

**АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ УДМУРТСКОЙ РЕСПУБЛИКИ
«РЕСПУБЛИКАНСКАЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА
МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ УДМУРТСКОЙ РЕСПУБЛИКИ»**

П Р И К А З

« 26 » марта 2021 г.

№ 71

г. Ижевск

**Об утверждении
Кодекса этики и служебного поведения работников
АУЗ УР «РСП МЗ УР» в новой редакции**

В целях обеспечения соблюдения этических и моральных норм, а также уважительного и гуманного отношения со стороны медицинских и иных работников АУЗ УР «РСП МЗ УР» к пациентам и иным гражданам, формирования культуры медицинской деятельности и немедицинских производственных отношений, укрепления авторитета и доверия граждан к государственной системе оказания стоматологической медицинской помощи, руководствуясь положениями Конституции Российской Федерации, Трудового кодекса Российской Федерации, ст. 4, п. 1 ч. 1 ст. 6, ч. 1 ст. 73, ст. 74 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», п. 4 ч. 2 ст. 13.3 Федерального закона от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

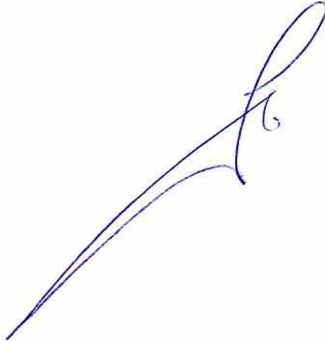
1. Утвердить Кодекс этики и служебного поведения работников АУЗ УР «РСП МЗ УР» в новой редакции (далее – Кодекс).
2. Ввести в действие Кодекс в новой редакции с момента подписания настоящего приказа.
3. Признать утратившим силу Кодекс этики и служебного поведения работников АУЗ УР «РСП МЗ УР» в редакции, утвержденной приказами АУЗ УР «РСП МЗ УР» от 20.07.2017 №107, от 27.07.2020 № 133, с момента подписания настоящего приказа.
4. Секретарю главного врача Тарасовой О.Н.:
 - 4.1. Разместить электронные образы (скан-копии) настоящего приказа, Кодекса и листа ознакомления с Кодексом в корпоративной сети в общем доступе для заведующих отделениями СП, заведующих поликлиниками СП1, СП2, СП3, главной медицинской сестры, руководителей административно-управленческих подразделений АУЗ УР «РСП МЗ УР», специалистов.
 - 4.2. Обеспечить сбор заполненных бланков листов ознакомления с Кодексом и последующее приобщение их к оригиналу Кодекса.
5. Заведующим отделениями СП, поликлиниками СП1, СП2, СП3, главной медицинской сестре обеспечить ознакомление медицинских работников с Кодексом под подпись в листах ознакомления.
6. Руководителям административно-управленческих подразделений АУЗ УР «РСП МЗ УР» обеспечить ознакомление подчиненного административно-управленческого и вспомогательного персонала с Кодексом под подпись в листах ознакомления.

7. Начальнику отдела информационно-телекоммуникационных технологий Скутину Я.А. обеспечить неограниченный доступ к Кодексу путём размещения на сайте АУЗ УР «РСП МЗ УР» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

8. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Приложение: Кодекс этики и служебного поведения работников АУЗ УР «РСП МЗ УР»
на 7 (Семи) листах.

Главный врач

A handwritten signature in blue ink, consisting of a long, sweeping horizontal stroke that curves upwards and ends in a small loop.

Д.М. Камалетдинов

Мнение представительного органа
работников и выборного органа
первичной профсоюзной организации
АУЗ УР «РСП МЗ УР» учтено
(протокол № 4 от 30.03.2021)

Председатель Решетова

Н.Ю. Решетова

УТВЕРЖДЕН
приказом АУЗ УР «РСП МЗ УР»
от 26.03.2021 года № 71

**КОДЕКС ЭТИКИ И СЛУЖЕБНОГО ПОВЕДЕНИЯ
работников автономного учреждения здравоохранения Удмуртской Республики
«Республиканская стоматологическая поликлиника Министерства
здравоохранения Удмуртской Республики»
(АУЗ УР «РСП МЗ УР»)**

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Общие положения
2. Этические принципы, принятые в АУЗ УР «РСП МЗ УР»
3. Основные обязанности и правила служебного поведения Работников АУЗ УР «РСП МЗ УР»
4. Этические правила служебного поведения Работников АУЗ УР «РСП МЗ УР»
5. Принципы и нормы поведения Работников в отношении пациентов
6. Требования к поведению Работников в отношении несовершеннолетних пациентов (детей) и их законных представителей
7. Правила служебного поведения при подготовке и проведении собраний, совещаний, заседаний
8. Правила общения по телефону
9. Фирменный стиль АУЗ УР «РСП МЗ УР»
10. Ответственность за нарушение требований Кодекса
11. Заключительные положения

1. Общие положения

1.1. Кодекс этики и служебного поведения работников (далее - Кодекс) автономного учреждения здравоохранения Удмуртской Республики «Республиканская стоматологическая поликлиника Министерства здравоохранения Удмуртской Республики» (далее - АУЗ УР «РСП МЗ УР», учреждение, медицинская организация) является локальным нормативным актом учреждения, определяющим совокупность этических норм, принципов и правил (стандартов) служебного поведения, установленных в учреждении.

