



Утверждаю

Главный врач ОГБУЗ «Губкинская ЦРБ»

И.В. Кротова

20 19 г.

КОРПОРАТИВНЫЙ КОДЕКС

Областного государственного бюджетного учреждения
здравоохранения
Белгородской области
«Губкинская центральная районная больница»



ОГБУЗ «ГУБКИНСКАЯ ЦРБ»

С уважением, главный врач ОГБУЗ «Губкинская центральная районная больница» И.В. Кротова



Уважаемые коллеги!

Решение наших основных задач напрямую зависит от корпоративной культуры учреждения, а именно от сплоченности коллектива вокруг общих целей и ценностей. Ни одна цель не будет в полной мере достигнута пока она не станет собственной целью каждого работника.

Мне как руководителю хочется, чтобы все сотрудники учреждения ощущали свою значимость и незаменимость, максимально принимали участие в выработке решений и применяли максимум усилий для их реализации.

С уважением, главный врач ОГБУЗ «Губкинской центральной районной больницы» И.В. Кротова

1. Общие положения.

1.1. Кодекс корпоративной этики Областного государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Губкинская центральная районная больница» (далее – Кодекс корпоративной этики учреждения) является сводом наиболее важных правил делового поведения его работников, этических норм внутрикорпоративных взаимоотношений, социальной ответственности учреждения.

1.2. Кодекс корпоративной этики учреждения является внутренним (локальным) документом, обязательным для соблюдения всеми руководителями, должностными лицами и работниками.

1.3. Целью Кодекса корпоративной этики учреждения является закрепление норм, правил поведения и корпоративных ценностей работников, направленных на повышение конкурентоспособности и эффективности учреждения и удовлетворение этических потребностей сотрудников.

1.4. Задачи Кодекса корпоративной этики учреждения:

- определение на основе единых ценностей критериев добросовестного поведения работников внутри учреждения и в отношениях с заинтересованными сторонами;
- развитие единой корпоративной культуры, основанной на высоких этических стандартах, поддержание в коллективе атмосферы доверия, взаимного уважения и порядочности;
- выявление и предотвращение потенциальных рисков, разрешение проблем, имеющих этические аспекты;
- повышение и сохранение доверия к учреждению со стороны населения г. Губкина, Белгородского, Старооскольского, Губкинского районов.

1.5. Кодекс корпоративной этики учреждения разработан на основе общепринятых норм деловой этики, а также принятых российских документов, определяющих лучшую практику корпоративного управления, внутренних (локальных) нормативных актов учреждения.

2. Применение Кодекса корпоративной этики учреждения.

2.1. Работник учреждения, поступающий на работу, знакомится с положениями настоящего Кодекса корпоративной этики учреждения и соблюдает их в процессе своей трудовой деятельности.

2.2. Кодекс корпоративной этики учреждения работника должен быть размещен на сайте учреждения после его принятия.

2.3. Информация с положениями настоящего Кодекса корпоративной этики учреждения должна быть расположена в доступных местах на информационных стендах.

2.4. Кодекс корпоративной этики учреждения носит рекомендательный характер для работника учреждения любой специальности, однако, при условии, что в должностные инструкции работника внесен пункт о недопустимости нарушения этики и деонтологии, работник за нарушение норм Кодекса корпоративной этики учреждения может быть привлечен к дисциплинарной ответственности соответствии с действующим трудовым законодательством Российской Федерации.

2.5. Дисциплинарный проступок представляет собой нарушение норм этического Кодекса, выразившееся в неисполнении специалистом возложенных на него обязанностей.

3. Наша Политика.

Девиз: Забота о Вашем здоровье - наше призвание.

Видение: ОБГУЗ «Губкинская ЦРБ» – эффективное медицинское учреждение, открытое к инновациям, работающее для пациентов и во благо сотрудников.

Наша миссия: оказывать Человеку

высококвалифицированную, доступную медицинскую помощь на основе стандартных и инновационных технологий.

Наши принципы:

Принцип гуманизма:

- Жизнь и здоровье человека — наивысшая ценность, которой мы служим.
- Мы стремимся оказывать медицинскую помощь с учетом прав, интересов, ожиданий и особенностей пациентов.
- Мы проявляем уважение, доброжелательность, понимание, готовность помочь людям, формируя доверие к нам.

Принцип профессионализма:

- Мы анализируем результаты своей работы и нацелены на постоянное повышение уровня профессиональной компетентности, деловой культуры и качества медицинского обслуживания.
- Мы изучаем достижения современной науки и медицинской практики и внедряем новые технологии.
- В своей работе мы руководствуемся стандартами (медицинскими, корпоративными, организационными), добиваясь высоких результатов деятельности.
- Мы нацелены на приведение инфраструктуры учреждения (зданий, сооружений, помещений, техники и оборудования, территории, коммуникаций) в соответствие с современным уровнем.

Принцип социальной ответственности:

- Мы обязаны принимать решения, которые отвечают интересам, как общества, так и учреждения, способствуют повышению качества жизни.
- Мы должны осознавать последствия каждого своего действия перед обществом, пациентами, сотрудниками и руководством.
- Мы должны осознавать, что ответственность каждого сотрудника влияет на общий результат деятельности учреждения.

Корпоративные ценности:

- Первичной ценностью для нас является здоровье и жизнь каждого человека.
- Мы осознаем ответственность перед каждым, кто обратился к нам за помощью, будь то гражданин или корпоративный заказчик, заботящийся о своих сотрудниках.
- Мы несем ответственность перед своими пациентами за соблюдение высоких морально-этических норм и конфиденциальности лечебного процесса.
- Нашим наиболее ценным капиталом являются наши сотрудники.
- Мы гордимся тем, что отвечаем высоким стандартам оказания медицинской помощи.
- Мы идем в ногу со временем, применяя высокотехнологичное оборудование и новейшие методы лечения.
- Мы стремимся сохранить историю и традиции нашего учреждения.

Стратегия:

Для достижения миссии и цели мы определили для себя следующие стратегические задачи:

- Укрепление позиций самого большого по численности лечебного учреждения Тюменской области путем постоянного повышения качества работы и внедрения современных технологий в соответствии со стандартами, ожиданиями и требованиями пациента.
- Постоянно развивать и укреплять материально-техническую базу и кадровые ресурсы;
- Не останавливаться на достигнутом.

Руководство ОБГУЗ «Губкинская ЦРБ» берет на себя ответственность за реализацию данной Политики, за обеспечение ее понимания и поддержки всеми сотрудниками.

4.Взаимоотношения и правила делового поведения.

4.1.Общие нормы.

