

к приказу ФГАУ «НМИЦ «МНТК  
«Микрохирургия глаза» им. акад.  
С.Н. Федорова» Минздрава России  
от «21» декабря 2023 г. № 284

**Кодекс этики работников и обучающихся  
ФГАУ «НМИЦ «МНТК «Микрохирургия глаза» им. акад.  
С.Н. Федорова» Минздрава России**

**I. Общие положения**

1.1. Кодекс этики работников и обучающихся ФГАУ «НМИЦ «МНТК «Микрохирургия глаза» им. акад. С.Н. Федорова» Минздрава России (далее – Кодекс) является локальным нормативным актом ФГАУ «НМИЦ «МНТК «Микрохирургия глаза» им. акад. С.Н. Федорова» Минздрава России (далее – Учреждение), целями и задачами которого являются:

- содействие в достижении целей, предусмотренных Уставом Учреждения;
- формирование у работников и обучающихся Учреждения единых коммуникационных моделей, норм делового общения;
- укрепление общепризнанных норм морали и нравственности, отражающих идеалы добра, справедливости, гуманизма, честности и порядочности;
- обеспечение соответствия работников и обучающихся корпоративным стандартам;
- соблюдение работниками этических норм, правил поведения при выполнении должностных обязанностей;
- соблюдение медицинскими работниками, обучающимися и работниками, имеющими контакт с пациентами, норм деонтологии;
- укрепление корпоративной культуры и трудовой дисциплины;
- содействие в добросовестном исполнении должностных обязанностей работниками Учреждения;
- удобство и комфорт профессионального обслуживания посетителей Учреждения;
- сохранение духовного, научного и профессионального наследия академика Святослава Николаевича Федорова.

1.2. В основу деятельности Учреждения положена система ценностей, охватывающая все сферы деятельности Учреждения и определяющая его функционирование и развитие. Система ценностей включает в себя следующие принципы:

– Законность. Работа Учреждения строится в строгом соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации (далее – РФ), нормативно-правовых документов и локальных нормативных актов Учреждения. Все документы, разрабатываемые и принимаемые в Учреждении, проходят юридическую экспертизу, а решения, принимаемые руководством Учреждения, имеют законное обоснование.

– Безупречная репутация. Поддержание позитивного образа Учреждения, забота о его имидже через эффективное, высокопрофессиональное выполнение всех функций и задач персоналом. Работники совершают действия и поступки, направленные исключительно на поддержание и укрепление репутации Учреждения.

– Нацеленность на общее дело. Применение индивидуальных целей для достижения целей коллективных. Осознание каждым работником Учреждения своего вклада в достижение задач, поставленных перед Учреждением. Рассмотрение достижений отдельного работника в качестве общекорпоративного успеха.

– Уважение и сотрудничество. Взаимодействие в коллективе на основе корпоративной солидарности. Готовность прийти на помощь, оказать содействие в трудную минуту, поделиться профессиональными знаниями и практическим опытом. Уважительное отношение к труду коллег, признание их ценности, доверие их профессионализму. Приверженность принципам деловой этики при общении с посетителями, коллегами и руководством. Терпимость и толерантность к иному мировоззрению, образу жизни, поведению и обычаям. Признание уникальности каждой личности.

– Нацеленность на качество. Работники Учреждения ответственно, добросовестно и творчески подходят к выполнению своих должностных обязанностей, стремятся с максимальной эффективностью решать поставленные перед ними задачи.

– Непрерывное развитие. Признание необходимости непрерывного развития и совершенствования деятельности Учреждения, в том числе через обучение, повышение квалификации работников, стимулирование их к самообразованию, профессиональному развитию и развитию эмоционального интеллекта. Работники и обучающиеся Учреждения систематически принимают участие во всех необходимых мероприятиях, позволяющих быть в курсе передовых тенденций и инноваций в своей профессиональной деятельности.

– Следование системе наставничества и профессиональной преемственности. Политика Учреждения строится на передаче профессиональных навыков опытных специалистов молодому поколению с целью поддержания эффективного рабочего процесса и процесса обучения. Сохранение духовного, научного и профессионального наследия академика Святослава Николаевича Федорова. Развитие и продолжение благородного дела, которому служил Святослав Федоров, - возвращение людям зрения. Почтение и приумножение традиций, заложенных основателем Учреждения.

1.3. Основные понятия и термины, используемые в настоящем Кодексе:  
Этика – учение о правильном поведении – поведении людей на основе моральных мотивов.

