

## **Кодекс этики и служебного поведения работников КГБУЗ «ССМП г. Уссурийска»**

### **1. Введение**

- 1.1.** *Кодекс этики и служебного поведения (далее Кодекс)* - это совокупность норм, правил, ценностей, этических стандартов и правил служебного поведения, которыми должны руководствоваться сотрудники КГБУЗ «ССМП г. Уссурийска» (далее Станция) в своей повседневной работе независимо от занимаемой должности.
- 1.2.** *Миссия КГБУЗ «ССМП г. Уссурийска»* - принцип гуманизма и милосердия, предусматривающий приоритетность задач спасения жизни и сохранения здоровья людей при оказании скорой медицинской помощи.
- 1.3.** *Деловая этика* - совокупность принципов и норм, которыми должны руководствоваться сотрудники КГБУЗ «ССМП г. Уссурийска» в сфере межличностных отношений, управления и ежедневной работы.
- 1.4.** *Кадровая политика* - целостная и объективно обусловленная стратегия работы с персоналом, объединяющая различные формы, методы и модели кадровой работы.

### **2. Общие положения**

- 1.5.** Настоящий Кодекс разработан в целях развития в сознании сотрудников КГБУЗ «ССМП г. Уссурийска» понятия о корпоративной культуре, миссии КГБУЗ «ССМП г. Уссурийска», системы ценностей, единых стандартов поведения, общения с партнерами, пациентами и коллегами.

**1.6. Основные функции корпоративной культуры:**

- формирование внутрикорпоративного имиджа,
- создание корпоративных традиций и ценностей,
- формирование у сотрудников понимания общности интересов, единого «МЫ»,
- укрепление корпоративного духа и повышение лояльности сотрудников.

**1.7.** Настоящий Кодекс представляет собой совокупность правил, принципов и стандартов, в соответствии с которыми все сотрудники КГБУЗ «ССМП г. Уссурийска» независимо от их должности, должны строить свою работу. Кодекс призван способствовать повышению престижа, эффективности и конкурентоспособности КГБУЗ «ССМП г. Уссурийска».

**1.8.** Принципы и правила, представленные в настоящем Кодексе, обязательны для выполнения всеми сотрудниками Станции. Каждый сотрудник несет персональную ответственность за строгое следование указанным правилам и принципам в работе. Каждый руководитель несет ответственность за строгое соблюдение правил и принципов подчиненных ему сотрудников.

**3. Основные обязанности, принципы и правила поведения сотрудников**

**1.9.** Стиль управления КГБУЗ «ССМП г. Уссурийска» определяется, как демократический, основанный на взаимном доверии руководства и сотрудников, принципах коллегиальности, сотрудничества и командообразования. Инициативность, здоровая критика, предложения по улучшению работы, направленные на развитие КГБУЗ «ССМП г. Уссурийска» приветствуются.

**1.10.** КГБУЗ «ССМП г. Уссурийска» осуществляет свою профессиональную деятельность на основе:

- неукоснительного соблюдения Конституции РФ, действующего законодательства РФ и международных правовых норм, внутренних

нормативных актов КГБУЗ «ССМП г. Уссурийска»; норм нравственности и правил делового этикета;

- уважения прав и законных интересов субъектов, вовлеченных в сферу деятельности;
- безусловного соблюдения взятых на себя обязательств и гарантирования высокого качества оказания скорой медицинской помощи.

**1.11.** Осуществление миссии КГБУЗ «ССМП г. Уссурийска» возможно при предъявлении следующих требований к личности сотрудников и при соблюдении каждым членом коллектива принципов корпоративного поведения.

**1.12.** Сотрудник КГБУЗ «ССМП г. Уссурийска»:

- является членом единой команды и разделяет миссию КГБУЗ «ССМП г. Уссурийска»;
- руководствуется настоящими принципами корпоративной культуры во всех профессиональных этических ситуациях, целями и стандартами КГБУЗ «ССМП г. Уссурийска»;
- принимает на себя ответственность за реализацию заявленных целей и делает все возможное для их достижения;
- показывает пример профессионального отношения к выполнению служебных обязанностей, является образцом порядочности, соблюдает требования трудовой дисциплины;
- повышает уровень профессионального мастерства и профессиональной компетентности;
- не предпринимает действий, наносящих урон интересам КГБУЗ «ССМП г. Уссурийска», пресекает любые попытки опорочить авторитет организации, никогда не использует полученную информацию в ущерб интересам и репутации КГБУЗ «ССМП г. Уссурийска» или для целей личной выгоды;