- Соблюдение норм служебной профессиональной этики и правил делового поведения; корректность и внимательность в обращении с коллегами и пациентами.
- Честность, корректность, взаимоуважение, вежливость, открытость и тактичность в общении; грамотная устная и письменная речь, не допускающая употребление нецензурных, вульгарных и сленговых выражений.
- Деловая требовательность, развитие чувства личной ответственности.
- Предотвращение конфликтов и своевременное их регулирование в случае возникновения; недопущение любых действий, которые могут привести к созданию неадекватных конфликтных ситуаций, проявлению агрессии, угрозы, насилия и пр.
- Соблюдение субординации в деловых отношениях.

4.2.Нормы взаимоотношений между руководством учреждения и подчиненными:

Нравственные эталоны и образцы поведения руководителя:

- Стремитесь превратить вашу организацию в сплоченный коллектив с высокими моральными нормами общения. Приобщите сотрудников к целям организации. Человек только тогда будет чувствовать себя нравственно и психологически комфортно, когда произойдет его идентификация с коллективом. Вместе с тем каждый стремится остаться индивидуальностью и хочет, чтобы его уважали таким, каков он есть.
- При возникновении проблем и трудностей, связанных с недобросовестностью, руководителю следует выяснить ее причины. Если речь идет о невежестве, то не следует бесконечно попрекать подчиненного его слабостями, недостатками. Подумайте, что вы можете сделать, чтобы помочь ему преодолеть их. Опирайтесь при этом на сильные стороны его личности.
- Если сотрудник не выполнил вашего распоряжения, необходимо дать ему понять, что вам известно об этом, иначе он может решить, что провел вас. Более того, если руководитель не сделал подчиненному соответствующего замечания, то он просто не выполняет своих обязанностей и поступает неэтично.
- Замечание сотруднику должно соответствовать этическим нормам. Соберите всю информацию по данному случаю. Выберите правильную форму общения. Вначале попросите самого сотрудника объяснить причину невыполнения задания, возможно, он приведет неизвестные вам факты. Делайте ваши замечания один на один: необходимо уважать достоинство и чувства человека.
- Критикуйте действия и поступки, а не личность человека.
- Тогда, когда это уместно, используйте прием «бутерброда» — спрячьте критику между двумя комплиментами. Закончите разговор на дружеской ноте и вскоре найдите время поговорить с человеком, чтобы показать ему, что вы не держите зла.
- Никогда не советуйте подчиненному, как поступать в личных делах. Если совет поможет, вас скорее всего не поблагодарят. Если не поможет — на вас ляжет вся ответственность. Не обрабатывайте любимчиками. Относитесь к сотрудникам как к равноправным членам и ко всем с одинаковыми мерками.

- Никогда не давайте сотрудникам возможность заметить, что вы не владеете ситуацией, если вы хотите сохранить их уважение.
- Соблюдайте принцип распределительной справедливости: чем больше заслуги, тем больше должно быть вознаграждение.
- Поощряйте свой коллектив даже в том случае, если успех достигнут главным образом благодаря успехам самого руководителя.
- Укрепляйте у подчиненного чувство собственного достоинства. Хорошо выполненная работа заслуживает не только материального, но и морального поощрения. Не ленитесь лишний раз похвалить сотрудника.
- Привилегии, которые вы делаете себе, должны распространяться и на других членов коллектива.
- Доверяйте сотрудникам и признавайте собственные ошибки в работе. Члены коллектива все равно так или иначе узнают о них. Но утаивание ошибок — проявление слабости и непорядочности.
- Защищайте своих подчиненных и будьте им преданными. Они ответят вам тем же.
- Выбирайте правильную форму распоряжения, учитывая прежде всего два фактора: 1) ситуацию, наличие времени для нюансов, 2) личность подчиненного — кто перед вами, добросовестный и квалифицированный работник или человек, которого нужно подталкивать на каждом шагу.

4.3. Нормы взаимоотношений подчиненных с руководством учреждения.

Этические нормы и принципы в деловом общении подчиненных с руководителем:

- Старайтесь помогать руководителю в создании в коллективе доброжелательной нравственной атмосферы, упрочению справедливых отношений. Помните, что ваш руководитель нуждается в этом в первую очередь.
- Не пытайтесь навязывать руководителю свою точку зрения или командовать им. Высказывайте ваши предложения или замечания тактично и вежливо. Вы не можете ему прямо что-то приказывать, но можете сказать: «Как вы отнесетесь к тому, если бы...?» и т.д.
- Если в коллективе надвигается или уже случилось какое-либо радостное или, напротив, неприятное событие, то об этом необходимо сообщить руководителю. В случае неприятностей старайтесь помочь облегчить выход из этой ситуации, предложить свое решение.
- Не разговаривайте с начальником категорическим тоном, не говорите всегда только «да» или только «нет». Вечно поддакивающий сотрудник надоедает и производит впечатление льстеца. Человек, который всегда говорит «нет», служит постоянным раздражителем.
- Будьте преданы и надежны, но не будьте подхалимом. Имейте свой характер и принципы. На человека, который не имеет устойчивого характера и твердых принципов, нельзя положиться, его поступки нельзя предвидеть.
- Не стоит обращаться за помощью, советом, предложением и т. д. «через голову», сразу к руководителю вашего руководителя, за исключением экстренных случаев. В противном случае ваше поведение может быть расценено как неуважение или пренебрежение к мнению начальника или как сомнение в его компетентности. В любом случае ваш непосредственный руководитель в этом случае теряет авторитет и достоинство.
- Если вас наделили ответственностью, деликатно поднимите вопрос и о ваших правах. Помните, что ответственность не может быть реализована без соответствующей степени свободы действий.

4.4. Нормы взаимоотношений между коллегами.

Основные принципы этики делового общения между коллегами:

- Не требуйте к себе какого-либо особого отношения или особенных привилегий со стороны другого.

-Попытайтесь достичь четкого разделения прав и ответственности в выполнении общей работы.

-Если круг ваших обязанностей пересекается с вашими коллегами, это весьма опасная ситуация. Если управляющий не разграничивает ваши обязанности и ответственность от других, попытайтесь сделать это сами.

-В отношениях между коллегами из других отделов вам следует отвечать самому за свой отдел, а не сваливать вину на своих подчиненных.

-Не относитесь с предвзятостью к своим коллегам. Насколько возможно — отбрасывайте предрассудки и сплетни в общении с ними.

-Называйте своих собеседников по имени и старайтесь делать это почаще.

-Улыбайтесь, будьте дружелюбны и используйте все многообразие приемов и средств, чтобы показать доброе отношение к собеседнику. Помните — что посеешь, то и пожнешь.

