

Кодекс этики и служебного поведения работников ООО «Вологодская неотложка»

1. Общие положения

1.1. Кодекс этики и служебного поведения работников общества с ограниченной ответственностью «Вологодская неотложка» (далее – Кодекс) разработан в соответствии с положениями Конституции Российской Федерации, Федерального закона от 25 декабря 2008 г. №273-ФЗ «О противодействии коррупции», иных нормативных правовых актов Российской Федерации, закона Вологодской области от 09.07.2009 №2054-ОЗ «О противодействии коррупции в Вологодской области», иных нормативных актов области, а также основан на общепризнанных нравственных принципах и нормах российского общества и государства.

1.2. Кодекс представляет собой свод общих профессиональных принципов и правил поведения, которыми надлежит руководствоваться всем работникам независимо от занимаемой должности.

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

1.4. Кодекс призван повысить эффективность выполнения работниками своих трудовых обязанностей. Знание и соблюдение работниками положений Кодекса является одним из критериев оценки качества их профессиональной деятельности и трудовой дисциплины.

2. Сфера действия и цели настоящего Кодекса

2.1. Кругом лиц, попадающих под действие Кодекса, являются руководитель организации и работники вне зависимости от занимаемой должности и выполняемых функций.

Гражданин, принимаемый на работу в ООО «Вологодская неотложка», обязан ознакомиться с положениями Кодекса и руководствоваться ими в процессе своей служебной деятельности, а работники общества обязаны принимать меры для соблюдения положений Кодекса.

2.2. Настоящий Кодекс служит основой для формирования должной морали в сфере здравоохранения, уважительного отношения к работникам медицинских организаций в общественном сознании.

2.3. Целями Кодекса являются:

2.3.1. Установление единых этических норм и правил служебного поведения работников для достойного выполнения ими своей профессиональной деятельности.

2.3.2. Содействие укреплению авторитета Общества.

2.4. Кодекс определяет:

- основные морально-этические принципы поведения, которые должны соблюдать работники независимо от занимаемой должности;

- этические ценности, которыми должны руководствоваться в своей деятельности работники;

- поведение работников при осуществлении профессиональной деятельности.

3. Основные принципы и правила служебного поведения работников.

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

- исполнять должностные обязанности добросовестно на высоком профессиональном уровне в целях обеспечения эффективной работы ООО «Вологодская неотложка»;
- соблюдать Конституцию Российской Федерации, законодательство Российской Федерации и Вологодской области, не допускать нарушение законов и иных нормативных правовых актов исходя из политической, экономической целесообразности;
- исходить из того, что признание, соблюдение и защита прав и свобод человека и гражданина определяет основной смысл и содержание деятельности, как общества, так и работников;
- осуществлять свою деятельность в пределах полномочий общества;
- 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 должностных обязанностей;
- не использовать служебное положение для оказания влияния на деятельность государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, должностных лиц, государственных (муниципальных) служащих и граждан при решении вопросов личного характера;
- соблюдать беспристрастность, исключаящую возможность влияния на служебную деятельность решений политических партий и общественных объединений;
- соблюдать нормы служебной, профессиональной этики и правила делового поведения;
- проявлять корректность и внимательность в обращении с гражданами и должностными лицами;
- воздерживаться от поведения, которое могло бы вызвать сомнение в добросовестном исполнении работниками должностных обязанностей, а также избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации работника или авторитету общества;
- принимать предусмотренные законодательством Российской Федерации меры по недопущению возникновения конфликтов интересов и урегулированию возникших случаев конфликта интересов;
- воздерживаться от публичных высказываний, суждений и оценок в отношении деятельности общества, его руководителя, заместителей;
- 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;
- противодействовать проявлениям коррупции и предпринимать меры по ее профилактике в порядке, установленном законодательством о противодействии коррупции;

- проявлять при исполнении трудовых обязанностей честность, беспристрастность и справедливость, не допускать коррупционно опасного поведения (поведения, которое может восприниматься окружающими как обещание или предложение дачи взятки или как просьба о даче взятки либо как возможность совершить иное коррупционное правонарушение);

- уважительно относиться к деятельности представителей средств массовой информации по информированию общества о работе организации, а также оказывать содействие в получении достоверной информации в установленном порядке;

- соблюдать установленные в организации правила предоставления служебной информации.

