

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения
Тюменской области
“Станция скорой медицинской помощи”

ПРИКАЗ

20.08. 2018г.

№ 320е

**‘Об утверждения Положения о корпоративной культуре
ГБУЗ ТО «ССМП»**

В целях развития у сотрудников ГБУЗ ТО «ССМП» понятия о корпоративно культуре, идеологии медицинского учреждения (миссии), системе ценностей, едины стандартов поведения, общения с коллегами, партнерами, пациентами, с другим гражданами, обратившимися или взаимодействующими с медицинским учреждением

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о корпоративной культуре ГБУЗ ТО «ССМП» (приложение к настоящему приказу).
2. Секретарю Вингаловой М.А. приказ довести до сведения заинтересованных лиц.
3. Руководителям структурных подразделений ознакомить работников в порядке установленном п.19 приложения № 1 к настоящему приказу.
4. Контроль исполнения приказа оставляю за собой.

Главный врач

Л.А.Остроумова

СОГЛАСОВАНО:

Председатель профсоюзного комитета ГБУЗ ТО «ССМП»

О.Г.Грошев

ПОЛОЖЕНИЕ о корпоративной культуре ГБУЗ ТО «ССМП»

1. Введение

Мы — уникальная, единственная в нашем регионе организация, занимающаяся оказанием скорой медицинской помощи в экстренной и неотложной форме.

Наша главная цель — сохранение жизни и здоровья человека, уменьшение страданий при неизлечимых заболеваниях.

Свои обязанности мы выполняем, следя голосу совести, принципам врачебной этики, гуманизма и милосердия. Нашим пациентам мы гарантируем быстрое и качественное оказание медицинской помощи, независимо от статуса и социального положения.

У нас работает только высококвалифицированный медицинский персонал.

Мы пропагандируем доброжелательное и корректное обращение с пациентами, уважение их личного достоинства и права на личную тайну.

Благоприятный психологический климат коллектива способствует нашей эффективной деятельности и быстрой адаптации новых сотрудников.

В нашей организации существует множество традиций, способствующих объединению работников и укреплению веры в ценности организации.

Наш девиз: «Оперативность. Профессионализм. Милосердие».

2. Общие положения

Настоящее Положение разработано в целях развития в сознании сотрудников Учреждения понятия о корпоративной культуре, идеологии Государственного бюджетного учреждения здравоохранения Тюменской области «Станция скорой медицинской помощи» (далее – Учреждение), системе ценностей, единых стандартов поведения в общении с коллегами, партнерами, пациентами.

Корпоративная культура - это совокупность норм, правил, ценностей, этических стандартов, которыми должны руководствоваться сотрудники Учреждения в своей повседневной работе.

Деловая этика - совокупность принципов и норм в сфере межличностных отношений, управления и ежедневной работы. 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.

Принципы и правила, представленные в настоящем Положении, обязательны для выполнения всеми работниками. Каждый несет персональную ответственность за строгое следование указанным правилам.

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

Должностные обязанности работников должны выполняться в соответствии со стандартами и протоколами оказания скорой медицинской помощи.

4. Деловые и нравственные качества сотрудников

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

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

Нетерпимы безответственность, грубость, интриганство, лень, лицемерие, недисциплинированность, лживость, хамство.

Не рекомендуется употребление таких выражений, как «Я не знаю», «Я за это не отвечаю», «Мы не можем этого сделать», «Вы должны».

Учреждение вправе проводить социально-психологическое тестирование и оценку работы персонала.

5. Декларация прав работника

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

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

Каждому работнику Учреждения гарантированы личные и гражданские и социальные 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;
- соответствующую защиту своих прав и свобод;

- горизонтальное и вертикальное продвижение по службе с учетом стажа, квалификации и показателей работы.

6. Поощрения и ограничения

В Учреждении поощряется инициатива работников, направленная на:

- развитие чувства принадлежности к единому коллективу, общности целей, поднятие имиджа медорганизации в СМИ и обществе в целом;
- соблюдение деловой и трудовой этики, направленной на предупреждение нарушений законодательства, инструкций, положений, других руководящих документов, действующих в Учреждении, извещение руководства о случаях подобных нарушений;
- изучение передового отечественного и зарубежного опыта работы, технологических процессов, оборудования, приспособлений, разработку новых методик, а также внедрение их в процесс работы;
- рост профессиональных навыков, знаний и умений работников, овладение смежными профессиями и должностями и передачу личного опыта молодым работникам Учреждения;
- ведение здорового образа жизни, улучшение собственного здоровья, активные занятия физкультурой и спортом, физическое и духовное развитие, применение творческих способностей на благо каждого работника и Учреждения в целом;
- сокращение затрат, экономию материальных, энергетических, информационных ресурсов и рост доходов Учреждения от всех видов деятельности.