-Не давайте обещаний, которые вы не сможете выполнить. Не преувеличивайте свою значимость и деловые возможности. Если они не оправдаются, вам будет неудобно, даже если на это были объективные причины.

-Не лезьте человеку в душу. На работе не принято спрашивать о личных делах, а тем более — проблемах.

-Старайтесь слушать не себя, а другого.

-Не старайтесь показаться лучше, умнее, интереснее, чем вы есть на самом деле. Рано или поздно все выплывет наружу и встанет на свои места.

-Посылайте импульсы ваших симпатий — словом, взглядом, жестом дайте участнику общения понять, что он вас интересует. Улыбайтесь, смотрите прямо в глаза.

«Рассматривайте вашего коллегу как личность, которую следует уважать такую же, как себя, а не как средство для достижения ваших собственных целей».

4.5. Нормы взаимоотношений с пациентами.

Путь к истинному мастерству всегда долгий и нелегкий. Необходимо выработать нужный стиль работы и овладеть искусством благоприятного воздействия на больных. Оказание помощи больному человеку невозможно без общения с ним. При этом процесс общения с больным значительно отличается от процесса общения со здоровым человеком. Значение психотерапевтического воздействия известно, его ценность превосходит иногда все другие методы лечения. Коммуникативные стандарты помогут в построении бесед с пациентом в различных ситуациях (Приложение 1)

Пациенты с быстрой сменой настроения требуют к себе бережного и чуткого отношения, так как резкий тон, хмурый вид медицинского персонала вызывают у них тревожные переживания. Доброе, мягкое слово, доброжелательная улыбка для пациентов важнее лекарственных средств. Громкая речь, а тем более в высоком тоне, воспринимается как первый признак конфликта и вызывает ответную агрессию. Есть правило, согласно которому для выхода из такой ситуации речь отвечающего должна быть в два раза менее громкой.

Во всех сложных ситуациях нельзя забывать того, что каждый человек — личность, индивидуальность, заслуживающая особого отношения.

Деятельность медицинских работников заключается в первую очередь в оказании помощи больным людям, испытывающим вследствие заболевания страдание, тревогу, подавленность, раздражение и другие негативные эмоции.

Задача медицинского персонала — как можно внимательнее относиться к эмоциональным переживаниям пациента, не быть безразличным к просьбам и жалобам, проявлять сочувствие и ограждать от отрицательных эмоций.

Чтобы добиться желаемого успеха в общении с пациентом, необходимо руководствоваться следующими этико-деонтологическими принципами:

1. Правильно выбирайте время для общения: пациент, кому адресована информация, должен иметь желание и интерес к беседе.
2. Беседу с пациентом начинайте, назвав свое имя, отчество, должность и цель беседы. По возможности проведите ее с глазу на глаз, обеспечив тишину, обязательно напомните о конфиденциальности беседы.
3. Обращайтесь к пациенту по имени и отчеству, обязательно на «Вы».
4. Никогда не показывайте вида, что у Вас мало времени, масса других дел, и Вы спешите.
5. Не показывайте пациенту своей усталости или недомогания.
6. Во время беседы помните о межличностной дистанции, постарайтесь расположиться так, чтобы ваше лицо находилось на одном уровне с лицом пациента. Вы должны видеть лицо пациента, а он Ваше. Ваша поза должна быть простой и умеренно свободной, без напряжения.
7. Говорите четко, неторопливо, доходчиво, с максимальным проявлением дружелюбия, но без заискивания, проверяя, правильно ли Вас поняли.
8. Говорите так, чтоб вас слышали, но не кричите.
9. Не повышайте голос на пациента, не ругайтесь, не спорьте с ним.
10. Вопросы задавайте в понятной для пациента форме, выражения Ваших мыслей должны быть понятны человеку, не имеющему отношения к медицине.
11. При неточном ответе на вопрос, повторите его, в случае неудачи измените, постройте по-другому, не раздражаясь при этом.
12. Сравнивайте полученную во время беседы информацию о пациенте с имеющейся у Вас.
13. Слушайте внимательно. Поощряйте вопросы пациента.
14. Направляйте беседу с целью получения наибольшей информации и коррекции эмоционального состояния пациента или неправильного отношения к своему самочувствию.
15. Обращайте внимание на жалобы больного, высказанные им, попросите более подробно описать их. Выяснив наиболее значимые для больного и наиболее беспокоящие его симптомы, подтвердите, что Вы обратили на них внимание, например, такой фразой: «Хорошо, что Вы сказали об этом».
16. В нужном объеме с учетом состояния пациента объясните сущность заболевания, а также предполагаемую тактику обследования и лечения с целью осознания и понимания пациентом необходимости совместной работы за выздоровление, формирования отношения к болезни.
17. По возможности не предоставляйте большого выбора пациенту, давая советы и рекомендации. Они должны быть четкими и конкретными.
18. Не требуйте от пациента названия предметов ухода и лекарств, при необходимости попросите просто оказать их Вам.
19. Не требуйте от пациента запоминания имен сотрудников, номеров кабинетов. Если Вы считаете это нужным, то напишите необходимую информацию на бумаге и оставьте пациенту.
20. Не создавайте у пациента чувства вины за неточное исполнение Ваших инструкций или рекомендаций.
21. Никогда не усугубляйте у пациентов чувство ответственности, не пользуйтесь выражениями типа «Если Вы не сделаете это...»
22. Юмор способствует эффективному общению, но он должен использоваться Вами с осторожностью, особенно при манипуляциях, связанных с личной гигиеной пациента.
23. Умело используйте невербальное общение (доброжелательная мимика, понимающие жесты, открытый взгляд, адекватное изменение высоты и интонации голоса). Прикосновение рукой к плечу, похлопывание по спине или объятия позволяют передать привязанность, эмоциональную поддержку, одобрение, нежность.
24. Научитесь контролировать выражение своего лица, особенно в случаях, вызывающих неприятные эмоции, чтобы смягчить чувство страха у пациента.

25. При всех действиях пациента, нуждающихся в одобрении, сопровождайте их поощрительными знаками. Старайтесь реагировать на каждое движение пациента, хвалите его. Особенно это касается тяжелобольных.
26. Отожествляйте себя с пациентом, научитесь понимать и чувствовать то, что его беспокоит и угнетает.
27. Проявляйте заинтересованность и терпение.
28. Не обсуждайте при пациенте посторонние проблемы, личные дела других сотрудников, других пациентов.
29. Не расценивайте действия пациента как форму личного отношения к Вам.

