессиональной этики могут привести к потере доверия к Учреждению со стороны общественности, государственных структур и других организаций.

Этические нормы устанавливают стандарты поведения для каждого сотрудника Учреждения и определяют совокупность принципов и норм поведения, соответствующих (непротиворечащих) интересам Учреждения. Эффективное внедрение и соблюдение этических норм является главным и неукоснительным приоритетом для всех сотрудников Учреждения.

Каждый сотрудник Учреждения несёт ответственность за выполнение этих требований.

2.2. ЭТИЧЕСКИЕ ПРИНЦИПЫ СОТРУДНИКОВ УЧРЕЖДЕНИЯ

Свою профессиональную деятельность сотрудники Учреждения осуществляют в соответствии с целями и с учётом ценностей и норм, принятых в Учреждении на основе:

- 1) неукоснительного соблюдения законодательства Российской Федерации, локальных нормативных актов Учреждения;
- 2) следования высоким моральным требованиям, таким как честность, ответственность, непредвзятость, справедливость, доброжелательность, являющимся условием успешного выполнения Учреждения своих целевых задач;
- 3) соблюдения конфиденциальности информации, ставшей известной сотруднику, составляющей врачебную, персональную, коммерческую, научную или иную тайну Учреждения;
- 4) полного и ответственного исполнения должностных обязанностей;
- 5) персональной ответственности за качество и результаты своей деятельности;
- 6) активного противодействия недобросовестным поступкам сотрудников Учреждения, придания гласности фактам нарушения настоящего Положения;
- 7) установления и развития профессиональных связей на основе взаимоуважения и взаимопомощи;
- 8) поддержки положительной репутации Учреждения, в том числе и в нерабочее время;
- 9) поддержки и развития корпоративной культуры и корпоративных ценностей Учреждения;
- 10) уважительного отношения к символике Учреждения;
- 11) предотвращения распространения или угроз распространения сведений, порочащих репутацию Учреждения, пациентов, работников, сторонних организаций;
- 12) коллективного поддержания здорового морально-психологического климата и здорового образа жизни;
- 13) корректного (толерантного) отношения к ошибкам коллег и объективной оценке своей профессиональной компетенции, постоянной работы над своим развитием;
- 14) творческого подхода к работе, делового оптимизма и жизнелюбия.

2.3. ЭТИЧЕСКИЕ ПРИНЦИПЫ РУКОВОДСТВА УЧРЕЖДЕНИЯ

Система исполнения Положения опирается на этическое лидерство руководителей Учреждения. Своим примером руководство Учреждения должно поддерживать корпоративную культуру, неприемлемость коррупции и формировать образцы этичного поведения.

Руководство Учреждения относится к своим сотрудникам с уважением и заинтересовано в формировании долгосрочных отношений с ними на основе трудового законодательства и уважения к правам человека.

Руководство Учреждения стремится проводить честную, справедливую и открытую политику в отношении своих сотрудников, с учётом индивидуальных особенностей каждого сотрудника. Эта политика действует на всех этапах работы с персоналом.

Руководство Учреждения стремится создать эффективную систему оценки персонала, основанную на коэффициенте полезного действия каждого по отдельности и всех вместе, материального и нематериального вознаграждения сотрудников, которые позволяют:

- объективно оценить вклад каждого сотрудника;
- привлечь наиболее квалифицированных сотрудников;
- стимулировать развитие и профессиональный рост сотрудников.

2.3.1. Принципы и нормы поведения руководства Учреждения:

- 1) соблюдение законодательства, условий Коллективного договора, иных локальных нормативных актов Учреждения, соглашений и трудовых договоров;
- 2) доведение до работников Учреждения полученных целевых задач с тем, чтобы подчинённые ясно понимали их цели, смысл и свою роль в их решении;
- 3) создание атмосферы открытости в деловом общении, обеспечении организации труда, способствующей эффективному взаимодействию работников Учреждения и удовлетворению их от работы;
- 4) принятие конструктивной критики, уважение альтернативного мнения;
- 5) признание эффективности и приоритетности адекватных форм поощрения за трудовые достижения сотрудников по сравнению с наказанием;
- 6) недопущение по отношению к работникам Учреждения каких-либо проявлений дискриминации по половым, политическим, религиозным и национальным мотивам при приёме на работу, оплате труда, продвижении по службе;
- 7) обеспечение безопасности труда и условий, отвечающих требованиям охраны и гигиены труда;
- 8) запрет использования принудительного труда;
- 9) уважение права работников Учреждения на участие в профсоюзной деятельности;
- 10) развитие эффективной системы консультаций работников Учреждения относительно условий труда и других вопросов, которые будут непосредственно затрагивать их на рабочем месте;
- 11) признание суверенности личности и неприкосновенности её достоинства.

2.4. НОРМЫ СЛУЖЕБНОГО ПОВЕДЕНИЯ СОТРУДНИКОВ УЧРЕЖДЕНИЯ

Учреждение уверено, что каждый сотрудник при выполнении своей работы обязан ставить интересы Учреждения выше своих личных, в то же время Учреждение уважает гражданские и личные права своих сотрудников.

При исполнении своих должностных обязанностей сотрудники Учреждения не могут участвовать в деятельности, прямо или косвенно влияющей на деловые решения, профессиональные или финансовые процессы Учреждения, если в результате этой деятельности возникает или может возникнуть ситуация конфликта личных интересов и интересов Учреждения (конфликт интересов).

