

## ПОЛОЖЕНИЕ

### о корпоративной культуре медицинской организации

#### 1. Введение

*Корпоративная культура* - это совокупность норм, правил, ценностей, этических стандартов, которыми должны руководствоваться сотрудники

---

(название медорганизации)

далее – медорганизация), в своей повседневной работе.

*Миссия медорганизации* - основная цель существования медорганизации, общая цель, которую ставит перед собой медорганизация и к выполнению которой стремится.

*Деловая этика* - совокупность принципов и норм, которыми должны руководствоваться сотрудники медорганизации в сфере межличностных отношений, управления и ежедневной работы.

*Кадровая политика* - целостная и объективно обусловленная стратегия работы с персоналом, объединяющая различные формы, методы и модели кадровой работы.

#### 2. Общие положения

2.1. Настоящее Положение разработано в целях развития в сознании сотрудников медорганизации понятия о корпоративной культуре, идеологии медорганизации (миссии), системы ценностей, единых стандартов поведения, пациентами и коллегами.

2.2. Основные функции корпоративной культуры: формирование внутрикорпоративного имиджа, создание корпоративных традиций, ценностей, формирование у сотрудников понимания общности интересов единого «мы», укрепление корпоративного духа и повышение лояльности сотрудников, инструмент мотивации.

2.3. Настоящее Положение представляет собой совокупность правил, принципов и стандартов, в соответствии с которыми все сотрудники медорганизации, независимо от их должности, должны строить свою работу. Положение призвано способствовать повышению эффективности и конкурентоспособности медорганизации.

2.4. Принципы и правила, представленные в настоящем Положении, обязательны для выполнения всеми работниками. Каждый несет персональную ответственность за строгое следование указанным правилам и принципам в работе. Каждый руководитель несет ответственность за строгое соблюдение правил и принципов подчиненных ему сотрудников.

### **3. Стиль управления**

3.1. Стиль управления медорганизацией определяется, как демократический, основанный на взаимном доверии руководства и сотрудников, принципах коллегиальности, сотрудничества и командообразования. Инициативность, здоровая критика, предложения по улучшению, направленные на развитие медорганизации, приветствуются.

3.2. Общие этические принципы и нормы деятельности. Организация осуществляет свою профессиональную деятельность на основе:

- неукоснительного соблюдения Конституции РФ, действующего законодательства РФ и международных правовых норм, внутренних нормативных актов медорганизации, норм нравственности и правил делового этикета;
- уважения прав и законных интересов субъектов, вовлеченных в сферу нашей деятельности;
- безусловного соблюдения взятых на себя обязательств и гарантирования высокого качества предоставляемых услуг.

3.3. Соблюдение каждым членом коллектива принципов корпоративного поведения.

Сотрудник Организации:

- является членом единой команды, руководствуется настоящими принципами корпоративной культуры во всех профессиональных этических ситуациях, целями и стандартами медорганизации;
- принимает на себя ответственность за реализацию заявленных целей и делает все возможное для их достижения;
- показывает пример профессионального отношения к выполнению служебных обязанностей, соблюдает требования трудовой и учебной дисциплины;
- повышает уровень профессионального мастерства;
- не предпринимает действий, наносящих урон интересам медорганизации, пресекает любые попытки опорочить ее авторитет, никогда не использует полученную информацию в ущерб интересам, репутации медорганизации или для целей личной выгоды;
- формирует позитивный и достойный имидж медорганизации и ее сотрудников через профессиональную деятельность, личные беседы и общение с представителями СМИ;
- имеет право высказывать личное мнение и отстаивать свою позицию;
- руководствуется принципами доверия, взаимного уважения, равенства, открытости, честности и справедливости в отношениях с коллегами и пациентами медорганизации;
- уважает частную жизнь коллег, не допуская обсуждения и какого-либо вмешательства в нее;
- заботится о медорганизации: учреждение заслуживает лояльности, так как предоставляет сотрудникам средства к существованию, поэтому сотрудники обязаны придерживаться этического кодекса медорганизации;
- заботится о своих коллегах: профессиональных партнерах, которые нуждаются в поддержке и внимании. Запрещены любые формы унижения достоинства человека, дискриминация и протекционизм.

