



**Государственное бюджетное учреждение здравоохранения города Москвы
«Московский многопрофильный клинический центр
«Коммунарка»
Департамента здравоохранения города Москвы»
П Р И К А З**

16.06.2026г.

№ 555/К-26п

**О внедрении единой системы ценностей,
миссии и правил поведения
ГБУЗ «ММКЦ «Коммунарка» ДЗМ»**

В целях внедрения единой системы ценностей, миссии и правил поведения, направленных на повышение качества медицинской помощи и формирования корпоративной среды, базирующейся на принципах взаимного доверия, профессионального уважения и синергетического взаимодействия.

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Приказ от 10.06.2024 № 256/К-24п «Об утверждении Политики по деловой этике и культуре поведения» признать утратившим силу.
2. Утвердить Политику по ключевым ценностям, принципам и правилам работы ГБУЗ «ММКЦ «Коммунарка» ДЗМ» (Приложение 1)
3. Утвердить Политику по этике и культуре ГБУЗ ММКЦ «Коммунарка» ДЗМ» (Приложение 2).
4. Заместителю директора по кадрам Шульженко Д.Ю. обеспечить ознакомление всех работников с данным приказом под роспись в течение 20 рабочих дней с момента публикации, организовать обязательное ознакомление всех трудоустраивающихся работников с приказом.
5. Осуществить пересмотр данного документа в срок до 31.12.2026.
6. Руководителю Канцелярии Разумовской А.А. обеспечить размещение настоящего Приказа в электронных системах ГБУЗ «ММКЦ «Коммунарка» ДЗМ.
7. Контроль за исполнением оставляю за собой.

Директор

Д.Н. Проценко

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения города Москвы
«Московский многопрофильный клинический центр «Коммунарка»
Департамента здравоохранения города Москвы»

УТВЕРЖДЕНА

Приказом ГБУЗ «ММКЦ «Коммунарка» ДЗМ»

от 16.06.2026 г. № 555/К-26п

Приложение 2

**КУ - 04.04 Политика по этике
и культуре поведения**

Москва 2026

1. Назначение

Политика по этике и культуре поведения (далее - Политика) в ГБУЗ «ММКЦ «Коммунарка» ДЗМ» (далее – Центр) разработана для включения миссии, ценностей и принципов деятельности в работу сотрудников Центра и определяет ориентиры их поведения.

2. Пользователи

Все работники Центра должны соблюдать Политику и несут за это персональную ответственность.

3. Термины и сокращения

Дискриминация — различное обращение с людьми или социальными группами на основании какого-либо признака.

ЕМИАС - Единая медицинская информационно-аналитическая система.

Конфликт интересов – ситуация, при которой происходит столкновение личных интересов работника Центра и его обязанностей по отношению к Центру, что влияет или может повлиять на беспристрастное исполнение работником своих должностных обязанностей.

Работник – физическое лицо, состоящее в трудовых отношениях с Центром и непосредственно выполняющее работу по трудовому договору.

Центр / ГБУЗ «ММКЦ «Коммунарка» ДЗМ» - Государственное бюджетное учреждение здравоохранения города Москвы «Московский многопрофильный клинический центр «Коммунарка» Департамента здравоохранения города Москвы».

СМИ – средства массовой информации

Ценности Центра - 1. Милосердие, 2. Эмпатия, 3. Команда, 4. Доверие, 5. Ответственность, 6. Безопасность, 7. Ресурсы, 8. Традиции, 9. Просвещение, 10. Инновации, 11. Скорость, 12. Развитие

4. Требования, предъявляемые к этике поведения работников Центра

Работники Центра в процессе работы или нахождения на территории Центра в своем поведении должны ориентироваться на следующие требования:

4.1. Общение

Соответствует ценностям милосердие, эмпатия, команда, доверие, ответственность, скорость Центра

4.1.1. Проявляйте милосердие по отношению к пациентам и посетителям

4.1.2. Будьте вежливыми, ведите себя соответствующе ситуации (например, улыбка к месту при общении с некоторыми пациентами, но не с родственниками умершего пациента).

4.1.3. При первой встрече с пациентом/ посетителем/ коллегой обязательно представьтесь.

4.1.4. Уважайте право пациента и коллег на личное пространство, перед входом в палату или кабинет обязательно стучитесь и просите разрешения войти.

4.1.5. Старайтесь не отвлекаться при общении с пациентом или проведении процедур (минимизируйте разговоры по телефону, обсуждение рабочих вопросов, громкое общение с коллегами).

4.1.6. При общении с пациентами/посетителями/коллегами обращайтесь к ним на Вы, разговаривайте спокойно и не вступайте в конфликт (даже если собеседник сам его провоцирует).

4.1.7. Если конфликт разгорелся, привлечите для его решения своего руководителя, в выходные и праздничные дни - дежурного администратора Центра.