Кодекс служит основой для формирования должной морали в сфере государственного здравоохранения, уважительного отношения к государственному здравоохранению, а также выступает как институт общественного сознания и нравственности Работников, их самоконтроля.

1.2. Действие Кодекса распространяется на всех лиц, являющихся работни-

ками АУЗ УР «РСП МЗ УР» и находящихся с ним в трудовых отношениях, вне зависимости от занимаемой должности и выполняемых функций: медицинских Работников, Работников, относящихся к административно-управленческому и вспомогательному персоналу (далее – Работники), а так же на физических лиц, являющихся кандидатами на замещение вакантных должностей, или сотрудничающих с учреждением на основе гражданско-правовых договоров.

1.3. Кодекс регулирует отношения Работников учреждения между собой, а также отношения Работников учреждения с пациентами и их представителями, посетителями учреждения, с субъектами, осуществляющими контрольно-надзорные функции, контрагентами учреждения и с иными лицами, с которыми Работник вступает во взаимоотношения в рабочее время.

1.4. Кодекс разработан в соответствии с положениями Конституции Российской Федерации, Трудового кодекса Российской Федерации, ст. 4, п. 1 ч. 1 ст. 6, ч. 1 ст.73, ст. 74 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (далее – Закон №323), п. 4 ч. 2 ст. 13.3 Федерального закона от 25 декабря 2008 г. № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Удмуртской Республики и основан на общепризнанных нравственных принципах и нормах российского общества и государства.

1.5. Основные понятия, используемые в Кодексе:

1.5.1. Под медицинским Работником в соответствии с пунктом 13 статьи 2 Закона № 323 понимается физическое лицо, которое имеет медицинское или иное образование, работает в медицинской организации и в трудовые (должностные) обязанности которого входит осуществление медицинской деятельности. К медицинским Работникам относятся: врачи, в том числе врач - руководитель организации, структурного подразделения; средний медицинский персонал; младший медицинский персонал.

1.5.2. Под конфликтом интересов понимается ситуация, при которой личная заинтересованность (прямая или косвенная возможность получения доходов в виде денег, иного имущества, в том числе имущественных прав, услуг имущественного характера, результатов выполненных работ или каких-либо выгод (преимуществ)) Работника, занимающего должность, которая предусматривает обязанность принимать меры по предотвращению и урегулированию конфликта интересов, влияет или может повлиять на надлежащее, объективное и беспристрастное исполнение им должностных (служебных) обязанностей (осуществление полномочий).

1.5.3. Под должностным лицом учреждения следует понимать Работника, выполняющего организационно-распорядительные или административно-хозяйственные функции в учреждении.

К должностным лицам учреждения относятся: главный врач, заместители главного врача, руководители структурных подразделений (заведующие поликлиниками, заведующие отделениями), главный бухгалтер, руководитель отдела закупок, специалисты по закупкам и иные лица, выполняющие организационно-распорядительные или административно-хозяйственные функции: главная и старшая медицинская сестра, врач, дающий экспертное заключение и выполняющий функции эксперта либо врач, оформляющий листок временной нетрудоспособности и др.

1.6. Целью Кодекса является:

обеспечение соблюдения этических и моральных норм, а также уважительно-го и гуманного отношения со стороны медицинских Работников и иных Работников учреждения к пациентам и иным гражданам;

уважение чести и достоинства личности;

формирование культуры медицинской деятельности и немедицинских производственных отношений, создание благоприятной психоэмоциональной обстановки при осуществлении Работниками трудовых функций;

повышение эффективности работы каждого Работника и учреждения в целом;

формирование антикоррупционных стандартов поведения;

укрепление авторитета и доверия граждан к государственной системе оказания стоматологической медицинской помощи.

1.7. Каждый Работник учреждения должен принимать все необходимые меры для соблюдения положений Кодекса, а каждый гражданин Российской Федерации вправе ожидать от Работника поведения в отношении с ним в соответствии с положениями Кодекса.

1.8. Знание и соблюдение Работниками положений Кодекса является одним из критериев оценки качества их профессиональной деятельности и трудовой дисциплины.

2. Этические принципы, принятые в АУЗ УР «РСП МЗ УР»

Работники руководствуются в своей деятельности следующими этическими принципами:

2.1. Добросовестность.

