Главный врач

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ С.М. Хмельникер

«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2024

**КОДЕКС**

**делового поведения в ГАУЗ СО «ЦГБ № 20»**

Репутацию ГАУЗ СО «ЦГБ № 20» в значительной степени создают действия сотрудников, поведение каждого в различных ситуациях.

Люди, объединяясь в группы, создают правила существования в группе, которые делают коммуникации понятнее и приятнее. Для облегчения понимания друг друга и создания единого делового стиля общения разработан «Кодекс делового поведения в ГАУЗ СО «ЦГБ № 20».

1. **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

Цель данного документа описать и внедрить в повседневную практику сотрудников ГАУЗ СО «ЦГБ № 20» (далее Больница) принципы, правила и нормы поведения, способствующие эффективному развитию Больницы и повышению качества профессиональной деятельности ее сотрудников.

Принципы, правила и нормы, приведенные в настоящем КОДЕКСЕ, отвечают стандартам и этическим нормам делового поведения, принятым в деловом сообществе.

Каждый сотрудник Больницы, становясь членом трудового коллектива, должен опираться в своей деятельности на корпоративные нормы, зафиксированные во внутренних нормативных документах, в частности в Кодексе делового поведения.

Данный КОДЕКС распространяется на всех сотрудников, включая руководство.

В своей трудовой деятельности сотрудники должны руководствоваться следующими принципами:

* Конструктивное общение, нацеленное на результат
* Выполнение принятых на себя обязательств
* Самоотдача в работе
* Наставничество, помощь молодым специалистам и новым сотрудникам в профессиональном становлении
* Постоянный поиск и внедрение новых форм и методов организации труда

1. **ВЗАИМООТНОШЕНИЯ И ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ**

В Больнице приветствуется доброжелательное отношение и сохранение благоприятного социально-психологического климата. Мы ожидаем друг от друга взаимного уважения, доверия и честности. Все разногласия решаются путем переговоров исходя из позиции «жесткой к проблеме и мягкой к человеку».

Мы работаем с людьми разного этнического происхождения, различной расовой принадлежности, разных культур, религий, возрастов, социального статуса, с людьми разного пола, с людьми с ограниченными возможностями, с разными взглядами на мир.

Эти принципы касаются как взаимодействия внутри Больницы, так и поведения с пациентами, внешними партнерами и клиентами.

1. **ПРАВИЛА ОБЩЕНИЯ**

**Общение** – процесс обмена информацией, эмоциями и мыслями между двумя и более людьми с помощью вербальных и невербальных средств.

**Вербальное общение** – это процесс установления и поддержания целенаправленного, прямого или опосредованного контакта между людьми при помощи языка.

**Невербальное общение** – процесс установления контакта с помощью жестов, положения тела в пространстве, позы, прикосновений, мимики, движения глаз и т.д.

Для поддержания в Больнице комфортной рабочей обстановки, а также во избежание трудностей и конфликтных ситуаций, возникающих при использовании различных моделей и норм взаимоотношений, каждый сотрудник должен соблюдать единые правила общения:

1. Проявлять доброжелательность .
2. Обращаться друг к другу на Вы и по имени отчеству не зависимо от занимаемой должности, особенно в присутствии других сотрудников либо посторонних лиц.
3. Все сотрудники должны здороваться друг с другом.
4. Для того, чтобы получить аудиенцию, при возможности договариваться о встрече заранее (звонок, персональная договоренность). Обязательно нужно уточнять: каким временем располагает коллега и сколько времени требует вопрос.

Помните, что входить запрещено в случаях, если:

* в кабинете находятся посторонние лица;
* сотрудник в этот момент разговаривает по телефону;

1. В Больнице не принято использовать: нецензурную брань, панибратское отношение друг к другу, оскорбления, крики, сплетни и домыслы по отношению друг к другу.
2. При возникновении конфликтных ситуаций стороны разрешают противоречия спокойно и конструктивно, всегда уважительно относятся к оппонентам.
3. Запрещается в процессе общения проявлять негативные невербальные действия: цокать языком, фыркать, закатывать глаза, хлопать дверью, бросать трубку и т.п.
4. В процессе коммуникации запрещается вербальное и невербальное проявление агрессии. Например: позы превосходства и пренебрежения (взгляд сверху вниз, нависание над партнером, разговор, полуобернувшись или через плечо), оскорбления, обвинения, упреки, игнорирование прав собеседника, грубость, сарказм, издевка, ирония (в чужой адрес), преувеличение недостатков и промахов партнера («Вы опять.. всегда.. никогда …»); принижение партнера («Ваше мнение никого не интересует», «Ваше дело исполнять, а не задавать вопросы»), демонстрация угроз о нанесении ущерба.