- формирует позитивный и достойный имидж организации и ее сотрудников через профессиональную деятельность, в общении с представителями СМИ;
- имеет право высказывать личное мнение и отстаивать свою позицию;
- руководствуется принципами доверия, взаимного уважения, равенства, открытости, честности и справедливости в отношениях с коллегами и пациентами КГБУЗ «ССМП г. Уссурийска»;
- уважает частную жизнь коллег, не допуская обсуждения и какого-либо вмешательства в нее;
- заботится о себе: ограждает от участия в незаконных, безнравственных и неэтичных делах, остается верным моральным стандартам;
- заботится о КГБУЗ «ССМП г. Уссурийска»: учреждение заслуживает лояльности, так как предоставляет сотрудникам средства к существованию, поэтому сотрудники обязаны придерживаться этического Кодекса организации;
- заботится о своих коллегах и профессиональных партнерах, которые нуждаются в поддержке и внимании. На Станции запрещены любые формы унижения достоинства человека, дискриминация и протекционизм;
- воздерживается от любого вида грубости, проявлений пренебрежительного тона, заносчивости, предвзятых замечаний, предъявления неправомерных, незаслуженных обвинений;
- принимает соответствующие меры по обеспечению безопасности и конфиденциальности информации, за несанкционированное разглашение которой он несет ответственность и которая стала ему известна в связи с исполнением им должностных обязанностей.

#### **4. Деловые и нравственные качества сотрудников**

**1.13.** Для эффективного выполнения своих должностных обязанностей каждый сотрудник КГБУЗ «ССМП г. Уссурийска» должен обладать

следующими деловыми качествами: дисциплинированность, самостоятельность, пунктуальность, трудолюбие, коммуникабельность, исполнительность, настойчивость, целеустремленность, предприимчивость, умение слушать людей, энергичность.

**1.14.** Для эффективной, слаженной работы в коллективе каждый сотрудник должен развивать в себе следующие нравственные качества: отзывчивость, доброжелательность, внимательность, способность воспринимать и вносить самому конструктивную критику, преданность, порядочность, честность, скромность, справедливость.

**1.15.** В КГБУЗ «ССМП г. Уссурийска» нетерпимо проявление таких человеческих недостатков, как безответственность, грубость, властолюбие, жадность, зависть, интриганство, распущенность, лень, лицемерие, недисциплинированность, лживость, непорядочность, подлость, предательство, хамство, критиканство.

**1.16.** Необходимо всегда помнить, что слова «спасибо» и «пожалуйста» создают положительную эмоциональную атмосферу во взаимоотношениях.

**1.17.** Не рекомендуется употребление таких выражений, как «Я не знаю», «Я за это не отвечаю», «Мы не можем этого сделать», «Вы должны», поскольку, указанные ответы неизбежно подрывают доверие к станции СМП.

**1.18.** В целях обеспечения благоприятного психологического климата в коллективе и наибольшего соответствия каждого сотрудника занимаемой должности КГБУЗ «ССМП г. Уссурийска» вправе проводить социально-психологическое тестирование и оценку сотрудников, как индивидуальное, так и групповое.

## **5. Декларация прав сотрудников**

**1.19.** В КГБУЗ «ССМП г. Уссурийска» признаются и гарантируются права и свободы человека согласно общепризнанным нормам и принципам международного права и в соответствии с Конституцией РФ. Медорганизация гарантирует равенство прав и свобод сотрудника независимо от пола, возраста, национальности, имущественного и должностного положения, места жительства, отношения к религии, принадлежности к профессиональным союзам, общественным объединениям.

**1.20.** Каждому сотруднику КГБУЗ «ССМП г. Уссурийска» гарантированы *личные и гражданские права:*

- на личную неприкосновенность, уважение человеческого достоинства, чести и репутации, свободное развитие личности;
- защиту от произвольных посягательств и вмешательства в личную и семейную жизнь;
- выбор места жительства;
- повсеместное признание и соответствующую защиту своих прав и свобод.

**1.21.** Культурные права на:

- участие в культурной жизни общества и пользование достижениями отечественной и мировой культуры;
- свободу преподавания, обучения, научную и творческую деятельность;
- интеллектуальную собственность, ее защиту, возмещение за ее использование;
- отдых и досуг, как индивидуальный, так и коллективный, для благоприятного использования свободного времени в целях духовного, культурного и физического развития.

**1.22.** *Социальные права на:*

- уровень жизни, необходимый для поддержания благосостояния сотрудника и его семьи;
- достижимый наивысший уровень психического и физического здоровья, его охрану и медицинскую помощь;

- социальное обеспечение, социальное страхование и защиту в случаях социального риска.

