



АДМИНИСТРАЦИЯ КАЛИНИНСКОГО
РАЙОНА САНКТ-ПЕТЕРБУРГА
САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ
БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
«Городская поликлиника № 76»

П Р И К А З

12.01.2026 г.

№ 5

*«Об утверждении
Кодекса профессиональной этики и служебного поведения
работников СПб ГБУЗ «Городская поликлиника № 76»»*

В целях повышения качества и доступности первичной медико-санитарной помощи, для формирования профессионального коллектива медицинских работников, соблюдающих принципы корпоративной этики и деонтологические правила поведения с пациентами, в соответствии с письмом Комитета по вопросам законности, правопорядка и безопасности Правительства Санкт-Петербурга, от 14.06.2013 г. № 37-1299/13 «Примерный кодекс этики и служебного поведения работников государственных учреждений Санкт-Петербурга и государственных унитарных предприятий Санкт-Петербурга», в соответствии с методическими рекомендациями от 12.12.2022 г. Центрального НИИ по организации и информатизации здравоохранения по общению работников поликлиники с пациентами,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Кодекс профессиональной этики и служебного поведения работников СПб ГБУЗ «Городская поликлиника № 76» (приложение № 1 к настоящему приказу).
2. Принять к исполнению Методику с рекомендациями при общении с пациентами (приложение № 2 к настоящему приказу).
3. Регистраторам, медицинскому персоналу использовать методические рекомендации (методику) в случаях общения с пациентами, в том числе:
 - во время дистанционной записи на прием;
 - проведении телемедицинских консультаций;
 - обзвона с вопросами намерения прийти на прием по предварительной записи;
 - приглашения на диспансерное наблюдение пациентов с хроническими заболеваниями;
 - приглашения на вакцинацию;
 - приглашения на профилактические медицинские осмотры, диспансеризацию взрослого населения, в том числе углубленную диспансеризацию, диспансеризацию с оценкой репродуктивного здоровья.
4. Работникам поликлиники при исполнении своих служебных обязанностей соблюдать правила Кодекса профессиональной этики и служебного поведения работников СПб ГБУЗ «Городская поликлиника № 76» (далее – Кодекс).
5. Заместителям главного врача, главной медицинской сестре, заведующим отделениями/отделами поликлиники, руководителям немедицинских структурных подразделений:

5.1. под персональную ответственность контролировать исполнение Кодекса работниками подведомственных отделений, подразделений.

5.2. ознакомить работников подведомственных отделений, подразделений с настоящим приказом и приложением к нему под подпись в листах ознакомления с донесением в приемную главного врача.

6. Считать утратившим силу приказ главного врача от 10.01.2022 г. № 46, от 09.01.2023 г. № 35.

7. Помощнику руководителя:

7.1. ознакомить с приказом лиц, указанных в Листе ознакомлений под подпись;

7.2. разместить приказ в Папке обмена – Приказы ГП № 76 – 2026.

8. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Главный врач



О.В.Алешко

Исполнитель:
Алешко О.В.
Тел.: 534-47-77

СОГЛАСОВАНО

Председатель первичной
профсоюзной организации
СПб ГБУЗ «Городская поликлиника № 76»
Н.Б. Данилова
«12» 01 2026г



УТВЕРЖДАЮ

Главный врач
СПб ГБУЗ «Городская поликлиника № 76»
О.В. Алешко
2026г



КОДЕКС ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ЭТИКИ И СЛУЖЕБНОГО ПОВЕДЕНИЯ РАБОТНИКОВ

Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения здравоохранения
«Городская поликлиника № 76»

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Кодекс профессиональной этики и служебного поведения работников СПб ГБУЗ «Городская поликлиника № 76» (далее – Кодекс) представляет собой свод принципов и норм служебного и производственного поведения, которыми должны руководствоваться персонал и работники (далее - работники) при осуществлении ими профессиональной деятельности, независимо от замещаемой ими должности.
2. 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", письмом Комитета по вопросам законности, правопорядка и безопасности Правительства Санкт-Петербурга, от 14.06.2013 г. № 37-1299/13 «Примерный кодекс этики и служебного поведения работников государственных учреждений Санкт-Петербурга и государственных унитарных предприятий Санкт-Петербурга» и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, а также основан на общепризнанных нравственных нормах и принципах.
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. Соблюдение работниками положений Кодекса является одним из критериев оценки качества их профессиональной деятельности и трудовой дисциплины.
6. Положения Кодекса распространяются на всех работников медицинской организации, включая медицинских регистраторов, младший персонал, работников, непосредственно не оказывающих медицинские услуги.

7. Кодекс регулирует межличностные отношения в организации и придает моральный смысл совместной деятельности людей.