#### 4. Деловые и нравственные качества сотрудников

4.1. Для эффективного выполнения своих функциональных обязанностей каждый работник медорганизации должен обладать следующими деловыми качествами: дисциплинированность, самостоятельность, пунктуальность, трудолюбие, коммуникабельность, исполнительность, настойчивость, целеустремленность, предприимчивость, умение слушать людей, энергичность.

4.2. Для эффективной слаженной работы в коллективе каждый работник медорганизации должен развивать в себе следующие нравственные качества: отзывчивость, доброжелательность, внимательность, способность воспринимать и вносить самому конструктивную критику, преданность, порядочность, честность, скромность, справедливость.

4.3. В медорганизации нетерпимо проявление таких человеческих пороков, как безответственность, грубость, властолюбие, жадность, зависть, интриганство, распущенность, лень, лицемерие, недисциплинированность, лживость, непорядочность, подлость, предательство, хамство, критиканство.

4.4. Необходимо всегда помнить, что слова «спасибо» и «пожалуйста» создают положительную эмоциональную атмосферу во взаимоотношениях.

4.5. Не рекомендуется употребление таких выражений, как «Я не знаю», «Я за это не отвечаю», «Мы не можем этого сделать», «Вы должны», поскольку, указанные ответы неизбежно подрывают доверие к медорганизации. В затруднительных ситуациях рекомендуется извиниться перед собеседником и получить консультацию у других сотрудников.

4.6. В целях обеспечения благоприятного психологического климата в коллективе и наибольшего соответствия каждого работника занимаемой должности медорганизация вправе проводить социально-психологическое тестирование и оценку работников, как индивидуальное, так и групповое.

## 5. Декларация прав работника

В медорганизации признаются и гарантируются права и свободы человека согласно общепризнанным нормам и принципам международного права и в соответствии с Конституцией РФ.

Медорганизация гарантирует равенство прав и свобод работника независимо от пола, возраста, национальности, имущественного и должностного положения, места жительства, отношения к религии, принадлежности к профессиональным союзам, общественным объединениям.

5.1. Каждому работнику медорганизации гарантированы личные и гражданские права:

- на личную неприкосновенность, уважение человеческого достоинства, чести и репутации, свободное развитие личности;
- защиту от произвольных посягательств и вмешательства в личную и семейную жизнь;
- выбор места жительства;
- повсеместное признание и соответствующую защиту своих прав и свобод.

5.2. Культурные права:

- на участие в культурной жизни общества и пользование достижениями отечественной и мировой культуры;
- свободу преподавания, обучения, научную и творческую деятельность;
- интеллектуальную собственность, ее защиту, возмещение за ее использование;
- отдых и досуг, как индивидуальный, так и коллективный, для благоприятного использования свободного времени в целях духовного, культурного и физического развития.

5.3. Социальные права:

- на уровень жизни, необходимый для поддержания благосостояния работника и его семьи;
- потребительский выбор, полноценное питание во время обеденного перерыва и в нерабочее время;

- достижимый наивысший уровень психического и физического здоровья, его охрану и медицинскую помощь;

- социальное обеспечение, социальное страхование и защиту в случаях социального риска.

5.4. Права на свободный выбор профессии, вида деятельности и места работы:

- на профессиональную ориентацию, подготовку и повышение квалификации;

- профессиональную независимость при выполнении трудовых обязанностей;

- горизонтальное и вертикальное продвижение по службе с учетом стажа и квалификации;

- профессиональную реабилитацию и занятость при инвалидности;

- свободу от принудительного труда;

- объединение в профессиональные и иные союзы или организации.

