

**КОДЕКС ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ЭТИКИ И СЛУЖЕБНОГО
ПОВЕДЕНИЯ РАБОТНИКОВ**
**Санкт-Петербургского государственного автономного учреждения
здравоохранения «Городская поликлиника № 81»**

Раздел I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Кодекс профессиональной этики и служебного поведения работников Санкт-Петербургского государственного автономного учреждения здравоохранения «Городская поликлиника №81»(в дальнейшем «Кодекс») разработан в соответствии с положениями Конституции Российской Федерации, Трудового кодекса Российской Федерации, Федерального закона от 21 ноября 2011 года N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", Федерального закона от 25 декабря 2008 года N 273-ФЗ "О противодействии коррупции", иных нормативных правовых актов Российской Федерации, а также основан на общепризнанных нравственных нормах и принципах.
2. Кодекс профессиональной этики и служебного поведения работников СПб ГАУЗ «Городская поликлиника № 81» (далее – Кодекс) представляет собой свод принципов и норм служебного и служебного поведения, которыми должны руководствоваться работники Санкт-Петербургского государственного автономного учреждения здравоохранения «Городская поликлиника №81» (в дальнейшем «Учреждение») при осуществлении ими профессиональной деятельности, независимо от занимаемой ими должности
3. Под служебным поведением в настоящем Кодексе понимается сознательно регулируемый комплекс действий и поступков работника, осуществляемых им в процессе выполнения своих должностных обязанностей.
4. Каждый работник должен принимать все необходимые меры для соблюдения положений Кодекса, а каждый пациент вправе ожидать от работника поведения в отношении себя в соответствии с положениями Кодекса.
5. Знание и соблюдение работниками положений Кодекса является одним из критериев оценки качества их профессиональной деятельности и трудовой дисциплины.
6. Положения Кодекса распространяются на всех работников Учреждения.
7. Кодекс регулирует межличностные отношения в Учреждении и придает моральный смысл совместной деятельности людей.
8. Главной задачей кодекса является формирование положительного отношения работников к Учреждению и профессии.
9. Кодекс является приложением к Правилам внутреннего трудового распорядка, действующим в учреждении.

Основные обязанности, принципы и правила служебного поведения работников

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

- добросовестно исполнять свои трудовые обязанности, возложенные на него трудовым договором и должностной инструкцией;
- соблюдать правила внутреннего трудового распорядка;

- соблюдать трудовую дисциплину;
- выполнять установленные нормы труда;
- соблюдать требования по охране труда и обеспечению безопасности труда;
- 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;
- незамедлительно сообщать 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).

Основные принципы служебного поведения работников являются основой поведения граждан в связи с нахождением их в трудовых отношениях с СПб ГАУЗ «Городская поликлиника № 81» (далее - Учреждение).

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

- исходить из того, что признание, соблюдение и защита прав и свобод человека и гражданина определяют основной смысл и содержание деятельности Учреждения;
- соблюдать Конституцию Российской Федерации, законодательство Российской Федерации и Санкт-Петербурга, не допускать нарушение законов и иных нормативных правовых актов исходя из политической, экономической целесообразности либо по иным мотивам;
- обеспечивать эффективную работу Учреждения;
- осуществлять свою деятельность в пределах предмета и целей деятельности Учреждения, а также полномочий Учреждения, подведомственного Комитету по здравоохранению Санкт-Петербурга Правительства Санкт-Петербурга и осуществляющих выполнение работ, оказание услуг для государственных нужд Санкт-Петербурга;
- 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;
- исключать действия, связанные с влиянием каких-либо личных, имущественных (финансовых) и иных интересов, препятствующих добросовестному исполнению ими должностных обязанностей;
- соблюдать беспристрастность, исключая возможность влияния на их 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;
- 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 государственного учреждения;

- не использовать должностное положение для оказания влияния на деятельность государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, должностных лиц и граждан при решении вопросов личного характера;
- воздерживаться от публичных высказываний (в том числе с сети интернет), суждений и оценок в отношении деятельности Учреждения, его руководителя, других государственных органов и руководителей государственных органов исполнительной и законодательной власти.
- соблюдать установленные в Учреждении правила предоставления служебной информации и публичных выступлений;
- 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).

