

Директор: Маслова Л.А. Котосова« 14 » сентября 2024 г.

НОРМЫ СЛУЖЕБНОГО ПОВЕДЕНИЯ для сотрудников

ГБУКО «Новослободский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

1. Стандарт поведения

Сотрудник на рабочем месте должен соблюдать принципы субординации, изложенные в должностной инструкции каждого сотрудника. В стандарт поведения сотрудников входят функциональные, поведенческие обязанности, знание статей основ законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан. Проявляя заботу о проживающих, мы должны предоставить ему возможность получить полную информацию о возможностях нашего учреждения в отношении предоставления социальных услуг, обследования и профилактики заболеваний (информационная брошюра, стенд/доска информации, беседа врача).

Мы приветствуем здоровое соперничество между сотрудниками за высокий профессионализм и улучшение качества социального обслуживания проживающего.

Будьте всегда активны, энергичны, инициативны. Критично оценивайте свою работу, условия, обстановку, время. Всегда старайтесь ясно видеть цель, задачу, перспективу своего труда.

Сотрудник должен:

- быть доброжелательным с любым собеседником;
- уметь говорить и слушать;
- быть внимательным к чужому мнению;
- никогда не раздражаться, иметь бесконечное терпение;
- никогда не браниться, следить за своим лексиконом, особенно в присутствии проживающих и подчиненных;
- никогда не терять бодрости духа. При столкновении с трудностями проявлять больше энергии и настойчивости, во всем добиваться победы.

2. Общие положения

Первичным и основным источником информации является проживающий. Обращайтесь к проживающему по имени отчеству, доброжелательно, спокойно.

Не обсуждайте при проживающих состояние здоровья, посторонние проблемы, личные дела других проживающих и сотрудников. Если у вас важный деловой разговор, спросите у проживающего его имя и отчество, извинитесь и постарайтесь завершить беседу (персональную или по телефону) максимально быстро, чтобы сосредоточиться на проблеме проживающего. Помните, что каждый проживающий ждет от вас персонального внимания. Не обижайте проживающего игнорированием. Следует постоянно проявлять заботу,

терпение, внимание и уважение в словах, в проявлении всех своих действий.

Мы должны исходить из интересов проживающих, избегать конфликтных ситуаций. Сделайте так, чтобы проживающий почувствовал себя свободно, установите взаимный контакт, проявив расположение и чуткость. Все разговоры ведите негромко, спокойно и сдержанно. Говорите ясно, медленно, отчетливо, заинтересованным тоном. Речь должна быть литературно правильной. В повседневной речи обслуживающего персонала должны стать естественными и привычными словосочетаниями: «будьте любезны», «будьте добры», «я понимаю», «я знаю, что вы чувствуете», «спасибо», «пожалуйста», «мы поможем», «у нас большой опыт в лечении таких болезней», «все будет максимально безболезненно» и т. д. Постоянно помните, что слово не только лечит, но и калечит. Контролируйте свои высказывания при беседе с проживающими, их родственниками и близкими. Вежливость, тактичность украшает работника.

Между собой сотрудники обязаны поддерживать вежливые, уважительные отношения. Выражение негативных эмоций в пределах рабочего места недопустимо, как и споры между работниками в присутствии проживающего или его родственников.

Из этических соображений сотрудники не должны обсуждать за пределами учреждения данные о проживающих, их заболеваниях, их личную жизнь.

В учреждении должна соблюдаться тишина, персонал не может повышать голос, неопозволительно громко звать кого-то из работников или проживающих. При появлении посторонних людей необходимо выяснить цель их визита, дать необходимые справки. Соответственно субординации и традиционной культуре персонал разговаривает с проживающими, врачами и посетителями стоя.

