

Кодекс этики и служебного поведения работников ООО «ЦСМ»

I. Общие положения

1.1. Кодекс этики и служебного поведения работников ООО «ЦСМ» (далее - Кодекс этики и служебного поведения) представляет собой систему моральных норм, обязательств и требований добросовестного служебного поведения работников клиники.

1.2. Кодекс этики и служебного поведения разработан в соответствии с положениями Конституции Российской Федерации, Федерального закона от 25 декабря 2008 г. № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», иных нормативных правовых актов Российской Федерации, а также основан на общепризнанных нравственных принципах и нормах российского общества и государства.

2. Сфера действия и цели настоящего Кодекса

2.1. Гражданину Российской Федерации, который принимается на работу в ООО «ЦСМ» необходимо ознакомиться с положениями Кодекса этики и служебного поведения и руководствоваться им в процессе своей служебной деятельности, а каждому работнику ООО «ЦСМ» следует принимать все меры для соблюдения положений Кодекса этики и служебного поведения.

2.2. Настоящий Кодекс этики и служебного поведения является основой для формирования должной морали в сфере здравоохранения, уважительного отношения к работникам учреждений здравоохранения в общественном сознании.

2.3. Целями настоящего Кодекса этики и служебного поведения являются:

2.3.1. Установление единых этических норм и правил служебного поведения работников ООО «ЦСМ» для достойного выполнения ими своей профессиональной деятельности;

2.3.2. Содействие укреплению авторитета клиники.

2.4. Кодекс определяет:

- основные морально-этические принципы поведения, которые должны соблюдать работники ООО «ЦСМ», независимо от занимаемой должности;

- этические ценности, которыми должны руководствоваться в своей деятельности работники ООО «ЦСМ»;

- поведение работников ООО «ЦСМ» при осуществлении профессиональной деятельности.

3. Основные принципы и правила служебного поведения работников

ООО «ЦСМ»

3.1. Работники призваны:

- исполнять должностные обязанности добросовестно и на высоком профессиональном уровне в целях обеспечения эффективной работы клиники;

- исходить из того, что признание, соблюдение и защита прав и свобод человека и гражданина определяют основной смысл и содержание деятельности, как клиники, так и работников;
- осуществлять свою деятельность в пределах полномочий клиники;
- не оказывать предпочтения каким-либо профессиональным или социальным группам и организациям, быть независимыми от влияния отдельных граждан, профессиональных или социальных групп и организаций;
- исключать действия, связанные с влиянием каких-либо личных, имущественных (финансовых) и иных интересов, препятствующих добросовестному исполнению должностных обязанностей;
- соблюдать беспристрастность, исключающую возможность влияния на служебную деятельность решений политических партий и общественных объединений;
- соблюдать нормы служебной, профессиональной этики и правила делового поведения;
- проявлять корректность и внимательность в обращении с гражданами и должностными лицами;
- воздерживаться от поведения, которое могло бы вызвать сомнение в добросовестном исполнении работниками должностных обязанностей, а также избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации работника или авторитету клиники;
- принимать предусмотренные законодательством Российской Федерации меры по недопущению возникновения конфликта интересов и урегулированию возникших случаев конфликта интересов;
- не использовать служебное положение для оказания влияния на деятельность государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, должностных лиц, государственных (муниципальных) служащих и граждан при решении вопросов личного характера;
- воздерживаться от публичных высказываний, суждений и оценок в отношении деятельности клиники, его руководителя, заместителей;
- соблюдать установленные в клинике правила предоставления служебной информации.

3.2. Работникам клиники, наделенным организационно-распорядительными полномочиями по отношению к другим работникам, рекомендуется быть для них образцами профессионализма, безупречной репутации, способствовать формированию в клинике благоприятного для эффективной работы морально-психологического климата.

3.3. Работник клиники, наделенный организационно-распорядительными полномочиями по отношению к другим работникам, призван:

- принимать меры по предотвращению и урегулированию конфликта интересов;
- принимать меры по предупреждению коррупции.

3.4. Работнику клиники, наделенному организационно-распорядительными полномочиями по отношению к другим работникам, следует принимать меры к тому, чтобы подчиненные ему работники не допускали коррупционно опасного поведения, своим личным поведением подавали пример честности, беспристрастности и справедливости.

4. Этические правила служебного поведения работников ООО «ЦСМ»

4.1. В служебном поведении работникам ООО «ЦСМ» необходимо исходить из конституционных положений о том, что человек, его права и свободы являются высшей ценностью и каждый гражданин имеет право на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну, защиту чести, достоинства, своего доброго имени.

4.2. В служебном поведении работникам следует воздерживаться от:

- любого вида высказываний и действий дискриминационного характера по признакам пола, возраста, расы, национальности, языка, гражданства, социального, имущественного или семейного положения, политических или религиозных предпочтений;

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

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

4.3. Стиль поведения сотрудников ООО «ЦСМ» предусматривает создание благоприятных условий для эффективного лечения, нравственного и психического покоя, уверенности больных в быстрейшем и полном выздоровлении.

В клиники должна быть создана обстановка четкой организации работы всех служб и кабинетов, приветливости и доброжелательности сотрудников. Должностной обязанностью всего медицинского персонала клиники является правильная организация и неуклонное соблюдение лечебно-охранительного режима, т.к. уровень и качество лечебного процесса в значительной мере определяется не только профессиональными знаниями и навыками медицинского персонала и степени технической оснащенности клиники, но и культурой медицинского персонала, этическим воспитанием, доброжелательным его взаимоотношением с пациентами и их родственниками, а также с коллегами по работе.