В целях противодействия коррупции работнику рекомендуется:

- уведомлять работодателя, органы прокуратуры, правоохранительные органы обо всех случаях обращения к работнику каких-либо лиц в целях склонения к совершению коррупционных правонарушений;
- 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);
- 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 непосредственного руководителя о возникшем конфликте интересов или о возможности его возникновения, как только ему станет об этом известно.

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, за несанкционированное разглашение которой он несет ответственность или (и) которая стала известна ему в связи с исполнением им должностных обязанностей.

Работник, наделенный организационно-распорядительными полномочиями по отношению к другим работникам, должен стремиться быть для них образцом профессионализма, безупречной репутации, способствовать формированию в организации и внутри подразделений благоприятного для эффективной работы морально-психологического климата.

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

- 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; 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.

Этические правила служебного поведения работников

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.

В служебном поведении работник должен 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 неправомερных, обвинений;
- угроз, оскорбительных выражений или реплик, действий, препятствующих нормальному общению или провоцирующих противоправное поведение;

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.

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

Рабочая атмосфера медицинской организации

1. Тщательный отбор в рабочем процессе с сотрудниками, которые усваивают принципы корпоративной культуры и которых ценят за вклад в общее дело.

2. Требование сочетания высокого профессионализма со строгим соблюдением рабочей этики, преданностью медицинской организации в которой они работают.

3. Создание условий для научной работы, обучения, повышения квалификации сотрудников

4. Подробные записи осмотров, обследований и процедур, которые проходят пациенты в Учреждении.

5. Заинтересованность всех руководителей в анкетировании пациентов по вопросам пациентоориентированности, маршрутизации, вопросов улучшения информатизации Учреждения, порядка и контроля качества оказания медицинской помощи персоналом Учреждения.

Раздел II. ПРИНЦИПЫ СЛУЖЕБНОГО ПОВЕДЕНИЯ РАБОТНИКОВ

Основные принципы служебного поведения работников являются основой их поведения в связи с нахождением в трудовых отношениях с Учреждением. Работники

Учреждения, сознавая свою ответственность перед гражданами, обществом и государством, должны:

1. в обязательном порядке соблюдать Конституцию Российской Федерации, законодательство Российской Федерации, не допускать нарушение законов и иных нормативных правовых актов исходя из политической, экономической целесообразности либо по иным мотивам;

2. осуществлять свою деятельность в пределах предмета и целей деятельности Учреждения;

3. 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;

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

5. соблюдать беспристрастность, исключая возможность влияния на деятельность решений политических партий и общественных объединений;

6. соблюдать нормы профессиональной этики и правил служебного поведения;

7. проявлять корректность и внимательность при общении с гражданами

8. проявлять уважение и терпимость 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;

9. воздерживаться от поведения, которое могло бы вызвать сомнение в добросовестном исполнении работником должностных обязанностей, а также избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации или авторитету Учреждения;

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

11. соблюдать установленный в Учреждении порядок предоставления служебной информации;

12. 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;

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

14. проявлять при исполнении должностных обязанностей честность, беспристрастность и справедливость, не допускать коррупционного 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);

15. стремиться к постоянному непрерывному профессиональному образованию, развивать и совершенствовать коммуникативную компетентность;

16. способствовать формированию и моделированию здорового образа жизни;

17. соблюдение четкой маршрутизации процесса (должностных инструкций, приказов, распоряжений, алгоритмов, регламентов);

18. проявлять лояльность к профессии, Учреждению (не говорить о ней плохо нигде и никогда), лояльность к руководителям Учреждения, лояльность к коллегам (не говорить о них плохо нигде и никогда).

19. содействовать и стремиться к эффективной деятельности для развития Учреждения

Работнику Учреждения 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 своей чести и доброго имени.

Работнику в рамках служебного поведения рекомендуется воздерживаться от:

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;

2. грубости, проявлений пренебрежительного тона, заносчивости, предвзятых замечаний;

3. публичных высказываний, суждений и оценок в отношении деятельности Учреждения, ее должностных лиц, органов исполнительной власти в сфере здравоохранения, их должностных лиц;

4. обсуждения с третьими лицами вопросов планирования и проведения государственных закупок, осуществляемых Учреждением, если это не входит в должностные обязанности работника;

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

Работники призваны способствовать своим служебным поведением установлению в коллективе деловых взаимоотношений и конструктивного сотрудничества друг с другом, создания рабочей атмосферы в коллективе.

