

Утвержден
приказом «ГБУЗ КО НГКБ №29»
от 31.07.2018 №494

КОДЕКС ЭТИКИ И СЛУЖЕБНОГО ПОВЕДЕНИЯ
работников Государственного бюджетного учреждения
здравоохранения Кемеровской области
«Новокузнецкая городская клиническая больница №29»

Кодекс этики и служебного поведения сотрудников Государственного бюджетного учреждения здравоохранения Кемеровской области «Новокузнецкая городская клиническая больница №29» (далее - Учреждение) разработан в соответствии с положениями Конституции Российской Федерации, Трудового кодекса Российской Федерации, Федерального закона «О противодействии коррупции» и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, а также основан на общепризнанных нравственных принципах и нормах российского общества и государства.

I. Общие положения

1. Кодекс представляет собой свод общих принципов и правил служебного поведения, которыми должны руководствоваться все работники Учреждения (далее - работники) независимо от замещаемых ими должностей.

2. Целью Кодекса является установление этических норм и правил служебного поведения работников для достойного выполнения ими своей профессиональной служебной деятельности, а также содействие укреплению авторитета работников и обеспечение единых норм поведения работников.

3. Кодекс призван повысить эффективность выполнения работниками своих должностных обязанностей.

4. Гражданин, поступающий на работу в Учреждение, обязан ознакомиться с положениями Кодекса и соблюдать их в процессе профессиональной деятельности.

5. Знание и соблюдение работниками положений Кодекса является одним из критериев оценки их профессиональной деятельности и служебного поведения.

II. Общие принципы и правила служебного поведения

6. Деятельность Учреждения, а также его работников основывается на следующих принципах:

- а) законность;
- б) профессионализм и компетентность;
- в) независимость;
- г) добросовестность;
- д) конфиденциальность;
- е) справедливость;
- ж) информационная открытость.

7. Работники Учреждения должны соблюдать следующие общие правила служебного поведения:

а) признание, соблюдение и защита прав и свобод человека и гражданина определяют основной смысл и содержание деятельности Учреждения;

б) должностные обязанности работников исполняются добросовестно и профессионально в целях обеспечения эффективной работы Учреждения;

в) деятельность работника осуществляется в пределах предмета и целей деятельности Учреждения, а также полномочий, закрепленных в должностной инструкции;

г) при исполнении своих должностных обязанностей работник должен:

- быть независимым от влияния отдельных граждан, профессиональных или социальных групп и организаций;

- воздерживаться от поведения, которое могло бы вызвать сомнение в добросовестном исполнении им должностных обязанностей, в том числе связанное с влиянием каких-либо личных, имущественных (финансовых) и иных интересов, а также избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб его репутации или авторитету Учреждения;

- соблюдать беспристрастность, исключая возможность влияния на его деятельность решений политических партий и общественных объединений;

- соблюдать нормы профессиональной этики и правила делового поведения;

- проявлять корректность и внимательность в обращении с гражданами и должностными лицами;

- 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;

- уважительно относиться к деятельности представителей средств массовой информации по информированию общества о работе Учреждения, а также оказывать содействие в получении достоверной информации в установленном порядке;

- постоянно стремиться к обеспечению как можно более эффективного распоряжения ресурсами, находящимися в сфере его ответственности;

- противодействовать проявлениям коррупции и предпринимать меры по ее профилактике в порядке, установленном действующим законодательством;

- 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).

д) при исполнении своих должностных обязанностей работник не должен:

- оказывать предпочтение каким-либо профессиональным или социальным группам и организациям;

- использовать должностное положение для оказания влияния на деятельность организаций, должностных лиц и граждан при решении вопросов личного характера.