## **6. Поощрения и ограничения**

6.1. В медорганизации всемерно поощряется инициатива работников, направленная:

- поднятие имиджа медорганизации в СМИ и обществе в целом;

- экономию материальных, энергетических, информационных ресурсов и сокращение затрат;

- на развитие платных услуг медорганизации;

- совмещение профессий и должностей, овладение смежными профессиями и должностями;

- рост профессиональных знаний и умений, навыков работников;

- применение творческих способностей на благо каждого работника и медорганизации в целом;

- разработку новых методов, технологических процессов, оборудования, приспособлений, а также внедрение их в процесс работы;

- передачу личного опыта молодым работникам медорганизации;

- повышение уровня квалификации работников путем обучения в образовательных заведениях;
- соблюдение деловой и трудовой этики;
- физическое и духовное развитие работников медорганизации, ведение здорового образа жизни;
- изучение передового отечественного и зарубежного опыта работы, иностранных языков, применяемых в работе медорганизации;
- улучшение собственного здоровья, активные занятия физкультурой и спортом;
- предупреждение нарушений законодательства, инструкций, положений, других руководящих документов, действующих в медорганизации, извещение руководства о случаях подобных нарушений;
- развитие чувства принадлежности к единому коллективу, общности целей.

#### 6.2. В медорганизации запрещается:

- появление на территории медорганизации в состоянии алкогольного, токсического или наркотического опьянения;
- применение к работникам методов физического или грубого психологического воздействия;
- любые виды злоупотреблений финансовыми или материальными ценностями медорганизации и ее клиентов, своим служебным положением в личных или корыстных целях;
- свободное использование оборудования посторонними лицами, а также работниками, не отвечающими за сохранность этого оборудования;
- использование любых видов оборудования, средств связи и транспорта в личных целях;
- ведение деловых переговоров в присутствии посторонних лиц, если это приведет к разглашению служебной или коммерческой тайны;
- ведение коммерческой деятельности, не связанной с деятельностью медорганизации, в рабочее и нерабочее время на территории медорганизации;

- участие в азартных играх на территории медорганизации;
- совершение любых действий, влекущих порчу, утерю, хищение, любого имущества медорганизации, пациентов, работников и других лиц;

6.3. Любые из перечисленных выше случаев рассматриваются руководством медорганизации. В случаях, приведенных в пункте 6.1, работники получают соответствующее вознаграждение. В случаях нарушения пункта 6.2. к виновным работникам применяются соответствующие наказания, определенные трудовым законодательством и коллективным договором, действующим в медорганизации. Как вознаграждения, так и меры наказания применяются независимо от служебного положения работника, личных симпатий, принадлежности к профессиональным союзам и прочих индивидуальных и групповых различий.

## **7. Рабочее время сотрудников**

7.1. Время начала работы для сотрудников медорганизации определяется положениями Коллективного договора, в зависимости от отделения, подразделения, в котором работает сотрудник.

7.2. Для того, чтобы начинать свой рабочий день вовремя, подготовить рабочее место и подготовиться самому, сотрудник должен быть на рабочем месте за 10 минут до официального времени начала рабочего дня. Появление на работе после официального начала рабочего дня является опозданием.

7.3. При невозможности прийти на работу вовремя сотрудник должен известить своего непосредственного руководителя о возникших проблемах заблаговременно или не позже чем в течение трех часов с момента начала рабочего дня. Отсутствие на рабочем месте в рабочее время более трех часов без уважительной причины считается прогулом, который влечет за собой дисциплинарное взыскание.

7.4. Систематические опоздания могут послужить поводом для отказа от дальнейшего сотрудничества медорганизации со специалистом.



## **8. Рабочее место сотрудника**

8.1. Порядок, чистота и аккуратность рабочего места каждого сотрудника создают благоприятное впечатление о медорганизации в целом. Стремитесь создать наибольший комфорт для пациентов, себя и коллег.