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

Внешний вид работника должен быть аккуратный и способствовать уважительному отношению граждан к медицинской организации, а также соответствовать общепринятому в медицинских организациях стилю, в основе которого сдержанность, традиционность и аккуратность.

В целях соблюдения прав и интересов пациента в медицинской организации не допускается проведение работниками Учреждения записи на различные технические устройства, в том числе фотосъемки, видео- и аудиозаписи и (или) опубликование такой записи, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", за исключением случаев, предусмотренных законодательством.

В целях противодействия коррупции работнику рекомендуется:

1) воздерживаться от совершения и (или) участия в совершении коррупционных правонарушений, в том числе в интересах или от имени Учреждения;

2) воздерживаться от поведения, которое может быть истолковано окружающими как готовность совершить или участвовать в совершении коррупционного правонарушения в интересах или от имени Учреждения;

3) незамедлительно информировать непосредственного руководителя/лицо, ответственное за реализацию антикоррупционной политики/ руководство Учреждения о случаях склонения работника к совершению коррупционных правонарушений;

4) незамедлительно информировать непосредственного начальника/лицо, ответственное за реализацию антикоррупционной политики/руководство организации о ставшей известной работнику информации о случаях совершения коррупционных правонарушений другими работниками, контрагентами организации или иными лицами;

4) сообщить непосредственному руководителю или иному ответственному лицу о возможности возникновения либо возникшем у работника конфликте интересов, как только ему станет об этом известно;

5) уведомлять работодателя (его представителя), органы прокуратуры или другие государственные органы об обращении к нему каких-либо лиц в целях склонения к совершению коррупционных правонарушений;

б) 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;

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.

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.

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

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

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

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.

Главный врач Учреждения обязан представлять сведения о доходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера в соответствии с законодательством Российской Федерации и Санкт-Петербурга.

Раздел III. МЕДИЦИНСКИЕ РАБОТНИКИ

Цель профессиональной деятельности медицинского работника - сохранение жизни человека, проведение мероприятий по охране его здоровья, качественное оказание всех видов медицинской помощи с обеспечением комплекса мероприятий по пациентоориентированности, направленной на удовлетворенность населения качеством оказания медицинской помощи.

1. В своей деятельности медицинский работник руководствуется Конституцией Российской Федерации и законодательством Российской Федерации, закрепляющим право граждан на охрану здоровья и медицинскую помощь, клятвой врача, принципами гуманизма и милосердия,

2. Медицинский работник должен способствовать, в соответствии со своей квалификацией и компетентностью, делу охраны здоровья граждан, обеспечению качества оказываемой им медицинской помощи на самом высоком уровне.

3. Медицинский работник призван оказать медицинскую помощь любому человеку вне зависимости от пола, возраста, расовой и национальной принадлежности, места проживания, его социального статуса, религиозных и политических убеждений.

4. Медицинский работник должен постоянно совершенствовать свои профессиональные знания и умения, навыки и эрудицию.

5. Медицинский работник несет ответственность, в том числе и моральную, за обеспечение качественной и безопасной медицинской помощи в соответствии со своей квалификацией, должностными инструкциями и служебными обязанностями в пределах имеющихся ресурсов.

6. Медицинский работник должен участвовать в формировании принципа пациентоориентированности при осуществлении деятельности в Учреждении.

-соблюдать алгоритм общения с пациентами, основанный на принципах доброжелательности, уважительного отношения и вежливости, милосердия, чувства сострадания к состоянию пациента при оказании медицинской помощи.

7. Учитывая роль медицинского работника в обществе, медицинский работник личным примером стремиться демонстрировать здоровый образ жизни, отказ от вредных привычек, в том числе курения, и призывает коллег и пациентов следовать примеру формирования здорового образа жизни, поддерживать и принимать посильное участие в общественных мероприятиях, особенно тех, где пропагандируется здоровый образ жизни.