4.1.8. Если пациент/ посетитель ведет себя неадекватно, скандально, предупредите об этом руководство и коллег. По согласованию с заведующим отделением оставьте отметку о негативном отношении пациента к работникам Центра в информационной системе.

4.1.9. Не ведите себя агрессивно, не применяйте физическую силу к пациентам, посетителям, коллегам.

4.1.10. Уважайте право пациента на участие в процессе лечения, в том числе на получение второго мнения.

4.1.11. Старайтесь давать пациентам/ посетителям полную информацию простым языком.

4.1.12. Если видите, что пациенту/ посетителю нужна помощь, предложите и окажите её по возможности.

4.1.13. При обращении к Вам пациента с выполнимой и рациональной просьбой, находящейся в сфере Ваших компетенций, окажите ему содействие в максимально короткие сроки или вежливо предупредите о необходимости подождать некоторое время.

4.1.14. Воздержитесь от критики коллег (как из Центра, так и из других учреждений) в присутствии пациентов.

4.1.15. Не жалуйтесь пациентам или посетителям на свои рабочие проблемы.

4.1.16. Не позволяйте себе принижать или оскорблять своих коллег/ пациентов/ посетителей, не допускайте дискриминации или притеснения по любому признаку (возрасту, полу, расе и т.д.). Уважительно относитесь к коллегам вне зависимости от того, какую должность они занимают или в каком подразделении работают.

4.1.17. Старайтесь создавать на рабочем месте позитивную атмосферу, в том числе в общении с коллегами.

4.1.18. С уважением относитесь к знаниям и опыту коллег, будьте готовы делиться с ними своим опытом и знаниями в ответ.

4.1.19. Проявляйте уважение к вероисповеданию и религиозным обрядам других людей. Относитесь лояльно ко всем конфессиям и течениям, не запрещенным на территории Российской Федерации.

4.1.20. Уважайте права других людей на неприкосновенность личной жизни, на принятие собственных решений о ее аспектах. Находясь на территории Центра, не распространяйте и не навязывайте другим людям свою точку зрения по вопросам эзотерики, религии, образа жизни, интересам и увлечениям.

4.2. Рабочее место

Соответствует ценностям ответственность, безопасность, традиции Центра

4.2.1. Содержите свое рабочее место в чистоте и порядке.

4.2.2. Не храните на рабочем месте вещи, которые могут оскорбить чувства сотрудников/ пациентов/ посетителей, а также вызвать нарекания у контрольно-надзорных органов (алкоголь, просроченные личные лекарственные средства, т.д.).

4.2.3. Не размещайте в своем кабинете или общих зонах живые растения в горшках или аквариумы/ клетки с животными.

4.2.4. Старайтесь на своем рабочем месте придерживаться принципов эргономики и эффективно использовать имеющееся в Вашем распоряжении пространство.

4.2.5. Старайтесь при обустройстве рабочего пространства не отходить от общей стилистики Центра.

4.2.6. Не клейте и не крепите ничего на стены без согласования с хозяйственной службой, поскольку подобные действия в дальнейшем потребуют осуществления косметического ремонта.

4.2.7. Относитесь бережно и аккуратно к имуществу Центра, других сотрудников или пациентов/ посетителей.

4.2.8. Не курите в здании или на территории Центра (запрещено федеральным законом от 23.02.2013 № 15-ФЗ).

4.3. Внешний вид

Соответствует ценностям доверие, безопасность, ресурсы Центра

4.3.1. Если Вы медицинский работник, то одевайтесь в форму медицинского работника, полученную в экипировочном центре. Если Вы относитесь к немедицинскому персоналу, то при выборе одежды руководствуйтесь правилами рабочего дресс-кода: не одевайте чрезмерно яркие цвета, слишком откровенную или вызывающую одежду, а также одежду, не соответствующую рабочей обстановке и функционалу (шорты, майки, топы и т.д.)

4.3.2. Если Вы носите одежду светлых тонов, через которую можно увидеть силуэт нижнего белья, выберите его так, чтобы оно не сильно выделялось (телесный или светлый цвет, без ярких узоров).

4.3.3. Если Вы планируете носить на работе худи с символикой Центра, то перед изготовлением согласуйте изображения, планируемые для использования (логотипы и символы), через электронный документооборот с обязательным включением в список согласующих лиц начальника отдела «Проектный офис».

4.3.4. В зданиях Центра носите личный бейдж, а также обязательно надевайте сменную обувь.

4.3.5. Осуществляйте регулярную гигиену, не забывайте принимать душ/ванну, обрабатывать руки, поддерживать гигиену полости рта.

