

КОДЕКС КОРПОРАТИВНОЙ ЭТИКИ И КУЛЬТУРЫ  
ГБУЗ «Центр реабилитации слуха»

Структура кодекса корпоративной этики и культуры

1. Введение
2. Философия Учреждения
3. Правила делового поведения работников предприятия между собой и во взаимоотношениях с внешними сторонами
4. Соблюдение Кодекса и ответственность за его нарушение
5. Заключительные положения
6. Введение

Кодекс корпоративной этики и культуры ГБУЗ «Центр реабилитации слуха» (далее - Центр) является сводом наиболее важных правил делового поведения его работников, этических норм внутрикорпоративных взаимоотношений, социальной ответственности Центра.

Кодекс является внутренним (локальным) документом, обязательным для соблюдения всеми руководителями, должностными лицами и работниками Предприятия.

Целью Кодекса корпоративной этики и культуры (далее - Кодекс) является закрепление норм, правил поведения и корпоративных ценностей работников Центра, направленных на повышение конкурентоспособности и эффективности Учреждения.

Задачи Кодекса корпоративной этики и культуры:

* определение на основе единых ценностей критериев добросовестного поведения работников внутри Центра и в отношениях с заинтересованными сторонами;
* развитие единой корпоративной культуры, основанной на высоких этических стандартах, поддержание в коллективе атмосферы доверия, взаимного уважения и порядочности;
* выявление и предотвращение потенциальных рисков, разрешение проблем, имеющих этические аспекты;
* повышение и сохранение доверия к Центру со стороны населения г. Набережные Челны, Северо-Восточного региона Республики Татарстан, делового сообщества.

Кодекс разработан на основе общепринятых норм деловой этики и культуры, а таюке принятых российских документов, определяющих лучшую практику корпоративного управления, внутренних (локальных) нормативных актов Центра.

1. Философия учреждения

Миссия - обеспечение прав граждан на оказание специализированной медицинской помощи по профилю «сурдология-оториноларингология» населению Северо-Восточного региона Республики Татарстан и г. Набережные Челны.

Цель: Повышение доступности и достижение необходимого объема и надлежащего качества специализированной медицинской помощи по профилю «сурдология-оториноларингология» взрослому и детскому населению города Набережные Челны и Северо-восточного региона Республики Татарстан в соответствии с современными медицинскими стандартами.

Задачи:

* обеспечение населения города Набережные Челны и районов Северо- восточного региона Республики Татарстан специализированной медицинской помощью по профилю «сурдология-оториноларингология» взрослым и детям.
* Совершенствование организации медицинской помощи по заболеваниям на основе соблюдения стандартов медицинской помощи.
* Организация и проведение мероприятий по профилактике нарушений слуха; санитарно-гигиеническое просвещение пациентов и их родственников.
* Проведение диагностики и лечения, включая слухопротезирование, пациентов использующих слуховые аппараты и пациентов перенесших операцию кохлеарной имплантации.
* Выявление пациентов с нарушением слуха, в том числе у детей первого года жизни, путем проведения второго этапа аудиологического скрининга.
* Мониторинг и оценка показателей аудиологического скрининга.
* Отбор и направление пациентов с нарушением слуха для проведения операции кохлеарной имплантации и имплантации слуховых аппаратов костного звукопроведения.
* Осуществление диспансерного наблюдения за пациентами с нарушениями слуха.
* Направление пациентов с нарушением слуха на медико-социальную экспертизу.
* Оказание консультативной помощи врача других медицинских организаций по вопросам профилактики, диагностики нарушений слуха, лечения и медицинской реабилитации пациентов

Корпоративные ценности Центра

Профессионализм и совершенствование как условие успешного выполнения наших обязательств перед заинтересованными сторонами;

Результативность и добросовестность как постоянные ориентиры для наших действий и как гарантии нашей высокой репутации;

Инициативность и ответственность как способы обеспечения ^эффективного функционирования и развития конкурентоспособности Центра;

Доверие и уважение как основа конструктивного взаимодействия и взаимной поддержки.