### **1.23.Права на:**

- *свободный выбор профессии, вида деятельности и места работы;*
- на профессиональную ориентацию, подготовку и повышение квалификации;
- профессиональную независимость при выполнении трудовых обязанностей;
- профессиональную реабилитацию и занятость при инвалидности;
- свободу от принудительного труда;
- объединение в профессиональные и иные союзы или организации.

## **6. Поощрения и ограничения**

### **1.24.В КГБУЗ «ССМП г. Уссурийска» всемерно поощряется инициатива сотрудников, направленная на:**

- рост доходов станции СМП от всех видов деятельности;
- повышение имиджа КГБУЗ «ССМП г. Уссурийска» в СМИ и обществе в целом;
- экономию материальных, энергетических, информационных ресурсов и сокращение затрат;
- совмещение профессий и должностей, овладение смежными профессиями и должностями;
- рост профессиональных компетенций и практических навыков работников;
- применение творческих способностей на благо каждого сотрудника и организации в целом;
- разработку и изучение новых методов, технологических процессов, оборудования, приспособлений и внедрение их в практическую деятельность;

- передачу личного опыта молодым специалистам КГБУЗ «ССМП г. Уссурийска»;
- повышение уровня квалификации работников путем обучения в образовательных заведениях;
- соблюдение деловой и трудовой этики;
- физическое и духовное развитие сотрудников организации, ведение здорового образа жизни;
- изучение передового отечественного и зарубежного опыта работы и применение его в работе организации;
- улучшение собственного здоровья, активные занятия физкультурой и спортом;
- предупреждение нарушений законодательства, инструкций, положений, других руководящих документов, действующих в КГБУЗ «ССМП г. Уссурийска», извещение руководства о случаях их нарушений;

**1.25.В КГБУЗ «ССМП г. Уссурийска» запрещается:**

- появление на территории организации в состоянии алкогольного, токсического или наркотического опьянения;
- применение к работникам методов физического или грубого психологического воздействия;
- любые виды злоупотреблений финансовыми или материальными ценностями организации и ее пациентов, своим служебным положением в личных или корыстных целях;
- свободное использование оборудования посторонними лицами, а также работниками, не отвечающими за сохранность этого оборудования;
- использование любых видов оборудования, средств связи и автотранспорта в личных целях;
- ведение деловых переговоров в присутствии посторонних лиц, если это может привести к разглашению служебной или коммерческой тайны;
- ведение коммерческой деятельности, не связанной с деятельностью КГБУЗ «ССМП г. Уссурийска», на территории организации;

- участие в азартных играх на территории КГБУЗ «ССМП г. Уссурийска»;
- совершение любых действий, влекущих порчу, утерю, хищение любого имущества организации, пациентов, сотрудников и других лиц;

**1.26.** Любые из перечисленных выше случаев рассматриваются руководством КГБУЗ «ССМП г. Уссурийска».

В случаях, приведенных в пункте 6.1, работники получают соответствующее вознаграждение. В случаях нарушения пункта 6.2. к виновным сотрудникам применяются соответствующие наказания, определенные трудовым законодательством и коллективным договором, действующим в КГБУЗ «ССМП г. Уссурийска».

Как меры вознаграждения, так и меры наказания применяются независимо от служебного положения сотрудника, личных симпатий, принадлежности к профессиональным союзам и прочих индивидуальных и групповых различий.

## **7. Рабочее время сотрудников КГБУЗ «ССМП г. Уссурийска»**

**1.27.** Время начала работы для сотрудников КГБУЗ «ССМП г. Уссурийска» определяется положениями Коллективного договора, в зависимости от подразделения, в котором работает сотрудник (медицинский персонал, водители, прочий персонал).

**1.28.** Для того, чтобы начать рабочий день вовремя, принять смену, подготовить рабочее место и подготовиться самому, сотрудник должен находиться на рабочем месте за 15 минут до официального времени начала работы. Появление на работе после официального начала рабочего дня считается опозданием.

**1.29.** При невозможности прийти на работу вовремя сотрудник должен известить своего непосредственного руководителя о возникших проблемах заблаговременно или не позже чем в течение трех часов

с момента начала рабочего дня. Отсутствие на рабочем месте в рабочее время более трех часов без уважительной причины считается прогулом, который влечет за собой дисциплинарное взыскание.

**1.30.** Систематические опоздания могут послужить поводом для отказа от дальнейшего сотрудничества КГБУЗ «ССМП г. Уссурийска» с данным сотрудником.

## **8. Рабочее место сотрудника КГБУЗ «ССМП г. Уссурийска»**

**1.31.** Порядок, чистота и аккуратность на рабочем месте каждого сотрудника создают благоприятное впечатление об организации в целом. Сотрудник должен стремиться создать наибольший комфорт для себя, пациентов и коллег.