Деонтология – совокупность этических норм и принципов поведения медицинских работников и обучающихся при выполнении своих профессиональных обязанностей.

Эмоциональный интеллект - способность распознавать и контролировать свои и чужие эмоции.

Обучающиеся лица, обучающиеся в Учреждения по образовательным программам ординатуры и аспирантуры.

Посетитель – пациент, лицо, его сопровождающее, а также любое физическое лицо, находящееся на территории Учреждения.

Для целей раздела VII настоящего Кодекса посетителем также является лицо, обратившееся в контакт-центр клиники Учреждения по вопросам оказания медицинских услуг.

Работники, оказывающие медицинскую помощь – медицинские работники, научные сотрудники и другой вид персонала, который согласно своим должностным инструкциям и условиям допуска к профессиональной деятельности могут оказывать медицинскую помощь.

1.4. Кодекс разработан в соответствии с действующими нормативными правовыми актами, Кодексом профессиональной этики врача Российской Федерации принятым 05.10.2012 Первым национальным съездом врачей Российской Федерации.

1.5. Исполнение настоящего Кодекса является обязательным для Учреждения, всех его работников и обучающихся.

## **II. Основные этические принципы и правила поведения работников и обучающихся на территории Учреждения**

2.1. Руководство Учреждения, в том числе руководители структурных подразделений принимают все необходимые меры для создания и поддержания в Учреждении благоприятного психологического климата, содействуют работникам и обучающимся в повышении эффективности их работы и процесса обучения, а также служат для них образцом профессионализма и безупречной репутации.

2.2. Работники и обучающиеся Учреждения своим поведением должны способствовать установлению в коллективе деловых взаимоотношений, основанных на принципах конструктивного диалога, сотрудничества.

2.3. В целях обеспечения качественной работы Учреждения работники и обучающиеся обязаны:

2.3.1. Добросовестно и на высоком профессиональном уровне реализовывать возложенные на них функции.

2.3.2. Осуществлять деятельность в пределах своих полномочий и полномочий Учреждения.

2.3.3. Исключать действия, связанные с влиянием каких-либо личных, имущественных (финансовых) и иных интересов, препятствующих добросовестному исполнению должностных обязанностей (для обучающихся – во время прохождения обучения).

2.3.4. Соблюдать беспристрастность, исключаящую возможность влияния на профессиональную деятельность решений политических партий и общественных объединений.

2.3.5. Быть внимательным, корректным, доброжелательным и вежливым при общении с коллегами, обучающимися и посетителями Учреждения.

2.3.6. Проявлять терпимость и уважение к обычаям и традициям народов России, учитывать культурные и иные особенности различных этнических, социальных групп и конфессий, если они не противоречат конституционным принципам и ценностям.

2.3.7. Уважать и защищать человеческое достоинство граждан, учитывать их индивидуальность, интересы и социальные потребности.

2.3.8. Воздерживаться от поведения, которое может вызвать сомнение в добросовестном исполнении работниками Учреждения своих должностных обязанностей, а также избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации Учреждения.

2.3.9. Принимать меры по недопущению конфликта интересов, а при его возникновении стремиться к его урегулированию.

2.3.10. Уведомлять своего непосредственного руководителя о возникшем конфликте интересов или о возможности его возникновения.

2.3.11. Соблюдать установленные федеральными законами ограничения и запреты, связанные с осуществлением профессиональной деятельности.

2.3.12. Воздерживаться от публичных выступлений о деятельности Учреждения. В случае необходимости выступлений согласовывать свои действия с руководителем по должности не ниже заместителя генерального директора или директора филиала.

2.3.13. Обрабатывать, передавать и хранить служебную информацию с соблюдением действующих в Учреждении правил и требований.

2.3.14. Использовать корпоративную электронную почту при выполнении своих должностных обязанностей.

2.3.15. Принимать меры по обеспечению безопасности персональных данных посетителей Учреждения и соблюдению конфиденциальности информации личного характера (об условиях жизнедеятельности, их личных качествах, проблемах и т.д.).

2.3.16. Бережно относиться к имуществу, соблюдать чистоту в помещениях Учреждения, с уважением относиться к труду хозяйственного (обслуживающего) персонала.

2.3.17. Во время учебных занятий и при проведении собраний, совещаний, заседаний отключать звуковые сигналы электронных устройств. Относиться к выступающим на собраниях, совещаниях, заседаниях с уважением, соблюдать тишину и порядок, задавать вопросы только после окончания выступлений.

