

**Кодекс
этики и служебного поведения работников
Государственного автономного учреждения здравоохранения «Тукаевская
центральная районная больница»**

Кодекс этики и служебного поведения работников Государственного автономного учреждения здравоохранения «Тукаевская центральная районная больница» (далее – Кодекс) разработан в соответствии с положениями Конституции Российской Федерации, Трудового кодекса Российской Федерации, Федерального закона «О противодействии коррупции», иных нормативных правовых актов Российской Федерации, а также основан на общепризнанных нравственных принципах и нормах российского общества и государства.

I. Общие положения

1.1. Кодекс представляет собой свод общих принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения, которыми должны руководствоваться работники Государственного автономного учреждения здравоохранения «Тукаевская центральная районная больница» (далее – ГАУЗ «Тукаевская ЦРБ») независимо от замещаемой ими должности.

1.2. Кодекс является внутренним (локальным) документом, обязательным для соблюдения всеми руководителями, должностными лицами и работниками ГАУЗ «Тукаевская ЦРБ».

1.3. Каждый работник должен принимать все необходимые меры для соблюдения положений Кодекса, а каждый гражданин Российской Федерации вправе ожидать от работника поведения в отношениях с ним в соответствии с положениями Кодекса.

1.4. Знание и соблюдение работниками положений Кодекса является одним из критериев оценки качества их профессиональной деятельности и трудовой дисциплины.

II. Задачи Кодекса

2.1. Определение на основе единых ценностей критериев добросовестного поведения работников внутри Учреждения и в отношениях с заинтересованными сторонами;

2.2. Развитие единой культуры, основанной на высоких этических стандартах, поддержание в коллективе атмосферы доверия, взаимного уважения и порядочности;

2.3. Выявление и предотвращение потенциальных рисков, разрешение проблем, имеющих этические аспекты;

2.4. Повышение и сохранение доверия к ГАУЗ «Тукаевская ЦРБ» со стороны населения Тукаевского муниципального района и г. Набережные Челны, и Республики Татарстан делового сообщества.

**III. Основные обязанности, принципы и правила служебного поведения
работников**

3.1. В соответствии со статьей 21 Трудового кодекса Российской Федерации работник обязан:

3.1.1. добросовестно исполнять свои трудовые обязанности, возложенные на него трудовым договором;

3.1.2. соблюдать правила внутреннего трудового распорядка;

3.1.3. соблюдать трудовую дисциплину;

3.1.4. выполнять установленные нормы труда;

3.1.5. соблюдать требования по охране труда и обеспечению безопасности труда;

3.1.6. бережно относиться к имуществу работодателя (в том числе к имуществу третьих лиц, находящемуся у работодателя, если работодатель несет ответственность за сохранность этого имущества) и других работников;

3.1.7. незамедлительно сообщить работодателю либо непосредственному руководителю о возникновении ситуации, представляющей угрозу жизни и здоровью людей, сохранности имущества работодателя (в том числе имущества третьих лиц, находящегося у работодателя, если работодатель несет ответственность за сохранность этого имущества).

3.2. Основные принципы служебного поведения работников являются основой поведения граждан в связи с нахождением их в трудовых отношениях с ГАУЗ «Тукаевская ЦРБ».

3.3. Работники, сознавая ответственность перед гражданами, обществом и государством, призваны:

3.3.1. исходить из того, что признание, соблюдение и защита прав и свобод человека и гражданина определяют основной смысл и содержание деятельности ГАУЗ «Тукаевская ЦРБ»;

3.3.2. соблюдать Конституцию Российской Федерации, законодательство Российской Федерации и Республики Татарстан, не допускать нарушение законов и иных нормативных правовых актов исходя из политической, экономической целесообразности либо по иным мотивам;

3.3.3. обеспечивать эффективную работу ГАУЗ «Тукаевская ЦРБ»;

3.3.4. осуществлять свою деятельность в пределах предмета и целей деятельности ГАУЗ «Тукаевская ЦРБ», а также полномочий предприятий и учреждений, подведомственных исполнительным органам государственной власти Республики Татарстан;