8. Медицинский работник должен своим аккуратным внешним видом соответствовать требованиям действующего в медицинской организации санитарно-эпидемиологического режима, соблюдая при этом принцип "медицинского дресс-кода" делового стиля, принятого в Учреждении, включая форму, цвет и длину одежды, требования к прическе (в случае отсутствия необходимости ношения медицинской шапочки), ношение обуви на низком каблуке (в целях снижения собственной травматизации и в целях предупреждения раздражающего шума для пациентов при осуществлении профессиональной деятельности), ношение таблички (бейджа), с указанием фамилии, имени, отчества медицинского работника и занимаемой должности в медицинской организации.

9. Медицинский работник должен следить за сохранностью рабочей формы одежды (форма должна выглядеть опрятной, чистой, отглаженной, соответствовать размеру и росту медицинского работника). Макияж лица умеренный и аккуратный. Наличие аккуратного маникюра. Использование парфюма не ярко выраженного запаха.

10. Медицинский работник должен бережно относиться к медицинской документации, своевременно оформлять документацию в соответствии с установленными требованиями, с применением маркировки для удобства поиска и сокращения времени ожидания пациента.

11. Медицинский работник должен соблюдать график работы, установленный правилами внутреннего трудового распорядка в медицинской организации.

12. Медицинский работник должен слажено работать в команде сотрудников, имеющих различную специализацию.

13. Медицинский работник несет личную ответственность за лечение пациента.

14. Медицинский работник высокое качество услуг дополняет чутким и доверительным отношением между медицинским персоналом и пациентами, а также членами их семей.

15. Медицинский работник должен профессионально и юридически грамотно информировать пациента о возможности получения необходимой медицинской помощи в медицинских организациях.

Недопустимые действия медицинского работника

Медицинский работник не вправе:

1. использовать свои знания и возможности в корыстных целях;
2. без достаточных оснований применять медицинские меры или отказывать в них;
3. навязывать пациенту свои философские, религиозные и политические взгляды;
4. наносить пациенту намеренно либо по небрежности физический, нравственный или материальный ущерб и безучастно относиться к действиям третьих лиц, причиняющих такой ущерб;
5. допускать в процессе оказания медицинской помощи посторонних разговоров, в том числе телефонных, не связанных с оказанием медицинской помощи пациенту, отвлекаться на посторонние действия (а коллеги не должны отвлекать

медицинского работника), во время приема пациента без необходимости покидать кабинет;

6. при выполнении своих профессиональных обязанностей допускать фамильярности, неслужебного характера взаимоотношения с коллегами по работе и пациентами.
7. ношение не форменной одежды, неопрятный внешний вид.

Медицинский работник не вправе предоставлять при назначении курса лечения пациенту недостоверную, неполную или искаженную информацию об используемых лекарственных препаратах, медицинских изделиях.

Медицинский работник не должен принимать поощрений от фирм-изготовителей и распространителей лекарственных препаратов за назначение предлагаемых ими лекарств, а так же распространять и использовать в работе бланки, рекламные буклеты с логотипами названиями фармацевтических производителей и другой продукции приводящей к ситуаций, влекущих за собой конфликт интересов, в соответствии со статьей 74. «Ограничения, налагаемые на медицинских работников и фармацевтических работников при осуществлении ими профессиональной деятельности» и статьей 75 «Урегулирование конфликта интересов при осуществлении медицинской деятельности и фармацевтической деятельности» ФЗ № 323 от 21.11.11 «Об основах охраны здоровья граждан РФ».

Профессиональная независимость

1. Право и долг медицинского работника - хранить свою профессиональную независимость. Оказывая медицинскую помощь населению медицинский работник принимает на себя всю полноту ответственности за профессиональное решение, а потому обязан отклонить любые попытки давления со стороны третьих лиц (администрации, пациентов или иных лиц). Медицинский работник обязан отказаться от сотрудничества с любым физическим или юридическим лицом, если оно требует от него действий, противоречащих законодательству Российской Федерации, этическим принципам, профессиональному долгу.

2. Участвуя в консилиумах, комиссиях, консультациях, экспертизах, освидетельствованиях, медицинский работник обязан ясно и открыто заявлять о своей профессиональной позиции, аргументированно отстаивать свою точку зрения.