2.4. При исполнении должностных обязанностей (прохождении обучения) работникам и обучающимся запрещено:

2.4.1. Злоупотреблять должностными полномочиями, склонять кого-либо к правонарушениям, в том числе, имеющим коррупционную направленность.

2.4.2. Допускать в отношении посетителей Учреждения или коллег высказывания, или действия дискриминационного характера по признакам пола, возраста, расы, национальности, языковой принадлежности, гражданства, социального, имущественного или семейного положения, политических или религиозных предпочтений.

2.4.3. Вести себя грубо, пренебрежительно и заносчиво, демонстрировать предвзятое отношение к коллегам, обучающимся и посетителям Учреждения, выдвигать обвинения, угрожать, позволять себе оскорбительные реплики и действия.

2.4.4. Разговаривать на повышенных тонах, употреблять нецензурную лексику.

2.4.5. В присутствии посетителей Учреждения разговаривать по телефону на рабочем месте по вопросам, не связанным с профессиональной деятельностью.

2.4.6. Использовать личную электронную почту при выполнении своих должностных обязанностей.

2.4.7. Распивать на территории Учреждения алкогольные напитки, принимать наркотические и сильнодействующие средства.

2.4.8. Появляться на территории Учреждения в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

2.4.9. Курить в неположенных для этого местах.

2.4.10. Заниматься рекламой и распространением товаров (парфюмерия, косметические средства, БАД и иная продукция) на территории Учреждения.

2.4.11. В присутствии посетителей Учреждения употреблять жевательную резинку.

2.4.12. На рабочих местах в рабочее время играть в игры на планшете, телефоне (смартфоне), проводить время в социальных сетях и на Интернет-ресурсах, не имеющих отношения к трудовой деятельности.

### **III. Основные требования к внешнему виду работников и обучающихся**

3.1. Внешний вид работников и обучающихся во время исполнения ими должностных обязанностей и/или прохождения обучения должен быть опрятным и соответствовать общепринятому деловому стилю, который отличают официальность, сдержанность, традиционность, аккуратность.

3.2. Предпочтение следует отдавать деловому стилю одежды нейтральных и лаконичных цветов. Недопустима одежда и обувь спортивного, пляжного и вечернего стиля, в том числе:

- блестящая,
- прозрачная,

- рваная,
- открытая (глубокие вырезы и разрезы, открытая спина),
- короткие юбки и платья (выше колена более чем на 10 см).

3.3. Запрещается носить одежду, содержащую надписи и изображения, пропагандирующие наркотические средства и психотропные вещества, нацистскую или сходную с ней до степени смешения атрибутику и символику, надписи нецензурного, оскорбительного содержания на русском или иностранном языке.

3.4. Волосы должны быть чистыми, аккуратно уложенными или подстриженными. Не допускается окраска волос в неестественные, яркие оттенки (синий, красный, зеленый и т.д.).

3.5. Маникюр и макияж должны быть умеренными. Используемые духи и дезодоранты не должны иметь резкого запаха.

3.6. Имеющиеся пирсинг и татуировки должны быть скрыты под одеждой.

3.7. Для работников и обучающихся, которые в рамках своей деятельности имеют контакт с посетителями, обязательным является ношение бейджа. Бейдж должен содержать информацию о работнике и/или обучающемся, логотип и наименование Учреждения, название должности. Бейдж имеет унифицированную стандартную в Учреждении форму и закрепляется на месте, позволяющем прочитать данные на нем.

#### **IV. Модель поведения работников и обучающихся при общении с посетителями Учреждения**

4.1. Посетитель Учреждения всегда должен чувствовать внимание со стороны работников и обучающихся. Работники должны демонстрировать уверенность и компетентность.

4.2. Общение с посетителями Учреждения строится на принципах профессионализма, добросовестного выполнения своих обязанностей, уважения, приоритетности интересов посетителей Учреждения и полноты раскрытия информации о предоставляемых услугах.

4.3. Работник внимательно рассматривает и своевременно реагирует на замечания, предложения, жалобы и претензии в адрес Учреждения.

4.4. Работники и обучающиеся одинаково приветливо, уважительно, вежливо и отзывчиво относятся к каждому независимо от своих личных предпочтений. Терпеливы по отношению к посетителям Учреждения, умеют слушать и спокойно воспринимать их позицию, не поддаются эмоциональному воздействию.