3.3.5. при исполнении должностных обязанностей не оказывать предпочтения каким-либо профессиональным или социальным группам и организациям, быть независимыми от влияния отдельных граждан, профессиональных или социальных групп и организаций;

3.3.6. исключать действия, связанные с влиянием каких-либо личных, имущественных (финансовых) и иных интересов, препятствующих добросовестному исполнению ими должностных обязанностей;

3.3.7. соблюдать беспристрастность, исключаящую возможность влияния на их деятельность решений политических партий и общественных объединений;

3.3.8. соблюдать нормы профессиональной этики и правила делового поведения;

3.3.9. проявлять корректность и внимательность в обращении с гражданами и должностными лицами;

3.3.10. 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;

3.3.11. воздерживаться от поведения, которое могло бы вызвать сомнение в добросовестном исполнении работником должностных обязанностей, а также избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб его репутации или авторитету ГАУЗ «Тукаевская ЦРБ»;

3.3.12. не использовать должностное положение для оказания влияния на деятельность государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, должностных лиц и граждан при решении вопросов личного характера;

3.3.13. воздерживаться от публичных высказываний, суждений и оценок в отношении деятельности ГАУЗ «Тукаевская ЦРБ», его руководителя, если это не входит в должностные обязанности работника;

3.3.14. соблюдать установленные в ГАУЗ «Тукаевская ЦРБ» правила предоставления служебной информации и публичных выступлений;

3.3.15. уважительно относиться к деятельности представителей средств массовой

информации по информированию общества о работе ГАУЗ «Тукаевская ЦРБ», а также оказывать содействие в получении достоверной информации в установленном порядке;

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

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

3.3.18. 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).

3.4. В целях противодействия коррупции работнику рекомендуется:

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

3.4.2. не получать в связи с исполнением должностных обязанностей вознаграждения от физических и юридических лиц (подарки, денежное вознаграждение, ссуды, услуги материального характера, плату за развлечения, отдых, за пользование транспортом и иные вознаграждения);

3.4.3. 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 о возможности его возникновения, как только ему станет об этом известно.

3.5. Работник может обрабатывать и передавать служебную информацию при соблюдении действующих в ГАУЗ «Тукаевская ЦРБ» норм и требований, принятых в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

3.6. 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.

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

3.7.1. 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;

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

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

3.7.4. быть объективными, критиковать действия, а не человека, объяснять, и делиться опытом.

3.7.5. одинаково относиться ко всем работникам, не проявляя покровительство кому-либо.

3.7.6. не должен выражать недовольство работником в присутствии других подчиненных.

3.8. Руководитель ГАУЗ «Тукаевская ЦРБ» обязан представлять сведения о доходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера в соответствии с законодательством Российской Федерации и Республики Татарстан.

IV. Рекомендательные этические правила служебного поведения работников

4.1. 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.

4.2. В служебном поведении работник воздерживается от:

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

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

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

4.3. 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.

4.4. Внешний вид работника при исполнении им должностных обязанностей в зависимости от условий трудовой деятельности должен способствовать уважительному отношению граждан к ГАУЗ «Тукаевская ЦРБ», а также, при необходимости, соответствовать общепринятому деловому стилю, который отличают сдержанность, традиционность, аккуратность.

4.5. Медицинская одежда должна способствовать созданию регламентируемых законодательством условий в лечебном учреждении, создавать определенный барьер, защищающий от проникновения дополнительных микробиологических и других загрязнений, поэтому на практике ее часто называют санитарной одеждой. Медицинский халат должен иметь не глубокий вырез, длиной не короче 2 см над коленом, брюки медицинского костюма иметь длину до пятки, обувь должна быть устойчивой к дезинфекции, прочно удерживать и закрывать стопу, на ногах должны быть надеты носки пастельных тонов. Медицинские шапочки должны быть достаточно глубокими и полностью закрывать волосы специалиста.