Этические ценности Центра **Социальная ответственность**

Социальная ответственность (social responsibility) — это ответственность организации за влияние ее решений и деятельности на общество через прозрачное и этичное поведение, которое содействует устойчивому развитию, включая здоровье и благосостояние общества; учитывает ожидания заинтересованных сторон; соответствует применяемому законодательству и согласуется с международными нормами поведения; интегрировано в деятельность всей организации и применяется в ее взаимоотношениях (цит. по переводу Рекомендаций). Как следует из приведенного определения, вся деятельность учреждения здравоохранения в целом и каждого его структурного подразделения, а также все внешние связи с другими учреждениями (партнерами, поставщиками) и, главным образом, с потребителями - пациентами должны отвечать международно признаваемым нормам социальной ответственности. Высшее руководство ГБУЗ «Центр реабилитации слуха» и руководство его подразделений должны предусматривать в планах и программах развития организации, всех видов ее деятельности и в оценках результативности (эффективности) социальную ответственность.

Эффективность социальной политики Центра достигается за счет роста качественных показателей по обеспечению населения г. Набережные Челны и Северо-Восточного региона Республики Татарстан специализированной медицинской помощью по профилю «сурдология-оториноларингология».

**Соблюдение законов и норм**

Реализация миссии и стратегической цели учреждения с учетом анализа факторов внешней и внутренней среды осуществляется выполнением положений государственной политики и приоритетов развития системы здравоохранения, обозначенных в Конституции Российской Федерации и Республики Татарстан, законодательных и иных правовых актах, стандартов, процедур.

**Обеспечение прибыльности и эффективности**

Центр, выполняя социально-значимые функции:

* обеспечивает оперативное, в полном объеме удовлетворение потребности населения в консультативно-диагностической, лечебной и слухопротезной помощи;
* оказывает специализированную, медико-санитарную помощь (амбулаторно­поликлиническая помощь);
* оказание высокотехнологичной медицинской помощи (ВМП) (оториноларингологическое отделение на 10 коек выполняющее слухоулучшающие операции);
* оказание медицинских услуг в рамках федеральных и региональных программ;
* позиционирование Центра на рынке товаров и услуг, как надежного партнера: платежеспособного покупателя;

1. Правила делового поведения работников учреждения между собой и во взаимоотношениях с внешними сторонами
2. Взаимная ответственность Центра и её работников
3. Взаимодействие в Учреждении строится на основе уважения личности и нацеленности на результат для того, чтобы успешно решать профессиональные задачи и поддерживать конструктивные отношения в коллективе.
4. Работники Учреждения ответственны за соблюдение следующих требований:

* добросовестно исполнять свои трудовые обязанности;
* заботится о репутации Учреждения;
* совершенствовать свои знания, умения и навыки;
* соблюдать правила внутреннего трудового распорядка;
* выполнять приказы и распоряжения главного врача и должностных лиц Учреждения

1. Учреждение признает и уважает право работников заниматься вне Учреждения хозяйственной, финансовой и другой деятельностью, если эта деятельность: законна; не вредит и не препятствует добросовестному исполнению сотрудниками своих должностных обязанностей в Учреждении, не отвлекает его от служебной деятельности в рабочие часы; не вредит репутации, имени, имуществу, в том числе партнерским отношениям, конфиденциальной информации и другим ресурсам Учреждения и не приводит к их неправильному использованию; не противоречит положениям настоящего Кодекса.
2. Работники вправе осуществлять иную трудовую деятельность только в нерабочее время, с учетом требований настоящего Кодекса, без ущерба имиджу и интересам Учреждения.
3. СТАТЬЯ 32 Взаимоотношения врача и пациента должны строиться на партнерской основе и принципах информационной открытости. Врач должен в доступной форме информировать пациента о состоянии его здоровья, возможных изменениях методах лечения, включая те, с которыми связана определенная доля риска или неуверенность в результате. Врач должен убедиться в том, что пациент удовлетворен полученной информацией.

СТАТЬЯ 35 Информированное добровольное согласие или отказ пациента на медицинское вмешательство и любой конкретный его вид должны быть оформлены письменно в соответствии с законодательством и нормативными документами.