Работники не должны злоупотреблять своими должностными полномочиями в целях получения личной выгоды или выгоды в пользу третьих лиц в ущерб интересам учреждения и(или) Удмуртской республики в лице Министерства Здравоохранения Удмуртской Республики (далее – Министерство). Работники учреждения стремятся выполнять трудовые функции, руководствуясь соображениями справедливости и персональной ответственности за результаты своей работы.

2.2. Профессионализм.

Профессиональные стандарты, применяемые в АУЗ УР «РСП МЗ УР», обеспечивают соответствие занимаемой должности квалификации, уровню образования и опыту Работников. Принципиальную основу достижения целей профессиональной деятельности АУЗ УР «РСП МЗ УР» видит в постоянном повышении качества работы, постоянном совершенствовании профессиональных знаний и навыков каждого Работника.

2.3. Репутация Работника.

Управленческие решения и действия Работников должны соответствовать цели поддержания положительной деловой репутации АУЗ УР «РСП МЗ УР». Работники должны прилагать усилия к предотвращению ситуаций, при которых их действия (бездействие) могут нанести экономический, репутационный или иной ущерб учреждению, его Работникам и (или) государству в лице Министерства.

2.4. Открытость и прозрачность.

Деятельность Работников строится на принципах информационной открытости. Все заинтересованные стороны вправе получать достоверные, полные и оперативные данные с учетом соблюдения законодательства Российской Федерации.

2.5. Конфиденциальность.

Работники должны обеспечивать сохранность и конфиденциальность информации, содержащей коммерческую, врачебную и иную, охраняемую законом Российской Федерации тайну, информацию ограниченного доступа, а также сведений о персональных данных Работников, пациентов и(или) их представителей, разглашение которых может нанести экономический, репутационный или иной ущерб АУЗ УР «РСП МЗ УР», его Работникам, иным субъектам персональных данных и(или) государству в лице Министерства.

2.6. Эффективность и сплоченность.

Работники АУЗ УР «РСП МЗ УР» действуют сплоченным коллективом. Эффективная работа каждого Работника направлена на достижение высоких результатов и качества государственной системы оказания стоматологической медицинской помощи, повышение финансово-экономического, кадрового потенциалов.

2.7. Уважение.

АУЗ УР «РСП МЗ УР» строго соблюдает принципы уважительного отношения между Работниками, а также с пациентами и их представителями, посетителями учреждения, контрагентами и официальными представителями Министерства. Не допускается дискриминация по половому, национальному, должностному, социальному, религиозному, политическому и другим признакам.

2.8. Ответственность.

Работник несет ответственность за принятые решения, входящие в его компетенцию, действия (бездействие) в ходе выполнения своих профессиональных обязанностей и не вправе перекладывать ответственность на других Работников.

2.9. Соблюдение этических норм и принципов, заложенных в настоящем Кодексе, способствует снижению коррупционных рисков, улучшению деловой репутации, повышению эффективности медицинской деятельности и ответственности Работников за результаты медицинской деятельности.

3. Основные обязанности и правила служебного поведения Работников

3.1. Основные принципы служебного поведения Работников являются основой поведения граждан в связи с нахождением их на рабочем месте.

3.2. В соответствии со статьей 21 Трудового кодекса Российской Федерации Работник обязан:

- 1) добросовестно исполнять свои трудовые обязанности, возложенные на него трудовым договором;
- 2) соблюдать правила внутреннего трудового распорядка;
- 3) соблюдать трудовую дисциплину;
- 4) выполнять установленные нормы труда;
- 5) соблюдать требования по охране труда и обеспечению безопасности труда;
- 6) бережно относиться к имуществу работодателя (в том числе к имуществу третьих лиц, находящемуся у работодателя, если работодатель несет ответственность за сохранность этого имущества) и других Работников;
- 7) незамедлительно сообщать работодателю либо непосредственному руководителю о возникновении ситуации, представляющей угрозу жизни и здоровью людей, сохранности имущества работодателя (в том числе имущества третьих лиц, находящегося у работодателя, если работодатель несет ответственность за сохранность этого имущества).

3.3. Работники, сознавая ответственность перед гражданами, обществом и государством, призваны:

1) определять основной смысл, приоритеты и содержание личной трудовой деятельности и уставной деятельности учреждения, исходя из принципов признания, соблюдения и защиты прав и свобод человека и гражданина;

2) соблюдать Конституцию Российской Федерации, федеральные конституционные и федеральные законы и кодексы, нормативные правовые акты Российской Федерации, законы и нормативные правовые акты Удмуртской Республики;

3) не допускать нарушение законов и иных нормативных правовых актов, исходя из социальной, политической, экономической целесообразности либо по иным мотивам;

4) соблюдать установленные действующим законодательством ограничения и запреты (в том числе ограничения, налагаемые на медицинских Работников и фармацевтических работников при осуществлении ими профессиональной деятельности ст. 74 Закона № 323).