8.2. Медорганизацией приветствуется индивидуальный стиль рабочего места, если он не противоречит имиджу медорганизации. Каждый сотрудник должен поддерживать чистоту и порядок на своем рабочем месте. Ответственность за чистоту и порядок несет руководитель подразделения.

8.3. Документы, составляющие коммерческую тайну медорганизации, а также иные документы, предметы и материалы, использование или разглашение которых сторонним лицам может привести к ущербу для медорганизации, не должны находиться на рабочем месте сотрудников и в доступных для посторонних людей местах.

8.4. Недопустимо держать на рабочем месте:

- рекламную продукцию;
- художественную литературу, журналы, газеты и т.д. (не относящуюся к профессиональной деятельности);
- одежду, посуду, косметику.

8.5. Руководители подразделений осуществляют контроль соблюдения данных правил.

8.6. Запрещается принимать пищу на рабочих местах. Исключение составляют кофе, чай или вода, приготовленные в специально отведенных для этого местах. Питание сотрудников осуществляется в столовых или кухнях.

## **9. Использование компьютеров и офисного оборудования**

9.1. Медорганизация предоставляет компьютер каждому сотруднику, которому он необходим в работе.

9.2. Если сотрудник работает на компьютере коллеги, не следует менять установки и параметры машины, устанавливать свои пароли, нестандартные

для медорганизации программы, стирать файлы или производить иные действия, которые не предусмотрены пользователем компьютера.

9.3. Медорганизация, принимая во внимание интересы сотрудников, допускает использование компьютеров и офисного оборудования в личных целях, но в определенных разумных пределах. Под использованием офисного оборудования в данном случае понимается ксерокопирование небольших по объему документов, отправка сообщений по факсу и электронной почте, работа с Интернетом.

9.4. Использование оборудования в личных целях допускается с согласия непосредственного руководителя под его ответственность.

## **10. Курение и употребление алкоголя на рабочем месте**

10.1. Курение и употребление алкоголя на рабочем месте запрещено. Медорганизация приветствует здоровый образ жизни.

10.2. Курение допустимо только в специально отведенных для этого местах.

10.3. Непосредственный руководитель подразделения несет персональную ответственность за соблюдение данных требований и требований по пожарной, санитарно-технической безопасности, сохранности мебели, оборудования и технических средств в кабинете.

## **11. Внешний вид сотрудников**

11.1. Сотрудники представляют облик медорганизации для пациентов, поэтому от имиджа каждого конкретного сотрудника, его поведения на рабочем месте и работы с пациентами зависит имидж медорганизации.

11.2. Сотрудники должны приходить на работу, имея внешний вид, соответствующий имиджу и репутации медорганизации.

11.3. Руководство медорганизация формулирует несколько общих требований к своим сотрудникам:

- каждый сотрудник должен выглядеть аккуратно;
- работники медорганизации носят форменную одежду;

- в зимний и межсезонный период сотрудники должны иметь на рабочем месте чистую сменную обувь. Недопустимо находиться на рабочем месте в верхней одежде, а также в головных уборах;
- недопустимо нахождение на рабочем месте сотрудников в вызывающей одежде.

## **12. Взаимоотношения в трудовом коллективе**

12.1. Все взаимоотношения в трудовом коллективе медорганизации строятся на основе взаимовыгодного партнерства, уважения интересов каждого работника и медорганизации в целом. В связи с этим медорганизация в своей политике управления персоналом стремится к реализации следующих принципов:

- внимание к проблемам и трудностям каждого отдельного работника;
- единоначалие в отношениях руководитель-подчиненный;
- полный и искренний двусторонний обмен мнениями, полная открытость сторон для конструктивной критики, предложений;
- стимулирование повышения уровня жизни;
- высокая исполнительская и трудовая дисциплина;
- ориентация на повышение качества обслуживания пациентов;
- соответствие всякого вознаграждения непосредственно с той деятельностью, которая ведет к увеличению производительности и эффективности работы медорганизации в целом;
- доступность для каждого работника информации о деятельности медорганизации, не относящейся к коммерческой и служебной тайне;
- преемственность решений при смене руководителей;
- соблюдение общепризнанных международных норм, российского законодательства и руководящих документов, действующих в медорганизации;
- конструктивное сотрудничество с профсоюзной организацией, членами которой являются работники медорганизации, с целью обеспечения

благоприятного социально-психологического климата в коллективе и эффективной работы медорганизации;

- ориентация на развитие чувства коллективизма, ответственности каждого за достижение общей цели.