1. Сотрудник должен обладать:

* высокой стрессоустойчивостью;
* интеллектуальной и психологической гибкостью;
* с отличными коммуникативными навыками;
* позитивным мышлением;
* уметь быстро реагировать;
* быть ориентированным на результат.

1. Политика и стандарты профессионального сервиса в области работы с пациентами:

* понимание своей роли при работе с пациентом;
* способы создания атмосферы комфорта;

- речевые модули приветствия, представления, описание последовательности приема, предупреждения о тактильных манипуляциях и т.д.;

* техники снятия напряжения и страха боли у пациента/клиента;
* правила поведения врача по отношению к пациенту/клиенту;
* эмоциональный настрой;
* внешний вид.

Установление оптимального контакта с пациентом и умение произвести благоприятное впечатление, снять барьер страха и неизвестности:

- зрительный контакт,

* жесты и движения,
* речевое поведение.

Техники активного слушания, умение выслушать и понять пациента/клиента

* дословное повторение,
* выяснение,
* перефразирование,
* интерпретация,
* перевод терминов на разговорный язык, подстройка.

Правила телефонных переговоров

* Я составляю план разговора, прежде чем звонить клиенту.
* Я знаю, как ответить на вопрос секретаря. «По какому вопросу» - чтобы меня соединили с директором.
* Я приветствую собеседника первым.
* Я представляюсь, называю себя по имени.
* Я выясняю если у собеседника возможность поговорить со мной в данный

момент.

* Я подстраиваюсь под громкость голоса собеседника, его темп, интонацию, ритм.
* Я говорю бодро и деловито.
* Я задаю наводящие вопросы «открытого» типа.
* Я говорю по существу в соответствии с разработанным планом.
* Я не употребляю слова-паразиты.
* Я договариваюсь о встрече, согласовывая конкретные сроки.

1. **Нормы взаимоотношений между коллегами:**
2. Соблюдение норм служебной профессиональной этики и правил делового поведения; корректность и внимательность в обращении с коллегами;
3. Предоставление точной и достоверной информации, ориентация только на факты;
4. Деловая требовательность, развитие чувства личной ответственности;
5. Честность, корректность, взаимоуважение, вежливость, открытость и тактичность в общении; грамотная устная и письменная речь, не допускающая употребление нецензурных, вульгарных и сленговых выражений;
6. Наставничество, помощь молодым специалистам и новым работникам в профессиональном становлении;
7. Конфиденциальность любой информации, кроме общедоступной; её неразглашение, в том числе и другим работникам, которые не нуждаются в ней для исполнения своих служебных обязанностей;
8. Передача конфиденциальной информации, доступной одному структурному подразделению, в другое допустимо только с согласования руководителей структурных подразделений Учреждения;
9. 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.;
10. Экономное и бережное управление и использование вверенного имущества, финансовых средств, оборудования, средств связи, программного обеспечения и иных ресурсов Учреждения исключительно для выполнения служебных обязанностей.
11. **Нормы взаимоотношений между руководством Учреждения и подчиненными:**

Учреждение видит свою ответственность перед работниками в том, чтобы:

* обеспечивать стабильную и достойную заработную плату;
* создать условия труда, соответствующие нормам законодательства;
* обеспечивать необходимый уровень охраны труда и безопасности в соответствии с требованиями законодательства и локальными актами Учреждения;
* предоставлять социальные гарантии и иные элементы корпоративной социальной ответственности, реализуемые в Учреждении;
* оказывать работникам надлежащее доверие и обеспечивать открытый диалог,
* развивать и совершенствовать систему обучения, мотивации, оценки потенциала работников;
* поддерживать инициативность и стремление работников к саморазвитию, повышению профессиональной компетентности;
* поддерживать в Учреждении атмосферу сотрудничества, взаимопонимания и стабильности;
* стимулировать использование труда работников с различным профессиональным уровнем на тех рабочих местах, где они могут принести наибольшую пользу.