4.5. При общении с посетителями Учреждения работники и обучающиеся проявляют такт, не используют в разговоре недружелюбные или угрожающие интонации, назидательный или покровительственный тон, не обсуждают с ним вопросы личной жизни, политики, религии. Они заботятся о грамотности своей речи и ее доступности.

4.6. Работники и обучающиеся уважительно относятся ко времени посетителей Учреждения.

4.7. Работники и обучающиеся не принимают вознаграждения от посетителей, в том числе в виде денежных средств и подарков, за осуществление профессиональной деятельности.

4.8. В случае возникновения конфликтной ситуации работники и обучающиеся прилагают все усилия для ее оперативной ликвидации. Они обязаны выяснить причину недовольства и раздражения и принять все возможные меры для их устранения. В случае необходимости обратиться за помощью к непосредственному руководителю.

4.9. Работники и обучающиеся не позволяют себе проявлять эмоции и несдержанность в конфликтной ситуации, прилагают все усилия для конструктивного разрешения конфликта.

4.10. В случае, когда деятельность работников и обучающихся вне Учреждения может прямо или косвенно повлиять на качество его работы, деятельность Учреждения в целом или его имидж, работники должны информировать руководство, а при необходимости и согласовывать с ним указанную деятельность.

## **V. Модель поведения работников и обучающихся Учреждения при общении с руководителями и коллегами**

5.1. В целях создания и поддержания конструктивных профессиональных отношений с коллегами руководство Учреждения демонстрирует подчиненным пример безупречного этичного поведения.

5.2. Работники и обучающиеся строят отношения с руководством Учреждения, коллегами и обучающимися на принципах долгосрочного сотрудничества, взаимного уважения, доверия и неукоснительного исполнения взаимных обязательств.

5.3. Создавая и поддерживая комфортную рабочую обстановку, работники и обучающиеся соблюдают следующие нормы и правила делового этикета:

- уважительно и внимательно относиться друг к другу;
- в рабочее время не заниматься делами, не связанными с выполнением служебных обязанностей, не отвлекать от работы коллег;
- не демонстрировать коллегам и обучающимся свое плохое настроение;
- не сквернословить, не проявлять несдержанность и агрессию;
- не ссориться с коллегами, особенно в присутствии посетителей Учреждения;
- помогать коллегам, делиться знаниями и опытом;
- при общении с руководителями соблюдать служебную субординацию;
- не обсуждать личные, профессиональные и иные качества коллег и обучающихся в их отсутствие.

## **VI. Правила взаимодействия медицинских работников и обучающихся Учреждения с пациентами, официальными представителями пациентов, сопровождающими**

6.1. Главная цель профессиональной деятельности работника, оказывающего медицинскую помощь (далее – медицинский работник), – сохранение жизни человека, профилактика заболеваний и восстановление здоровья. Свои обязанности медицинский работник выполняет, руководствуясь принципами гуманизма и милосердия, законодательством Российской Федерации, локальными нормативными актами Учреждения.

6.2. Медицинский работник несет всю полноту ответственности за свои решения и действия, для чего он обязан систематически профессионально совершенствоваться.

6.3. Мотивы материальной, личной выгоды не должны оказывать влияния на принятие медицинским работником профессионального решения.

6.4. Медицинский работник и обучающийся не должен принимать поощрений от фирм-изготовителей и распространителей лекарственных препаратов за назначение предлагаемых ими лекарств.

6.5. Медицинский работник должен оказывать медицинскую помощь любому в ней нуждающемуся независимо от возраста, пола, расы, национальности, вероисповедания, социального положения, политических взглядов, гражданства и других немедицинских факторов, включая материальное положение.

6.6. Медицинский работник и обучающийся должен добросовестно выполнять взятые на себя обязательства по отношению к Учреждению.

6.7. Медицинские работники, обучающие ординаторов, аспирантов и молодых специалистов, своим поведением и отношением к исполнению своих обязанностей должны быть примером, достойным подражания.

6.8. Медицинский работник должен уважать честь и достоинство пациента, относиться к нему доброжелательно, уважать его права на личную тайну, с пониманием воспринимать озабоченность родных и близких состоянием пациента, но в то же время он не должен без достаточных на то профессиональных причин вмешиваться в частные дела пациента и членов его семьи.