Работник может обрабатывать и передавать служебную информацию при соблюдении действующих в организации 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 трудовых обязанностей.

Работник, принимающий участие в оказании гражданам государственной услуги по оказанию медицинской помощи или работник, которому стала известна врачебная тайна в процессе исполнения своих должностных обязанностей, не вправе разглашать сведения, полученные в ходе обследования и лечения, включая сам факт обращения в организацию за медицинской помощью, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

3.2. Работникам организации, наделенным организационно-распорядительными полномочиями по отношению к другим работникам, рекомендуется быть для них образцами профессионализма, безупречной репутации, способствовать формированию в организации благоприятного для эффективной работы морально-психологического климата.

3.3. Работник организации, 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;

- в пределах своих полномочий 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.

4. Этические правила служебного поведения работников

4.1. В служебном поведении работникам 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 и семейную тайну, защиту чести, достоинства, своего доброго имени.

4.2. В служебном поведении работникам следует 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 неправомерных, незаслуженных обвинений;

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

4.3. Работники должны быть вежливыми, доброжелательными, корректными, внимательными и проявлять терпимость в общении с пациентами и коллегами. Медицинские работники должны быть всегда готовы оказать медицинскую помощь, хранить врачебную тайну, внимательно и заботливо относиться к пациенту (родственникам), действовать исключительно в его интересах.

Стиль поведения сотрудников организации предусматривает создание благоприятных условий для эффективного лечения, нравственного и психического покоя, уверенности больных в быстрейшем и полном выздоровлении.

В организации должна быть создана обстановка четкой организации работы всех служб и бригад, приветливости и доброжелательности сотрудников.

Должностной обязанностью всего медицинского персонала организации является правильная организация и неукоснительное соблюдение лечебно-охранительного режима, так как уровень и качество оказания медицинской помощи в значительной мере определяется не только профессиональными знаниями и навыками медицинского персонала и степени технической оснащенности организации, но и культурой медицинского персонала, этическим воспитанием, доброжелательным его взаимоотношением с пациентами, их родственниками, а также с коллегами по работе.

Медицинский персонал обязан внимательно и чутко относиться к пациентам, не допускать неуместные разговоры в присутствии пациентов, шума при оказании медицинской помощи.

Медицинский персонал обязан всегда находить пути к дружескому контакту с пациентами и их родственниками, не допускать небрежность и бестактность в обращении с ними.

Необходимо учитывать, что оказание медицинской помощи начинается уже при поступлении вызова и во многом зависит от организации работы фельдшера по приему вызовов скорой медицинской помощи и передачи их выездным бригадам скорой медицинской помощи, а так же, определенным образом, сказывается на дальнейшем ходе оказания скорой медицинской помощи. Фельдшера (медсестры) при приеме вызовов скорой медицинской помощи и передачи их выездным бригадам скорой медицинской помощи должны быть предельно вежливы и внимательны к лицам, обратившимся за скорой медицинской помощью. Отвечать на вопросы необходимо четко, достаточно громко, никогда не высказывать своего раздражения, не переходить на крик. Необходимо быть всегда на рабочем месте. Запрещаются личные разговоры сотрудников по телефонам диспетчерской.

Четкость работы – обязательное требование для медицинского персонала. Все должно делаться быстро, но в тоже время без лишней спешки и суеты, не в ущерб интересам пациента. В присутствии пациента и родственников медицинский персонал ни в коем случае не должен вступать в пререкания. Все недоразумения, связанные с нечеткой подразделений организации, выясняются не в его присутствии. При оказании скорой медицинской помощи персонал не должен проявлять торопливость и резкость в обращении, следует разговаривать спокойно, ласково.