5) исполнять должностные обязанности добросовестно и на высоком профессиональном уровне в целях обеспечения эффективной работы учреждения;

6) осуществлять свою деятельность в пределах своих полномочий, а также предмета и целей деятельности учреждения;

7) при исполнении должностных обязанностей не оказывать предпочтения каким-либо профессиональным или социальным группам и организациям, быть независимыми от влияния отдельных граждан, профессиональных или социальных групп и организаций;

8) исключать действия, связанные с влиянием каких-либо личных имущественных (финансовых) и иных интересов, препятствующих добросовестному исполнению ими должностных обязанностей;

9) соблюдать беспристрастность, исключаящую возможность влияния на деятельность Работника решений политических партий и общественных объединений;

10) соблюдать нормы профессиональной этики и правила служебного поведения;

11) проявлять корректность и внимательность в обращении с гражданами, должностными лицами, другими Работниками учреждения;

12) проявлять терпимость и уважение к обычаям и традициям народов России и других государств, учитывать культурные и иные особенности различных этнических, социальных групп и конфессий, способствовать межнациональному и межконфессиональному согласию;

13) воздерживаться от поведения, которое могло бы вызвать сомнение в добросовестном исполнении Работником должностных обязанностей, а также избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб его репутации или авторитету АУЗ УР «РСП МЗ УР»;

14) не использовать должностное положение для оказания влияния на деятельность государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, должностных лиц и граждан при решении вопросов личного характера;

15) воздерживаться от публичных высказываний, суждений и оценок в отношении деятельности органов государственной власти Удмуртской Республики, Министерства здравоохранения Удмуртской республики, их руководителей, в отношении деятельности АУЗ УР «РСП МЗ УР», его руководителя, если это не входит в должностные обязанности Работника;

16) соблюдать установленные в АУЗ УР «РСП МЗ УР» правила предоставления служебной информации и публичных выступлений;

17) уважительно относиться к деятельности представителей средств массовой

информации по информированию общества о работе АУЗ УР «РСП МЗ УР», а также оказывать содействие в получении достоверной информации в установленном порядке;

18) постоянно стремиться к повышению эффективности использования ресурсов при осуществлении трудовой деятельности;

19) противодействовать проявлениям коррупции и предпринимать меры по ее профилактике в порядке, установленном действующим законодательством, локальными нормативными актами учреждения;

20) проявлять при исполнении должностных обязанностей честность, беспристрастность и справедливость, не допускать коррупционно опасного поведения (поведения, которое может восприниматься окружающими как обещание или предложение дачи взятки, как согласие принять взятку или как просьба о даче взятки либо как возможность совершить иное коррупционное правонарушение).

3.4. В учреждении запрещено нахождение Работников в состоянии алкогольного, наркотического и (или) иного токсического опьянения и употребление указанных средств. В помещениях и на территории учреждения запрещено курение.

3.5. В целях противодействия коррупции Работник обязан:

1) уведомлять работодателя обо всех случаях обращения к Работнику каких-либо лиц в целях склонения к совершению коррупционных правонарушений;

2) не получать в связи с исполнением должностных обязанностей вознаграждения от физических и юридических лиц (подарки, денежное вознаграждение, ссуды, услуги материального характера, плату за развлечения, отдых, за пользование транспортом и иные вознаграждения);

3) принимать меры по предупреждению конфликта интересов и урегулированию возникших случаев конфликта интересов, не допускать при исполнении должностных обязанностей личную заинтересованность, которая приводит или может привести к конфликту интересов, уведомлять своего непосредственного руководителя о возникшем конфликте интересов или о возможности его возникновения, как только ему станет об этом известно.

3.6. Работник, наделенный организационно-распорядительными полномочиями по отношению к другим Работникам, должен:

1) быть для них образцом профессионализма, безупречной репутации;

2) своим личным поведением подавать пример честности, беспристрастности и справедливости;

3) способствовать формированию в учреждении либо ее подразделении благоприятного для эффективной работы морально-психологического климата.

3.7. Работник, наделенный организационно-распорядительными полномочиями по отношению к другим Работникам, обязан:

1) принимать меры по предупреждению коррупции, по недопущению подчиненными ему Работниками коррупционно опасного поведения;

2) по возможности принимать меры по предотвращению или урегулированию конфликта интересов в случае, если ему стало известно о возникновении у Работника личной заинтересованности, которая приводит или может привести к конфликту интересов;

3) не допускать случаев принуждения Работников к участию в деятельности политических партий, общественных объединений и религиозных организаций.

3.8. Работник, наделенный организационно-распорядительными полномочиями по отношению к другим Работникам, несет ответственность в соответствии с действующим законодательством за собственные действия (бездействие), а также

за действия (бездействие) подчиненных ему Работников, нарушающих принципы этики и правила служебного поведения, если он не принял необходимые меры по недопущению таких действий (бездействия).