6.9. Профессиональные обязанности медицинский работник может осуществлять только используя собственное имя, фамилию, отчество.

6.10. Медицинский работник не вправе публично ставить под сомнение профессиональную квалификацию другого медицинского работника или каким-либо иным образом его дискредитировать. Профессиональные замечания в адрес коллеги должны быть аргументированными, сделаны в неоскорбительной форме, желательно в личной беседе.

6.11. Врачи – руководители структурных подразделений обязаны заботиться о повышении профессиональной квалификации своих подчиненных медицинских работников.

6.12. Медицинские работники должны строго соблюдать законодательство о врачебной тайне.

6.13. Медицинский работник не должен участвовать в рекламировании средств и методов профилактики, диагностики, лечения и особенно лекарственных препаратов, не разрешенных к применению, равно как и наркотических средств, алкоголя, табачных изделий.

6.14. Публикации медицинского характера, выступления на научных форумах, просветительская деятельность в прессе, на радио и телевидении должны осуществляться с учетом положений Кодекса и быть безупречными в этическом плане, ограничиваться объективной научно-практической информацией и не содержать элементов недобросовестной конкуренции.

## **VII. Общие правила взаимодействия отдельных категорий работников Учреждения с посетителями**

7.1. Положения настоящего раздела распространяются на следующие категории работников: операторы связи, администраторы, медицинские регистраторы и другие работники, осуществляющие первичный контакт с посетителями.

7.2. Система обслуживания посетителей в Учреждении организуется таким образом, чтобы с минимальными затратами обеспечить выполнение требований настоящего Кодекса.

7.3. Эффективный процесс взаимодействия с посетителями Учреждения характеризуется следующими параметрами:

- своевременность, единообразие при предоставлении консультационных и методических услуг;
- индивидуальный подход к посетителям Учреждения;
- достаточность, достоверность и актуальность информации о порядке предоставления услуг.

7.4. Работники должны стремиться обеспечить максимальный эмоциональный комфорт для посетителя.

7.5. Работники всегда первыми приветствуют посетителя.

7.6. Работники в процессе коммуникации обращаются к посетителю по имени и отчеству и на «Вы» вне зависимости от его возраста и социального положения.

7.7. Работники относятся ко всем посетителям ровно и выдержанно вне зависимости от личных симпатий и антипатий.

7.8. Особое внимание следует уделять работе с жалобами (претензиями):

- работнику необходимо внимательно выслушать посетителя и выразить готовность разобраться в возникшей ситуации;
- работник должен в обязательном порядке зафиксировать жалобу.

7.9. Работник должен уважать точку зрения посетителя вне зависимости от того разделяет он ее или нет.

7.10. Иностранные слова или профессиональные термины при общении

с посетителями работники должны употреблять в меру и только в тех случаях, когда уверены в том, что гражданин полностью понимает его.

7.11. При взаимодействии с посетителями работники не должны предоставлять заведомо ложную информацию либо дезориентировать его иными способами.

7.12. Работники во избежание случайного предоставления ложной информации не вправе консультировать посетителя по вопросам, требующим специальных знаний, выходящих за пределы его компетенции.

7.13. Работникам необходимо быть одинаково внимательными ко всем посетителям, независимо от их запроса, внешности и возраста. Работники должны демонстрировать доброжелательное отношение к посетителю манерой общения, способом здороваться, улыбкой, открытыми жестами и т.п.

7.14. Недопустимо высокомерно-снисходительное отношение и проявление фамильярности к посетителям.

7.15. Посетитель не всегда прав и не всегда может получить то, за чем пришел, но уйти он должен в хорошем расположении духа. Поэтому работникам необходимо быть максимально вежливыми и корректными при общении с посетителями Учреждения.

7.16. Работник должен до конца выяснить вопрос, по которому обратился посетитель, и предложить оптимальный вариант его.

7.17. При обращении по вопросам, касающимся деятельности Учреждения, работник должен дать исчерпывающую, правильную, актуальную информацию.

7.18. При обсуждении принципиально важных или спорных моментов работнику необходимо:

- получить подтверждение, понял ли его посетитель. Повторяя ключевые фразы беседы, нужно убедиться, что стороны пришли к согласию относительно дальнейших действий посетителя;

- получить подтверждение, понял ли он посетителя. В случае сомнения, перефразируя ключевые фразы беседы, уточнить понимание.

7.19. Работнику рекомендуется предоставлять посетителю важную или сложную для запоминания информацию в письменном виде. Например, дата и время записи к врачу.