Раздел IV. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ МЕДИЦИНСКОГО РАБОТНИКА И ПАЦИЕНТА

Уважение чести и достоинства пациента

Медицинский работник должен уважать честь и достоинство пациента, проявлять внимательное и терпеливое отношение к нему и его близким. Грубое и негуманное отношение к пациенту, унижение его человеческого достоинства, а также любые проявления превосходства или выражение кому-либо из пациентов предпочтения или неприязни со стороны медицинского работника недопустимы.

Условия оказания медицинской помощи

1. Медицинский работник должен оказывать медицинскую помощь в условиях минимально возможного стеснения свободы и достоинства пациента, при строгом соблюдении правил гигиены и санитарно-эпидемиологического режима, при необходимости с применением современных средств гигиены (разовых салфеток, полотенец, жидкого мыла в диспенсерах).

2. Медицинский работник должен использовать алгоритм действий по оказанию медицинской помощи во внештатных ситуациях, с обязательным информированием руководства Учреждения о препятствиях его деятельности, в том числе невозможности

обслуживания пациента в определенных случаях, связанных с непредвиденными аварийными ситуациями, бытовыми проблемами пациента и другими возникающими проблемами социального характера.

3. Медицинский работник должен проинформировать пациента о видах и методах лечения, о последствиях их применения, связанных с ним рисках, в соответствии с действующим законодательством.

Врачебная тайна.

Пациент вправе рассчитывать на то, что медицинский работник сохранит в тайне всю медицинскую и доверенную ему личную информацию. Медицинский работник не вправе разглашать без письменного разрешения пациента или его законного представителя сведения, полученные в ходе обследования и лечения, включая и сам факт обращения за медицинской помощью. Медицинский работник должен принять меры, препятствующие разглашению врачебной тайны. Смерть пациента не освобождает от обязанности хранить врачебную тайну. Разглашение врачебной тайны допускается только в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

Выбор медицинского работника.

Медицинский работник не вправе препятствовать пациенту, решившему доверить свое дальнейшее лечение другому специалисту.

В случае требования пациента о замене лечащего врача главный врач Учреждения должен содействовать выбору пациентом другого врача в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

Стиль и манера общения медицинского работника с пациентом

Поведение медицинского работника с уверенностью к себе, прямыми и четкими высказываниями, основательностью действий внушает доверие к нему.

Проявление чуткости, гуманности, уважения и интереса к личности пациента, позволяют наладить необходимый позитивный контакт с пациентом

В поле зрения или при участии пациента недопустимы:

1. Нахождение в кабинете не участвующих в процессе лечения пациента лиц;
2. Разговоры личного характера с персоналом или по телефону;
3. Обсуждение негативных служебных ситуаций;
4. Обсуждение личных особенностей пациентов;
5. Рассуждения и оценки, снижающие профессиональный престиж организации - высказывания по поводу действий другого врача, своих коллег, личной «тяжелой доли»;
6. Критика медицинского. персонала, работающих в других медицинских организациях города;
7. Ссоры между персоналом, фамильярное или неуважительное отношение персонала друг к другу;
8. Торопливость и нервность действий персонала (ненужный ажиотаж, суэта)

Во взаимодействие персонала с пациентами:

1. Обращение к пациенту по имени, отчеству;
2. Недопустимы фамильярные, неуважительные и безличные формы обращения (проходим, садимся, раздеваемся, записываемся, снимаем одежду, открываем рот и т.д.);
3. Необходимо дать пояснения по поводу задержки времени приема, отсутствия результатов анализов, обследований перед приемом и т.д.;
4. Недопустимы нарушения обещаний, данных пациенту (уточнить, перезвонить, предупредить врача и т.д.);

Раздел V. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ РАБОТНИКОВ

Взаимоотношения между коллегами.

1. Взаимоотношения между медицинскими работниками должны строиться на взаимном уважении, принципах медицинской этики и отличаться безукоризненностью и соблюдением интересов пациента.
2. Во взаимоотношениях с коллегами медицинский работник должен быть честен, справедлив, доброжелателен, порядочен, должен с уважением относиться к их знаниям и опыту, а также быть готовым бескорыстно передать им свой опыт и знания.
3. Моральное право руководства другими медицинскими работниками требует высокого уровня профессиональной компетентности и высокой нравственности.
4. Критика в адрес коллеги должна быть аргументированной и не оскорбительной. Критике подлежат профессиональные действия, но не личность коллег. Недопустимы попытки укрепить собственный авторитет путем дискредитации коллег. Медицинский работник не имеет права допускать негативные высказывания о своих коллегах и их работе, в том числе в отношении коллег из других медицинских организаций, в присутствии пациентов и их родственников. Недопустимы ссоры между персоналом, фамильярное или неуважительное отношение персонала друг к другу.