В Учреждении и на его территории запрещается:

- участие в азартных играх, появление в состоянии алкогольного, токсического или наркотического опьянения, употребление алкоголя на рабочих местах;
- курение в помещениях, салонах автомобилей, на территориях подстанций ГБУЗ ТО «ССМП», а также на территориях других медицинских учреждений (ФЗ от 23.02.2013г №15-ФЗ);
- ведение деловых переговоров в присутствии посторонних лиц, если это приведет к разглашению служебной или коммерческой тайны, ведение в рабочее и нерабочее время на территории Учреждения коммерческой деятельности, не связанной с деятельностью Учреждения;
- совершение любых действий, влекущих порчу, утерю, хищение, любого имущества Учреждения, пациентов, работников и других лиц, равно и использование любых видов оборудования, средств связи и транспорта в личных целях работниками, а также посторонними лицами, не отвечающими за сохранность этого оборудования;
- применение к работникам методов физического, или грубого психологического воздействия, любые виды злоупотреблений служебным

В случаях нарушения к виновным применяются соответствующие наказания, определенные трудовым законодательством и коллективным договором, действующим в Учреждении (КД Приложения №1, №2), независимо от служебного положения работника, личных симпатий, принадлежности к профессиональным союзам и прочих индивидуальных и групповых различий.

7. Рабочее время

Время начала работы для каждого работника Учреждения регламентируется его трудовым договором. Общий порядок установлен Правилами внутреннего трудового распорядка (Приложение №1 Коллективного договора).

8. Рабочее место

Порядок, чистота и аккуратность рабочего места каждого работника создают благоприятное впечатление об Учреждении в целом.

Контроль соблюдения данных правил в подразделении осуществляется его руководитель.

Недопустимо держать на рабочем месте документы, не относящиеся к профессиональной деятельности.

Недопустимо держать в доступных для посторонних людей местах документы, составляющие коммерческую тайну Учреждения, а также иные документы, предметы и материалы, использование или разглашение которых сторонними лицами может привести к ущербу или привлечению к ответственности для Учреждения.

Запрещается принимать пищу на рабочих местах. Питание работников осуществляется в специально отведенных для этого местах

9. Использование офисной оргтехники

Учреждение предоставляет работникам для выполнения должностных обязанностей оргтехнику, работать на которой следует по утвержденным в Учреждении программам. Запрещается устанавливать пароли и уничтожать необходимые для работы файлы. Использование оборудования в личных целях не допускается.

10. Внешний вид

Индивидуальный имидж каждого работника – это элемент единого корпоративного имиджа. Работники представляют внешний облик Учреждения, поэтому от имиджа каждого конкретного сотрудника, его поведения зависит имидж Учреждения в целом. Работники должны придерживаться общепринятых стандартов и норм делового общения, чтобы выглядеть соответственно своему положению.

должен выглядеть аккуратным, с причесанными волосами. Мужчины должны быть выбриты, либо иметь аккуратно подстриженные бороду и усы. Рекомендуемый стиль одежды – деловой (классический). Цветовые решения в одежде должны соответствовать классическому деловому стилю. Неприемлема джинсовая, спортивная, пляжного стиля, вызывающая, открытая одежда (излишне открытые и прозрачные блузки, декольте, шорты, сарафаны с открытой спиной, юбки более 5 см выше колена), цветные колготки. Одежда должна быть чистой, опрятной, выглаженной. В зимний и межсезонный период сотрудники должны иметь на рабочем месте сменную обувь (классических моделей). Медицинский персонал обязан придерживаться корпоративной униформы, которая должна всегда быть чистой, отутюженной. Обувь с нескользящей подошвой, каблук устойчивый, невысокий. Стрижка аккуратная, длинные волосы подобраны. Макияж сдержанный, неброский, спокойных тонов. Ногти коротко подстрижены, маникюр аккуратный, лак пастельных тонов. Для медицинских работников наличие ювелирных украшений в рабочее время недопустимо (браслеты, кольца (кроме обручального)).

Руководители структурных подразделений обеспечивают соблюдение сотрудниками данных правил. Ненадлежащее исполнение расценивается как нарушение трудовой дисциплины.

