

Утверждаю  
Директор КГП «Поликлиника № 1  
города Темиртау»

Управления Здравоохранения  
Карагандинской области

Есімсеніт Г.Д.

«05» 01 2021 год.



Кодекс Корпоративной Культуры  
КГП «Поликлиника № 1 города Темиртау»  
Управления Здравоохранения Карагандинской области

## Общие положения

1. Кодекс корпоративной культуры работников КГП «Поликлиника № 1 города Темиртау» Управления Здравоохранения Карагандинской области (далее – Поликлиника) представляет собой основы норм и правил делового общения работников медицинских учреждений при исполнении должностных обязанностей.

2. Кодекс корпоративной культуры разработан в целях укрепления корпоративного духа среди медицинских работников, обеспечения уважительного отношения друг к другу и пациентам медицинских учреждений, достижения высокого уровня деловой репутации.

3. Работники обязаны выполнять возложенные на них функции на высоком профессиональном уровне в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан, нормативных документов Министерства здравоохранения Республики Казахстан и коллективным договором и локальными нормативными актами Поликлиники.

4. Непрерывное совершенствование специальных знаний и умений, повышение своего культурного уровня - первейший профессиональный долг врачей, средних и младших медицинских работников, а также специалистов (работников) обеспечивающих подразделений.

5. Каждый работник призван содействовать выполнению организацией поставленных перед ней задач и в этих целях должен:

- исключать действия, связанные с влиянием каких-либо личных, имущественных (финансовых) и иных интересов, препятствующих добросовестному исполнению должностных обязанностей;
- не оказывать предпочтения каким-либо профессиональным или социальным группам и организациям, если это не оговорено нормативными актами Республики Казахстан, быть независимым от влияния со стороны граждан, профессиональных или социальных групп и организаций;
- знать и соблюдать правила деонтологии и этики в отношении пациентов и коллег;
- помнить о том, что поставленные цели достигаются общими усилиями;
- соблюдать корпоративную этику, предусматривающую систему норм поведения в деловом сообществе всех участников корпоративных отношений;
- не оглашать в средствах массовой информации и не передавать их представителям материалы (доклады, интервью и др.), подготовленные для выступления соответствующего руководителя, без особого распоряжения руководителя;
- при оформлении документов соблюдать требования к ведению делопроизводства, установленные соответствующими инструкциями, правилами и другими нормативными документами по направлению деятельности.

## Отношения между работниками

6. Деловые отношения между работниками Поликлиники должны строиться на общепризнанных принципах деловой этики, требующих:

- при обсуждении служебных вопросов проявлять тактичность, доброжелательность и сдержанность, уметь выслушивать доводы собеседника,

избегать поучительного тона; грубость и неуважительное отношение в общении недопустимы;

- вне зависимости от занимаемых должностей при выполнении служебных обязанностей обращаться друг к другу только на «Вы», по имени и отчеству;
- корректно высказывать критические замечания в адрес коллеги, не унижать и не задевать достоинства работника;
- медицинский работник не имеет права отзываться негативно и комментировать работу (лечение) другого врача в присутствии пациента, такие действия подрывают не только авторитет конкретного врача, но и вызывают негативное отношение и подрывают доверие к медицине в целом, а значит и к тому, кто критикует;
- не переносить свое плохое настроение на отношения с коллегами и не давать повода воспринимать его как неуважение к ним;
- быть всегда пунктуальным при выполнении своих обязательств и договоренностей с другими работниками;
- не заставлять себя ждать и, если коллега или пациент был вынужден некоторое время ожидать вас, принести ему извинения;
- в дискуссии сдерживать эмоции, доказывать правоту аргументировано, обоснованно, давая коллеге возможность высказать свои доводы;
- при совместном выполнении поручения не проявлять несдержанности, излишней торопливости и недопустимой медлительности, исходя из того, что только согласованная и слаженная работа может обеспечить успех;
- оказывать помощь другим работникам в освоении особенностей работы в соответствующих подразделениях, делиться знаниями и опытом;
- не допускать по отношению к коллегам, особенно подчиненным, поступков, не желаемых по отношению к себе.

### **Отношения между руководителем и подчиненным**

7. Деловые отношения между руководителем и подчиненным должны строиться на принципах взаимного уважения и доверия:

- руководитель любого ранга должен одинаково равно относиться ко всем своим подчиненным, не допуская пристрастной, необъективной оценки работы кого-либо из них;
- работники должны знать, кто является директором Поликлиники, заместителями директора, заведующими отделений, отделения в котором они трудятся;
- следует уважительно отзываться о медицине в целом, поддерживать авторитет и репутацию своей профессии, Поликлиники и его руководителей при общении с представителями других организаций;
- если руководитель сделал работнику критические замечания в присутствии других работников (на совещании, заседании и др.), то даже при наличии у работника обоснованных возражений не рекомендуется вступать в открытую полемику. При необходимости свои доводы можно изложить в личной беседе;
- руководитель не имеет права делать замечания сотруднику в присутствии пациентов.