В тех случаях, когда человек ведет себя агрессивно (не уверенно) по отношению к медицинскому персоналу, необходимо использовать следующие рекомендации:

- * не следует воспринимать чье-то агрессивное поведение как личное оскорбление: чаще всего люди «выплескивают» свои отрицательные эмоции на тех, кого чаще видят, даже если их расстроил кто-то другой;
- * необходимо сделать глубокий вдох и сосчитать до 10 или 20, пока не наступит успокоение;
- * выйти из комнаты, если есть опасение сказать или сделать что-то неприятное (только в том случае, если пациент находится в безопасности);
- * сделать перерыв, совершив небольшую прогулку, выпив глоток воды;
- * следует вновь поговорить с пациентом, проявившим неуважение к вам: дать понять, что вы все равно будете продолжать выполнять свои обязанности.

Если пациент достаточно информирован, доверяет медицинскому персоналу, он чувствует себя в безопасности, спокойно и уверенно участвует в лечебно-диагностическом процессе.

4.6. Нормы взаимоотношений между работниками учреждения и другими организациями (частными лицами):

- Уважение законных прав сторонних юридических и физических лиц.
- Поддержание высоких нравственных принципов взаимодействия с целью сохранения и повышения общественного доверия к деятельности учреждения.

Учреждение нацелено на построение взаимовыгодных отношений со сторонними организациями на принципах партнерства и взаимного уважения.

5. Конфликт интересов.

Руководство учреждения поддерживает политику открытых дверей для своих работников. Это означает, что работник может обратиться к своему непосредственному руководителю, а тот обязан выслушать своего подчиненного и отреагировать соответствующим образом на возникший вопрос, проблему, а может быть и конфликтную ситуацию.

Если непосредственный руководитель не желает или не может решить возникшую проблему своего подчиненного, то работник может обратиться к вышестоящему руководству учреждения.

Недопустимо делать какой бы то ни было конфликт достоянием других подразделений и учреждений. Все разногласия работников должны разрешаться в пределах отделения, непосредственным руководителем, а также на комиссии по регулированию социально-трудовых отношений и по трудовым спорам.

Замалчивать и утаивать проблемы или обсуждать их исподтишка (в том числе и с коллегами) неприлично, необходимо проговаривать их конкретно и вслух. Все проблемы решить невозможно, но любую из них можно превратить в решаемую задачу или источник новых идей.

Работа по принципу: **проблема – конкретное открытое обсуждение – задача – решение – продуктивна**. Иной способ решения приводит к конфликту.

Из сложной конфликтной ситуации можно всегда можно выйти достойно. Предлагаем пять стилей разрешения конфликтов, которые еще называют **стратегиями поведения в конфликтных ситуациях** (приложение 2)

В случае появления в больнице конфликтного посетителя (пациента), необходимо вывести его из зоны общения с другими посетителями (пациентами), используя фразу: «Пойдемте, я готов Вам помочь». Затем решить с ним все вопросы в соответствии со своей компетенцией и правилами хорошего тона.

6. Внешний вид работников.

В условиях возрастающей конкуренции между медицинскими организациями особую актуальность в работе сотрудников приобретает деловой этикет. Одной из его составных частей является стиль одежды медицинского сотрудника на своем рабочем месте. Иметь опрятный внешний вид — это обязанность каждого работника учреждения.

Современные основы медицинского менеджмента предусматривают в качестве обязательного элемента корпоративной культуры специальный медицинский дресс-код, служащий визитной карточкой медицинского учреждения. Это обусловлено не только требованием законодательства, но и доверием со стороны пациентов.

Медицинская одежда должна способствовать созданию регламентируемых законодательством условий в лечебном учреждении, создавать определенный барьер, защищающий от проникновения дополнительных микробиологических и других загрязнений, поэтому на практике ее часто называют санитарной одеждой. Медицинский халат должен иметь не глубокий вырез, длиной не короче 2 см над коленом, брюки медицинского костюма иметь длину до пятки, обувь должна быть устойчивой к дезинфекции, прочно удерживать и закрывать стопу, на ногах должны быть надеты носки пастельных тонов. Медицинские шапочки должны быть достаточно глубокими и полностью закрывать волосы специалиста.

Одежда медицинского работника должна не только соответствовать санитарно-гигиеническим нормам (халат, маска, колпак или шапочка, резиновые перчатки, сменная обувь), но и иметь опрятный вид. Медицинскую одежду необходимо застегивать на все пуговицы. На халат не следует прикалывать значки, заполнять карманы громоздкими предметами. Персоналу, непосредственно оказывающему медицинскую помощь пациентам, нахождение в медицинской одежде и обуви за пределами Учреждения не допускается.

Для сотрудников медицинских организаций обязательно ношение бейджа с указанием наименования медицинской организации, фамилии, имени, отчества, должности сотрудника.

Все медицинские работники должны придерживаться стандарта эстетики внешнего вида медицинских работников Тюменской области (Приложение 3)

7. Рабочее место.

7.1. Рабочее место каждого работника должно отвечать необходимым требованиям и содержать оптимальный набор принадлежностей и средств для эффективного исполнения трудовых обязанностей. Интерьер рабочего места должен быть выдержан в деловом стиле без лишних, не имеющих отношения к работе атрибутов, за исключением сдержанных предметов интерьера. Каждый работник должен поддерживать чистоту и порядок на своем рабочем месте.

7.2. Курение и алкоголь.

Больница приветствует и пропагандирует здоровый образ жизни.

Курение в помещениях и на территории Больницы строго запрещено.

Появление на рабочем месте в состоянии алкогольного опьянения строго запрещено.

7.3. Правила приема пищи.

Прием пищи допускается только в установленное время для отдыха и приема пищи в столовой либо в местах, определенных для этих целей в структурных подразделениях. При приеме пищи в отделениях не допустимо наличие резких пищевых запахов.

7.4. Запрещается использование сотрудниками Интернета, офисной техники, служебного телефона и другого оборудования в личных целях.

8. Этика размещаемой медицинскими работниками персональной информации в в средствах массовой информации ,социальных сетях, в интернет пространстве.

Благоприятный имидж медицинского работника является обязательным звеном в повышении доверия и увеличении приверженности пациентов к лечению и профилактике заболеваний. Важным является образ медицинского работника в отдельности, поскольку неприятный образ может оттолкнуть пациента от желания обращаться к данному специалисту, а также негативно сказывается на отношении к здравоохранению в целом.

-Медицинский работник должен быть примером для населения в здоровом образе жизни.

-Медицинский работник обязан соблюдать нормы морали в любых проявлениях, будь то общение с близким окружением, в семейном кругу, в организованных группах людей, или дистанционное общение при помощи средств массовой информации, в том числе на интернет ресурсах и в социальных сетях.