4.3.6. Следите за прической: волосы должны выглядеть чистыми и ухоженными. Борода и усы, при их наличии, должны выглядеть ухоженными, быть аккуратно подстриженными. Если вы медицинский работник, убирайте длинные волосы в прическу (пучок или хвост), при проведении медицинских процедур волосы должны быть убраны под шапочку, а маска должна плотно прилегать к лицу и полностью закрывать нос, рот и усы с бородой.

4.3.7. Если Вы курите, постарайтесь после курения избавиться от запаха табака до посещения пациентов (помыть руки, поменять одежду, использовать жевательную резинку или прополоскать полость рта/ почистить зубы).

4.3.8. Проявляйте умеренность при использовании духов и косметики: не используйте резкие и сильные запахи, яркую косметику.

4.3.9. Если Вы медицинский работник, поддерживайте короткую длину ногтей и воздержитесь от их покрытия лаком. Если Вы немедицинский работник, то можете покрывать ногти, отдавая предпочтение нейтральному дизайну покрытия и не привлекающим внимания цветам.

4.3.10. Если Вы медицинский работник и непосредственно взаимодействуете с пациентами, воздержитесь от ношения колец и других аксессуаров в рабочее время.

4.4. Рабочий процесс

Соответствует ценностям команда, доверие, ответственность, безопасность, инновации, скорость Центра

4.4.1. Соблюдайте субординацию.

4.4.2. Соблюдайте Антикоррупционный кодекс ГБУЗ «ММКЦ «Коммунарка» ДЗМ», в том числе:

- не используйте должностные полномочия в интересах сторонних организаций, юридических и физических лиц с целью получения какой-либо выгоды для себя или третьих лиц;

- незамедлительно уведомляйте правоохранительные органы и Директора Центра о фактах обращения в целях склонения к совершению коррупционных правонарушений;

- уведомляйте Директора Центра о конфликте интересов или о возможности его возникновения;

- не допускайте действий и высказываний, которые могут быть восприняты окружающими как согласие принять взятку или как просьба о даче взятки;

- не допускайте случаев безвозмездного получения услуг, результатов выполненных работ, а также безвозмездного получения имущества от организаций, юридических и физических лиц, являющихся контрагентами Центра.

4.4.3. По возможности помогайте коллегам, обратившимся к Вам за помощью по рабочим вопросам.

4.4.4. В случае совершения ошибок информируйте о них начальство и подавайте инциденты, чтобы на их основании можно было совершенствовать рабочие процессы.

4.4.5. Если Вы видите, что коллега совершает действие, которое влечет за собой высокие риски безопасности для окружающих или его самого, то остановите его, при необходимости позовите руководителя для решения вопроса об обоснованности действий коллеги.

4.4.6. При обнаружении любых рисков безопасности сообщите своему непосредственному руководителю, а также руководителям подразделений, в чьей сфере ответственности находится возможный риск.

4.4.7. Помните о недопустимости нахождения на рабочем месте в состоянии алкогольного, наркотического или иного опьянения.

4.4.8. Постарайтесь работать с коллегами единой командой, поддерживать командный дух.

4.4.9. Если Вы приверженец той или иной религиозной конфессии, то убедитесь, что соблюдение и выполнение Вами религиозных обрядов и требований (например, соблюдение поста) не повлияет на объем и качество оказываемой Вами медицинской помощи или прочей трудовой деятельности.

4.4.10. Старайтесь избегать конфликтов интересов, при возникновении таковых поставьте в известность свое руководство.

4.4.11. Пользуйтесь сервисами искусственного интеллекта с осторожностью, помните, что они не могут в полной мере заменить человеческий интеллект, а ответственность за принятые клинические и другие рабочие решения остается на Вас.

4.5. Распространение информации (* 4, 5)

Соответствует ценностям доверие, ответственность Центра

4.5.1. Помните о необходимости сохранять конфиденциальность личной информации пациента, в том числе о том, что давать информацию о состоянии его здоровья посторонним лицам можно только с согласия пациента.

4.5.2. Не публикуйте в сети «Интернет» и не загружайте во внешние сервисы искусственного интеллекта клинические случаи, позволяющие прямо или косвенно идентифицировать личность пациента и сотрудников, без их письменного согласия.

4.5.3. Фото-, видео- и аудиосъемка на территории Центра допускается только с соблюдением требований законодательства РФ, прав пациентов и внутренних регламентов Центра. Помните о правах окружающих, особенно при съемках онлайн-репортажей, и постарайтесь воздержаться от съемки многолюдных мест, где в кадр попадают сотрудники, пациенты и посетители, которые не давали своего согласия на участие.