Медицинский персонал обязан внимательно и чутко относиться к пациентам, не допускать неуместные разговоры в присутствии пациентов, шума в коридорах клиники, четко соблюдать распорядок дня в отделениях клиники. Медицинский персонал обязан всегда находить пути к дружескому контакту с пациентами, не допускать небрежность и бестактность в обращении с ними. Необходимо учитывать, что лечебный процесс в клиники начинается уже в регистратуре и организация ее работы, определенным образом, сказывается на дальнейшем ходе лечения. Поэтому обстановка, с которой впервые сталкивается пациент: чистота и уют в помещении, отношение, поведение и внешний вид персонала должны поддерживать в нем уверенность в том, что именно в клиники он быстро избавится от боли, восстановит свое здоровье.

Администраторы должны быть предельно вежливы и внимательны к пациентам. Отвечать на вопросы необходимо четко, достаточно громко, никогда не высказывать своего раздражения, не переходить на крик. Запрещаются личные разговоры сотрудников по телефонам. Четкость работы - обязательное требование для медицинского персонала. Все должно делаться быстро, но в тоже время без лишней спешки и суеты, не в ущерб интересам пациента.

В присутствии пациента медицинский персонал ни в коем случае не должен вступать в пререкания, каждый пациент должен быть встречен внимательно и приветливо. Все

недоразумения, связанные с нечеткой работой клиники, выясняются не в его присутствии. При приеме пациента персонал не должен проявлять торопливость и резкость в обращении, с пациентами следует разговаривать спокойно, доброжелательно. Сдержанность и внешнее спокойствие медицинского персонала оказывают положительное воздействие на чрезмерные эмоции пациентов. Неосторожно сказанная фраза может нанести пациенту непоправимый вред и значительно снизить эффективность всех проводимых в дальнейшем лечебных мероприятий. Врач на приеме должен выслушивать пациентов спокойно и терпеливо, при разговоре недопустимо не отрывать глаз от амбулаторной карты, углубившись в чтение записей. Разъяснять результаты анализов и обследований следует на доступном для пациентов языке, избегая ненужной специфической терминологии. В поведении врача должна быть продумана каждая мелочь. Выписывая рецепт, врач должен предварительно обдумать запись, учитывая, что всякие исправления и переписка рецептов в присутствии пациента может быть им истолкована как неуверенность врача и, следовательно, внушить сомнение в правильности диагностики и лечения. Создание максимального комфорта для пациентов является одной из первоочередных задач сотрудников клиники.

Недопустимо обращаться к пациенту на «Ты». Обезличенное, невежливое обращение и, наоборот, излишняя фамильярность не могут способствовать установлению контакта между персоналом и пациентом, не создают обстановки взаимного доверия и уважения. В общении друг с другом персонал также должен быть взаимно вежлив и тактичен. Весь медицинский и обслуживающий персонал в кабинетах и коридорах должен говорить тихо, вполголоса и только о том, что имеет непосредственное отношение к работе.

Разбор и обмен мнениями производится не в присутствии пациентов. Не следует забывать и о внешнем облике всех сотрудников клиники: аккуратность, чистота, неприемлемость экстравагантных нарядов и причесок. Каждый сотрудник на рабочем месте является представителем клиники и должен выглядеть достойно. К каждому пациенту, проходящему лечение на дому или в клиники, требуется вдумчивый и внимательный подход.

5. Соблюдение настоящего Кодекса

5.1. Соблюдение настоящего Кодекса является обязательным для каждого сотрудника ООО «ЦСМ» независимо от занимаемой должности. Работник обязан вести себя в соответствии с настоящим Кодексом, знакомиться с изменениями в нем и принимать необходимые меры для выполнения его требований.

5.2. Знание и соблюдение работниками положений настоящего Кодекса является одним из критериев оценки качества их профессиональной деятельности и служебного поведения и учитывается при:

- проведении аттестаций и квалификационных экзаменов;
- формировании кадрового резерва для выдвижения на вышестоящие должности, назначении на иную должность;
- подготовке характеристики или рекомендации;
- наложении дисциплинарных взысканий.

6. Ответственность за нарушение положений Кодекса

6.1. Работник, наделенный организационно-распорядительными полномочиями по отношению к другим работникам, несет ответственность за действия или бездействия подчиненных сотрудников, нарушающих правила служебного и этического поведения, если он не принял мер, чтобы не допустить таких действий или бездействия.

6.2. Работник, наделенный организационно-распорядительными полномочиями по отношению к другим работникам, должен принимать меры к тому, чтобы подчиненные сотрудники не допускали коррупционно опасного поведения:

-привлекать внимание к коррупционно опасным ситуациям;

-создавать условия их недопущения и преодоления;

-инициировать или принимать решение о проведении служебных проверок (в соответствии с компетенцией);

-инициировать или принимать решение о применении мер дисциплинарного взыскания (в соответствии с компетенцией);

-одобрять антикоррупционное поведение работников;

-своим личным поведением подавать пример честности, беспристрастности и справедливости;

-проводить соответствующую воспитательную работу против коррупции, коррупционно опасного поведения.

6.3. Нарушение работниками положений Кодекса влечет применение к нему мер дисциплинарной ответственности.