### **Отношения с пациентами**

8. При общении с пациентами следует придерживаться следующих норм поведения:

- будьте вежливы, обращайтесь к пациенту на «Вы»;
- говорите четко, внятно, в своей речи используйте простые и понятные для пациента формулировки;
- во время общения с пациентом отложите все дела, не связанные с этим, сосредоточьтесь на пациенте;
- не ведите переговоры на личные темы в присутствии пациентов, в том числе по телефону, это подрывает ваш авторитет в глазах пациента и посвящает его в тонкости вашей личной жизни;
- во время приема пациентов поставьте телефон на беззвучный режим, в случае срочного разговора необходимо, извинившись выйти;
- будьте готовы оказать компетентную помощь всем пациентам независимо от их возраста или пола, характера заболевания, расовой или национальной принадлежности, религиозных или политических убеждений, социального или материального положения или других различий. Проявления высокомерия, пренебрежительного отношения или унижительного обращения с пациентом недопустимы;
- медицинский работник не вправе навязывать пациенту свои моральные, религиозные, политические убеждения;
- в случаях, требующих по медицинским показаниям контроля за поведением пациента, медицинскому работнику следует ограничивать свое вмешательство в личную жизнь пациента исключительно профессиональной необходимостью.

### **Организация работы**

9. При проведении деловых совещаний (заседаний) необходимо придерживаться следующих норм деловой этики:

- регламент совещания должен соблюдаться как участниками совещания, так и его ведущим (председательствующим);
- постоянным участникам регулярно проводимых совещаний выделяются, как правило, одни и те же места;
- участники совещания должны быть своевременно ознакомлены его организаторами с повесткой дня и материалами, подготовленными к совещанию;
- участники совещания должны прибыть на совещание без опоздания и заблаговременно занять отведенные места;
- следует до начала совещания отключить телефон мобильный телефон;
- участники совещания не должны прерывать выступающего репликами и замечаниями и нарушать принятый порядок предоставления слова для выступления и внесения предложений или постановки вопросов;
- во время совещания не допускается вести разговоры, отвлекающие участников и мешающие работе совещания, рассматривать посторонние документы или заниматься делами, не относящимися к работе совещания.

10. Запрещено праздно проводить время сотрудников Поликлиники в коридоре, вблизи зданий подразделений, на пути следования пациентов.

## 11. Необходимо соблюдать этику деловых переговоров по телефону:

- позвонив деловому партнеру или коллеге по работе, представиться, назвав свою фамилию (имя и отчество) и должность;
- выбирать время для телефонного разговора, удобное для обеих сторон, избегать разговоров по телефону в момент сильного огорчения или раздражения;
- готовясь к разговору, наметить вопросы и определить последовательность их обсуждения;
- отвечать на телефонный звонок настолько возможно быстро, то есть снимать трубку после первого или второго звонка;
- отвечая на телефонный звонок, следует представиться: назвать свое подразделение, должность и фамилию (имя, отчество);
- в случае, когда нет возможности вести телефонный разговор, получить, предварительно извинившись, согласие позвонившего подождать или перезвонить ему;
- если позвонивший спрашивает работника, который в данный момент отсутствует, не ограничиваться ответом, что его нет, и класть трубку, а дать информацию, когда можно перезвонить;
- не вести длительные телефонные разговоры, в результате которых нерационально используется рабочее время;
- оставляя сообщение на автоответчике, указывать дату, время звонка, данные о себе и кратко – цель звонка;
- не использовать служебный телефон для разговоров по личным вопросам без крайней необходимости;
- заканчивать телефонный разговор должен, как правило, позвонивший;
- работники, имеющие служебные телефоны сотовой связи, должны держать их постоянно включенными, за исключением времени нахождения в местах, где пользование ими запрещено.

## Внешний вид работников

12. Находясь на работе, медицинским работникам следует в одежде четко придерживаться требований санитарно-гигиенических норм и быть одетыми в специальную (форменную) одежду. Форменная и специальная одежда должна соответствовать требованиям нормативных документов, устанавливающих комплектность и правила ее ношения.

13. Запрещено покидать территорию учреждения в служебной одежде.

14. Сотрудникам вспомогательных подразделений следует в одежде придерживаться делового стиля:

- деловой костюм должен быть строгим;
- не рекомендуются вычурные фасоны одежды и обуви; исключается одежда и обувь спортивного и пляжного стилей;
- аккуратность и опрятность – неперемutable условие современного делового стиля одежды.

15. Каждый работник должен иметь бейдж с указанием полного имени (ФИО) и должности, чтобы любой коллега или пациент мог обратиться к нему по имени и отчеству.

16. Внешний вид работника должен соответствовать статусу крупной, уважаемой в обществе организации, каковой является Поликлиника.

«Согласовано»

Юрист  Шалабаева Ю.А.  
« 05 »  2021 год

«Согласовано»

Руководитель ОК  Алимбаева М.К.  
« 05 »  2021 год