**«Этический кодекс сотрудника регистратуры ГКУЗ ТО «Тверской ОКПТД»**

**I.     Общие положения**

1.1. Лечебный процесс в учреждении начинается уже в регистратуре и организация ее работы, определенным образом, сказывается на дальнейшем ходе лечения. Поэтому обстановка, с которой впервые сталкиваются посетители и пациенты: чистота и уют в помещении, отношение, поведение и внешний вид персонала должны поддерживать в нем уверенность в том, что именно в этом учреждении он быстро избавится от боли, восстановит свое здоровье. Создание максимального комфорта для посетителей и пациентов является одной из первоочередных задач сотрудников регистратуры ГКУЗ ТО "Тверской ОКПТД".

1.2. Этический кодекс является сводом этических норм и правил поведения, которыми рекомендовано руководствоваться персоналу регистратуры ГКУЗ ТО "Тверской ОКПТД" (далее -Учреждение) при выполнении должностных обязанностей.

1.3. Положения Кодекса распространяются на весь персонал регистратуры Учреждения.

1.4. Необходимость соблюдения настоящего Кодекса является одним из условий трудового договора с сотрудником. Сотрудник обязан вести себя в соответствии с настоящим Кодексом, знакомиться с изменениями в нем и принимать необходимые меры для выполнения его требований.

**II. Цели Кодекса**

2.1. Кодекс определяет:

1. Этические нормы поведения, требования к внешнему виду врача.
2. Этические нормы, которыми должны руководствоваться врачи по отношению к медицинским сестрам, к младшему медицинскому персоналу, к пациенту.
3. Этику взаимоотношений с коллегами.
4. Этику взаимоотношений с общественностью.
5. Меры ответственности.

**III.      Этические нормы поведения и требования к внешнему виду персонала регистратуры**

3.1.Каждый сотрудник регистратуры на рабочем месте является представителем Учреждения и должен выглядеть достойно. Сотрудник регистратуры должен иметь аккуратный внешний вид: чистый медицинский халат или другой вид медицинской одежды (медицинский костюм). Этически не одобряется ношение медицинской одежды из прозрачных тканей и укороченной длины. Наличие бейджа обязательно для всех.

3.2. Не одобряется использование косметических средств и парфюмерии с резким запахом, маникюр с ярким лаком, неуместны крупные, броские ювелирные изделия и бижутерия, излишне высокие каблуки на обуви. Украшения с религиозной символикой не должны открыто демонстрироваться, так как это может оскорбить религиозные чувства посетителя и/или пациента другой конфессии.

3.3. В отношениях с коллегами, посетителями и пациентами необходимо придерживаться
спокойного, доброжелательного, делового разговорного тона, исключающего малейший намек
на неравность положения. Не допускается использование нецензурных слов и сленговых
выражений.

Считается неэтичным:

* нахождение посторонних в помещении регистратуры при разговоре с посетителями;
* обсуждение действий/бездействия врачей, коллег и иных сотрудников в присутствии пациентов, посетителей и других коллег, высказываться о профессиональных качествах коллеги в неуважительном свете;
* обсуждение причины обращения пациента в Учреждение в присутствии посторонних, в том числе других пациентов;
* беседы личного характера между сотрудниками на глазах пациента, приемы пищи, чаепития в зоне, где находятся посетители и пациенты Учреждения;

- вмешиваться в личную жизнь, давать советы, комментировать ситуации из личной жизни;

* любые выяснения отношений, публичные конфликты;
* выносить склоки внутри коллектива на общее обсуждение.

3.4. Длинные волосы должны быть аккуратно собраны. Не одобряется использование жевательных резинок, ношение музыкальных плейеров, наушников от телефонов, плейеров.

3.5. В Учреждении не допускается распитие спиртных напитков, курение, прием наркотических и токсичных средств.

3.6. Не допускается ношение медицинской одежды, использование медицинской аппаратуры и оборудования, рецептурных бланков с логотипами фирм-производителей лекарственных средств, медицинской аппаратуры.

**IV. Этические нормы, которыми должны руководствоваться сотрудники регистратуры в своей деятельности по отношению к посетителям и пациентам**

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

4.2. В регистратуре должна быть создана обстановка четкой организации работы всех служб и кабинетов, приветливости и доброжелательности сотрудников. Персонал регистратуры обязан внимательно и чутко относиться к посетителям и пациентам, не допускать шума в коридорах.

4.3. Персонал регистратуры должен четко соблюдать распорядок работы. Необходимо быть всегда на рабочем месте, следить, чтобы у окошка не скапливались пациенты в ожидании отсутствующего администратора. Окошки регистратуры должны быть свободны для просмотра. Запрещаются личные разговоры сотрудников по телефонам регистратуры.

4.4. Персонал регистратуры должен быть предельно вежливым и внимательным к пациентам. Отвечать на вопросы необходимо четко, достаточно громко, никогда не высказывать своего раздражения, не переходить на крик, не должен вступать в пререкания.