2.4.1. В своей деятельности сотрудники Учреждения не допускают:

- 1) злоупотребление служебным положением, дачу взятки, получение взятки, злоупотребление полномочиями, коммерческий подкуп либо иное незаконное использование физическим лицом своего должностного положения, вопреки законным интересам Учреждения, в целях получения выгоды в виде денег, ценностей, иного имущества или услуг имущественного характера, иных имущественных прав для себя или третьих лиц, либо незаконное предоставление такой выгоды указанному лицу другими физическими лицами. Злоупотребление служебным положением возникает, когда сотрудник Учреждения ставит свои личные интересы выше интересов Учреждения в рамках рабочих процессов, что является несовместимым со статусом сотрудника Учреждения и является поводом для привлечения сотрудника к дисциплинарному взысканию в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации;
- 2) участие в незаконных акциях, порочащих Учреждение как трудовой коллектив, любую противоправную деятельность (деловую, общественную, политическую, религиозную и др.), которая может принести ущерб Учреждению;
- 3) распространение или угрозу распространения любых сведений, порочащих репутацию Учреждения, его руководителей, работников, пациентов, контрагентов,

применение или угрозу применения незаконных способов осуществления профессиональной деятельности;

4) формальное отношение к выполнению своих функций, проявляющееся в выполнении трудовых процессов, не добиваясь содержательного фактического результата. Формализм одновременно оценивается как неэффективная работа или ненадлежащее исполнение должностных обязанностей;

5) критику Учреждения в присутствии посторонних людей;

6) совместную работу лиц, состоящих между собой в близком родстве (родители, супруги, дети), если их работа связана с непосредственной подчинённостью одного из них другому;

7) раскрытие врачебной, персональной, коммерческой и другой конфиденциальной информации. Раскрытие любой конфиденциальной информации влечёт за собой ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации.

Учреждение ожидает от всех сотрудников избегания всех ситуаций потенциального и действительного конфликта личных интересов и интересов Учреждения.

2.4.2. Сотрудникам запрещается:

1) употребление алкогольных напитков, наркотических средств на рабочем месте, на территории Учреждения и при исполнении должностных обязанностей вне территории Учреждения;

2) курение на территории Учреждения;

3) ношение любого вида оружия на территории Учреждения;

4) участие в азартных играх на территории Учреждения и при исполнении должностных обязанностей вне территории Учреждения;

5) пропаганда политических и религиозных взглядов или их обсуждение с кем-либо;

6) прямое нарушение норм и правил данного Положения;

7) нарушение дисциплины труда;

8) иная незаконная деятельность.

2.4.3. Сотрудники Учреждения должны:

1) качественно и своевременно исполнять свои должностные обязанности;

2) соблюдать нормы и правила, установленные локальными нормативными актами Учреждения;

3) принимать меры по предотвращению и урегулированию конфликта интересов;

4) принимать меры по предупреждению коррупции;

5) в рабочее время не заниматься делами, не связанными с выполнением должностных обязанностей.

2.5. ОТНОШЕНИЯ МЕЖДУ РУКОВОДСТВОМ И РАБОТНИКАМИ УЧРЕЖДЕНИЯ

Создание конструктивных профессиональных отношений между руководителями и работниками Учреждения необходимо для ежедневной эффективной работы Учреждения и для его будущего развития.

2.5.1. Руководителям Учреждения рекомендуется соблюдать следующие нормы и правила делового этикета:

1) показывать подчинённым пример владения нормами и правилами этики и делового общения;

2) не критиковать подчинённых в присутствии других сотрудников. Учитывать, что критика должна быть корректной и конструктивной;

3) уметь признавать перед подчинёнными свои ошибки и не преследовать их за конструктивную критику в свой адрес.

2.5.2. Сотрудникам Учреждения следует соблюдать следующие нормы и правила делового этикета:

- 1) информировать непосредственного руководителя о причинах отсутствия на рабочем месте, если такие причины не были согласованы с руководителем предварительно;
- 2) не отвечать в присутствии коллег на некорректное поведение руководителя;
- 3) знать в лицо и по имени-отчеству руководителей Учреждения и его структурных подразделений;
- 4) здороваться первым при встрече на территории Учреждения с руководителем;
- 5) максимально содействовать руководству Учреждения, а также представителям профсоюза, пациентам, деловым партнёрам и другим заинтересованным сторонам.

2.5.3. Сотрудникам в отношении с руководством запрещается:

- 1) фамильярное обращение к руководству;
- 2) отвлекать руководителей от работы в целях решения личных вопросов;
- 3) обсуждать руководство с другими сотрудниками;
- 4) пренебрежительно относиться к конструктивным замечаниям руководства;
- 5) игнорировать поручения руководства;
- 6) утаивать от руководства какую-либо информацию, которая препятствует или может препятствовать надлежащему исполнению должностных обязанностей.

2.5.4. При наличии трудовой деятельности вне Учреждения сотрудники должны:

- 1) оформить трудовые отношения по совместительству в соответствии с законодательством Российской Федерации, уведомив отдел кадров о наличии основной трудовой деятельности в другой организации;
- 2) осуществлять иную трудовую деятельность только в нерабочее время, с учётом требований настоящего Положения, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;
- 3) соблюдать правила сохранения конфиденциальной информации, предусмотренной законодательством Российской Федерации и локальными нормативными актами Учреждения;
- 4) своевременно уведомлять отдел кадров об уходе в отпуск по основному месту работы и об увольнении с основного места работы.