12.2. Работники, в свою очередь, осознавая всю важность достижения поставленной медорганизацией цели, для улучшения их личного благосостояния, входя в трудовой коллектив, принимают на себя следующие обязательства:

- добросовестно выполнять свои трудовые обязанности и связанные с ними распоряжения своего руководителя;
- соблюдать трудовую дисциплину;
- повышать производительность труда;
- не разглашать сведения, являющиеся коммерческой или служебной тайной;
- соблюдать дисциплину, требования по охране труда, технике безопасности и санитарии;
- соблюдать правила пожарной безопасности;
- бережно относиться к имуществу медорганизации, ее работников и пациентов;
- уважать личные интересы коллег по работе, интересы медорганизации и пациентов;
- соблюдать деловую этику;
- способствовать повышению эффективности работы своего подразделения;
- своевременно информировать руководство о допущенных нарушениях правил, инструкций, положений и других руководящих документов, действующих в медорганизации;
- добросовестно выполнять обязанности, возложенные трудовым договором (соглашением) и/или коллективным договором, действующим в медорганизации.

### **13. Разрешение конфликтных ситуаций в трудовом коллективе**

13.1. В медорганизации принято быть уважительными и этичными по отношению друг к другу, независимо от служебного статуса.

13.2. Сотрудники должны выбирать корректную форму обращения к коллеге, не допускать раздраженных интонаций и повышения голоса.

13.3. Следует исключить из обращения комментарии, унижающие достоинство человека.

Гармоничная психологическая атмосфера в коллективе - одна из основ успешной совместной работы.

13.4. Если один из сотрудников допустил некорректное поведение по отношению к другому сотруднику, не стоит отвечать ему тем же. В данном случае необходимо обратиться за помощью к своему непосредственному руководителю, при этом всегда нужно помнить о субординации.

13.5. Уместным является предварительный звонок для согласования возможности встречи, а также просьба разрешения войти при входе в кабинет старшего по должности.

13.6. Преследования, ограничения любого сотрудника по причине его социального положения, пола, этнического происхождения или национальности, отношения к религии, возраста, семейного положения, состояния здоровья недопустимы, и влекут персональную ответственность в соответствии с российским законодательством.

### **14. Собrania и совещания**

14.1. Руководство медорганизации проводит собрания и совещания для обеспечения оперативного обмена информацией с сотрудниками. О времени, месте и повестке дня очередного совещания, а также о составе участников непосредственный руководитель, организывающий совещание, оповещает участников лично.

14.2. Собрания и совещания организываются в соответствии с принятыми в подразделениях медорганизации правилами.

14.3. Сотрудники должны приходить на собрания вовремя, а также отключать мобильные телефоны до начала собрания. Работники, пропускающие собрания или опаздывающие на них без уважительной причины, могут быть подвергнуты дисциплинарным взысканиям.

14.4. Организаторы собраний должны иметь заранее разработанный план, регламент, а также предусмотреть возможность свободного обмена мнениями в специально отведенное для этого время.

14.5. Все участники совещания должны заранее подготовиться по тематике. В обсуждении проблем необходимо использовать принцип конструктивной критики: при обсуждении какого-либо вопроса следует применять систему четкой аргументации своего видения и предлагать свои варианты его решения. Старайтесь сложное объяснять доступно, просто, коротко. Умейте активно слушать. Уважайте чужое мнение. Умейте принять компромиссный вариант решения проблемы.

