

СОГЛАСОВАНО

УТВЕРЖДАЮ

Председатель первичной профсоюзной  
организации санатория «Решма»

Главный врач ФГБУЗ МЦ «Решма»  
ФМБА России



Е.С.Перескокова

2012 года

М.В. Кизеев

2012 года

## **КОДЕКС ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ЭТИКИ РАБОТНИКОВ ФГБУЗ МЦ «РЕШМА» ФМБА РОССИИ**

### **I. Общие положения**

Настоящий Кодекс разработан с целью укрепления трудовой и производственной дисциплины, обеспечения условий для добросовестного и эффективного исполнения работниками Учреждения своих должностных обязанностей, повышения ответственности каждого работника за свои действия во время исполнения своих должностных обязанностей и осуществления должностных полномочий, а также создания предпосылок для повышения престижа и авторитета Учреждения, повышения качества предоставляемых услуг, улучшения культуры обслуживания отдыхающих.

Кодекс представляет собой свод общих принципов и правил поведения, которыми надлежит руководствоваться всем работникам Учреждения, независимо от занимаемой должности.

Правовую основу данного документа составляют Конституция Российской Федерации, общепризнанные принципы и нормы международного права, федеральные законы, нормативные правовые акты Президента Российской Федерации, а также нормативные правовые акты Правительства Российской Федерации и иных федеральных органов государственной власти, локальные нормативные акты Учреждения, действующий в Учреждении коллективный договор.

Основными принципами профессиональной этики работника Учреждения являются:

- законность;
- обеспечение защиты прав и интересов работников;
- профессионализм;
- добросовестность;
- конфиденциальность;
- эффективный внутренний контроль;
- справедливость.

### **2. Общие принципы и правила поведения во время исполнения работниками Учреждения должностных обязанностей**

2.1. Все работники Учреждения обязаны:

2.1.1. Добросовестно и на высоком профессиональном уровне исполнять свои должностные обязанности, соблюдая все требования в соответствии с федеральными законами, иными нормативными правовыми актами в целях обеспечения эффективной работы Учреждения в целом и его отдельных структурных подразделений, реализации возложенных на них задач;

2.1.2. Исходить из того, что соблюдение прав потребителей услуг, реализуемых Учреждением, стремление к постоянному совершенствованию качества предоставления услуг, улучшения культуры обслуживания являются приоритетной задачей Учреждения;

2.1.3. Исключать действия, связанные с возможностью приобретения материальной или иной личной выгоды или влиянием каких-либо личных, имущественных (финансовых) или иных интересов, препятствующих добросовестному исполнению служебных обязанностей;

2.1.4. Быть корректными, внимательными, доброжелательными и вежливыми в общении с отдыхающими, посетителями Учреждения, а также в своих отношениях с вышестоящими руководителями, должностными лицами, коллегами и подчиненными;

2.1.5. При оказании услуг отдыхающим проявлять терпимость и уважение, учитывать культурные и иные особенности различных этнических, религиозных и социальных групп;

2.1.6. При исполнении служебных обязанностей воздерживаться от публичных высказываний, суждений и оценок в отношении деятельности Учреждения, его руководителей, а также деятельности политических партий, государственных органов и их руководителей;

2.1.7. Избегать конфликтных ситуаций с отдыхающими, коллегами, руководством Учреждения, а также не допускать поведения, способного нанести ущерб репутации или авторитету Учреждения;

2.1.8. Во взаимоотношениях с руководителями быть вежливыми, соблюдать субординацию и стиль делового общения. Обращаться к руководителю следует по имени-отчеству, на «Вы»;

2.1.8. Поддерживать порядок на рабочем месте, соблюдать требования к внешнему виду.

2.2. Работники Учреждения не имеют права:

2.2.1. Курить на рабочем месте;

2.2.2. Употреблять алкогольные напитки, наркотические и психотропные вещества;

2.2.3. Жевать жевательную резинку на рабочем месте;

2.2.4. Пользоваться парфюмерией с резкими запахами;

2.2.5. Заниматься делами, не относящимися к служебной деятельности;

2.2.6. Вести телефонные переговоры, не относящиеся к служебной деятельности;

2.2.7. Находиться на территории учреждения в нетрезвом состоянии.