2.6. ОТНОШЕНИЯ С КОЛЛЕГАМИ

Отношения в коллективе влияют на настроение сотрудников и их желание работать, во многом определяют результат всей работы Учреждения. Создавая и поддерживая комфортную рабочую обстановку, сотрудники Учреждения обязаны соблюдать следующие нормы и правила делового этикета:

- 1) уважительно относиться друг к другу;
- 2) вести себя сдержанно и корректно по отношению с пациентами, коллегами, деловыми партнёрами и другими лицами;
- 3) всегда извиняться за некорректное поведение;
- 4) не переносить личные отношения, как дружеские, так и, наоборот, в рабочую обстановку;
- 5) помогать коллегам, делиться знаниями и опытом;
- 6) хвалить коллег за хорошо выполненную работу;
- 7) обсуждать проблемы, связанные с работой не с коллегами, а с непосредственным руководителем;

- 8) не принимать участие в интригах, слухах, сплетнях, стараться их пресекать;
- 9) не обсуждать личные и профессиональные качества коллег в их отсутствие;
- 10) не допускать дискриминации по признакам пола, возраста, национальности, вероисповедания, убеждений, социального положения, образования, опыта и пр.;

11) не разглашать любые сведения о коллегах, касающиеся их личной жизни, трудовой деятельности, материального состояния, здоровья и прочую информацию.

Общение между сотрудниками Учреждения, а также с пациентами, их представителями, посетителями и представителями иных организаций, должно строиться на доброжелательной основе, с уважением к окружающим и соблюдением общепринятых норм делового этикета. Не допускается употребление ненормативной лексики, повышенного тона, неуважительных жестов, применение силы и пр.

При возникновении конфликтных ситуаций сотрудники должны принять исчерпывающие меры по их устранению, при необходимости привлечь к разрешению конфликта непосредственного и/или вышестоящего руководителя. Участники конфликтной ситуации должны быть готовы к тому, что при неспособности найти взаимопонимание, в том числе с привлечением коллег и/или руководства, ответственность будут нести обе стороны.

Сотрудники Учреждения обязаны при исполнении должностных обязанностей и в нерабочее время, находясь как на рабочем месте, так и в иных общественных местах, вести себя достойно и корректно, не допуская совершения поступков, которые могут причинить ущерб имиджу Учреждения.

2.6.1. Сотрудники в отношении со своими коллегами обязаны:

- 1) обеспечивать всем равные возможности проявления личности в трудовом процессе;
- 2) содействовать улучшению условий труда, способствующих творческому росту персонала, укреплению его здоровья и социального благополучия, обеспечению личной безопасности;
- 3) содействовать коллегам в решении задач, стремиться находить общие цели и взаимопонимание вне зависимости от того, в каком подразделении Учреждения они работают;
- 4) поддерживать климат доверия, проявлять конструктивность и заботу;
- 5) в конфликтной ситуации стремиться найти взаимопонимание и согласие, показывать готовность продолжать эффективную совместную работу, исходя, прежде всего, из целей деятельности Учреждения;
- 6) уважать право сотрудников на участие в легальных политических акциях, профсоюзной и другой деятельности, не противоречащей действующему законодательству и рабочему процессу;
- 7) уважать частную (личную) жизнь сотрудников, соблюдая суверенитет личности;
- 8) соблюдать нормы общественной морали во взаимоотношениях;
- 9) воздерживаться от неконструктивной и неаргументированной критики сотрудника, проявлять тактичность при обоснованной критике;
- 10) проявлять уважение к квалификации и профессиональному опыту сотрудников, ценить их рабочее время.

2.6.2. Сотрудникам в отношении со своими коллегами запрещается:

- 1) допускать физическое воздействие на коллег;
- 2) повышать голос на коллег, как при личной беседе, так и при посторонних;
- 3) без спроса пользоваться как личными, так и рабочими, за которые он несёт ответственность, вещами коллеги;
- 4) оскорблять коллег, унижать их достоинство и личность;
- 5) обсуждать физические, моральные и профессиональные недостатки коллег.

2.7. ОТНОШЕНИЯ С ПАЦИЕНТАМИ И ИХ ЗАКОННЫМИ ПРЕДСТАВИТЕЛЯМИ

Учреждение рассматривает себя как неотъемлемый элемент общественной среды, в которой оно работает и с которой стремится наладить прочные отношения, основанные на принципах уважения, доверия, гуманности, четности и справедливости.

Руководство Учреждения стремится оказывать положительное влияние на решение социально значимых вопросов, создавать новые рабочие места и повышать профессиональную квалификацию сотрудников.

Сотрудники Учреждения поддерживают программы, направленные на повышение уровня знаний и образования и другие социальные программы. Сотрудники Учреждения стремятся к установлению конструктивных отношений с пациентами и их законными представителями в целях совершенствования общественных отношений, улучшения качества медицинских услуг и безопасности жизни.

Учреждение соблюдает требования законодательства об охране здоровья граждан, охраны окружающей среды и обеспечения безопасных условий труда.

Медицинский работник, определяя манеру общения с наблюдаемым им пациентом, его родными и близкими, старается максимально способствовать формированию у пациента приверженности лечению.

2.7.1. Медицинские работники в отношении с пациентами и их законными представителями обязаны:

- 1) уважать честь и достоинство пациентов и их законных представителей;
- 2) проявлять внимательное и терпеливое отношение;
- 3) относиться к пациентам с заботой и сочувствием;
- 4) нести полную ответственность за профессиональные решения;
- 5) сохранять в тайне всю врачебную и доверенную ему личную информацию;
- 6) в случае задержки врачебного приёма предупредить об этом пациента, принести свои извинения во избежание конфликта;
- 7) максимально точно и доступно отвечать на возникающие у пациента вопросы о ходе и тактике лечения;
- 8) воздерживаться от приёма в обход кассы наличных и безналичных денежных средств за оказанные медицинские услуги;
- 9) внимательно следить за удовлетворением связанных и обусловленных пребыванием в Учреждении интересов и потребностей пациента;
- 10) в случае допущения ошибки при ведении пациента, взаимодействии с его родными и близкими, принимать все меры по исправлению и ликвидации её возможных последствий;
- 11) при проблемах взаимодействия с пациентом, его родными и близкими обеспечивать своевременное и тактичное разрешение возникших вопросов с привлечением при необходимости третьих лиц (непосредственного руководителя, коллег, родных и близких пациента).