8. Главной задачей кодекса является формирование положительного отношения к организации и профессии работников СПб ГБУЗ «Городская поликлиника № 76»

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 поликлинике.
5. Корректное заполнение медицинской документации в электронном виде (МИС) с оформлением листов осмотра подписанных ЭЦП.
6. Критерии оплаты по принципиально и объективно оцененным качественным показателям с использованием системы эффективности работы.
7. Заинтересованность всех руководителей в анкетировании пациентов по вопросам порядка и контроля качества оказания медицинской помощи персоналом организации.

Раздел I. ПРИНЦИПЫ СЛУЖЕБНОГО ПОВЕДЕНИЯ РАБОТНИКОВ

Основные принципы служебного поведения работников являются основой их поведения в связи с нахождением в трудовых отношениях с СПб ГБУЗ «Городская поликлиника № 76». Работники медицинских организаций, 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 медицинской организации;
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, исключаящую возможность влияния на деятельность решений политических партий и общественных объединений;
6. соблюдать нормы профессиональной этики и правила 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 медицинской организации;
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 медицинской организации порядок предоставления служебной информации;
12. уважительно относиться к деятельности представителей средств массовой информации по информированию общества о работе медицинской организации, 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. лояльность к профессии, организации (не говорить о ней плохо нигде и никогда), лояльность к руководителям медицинской организации, в которой вы работаете, лояльность к коллегам, с которыми вы работаете (не говорить о них плохо нигде и никогда).

Работнику медицинской организации 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 медицинской организации, ее должностных лиц, органов исполнительной власти в сфере здравоохранения, их должностных лиц;
4. обсуждения с третьими лицами вопросов планирования и проведения государственных

закупок, осуществляемых медицинской организацией, 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 медицинской организации 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, органы прокуратуры или другие государственные органы 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;

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

6) 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.

Руководитель государственного учреждения Санкт-Петербурга обязан представлять сведения о доходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера в соответствии с законодательством Российской Федерации и Санкт-Петербурга.

Раздел II. 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 медицинской организации.

-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 обязан демонстрировать здоровый образ жизни, отказ от вредных привычек, в том числе курения на территории медицинской организации, и призывать коллег и пациентов следовать его примеру, 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 медицинской организации, включая форму, цвет и длину одежды, требования к причёске (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 с использованием лака нейтральных расцветок. 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 слаженно 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 исполнении 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.

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 III. 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 медицинской организации 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 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 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 руководитель медицинской организации 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;
9. 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 IV. 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.

Раздел V. 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 сотрудниками СПб ГБУЗ «Городская Поликлиника № 76» 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 медицинской организации - 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 обязан демонстрировать здоровый образ жизни, отказ от вредных привычек, в том числе курения на территории медицинской организации, и призывать коллег и пациентов 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 поликлиники, основанный на принципах доброжелательности, уважительного отношения и вежливости.

7. Немедицинский работник должен своим внешним видом соответствовать требованиям действующего в медицинской организации 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 медицинской организации.

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 поликлиники;

Раздел VI. ПРАВИЛА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ В МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

1. При деловом общении первым здоровается подчиненный, а затем руководитель. Не обязательно здороваться с каждым встречным коллегой, но по правилам хорошего тона рекомендуется улыбнуться или слегка кивнуть головой даже незнакомым коллегам.

2. Верхнюю одежду необходимо оставлять в гардеробной зоне.

3. При личном или срочном звонке, который можно решить менее чем за 2 минуты, допускается отвечать на вызов находясь на рабочем месте. Если звонок предполагает более длительные личные переговоры, то необходимо выйти из рабочего помещения (кабинета), чтобы не мешать коллегам, и не рекомендуется громко разговаривать и тем более ругаться при коллегах.

4. Принимать пищу необходимо в обеденный перерыв или в свободное от приема пациентов время.

5. При проведении деловых встреч, совещаний или переговоров необходимо: – планировать деловую встречу, рабочую группу, заранее подумать, как лучше ее организовать; выбрать подходящее время и место, подготовить технику и материалы; – соблюдать отведенное время на встречу; – давать обратную связь о присутствии/отсутствии на встрече в назначенное время; – если встреча принята и за несколько часов до начала поступила информация о невозможности

посещения в назначенное время, то следует сообщить инициатору встречи об отсутствии в данное время; – фиксировать результаты по окончанию встречи в удобном формате или устно подвести итоги.

6. Телефонные переговоры с сотрудниками, должны быть четкими и структурными. Обязательно вежливое общение и желание помочь решить вопрос звонившего.

7. При деловой коммуникации посредством электронной почты следует придерживаться правил деловой переписки: – писать тему письма (формулировка должна быть информативной); – тема сообщения должна соответствовать содержанию; – своевременно отвечать на поступающую корреспонденцию; – отправлять письма в рабочее время.