1. **Дополнительные правила для руководителей и должностных лиц Учреждения**
2. Руководитель - лицо Учреждения - лидер все семь дней в неделю и 24 часа в сутки;
3. Руководитель должен быть личным примером владения и использования правил и принципов Кодекса.
4. Начальник и подчиненные - члены одной команды, действия которой направлены на достижение единой цели.
5. Будьте объективными, критикуйте действия, а не человека, объясняйте и делитесь опытом.
6. Одинаково относитесь ко всем работникам, не проявляя покровительство кому-либо.
7. Помните, что умение признавать ошибку перед людьми - это качество сильного и умного руководителя.
8. Настоящий руководитель всегда отметит успехи подчиненного и будет всегда поддерживать подчиненных.
9. Настоящий руководитель не будет выражать недовольство работником в присутствии других подчиненных.
10. Быть убедительным - поможет только профессионализм, компетентность и авторитет.
11. Персонал Учреждения является его ценным ресурсом. От постоянного развития руководителя зависит достижение целей и успех Учреждения.
12. **Нормы взаимоотношений между руководителями и подчиненными**

* взаимоуважение;
* корректность;
* соблюдение субординации.

1. **Нормы взаимоотношений между работниками Учреждения и другими организациями (частными лицами)**

* уважение законных прав сторонних юридических и физических лиц;
* поддержание высоких нравственных принципов взаимодействия с целью сохранения и повышения общественного доверия к деятельности Учреждения.

Учреждение нацелено на построение взаимовыгодных отношений со сторонними организациями на принципах партнерства и взаимного уважения.

1. **Дополнительные правила**
2. В условиях возрастающей конкуренции между медицинскими организациями особую актуальность в работе сотрудников приобретает деловой этикет. Одной из его составных частей является стиль одежды медицинского сотрудника на своем рабочем месте. Иметь опрятный внешний вид — это обязанность каждого работника Учреждения
3. Современные основы медицинского менеджмента предусматривают в качестве обязательного элемента корпоративной культуры специальный медицинский дресскод, служащий визитной карточкой медицинского учреждения. Это обусловлено не только требованием законодательства, но и доверием со стороны пациентов.
4. Медицинская одежда должна способствовать созданию стерильных условий в лечебном учреждении, а также создавать определенный барьер, защищающий от проникновения дополнительных микробиологических и других загрязнений, поэтому на практике ее часто называют санитарной одеждой. Санитарные нормы таковы, что медицинские халаты, сшитые из хлопка или других тканей, должны иметь длинные рукава, а хирургические халаты — глухой ворот. Медицинские шапочки должны быть достаточно глубокими и полностью закрывать волосы специалиста.
5. 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. Нахождение в медицинской одежде и обуви за пределами Учреждения не допускается.
6. Учреждение не допускает дискриминации, любых форм преследования по национальным, половым, возрастным, религиозным, культурным или иным признакам.
7. Соблюдение Кодекса и ответственность за его нарушение
8. Неукоснительное соблюдение положений настоящего Кодекса всеми работниками Учреждения является ключевым условием для успешной реализации миссии, стратегической цели, направлений деятельности Учреждения и закрепления корпоративных ценностей Учреждения, защиты интересов её работников, деловых партнеров.
9. Каждый работник Учреждения принимает на себя обязательства по соблюдению данного Кодекса с момента ознакомления.
10. Важнейшим критерием этического поведения является внутренняя самооценка работника и моральная оценка со стороны его руководителей и коллег.
11. Несоблюдение положений Кодекса может привести к нарушению норм применимого законодательства, что повлечет ответственность в соответствии с этим законодательством.
12. Заключительные положения
13. Настоящий Кодекс призван поддержать имидж ГБУЗ «Центр реабилитации слуха» как динамично развивающегося и эффективно работающего Учреждения.
14. Для контроля за соблюдением корпоративной этики в соответствии с положениями Кодекса и разработки рекомендаций в Учреждении создается Комиссия по корпоративной этике.
15. Перед принятием Кодекса его проект обсуждается в структурных подразделениях Учреждения. Все поступившие замечания и предложения рассматриваются и вносятся на утверждение главному врачу Учреждения.
16. Работники Учреждения (в том числе вновь поступившие) знакомятся с Кодексом под роспись.
17. Принимая Кодекс, Учреждение подтверждает свое стремление к высокому уровню корпоративной культуры, обязуется соблюдать его положения, внедрять и применять их в повседневной деятельности.