2.7.2. Медицинские работники в отношении с пациентами и их законными представителями не имеют права:

- 1) использовать свои знания и возможности не в целях охраны здоровья человека;
- 2) использовать методы медицинского воздействия на пациента по просьбе третьих лиц;
- 3) навязывать пациенту свои философские, религиозные и политические взгляды;
- 4) использовать незарегистрированное в установленном порядке медицинское оборудование;
- 5) назначать и использовать незарегистрированные в Российской Федерации фармакологические препараты;

6) навязывать пациентам тот или иной вид лечения, лекарственные средства в корыстных целях;

7) наносить пациенту физический, нравственный или материальный ущерб намеренно либо по небрежности, безучастно относиться к действиям третьих лиц, причиняющих такой ущерб;

8) проявлять грубое и негуманное отношение к пациенту, унижение его человеческого достоинства;

9) проявлять превосходство, агрессию, неприязнь или эгоизм либо выражать предпочтения кому-либо из пациентов;

10) допускать, чтобы его личные предубеждения и иные субъективные оказывали воздействия на выбор методов диагностики и лечения;

11) при назначении курса лечения предоставлять пациенту недостоверную, неполную либо искаженную информацию об используемых лекарственных препаратах, медицинских изделиях;

12) использовать отказ пациента от предлагаемых платных медицинских услуг как причину ухудшения качества и доступности, уменьшения видов и объёма медицинской помощи, предоставляемой ему бесплатно в рамках программы государственных гарантий, установленной законодательством Российской Федерации;

13) пользуясь своим профессиональным положением, психической несостоятельностью пациента, заключать с ним имущественные сделки, использовать в личных целях его труд, а также заниматься вымогательством и взяточничеством;

14) скрывать от пациента информацию о состоянии его здоровья. В случае неблагоприятного прогноза для здоровья или жизни пациента медицинский работник должен предельно деликатно и осторожно проинформировать об этом пациента при условии, что пациент изъявил желание получить такого рода информацию;

15) скрывать от пациента и непосредственного руководителя информацию о развитии медико-техногенной патологии, непредвиденных реакций и осложнений в процессе лечения.

Подарки от пациентов и пациентам крайне нежелательны, поскольку могут создать впечатление у пациентов, не дарящих и не получающих подарков, что им оказывают меньшую заботу. Подарки не должны вручаться или приниматься в обмен за услуги.

Поведение и внешний вид медицинского работника, его манеры не должны оскорблять пациента, вызывать у него раздражение и иные реакции, возникновение которых вредит его состоянию, образу жизни, соблюдению рекомендаций по лечению и реабилитации.

Средний и младший медицинский персонал воздерживается от обсуждения вопросов здоровья, внешнего вида пациента, его родных и близких, влияния на них врачебных назначений и других тем, не имеющих прямого отношения к его профессиональной деятельности.

Средний и младший медицинский персонал, извещённый о личных вопросах пациента, самостоятельно оценивает их влияние на пребывание пациента в Учреждении и его лечение, предупреждает пациента о передаче полученных сведений врачу.

2.7.3. При личном приёме пациентов и/или их законных представителей по вопросам качества лечения сотрудникам необходимо:

1) внимательно выслушать посетителя, постараться понять суть его обращения в Учреждение;

2) приложить все усилия для разрешения проблемы посетителя;

3) при необходимости привлечения третьих лиц для разрешения вопроса, сообщить об этом посетителю;

4) в случае рассмотрения конфликтных вопросов, которые впоследствии могут повлиять на имидж Учреждения, вести протокол беседы с обязательным уведомлением об этом посетителя.

2.8. ОТНОШЕНИЯ С КОНТРАГЕНТАМИ

Учреждение убеждено в том, что залогом его успеха являются долгосрочные отношения с контрагентами (поставщиками, подрядчиками, партнёрами по совместным проектам и т.д.), основанные на взаимном уважении, доверии, честности и справедливости.

2.8.1. При взаимодействии с контрагентами Учреждение:

- 1) руководствуется чёткими и гласными принципами закупок, а также действующим законодательством, регламентирующим порядок проведения закупок;
- 2) добросовестно исполняет принятые на себя обязательства перед контрагентом;
- 3) соблюдает условия контрактов/договоров и выполняет свои обязательства по отношению к ним;
- 4) не допускает в своей деятельности предоставления контрагентам необоснованных льгот и привилегий;
- 5) создаёт и поддерживает взаимовыгодные отношения с контрагентами, руководствуясь принципами взаимоуважения и компромисса;
- 6) стремится к досудебному урегулированию возникших вопросов в целях их компетентного разрешения путём переговоров и сохранения партнёрских отношений.

Поведение каждого сотрудника формирует представление контрагентов об Учреждении и влияет на их стремление сотрудничать.

2.8.2. В процессе делового общения с контрагентами сотрудники обязаны придерживаться следующих норм и правил делового поведения:

- 1) с уважением относиться ко всем контрагентам без исключения;
- 2) в процессе общения быть сдержанными и тактичными;
- 3) не обсуждать одного контрагента с другими;
- 4) всегда уважительно отзываться о коллегах и Учреждении, укрепляя тем самым его авторитет;
- 5) выслушивать собеседника, давать ему возможность полностью высказаться;
- 6) корректно формулировать критические замечания, не задевая достоинство контрагента;
- 7) в процессе беседы всегда называть собеседника по имени и отчеству;
- 8) избегать поучительного тона, быть открытым к аргументам контрагента, стараться убедить его в своей правоте, а не вынудить его принять свою точку зрения;
- 9) предоставлять контрагентам только те сведения, которые непосредственно касаются предмета переговоров и не содержат конфиденциальную информацию;
- 10) вести обсуждение с контрагентами, не касаясь личных тем, воспоминаний, рассуждений, подчёркивая и выделяя только точку зрения Учреждения.