4.5. Персонал регистратуры обязан всегда находить пути к дружескому контакту с посетителями и пациентами, родителями ребенка, не допускать небрежность и бестактность в обращении с ними.

  4.6.  Четкость работы - обязательное требование для сотрудника регистратуры. Все должно
делаться быстро, но в тоже время без лишней спешки и суеты, не в ущерб интересам посетителей
и пациента. Все недоразумения, связанные с нечеткой работой структурных подразделений
учреждения, выясняются не присутствии посетителей и пациентов.

4.7. При приеме детей персонал не должен проявлять торопливость и резкость в обращении, с детьми следует разговаривать спокойно, ласково. Сдержанность и внешнее спокойствие медицинского персонала оказывают положительное воздействие на чрезмерные эмоции родителей больного ребенка.

4.8. Недопустимо обращаться к посетителям, пациентам, родителям ребенка на «Ты». Обезличенное, невежливое обращение и, наоборот, излишняя фамильярность не могут способствовать установлению контакта, не создают обстановки взаимного доверия и уважения.

4.9. Весь медицинский и обслуживающий персонал в кабинетах и коридорах должен говорить тихо, вполголоса и только о том, что имеет непосредственное отношение к работе. Разбор и обмен мнениями производится не в присутствии посетителей Учреждения.

**V. Правила работы в регистратуре**

5.1.     Перед началом работы сотрудник регистратуры должен проверить обязательное
наличие и строгое соблюдение следующих стандартов:

Холл регистратуры: пол чистый, мебель, стекло без пятен и разводов, наличие стульев. Предоставлять бумагу и письменные принадлежности для оформления письменных обращений пациентов по их требованию. Размещение рекламных буклетов и анкет-опросников в доступных для пациентов местах.

5.2.     Сотрудники регистратуры должны быть всегда максимально улыбчивыми и приветливыми. Всегда, когда пациенты заходят в Учреждение вставать из-за стойки, поздороваться, узнать цель посещения Учреждения, указать, где можно оставить верхнюю одежду.

5.3. В случае, если пациент обращается в Учреждение первый раз на оказание платных услуг, необходимо попросить его ознакомиться и заполнить договор на оказание платных медицинских услуг. Договор заполняется в двух экземплярах. Один экземпляр остается пациенту, другой подшивается в медицинскую карту амбулаторного больного.

5.4. Договор пациент заполняет собственноручно, где вписывает ФИО, адрес, телефон и паспортные данные.

5.5. В случае если пациент по какой-либо причине не может заполнить договор собственноручно (например: не взял очки, сломана рука и т.д.), то допускается заполнить его администратору, но подпись обязательно должен поставить пациент.

5.6. Анкета заполняется по желанию посетителя или пациента, если они не хотят ее заполнять, то не нужно настаивать.

  5.7.  Заполнение медицинской карты пациента:

Данные заполняются на основании паспортных данных, в случае отсутствия паспорта - со слов пациента:

* ФИО, дата рождения
* адрес фактического проживания
* адрес места регистрации
* номер контактного телефона

После заполнения медицинской карты, она передается в кабинет врача сотрудником регистратуры, либо врач или медицинская сестра забирает ее из регистратуры. На руки пациенту медицинская карта не передается!

Необходимо проверить, чтобы в медицинской карте пациента были: титульный лист, лист сигнальных отметок, листы для записи; лист информированного согласия, который заполняется пациентом в кабинете. Договор об оказании платных медицинских услуг ставиться в папку медицинской карты последним листом.

**VI. Сотрудник регистратуры и его коллеги.**

6.1. Во взаимоотношениях с коллегами сотрудник регистратуры должен быть честным и порядочным, признавать и уважать их знания и опыт, их вклад в лечебный процесс.

6.2. Сотрудник регистратуры обязан в меру своих знаний и опыта помогать коллегам по профессии, рассчитывая на такую же помощь с их стороны, а также оказывать содействие другим участникам лечебного процесса, включая добровольных помощников. Советы должны даваться без унижения человеческого достоинства, корректно, не показывая своё превосходство.

6.3.    Попытки завоевать себе авторитет путем дискредитации коллег неэтичны.

6.4. Фамильярность, неслужебный характер взаимоотношений сотрудника регистратуры с
вышестоящими коллегами при исполнении ими профессиональных обязанностей
осуждаются медицинской этикой. Обращение с ними должно быть по имени и
и отчеству, обращение только по имени допускается только при согласии лиц.

**VII. Ответственность за нарушение Кодекса**

7.1. В случае несоблюдения правил и процедур, установленных настоящим Кодексом,
сотрудник регистратуры несёт дисциплинарную, материальную и иную предусмотренную
законодательством РФ ответственность.

7.2.    Соблюдение сотрудником регистратуры положений Кодекса учитывается:

   - при определении размера материального стимулирования;

* в целях определения соответствия занимаемой должности;
* при поощрении или применении дисциплинарных взысканий;
* при составлении характеристик.