3.9. Работник вправе обрабатывать только те персональные данные и иную конфиденциальную информацию, которая необходима для выполнения своих должностных обязанностей, при соблюдении действующих в АУЗ УР «РСП МЗ УР» норм и требований и в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.10. Каждый Работник обязан принимать соответствующие меры по обеспечению конфиденциальности информации: персональных данных, врачебной и иной охраняемой законом тайны, которому она стала известна при обучении, исполнении трудовых и иных обязанностей.

3.11. Главный врач учреждения обязан представлять сведения о доходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера в соответствии с законодательством Российской Федерации и Удмуртской Республики.

4. Этические правила служебного поведения Работников

4.1. В служебном поведении Работнику необходимо исходить из положений Конституции Российской Федерации о том, что человек, его права и свободы являются высшей ценностью (ст. 2), каждый имеет право на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну, защиту своей чести и доброго имени (ст. 23).

4.2. Работники призваны способствовать своим служебным поведением установлению в коллективе деловых взаимоотношений и конструктивного сотрудничества друг с другом.

4.3. В отношениях с коллегами, посетителями и пациентами Работник должен придерживаться спокойного, доброжелательного, делового разговорного тона, исключая малейший намек на неравность положения. Не допускается использование нецензурных слов и сленговых (жаргонных) выражений.

4.4. В служебном поведении Работник должен воздерживаться от:

1) любого вида высказываний и(или) действий дискриминационного характера по признакам пола, расы, национальности, языка, происхождения, имущественного, должностного и(или) семейного положения, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям, а также других обстоятельств;

2) грубости, проявлений пренебрежительного тона, заносчивости, предвзятых замечаний, предъявления неправомерных, незаслуженных обвинений;

3) угроз, оскорбительных выражений или реплик, действий, препятствующих нормальному общению или провоцирующих противоправное поведение.

4.5. Внешний вид Работника при исполнении им должностных обязанностей в зависимости от условий трудовой деятельности должен соответствовать общепринятому деловому стилю, который отличают сдержанность, традиционность, аккуратность, тем самым способствовать укреплению авторитета и доверия к государственной системе оказания стоматологической медицинской помощи.

4.6. Работники должны быть вежливыми, доброжелательными, корректными, внимательными и проявлять терпимость в общении с гражданами и коллегами.

4.7. Работник учреждения должен проявлять уважение к старшим по возрасту, непосредственному руководителю, руководству учреждения и представителям органов исполнительной власти.

5. Принципы и нормы поведения Работников в отношении пациентов

5.1. Принципы и нормы поведения медицинских Работников, а также Работников, в чьи обязанности входит непосредственное обслуживание пациентов (старших администраторов, администраторов, гардеробщиков, уборщиков служебных и производственных помещений) (далее - вспомогательный персонал) в отношении пациентов устанавливаются вышеуказанными общими и специальными нормами Кодекса.

5.2. Специальные принципы и нормы поведения медицинских Работников в отношении пациентов основываются на принципах охраны здоровья, предусмотренных ст. 4 Закона № 323:

- 1) соблюдение прав граждан в сфере охраны здоровья и обеспечение связанных с этими правами государственных гарантий;
- 2) приоритет интересов пациента при оказании медицинской помощи;
- 3) приоритет охраны здоровья детей;
- 4) социальная защищенность граждан в случае утраты здоровья;
- 5) ответственность органов государственной власти и органов местного самоуправления, должностных лиц организаций за обеспечение прав граждан в сфере охраны здоровья;
- 6) доступность и качество медицинской помощи;
- 7) недопустимость отказа в оказании медицинской помощи;
- 8) приоритет профилактики в сфере охраны здоровья;
- 9) соблюдение врачебной тайны.

5.3. Приоритет интересов пациента при оказании медицинской помощи в соответствии со ст. 6 Закона №323 реализуется в АУЗ УР «РСП МЗ УР» путем:

- 1) соблюдения этических и моральных норм, а также уважительного и гуманного отношения к пациенту со стороны медицинских Работников, вспомогательного персонала и иных Работников медицинской организации;
- 2) оказания медицинской помощи пациенту с учетом его физического состояния и с соблюдением по возможности культурных и религиозных традиций пациента;
- 3) организации оказания медицинской помощи пациенту с учетом рационального использования его времени.

5.4. Стиль поведения медицинских Работников и вспомогательного персонала предусматривает создание благоприятных условий для эффективного лечения, нравственного и психического покоя, уверенности пациентов и их представителей в быстрейшем и полном выздоровлении.

5.5. Медицинские Работники и вспомогательный персонал должны иметь аккуратный внешний вид: чистый медицинский халат или другой вид медицинской одежды (медицинский костюм) или специальной одежды. Этически не одобряется ношение медицинской одежды из прозрачных тканей и укороченной длины.