**1.32.** Организацией приветствуется индивидуальный стиль рабочего места, если он не противоречит имиджу медорганизации. Каждый сотрудник должен поддерживать чистоту и порядок на своем рабочем месте.

**1.33.** Документы, составляющие коммерческую или врачебную тайну, а также иные документы, предметы и материалы, использование или разглашение которых сторонним лицам может нанести ущерб Станции, не должны находиться в доступных для посторонних людей местах.

**1.34.** Недопустимо держать на рабочем месте:

- рекламную продукцию;
- художественную литературу, журналы, газеты и т.д. (не относящуюся к профессиональной деятельности);
- одежду, посуду, косметику.
- запрещается принимать пищу на рабочих местах. Исключение составляют кофе, чай или вода, приготовленные в специально отведенных для этого местах. Питание сотрудников осуществляется в столовых или кухнях.

## **9. Использование компьютеров и офисного оборудования**

- 1.1. КГБУЗ «ССМП г. Уссурийска» предоставляет компьютер каждому сотруднику, которому он необходим в работе.
- 1.2. Если сотруднику приходится вынужденно работать на компьютере коллеги, не следует менять установки и параметры машины, устанавливать свои пароли, нестандартные для Станции программы, стирать файлы или производить иные действия, которые не предусмотрены пользователем компьютера.
- 1.3. КГБУЗ «ССМП г. Уссурийска», принимая во внимание интересы сотрудников, допускает использование компьютеров и офисного оборудования в личных целях, но в определенных разумных пределах. Под использованием офисного оборудования в данном случае понимается ксерокопирование небольших по объему документов, отправка сообщений по факсу и электронной почте, работа с Интернетом.
- 1.4. Использование офисного оборудования в личных целях допускается с согласия непосредственного руководителя и под его ответственность.

## **10. Курение и употребление алкоголя на рабочем месте**

- 1.5. Курение и употребление алкоголя на рабочем месте запрещено. КГБУЗ «ССМП г. Уссурийска» приветствует здоровый образ жизни.
- 1.6. Курение допустимо только в специально отведенных для этого местах.
- 1.7. Руководитель подразделения несет персональную ответственность за соблюдение данных требований и собтребований по пожарной безопасности подчиненными.

## **11. Внешний вид сотрудников**

1.8. Сотрудники являются лицом станции СМП г. Уссурийска для пациентов, поэтому от имиджа каждого конкретного сотрудника, его поведения на рабочем месте и работы с пациентами зависит имидж Станции.

1.9. Сотрудники должны соблюдать внешний вид, соответствующий имиджу и репутации КГБУЗ «ССМП г. Уссурийска».

1.10. Руководство станции СМП г. Уссурийска формулирует несколько общих требований к своим сотрудникам, касающихся внешнего вида:

- спецодежда сотрудников может отличаться в деталях и по цвету, но должна быть чистой, аккуратной, удобной, соответствовать размеру;
- обувь сотрудников должна быть удобной и соответствовать времени года;
- прическа аккуратная, без вычурности;
- руки должны быть чистыми, ногти ухоженными, средней длины. Санитарно-эпидемиологическим режимом запрещаются накладные или нарощенные ногти, наличие яркого лака на ногтях и украшения на руках (кольца, браслеты, часы).
- соблюдение умеренности в применении парфюмерии: дезодоранты и духи с выраженным запахом недопустимы;
- у женщин макияж должен быть умеренным, не слишком ярким, максимально приближенный к натуральному;
- от сотрудников не должно быть запаха табака, если сотрудник курит, то должен позаботиться о том, чтобы это было незаметным для пациентов, а специфический запах должен быть устранен.

## **12. Взаимоотношения в трудовом коллективе**

1.1. Все взаимоотношения в трудовом коллективе КГБУЗ «ССМП г. Уссурийска» строятся на основе взаимовыгодного партнерства, уважения интересов каждого сотрудника и Станции в целом. В связи с этим администрация КГБУЗ «ССМП г. Уссурийска» в своей политике управления персоналом стремится к реализации следующих принципов:

- внимание к проблемам каждого отдельного сотрудника;

- единоначалие в отношениях руководитель-подчиненный;
- полный и искренний двусторонний обмен мнениями, полная открытость сторон для конструктивной критики, предложений;
- стимулирование повышения уровня жизни;
- высокая исполнительская и трудовая дисциплина;
- ориентация на повышение качества оказания скорой медицинской помощи;
- соответствие всякого вознаграждения непосредственно с той деятельностью, которая ведет к увеличению качества и эффективности работы Станции СМП в целом;
- доступность информации о деятельности Станции, не относящейся к коммерческой и служебной тайне, для каждого сотрудника;
- соблюдение общепризнанных международных норм, российского законодательства и руководящих документов, действующих в медорганизации;
- конструктивное сотрудничество с профсоюзной организацией, членами которой являются сотрудники КГБУЗ «ССМП г. Уссурийска», с целью обеспечения благоприятного социально-психологического климата в коллективе и эффективной работы медорганизации;
- ориентация на развитие чувства коллективизма, ответственности каждого за достижение общей цели.