Общение должно соответствовать принципам:

**Принцип кооперации** предполагает, что общение должно содержать следующее:

* оптимальное количество информации (общение должно соответствовать текущим целям, излишняя информация может отвлекать, вводить в заблуждение);
* правдивые высказывания;
* соответствовать целям, предмету разговора;
* быть ясным и четким (избегать непонятных для партнера слов и выражений, многословности, торопливости, пояснять непонятные для партнера выражения и профессиональные термины).

**Принцип вежливости**, который подразумевает выражение в речи следующего:

* тактичности;
* признания за партнером права иметь свою точку зрения;
* скромности;
* доброжелательности.

1. **СОБРАНИЯ, СОВЕЩАНИЯ, СОВЕТЫ И ИНЫЕ ОБЩИЕ МЕРОПРИЯТИЯ**

(далее – Мероприятия)

В Больнице проводятся линейки, собрания, совещания, конференции, учебы и тренинги, советы, с целью обмена информацией и опытом, развития навыков и умений, оперативного принятия решения в команде.

О времени, месте и повестке дня очередного Мероприятия, а также о составе участники информируются заблаговременно (устно или письменно). Чаще это делает непосредственный руководитель.

Для улучшения взаимопонимания и экономии времени необходимо соблюдать следующие правила:

1. Сотрудники должны приходить на Мероприятия вовремя. При опоздании нужно дождаться конца выступления и только тогда зайти. Обязательно нужно извиниться за опоздание.
2. Выключать звук на телефоне, убедиться, что вибрация также не будет слышна другим участникам. Если поступил неотложный звонок для разговора обязательно нужно выходить из зала. Находиться в Интернете, переписываться через sms или мессенджеры для смартфонов, обмениваться фото и т.п. запрещается.
3. Во время общественных Мероприятий запрещается переговариваться с другими докладчиками в течение всего доклада.
4. Организаторы Мероприятия должны иметь заранее разработанный план, регламент, а также предусмотреть возможность свободного обмена мнениями в специально отведенное для этого время.
5. Организаторы и все участники Мероприятия должны заранее подготовиться по тематике Мероприятия.
6. В обсуждении проблем необходимо использовать принцип конструктивной критики: при обсуждении какого-либо вопроса следует применять систему четкой аргументации и предлагать свои варианты его решения. Стараться сложное объяснять доступно, просто, коротко. Нужно уметь активно слушать, уважать чужое мнение не меньше своего, чтобы найти вариант решения, устраивающий все стороны.
7. Во время прений говорить по одному, чтобы была возможность услышать друг друга.
8. **РАБОТА С ПАЦИЕНТАМИ**

Интересы пациента – наш главный приоритет. При работе с пациентами следует придерживаться следующих правил:

1. При общении с пациентами все сотрудники должны здороваться.
2. Все сотрудники обязаны обращаться к пациенту на Вы и по Имени, Отчеству.
3. При приеме пациента: выключать звук на телефоне, убедившись, что вибрация так же не будет слышна. Разговаривать по телефону при пациенте разрешается только в случае срочной рабочей ситуации, с извинениями.
4. Если поступил неотложный звонок, для разговора обязательно нужно выйти из кабинета, предварительно извинившись перед пациентом.
5. Если руководителю необходимо срочно переговорить с врачом на тему, не касающуюся пациента, нужно извиниться перед пациентом, вызвать врача из кабинета.
6. Третьим лицам заходить в кабинет врача, где ведется прием пациента, без сопровождения руководителя подразделения запрещено.
7. Недопустимо обсуждение действий других сотрудников Больницы в присутствии пациента.
8. **ЖАЛОБЫ – ИСТОЧНИК ИНФОРМАЦИИ**

Жалобы – это механизм обратной связи, который помогает Больнице быстро изменить технологию, сделать нас более привлекательными и нужными.