-Недопустимо использовать средства массовой информации и социальные сети в качестве ресурсов для распространения информации о состоянии здоровья граждан и/или их самочувствия, любой информации личного характера, а также для разглашении корпоративных и профессиональных тайн.

-Использование информации о пациентах в личных целях недопустимо.

-Недопустимо распространение в средствах массовой информации на интернет-ресурсах (если не поступило такового задания), так называемых, советов по использованию тех или иных лекарственных препаратов, методов лечения и других сведений консультативного характера. --Использование изображений медицинского характера в личных целях, фотографирование в местах оказания медицинской помощи.

-Недопустимо использование ненормативной лексики при реальном общении и общении в интернет пространстве.

-Недопустимо использовать в общем доступе фотографии и видеосюжеты личного характера, имеющие неоднозначную трактовку. Помнить, что это могут использовать против Вас.

-В случае, если медицинскому работнику поступает просьба дать оценку тому или иному факту, ответ должен складываться в форме вежливого отказа в консультациях такого рода, с разъяснением неправомотности давать каких либо оценок действиям других медицинских организаций и специалистов.

9.Соблюдение Кодекса корпоративной этики учреждения и ответственность за его нарушение.

-Неукоснительное соблюдение положений настоящего Кодекса корпоративной этики учреждения всеми работниками учреждения является ключевым условием для успешной реализации миссии, стратегической цели, направлений деятельности учреждения и закрепления корпоративных ценностей учреждения, защиты интересов её работников, деловых партнеров.

-Каждый работник учреждения принимает на себя обязательства по соблюдению данного Кодекса с момента ознакомления.

-Важнейшим критерием этического поведения является внутренняя самооценка работника и моральная оценка со стороны его руководителей и коллег.

-Несоблюдение положений Кодекса корпоративной этики учреждения может привести к нарушению норм действующего законодательства, что впоследствии может привести, к привлечению к ответственности.

10.Заключительные положения.

10.1. Настоящий кодекс вступает в силу с момента его утверждения и действует до его отмены.

10.2. Все изменения и дополнения к настоящему кодексу вносятся в установленном законодательством порядке.

10.3. Кодекс корпоративной этики учреждения призван поддержать имидж государственного бюджетного учреждения здравоохранения Тюменской области «Областная больница № 4» (г.Ишим), как динамично развивающегося и эффективно работающего учреждения.

10.4. Соблюдение положений настоящего Кодекса корпоративной этики учреждения обязательно для всех сотрудников не зависимо от занимаемой должности.

10.5. Работники учреждения (в том числе вновь поступившие) знакомятся с Кодексом корпоративной этики учреждения под росписку.

10.6. Принимая Кодекс корпоративной этики, учреждение подтверждает свое стремление к высокому уровню корпоративной культуры, обязуется соблюдать его положения, внедрять и применять их в повседневной деятельности.

КОММУНИКАТИВНЫЕ СТАНДАРТЫ

1. СТАНДАРТ ВЕДЕНИЯ БЕСЕДЫ С ПАЦИЕНТОМ

При беседе с пациентом необходимо следовать следующей схеме:

- Правильно задавать вопросы.
- До конца выслушивать ответы.
- Сообщать необходимую пациенту информацию.
- Следить за своими мимикой и жестами.

Существуют специальные приемы активного слушания. К ним относятся:

- Молчание
- Взгляд
- Кивки
- «Угу» - поддакивание
- «Эхо» - повторы (последнего слова/словосочетания/предложения)
- Побуждение продолжать рассказ («Ну и...?», «А дальше?»)
- Парафраз («Правильно ли я понял, что...»)
- Вопросы: «Что?», «Где?», «Когда?», «Зачем?», «Почему?»
- Эмоциональные реакции
- Продолжение речи собеседника

Рекомендуемые фразы при общении с пациентами.

- *Я рад, что вы мне об этом сказали.*
- *Я могу вам в этом помочь.*
- *Без проблем!*
- *Вот что мы можем для вас сделать (избегать слов «ничего не можем сделать»).*
- *Следующим нашим шагом будет... (избегать выражений типа «Вы обязаны...», «Вы должны...»).*
- *Не упустил ли я чего-то важного для вас?*
- *Я прошу извинить меня за то, что заставил вас ждать.*
- *Мы ценим ваше время.*
- *Благодарю вас за то, что вы обратились в*
- *Остались ли у вас еще какие-нибудь вопросы, есть ли что-то непонятное?*
-

2. СТАНДАРТЫ ОБСУЖДЕНИЯ С БОЛЬНЫМ НАЗНАЧЕННОЙ ТЕРАПИИ

Структурируя время, отведенного на прием пациента, полезно придерживаться правила «трех третей». Суть этого правила в том, что треть времени отводится на клиническое обследование, треть – на беседу, и еще треть – на выписку рецептов и сопутствующие рекомендации. Очень важно детально объяснить пациенту, как правильно принимать лечение, заострить внимание на «мелочах», которые на самом деле таковыми не являются.

Врачам необходимо позаботиться о том, чтобы пациент правильно принимал выписанное ему лечение, терпеливо и подробно объяснив все тонкости, включая разговор и о возможных побочных эффектах. Некоторым пациентам даже имеет смысл объяснить механизм действия назначаемого препарата. С другими имеет смысл просто подробно обсудить, сколько раз в день нужно принимать лечение, в какое время суток, как это связано с приемами пищи, разрешается ли прием алкоголя или на это наложен категорический запрет на время лечения. Все это необходимо проговорить, а некоторым пациентам – дополнительно записать на листочке.

Было бы неплохо, если в этой части беседы врач старался бы установить партнерские отношения с пациентом. «Итак, мы с вами договорились...», «План наших действий будет

следующим...»

Не следует критиковать пациента за то, что он не следовал врачебным рекомендациям. Гораздо более правильная тактика – регулярно задавать ему вопросы на эту тему. Например, такие: «Я знаю, что нелегко проходить лечение регулярным образом. Бывает ли у вас, что вам это надоедает, и вы прерываете лечение на некоторое время?» Если это действительно так, можно сказать: «Я вас прекрасно понимаю. Трудно в течение такого долгого времени проходить лечение. Но я бы вас попросил(а) бы не ослаблять бдительность, ведь от этого в конечном счете зависит состояние вашего здоровья. А что может быть важнее этого?».

3. СТАНДАРТЫ ОТВЕТА НА ВОПРОСЫ БОЛЬНОГО О ПРОГНОЗЕ ТЯЖЕЛОГО ЗАБОЛЕВАНИЯ

Признавать право и потребность пациента узнать, что будет, и взять слово первому (*"Я хорошо понимаю, что для вас важно узнать то, что может произойти"*).