1.2. Работники, в свою очередь, осознавая всю важность достижения поставленной цели, для улучшения их личного благосостояния, входя в трудовой коллектив, принимают на себя следующие обязательства:

- добросовестно выполнять свои трудовые обязанности и связанные с ними распоряжения своего руководителя;
- соблюдать трудовую дисциплину;
- повышать качество труда;
- не разглашать сведения, являющиеся коммерческой или служебной тайной;

- соблюдать требования по охране труда, технике безопасности, правила пожарной безопасности и требования санитарно-эпидемиологического режима;
- бережно относиться к имуществу КГБУЗ «ССМП г. Уссурийска», имуществу сотрудников и пациентов;
- соблюдать деловую и профессиональную этику;
- способствовать повышению эффективности и качества оказания скорой медицинской помощи;
- своевременно информировать руководство о допущенных нарушениях правил, инструкций, положений и других руководящих документов, действующих в медорганизации;
- добросовестно выполнять обязанности, возложенные трудовым договором (соглашением) и/или коллективным договором, действующим в КГБУЗ «ССМП г. Уссурийска».

### **13. Разрешение конфликтных ситуаций в трудовом коллективе**

- 1.3. Сотрудники должны относиться друг к другу с уважением и доброжелательностью, независимо от служебного статуса.
- 1.4. Сотрудники должны выбирать корректную форму обращения к коллеге, не допускать раздраженных интонаций и повышения голоса, обращения на «ты...», особенно при пациентах.
- 1.5. Следует исключить из обращения комментарии, унижающие достоинство человека.

Гармоничная психологическая атмосфера в коллективе - одна из основ успешной совместной работы.

- 1.6. Если один из сотрудников допустил некорректное поведение по отношению к другому сотруднику, не стоит отвечать ему тем же. В данном случае необходимо обратиться за помощью к своему непосредственному руководителю, при этом всегда нужно помнить о субординации.

- 1.7. Критика в адрес любого сотрудника должна быть аргументированной и не оскорбительной; критике подлежат действия, а не личности.
- 1.8. Преследования, ограничения любого сотрудника по причине его социального положения, пола, этнического происхождения или национальности, отношения к религии, возраста, семейного положения, состояния здоровья недопустимы, и влекут персональную ответственность в соответствии с российским законодательством.

#### **14. Собrania и совещания**

- 1.9. Руководство КГБУЗ «ССМП г. Уссурийска» проводит производственные собрания и планерные совещания для обеспечения оперативного обмена информацией с сотрудниками.
- 1.10. Производственные собрания и планерные совещания проводятся в соответствии с принятыми в КГБУЗ «ССМП г. Уссурийска» правилами.
- 1.11. Сотрудники должны приходить на собрания вовремя, отключать мобильные телефоны до начала собрания. Сотрудники, пропускающие планерные совещания или опаздывающие на них без уважительной причины, могут быть подвергнуты дисциплинарным взысканиям.
- 1.12. Организаторы совещаний должны иметь заранее разработанный план, регламент, а также предусмотреть возможность свободного обмена мнениями в специально отведенное для этого время.
- 1.13. Все участники совещания должны заранее подготовиться по тематике. В обсуждении проблем необходимо использовать принцип конструктивной критики: при обсуждении какого-либо вопроса следует применять систему четкой аргументации своего видения и предлагать свои варианты его решения. Старайтесь сложное объяснять доступно, просто, коротко. Умейте активно слушать. Уважайте чужое мнение. Умейте принять компромиссный вариант решения проблемы.