У нас есть проблемы, о которых мы узнаем только из жалоб пациентов. Обязанность каждого сотрудника сообщать непосредственному руководителю о жалобах пациентов.

Ни одна жалоба не должна остаться без внимания.

1. **КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ**

Мы заботимся о защите конфиденциальной информации, перечень которой определен внутренними документами Больницы.

1. Запрещено распространять любую информацию до ее официального оглашения.
2. Запрещается распространять информацию, относящуюся к врачебной тайне, персональных данных сотрудников и пациентов.
3. Запрещается обсуждать при пациенте любые темы, не касающиеся пациента.
4. **ВНЕШНИЙ ВИД СОТРУДНИКОВ**

Сотрудники представляют облик Больницы, поэтому от имиджа каждого конкретного сотрудника, его поведения на рабочем месте и работы с пациентами и партнерами зависит имидж больницы и, в конечном счете, его профессиональный успех.

Поэтому руководство Больницы формулирует несколько общих рекомендаций:

1. Каждый сотрудник должен выглядеть аккуратным.
2. Одежда должна быть опрятная и чистая.
3. Обязательно ношение Бейджа с указанием ФИО и должности.
4. Сотрудники должны иметь на рабочем месте сменную обувь.
5. Недопустимо находиться на рабочем месте в верхней одежде, а также в головных уборах.
6. Недопустимо нахождение сотрудников на рабочем месте:

- в спортивном костюме;

- в вызывающей, сильно декольтированной, просвечивающей одежде;

- в шортах, короткой юбке**;**

- в неряшливой, неопрятной, грязной и дырявой одежде;

- при отсутствии чулочно-носочных изделий (исключая жаркое время года);

- с ярким, вызывающим макияжем.

1. **РАБОЧЕЕ МЕСТО**

Порядок, чистота, аккуратность помещений Больницы и рабочего места создают благоприятное впечатление о Больнице. Стремитесь создать наибольший комфорт для пациента, себя и сотрудников.

Каждый сотрудник должен поддерживать чистоту и порядок на своем рабочем месте (стол и приставная тумба), в своей рабочей зоне (кабинет).

Недопустимо держать на рабочем месте:

– рекламную продукцию, кроме рекламы больницы;

– художественную литературу, журналы, газеты, не имеющие прямого отношения к служебной деятельности;

– одежду, косметику.

На рабочем месте запрещено принятие пищи. Исключение составляет вода.

Прием пищи осуществляется в специально отведенных для этого местах.

1. **ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И АЛГОРИТМ КОНТРОЛЯ НАД СОБЛЮДЕНИЕМ КОДЕКСА**

Больница убеждена, что безусловное следование всех работников, независимо от должностного уровня и статуса, нормам настоящего КОДЕКСА, плодотворно скажется на эффективности деятельности Больницы в целом, поддержит и укрепит имидж и репутацию, будет способствовать развитию деловых связей со всеми заинтересованными сторонами.

Больница рассчитывает на деятельную и активную позицию всех работников в части контроля соблюдения норм настоящего КОДЕКСА.

Каждый сотрудник, которому стало известно о нарушении КОДЕКСА, должен принять меры по предупреждению данного нарушения: сделать замечание сотруднику, нарушившему нормы настоящего КОДЕКСА.

При повторном нарушении сотрудник вправе сообщить о нарушениях своему руководителю или направить служебную записку с указанием нарушения в канцелярию Больницы. Канцелярия действует согласно алгоритму работы с обращениями граждан.

Больница стремится применять такие меры воздействия за каждое нарушение КОДЕКСА, которые бы соответствовали существу совершенного нарушения. Сотрудник, нарушивший нормы поведения, установленные настоящим КОДЕКСОМ, может быть привлечен к дисциплинарной ответственности. Любая мера дисциплинарного воздействия будет применена в соответствии с действующим законодательством.

**Помните, что соблюдение КОДЕКСА делового поведения - ответственность каждого сотрудника ГАУЗ СО «ЦГБ № 20».**