Демонстрировать свое активное участие (*"Мне тоже очень хотелось бы это вам сказать"*).

Подчеркнуть пределы своих возможностей (*"Но сегодня это то, чего нельзя сказать с уверенностью"*).

Показать то, что известно на данный момент (*"Тем не менее, вот то, что можно сказать о многих людях"*).

Указать на активную роль пациента в своем лечении. (*"Но это также зависит от того, насколько вы будете выполнять врачебные предписания, как вы организуете вашу жизнь..."*).

Уверить пациента в своей поддержке и договориться о дальнейшем сотрудничестве (*"В любом случае, я постараюсь ответить на ваши вопросы и дать вам мои советы..."*).

Как поведать о пределах своих знаний пациенту?

- регулярно напоминать пациенту, что, несмотря на прогресс, медицина еще не дает ответов на все вопросы;
- не раздражаться, открыв тот факт, что у пациента уже есть сведения, которых у врача еще нет;
- строить с пациентом отношения на равных.

Каких высказываний следует избегать?

- Желания на все вопросы отвечать: "Доверьтесь мне, и всё будет хорошо".
- Отвергать все сомнения пациента: "Но не задавайте всех этих вопросов".
- Слишком акцентировать свои сомнения: сказать "Я не знаю" не обязательно означает прибегать к уверткам, колебаться, не осмеливаться принять решение.

4. СТАНДАРТ ВЫХОДА ИЗ ЗАТЯНУВШЕЙСЯ БЕСЕДЫ С БОЛЬНЫМ

Шаг 1. Любому человеку важно прежде всего быть услышанным, почувствовать к себе уважение, принятие и понимание своих нужд. Говоря «да», мы тем самым даем человеку все эти внутренние ощущения. Говоря «да», мы тем самым выражаем ему сочувствие, демонстрируем свое понимание его ситуации. «Да, я понимаю, что вам хотелось бы еще поговорить со мной о... Самое основное на сегодня мы уже обсудили».

Шаг 2. Далее нужно кратко обобщить все, что обсуждалось во время приема, желательной, одной-двумя фразами. «Итак, в завершении...».

Шаг 3. Затем вы еще раз проговариваете для пациента план совместных действий на будущее, назначаете следующую встречу и прощаетесь.

5. СТАНДАРТ ОБЩЕНИЯ С АГРЕССИВНО НАСТРОЕННЫМ ПАЦИЕНТОМ

Шаг 1. Поэтому первое, что нужно сделать в подобных случаях – это выдержать ПАУЗУ и дать возможность пациенту высказаться. Поймите, если этого не сделать, разумный диалог с таким человеком будет невозможен.

Выслушайте пациента, акцентируя свое внимание на словах, в которых выражается недовольство. Проявите искренний интерес к его проблемам. Сейчас самое главное, что нужно дать почувствовать пациенту – это то, что вы – не враг, что вы находитесь «на его стороне», что вас с ним объединяют общие задачи и цели.

Самое главное, что вы должны помнить, пока ваш собеседник выплескивает на вас свой негатив: ничего не принимать на свой счет!

Отношения с пациентом – не личные. Весь тот негатив, которым «заряжен» пациент, существует у него уже давно, и накапливался по каким-то своим законам. Лично к вам он не имеет отношения!

Для того, чтобы помочь себе быть спокойным, когда пациент так гневно выражает свое недовольство, можно применить следующие психологические техники.

Шаг 2. Далее – предоставьте пациенту позитивную обратную связь, чтобы он убедился, что вы его услышали. Следующие фразы помогут выразить ваше присоединение и очень эффективно и быстро снизят степень эмоциональной напряженности вашего собеседника.

Примеры фраз, выражающих ваше понимание

- Я очень хорошо понимаю, что...
- Я знаю, что...
- Мне понятно, что...
- Вполне логично, что...
- Мне нетрудно войти в Ваше положение, ведь...
- Меня не удивляет, что...
- Я разделяю Ваши чувства, когда...
- Я согласен с тем, что...
- Мне легко представить, что Вы...

Примеры фраз, нейтрализующих раздражение собеседника

- Жаль, что у Вас сложилось такое впечатление.
- Именно поэтому нам необходимо поговорить.
- Верно подмечено.
- Спасибо, Николай Петрович, что вы затронули эту тему.
- Это очень интересно.
- Это бы и мне не понравилось.
- Мне искренне жаль, что с Вами это случилось.

Избегайте негативной обратной связи, например: «Да вы в этом не разбираетесь, вот и слушайте, когда вам специалист говорит!»

Когда пациент «выпустил пар», с этого момента возможно начать выстраивать конструктивный диалог, цель которого – продуктивно использовать критику. Для этого надо понять, что является предметом критики, в чем суть претензии и как исправить ситуацию к лучшему, кому и что необходимо сделать для исправления ситуации.

Шаг 3. Выяснить, чем именно недоволен пациент (какие его потребности и интересы не удовлетворены). Не оправдывайтесь и не объясняйтесь, а задавайте ему открытые вопросы (уважительно, без сарказма и иронии) или высказывайте предположения («Как я понимаю...», «Если я вас правильно понял...», «Вы сказали, что...», «Как я понял, вы хотите...», «Что я могу для вас сделать?», «Что вы имеете в виду?», «Я хочу понять, расскажите поподробнее о...»).

Очень хорошо поможет снизить эмоциональную напряженность у пациента, если он увидит, что вы записываете основные моменты его жалоб. Когда ваш собеседник «выпустит пар» и будет готов к более конструктивному диалогу, вы можете подвести итог его высказывания, обратив внимание только на то, что касается сути проблемы. «Я правильно понял(а), что были допущены ошибки?», «Правильно ли я вас понял(а), что вы недовольны ... (формулируете суть возникшей проблемы) ...?»

Ошибки: высказывание вопросов «Почему?» и вопросов, ответы на которые заведомо неизвестны.

Еще раз повторим: Не воспринимайте критику как личное оскорбление! Попробуйте понять мотивы пациента, сделайте скидку на его усталость, беспокойство, заболевание, стресс. Если вы не согласны с критикой, просто примите ее к сведению, но ничего не предпринимайте.

Шаг 4. Если вы поняли, что нанесли своими действиями пациенту какой-то ущерб, выразите свое сожаление о происшедшем. «Приношу Вам свои извинения», «Извините, это действительно наша ошибка».

Ваша задача состоит не в том, чтобы получить прощение, а в том, чтобы выразить свое отношение к инциденту и найти путь исправления ситуации.