7.20. В случае появления конфликтного посетителя, работник должен вывести его из зоны общения с другими посетителями, попробовать решить вопрос самостоятельно. Если не представляется решить вопрос своими силами необходимо обратиться к непосредственному руководителю.

7.21. В конце общения работнику необходимо уточнить остались ли ещё вопросы и поблагодарить посетителя за визит.

7.22. Работник не дает советов посетителям по лечению или профилактике заболеваний.

7.23. Работники Учреждения должны систематически повышать свою профессиональную квалификацию, постоянно изучать и совершенствовать способы взаимодействия с посетителями, вносить предложения руководителям по повышению качества работы и обслуживания посетителей.

7.24. Администраторы и медицинские регистраторы при взаимодействии с посетителями Учреждения должны руководствоваться следующими правилами коммуникации:

Коммуникация	Необходимо	Недопустимо
Вербальная	Краткие, конкретные, четкие, информативные фразы, правильное произношение	Пространные разговоры на «посторонние» темы, использование «бытовых» фраз и выражений (здрасьте, че, щас и др.)
Невербальная		
Взгляд	Визуальный контакт (прямой взгляд в глаза на ключевых фразах)	Постоянный пристальный взгляд на посетителя
Выражение лица	Приветливое, доброжелательное	Хмурое, недовольное выражение лица
Поза	Открытая поза (осанка прямая, руки открыты)	Закрытая поза (скрещенные руки и ноги, наклон корпуса в сторону от посетителя)
Интонация	Дружелюбная (ровная, эмоционально нейтральная или позитивно окрашенная)	Усталость, скука и раздражение в голосе
Темп речи	Размеренный, паузы между фразами	Быстрый или слишком медленный темп

7.25. Администраторы и медицинские регистраторы при общении с посетителями должны руководствоваться следующими правилами вербальной коммуникации:

Этапы	Содержание	Примерные фразы
Приветствие	Работник обязан поздороваться первым. Необходимо установить визуальный контакт. Во время общения с посетителем требуется сохранять приветливое, доброжелательное выражение лица, открытую позу	«Здравствуйте», «Доброе утро» (с 8:00 до 11:00), «Добрый день» (с 11:00 до 17:00), «Добрый вечер» (после 17:00)
Выявление потребностей	Обсуждение обстоятельств, существа дела, достижение понимания запроса посетителя	«По какому вопросу Вы обращаетесь?», «Чем могу быть Вам полезен?»

		«Какой у Вас вопрос?», «Чем могу Вам помочь?»
Разъяснение	<p>При разъяснении необходимо использовать доходчивый язык, доступный для посетителя с примерами, с пояснениями (не юридический). Во время разговора, следует обращаться к посетителям по имени-отчеству. На протяжении приема следует сохранять визуальный контакт. Во время разговора необходимо делать паузы и интонационно выделять ключевые фразы.</p> <p>Предложить несколько вариантов решения вопроса, все предложения аргументировать, но выбор остается за посетителем (в сознании собеседника, как правило, остается последняя или предпоследняя из предложенных альтернатив, и именно на ней он остановится).</p>	«Вы можете....», Необходимо исключить фразы типа: «Вы должны»
Конфликтная ситуация	<p>Работнику необходимо вывести его из зоны общения с другими посетителями и попробовать решить вопрос самостоятельно. Если решить вопрос на своем уровне не удалось, то пригласить непосредственного руководителя. Перед началом разговора следует принести свои извинения. Во время разговора, следует обращаться к посетителю по имени-отчеству.</p>	«Приносим свои извинения, сейчас мы решим Ваш вопрос, пройдите пожалуйста за мной», «Я понимаю Вас, приношу свои извинения», «Как я могу к Вам обращаться?», «Я провожу Вас к своему руководителю», «Прошу не выражаться не цензурно, в противном случае, мы не сможем продолжить диалог»
Обратная связь	Необходимо получить подтверждение, что посетитель всё понял правильно	«Я ответил на Ваши вопросы?», «Могу я Вам ещё что-то подсказать?», «У Вас остались

		вопросы?», «Вам понятно куда идти?»
Завершение взаимодействия	Завершение прощание	разговора, «До свидания», «Всего Вам хорошего», «Всего Вам доброго»

7.26. При общении с незрячими и слабовидящими посетителями работникам необходимо постоянно поддерживать тактильный или аудиальный контакт.