4.6. Одежда медицинского работника должна не только соответствовать санитарно-гигиеническим нормам (халат, маска, колпак или шапочка, резиновые перчатки, сменная обувь), но и иметь опрятный вид. Медицинскую одежду необходимо застегивать на все пуговицы. На халат не следует прикалывать значки, заполнять карманы громоздкими предметами. Персоналу, непосредственно оказывающему медицинскую помощь пациентам, нахождение в медицинской одежде и обуви за пределами Учреждения не допускается.

4.7. Нормы взаимоотношений между коллегами:

4.7.1. Соблюдение норм служебной профессиональной этики и правил делового поведения; корректность и внимательность в обращении с коллегами.

4.7.2. Конфиденциальность любой информации, кроме общедоступной; её неразглашение, в том числе и другим работникам, которые не нуждаются в ней для исполнения своих служебных обязанностей.

4.7.3. Предоставление точной и достоверной информации, ориентация только на факты.

4.7.4. Деловая требовательность, развитие чувства личной ответственности.

4.7.5. Честность, корректность, взаимоуважение, вежливость, открытость и тактичность в общении; грамотная устная и письменная речь, не допускающая употребление нецензурных, вульгарных и сленговых выражений.

4.7.6. Передача конфиденциальной информации, доступной одному структурному подразделению, в другое допустимо только с согласования руководителей структурных подразделений Учреждения.

4.7.7. Предотвращение конфликтов и своевременное их регулирование в случае возникновения; недопущение любых действий, которые могут привести к созданию неадекватных конфликтных ситуаций, проявлению агрессии, угрозы, насилия и пр.

4.7.8. Экономное и бережное управление и использование вверенного имущества, финансовых средств, оборудования, средств связи, программного обеспечения и иных ресурсов Учреждения исключительно для выполнения служебных обязанностей.

IV. Соблюдение Кодекса и ответственность за его нарушение

4.1. Неукоснительное соблюдение положений настоящего Кодекса всеми работниками Учреждения является ключевым условием для успешной работы.

4.2. Каждый работник Учреждения принимает на себя обязательства по соблюдению данного Кодекса с момента ознакомления.

4.2. Важнейшим критерием этического поведения является внутренняя самооценка работника и моральная оценка со стороны его руководителей и коллег.

4.3. Несоблюдение положений Кодекса может привести к нарушению норм действующего законодательства, что впоследствии может привести, к привлечению к административной, уголовной ответственности.

V. Заключительные положения

5.1. Соблюдение положений настоящего Кодекса обязательно для всех сотрудников Учреждения не зависимо от занимаемой должности.

5.2. Работники Учреждения (в том числе вновь поступившие) знакомятся с Кодексом под роспись.

5.3. Принимая Кодекс, Учреждение подтверждает свое стремление к высокому уровню корпоративной культуры, обязуется соблюдать его положения, внедрять и применять их в повседневной деятельности.

5.4. Стандарты поведения, алгоритмы действий, общений и отношений сотрудников ГАУЗ «Тукаевская ЦРБ» к пациентам, их родственникам, а также между сотрудниками Учреждения установлены в **Приложении №1**.

**Стандарты поведения,
алгоритмы действий, общений и отношений сотрудников ГАУЗ «Тукаевская ЦРБ» к
пациентам, их родственникам, а также между сотрудниками.**

1. Этика и деонтология:

Медицинская этика и деонтология представляют собой особенности медицинской деятельности, основанной на взаимном доверии больного и медицинского работника, которому больной добровольно вверяет свое здоровье, а иногда и жизнь.

Медицинская этика (греч. *ethos* — обычай, нрав, характер) как часть общей этики рассматривает вопросы нравственности врача, включая совокупность норм его поведения и морали, чувство профессионального долга и чести, совести и достоинства.

Медицинская этика охватывает и определенные нормы поведения медицинского работника в быту, его культуру, человеколюбие, физическую и моральную чистоплотность и т. д. В целом можно сказать, что этика — это внешнее проявление внутреннего содержания человека.

Под медицинской деонтологией (греч. *deon* — должное) понимают принципы поведения медицинских работников, направленные на максимальное повышение пользы лечения и устранение последствий неполноценной медицинской работы. Деонтология является частью медицинской этики, медицинской морали.