5.6. Медицинские и иные Работники, в чьи обязанности входит непосредственное общение с пациентами, должны иметь бейдж, который размещается на грудной части медицинской или специальной одежды. Бейдж представляет собой прямоугольную карточку, содержащую идентификационные данные Работника.

5.7. Не допускается ношение медицинской одежды, использование медицинской аппаратуры и оборудования, рецептурных бланков и иных принадлежностей с логотипами фирм-производителей лекарственных средств, медицинской аппаратуры.

5.8. Медицинским Работникам запрещено выдавать рецепты на лекарственные препараты, медицинские изделия на бланках, содержащих информацию рекламного характера, а также на рецептурных бланках, на которых заранее напечатано наименование лекарственного препарата, медицинского изделия.

5.9. Длинные волосы должны быть аккуратно собраны. Не одобряется использование жевательных резинок, ношение музыкальных плееров, наушников от телефонов, плееров и иных подобных электронных устройств, не предусмотренных в качестве технических средств для работы.

5.10. Не одобряется использование косметических средств и парфюмерии с резким запахом, маникюр с ярким лаком, неуместны крупные, броские ювелирные изделия и бижутерия.

5.11. Украшения с религиозной символикой не должны открыто демонстрироваться, так как это может оскорбить религиозные чувства посетителя и(или) пациента другой конфессии.

5.12. В регистратуре и кассе должна быть создана обстановка четкой организации работы для обеспечения деятельности лечебных кабинетов. Запрещаются личные разговоры сотрудников по телефонам регистратуры.

5.13. Работники регистратуры обязаны внимательно и чутко относиться к посетителям и пациентам.

5.14. Работники регистратуры должны четко соблюдать распорядок работы. Необходимо быть всегда на рабочем месте, контролировать, чтобы у окна регистратуры (кассы) не скапливались пациенты в ожидании отсутствующего администратора (кассира).

5.15. Отвечать на вопросы необходимо четко, достаточно громко, никогда не высказывать своего раздражения, не переходить на крик, не вступать в спор.

5.16. Работники регистратуры должны стремиться всегда находить пути к дружественному контакту с пациентами и(или) их представителями (родителями ребенка), посетителями, не допускать пренебрежительного и равнодушного отношения к ним, предупреждать возникновение конфликтных ситуаций, а в случае их возникновения принимать меры к их урегулированию на месте.

5.17. Четкость работы - обязательное требование для Работников регистратуры. Действия должны выполняться быстро, но в тоже время без лишней спешки и суеты, не в ущерб интересам пациентов и(или) их представителей. Все конфликты, связанные с нечеткой работой структурных подразделений учреждения, разрешаются только в отсутствие посетителей и пациентов.

5.18. Недопустимо обращаться к посетителям, пациентам и их представителям на «Ты».

5.19. Обезличенное, пренебрежительное обращение и, наоборот, излишняя фамильярность не могут способствовать установлению контакта, не создают обстановки взаимного доверия и уважения.

5.20. Медицинские и иные Работники должны общаться с пациентом уважительно и приветливо.

5.21. Не должно возникать ситуаций, когда пациент находится в кабинете один. При появлении пациента Работник должен поприветствовать его.

5.22. В случае, если пациент пришел к врачу-специалисту, который работает в другую смену (день), необходимо вежливо перенаправить его, дав подробные объяснения о том, кто может решить вопрос или проблему.

5.23. Весь медицинский и вспомогательный персонал в кабинетах и коридорах должен говорить тихо, вполголоса и только о том, что имеет непосредственное

отношение к работе. Разбор спорных ситуаций и обмен мнениями производится только в отсутствие посетителей и пациентов учреждения.

5.24. Считается неэтичным поведением Работника:

обсуждать действия (бездействия) врачей, коллег и иных Работников в присутствии пациентов и(или) их представителей, других Работников, высказываться о профессиональных качествах Работника в неуважительном свете;

обсуждать причины обращения пациента в Учреждение в присутствии посторонних лиц, в том числе других пациентов;

беседовать на темы личного характера в присутствии пациента и(или) его представителя, принимать пищу в зоне помещений, где находятся посетители и(или) пациенты учреждения;

вмешиваться в личную жизнь, давать советы, комментировать ситуации из личной жизни;

разрешать конфликтные ситуации в присутствии посетителей и(или) пациентов, других Работников, не уполномоченных разрешать конфликты и споры;

выносить неполную, непроверенную (недостоверную) информацию в отношении других Работников на общее обсуждение.

5.25. За задержки в обслуживании пациентов, а также за некачественное или недостаточно профессиональное обслуживание ответственность несёт виновное лицо и непосредственный руководитель подразделения.

6. Требования к поведению Работников в отношении несовершеннолетних пациентов (детей) и их законных представителей

6.1. При приеме детей медицинские Работники не должны проявлять торопливость и резкость в обращении, с детьми следует разговаривать спокойно, ласково.