11. Взаимоотношения в трудовом коллективе

Отношения между сотрудниками медицинского учреждения строятся на взаимном уважении, вежливости и доброжелательности. Соблюдение субординации обязательно. Обращение к коллегам в рабочее время допускается только по имени, отчеству. Приветствуется помочь коллегам, в том числе, новым сотрудникам, готовность активного обмена опытом.

Каждый работник формирует позитивный и достойный имидж Учреждения через профессиональную деятельность, общение с коллегами и представителями других организаций.

12. Разрешение конфликтных ситуаций в трудовом коллективе

В Учреждении принято быть уважительными и этичными по отношению друг к другу, независимо от служебного статуса. Необходимо выбирать корректную форму обращения к коллеге, не допускать раздраженных интонаций и повышения голоса. Исключить из обращения комментарии, унижающие достоинство человека.

Если один из сотрудников допустил некорректное поведение по отношению к другому, не стоит отвечать ему тем же. В случае возникновения конфликтных ситуаций, противоречащих интересам Учреждения, персонал должен приложить все усилия для наиболее эффективного их разрешения. Для разрешения проблемных ситуаций в Учреждении создана комиссия по этике и леонтологии.

Руководство Учреждения проводит собрания и совещания для обеспечения оперативного обмена информацией с сотрудниками. Собрания и совещания организовываются в соответствии с принятыми в подразделениях Учреждения правилами. Сотрудники должны приходить на собрания вовремя и отключать мобильные телефоны в период их проведения.

Организаторы собраний должны иметь заранее разработанный план, регламент, и предусмотреть возможность свободного обмена мнениями. В обсуждении необходимо использовать принцип конструктивной критики.

14. Отношения с пациентами

Отношения «медицинский работник - пациент» строятся на взаимном уважении, вежливости и доброжелательности. Создание партнерства с пациентами - важнейшая задача Учреждения.

Предупредительное отношение к пациенту, создание наиболее благоприятных условий для него является залогом безконфликтных отношений. С пациентом необходимо вести себя уважительно и приветливо.

Сотрудники не должны допускать возникновения конфликта интересов Учреждения. В случае возникновения конфликтных ситуаций, которые могут противоречить интересам Учреждения 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 ими своих должностных обязанностей в Учреждении.

15. Стандарты общения с пациентами (в т.ч. по телефону)

В общении между сотрудниками учреждения и пациентами недопустимы фамильярность. Необходимо соблюдать общепринятые принципы этики и деонтологии, не обсуждать действия коллег и не давать им негативных оценок и характеристик. Необходимо уметь грамотно и корректно вести диалог, в т.ч. и по телефону. Недопустимо игнорирование телефонных звонков. Отвечая на телефонный звонок - вежливо поздороваться, представиться с обозначением должности. Во время разговора быть краткими, доброжелательными, не отклоняться от темы. Избегать сухого и властного тона.

При ответе на телефонный звонок избегайте фраз: «я не знаю», «мы не сможем этого сделать», «вы должны...», «нет».

Предпочтительно в беседе с пациентом употреблять выражения: «Мы предпринимаем все возможное, чтобы помочь Вам (решить Вашу проблему и т. д.).

Заканчивайте любой диалог фразами: «всего доброго», «всего хорошего».

16. Конфиденциальность

Разглашение конфиденциальной информации является нарушением трудовой дисциплины и влечет за собой ответственность.

Любая негативная информация об Учреждении или ее руководителях, распространяется или переданная работником третьим лицам, а также информация, которая может быть интерпретирована как порочащая репутацию Учреждения, рассматривается как нарушение трудовой дисциплины.

17. Корпоративные и личные праздники

Организация уважает личные праздники и торжественные даты своих сотрудников и лояльно относится к инициативе работника провести фуршет для своих коллег по работе с согласия руководителя подразделения. Не допускается употребление алкогольных напитков в Учреждении и на его территории.

Ответственность за соблюдение правил внутреннего распорядки и норм корпоративной культуры Учреждения во время и после мероприятия возлагается на руководителя подразделения.

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

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

18. Контроль и ответственность за исполнение настоящего Положения

Контролируют и несут ответственность за выполнение данного Положения руководители подразделений, а также непосредственно работники Учреждения.

19. Заключительные положения

Нормы и правила, перечисленные в данном Положении, распространяются на всех работников Учреждения.

Все работники Учреждения должны быть ознакомлены с данным Положением под роспись.

Ответственность за ознакомление с Положением возлагается на руководителей структурных подразделений Учреждения.

Копия Положения о корпоративной культуре хранится в каждом структурном подразделении Учреждения.