Помните, чуткость, моральная поддержка, душевная теплота нужны проживающему не меньше, а иной раз и больше, чем лекарственные препараты. Любовь и забота залечивают множество старых ран у наших проживающих, восполняя недостаток любви, внимания, могут послужить компенсацией различных обид, полученных в семье, в детском или взрослом возрасте. Забота и внимание по отношению к проживающим могут смягчить и такие переживания, как например, чувство виновности, чувство своей неполноценности, агрессивность.

3. Соблюдение антикоррупционной политики

Сотрудник при исполнении своих трудовых обязанностей по трудовому договору в соответствии с Антикоррупционной политикой обязуется не совершать коррупционных правонарушений, т. е. не давать взятки (не оказывать посредничество во взяточничестве), не злоупотреблять полномочиями, не участвовать в коммерческом подкупе либо ином противоправном использовании своего должностного положения вопреки законным интересам учреждения в целях безвозмездного или с использованием преимущества получения выгоды в виде денег, ценных бумаг, иного имущества, в том числе имущественных прав, работ или услуг имущественного характера, в свою пользу, или в пользу других лиц для получения преимуществ, достижения иных противоправных целей.

Сотрудник обязан уведомить работодателя в случае обращения к нему каких либо лиц в целях склонения его к совершению коррупционных правонарушений, а также в случаях, если работнику станет известно, что от имени учреждения осуществляется организация (подготовка) и (или) совершение коррупционных правонарушений.

Сотрудник обязан принимать меры по недопущению любой возможности возникновения конфликтов интересов в понимании Антикоррупционной политики и законодательства Российской Федерации, и незамедлительно уведомлять работодателя о возникшем конфликте интересов или о возможности его возникновения, как только ему (ей) станет об этом известно.

4. Внешний вид работников

Форма одежды в отделениях может отличаться деталями и цветом. Она должна соответствовать стандартам отделения, быть вашего размера и удобной. Длина халата должна быть разумной, чтобы удобно было присесть или нагнуться. В любой момент работы может возникнуть экстремальная ситуация, которая потребует мобильных действий или резких движений. И длина спецодежды персонала не должна мешать выполнению работы или смущать окружающих. Форма должна быть опрятной, в меру нарядной. Допускаются неброские и не крупные украшения.

Обувь желательно без каблука или на среднем каблуке, удобная и не создающая стука при движении.

Разрешается присутствовать на рабочем месте без шапочки, если того не требуют особые условия, оговоренные приказами и инструкциями Минздрава, ЦГСЭН и учреждения. Однако вапа прическа и волосы должны быть в идеальном состоянии.

Руки персонала всегда привлекают особое внимание, поэтому они должны быть чистыми, ногти ухоженными, средней длины. При работе в процедурных кабинетах запрещается лак на ногтях и какие либо украшения на руках: кольца, браслеты, часы. Макияж должен быть не слишком ярким, максимально приближенным к естественному. Недопустимы накладные ногти и ресницы, которые могут спровоцировать неприятные ситуации. Большая осторожность требуется при подборе парфюмерии: исключаются дезодоранты и духи с резким запахом, поскольку могут вызвать не только протест со стороны проживающих с чувствительным обонянием или просто другим вкусом, но и аллергическую реакцию.

Требования к мужчинам медикам: безупречная медицинская форма, умеренный запах парфюмерии, аккуратная прическа, коротко подстриженные ногти и чистые руки, свежие носки, отсутствие запаха табака.

Все сотрудники социального учреждения должны носить нагрудные знаки с указанием фамилии, имени, отчества и занимаемой должности.

Курение на рабочих местах в учреждении запрещено на основании Федерального закона от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»

5. Разговор по телефону

Разговор по телефону — одно из самых мощных средств влияния на человека на расстоянии. Им можно привлечь, заинтересовать или отпугнуть проживающего и его окружение.