Однако в настоящее время новейшие достижения медицинской науки и техники заставляют несколько с другой точки зрения рассматривать традиционные нормы медицинской деонтологии. Былой принцип "врач-больной" заменяется новым "врач—прибор—больной", а потребность больного в чутком и внимательном отношении медицинского работника, в его добром слове, вселяющем надежду, не уменьшилась, а еще более увеличилась.

2. Правила служебного поведения сотрудников учреждения

1. Исполнять должностные инструкции добросовестно, на высоком профессиональном уровне в целях обеспечения эффективной работы лечебного учреждения.

2. Осуществлять свою деятельность в рамках, установленными законами и нормативно-правовыми актами РТ, РФ.

3. Быть вежливыми при общении с пациентами по телефону и при личном контакте, не оказывая предпочтение каким — либо профессиональным или социальным группам и организациям, быть независимым от влияния со стороны пациентов.

4. Исключать действия, которые связаны с влиянием каких либо личных и иных интересов, препятствующих добросовестному исполнению должностных инструкций.

5. Соблюдать нормы служебной, профессиональной этики и правила делового поведения.

6. Обязательно посещать корпоративные мероприятия, тренинги, для обеспечения более камфорной атмосферы и сплоченности работы сотрудников учреждения.

7. Воздерживаться от поведения, которое могло бы вызвать негативное отношение к медицинскому учреждению, а также избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб деловой репутации учреждения.

8. При угрозе возникновения конфликтных ситуаций, когда личная заинтересованность влияет или может повлиять на объективное исполнение должностных обязанностей, сообщать об этом непосредственному руководителю и выполнять его решение, направленное на урегулирование данного конфликта.

9. Воздерживаться от письменных, устных публичных высказываний, суждений и оценок в отношении деятельности лечебного учреждения, его руководителей и других сотрудников, если это не входит в его должностные обязанности.

10. Соблюдать установленные в лечебном учреждении правила публичных выступлений и предоставления служебной информации.

11. Соблюдать принцип эффективного взаимодействия сотрудников лечебного учреждения по подразделениям.

3. Профессиональная этика и культура деловых взаимоотношений сотрудников лечебного учреждения

Заповеди *медицинской этики* выражаются формулой «не навреди».

Правила этикета:

1. Придя на работу, приветствуйте своих коллег, дайте им понять, что вы рады начать с ними трудовой день, что они могут рассчитывать на вашу помощь.

2. Научитесь управлять своим поведением в любых условиях. Будьте приветливыми и вежливыми. Улыбайтесь людям. Стремитесь поддержать хорошее настроение и у себя, и у окружающих.

3. Поручения лучше давать в форме просьбы.

4. Искренне цените и хвалите достоинства других людей.

5. Не злоупотребляйте критикой, не унижайте достоинства людей, не допускайте перерастания ее в ссору.

6. Цените самостоятельных людей, избегайте навязчивых услуг.

Приветствие пациента, посетителя

Когда пациент обращается к медицинскому персоналу, в справочную службу и др.

Сотрудник всегда

- Поднимает голову навстречу Пациенту
- Приветливо сдержанно улыбается;
- Поддерживает «контакт глаз» с пациентом;
- Здоровается (по возможности первым);

- Здороваться следует словами «Доброе утро» (день или вечер, в зависимости от времени суток), «Здравствуйте». Если пациент поздоровался первым, следует повторить ту приветственную фразу, которую использовал Пациент.

- Сотруднику следует продемонстрировать доброжелательный настрой и готовность к общению с пациентом.

4. Нормы профилактического этикета сотрудников учреждения

Какими бы ни были изыски современной медицины, ее технические возможности, человек всегда будет ждать, и верить врачу, который сумеет выслушать, одобрить, проявить сострадание.

А. Экзюперы

Общение - это процесс взаимодействия, по крайней мере, двух лиц, направленный на взаимное познание, на установление и развитие взаимоотношений, оказание взаимовлияния на состояния, взгляды и поведение, а также на регуляцию их совместной деятельности.