Сдержанность и внешнее спокойствие медицинских Работников и вспомогательного персонала оказывают положительное воздействие на чрезмерные эмоции родителей больного ребенка.

6.2. Общаясь на приеме с законными представителями ребенка, медицинские Работники должны позаботиться о том, чтобы ребенок не слышал того, что может насторожить и напугать его.

6.3. Медицинские Работники должны пресекать попытки родителей ребенка-пациента принудительно открыть рот ребенку для осмотра и лечения и(или) удерживать его в кресле физически.

При указанных обстоятельствах качественное лечение невозможно и может повлечь физическую травму как ребенка, так и врача и(или) психологическую травму ребенка.

6.4. Если ребенок не успокаивается и не позволяет осуществить осмотр, лечение, то целесообразно перенести прием на другое время и рекомендовать родителям провести психологическую подготовку ребенка к последующему посещению врача-стоматолога.

6.5. Правила безоценочной коммуникации с родителями:

1) медицинский Работник не должен задевать самолюбие отцов и матерей:

- не укорять их в чем-либо;

- не осуждать за те или иные высказывания или неправильные действия;

- не читать им мораль;

- не критиковать их образ жизни, стиль воспитания детей, высказанную точку зрения или поведение на приемах.

2) вместо укора, осуждения, нравучений или критики попросите у родителя совета:

- Как вы считаете...?
- Правильно ли будет...
- Согласны ли вы со мной в том, чтобы...
- Давайте вместе подумаем, как поступить...

Предложенные формулы советов могут использоваться во многих ситуациях, например, когда родитель недооценивает тяжесть нарушений в полости рта ребенка; когда родитель, несмотря на прогноз лечащего врача, будет сопротивляться рекомендуемому плану лечения; когда лечащий врач понимает, что родитель сомневается в том, что врач защищает интересы ребенка.

3) побуждайте родителей спокойно и осмысленно высказывать свои мнения.

Когда родитель спокоен, то и лечащий врач в состоянии приводить адекватные аргументы. Если же своими оценочными суждениями медицинский Работник будет провоцировать родителя на эмоции, то велика вероятность того, что он сам также перейдет на эмоции и не сможет корректно доказывать свою правоту.

4) не высказывайте негативные оценки в адрес детей – ни в прямой, ни в косвенной форме.

Отступив от этого правила, вы испортите отношения и с родителем, и с ребенком. Вы дадите негативную оценку в прямой форме, если произносите такие, например, слова: ты труслив, упрям, ведешь себя как маленький. Подобные сравнения обижают ребенка, а значит, и родителя. Обижая ребенка, вы обижаете родителя и тем самым провоцируете его на конфликт с вами.

5) вместо осуждающих высказываний в адрес ребенка, произносите комплиментарные высказывания, например:

Осуждающее высказывание:	Комплиментарное высказывание:
Я думала, что ты большая девочка и будешь хорошо себя вести.	Ты будешь хорошо себя вести, ведь ты у нас большая девочка.
Ты уже большой, а боишься лечиться.	Ты уже большой и, конечно, будешь хорошо лечиться.

7. Правила служебного поведения при подготовке и проведении собраний, совещаний, заседаний

7.1. Для оперативного обмена информацией между Работниками и подразделениями учреждения, обсуждения результатов работы, формирования планов и направлений деятельности, обсуждения вопросов, требующих коллегиального разрешения и в иных случаях в АУЗ УР «РСП МЗ УР» проводятся собрания, совещания, заседания (далее – совещания).

7.2. Конкретные виды совещаний, по которым в учреждении приняты соответствующие регламенты, организовываются и проводятся в соответствии с принятыми регламентами.

7.3. О времени, месте и повестке дня очередного совещания, а также о составе участников Работник, организовывающий совещание, оповещает участников (членов комиссий) персонально.

7.4. Участники должны являться на совещания в назначенное время без опозданий. Работники, пропускающие собрания или опаздывающие на них без уважительной причины, могут быть подвергнуты дисциплинарному взысканию.

7.5. Организатору совещания целесообразно составить план проведения совещания, а также предусмотреть возможность свободного обсуждения вопросов, а также, при необходимости, возможность проведения голосования и подведения его результатов, ведения протокола.

7.6. Всем участникам совещания рекомендуется заранее подготовиться по вопросам, входящим в повестку дня совещания и(или) тематике совещания. При обсуждении вопросов совещания его участник должен стремиться излагать информацию, свои доводы, аргументы, предложения строго по предмету обсуждаемых вопросов.

7.7. При участии в совещании, Работник должен выключить свой сотовый телефон либо установить его на тихий режим до его начала.

7.8. Аудиозапись и(или) фото- и видеофиксация хода совещания может осуществляться только с разрешения председательствующего и(или) руководителя совещания с обязательной указанием в протоколе заседания.

Осуществление скрытой аудиозаписи и(или) видео-фотосъемки и(или) без разрешения запрещено.