7.27. При общении с незрячими и слабовидящими посетителями администраторам и медицинским регистраторам необходимо постоянно поддерживать тактильный или аудиальный контакт.

7.28. При обслуживании посетителей с нарушением слуха работник должен обозначить себя как лицо, с которым устанавливается контакт, выяснить потребности посетителя, помочь получить талон в терминале электронной очереди, сопроводить его до окна регистратуры.

7.29.1. Работники, обслуживающие посетителя с нарушением слуха, должны убедиться, что посетитель видит их лица и губы, и после этого начинать разговор: представиться, назвав свою фамилию, имя, отчество, и начать обслуживание.

7.29.2. При обслуживании посетителя с нарушением слуха необходимо проявлять терпимость, тактичность и внимание, необходимо говорить с обычной скоростью, короткими фразами, употребляя простые выражения.

7.29. Правила взаимодействия с посетителями работников в случае, если в Учреждение обратилось лицо с признаками алкогольного или наркотического опьянения и демонстрирует агрессивное поведение:

Следует признать значимость и важность человека. Иногда под действием алкоголя людям начинает казаться, что их никто не любит, не ценит и не уважает. Открытая демонстрация уважения прямым текстом может хорошо разрядить обстановку.

Не провоцируйте ситуацию. Не стоит открыто возражать или рьяно дискутировать с человеком в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, повышать голос, демонстрировать свою острую неприязнь. Не усиливайте агрессию различными ударами в адрес его личности: колкими замечаниями, обидными шутками и прочими задевающими и оскорбляющими действиями.

Если у работника не получается решить ситуацию самостоятельно необходимо обратиться к работникам службы охраны.

7.30. Стандарт работы операторов контакт-центра клиники:

7.31.1. Пространственное расположение. Начинать разговор необходимо в удобной и устойчивой позе, например, сидя за столом. Во время разговора телефонная трубка должна быть удалена на расстояние не более 5 сантиметров.

7.31.2. Рядом с телефоном необходимо держать авторучку и бумагу для того, чтобы иметь возможность оперативно записать необходимую информацию.

7.31.3. Не рекомендуется вести телефонные переговоры по громкой связи.

7.31.4. Алгоритм начала телефонного разговора:

- Приветствие (доброе утро, день);
- Название Учреждения;
- Представление (должность, Ф.И.О.);
- Предложение помочь (Слушаю Вас. Чем я могу Вам помочь?).

7.31.5. Во время разговора по телефону работнику необходимо:

- своевременно, не позднее третьего сигнала, отвечать на входящий телефонный вызов;
- следить за скоростью своей речи, соблюдать размеренный темп, использовать паузы;
- говорить кратко, конкретно и по существу;
- из-за особенности телефонной связи необходимо четко выговаривать слова, чтобы посетитель хорошо их слышал и понимал;
- если работник не уверен, что правильно расслышал что-либо в телефонном сообщении, ему необходимо переспросить посетителя, во избежание недопонимания;
- выслушать посетителя, не перебивая его, рекомендуется использовать приемы активного слушателя, поддерживая постоянную связь с посетителем посредством слов и междометий;
- если работник не может сразу ответить на вопрос посетителя, рекомендуется записать номер его телефона и перезвонить ему в этот же день.

7.31.6. Правила приема информации по телефону:

- необходимо предоставлять стандартную информацию любому звонящему.
- конфиденциальная информация не должна сообщаться по телефону без специального разрешения непосредственного руководителя (к конфиденциальной информации относятся: частные номера телефонов, адреса, другая личная информация согласно Федеральному закону от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»).
- при осуществлении исходящего вызова работнику необходимо прекратить попытки выйти на связь после четвертого сигнала телефонного аппарата.
- временные рамки приема по телефону: разговор продолжительностью более 5 - 6 минут должен быть исключением.

7.31.7. Для экономии времени необходимо придерживаться следующей рациональной композиции телефонного разговора:

- начало разговора (взаимные представления) - 0,5 мин.
- выяснение цели запроса (введение собеседника в курс дела, информирование о цели звонка или выслушивание информации о цели звонка) - 1,5 - 3 мин.;
- обсуждение обстоятельств, существа дела, достижение цели разговора - 1 - 2 мин.;
- завершение разговора, прощание - 0,5 - 1 мин.