2.9. ОТНОШЕНИЯ С ОРГАНАМИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ (КОНТРОЛИРУЮЩИМИ ОРГАНАМИ)

Учреждение стремится налаживать и поддерживать прочные взаимоотношения с органами государственной власти (контролирующими органами), чиновниками и другими представителями власти на основе независимости сторон. Учреждение не допускает попыток оказывать влияние на решения органов государственной власти (контролирующих органов).

2.9.1. Во взаимоотношениях с органами государственной власти (контролирующими органами) Учреждение придерживается следующих норм:

- 1) получение всех государственных лицензий и прочих разрешений, необходимых для осуществления деятельности;

2) ведение дел с органами государственной власти (контролирующими органами) без личной заинтересованности, не прибегая к взяточничеству и иным способам оказания влияния на принятие административных решений;

3) предоставление достоверной и полной запрашиваемой информации.

2.10. ОТНОШЕНИЯ СО СРЕДСТВАМИ МАССОВОЙ ИНФОРМАЦИИ

Информационная политика Учреждения предусматривает создание возможности получения свободного и необременительного доступа к информации об Учреждении. Учреждение следит за соблюдением стандартов во взаимодействии со средствами массовой информации (далее по тексту – СМИ).

Сведения, касающиеся деятельности Учреждения, имеет право предоставлять СМИ только главный врач Учреждения. Главный врач Учреждения несёт персональную ответственность за достоверность предоставляемых информационных материалов и отсутствие в них сведений конфиденциального характера.

Сотрудники Учреждения могут предоставлять СМИ информацию, касающуюся деятельности Учреждения, только по поручению или с разрешения главного врача Учреждения и по согласованию с начальником общего отдела.

Каждый сотрудник должен понимать и всегда помнить, что любая высказанная им как сотрудником Учреждения точка зрения (или распространённая информация) непосредственно соотносится с самим Учреждением, его имиджем и влияет на его репутацию.

Любые контакты с представителями СМИ – интервью, публикации, участие в пресс-конференциях, брифингах для прессы – сотрудники осуществляют только по согласованию с главным врачом Учреждения в пределах своей компетенции и предоставленных полномочий.

Сотрудникам запрещается:

1) Публиковать сведения, в том числе фотографии пациентов, медицинских карт, документов Учреждения в социальных сетях и других сайтах сети Интернет, без соответствующего на то разрешения со стороны главного врача Учреждения;

2) Оставлять какие-либо отзывы об Учреждении и его сотрудниках от имени пациентов и их законных представителей;

3) Размещать в социальных сетях, других сайтах сети Интернет личные предложения о медицинских услугах, а также информацию об их стоимости;

4) Размещать в социальных сетях, других сайтах сети Интернет какую-либо информацию, противоречащую информации, размещённой на официальном сайте Учреждения.

2.11. ПУБЛИЧНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ СОТРУДНИКОВ

Сотрудники, с согласия руководства Учреждения, могут оказывать содействие:

- государственным мероприятиям и программам, направленным на защиту здоровья, профилактику заболеваний, воплощение идей здорового образа жизни;

- профессиональному обсуждению вопросов, относящихся к его компетенции, на различных публичных площадках и в СМИ, в том числе в сети Интернет.

Сотрудник обсуждает с руководством Учреждения примерное содержание своих выступлений, в ходе которых планируется затронуть работу Учреждения либо осветить свою деятельность в нём, независимо от того, кем инициированы эти выступления.

В рамках планирования публичного выступления, затрагивающего работу Учреждения и деятельность сотрудника в нём, сотрудник и руководство Учреждения совместно оценивают:

- каналы распространения сведений, источником которых будет выступать сотрудник, возможность их искажения в процессе распространения;
- круг лиц, которому предполагается адресовать публичное выступление сотрудника, и эффект, который распространяемые им сведения могут произвести при их распространении;
- опыт взаимодействия Учреждения с конкретной дискуссионной площадкой (СМИ);
- вопросы, которые могут быть заданы по результатам выступления, в том числе носящие ангажированный, спекулятивный характер;
- роль конкретного выступления в обмене опытом, тиражировании успешной медицинской и иной сопряжённой с ней практикой, формировании положительного образа медицинского работника в профессиональной среде и обществе, стандартов обслуживания Учреждения;
- список других лиц, приглашённых выступить на публичном мероприятии, и их возможный вклад в итоговые результаты мероприятия.

Сотрудник в своих выступлениях, затрагивающих работу Учреждения и характеризующих его деятельность в нём:

- использует сведения, достоверность которых проверена и доказана, в том числе его работой в Учреждении;
- избегает аргументов, носящих полемичный, спекулятивный и иной характер, способный вызвать какой-либо конфликт;
- воздерживается от негативной оценки работы Учреждения и своих коллег;
- воздерживается от субъективного сравнения Учреждения с другими организациями.

Сотрудники уважительно относятся к деятельности СМИ по информированию общества о работе Учреждения и оказывают содействие в получении достоверной информации о медицинской помощи и стандартах обслуживания, действующих в Учреждении.

Сотрудники несут ответственность за продемонстрированный пример, распространённую информацию, данные в СМИ, согласно законодательству Российской Федерации.