8. Правила общения по телефону

8.1. Работник обязан соблюдать правила общения и предоставления информации по телефону. Работник обязан начинать деловой телефонный звонок со слов приветствия и сообщения наименования учреждения, структурного подразделения, занимаемой должности и своих фамилии, имени, отчества. Ответы на телефонные звонки и обращения граждан должны быть даны Работником в вежливой (корректной) форме.

8.2. По желанию обратившегося лица ему должны быть сообщены способы получения информации по общим вопросам предоставления стоматологических медицинских услуг - по правилам записи на прием, времени приема, графику работы, адреса учреждения (при необходимости – маршрут проезда).

8.3. Время разговора не должно превышать 5-10 минут. При разговоре по телефону необходимо помнить, что в одном помещении могут находиться другие Работники и следует уважительно относиться к их работе и не отвлекать громким разговором.

8.4. Информация, предоставляемая Работником по телефону, должна быть максимально краткой и сжатой. Недопустимо звонить в рабочее время со стационарного телефона по личным вопросам, за исключением крайней необходимости, при этом быть предельно кратким.

8.5. При отсутствии у Работника, принявшего звонок, возможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другого Работника, обладающего запрашиваемой информацией, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

8.6. В случае, если Работник, у которого звонит телефон, занят решением производственных вопросов, на телефонный звонок должен ответить кто-то из коллег.

8.7. Если телефон звонит в то время, когда Работник общается по другому телефону, он должен снять трубку, сообщить, что занят, и выяснить у второго собеседника, будет ли он ожидать или перезвонит.

8.8. При общении по телефону очень важно соблюдать культуру речи. Правильная речь - это сочетание верного тона, артикуляции, произношения, громкости и точного подбора слов. Необходимо предлагать помощь любому, нуждающемуся в ней.

8.9. Заканчивать разговор рекомендуется фразой «Всего доброго», «Всего хорошего».

9. Фирменный стиль АУЗ УР «РСП МЗ УР»

9.1. Под фирменным стилем Поликлиники понимается единое стандартизированное оформление всей полиграфической продукции, помещений, строго регламентированный порядок использования фирменного знака и наименования.

9.2. Деловая печатная продукция всех подразделений (фирменные бланки, бейджи, вывески, стенды) должна быть выполнена в едином стиле с использованием официальной символики и цветовой гаммы.

Предпочтительная цветовая гамма:

СП – фон - оранжевый, надписи – синие;

СП 1 – фон – белый (нейтральный серый), надписи – голубые (синие);

СП 2 – фон - желтый, надписи – бирюзовые;

СП 3 – фон - желтый, надписи – фиолетовые.

9.3. Не допускается изменение структурными подразделениями Поликлиники фирменного знака, единой формы и стиля выполнения деловой печатной продукции.

9.4. Изображение логотипа и названия на рекламной и сувенирной продукции (ручки, календари, блокноты, брошюры, буклеты, проспекты и т.д.) должно соответствовать официальному эталону фирменного знака и стилю написания (размер и вид шрифтов, цвет, пропорции).

10. Ответственность за нарушение требований Кодекса

10.1. Нарушение требований Кодекса квалифицируется как неисполнение или ненадлежащее исполнение Работником должностных обязанностей, влечет одно из установленных Трудовым кодексом Российской Федерации дисциплинарных взысканий.

10.2. Применение дисциплинарного взыскания за нарушение установленных настоящим Кодексом правил поведения во время исполнения должностных обязанностей осуществляется в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации.

10.3. Нарушение правил антикоррупционного поведения влечет проведение служебного расследования по обстоятельствам возникновения коррупционно опасной ситуации.

10.4. Работник в зависимости от вида и тяжести совершенного проступка несет дисциплинарную, административную, гражданско-правовую и уголовную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

10.5. Если Работник не уверен, как ему необходимо поступить в конкретной ситуации в соответствии с настоящим Кодексом, он должен обратиться за консультацией (разъяснениями) к своему непосредственному руководителю либо в отдел кадров или юридическую службу либо в комиссию АУЗ УР «РСП МЗ УР» по предотвращению и урегулированию конфликта интересов.

11. Заключительные положения

11.1. Настоящий Кодекс, а также изменения и дополнения к нему утверждаются приказом главного врача учреждения с учетом мнения представительного органа Работников в порядке, предусмотренном ст. 372 ТК РФ.

11.2. Кодекс вступает в силу с момента его утверждения, является открытым и общедоступным документом. АУЗ УР «РСИ МЗ УР» размещает его на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

11.3. Все предложения по внесению изменений в настоящий Кодекс направляются Работником в Комиссию по противодействию коррупции и урегулированию конфликта интересов учреждения и(или) в юридическую службу, которые представляют на рассмотрение и утверждение проект приказа о вносимых изменениях в Кодекс главному врачу учреждения.