Шаг 5. Важно понять, насколько претензии и враждебность пациента имеют под собой реальную почву, а насколько пришли из его прошлого и обусловлены его жизненным опытом. Под «реальной почвой» мы понимаем ситуации, когда есть какие-то обстоятельства из настоящего, которые «запустили» реакции злости и враждебности у пациента. Например, пациент очень долго просидел в очереди, чтобы попасть на прием, или в регистратуре долго не могли найти его карточку, или вы как врач действительно совершили какую-то оплошность, учли не все обстоятельства ситуации пациента и т.п. В таком случае лучше всего в спокойной и корректной форме принести извинения – от себя лично или «от лица учреждения» (т.е. даже если от вас эта ситуация никак не зависела – например, не очень оперативно сработала регистратура). Практически любой человек, которому приносят извинения, очень быстро «остывает», т.к. чувствует себя понятым, чувствует, что его право получать качественное обслуживание, равно как и право быть недовольным, принимается и уважается другими людьми.

Шаг 6. Дайте понять пациенту, что вы подходите к решению его вопроса как к общей проблеме, волнующей вас также сильно, как и его.

«Я могу Вас понять, я и сам бы испытывал то же в подобной ситуации...»

«Для меня это тоже очень важно, так как...»

«Я тоже расстроен, потому что...»

«Я согласен, это действительно сложная/неприятная ситуация...»

Шаг 7. Если вы обнаружили, что совершили ошибку, поблагодарите пациента за то, что он помог ее вам найти. Поинтересуйтесь его мнением по поводу того, как можно ее исправить. Но знайте, что вы не обязаны использовать именно тот способ, который предлагает пациент, и можете придерживаться известного вам более эффективного метода.

Шаг 8. Выясните, какие чувства испытывает пациент. Назовите чувства, которые испытывает ваш обвинитель, стараясь найти необходимые слова («Вы выглядите так, словно вы сердитесь», «Мне кажется, что вы недовольны»). Вопрос о чувствах можно объединить с вопросом о содержании претензии («Вы сердитесь из-за того, что я не даю вам высказаться?», «...волнуетесь, что ваше место оказалось занято?», «... нервничаете из-за того, что ваши ожидания не оправдались?»)

Здесь же можно прояснить какие-то детали отношения пациента к вам. Прояснить это можно при помощи уточняющих вопросов относительно того, как он вас воспринимает («Вы считаете, что я вас обижаю?», «Вам кажется, что я вас не уважаю?», «Вы думаете, что я вас обманываю?»).

Будет ошибкой высказывать в таком разговоре с пациентом запреты («Не волнуйтесь!», принуждения («Спокойнее!», «Немедленно прекратите это!»), оценки («Плохо, что вы такой нервный!»).

Шаг 9. Обсудите возможные пути урегулирования конфликта. Выскажите свои варианты решения проблемы. Спросите, что предлагает пациент.

Идея пациента – самая важная для него. Спросите его: «Что же Вы предлагаете?» или «Как мы можем исправить ситуацию?»

Выяснить суть предложений пациента. Повторите своими словами то, что он сказал и расскажите о своих выводах и предположениях («Вы хотите, чтоб я говорил быстрее?», «...чтобы я выписала вам другой препарат?», «...узнать мое мнение?»)

Признайте справедливость отмеченных в претензии фактов. Признавайте только факты, а не их оценки и приписываемые вам качества.

Используйте критику для получения полезной информации о собственных недостатках, требующих изменения. Применяйте критику как возможность узнать о том, что думают и какими видят вас ваши пациенты.

Если критика была справедливой, примите ее вместе с решением измениться и не давать повода для критики в дальнейшем.

Шаг 10. Предоставьте необходимую информацию по данному вопросу или предложите решение. Примите обоснованное решение относительно того, что вы можете сделать и будете ли вы это делать. Объясните, что может быть сделано и сколько времени это займет. Договоритесь о сроках «ответа» на претензию. Если необходимо отказать, используйте форму корректного отказа.

«Давайте обсудим такой вариант...»

«Теперь, когда мы разобрались с этим вопросом, я хотела бы обсудить..., Вы не возражаете?»

6. СТАНДАРТЫ ОТКАЗА В ПРОСЬБЕ ПАЦИЕНТУ

Первое правило вежливого отказа – никогда не начинать ответ с «нет». Как бы вам это ни показалось парадоксальным, разговор по поводу отказа с пациентом всегда нужно начинать с «да».

Шаг 1. Любому человеку важно прежде всего быть услышанным, почувствовать к себе уважение, принятие и понимание своих нужд. Говоря «да», мы тем самым даем человеку все эти внутренние ощущения. Говоря «да», мы тем самым выражаем ему сочувствие, демонстрируем свое понимание его ситуации. «Да, я понимаю, что вам было бы удобно, если бы я выписал лечение вашему родственнику заочно, по вашему описанию его состояния».

Шаг 2. Далее нужно кратко описать свою точку зрения на данную ситуацию, свои правила в отношении подобных случаев. «Но я придерживаюсь правила никогда не назначать лечение, не видя пациента. Таков мой профессиональный принцип».

Шаг 3. Затем вы произносите отказ, сформулированный в мягкой форме. «Поэтому я предпочитаю этого не делать». Здесь же можно кратко выразить свои чувства, например: «Мне жаль», «Я сожалею».

Важно давать отказ спокойно, твердо, ясно, не оправдываясь, но и не сердясь.

7. СТАНДАРТЫ ПРИВЕТСТВИЯ В ОБЩЕНИИ С ПАЦИЕНТОВ

Любые отношения начинаются со знакомства. При знакомстве с пациентом необходимо следовать следующей схеме:

- Представиться.
- Узнать, как зовут пациента.
- Беседовать с ним, глядя ему в глаза.
- Вести беседу приятным голосом.

Если вы уже знакомы с пациентом, то при его визите к вам следует сделать акцент на том, что между вами уже существуют отношения: *«Давненько мы с вами не виделись, Петр Иванович! Проходите!»*, *«Вы сегодня выглядите гораздо лучше, я рад(а) вас приветствовать!»*

При беседе с пациентом необходимо следовать следующей схеме:

- Правильно задавать вопросы.
- До конца выслушивать ответы.
- Сообщать необходимую пациенту информацию.
- Следить за своими мимикой и жестами.
-

8. СТАНДАРТЫ РАЗГОВОРА ПО ТЕЛЕФОНУ

Разговор по телефону как один из моментов рабочего общения имеет свои особенности. Телефон «отсекает» большую часть информации (все, что касается визуального

канала восприятия), и поэтому при общении по телефону нужно особенно внимательно следить за содержанием сказанного, построением фразы, интонацией голоса. Здесь необходима подчеркнутая корректность, вежливость и предупредительность.