8. В целях противодействия коррупции работнику рекомендуется:

- уведомлять работодателя, органы прокуратуры, правоохранительные органы обо всех случаях обращения к нему каких-либо лиц в целях склонения к совершению коррупционных правонарушений;

- не получать в связи с исполнением должностных обязанностей вознаграждения от физических и юридических лиц (подарков, денежного вознаграждения, ссуд, услуг материального характера, платы за развлечения, отдых, за пользование транспортом и иные вознаграждения);

- принимать меры по недопущению возникновения конфликта интересов и урегулированию возникших случаев конфликта интересов, не допускать при исполнении

должностных обязанностей возникновения ситуаций личной заинтересованности, 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.

9. Работник может обрабатывать и передавать служебную информацию при соблюдении действующих в Учреждении норм и требований, принятых в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Работник обязан принимать соответствующие меры по обеспечению безопасности и конфиденциальности информации, которая стала известна ему в связи с исполнением им должностных обязанностей, за несанкционированное разглашение которой он несет ответственность.

10. Работник, наделенный организационно-распорядительными полномочиями по отношению к другим работникам, должен:

- стремиться быть для них образцом профессионализма, безупречной репутации, способствовать формированию в организации либо ее подразделении благоприятного для эффективной работы морально-психологического климата;

- принимать меры по предупреждению коррупции, а также меры к тому, чтобы подчиненные ему работники не допускали коррупционно опасного поведения, своим личным поведением подавать пример честности, беспристрастности и справедливости;

- не допускать случаев принуждения работников к участию в деятельности политических партий, общественных объединений и религиозных организаций;

- принимать меры по предотвращению или урегулированию конфликта интересов в случае, если ему стало известно о возникновении у подчиненного ему работника личной заинтересованности, которая приводит или может привести к конфликту интересов.

III. Этические правила служебного поведения работников

11. В служебном поведении работнику 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.

12. В служебном поведении работник воздерживается 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.

13. Нормы, которых работнику нужно придерживаться всегда:

- отвечать на вопросы подробно и доброжелательно;

- информация должна быть четкой, развернутой, но без излишних подробностей;

- речь – внятной, профессиональной, без сленговых выражений;

- во время разговора необходимо создавать атмосферу взаимного уважения;

- дать возможность эмоционально расстроенному пациенту успокоиться и только потом обсуждать проблему;

- не отвлекаться на посторонние разговоры во время общения;

- не давать выхода отрицательным эмоциям.

Первое впечатление трудно исправить, поэтому важность улыбки и приветствия неоспоримы, чтобы никого не оставить без внимания.

В случае, если пациент сам по какой-то причине не обращается за помощью, инициатива должна исходить от работника. У человека должна появиться уверенность в том, что его рады видеть и готовы помочь.

Во время диалога следует использовать слова: «Будьте добры», «Спасибо за ожидание», «Пожалуйста» и другие.

Фразы «Я не знаю», «Это невозможно», «Я этим не занимаюсь», «Ничем не могу помочь», «Это Ваши проблемы» и прочие выражения такого рода должны исчезнуть из лексикона работника.

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

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

Главной чертой должны быть активная позиция и искреннее желание помочь людям в решении их проблем. Внешне это проявляется в умении внимательно выслушать, выразить заинтересованность, задать уточняющие вопросы.

Особое внимание надо уделять грамотности речи и доброжелательности. Во время беседы не допускается перебивать собеседника, спорить с ним, говорить слова-паразиты, демонстрировать усталость, недовольство, сообщать недостоверную информацию и использовать непонятные пациентам специальные термины. Говорить лучше неторопливо, уверенно и разборчиво, обращаться на «Вы» и по имени-отчеству, обращение «больной» необходимо исключить.

Работник должен сохранять улыбку в течение всего разговора, уметь подстраиваться, слушать и слышать то, что действительно хочет сказать человек, чаще использовать в речи глаголы, обозначающие заботу и стремление оказать помощь («понимаю», «готова», «помогу»).

15. Внешний вид работника при исполнении им должностных обязанностей в зависимости от условий трудовой деятельности должен способствовать уважительному отношению граждан к Учреждению и пациенту.