## 7.31.8. Алгоритм приема звонка по телефону:

Этапы	Содержание	Примерные фразы	Время
Начало телефонного разговора	Приветствие	«Здравствуйте», «Доброе утро» (с 8:00 – 11:00), «Добрый день» (с 11:00 – 17:00), «Добрый вечер» (после 17:00)	
	Название Учреждения	МНТК «Микрохирургия глаза» имени Федорова	
	Представление	назвать должность, Ф.И.О.	
	Предложение помощи	«Слушаю Вас?»	
	Во время разговора необходимо обращаться к посетителю по имени, отчеству		
	Если вы незнакомы - попросите собеседника представиться	«С кем я говорю?» «Уточните, пожалуйста, Ваше имя, отчество?» «Представьтесь, пожалуйста» и др.	
Выяснение запроса	Введение собеседника в курс дела, информирование о цели звонка (выслушивание информации от посетителя о цели его звонка)		1,5 – 3 мин.
Работа с запросом	Обсуждение обстоятельств, существа дела, достижение цели разговора. Необходимо предложить несколько вариантов решения	Необходимо исключить фразы типа «Вы должны»	2 - 5 мин.

	вопроса, все предложения аргументировать, но выбор оставить за посетителем, так как в сознании собеседника, как правило, остается последняя или предпоследняя из предложенных альтернатив, и именно на ней он остановится)		
Завершение разговора	Завершение разговора, прощание	«До свидания», «Всего Вам хорошего», «Спасибо, что позвонили», «Мы обязательно перезвоним Вам»	0,5 - 1 мин.

7.31.9. Правила вербальной и невербальной коммуникации при телефонном разговоре.

Коммуникация	Необходимо	Недопустимо
Невербальная коммуникация		
Интонация	Дружелюбная (ровная, эмоционально нейтральная или позитивно окрашенная)	Усталость и скука в голосе
Темп речи:	Размеренный, паузы между фразами	Быстрый или слишком медленный темп
Вербальная коммуникация	Краткие, конкретные, четкие, информативные фразы	Разговоры на «посторонние» темы

7.31.10. Порядок действий операторов контакт-центра клиники при возникновении внештатной ситуации во время телефонных переговоров.

Внештатная ситуация	Варианты действий	Примерные фразы
Для выяснения деталей информации, необходимой	Записать телефон посетителя и пообещать перезвонить в удобное для вас обоим время (при	«Подскажите ваш телефон, я Вам перезвоню в течение 30 мин.»

посетителю, нужно дополнительное время	этом, не спрашивая ничего лишнего, например, кто, откуда, что нужно и т.д.)	Нельзя использовать фразы типа: «Я Вам потом как-нибудь перезвоню»
Телефонный звонок во время разговора с посетителем	Записать телефон посетителя и пообещать перезвонить в удобное для вас обоим время (при этом необходимо четко обговорить день и час телефонного звонка). Попросить немного подождать, не вешая трубку, если разговор с посетителем подходит к концу попросить перезвонить через несколько минут.	«Не вешайте трубку, подождите, пожалуйста, я обслуживаю посетителя»

### ХIII. Заключительные положения

8.1. Настоящий Кодекс вступает в силу с момента его утверждения приказом генерального директора Учреждения и действует бессрочно, до замены его новым Кодексом.

8.2. Все изменения в Кодекс вносятся приказом генерального директора ФГАУ «НМИЦ «МНТК «Микрохирургия глаза» им. акад. С.Н. Федорова» Минздрава России.

8.3. Во всем остальном, что не предусмотрено настоящим Кодексом, работники Учреждения должны руководствоваться действующим законодательством Российской Федерации.

8.4. Для рассмотрения вопросов, связанных с нарушением этических норм и правил, установленных настоящим Кодексом, создается комиссия по вопросам этики (далее – комиссия).

8.5. В состав комиссии входят:

- непосредственный руководитель работника, чьи действия рассматриваются;
- начальник отдела управления персоналом;
- заместитель генерального директора по направлению деятельности или главный врач;
- юрист.

8.6. Комиссия проводит проверку факта нарушения положений настоящего кодекса и составляет об этом акт.

8.7. В случае подтверждения фактов, акт должен содержать предложения генеральному директору о принятии мер дисциплинарной ответственности

к лицу, допустившему нарушения.

8.8. В отношении лиц, допустивших нарушения положений настоящего Кодекса, комиссией также могут быть даны рекомендации по изменению поведения.

8.9. Настоящий Кодекс доводится до сведения всех работников персонально под роспись.