Сдержанность и внешнее спокойствие медицинского персонала оказывают положительное воздействие на чрезмерные эмоции пациентов и их родственников. Неосторожно сказанная фраза может нанести пациенту непоправимый вред и значительно снизить эффективность всех проводимых лечебных мероприятий. Медицинский работник должен выслушивать пациентов спокойно и терпеливо.

Создание максимального комфорта для пациентов является одной из первоочередных задач сотрудников организации. Недопустимо обращаться к пациенту и его родственникам на «Ты». Обезличенное, невежливое обращение и, наоборот, излишняя фамильярность не могут способствовать установлению контакта между персоналом, пациентом и его родственниками, не создают обстановки взаимного доверия и уважения. В общении друг с другом персонал также должен быть взаимно вежлив и тактичен.

Весь медицинский персонал должен говорить тихо, вполголоса и только о том, что имеет непосредственное отношение к работе. Разбор и обмен мнениями производится не в присутствии пациентов и их родственников.

Не следует забывать и о внешнем облике всех сотрудников организации: аккуратность, чистота, неприемлемость экстравагантных нарядов и причесок. Каждый сотрудник на рабочем месте является представителем организации и должен выглядеть достойно.

Внешний вид работника при исполнении им трудовых обязанностей в зависимости от условий трудовой деятельности должен способствовать уважительному отношению граждан к организации.

К каждому пациенту, обратившемуся за скорой медицинской помощью, требуется вдумчивый и внимательный подход.

5. Соблюдение настоящего Кодекса

5.1. Необходимость соблюдения настоящего Кодекса является одним из условий трудового договора с работником.

Работник обязан вести себя в соответствии с настоящим Кодексом, знакомиться с изменениями в нем и принимать необходимые меры для выполнения его требований.

5.2. Знание и соблюдение работниками положений настоящего Кодекса является одним из критериев оценки качества их профессиональной деятельности и служебного поведения и учитывается при:

- проведении аттестаций и квалификационных экзаменов;
- формировании кадрового резерва для выдвижения на вышестоящие должности, назначении на иную должность;
- наложении дисциплинарных взысканий.

6. Ответственность за нарушение положений Кодекса

6.1. Работники, наделенные организационно-распорядительными полномочиями по отношению к другим работникам, несут ответственность за действия или бездействия подчиненных сотрудников, нарушающих правила служебного и этического поведения, если он не принял мер, чтобы не допустить таких действий или бездействия.

6.2. Работник, наделенный организационно-распорядительными полномочиями по отношению к другим работникам, должен принимать меры к тому, чтобы подчиненные сотрудники не допускали коррупционно опасного поведения:

- привлекать внимание к коррупционно опасным ситуациям;
- создавать условия их недопущения и преодоления;

инициировать или принимать решение о проведении служебных проверок (в соответствии с компетенцией);

одобрять антикоррупционное поведение работников;

своим личным поведением подавать пример честности, беспристрастности и справедливости;

проводить соответствующую воспитательную работу против коррупции, коррупционно опасного поведения.

6.3. Нарушение работниками положений Кодекса влечет применение к нему мер юридической ответственности.

6.4. Нарушение работниками положений настоящего Кодекса подлежит моральному осуждению на собраниях (совещаниях, конференциях), а в случаях, предусмотренных федеральными законами, нарушение положений Кодекса влечет применение к работнику мер юридической ответственности.

6.5. Соблюдение работником положений Кодекса учитывается при назначении поощрений, при наложении дисциплинарных взысканий, а также при оценке эффективности его деятельности.

6.6. Нарушение правил антикоррупционного поведения влечет проведение служебного расследования по обстоятельствам коррупционно-опасной ситуации.

6.7. Работники в зависимости от тяжести совершенного проступка несут дисциплинарную, административную, гражданско-правовую и уголовную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.8. Если работник не уверен, как необходимо поступить в соответствии с настоящим Кодексом, он должен обратиться за консультацией (разъяснениями) к своему непосредственному руководителю либо в кадровое или юридическое подразделение организации, либо к должностному лицу, ответственному за реализацию Антикоррупционной политики.