1. Доверие

На протяжении всей истории медицины основой отношений между врачом и пациентом было и остается доверие. В настоящее время врач и пациент сотрудничают, делятся предположениями, говорят друг другу правду, поровну делят ответственность за исход лечения.

2. Поддержка

Одно из важнейших условий для установления взаимопонимания между врачом и пациентом – ощущение поддержки. Если пациент осознает, что врач намерен помочь ему в лечении, а не заставлять его лечиться, то он активнее будет участвовать в лечебном процессе.

3. Понимание

Когда врач проявляет понимание, человек уверен, что его жалобы услышаны, зафиксированы в сознании врача, и тот их обдумывает. Это чувство укрепляется, когда врач говорит: "Я Вас понимаю" или выражает это взглядом или кивком головы.

4. Уважение

Уважение подразумевает признание ценности человека как личности. Особенно важно это на этапах анамнеза, когда врач знакомится с обстоятельствами жизни пациента.

5. Сочувствие

Сочувствие – ключ к установлению сотрудничества с пациентом. Можно суметь поставить себя на место больного и взглянуть на мир его глазами. Важно понимать и учитывать внутреннюю картину заболевания – все то, что испытывает и переживает пациент: не только его местные ощущения, но и общее самочувствие, самонаблюдение, его представление о своей болезни, о ее причинах.

6. Умение слышать пациента

Хорошего врача отличают не только энциклопедические знания и профессионализм в технике выполнения медицинских манипуляций, но также и умение разговаривать с пациентом. Врач должен уметь не только слушать, но и слышать пациента.

5. Правила общения врача с пациентом

1. Сохраняйте врачебную тайну. Беседа с пациентом должна идти "один на один", присутствие третьих лиц исключается. Сведения о пациенте старше 15 лет не могут быть сообщены посторонним лицам и даже родственникам без его согласия.

2. Запрещается причинить моральный или физический ущерб пациенту или его родственникам.

3. Умение слышать пациента

4. Попытайтесь узнать причины подсознательной тревоги пациента. Помогите разобраться в них, переводя проблему на уровень сознания.

5. Попробуйте дать пациенту конкретные инструкции о том, что делать, к чему стремиться, как себя вести. Беседуя с пожилыми людьми, не напоминайте им о возрасте. Разговор должен быть неспешным, вопросы следует задавать конкретные, требующие однозначного ответа.

6. Рекомендации для пациента по режиму, диете и медикаментозной терапии запишите на бумаге. Попробуйте разъяснить необходимость ограничения, по возможности, контакта с разрушающими психику факторами (избыточная информационная нагрузка, стрессы и т.д.).

7. Постарайтесь убедить пациента, что для сохранения и улучшения здоровья необходим комплексный подход, в т.ч. немедикаментозные меры: правильный режим дня, прогулки на свежем воздухе, позитивное настроение. Врач должен владеть тонким психологическим чутьем, научиться понимать пациента. Успех в лечении возможен при сочетании доверительных человеческих отношений и научных достижений.

6. Правила общения медсестры с пациентом

Медицинская сестра должна иметь

квалификацию тройного ряда

научную – для понимания болезни

сердечную – для понимания больного, техническую – для ухода за больными.

[Флоренс Найтингейл.](#)

1. Не забудьте представиться пациенту и сообщить ему цель беседы. Будьте вежливы, обращайтесь к пациенту на «Вы» и по имени и отчеству

2. При общении с пациентом смотрите ему в лицо, найдите его глаза, улыбайтесь, одобрительно кивайте.

3. Внимательно слушайте

4. Проявляйте сочувствие, искренний интерес и участие, будьте естественны.

5. Говорите внятно, доходчиво и неторопливо.

6. Пользуйтесь исключительно положительной интонацией Вашего голоса.

7. Не раздражайтесь и повышайте голоса.
8. Не ожидайте от пациента блестящего выполнения задания после Ваших инструкций.
9. Не нагружайте больного слишком большой ответственностью.
10. Не требуйте точной идентификации имен медицинского персонала, названий предметов или лекарств.
11. Не оценивайте поведение больного, как личное отношение к Вам.
12. Никогда не ругайтесь и не спорьте с пациентами.
13. Не показывайте своих чувств, особенно если расстроены.