#### **15. Отношения сотрудников КГБУЗ «ССМП г. Уссурийска» с пациентами**

- 1.14. Создание партнерства с пациентами - важнейшая задача КГБУЗ «ССМП г. Уссурийска».
- 1.15. В своей работе необходимо руководствоваться законами РФ, действующими нормативно-правовыми актами, но в рамках этих предписаний, учитывая особенности заболевания, выбирать те методы диагностики и лечения, которые наиболее эффективны в каждом конкретном случае, руководствуясь интересами пациента.
- 1.16. Пациент не должен подвергаться неоправданному риску, при выборе любого метода лечения сотрудник руководствуется заповедью «Не навреди!»
- 1.17. Добровольное согласие пациента на осмотр, обследование и лечение сотрудник получает при личном разговоре с пациентом. Это согласие должно быть осознанным, пациент должен быть информирован о методах лечения, о последствиях их применения, о возможных осложнениях, альтернативных методах лечения. При лечении ребенка необходимо предоставить полную информацию родителям и опекунам, получить их согласие на применение того или иного метода лечения или лекарственного средства.
- 1.18. Сотрудник Станции должен уважать честь и достоинство пациента, относиться к нему доброжелательно, уважать его права на личную тайну, с пониманием воспринимать озабоченность родственников состоянием больного, но в то же время нельзя без достаточных на то профессиональных причин вмешиваться в частные дела пациента и членов его семьи.
- 1.19. В своей коммуникации с пациентом сотрудник обязан:
- уделять необходимое внимание пациенту; своим поведением внушать пациенту уверенность в собственных знаниях и умениях, вызывать уважение и доверие, при этом поддерживая определенную дистанцию с пациентом, исключаящую фамильярность и легкомысленность;

- обращаться к пациенту по имени и отчеству, вежливо, доброжелательно, спокойно. Если имя пациента не известно, к нему обращаются следующим образом: «Будьте добры» или «Будьте любезны», не допускать проявления высокомерия, пренебрежительности, а также унижающего его достоинство обращения с пациентом;
- не допускать панибратских отношений с пациентами, а также обезличенных обращений типа «мужчина», «женщина», «больной», «бабуля», по фамилии;
- при обслуживании вызова, во время транспортировки пациента в стационар не вести разговоров по личным делам по сотовым телефонам; не обсуждать при пациенте посторонних проблем, личных дел, своих коллег, других пациентов;
- вести все разговоры с пациентом негромко, спокойным и сдержанным тоном; следить за своей речью: речь должна быть правильной, без слов-паразитов и бытовых выражений; в повседневной речи должны быть естественными и привычными словосочетания: «Будьте любезны», «Будьте добры», «Я понимаю», «Могу предположить, что Вы чувствуете», «Спасибо», «Пожалуйста», «Мы поможем», «Все будет максимально безболезненно» и т.д;
- при ведении беседы с пациентом говорить доброжелательным тоном: излишняя серьезность и озабоченность воспринимаются пациентом, как признак тяжести его заболевания;
- любое обращение к пациенту, требующее от него каких-либо действий (встать, сесть, раздеться и т.д.), необходимо сопровождать фразой: «Пожалуйста»;
- в случае если пациент обратился к сотруднику Станции СМП с просьбой, которую сотрудник не в состоянии выполнить, максимально доброжелательно необходимо объяснить пациенту причину, по которой нет возможности выполнить данную просьбу; сообщить пациенту, что его

просьба будет передана вышестоящему руководству и по возможности выполнена;

- в случае, если пациент обратился с жалобой или выражением недовольствия по какому-либо поводу, дать возможность человеку спокойно выговориться, не подключаясь к его эмоциям, выслушать его и заверить, что будет сделано все возможное, чтобы уладить ситуацию; в любом случае должно прозвучать согласие с тем, что это можно и стоит обсудить; в поведении сотрудника должно доминировать позитивное отношение к пациенту, даже если вы не согласны с ним; чтобы избежать конфликта, можно позвонить старшему врачу смены, как нейтральному лицу, эмоционально не заряженному сложившейся ситуацией или обратиться к представителям администрации;

1.20. Сотрудник обязан сообщить пациенту предполагаемый диагноз и прогноз, при этом перечислить варианты лечения (амбулаторный или стационарный); разъяснить результаты дополнительного обследования (ЭКГ, глюкометрии ) на доступном для пациента языке, избегая непонятной для него научной и специфической терминологии; не допускать споров по тактике оказания скорой медицинской помощи в присутствии пациента или его родственников.

## **16. Стандарты общения с пациентами по телефону**

Впечатление о медорганизации складывается у пациента по первому телефонному разговору, поэтому каждый сотрудник обязан уметь грамотно общаться по телефону. Разговор по телефону - одно из самых мощных средств влияния на человека на расстоянии. Им можно привлечь, заинтересовать или оттолкнуть.

1.21. Недопустимо игнорирование телефонных звонков: не позднее третьего сигнала звонка должен следовать ответ. По скорости реакции на

звонок пациент либо коллеги будет судить о степени заинтересованности сотрудника.