2.2.8. Во время исполнения служебных обязанностей вести себя вызывающе по отношению к окружающим, проявлять негативные эмоции, использовать ненормативную лексику, слова и выражения, не допускаемые деловым этикетом.

2.3. Работники Учреждения, выполняющие управленческие функции обязаны:

2.3.1. В общении с подчиненными проявлять корректность, выдержку, не допускать поведения, направленного на унижение чести и достоинства подчиненных работников;

2.3.2. Поддерживать одинаково ровные отношения со всеми подчиненными, основанные на взаимном уважении и доверии;

2.3.3. Не использовать служебное положение вопреки законным интересам Учреждения, в личных, в том числе корыстных целях, связанных с получением материальной выгоды в виде денег, ценностей, иного имущества или услуг имущественного характера, иных имущественных прав для себя или для третьих лиц.

2.3.4. При принятии управленческих решений учитывать только объективные обстоятельства, подтвержденные документами.

### **3. Правила поведения медицинских работников**

3.1. Медицинские работники во взаимоотношениях с пациентами, находящимися на отдыхе и лечении в Учреждении, обязаны:

3.1.1. Быть вежливыми и культурными, обращаться к пациенту по имени-отчеству, на «Вы», доброжелательно, спокойно.

3.1.2. В общении с пациентом чаще улыбаться, создавая положительный эмоциональный фон;

3.1.3. Не допускать фамильярных отношений, а также обезличенных обращений типа «мужчина», «женщина», «больной», по фамилии и т.п.;

3.1.4. Не допускать проявления высокомерия, пренебрежительности, а также поведения, унижающего достоинство пациента;

3.1.5. Соблюдать режим конфиденциальности в отношении личных данных пациентов, содержаний их историй болезни, установленных диагнозов, методах лечения;

3.1.6. При встрече с пациентами, отдыхающими первыми здороваться, используя выражения «Здравствуйте», «Доброе утро», «Добрый день», «Добрый вечер»;

3.1.7. При появлении в отделении, кабинете незнакомых людей, выяснить цель визита и оказать им необходимое содействие;

3.1.8. При выполнении процедур, проявлять тактичность и аккуратность, избегая ситуаций, могущих вызвать у пациента негативные эмоции;

3.1.9. В доступной для понимания форме информировать пациента о ходе лечения, изменениях в состоянии его здоровья, результатах проведенных обследований, избегая при этом употребления специфической терминологии;

3.1.10. Избегать служебных конфликтов и врачебных споров в присутствии пациента;

3.1.11. При планировании лечения, согласовать возможные его варианты с пациентом, выслушать его мнение и пожелания;

3.1.12. При назначении процедур, подробно разъяснять пациенту их сущность, порядок проведения, ожидаемый результат, возможные риски и противопоказания.

#### **4. Требования к внешнему виду.**

4.1. Внешний вид медицинских работников должен отвечать следующим требованиям:

4.1.1. Все медицинские сотрудники должны быть одеты в белый халат средней длины с фирменным логотипом Учреждения. Халат должен быть чистым и аккуратно выглаженным. Под халатом допускается ношение повседневной одежды, которая должна быть чистой, опрятной, не стеснять движения;

4.1.2. Обязательно ношение бейджа с указанием фамилии, имени, отчества и должности сотрудника;

4.1.3. Обувь медицинских сотрудников должна быть чистой, удобной и бесшумной;

4.1.4. Волосы должны быть аккуратно причесаны, руки должны быть чистыми, ухоженными, ногти аккуратно подстрижены. Не допускается использование лака для ногтей и каких либо украшений на руках (кольца, браслеты, часы) сотрудниками, работающими в процедурных кабинетах;

4.1.5. При выборе украшений необходимо соблюдать умеренность;

4.1.6. Макияж должен быть умеренным, не слишком ярким, максимально приближенным к натуральному. Использование духов с резким запахом не допускается.