## **15. Отношения медорганизации с пациентами**

15.1. С пациентом сотрудники должны вести себя уважительно и приветливо. Не должно возникать ситуаций, когда пациент находится в кабинете один. На появление пациента сотрудник медорганизации должен отреагировать немедленно – поприветствовать его. В случае, если пациент пришел к специалисту, которого в настоящее время нет, необходимо вежливо перенаправить его, дав подробные объяснения о том, кто может решить вопрос или проблему.

15.2. Сотрудники не должны допускать возникновения конфликта интересов медорганизации. В случае возникновения конфликтных ситуаций, которые могут противоречить интересам клиники и наших пациентов, персонал должен приложить все усилия для наиболее эффективного их разрешения.

15.3. Сотрудники не должны принимать подарки или бесплатные услуги, превышающие нормы делового этикета, от третьих лиц за выполнение ими своих должностных обязанностей в медорганизации.

## **16. Конфиденциальность**

16.1. Информация является важнейшим достоянием медорганизации.

16.2. В медорганизации запрещена передача любой информации, кроме специально разрешенных имиджевых мероприятий.

16.3. Разглашение конфиденциальной информации является нарушением условий трудового договора с сотрудником со стороны последнего и влечет за собой ответственность вплоть до увольнения.

16.4. Аналогичные санкции могут быть применены к работнику, допустившему любую передачу сторонним лицам или организациям информации, наносящей ущерб имиджу и репутации медорганизации.

16.5. Любая негативная информация о медорганизации или ее руководителях, распространяемая или переданная работником третьим лицам, а также информация, которая может быть однозначно интерпретирована как порочащая репутацию медорганизации, рассматривается руководством как нарушение трудовой дисциплины.

## **17. Корпоративные и личные праздники**

17.1. Организация уважает личные праздники и торжественные даты своих сотрудников и лояльно относится к инициативе работника провести фуршет для своих коллег по работе.

17.2. Необходимые условия проведение фуршета:

- сотруднику, желающему провести фуршет для коллег по работе, необходимо получить согласие руководителя подразделения, в котором он работает. Руководитель вправе отказать сотруднику в разрешении проведения фуршета без объяснения причин;
- фуршет должен проводиться только в обеденное время. С окончанием обеденного перерыва сотрудник и приглашенные коллеги по работе обязаны вернуться к исполнению своих непосредственных обязанностей;
- запрещается употребление спиртных напитков медицинскому персоналу;

- ответственность за соблюдение правил внутреннего распорядка и норм корпоративной культуры медорганизации во время и после фуршета возлагается на руководителя подразделения.

17.3. С целью поддержания командного духа коллектива организации, медорганизация регулярно проводит корпоративные праздничные мероприятия, приуроченные к памятным датам в истории медорганизации и общенациональным праздникам.

17.4. Любой сотрудник медорганизации вправе присутствовать на проводимых корпоративных праздниках или может воздержаться от их посещения без объяснения причин.

17.5. Во время проведения праздничных мероприятий сотрудники медорганизации обязаны особое внимание уделить соблюдению норм корпоративной культуры и профессиональной этики.

## **18. Контроль и ответственность за исполнение настоящего Положения**

18.1. Медорганизация проводит систематический мониторинг выполнения правил, принципов и стандартов, заложенных в настоящее Положение, особенно в части тех операций, которые не регулируются законодательными и нормативными актами, либо регулируются законами, в которые заложены более низкие стандарты, чем определены в нашей медорганизации.

18.2. Контролируют и несут ответственность за выполнение данного Положения руководители подразделений, а также непосредственно сотрудники медорганизации.

18.3. Обо всех нарушениях данного Положения должно быть незамедлительно сообщено руководству медорганизации и приняты соответствующие меры для недопущения нарушений впредь.



## 19. Заключительные положения

19.1. Нормы и правила, утвержденные в данном Положении, распространяются на всех работников медорганизации.