4.5.4. Получите согласие руководства Центра перед:

- передачей данных о любой деятельности Центра в средства массовой информации;
- осуществлением рекламной деятельности (включая выступления, презентации, статьи), позиционируя себя в качестве специалиста Центра;

4.5.5. Получите согласие пресс-службы перед:

- участием в интервью, выступлением или предоставлением комментария (по телевидению или в печатном виде) на темы, касающиеся Центра, или же по иным вопросам, но позиционируя себя в качестве эксперта/сотрудника Центра;
- осуществлением аудио-, видео- и фотосъемок на территории Центра не в личных целях (например, для публикации в СМИ).

4.5.6. Воздержитесь от использования в личных целях и для получения выгоды:

- рабочей информации;
- логотипов Центра, в том числе в видоизмененном виде.

4.5.7. Не публикуйте и не обнародуйте любым иным способом результаты фото-, видео и аудиосъемок, которые могут негативно повлиять на репутацию Центра и/или его работников, пациентов, посетителей;

4.5.8. воздержитесь от использования нецензурной лексики, необоснованной критики коллег при ведении личных или профессиональных социальных сетей и блогов, где Вы позиционируете себя в качестве сотрудника или руководителя Центра.

5. Ориентиры по поведению для работников Центра

Соответствуют ценностям милосердие, эмпатия, команда, доверие, ответственность, безопасность, ресурсы, традиции, просвещение, инновации, развитие Центра

5.1. Вся деятельность медицинского и немедицинского персонала должна быть
ГБУЗ «ММКЦ «Коммунарка» ДЗМ» КУ - 04.04 Политика по этике и культуре поведения. Дата вступления в силу: 17.06.2026. Доступ: открытый

направлена на создание безопасных и комфортных условий для оказания пациентам качественной медицинской помощи.

5.2. Главный ориентир для любого сотрудника - пациент. Любые решения должны приниматься, учитывая предварительно, принесет ли планируемое действие пользу для пациента.

5.3. Центр ценит в своих работниках и в их работе:

- 5.3.1. ответственность и добросовестность
- 5.3.2. честность и порядочность
- 5.3.3. инициативность и стремление к совершенствованию
- 5.3.4. уважение личности
- 5.3.5. способность работать в команде

5.4. Нежелательные качества и поведение для работника Центра:

- 5.4.1. безответственность и неисполнительность;
- 5.4.2. ложь и замалчивание важных фактов, рисков, последствий;
- 5.4.3. опасная самоуверенность (несанкционированное выполнение чужих должностных обязанностей или принятие решений, не соответствующих занимаемой должности);
- 5.4.4. распространение слухов;
- 5.4.5. расточительное (небрежное) отношение к имуществу Центра;
- 5.4.6. равнодушие;
- 5.4.7. унижение и оскорбление коллег, пациентов и других лиц.

6. Ориентиры по поведению для руководящего персонала Центра **(*1, 2, 3, 4, 5, 6, 9, 12)**

Соответствуют ценностям милосердие, эмпатия, команда, доверие, ответственность, безопасность, просвещение, развитие Центра

6.1. Руководитель должен быть образцом в части соблюдения Политики для своих подчиненных.

6.2. Руководитель в своем подразделении:

6.2.1. придерживается требований к общению, установленным Политикой, является позитивным примером для остальных работников

6.2.2. собирает и анализирует обратную связь от сотрудников по вопросам работы подразделения, приветствует и рассматривает предложения по совершенствованию рабочих процессов

6.2.3. формирует позитивную рабочую обстановку, пресекает противоправное или токсичное поведение в коллективе

6.2.4. заботится о психологическом состоянии работников, реагирует на признаки профессионального выгорания, не допускает их хронической перегрузки на работе

6.2.5. занимается развитием подчиненных сотрудников, поощряя их обучение и обмен опытом

6.2.6. организует адаптацию новых сотрудников, способствует их включению в коллектив

6.2.7. позволяет подчиненным задавать вопросы, связанные с их рабочей деятельностью, отвечает на них и дает разъяснения при необходимости

6.2.8. поддерживает и развивает культуру безопасности, в том числе поощряет подачу и обсуждение инцидентов, не наказывает за них

7. Нормативные ссылки

7.1. Конституция Российской Федерации;

7.2. Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

7.3. «Кодекс профессиональной этики врача Российской Федерации» (принят Первым национальным съездом врачей Российской Федерации 05.10.2012)

7.4. Приказ Департамента здравоохранения г. Москвы от 4 апреля 2017 г. № 257 «Об утверждении кодекса профессиональной этики работников медицинских организаций государственной системы здравоохранения города Москвы»

8. Разработчики

Директор - Проценко Д.Н.

И.о. Заместителя директора по лечебной работе - главного врача - Коготыжев Р.К.

Заместитель директора по экономическим вопросам - Зеленский А.А.

Начальник отдела «Проектный офис» - Барсегова К.А.

Врач-методист Проектного офиса - Петрова В.Ю.

Врач-методист Проектного офиса - Сядук И.Н.