При ответе на телефонный звонок необходимо следовать такой схеме:

- Поздороваться, сообщить, что пациент позвонил в такое-то лечебное учреждение: «Доброе утро, ...», «Добрый день» или «Добрый вечер».

- Выслушать собеседника, определив суть вопроса или просьбы. Можно сформулировать эту суть и уточнить: «Я правильно вас понял(а), вы хотите, чтобы?»

- Предложить помощь, проинформировать собеседника, какие есть способы решения его проблемы, пути выхода из ситуации.

- Обобщить сказанное, подвести итог разговора: «Итак, Вы...»

- Завершить разговор, попрощаться: «До свидания!».

Выражения, которых следует избегать при ответе на телефонный звонок:

«Я не знаю»,

«Мы не сможем этого сделать»,

«Вы должны...»

«Нет».

Формулировки должны быть гораздо мягче: «Для вас имеет смысл...» или «Лучше всего было бы...».

Стили разрешения конфликтов

Психологами выявлено пять основных стилей разрешения конфликтов, которые еще называют стратегиями поведения в конфликтных ситуациях

Уклонение

Данная стратегия предполагает стремление человека уйти от конфликта, избежать его любыми способами. Как правило, она может быть оправданной в следующих случаях:

- когда предмет разногласий для данного человека не представляет большой ценности;
- когда ситуация может разрешиться сама собой;
- когда в данный момент условия для конструктивного и эффективного разрешения конфликта отсутствуют, но могут появиться через какое-то время.

Сглаживание

Основной принцип, лежащий в основе данной стратегии, можно выразить так: «давайте жить дружно» или «не надо раскачивать лодку», или «лучше плохой мир, чем хорошая ссора».

Человек, использующий данный стиль, стремится не выпускать наружу проявления и признаки конфликта, старается не подчеркивать имеющиеся разногласия сторон, призывает к солидарности. Естественно, что при этом не выявляются причины противостояния и конфликта, не ведется работа по их устранению. Временно достигнутое перемирие и фаза покоя не решают проблемы. Отрицательные эмоции, недовольство, негативизм накапливаются скрыто, неявно, что в определенный момент может привести к «взрыву», с которым трудно будет справиться и последствия которого могут оказаться разрушительными.

Принуждение

Данная стратегия предполагает достаточно жесткое отстаивание собственной позиции, правоты, собственного мнения при совершенном игнорировании мнения других людей.

В основе данного стиля лежит агрессивное поведение, использование всех видов давления (психологического, административного и т.п.), власти над людьми для принуждения их принять определенное решение в конфликтной ситуации.

Данная стратегия может быть оправдана, когда используется руководителем в ситуации, угрожающей самому существованию организации или дела и связанной с отстаиванием интересов производства и учреждения (коллектива).

Главным недостатком этой стратегии является подавление и игнорирование инициативы подчиненных и возможность повторных конфликтов в будущем.

Компромисс

Эта стратегия отличается способностью учесть и принять точку зрения другой стороны (оппонента), но лишь до определенной степени.

Способность к компромиссу позволяет достаточно быстро разрешить конфликтную ситуацию и нейтрализовать негативизм и недоброжелательность оппонентов.

Тем не менее, эта стратегия полностью не устраняет причину, приведшую к конфликту, в результате чего через некоторое время могут проявиться последствия проблемы, решенной лишь частично. То есть конфликт может принять другую форму.

Сотрудничество

Эта стратегия предполагает равноправное участие других людей (оппонентов) в решении проблемы и уважительное отношение к другому мнению. Она основывается на признании права каждого человека на собственное мнение (позицию) и на готовности, стремлении понять и проанализировать реальные причины разногласий и найти приемлемый для всех и конструктивный вариант решения проблемы.

Главная позиция здесь – не стремление добиться своей цели любыми путями, даже за счет других, а поиск оптимального, эффективного и конструктивного решения проблемы.

СТАНДАРТ ЭСТЕТИКИ ВНЕШНЕГО ВИДА МЕДИЦИНСКИХ РАБОТНИКОВ

Стандарт внешнего вида медработника

Элементы внешнего вида	Женщины	Мужчины
Одежда	Требование: Классического фасона, делового, офисного стиля, чистая, опрятная, нейтральной спокойной цветовой гаммы, соблюдение офисного этикета в летнее время, длина халата должна прикрывать не менее двух третей бедра Не допускается: Глубокие декольте, яркие расцветки служебной одежды, пляжный стиль одежды, просвечивание нижнего белья.	Требование: Классического фасона, делового, офисного стиля, чистая, опрятная, нейтральной спокойной цветовой гаммы Не допускается: Пляжный стиль одежды, яркие расцветки служебной одежды.
Обувь	Требование: Чистая сменная обувь Не допускается: Обувь яркой расцветки, пляжная обувь, травматичная обувь ограничивающая движение при профессиональной деятельности (каблук не выше 5 см)	Требование: Чистая сменная обувь Не допускается: Обувь яркой расцветки, пляжная обувь
Волосы	Требование: Аккуратная, опрятная прическа Не допускается: небрежность, неряшливость, неаккуратность, торчащие пряди, ультрамодные прически, характерные прически субкультур, окрашивание волос в ненатуральные яркие оттенки	Требование: Аккуратная, опрятная прическа Не допускается: небрежность, неряшливость, неаккуратность, торчащие пряди, ультрамодные прически, характерные прически субкультур, окрашивание волос в ненатуральные яркие оттенки
Лицо	Требование: Естественные тона макияжа	Требование: Чисто выбритое лицо с

Элементы внешнего вида	Женщины	Мужчины
		ухоженными усами и бородой
Руки	Требование: Чистые руки с коротко остриженными ногтями, неяркие оттенки лака натурального цвета (за исключением работников режимных кабинетов)	Требование: Чистые руки с коротко остриженными ухоженными ногтями
Украшения	Допускается: Минимальное количество украшений (не более 3), если по роду занятия не препятствует профессиональной деятельности Не допускается Яркая крупная бижутерия, заметные татуировки и пирсинг на открытых участках тела	Допускается: Обручальное кольцо Не допускается: Браслеты, крупные кольца, татуировки и пирсинг на открытых участках тела
Парфюмерия	Допускается: Нейтральный запах либо легкий аромат парфюмерии Не допускается: Слишком резкие запахи	Допускается: Нейтральный запах либо легкий аромат парфюмерии Не допускается: Слишком резкие запахи