Одежда должна быть аккуратной, удобной, соответствовать вашему размеру. Длина юбки или халата должна быть разумной, не стесняющей движений. В любой момент работы может возникнуть экстремальная ситуация, которая потребует от вас мобильных, решительных действий, и длина вашей одежды не должна смущать ни вас, ни окружающих. Поэтому приветствуются брюки. Желательно ношение колготок или светлых носков. Допускаются неброские и некрупные украшения.

Обувь желательно светлых тонов без каблучков или на среднем каблучке, удобная и бесшумная. Тишина в отделении – одно из важных условий ухода за больным человеком.

Чистые волосы и аккуратная прическа – это то, чего следует придерживаться.

Руки медицинского персонала постоянно привлекают особое внимание, поэтому они всегда должны быть чистыми, ногти ухоженными, коротко острижены. Накладные ногти и ресницы недопустимы.

Особая осторожность требуется при подборе парфюмерии: дезодоранты и духи с выраженным запахом на работе в больнице не приемлемы, так как могут вызвать если не аллергическую реакцию, то протест со стороны пациентов с чувственным обонянием или просто с другим вкусом.

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

В работе с людьми запах играет большую роль. От вас не должно пахнуть потом и несвежей одеждой. Не допустим от сотрудника запах табака. Если вы курите, то должны позаботиться о том, чтобы это было незаметным для окружающих, и запах изо рта, от рук, одежды и волос должен быть устранен.

16. Медицинский/фармацевтический работник учреждения не вправе:

- принимать от организаций, занимающихся разработкой, производством и (или) реализацией лекарственных препаратов, медицинских изделий, организаций, обладающих правами на использование торгового наименования лекарственного препарата, организаций оптовой торговли лекарственными средствами, аптечных организаций (их представителей, иных физических и юридических лиц, осуществляющих свою деятельность от имени этих организаций) (далее соответственно - компания, представитель компании) подарки, денежные средства (за исключением вознаграждений по договорам при проведении клинических исследований лекарственных препаратов, клинических испытаний медицинских изделий, вознаграждений, связанных с осуществлением медицинским работником педагогической и (или) научной деятельности), в том числе на оплату развлечений, отдыха, проезда к месту отдыха, а также участвовать в развлекательных мероприятиях, проводимых за счет средств компаний, представителей компаний;

- заключать с компанией, представителем компании соглашения о назначении или рекомендации пациентам лекарственных препаратов, медицинских изделий (за исключением договоров о проведении клинических исследований лекарственных препаратов, клинических испытаний медицинских изделий);

- получать от компании, представителя компании образцы лекарственных препаратов, медицинских изделий для вручения пациентам (за исключением случаев, связанных с проведением клинических исследований лекарственных препаратов, клинических испытаний медицинских изделий);

- предоставлять при назначении курса лечения пациенту недостоверную и (или) неполную информацию об используемых лекарственных препаратах, о медицинских изделиях, в том числе скрывать сведения о наличии в обращении аналогичных лекарственных препаратов, медицинских изделий;

- осуществлять прием представителей компаний, за исключением случаев, связанных с проведением клинических исследований лекарственных препаратов, клинических испытаний медицинских изделий, участия в порядке, установленном администрацией медицинской организации, в собраниях медицинских работников и иных мероприятиях, направленных на повышение их профессионального уровня или на предоставление информации, связанной с осуществлением мониторинга безопасности лекарственных препаратов и мониторинга безопасности медицинских изделий;

- 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.

IV. Ответственность за нарушение положений Кодекса

15. Нарушение работником положений Кодекса подлежит анализу и при подтверждении факта нарушения – моральному осуждению.

16. Соблюдение положений Кодекса учитывается при проведении аттестации, формировании кадрового резерва для выдвижения на вышестоящие должности в Учреждении, а также при наложении дисциплинарных взысканий.