2.12. КОРПОРАТИВНОЕ ИМУЩЕСТВО И СИСТЕМА КОММУНИКАТИВНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

Политика Учреждения состоит в том, что все сотрудники обязаны бережно относиться к имуществу Учреждения и использовать его эффективно. Имущество включает в себя материальные ценности и нематериальное имущество (в виде конфиденциальной и интеллектуальной собственности).

Учреждение доверяет сотрудникам и предоставляет для достижения поставленных целей все необходимые ресурсы, которые они используют рационально.

2.12.1. Сотрудники должны:

- 1) бережно относиться к имуществу и средствам Учреждения;
- 2) не использовать своё положение, средства, информацию и ресурсы Учреждения в личных целях.

Всем сотрудникам Учреждения запрещается:

- 1) использовать или раскрывать конфиденциальную информацию о деятельности Учреждения, в частности финансовую, полученную из любого источника в рабочее или свободное от работы время, без предварительного указания и, не имея соответствующих полномочий;
- 2) использовать ресурсы Учреждения в личных целях;

- 3) выносить имущество Учреждения за его пределы;
- 4) передавать без согласования с вышестоящим руководством имущество Учреждения третьим лицам;
- 5) использовать в работе личные медицинские инструменты, материалы и изделия, не закупленные централизованно Учреждением.

Информация, а также ресурсы Учреждения предоставляются тому, кому они необходимы для работы. Наряду с этим, информация, а также ресурсы Учреждения не должны передаваться лицам, которым она не предназначена.

Все сотрудники несут ответственность за разглашение конфиденциальной информации Учреждения и третьих лиц, в отношении которой Учреждение обязано соблюдать условие конфиденциальности и нести обязательства по степени её использования.

Когда сотрудник в течение рабочего дня и по его окончанию покидает рабочее место, он должен убедиться в том, что на его рабочем столе или в другом легкодоступном месте не остались документы, содержащие конфиденциальную информацию, а также материальные ценности, за которые он несёт персональную ответственность. Все подобные документы и материальные ценности должны быть заперты на ключ в шкафах или ящиках, компьютер выключен или заблокирован. Во время беседы с контрагентами или посетителями за рабочим столом сотрудника вся конфиденциальная информация, включая информацию на экране компьютера, должна быть визуально недоступна для собеседника.

Конфиденциальная информация (в электронном, письменном или другом виде) не должна выноситься за пределы Учреждения без соответствующего поручения главного врача Учреждения. При увольнении сотрудник обязан оставить в Учреждении все принадлежащие Учреждению документы, файлы, компьютерные носители информации, отчёты и записи, содержащие информацию об Учреждении, или информацию, которая не предназначена для широкого круга лиц, а также все копии документов, содержащих данную информацию.

ГЛАВА 3. ФОРМИРОВАНИЕ И ПОДДЕРЖАНИЕ ПОЛОЖИТЕЛЬНОГО ИМИДЖА УЧРЕЖДЕНИЯ

Формирование положительного имиджа Учреждения является долговременной и приоритетной задачей.

Основными факторами положительного имиджа Учреждения являются:

- 1) распространение положительной информации о деятельности Учреждения;
- 2) организация внешних и внутренних коммуникаций, формирующих постоянный информационный поток по вопросам деятельности Учреждения;
- 3) соблюдение принципов информационной открытости при работе с заинтересованными группами;
- 4) формирование и развитие корпоративной культуры, поддержание корпоративных культурных ценностей внутри Учреждения;
- 5) социальная политика Учреждения и обеспечение мотивации сотрудников.

3.1. КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА

Корпоративная культура – это существующая в Учреждении система представлений, убеждений, ценностей, норм и правил поведения, принимаемых и разделяемых членами коллектива. Корпоративная культура определяет социально-психологический климат Учреждения, влияет на уровень мотивации сотрудников и степень их лояльности по отношению к Учреждению. Сотрудник, разделяющий

корпоративные убеждения и ценности, считает себя членом сплочённой команды, успех которой для него крайне важен.

Принимая внутренние обязательства перед Учреждением, сотрудники творчески подходят к поставленным задачам, становятся более инициативными, качественно выполняют свою работу.

Устойчивые стандарты (устойчивое развитие) корпоративной культуры являются неотъемлемой частью деятельности Учреждения. Стандарты корпоративной культуры формируют положительный имидж Учреждения среди сотрудников, пациентов, контрагентов и других заинтересованных лиц.

3.1.1. ВНЕШНИЙ ВИД СОТРУДНИКА

Внешний вид сотрудника является одной из составляющих имиджа Учреждения и должен способствовать созданию деловой атмосферы.

Сотрудники Учреждения подразделяются на 2 основных типа:

- 1) медицинские работники – работники, которые связаны с оказанием медицинских услуг, непосредственно контактирующие с пациентами;
- 2) административно-управленческий персонал – офисные работники, а также рабочие хозяйственных служб.

3.1.1.1. Основой делового стиля во внешнем облике офисных сотрудников Учреждения являются следующие принципы:

- 1) сдержанность, опрятность, элегантность;
- 2) чувство меры, вкус и целесообразность;
- 3) чистота, аккуратность, соответствие стандартам делового стиля одежды.

3.1.1.2. Офисным сотрудникам Учреждения на рабочем месте запрещается:

- 1) носить спортивную и пляжную одежду;
- 2) носить шорты, вызывающе короткие юбки, одежду из прозрачных тканей;
- 3) использовать в деловой одежде слишком яркие цветовые сочетания;
- 4) носить броские украшения, одежду с глубоким декольте, открывать спину, живот, плечи;
- 5) открытая демонстрация татуировок и пирсинга на частях тела;
- 6) носить обувь с металлическими набойками, ношение которой может мешать работе других сотрудников.