Раздел VI. НЕМЕДИЦИНСКИЕ РАБОТНИКИ

1. В своей деятельности немедицинский работник руководствуется Конституцией Российской Федерации и законодательством Российской Федерации.

2. При совершении профессиональной деятельности немедицинские работники обязательно должны учитывать, что работы происходят в учреждении здравоохранения, основной целью которой является сохранение жизни человека, проведение мероприятий по охране его здоровья, качественное оказание всех видов медицинской помощи с обеспечением комплекса мероприятий по пациентоориентированности, направленной на удовлетворенность населения качеством оказания медицинской помощи.

3. Немедицинский работник должен способствовать делу охраны здоровья граждан, обеспечению качества оказываемой им медицинской помощи медицинскими работниками Учреждения и в случае необходимости содействовать проведению мероприятий по оказанию помощи пациентам.

4. Немедицинский работник (особенно работники регистратуры, операторы) должен участвовать в формировании принципа пациентоориентированности при осуществлении деятельности Учреждения - приветливость в общении, доброжелательность, проявление участливости к решению проблемы пациента,

5. Учитывая, что немедицинский работник осуществляет свою профессиональную деятельность в Учреждении здравоохранения, он личным примером стремится демонстрировать здоровый образ жизни, отказ от вредных привычек, в том числе курения, и призывает коллег следовать его примеру, поддерживать и принимать посильное участие в общественных мероприятиях, особенно тех, где пропагандируется здоровый образ жизни.

6. Немедицинский работник должен соблюдать алгоритм общения с пациентами, и медицинскими сотрудниками Учреждения, основанный на принципах доброжелательности, уважительного отношения и вежливости.

7. Немедицинский работник должен своим внешним видом соответствовать требованиям действующего в Учреждении санитарно-эпидемиологического режима.

8. Немедицинский работник должен бережно относиться к документации, соблюдая правила оформления и хранения документации в соответствии с установленными требованиями.

9. Немедицинский работник должен отказаться от сотрудничества с любым физическим или юридическим лицом, если оно требует от него действий, противоречащих законодательству Российской Федерации, этическим принципам, профессиональному долгу.

10. Немедицинский работник должен соблюдать график работы, установленный правилами внутреннего трудового распорядка в Учреждении.

Недопустимые действия немедицинского работника.

Немедицинский работник не вправе:

1. присутствовать в медицинских кабинетах при проведении приема пациентов;
2. вступать с пациентами в разговоры об их состоянии здоровья, давать рекомендации по медицинским назначениям,
3. давать оценку деятельности и профессионализма медицинских работников Учреждения;

Раздел VII. ПРЕДЕЛЫ ДЕЙСТВИЯ КОДЕКСА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ЭТИКИ И СЛУЖЕБНОГО ПОВЕДЕНИЯ, ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА ЕГО НАРУШЕНИЕ.

1. Настоящий Кодекс действует и имеет обязательную силу для всех работников Санкт-Петербургского государственного автономного учреждения «Городская поликлиника № 81».

2. Степень ответственности за нарушение профессиональной этики определяется с учетом мнения комиссии по этике Учреждения, которая создается по факту получения информации о нарушении профессиональной этики.

3. Соблюдение работниками положений Кодекса учитывается при оценке качества и эффективности их профессиональной деятельности, а также трудовой дисциплины.

4. Работник, наделенный организационно-распорядительными полномочиями по отношению к другим работникам, несет ответственность за действия или бездействие подчиненных работников, нарушающих положения настоящего Кодекса, если он не принял мер, чтобы не допустить таких действий или бездействия.

ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Кодекс профессиональной этики и служебного поведения работников Санкт-Петербургского государственного автономного учреждения здравоохранения «Городская поликлиника № 81» действует до его отмены.

Изменения и дополнения в Кодекс осуществляются в соответствии с установленным действующим законодательством порядке.