- 1.22. Отвечая на телефонный звонок, необходимо вежливо поздороваться, произнести название медорганизации. Диспетчеру СМП необходимо следить за тем, чтобы темп речи был медленным, а ритм – размеренным; отчетливо произносить все звуки, окончания слов. В ответе должны чувствоваться доброжелательность, заинтересованность и вежливость. Помните, что пациент является главным в нашей профессии, и мы работает для него.
- 1.23. Диспетчеру СМП необходимо помнить, что аббревиатуры, сокращения и медицинский сленг понятны только специалистам, а позвонивший человек чаще всего не является медицинским работником. Просьбы позвонившего повторить или уточнить что-либо не должны вызывать раздражения у диспетчера, необходимо все объяснить и повторить необходимое количество раз спокойно и медленно.
- 1.24. В случае, если диспетчер, у которого звонит телефон, занят решением производственных вопросов, на телефонный звонок должен ответить кто-то из коллег (второй диспетчер, старший врач).
- 1.25. Правильно и корректно говорить по телефону также важно, как вести переговоры. Во время разговора не допускается молчание, нужно прокомментировать свои действия: «Минуточку подождите, пожалуйста...», «Я сейчас уточню...». Абсолютно не допускается бытовой сленг: «Че?», «Ну», неопределенность в ответах: «Не знаю» и т.д. Недопустимы пререкания, споры, дерзость и просто раздражение.
- 1.26. Если диспетчер СМП в процессе диалога с пациентом (вызывающим) пропустил или не понял что-либо, обязательно нужно уточнить: «Извините, я хотела бы уточнить», «правильно ли я вас поняла ?». Ни в коем случае не обвинять собеседника: «Вы забыли...», «Вы не знаете, а говорите...» и т.д.

- 1.27. Заканчивать разговор рекомендуется фразой «Всего доброго», «Всего хорошего».

## **17. Врачебная тайна**

- 1.28. Каждый пациент имеет право на сохранение личной тайны, и медицинский работник КГБУЗ «ССМП г. Уссурийска», равно как и другие лица, участвующие в оказании медицинской помощи, обязан сохранять врачебную тайну даже после смерти пациента, как и сам факт обращения за медицинской помощью, если пациент не распорядился иначе.
- 1.29. Тайна распространяется на все сведения, полученные в процессе обращения и лечения больного (диагноз, методы лечения, прогноз и др.).
- 1.30. Медицинская информация о пациенте может быть раскрыта:
- по ясно выраженному письменному согласию самого пациента;
  - по мотивированному требованию органов дознания, следствия, прокуратуры и суда;
  - если сохранение тайны существенным образом угрожает здоровью и жизни пациента и (или) других лиц (опасные инфекционные заболевания);
  - в случае привлечения к лечению других специалистов, для которых эта информация является профессионально необходимой.
- 1.31. Медицинский работник должен следить за тем, чтобы лица, принимающие участие в лечении пациента, также соблюдали профессиональную тайну (водители СМП, диспетчера по приему вызовов СМП).
- 1.32. Лица, пользующиеся правом доступа к медицинской информации, обязаны сохранять в тайне все полученные о пациенте сведения.
- 1.33. В процессе обучения студентов демонстрация пациента возможна только с его согласия.

- 1.34. Разглашение конфиденциальной информации является нарушением условий трудового договора с сотрудником со стороны последнего и влечет за собой ответственность вплоть до увольнения.
- 1.35. Аналогичные санкции могут быть применены к сотруднику КГБУЗ «ССМП г. Уссурийска», допустившему любую передачу сторонним лицам или организациям информации, наносящей ущерб имиджу и репутации КГБУЗ «ССМП г. Уссурийска».
- 1.36. Любая негативная информация о КГБУЗ «ССМП г. Уссурийска» или ее руководителях, распространяемая или переданная сотрудником третьим лицам, а также информация, которая может быть однозначно интерпретирована как порочащая репутацию КГБУЗ «ССМП г. Уссурийска», рассматривается руководством станции как нарушение трудовой дисциплины.

### **18. Антикоррупционные стандарты поведения работников.**

Сотрудники КГБУЗ «ССМП г. Уссурийска» по предупреждению и противодействию коррупции обязаны:

- 1.37. Воздерживаться от совершения и (или) участия в совершении коррупционных правонарушений в интересах или от имени Станции.
- 1.38. Воздерживаться от поведения, которое может быть истолковано окружающими как готовность совершить или участвовать в совершении коррупционного правонарушения в интересах или от имени КГБУЗ «ССМП г. Уссурийска»
- 1.39. Незамедлительно информировать непосредственного руководителя или главного врача о случаях склонения сотрудника к совершению коррупционных правонарушений.
- 1.40. Незамедлительно информировать непосредственного руководителя или главного врача о ставшей известной сотруднику информации о случаях совершения коррупционных правонарушений другими сотрудниками.