4.2. Внешний вид административно-управленческого персонала должен отвечать следующим требованиям:

4.2.1. Стиль одежды административно-управленческого персонала должен быть деловым. Одежда должна быть чистой, опрятной, аккуратно поглаженной. Для мужчин предпочтителен деловой костюм, светлая рубашка и галстук.

4.2.2. Обувь должна быть чистой, удобной, закрытой;

4.2.3. Для женщин обязательно ношение колготок телесного цвета;

4.2.4. При выборе украшений необходимо соблюдать умеренность;

4.2.5. Макияж должен быть умеренным, не слишком ярким, максимально приближенным к натуральному.

4.3. Внешний вид прочего персонала должен отвечать следующим требованиям:

4.3.1. Одежда должна быть чистой, опрятной, обувь удобной.

4.3.2. Для работников структурных подразделений, для которых предусмотрена спецодежда, ее ношение – обязательно.

#### **5. Правила делового общения**

5.1. Во взаимоотношениях с деловыми партнерами, представителями сторонних организаций, органов государственной власти и местного самоуправления сотрудники Учреждения должны придерживаться следующих основных правил:

5.1.1. Во время переговоров необходимо вести себя сдержанно, воздерживаться от неконтролируемых эмоций, отрицательно сказывающихся на переговорном процессе и способности принятия рациональных решений.

5.1.2. Следует внимательно относиться к точке зрения оппонента, стремиться к выработке взаимоприемлемых решений. Доводы оппонента должны быть внимательно выслушаны. Перебивать говорящего не допускается.

5.1.3. При ведении переговоров следует мотивированно отстаивать свою точку зрения, используя достоверную информацию. Беседа должна быть конкретной, включать факты, цифровые данные и необходимые подробности. Понятия и категории должны быть согласованы и понятны оппоненту.

5.1.4. В деловом общении следует соблюдать такт, избегать менторского тона, основной метод – убеждение. Следует избегать факторов, мешающих нормальному ходу беседы: раздражения, упреков, некорректных высказываний и т.п.

5.1.5. Следует соблюдать пунктуальность. Любое опоздание, нарушение сроков договоренности свидетельствует о ненадежности в делах и отрицательным образом сказывается на деловой репутации Учреждения.

5.1.6. Любое принятое обязательство следует исполнять надлежащим образом и в установленный срок. Любое нарушение отрицательным образом сказывается на авторитете и деловой репутации Учреждения.

5.1.7. Дикция сотрудника, ведущего переговоры, должна быть четкой, речь – грамотной, последовательно и логически выстроенной.

5.1.8. При любом исходе переговоров, следует поблагодарить собеседника, воздерживаясь от любых проявлений недоброжелательности, холодности, недовольства результатом встречи.

5.2. При ведении телефонных переговоров следует соблюдать следующие правила:

5.2.1. Совершая телефонный звонок, необходимо поздороваться, представиться и в вежливой форме изложить необходимую информацию или просьбу.

5.2.2. Отвечая на телефонный звонок, необходимо поздороваться, при необходимости – представиться;

5.2.3. Разговаривая по телефону необходимо проявлять доброжелательность, заинтересованность, вежливость, постараться ответить на все интересующие позвонившего вопросы. Не допустимы пререкания, споры, дерзость, раздражение.

5.2.4. При необходимости повторения или уточнения информации, полученной в процессе телефонного разговора, следует в вежливой форме обратиться к собеседнику с уточняющим вопросом.

5.2.5. Завершая телефонный звонок, необходимо поблагодарить собеседника за предоставленную информацию, попрощаться, используя выражения «До свидания», «Всего доброго».

## **6. Ответственность за нарушение требований Кодекса**

6.1. За нарушение норм настоящего Кодекса сотрудники Учреждения могут нести дисциплинарную ответственность в порядке, предусмотренном действующим законодательством.

6.2. Нарушение работником норм настоящего Кодекса может быть также учтено при принятии решения о его премировании по результатам работы за определенный период.