7. Правила ведения телефонных переговоров (или Как обуздать телефон?)

Общение по телефону - это разговор двух слепых, которые по голосу выстраивают у себя в голове образ собеседника. Как надо вести телефонные переговоры.

При ответе на телефонный звонок медицинский работник должен следовать следующей схеме:

- представиться (ФИО и должность), сообщить название учреждения (отделения) и уточнить, кто звонит;

- выразить помощь решить проблему.

Требования к разговору по телефону:

- говорить четко, ясно выговаривая слова;
- не следует употреблять аббревиатуры, сокращения и медицинский сленг, понятный только специалистам;

- повторять четко и размеренно все цифры в вашем ответе: дату, время, номер кабинета, номер телефона (так как вашу информацию часто записывают);

- в вашем ответе должны быть очевидны доброжелательность и участие в решении проблем здоровья;

- во время разговора по телефону в справочном режиме, при длительном поиске нужной информации, не молчите, прокомментируйте свои действия;

- минуточку, подождите, пожалуйста;

- будьте добры, подождите, пожалуйста, я сейчас найду ваш номер в компьютере, телефонном справочнике;

- я сейчас уточню;

- я сейчас узнаю, как вам быть.....;

- я занимаюсь вашим вопросом.....;

- я могу предложить вам следующее.....;

- что вас больше устроит?.....;

- недопустимы: бытовой сленг, шутки, кокетство, пререкания, споры и дерзкий тон;

- если вы не можете ответить на вопрос абонента, то следует дать номер телефона, по которому будет предоставлена информация по интересующему его вопросу.

При разговоре по телефону вы представляете лечебное учреждение (ГАУЗ «Тукаевская ЦРБ»), что обязывает вас быть профессионалом в общении, понимать, что пациент является главным в нашей профессии, и мы работаем для него.

1. Планируйте переговоры

2. Снимайте трубку на 3 –ий сигнал

3. Разговаривая по телефону, обязательно улыбайтесь

4. Приветствуйте собеседника

Ваш голос - Ваша визитная карточка. Грамотно выражайте свои мысли и, конечно, как неперемное условие, уважение к собеседнику.

5. Назовите себя по имени

6. Узнайте имя собеседника

7. Выясните, могут ли с Вами говорить

8. Создайте голосовое соответствие

9. Следуйте по плану

10. Используйте техники активного слушания

11. Договоритесь о встрече
12. Поблагодарите собеседника за звонок
13. Запишите результаты
14. Извлекайте уроки из каждого телефонного разговора

8. Стандарт внешнего вида медработника:

Элементы корпоративной формы	Женщины	Мужчины
	Обязателен бейдж установленного образца	Обязателен бейдж установленного образца
Одежда	Требование: Классического фасона Не допускается: Глубокие декольте, яркие расцветки служебной одежды	Требование: Классического фасона
Обувь	Требование: Чистая сменная обувь Не допускается: Обувь яркой расцветки	Требование: Чистая сменная обувь Не допускается: Обувь яркой расцветки
Волосы	Требование: Аккуратная прическа	Требование: Аккуратная прическа
Лицо	Требование: Естественные тона макияжа	Требование: Чисто выбритое лицо с ухоженными усами и бородой
Руки	Требование: Чистые руки с коротко остриженными ногтями	Требование: Чистые руки с коротко остриженными ногтями
Украшения	Допускается: Обручальное кольцо, скромные ювелирные украшения Не допускается: Яркая крупная бижутерия	Допускается: Обручальное кольцо, перстень с печаткой Не допускается: Браслеты, броские кольца
Парфюмерия	Допускается: Нейтральный запах либо легкий аромат парфюмерии Не допускается: Слишком резкие запахи	Допускается: Нейтральный запах либо легкий аромат парфюмерии Не допускается: Слишком резкие запахи
Вредные привычки	Запрещается: «... Появление работника на работе... В состоянии алкогольного опьянения /12/; «... Курение табака на рабочих местах в организациях здравоохранения»/11,12/	