- 1.41. Принимать меры по недопущению возникновения 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 возможности его возникновения, как только ему станет об этом известно.
- 1.42. Мотивы материальной, личной выгоды не должны оказывать влияния на принятие сотрудником КГБУЗ «ССМП г. Уссурийска» профессионального решения.
- 1.43. Исключать действия, связанные с влиянием каких-либо личных, имущественных (финансовых) и иных интересов, препятствующих добросовестному исполнению ими должностных обязанностей.
- 1.44. Противодействовать проявлениям коррупции и предпринимать меры по ее профилактике в порядке, установленном действующим законодательством.

### **19. Корпоративные и личные праздники**

- 1.45. КГБУЗ «ССМП г. Уссурийска» уважает личные праздники и торжественные даты своих сотрудников и лояльно относится к инициативе сотрудника провести фуршет для своих коллег по работе.
- 1.46. Необходимые условия проведение фуршета:
- сотруднику, желающему провести фуршет для коллег по работе, необходимо получить согласие руководителя подразделения, в котором он работает. Руководитель вправе отказать сотруднику в разрешении проведения фуршета без объяснения причин;
  - фуршет должен проводиться только в обеденное время (не рабочее время). С окончанием обеденного перерыва сотрудник и приглашенные коллеги по работе обязаны вернуться к исполнению своих непосредственных обязанностей;

- не допускается чрезмерное употребление алкогольных напитков сотрудником и приглашенными коллегами. По возможности необходимо исключить алкогольные напитки вовсе. Запрещается употребление спиртных напитков персоналу, непосредственно работающему с пациентами КГБУЗ «ССМП г. Уссурийска»;
- ответственность за соблюдение правил внутреннего трудового распорядка и норм корпоративной культуры КГБУЗ «ССМП г. Уссурийска» и во время и после фуршета возлагается на руководителя подразделения.

1.47. С целью поддержания командного духа коллектива КГБУЗ «ССМП г. Уссурийска» регулярно проводит корпоративные праздничные мероприятия, приуроченные к памятным датам в истории Станции и общенациональным праздникам.

1.48. Любой сотрудник КГБУЗ «ССМП г. Уссурийска» вправе присутствовать на проводимых корпоративных праздниках или может воздержаться от их посещения без объяснения причин.

19.5. Во время проведения праздничных мероприятий сотрудники КГБУЗ «ССМП г. Уссурийска» обязаны особое внимание уделить соблюдению норм корпоративной культуры и профессиональной этики.

## **20. Контроль и ответственность за исполнение настоящего Кодекса**

1.49. КГБУЗ «ССМП г. Уссурийска» проводит систематический мониторинг выполнения правил, принципов и стандартов, заложенных в настоящий Кодекс, особенно в части тех операций, которые не регулируются законодательными и нормативными актами, либо регулируются законами, в которые заложены более низкие стандарты, чем определены в нашей медорганизации.

1.50. Контролируют и несут ответственность за выполнение данного Кодекса руководители подразделений, а также непосредственно сотрудники КГБУЗ «ССМП г. Уссурийска», нарушившие данный Кодекс.

1.51. Обо всех нарушениях данного Кодекса должно быть незамедлительно сообщено руководству КГБУЗ «ССМП г. Уссурийска» и приняты административные меры для недопущения нарушений впредь.

## **21. Заключительные положения**

1.52. Нормы и правила, утвержденные в данном Кодексе, распространяются на всех сотрудников КГБУЗ «ССМП г. Уссурийска» без исключения.

1.53. Все сотрудники КГБУЗ «ССМП г. Уссурийска» должны быть ознакомлены с данным Кодексом под подпись.

1.54. Новые сотрудники Станции знакомятся с Кодексом в срок не позднее 10 дней с момента начала трудовой деятельности в КГБУЗ «ССМП г. Уссурийска».

1.55. Ответственность за ознакомление сотрудников с Кодексом возлагается на руководителей подразделений КГБУЗ «ССМП г. Уссурийска».

1.56. Копия Кодекса о корпоративной культуре хранится в каждом структурном подразделении КГБУЗ «ССМП г. Уссурийска».

1.57. Право пересмотра Кодекса и толкование его отдельных разделов принадлежит администрации КГБУЗ «ССМП г. Уссурийска». Рекомендации и предложения по изменению или усовершенствованию отдельных статей Кодекса, высказанные членами трудового коллектива КГБУЗ «ССМП г. Уссурийска» принимаются к рассмотрению главным врачом и приобретают законную силу после утверждения им.