8. При переписке в мессенджерах также следует придерживаться этики делового общения: – не писать в нерабочее время; – не отправлять личные фото и картинки, а в рабочие и административные группы (исключение составляет группа «Профсоюз» и личные чаты); – не разбивать фразы в предложении или словосочетании на отдельные сообщения; – не отправлять голосовые сообщения. Если вопрос требует обсуждения голосом, лучше договориться в чате о звонке в удобное для партнера время; – придерживаться делового и лаконичного стиля.

9. С целью сплоченности коллектива и владения информацией о кадровом составе, руководители отделов и отделений предоставляют информацию о уволившихся сотрудниках, а также производят заочное (в ряде случаев очное) представление нового сотрудника организации.

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 СПб ГБУЗ «Городская Поликлиника №76».

2. Несоблюдение работниками положений и норм Кодекса является фактом наличия ответственности при выявлении которого применяются разные виды ответственности. В зависимости от тяжести нарушения работника можно привлечь к дисциплинарной, гражданско-правовой, административной ответственности:

2.1. К дисциплинарной ответственности привлекает работодатель в порядке статьи 193 Трудового кодекса РФ. Степень дисциплинарной ответственности за нарушение профессиональной этики определяется с учетом мнения комиссии по этике медицинской организации, которая создается по факту получения информации о нарушении профессиональной этики. Применяются следующие меры дисциплинарного взыскания: замечание, выговор, увольнение.

2.2. Гражданско-правовая ответственность возникает, если работник нарушил нематериальные блага или личные неимущественные права. Например, право на здоровье, достоинство личности, честь и доброе имя, деловую репутацию, неприкосновенность частной жизни и другие (п. 2 статьи 150 Гражданский кодекс РФ). Суд может потребовать от работника: опровергнуть сведения, порочащие честь, достоинство или деловую репутацию или компенсировать ущерб и моральный вред.

2.3. К административной ответственности могут привлечь представители правоохранительных и других надзорных органов в соответствии с Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях (статьи 5.61, 6.1.1, 6.10, 6.21 и др.). В зависимости от тяжести правонарушения могут быть применены следующие наказания: предупреждение; штраф; административный арест; обязательные работы.

3. Работник, наделенный организационно-распорядительными полномочиями по отношению к другим работникам, несет дисциплинарную ответственность за действия или бездействие

подчиненных сотрудников, нарушающих положения настоящего Кодекса, если он не принял мер, чтобы не допустить таких действий или бездействия.

Методику с рекомендации при общении с пациентами

Фразы-провокаторы	Рекомендуемая замена
— Уменьшительно-ласкательные слова: минутку, секундочку, договорчик, звоночек	— Одну минуту, пожалуйста... Договор, звонок
— Вы не поняли — Вы меня не слышите	— Наверное, я не точно выразился... — Я хочу сказать... — Я имею в виду...
— Простите за беспокойство	— Уточните, пожалуйста
— Я не знаю — Я думаю, что — Наверное... — Скорее всего... — У меня нет такой информации	— Одну минуту, я уточню... — Я уточню этот вопрос, и мы с Вами обязательно свяжемся...
— Ничего не можем сделать для Вас — Не могу Вам ничего предложить — Ничем не могу Вам помочь — Ничего не могу обещать — Это от нас не зависит	— В этом случае Вам следует... — Вы можете сделать... — Я Вам рекомендую... — Могу предложить...
— Вы должны — Вам придется	— Давайте мы с Вами сделаем следующее...
— Естественно — Конечно же — Само собой разумеется — И так понятно, что...	— Вы сказали все верно — Вы правильно все поняли
— Главный врач (заведующий отделением, мой руководитель) сейчас не может (не сможет) с Вами поговорить	— Решение этого вопроса находится в моей компетенции — Давайте посмотрим, что можно сделать
— А мы-то здесь причем? — Это же не я Вас неправильно проконсультировал(а) — Не знаю, кто Вам такое сказал	— Мы разберемся в сложившейся ситуации — Приношу Вам свои извинения — Приносим извинения
— Мы этого не делаем (не предоставляем)	— Мы делаем только... — Этим вопросом занимается другой специалист. Я сейчас Вам скажу время его приема.
— Этого не может быть — Вы что-то путаете	— Давайте уточним
— Точных сроков сказать не могу	— Точные сроки сейчас назвать трудно — Точные сроки будут известны позже. Позвоните пожалуйста...
— Это Ваша вина — Это не наша вина, что...	— Я могу предложить
— Что Вас еще не устраивает?	— Я могу помочь Вам в сложившейся ситуации?
— А зачем Вы это сделали?	— Я правильно Вас понял(а)
— Вообще-то...	— Могу отметить, что
— Вы меня, конечно, извините, но...	— Хочу обратить Ваше внимание на то, что...
— Я Вам уже говорил(а)	— Хочу обратить Ваше внимание на то, что...