19.2. Все сотрудники медорганизации должны быть ознакомлены с данным Положением под роспись.

19.3. Новые сотрудники медорганизации должны быть ознакомлены с Положением в срок не позднее 10 дней с момента начала работы в Организации.

19.4. Ответственность за ознакомление сотрудников с Положением возлагается на руководителей подразделений медорганизации.

19.5. Каждому сотруднику, в том числе новому, раздается Памятка сотрудника с выдержками из Положения.

19.6. Копия Положения о корпоративной культуре хранится в каждом структурном подразделении медорганизации.



## Памятка сотрудника медорганизации

Уважаемый коллега!

Вы являетесь частью большого сплоченного коллектива, с общими целями, имеющего собственные традиции и внутреннюю культуру. Наша медорганизация – это команда единомышленников-профессионалов., которая ориентирована на долгосрочное сотрудничество с каждым человеком, являющимся членом коллектива.

Главное условие для сотрудников – работать максимально эффективно, расценивать интересы организации как свои личные, не останавливаться на достигнутом.

Наши стандарты корпоративной культуры помогают новому сотруднику познакомиться с организацией, ее ценностями, целями и приоритетами. Они закрепляют неповторимый стиль работы с пациентами, который характеризует нашу медорганизацию, выделяет ее из множества других.

### Деловые и нравственные качества сотрудников

□ Для эффективного выполнения своих функциональных обязанностей каждый работник медорганизации должен обладать следующими деловыми качествами: дисциплинированность, самостоятельность, пунктуальность, трудолюбие, коммуникабельность, исполнительность, настойчивость, целеустремленность, предприимчивость, умение слушать людей, энергичность.

□ Для эффективной слаженной работы в коллективе каждый работник медорганизации должен развивать в себе следующие нравственные качества: отзывчивость, доброжелательность, внимательность, способность воспринимать и вносить самому конструктивную критику, преданность, порядочность, честность, скромность, справедливость.

□ В медорганизации нетерпимо проявление таких человеческих пороков, как безответственность, грубость, властолюбие, жадность, зависть, интриганство, распущенность, лень, лицемерие, недисциплинированность, лживость, непорядочность, подлость, предательство, хамство, критиканство.

Необходимо всегда помнить, что слова «спасибо» и «пожалуйста» создают положительную эмоциональную атмосферу во взаимоотношениях.

Не рекомендуется употребление таких выражений, как «Я не знаю», «Я за это не отвечаю», «Мы не можем этого сделать», «Вы должны», поскольку указанные ответы неизбежно подрывают доверие к медорганизации. В затруднительных ситуациях рекомендуется извиниться перед собеседником и получить консультацию у других сотрудников.

В целях обеспечения благоприятного психологического климата в коллективе и наибольшего соответствия каждого работника занимаемой должности медорганизация вправе проводить социально-психологическое тестирование и оценку работников как индивидуально, так и в группах.

### **Рабочее время сотрудников**

Время начала работы для сотрудников медорганизации определяется положениями Коллективного договора в зависимости от отделения, подразделения, в котором работает сотрудник.

Для того чтобы начинать свой рабочий день вовремя, подготовить рабочее место и подготовиться самому, сотрудник должен быть на рабочем месте за 10 минут до официального времени начала рабочего дня. Появление на работе после официального начала рабочего дня считается опозданием.

При невозможности прийти на работу вовремя сотрудник должен известить своего непосредственного руководителя о возникших проблемах заблаговременно или не позже чем в течение трех часов с момента начала рабочего дня. Отсутствие на рабочем месте в рабочее время более трех часов без уважительной причины считается прогулом, который влечет за собой дисциплинарное взыскание.

Систематические опоздания могут послужить поводом для отказа от дальнейшего сотрудничества медорганизации со специалистом.