3.1.1.3. Основой стиля во внешнем облике медицинских работников Учреждения являются следующие принципы:

- 1) чистота и опрятность;
- 2) соответствие стандартам медицинской одежды;
- 3) соответствие стандартам санитарно-эпидемиологического режима;
- 4) удобство и функциональность.

3.1.1.4. Медицинским работникам Учреждения на рабочем месте запрещается:

- 1) носить слишком короткую медицинскую одежду;
- 2) носить медицинскую одежду (халаты, брюки) из тонкой прозрачной ткани;
- 3) надевать яркое бельё под белую медицинскую форму;
- 4) надевать мятую и несвежую медицинскую форму;
- 5) носить массивные украшения;
- 6) открытая демонстрация татуировок и пирсинга на частях тела;
- 7) носить обувь с открытым носом, а также «шумную» обувь.

В дни отъезда в служебную командировку и/или возвращения из командировки при нахождении офисных сотрудников Учреждения на рабочем месте допускаются отклонения от настоящих рекомендаций по внешнему виду, за исключением опрятности и чистоты одежды.

Инженерно-технические работники, которым согласно установленным нормам предусмотрена выдача спецодежды, обязаны в течение рабочего времени носить спецодежду в местах производства работ.

Работники рабочих профессий обязаны носить спецодежду в течение рабочего времени, дополняя или уменьшая её комплектность в зависимости от времени года и температуры внешней среды. При использовании спецодежды необходимо следить за её чистотой и аккуратным видом.

Сотрудники, не являющиеся медицинскими работниками, работа которых сопряжена с выдачей/приёмом медицинских изделий, посещением лечебных кабинетов, обязаны в таких случаях носить медицинских халат.

Работники, работа которых связана с обслуживанием пациентов, обязаны в доступном месте на одежде носить фирменный бейдж Учреждения с указанием на нём ФИО и полного наименования должности. Работники, которым выдан фирменный бейдж, несут ответственность за его наличие и надлежащий вид.

Некоторые работники, определяемые отдельным приказом главного врача Учреждения, в течение рабочего дня обязаны носить фирменную одежду Учреждения, а также содержать её в чистоте и надлежащем виде.

3.1.2. ПРОВЕДЕНИЕ ВСТРЕЧ И ПЕРЕГОВОРОВ

В ходе переговоров с представителями внешних организаций следует последовательно отстаивать интересы Учреждения, проявляя при обсуждении возникающих проблем доброжелательность и конструктивность.

Использование в ходе переговоров недостоверной или заведомо ложной информации, а также информации, не относящейся прямо или косвенно к переговорам, в том числе в целях достижения успеха, не допускается.

В Учреждении официальные встречи и переговоры могут проводить или участвовать в них только уполномоченные главным врачом лица.

Проведение сотрудником каких-либо встреч/переговоров с третьими лицами по вопросам, касающимся деятельности Учреждения, без разрешения главного врача, может являться поводом для привлечения сотрудника к дисциплинарному взысканию в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации

3.1.3. ПРОВЕДЕНИЕ СОБРАНИЙ И СОВЕЩАНИЙ

Собрания и совещания – важная составляющая деятельности Учреждения. Собрания и совещания могут проводиться на уровне главного врача, заместителя главного врача и руководителя структурного подразделения. При проведении собраний и совещаний следует использовать отведённое время с максимальной эффективностью.

Для этого сотрудникам следует соблюдать следующие нормы и правила этикета:

- 1) приходить на собрания и совещания вовремя;
- 2) заранее знакомиться с повесткой дня и брать с собой все необходимые материалы, подготовленные вопросы или комментарии;
- 3) перед началом собрания или совещания отключать мобильный телефон либо устанавливать на нём беззвучный режим;
- 4) не использовать собрания в качестве трибуны для решения личных проблем;
- 5) всегда заранее выяснять, сколько времени отводится на выступление, не затягивать его за счёт сокращения времени следующих ораторов;

6) не перебивать выступающих, даже если их речь кажется неправильной и искажённой;

7) не повышать голос, не грубить и не оскорблять других выступающих.

3.1.4. ОБЩЕНИЕ ПО ТЕЛЕФОНУ И КОММУНИКАТИВНЫМ СРЕДСТВАМ СВЯЗИ

Умение сотрудников говорить по телефону с коллегами, пациентами, контрагентами и другими лицами, а также вести с ними деловую переписку, способствует созданию благоприятного впечатления об Учреждении в целом.

3.1.4.1. В процессе телефонного общения сотрудникам следует руководствоваться следующими правилами делового этикета:

- 1) отвечать на звонок не позднее 3-го звукового сигнала;
- 2) при собственном звонке ждать ответа в течение отрезка времени, по длительности не превышающего 6-ти гудков;
- 3) в начале разговора следует представляться (название Учреждение, ФИО и должность);
- 4) при собственном звонке, в начале разговора интересоваться, удобно ли собеседнику разговаривать в данное время;
- 5) оставляя сообщение на автоответчике, называть дату, время звонка, название Учреждения, своё ФИО и должность, а затем кратко излагать цель звонка;
- 6) не застав на месте нужного человека, интересоваться, когда удобнее ему перезвонить или оставлять своё ФИО и номер телефона;
- 7) при завершении телефонного разговора необходимо следовать правилу: кто первым начал разговор (позвонил), тот и должен его закончить;
- 8) передавая значительный объём информации, необходимо пользоваться электронной почтой или факсом;
- 9) при поступлении звонка коллеге, который отсутствует на рабочем месте, необходимо принять для него сообщение;
- 10) при обрыве связи перезванивать следует позвонившему участнику переговоров;
- 11) если звонивший абонент ошибся номером, необходимо вежливо сообщить ему об этом;
- 12) по отношению к позвонившему человеку следует проявлять доброжелательность, внимание, вежливость, тактичность, готовность помочь советом или делом.