Следите за тем, чтобы темп вашей речи был медленным, а ритм — размеренным. Отчетливо произносите окончание слов, полное название отделений, специальностей, обследований, процедур. Надо помнить, что аббревиатуры, сокращения и медицинский сленг понятны только специалистам. Чаще всего позвонивший вам человек — не медицинский работник. Просьбы что-то повторить или уточнить — не повод для раздражения. Часто вашу информацию записывают, поэтому цифры надо называть четко и размеренно: дата, время, номер кабинета, номер телефона и т. д. Надо помнить, что проживающий является главным в нашей профессии, и мы работаем для него. В нашем ответе должны чувствоваться доброжелательность и заинтересованность.

Если вы не можете ответить на вопрос абонента, необходимо дать ему номер телефона по которому на этот вопрос ответят. Недопустимы пререкания, споры, дерзость. На работе вы представляете учреждение и обязаны быть профессионалом в общении.

По служебному телефону разговаривайте вполголоса. Нежелательны личные разговоры.

Правильный подход к проживающему с заболеваниями и установление необходимого контакта между ним и персоналом начинаются с момента его появления в учреждении. Этот контакт и дальнейшее обслуживание невозможны без достаточной выдержки, такта,

терпения, чуткости по отношению к проживающему. Главная задача ухода и надзора над нашими проживающими — обеспечение безопасности самого проживающего и окружающих его людей.

6. Правила общения с проживающими при поступлении в учреждение

Дежурная медсестра, фельдшер, сестра-хозяйка, специалист по социальной работе, специалист по кадрам, делопроизводитель должны представиться поступающему проживающему.

Внимательно изучить документы, находящиеся в личном деле, подтверждающие его семейное положение, наличие близких родственников, принадлежность к льготной категории граждан, получение пенсионного обеспечения, состояния здоровья.

Помнить, что проживающий имеет право на конфиденциальность информации о состоянии его здоровья и личной жизни, ставшей известной лицам участвующим в предоставлении ему социальных услуг.

Тактично, вежливо провести беседу, во время которой уточняется и дополняется, ранее полученная информация, ознакомить с информацией о видах социальных услуг, о порядке приема в учреждение, о приемных часах руководителя, о контактных телефонах учреждения, об адресах и телефонах министерства труда и социальной политики Калужской области.

Помочь адаптироваться в новой обстановке, так как в этот период изменяется привычный уклад жизни: теряется объект любви, заботы и внимания, возрастает обидчивость, тревожность, чувство собственной уязвимости, опасение за свое здоровье, появляется мнительность, пессимистическая оценка будущего, бесперспективность существования, потеря смысла жизни.

Соблюдать профессиональную этику в процессе обслуживания проживающего в учреждении.

Обладать высокими моральными и морально-этическими качествами, чувством ответственности и руководствоваться в работе принципами гуманности, справедливости, объективности и доброжелательности.

Проявлять максимальную чуткость, вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение и учитывать их физическое и психологическое состояние.

При дальнейшей работе с проживающими сотрудники должны:

- всегда обращаться к ним по имени-отчеству;
- качественно предоставлять социальные услуги;
- с родственниками проживающих должен разговаривать только директор, а в его отсутствии медперсонал (врач, фельдшер, старшая медсестра, специалист по социальной работе), владеющий полной информацией о них, и несущий за них ответственность. Недопустимы какие либо споры в присутствии проживающих или их родственников.

7. Корреспонденция

Вся корреспонденция (отчеты, заявки, объяснительные записки и т. д.) демонстрирует уровень вашей деловитости, грамотности и ответственности. Необходимо выполнять определенные правила:

- соблюдать субординацию — к руководителю другого учреждения или вышестоящему руководству может обращаться только руководитель учреждения или его заместитель;

- корреспонденция должна быть адресована конкретному человеку с указанием его должности и полного имени;
- корреспонденция должна быть отпечатана на соответствующем фирменном бланке;
- в тексте не должно быть орфографических ошибок;
- запрещается отсылать за пределы учреждения корреспонденцию, написанную от руки.

Ознакомлен: _____