### **Внешний вид сотрудников**

Сотрудники транслируют культуру медорганизации пациентам, поэтому от имиджа каждого конкретного сотрудника, его поведения на рабочем месте и работы с пациентами зависит впечатление от медорганизации.

Сотрудники должны приходить на работу, имея внешний вид, соответствующий имиджу и репутации медорганизации.

Руководство медорганизации формулирует несколько общих требований к своим сотрудникам:

каждый сотрудник должен выглядеть аккуратно.

работники медорганизации носят форменную одежду;

в зимний и межсезонный период сотрудники должны иметь на рабочем месте чистую сменную обувь. Недопустимо находиться на рабочем месте в верхней одежде, а также в головных уборах;

недопустимо находиться на рабочем месте в вызывающей одежде.

### **Отношения с пациентами**

С пациентом сотрудники должны вести себя уважительно и приветливо.

Не должно возникать ситуаций, когда пациент находится в кабинете один. На появление пациента сотрудник медорганизации должен отреагировать немедленно – поприветствовать его. В случае, если пациент пришел к специалисту, которого в настоящее время нет, необходимо вежливо перенаправить его, дав подробные объяснения о том, кто может решить вопрос или проблему.

Сотрудники не должны допускать возникновения конфликта интересов медорганизации. В случае конфликтных ситуаций, которые могут противоречить интересам клиники и наших пациентов, персонал должен приложить все усилия для наиболее эффективного их разрешения.

Сотрудники не должны принимать подарки или бесплатные услуги, превышающие нормы делового этикета, от третьих лиц за выполнение своих должностных обязанностей в медорганизации.

### **Разрешение конфликтных ситуаций**

В медорганизации принято быть уважительными и этичными по отношению друг к другу, независимо от служебного статуса.

Сотрудники должны выбирать корректную форму обращения к коллеге, не допускать раздраженных интонаций и повышения голоса.

Следует исключить из обращения комментарии, унижающие достоинство человека. Гармоничная психологическая атмосфера в коллективе – одна из основ успешной совместной работы.

Если один из сотрудников допустил некорректное поведение по отношению к другому сотруднику, не стоит отвечать ему тем же. В данном случае необходимо

обратиться за помощью к своему непосредственному руководителю, при этом всегда нужно помнить о субординации.

Уместным является предварительный звонок для согласования возможности встречи, а также просьба разрешения войти при входе в кабинет старшего по должности.

Преследования, ограничения любого сотрудника по причине его социального положения, пола, этнического происхождения или национальности, отношения к религии, возраста, семейного положения, состояния здоровья недопустимы и влекут персональную ответственность в соответствии с российским законодательством.

### **Корпоративные и личные праздники**

Медорганизация уважает личные праздники и торжественные даты своих сотрудников и лояльно относится к инициативе работника провести фуршет для своих коллег по работе.

Необходимые условия проведения фуршета:

сотруднику, желающему провести фуршет для коллег по работе, необходимо получить согласие руководителя подразделения, в котором он работает.

Руководитель вправе отказать сотруднику в разрешении проведения фуршета без объяснения причин;

фуршет должен проводиться только в обеденное время. С окончанием обеденного перерыва сотрудник и приглашенные коллеги по работе обязаны вернуться к исполнению своих непосредственных обязанностей;

Запрещается употребление спиртных напитков персоналу, непосредственно работающему с пациентами медорганизации;

ответственность за соблюдение правил внутреннего распорядка и норм корпоративной культуры медорганизации во время и после фуршета возлагается на руководителя подразделения.

С целью поддержания командного духа коллектива медорганизация регулярно проводит корпоративные праздничные мероприятия, приуроченные к памятным датам в истории медорганизации и общенациональным праздникам.

Любой сотрудник медорганизации вправе присутствовать на проводимых корпоративных праздниках или может воздержаться от их посещения без объяснения причин. Во время проведения праздничных мероприятий сотрудники медорганизации обязаны особое внимание уделить соблюдению норм корпоративной культуры и профессиональной этики.