3.1.4.2. При общении по мобильному телефону:

- 1) ведение разговоров по мобильному телефону в приёмной главного врача, рабочих кабинетах заместителей главного врача и руководителей подразделений, а также в присутствии пациентов, посетителей, контрагентов и других посторонних лиц запрещено;
- 2) во время деловых встреч и переговоров сотрудник Учреждения должен отключать звуковой сигнал мобильного телефона. Если сотрудник Учреждения ожидает важный звонок во время деловой встречи, он заранее предупреждает об этом собеседника, а при поступлении звонка выходит из помещения и старается говорить кратко во избежание задержки встречи;
- 3) при ведении разговоров по мобильному телефону сотрудник Учреждения должен говорить доброжелательно, чётко и негромко.

3.1.4.3. При общении по электронной почте сотрудник:

- 1) использует для переписки со сторонними лицами, руководством и коллегами корпоративный адрес электронной почты;

2) начинает электронное письмо с приветствия и обращения к собеседнику по имени, отчеству;

3) перед отправкой письма проверяет его на наличие текстовых ошибок, при необходимости исправляет их;

4) подписывает свои сообщения с указанием ФИО и должности.

В случае обращения к одному конкретному лицу, местоимения «Вы», «Вас» и т.д. следует печатать в заглавной буквы. В случае обращения к кругу лиц местоимения пишутся с прописной буквы.

ГЛАВА 4. КОНТРОЛЬ НАД СОБЛЮДЕНИЕМ КОДЕКСА

Настоящий Кодекс является нормативным актом Учреждения, обязательным для исполнения всеми сотрудниками Учреждения вне зависимости от занимаемой должности. Соблюдение норм настоящего Кодекса обеспечивается в повседневной деятельности сотрудников Учреждения.

По вопросам, касающимся норм Кодекса и/или возникающим в ходе работы этическим вопросам, а также по фактам нарушений Кодекса, сотрудники, а также другие заинтересованные лица, вправе обращаться:

- к непосредственному руководителю;
- начальнику отдела кадров;
- в комиссию по профессиональной этике и связям с общественностью.

Учреждение гарантирует сотрудникам анонимность и ненаказуемость такого обращения. Любое преследование сотрудников, которые по доброй воле заявили о нарушении принципов Кодекса, будет расценено как отдельное нарушение принципов Кодекса.

Учреждение гарантирует внимательное, объективное и компетентное рассмотрение поступивших обращений, касающихся требований настоящего Кодекса. Никакие меры не будут применены к сотруднику Учреждения без проведения должного служебного расследования.

Рассмотрение фактов неоднократных нарушений сотрудником требований Кодекса и принятие решений по ним производится на заседаниях комиссии по профессиональной этике и связям с общественностью Учреждения (далее по тексту – Комиссия по этике) с приглашением, в случае необходимости, представителей структурных подразделений сотрудника и самого работника.

Комиссия по этике принимает решения о проведении служебных расследований по фактам нарушения Кодекса, а также на основе анализа опыта применения Кодекса готовит предложения об изменениях в его содержании.

Установление наличия в поступках сотрудника действий, признанных как несоблюдение им одного или нескольких требований Кодекса, квалифицируется как нарушение трудовой дисциплины и является основанием для применения к нему мер дисциплинарного воздействия, предусмотренных трудовым законодательством Российской Федерации.

Нелояльное поведение, выражающееся в несоблюдении требований Кодекса, учитывается при проведении аттестаций, формировании кадрового резерва для выдвижения на вышестоящие должности, а также при премировании и наложении дисциплинарных взысканий.

Указанные меры не заменяют административную, уголовную и гражданскую ответственность, которую несёт сотрудник, если нарушения требований настоящего Кодекса соответствует нарушениям действующего законодательства Российской Федерации.

Руководство Учреждения оставляет за собой право при предоставлении характеристики или рекомендации сотруднику, отражать в них факты несоблюдения требований Кодекса.

Учреждение поощряет сотрудников к открытому обсуждению требований Кодекса и положительно относится к любым конструктивным предложениям по его совершенствованию. Каждый сотрудник Учреждения может выступить с инициативой и представить Комиссии по этике свои предложения по совершенствованию установленных настоящим Кодексом норм и правил.


ГЛАВА 5. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Кодекс вступает в силу с момента его утверждения приказом главного врача Учреждения и согласования с первичной профсоюзной организацией. Главный врач Учреждения по рекомендации Комиссии по этике периодически, в целях актуализации и совершенствования, пересматривает настоящий Кодекс, а также, при необходимости, вносит в него изменения и/или дополнения.


Все изменения и/или дополнения в настоящий Кодекс вносятся на основании приказа главного врача Учреждения и доводятся до сведения работников Учреждения под подпись.

Ознакомление с Кодексом работников Учреждения осуществляется начальником отдела кадров.

РАЗРАБОТАНО:

Начальник отдела кадров  А.М. Никитина
«24» февраля 2020

СОГЛАСОВАНО:

Заместитель главного врача по медицинской части  О.М. Северова
«24» февраля 2020

Заместитель главного врача по организации
платной медицинской помощи
«24» февраля 2020

 Л.М. Эмдин

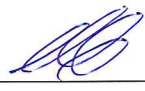
Начальник общего отдела
«24» февраля 2020

 Н.Н. Чебуранова

Руководитель информационно-аналитического отдела
«27» февраля 2020

 С.В. Фоменко

Юрисконсульт

 М.В. Скопина
«24» февраля 2020

