

Положение о корпоративной культуре

1. Общие положения

1.1. Положение о корпоративной культуре (далее – Положение) разработано в соответствии с законодательством Российской Федерации, Коллективного договора и Правил внутреннего трудового распорядка ГАУЗ ТО «Городская поликлиника № 1» (далее – Организация).

1.2. Настоящее Положение вводится с целью развития системы корпоративной культуры и нематериальной мотивации персонала в организации, удержания ценных работников, увеличения лояльности и вовлеченности персонала.

1.3. Положение призвано способствовать повышению привлекательности, эффективности и конкурентоспособности Организации.

1.3. Настоящее Положение закрепляет корпоративные ценности Организации, определяет этические принципы и единые стандарты поведения, общения с пациентами и коллегами обязательные для исполнения всеми сотрудниками Организации.

1.4. Положение о корпоративной культуре разработано на основе общепринятых правил делового общения, а также норм законодательства Российской Федерации.

2. Структура и функции корпоративной культуры

Под *корпоративной культурой* понимается совокупность моделей поведения, которые приобретены медицинской организацией в процессе адаптации к внешней среде и внутренней интеграции, показавших свою эффективность и разделяемых большинством работников Организации.

2.1. Основными элементами корпоративной культуры Организации являются:

- Миссия и ценности медицинской организации;
- Стандарты и правила (этика) взаимодействия работников Организации с коллегами и пациентами;
- Символика и корпоративный стиль;
- Система мотивации и работы с персоналом.

3. Миссия и ценности

Под *Миссией* понимается главная идея существования медицинской организации, определяющая предназначение и деятельность всего коллектива.

Миссия ГАУЗ ТО «Городская поликлиника № 1» - оказание качественной и доступной медицинской помощи, основанной на соблюдении стандартов, направленной на улучшение здоровья населения.

Ценности – значимые, общепринятые и разделяемые работниками убеждения и принципы, закрепленные в стандартах и правилах поведения.

Ценностями ГАУЗ ТО «Городская поликлиника № 1» являются:

- **Пациенты** Во всех ситуациях мы действуем в интересах пациента. Высшая ценность для нас – это забота о пациенте и соответствие стандартам медицинского обслуживания

- **Уважение.** Мы уважаем интересы и границы других людей, признаем их

ценности, достоинства и убеждения. Создаем атмосферу комфорта и доверия для пациентов и сотрудников.

- **Профессионализм.** Компетентность, ответственность. Опыт - основа нашей работы.

- **Возможность саморазвития.** Оценка собственного уровня профессиональной компетентности, определении своих сильных и слабых сторон и стремление к самосовершенствованию через разные формы повышения квалификации.

- **Сотрудничество и взаимопомощь.** Способность и готовность работников коллективному взаимодействию. Мы стремимся поддерживать друг друга, относимся с уважением к труду своих коллег.

- **Ответственность.** Мы отвечаем за свои поступки, осознаем, что любое наше действие несет возможные риски, стараемся предотвратить их.

4. Стандарты и правила (этика) взаимодействия работников Организации с коллегами

4.1. Все взаимоотношения в коллективе строятся на основе взаимовыгодного партнерства, уважения интересов каждого работника и медицинской организации в целом. В связи с этим Организация в своей политике управления персоналом стремится к реализации следующих принципов:

- Внимание к проблемам и трудностям каждого отдельного работника;
- Полный и искренний двусторонний обмен мнениями, полная открытость сторон для конструктивной критики, предложений;
- Стимулирование повышения уровня жизни;
- Высокая исполнительская и трудовая дисциплина;
- Ориентация на повышение качества обслуживания пациентов;
- Доступность для каждого работника информации о деятельности Организации, не относящейся к коммерческой и служебной тайне;
- Ориентация на развитие чувства коллективизма, ответственности каждого за достижение общей цели.

4.2. Во взаимоотношениях не допускаются:

- грубость, сквернословие, ущемление чести и достоинства других лиц, нанесения им морального или материального ущерба, совершение противоправных действий;
- выражение бестактности, высокомерия при разрешении возникающих в процессе деятельности проблем;
- фамильярность по отношению друг к другу. Жаргонные выражения, ненормативная лексика, панибратство.
- Крики, громкие разговоры, звук сотового телефона при вызове абонента, мешающие коллегам;
- Недооценка в процессе общения интеллекта оппонента;

4.2. Работник, в свою очередь, осознавая всю важность достижения поставленной учреждением цели, для улучшения их личного благосостояния, входя в трудовой коллектив, принимают на себя следующие обязательства:

- Добросовестно выполнять свои трудовые обязанности, возложенные трудовым договором и связанные с ними распоряжения руководителя;
- Соблюдать трудовую дисциплину;
- Не разглашать сведения, являющиеся коммерческой или служебной тайной;
- Соблюдать требования по охране труда, технике безопасности;
- Соблюдать правила пожарной безопасности
- Бережно относиться к имуществу Организации, его работников и пациентов;
- Уважать личные интересы коллег по работе, интересы Организации и пациентов.

5. Стандарты и правила (этика) взаимодействия работников Организации с пациентами

5.1. С пациентом сотрудники должны вести себя уважительно и приветливо. Не должно возникать ситуаций, когда пациент находится в кабинете один. На появление пациента сотрудник Организации должен отреагировать немедленно – поприветствовать его. В случае, если пациент пришел к специалисту, которого в настоящее время нет, необходимо вежливо перенаправить его, дав подробные объяснения о том, кто может решить вопрос или проблему.

5.2. Сотрудники не должны допускать возникновения конфликта интересов Организации. В случае возникновения конфликтных ситуаций, которые могут противоречить интересам Организации и его пациентов, сотрудники должны приложить все усилия для наиболее эффективного их разрешения.

5.3. При общении с пациентом по телефону, сотрудник обязан грамотно общаться. Отвечая на телефонный звонок, необходимо вежливо поздороваться, произнести название Организации. Телефонные переговоры должны вестись громким четким голосом, речь должна быть внятной, доброжелательной.

5.4. При общении по телефону очень важно соблюдать культуру речи. Правильная речь – это сочетание верного тона, артикуляции, произношения, громкости и точного подбора слов. Необходимо предлагать помощь любому, нуждающемуся в ней. Заканчивать разговор рекомендуется фразой «Всего доброго», «Всего хорошего».

6. Символика и корпоративный стиль

Символика – специфические физические объекты: девизы, лозунги, герои, фирменный стиль, логотип, цветовые решения.

Корпоративный стиль – это совокупность приемов (графических, цветовых, языковых и т.д.), которые обеспечивают узнаваемость медицинской организации и ее услуг.

6.1. Организация устанавливает строго регламентированный порядок использования фирменного знака и логотипа.

Деловая печатная продукция всех структурных подразделений, включая фирменные бланки, конверты, визитные карточки работников должны быть выполнены в едином стиле с использованием официально принятой символики и цветовой гаммы. Не допускается одностороннее самостоятельное изменение фирменного знака, единой формы и стиля выполнения деловой печатной продукции.

6.2. При оформлении помещений ГАУЗ ТО «Городская поликлиника № 1» рекомендуется придерживаться единого корпоративного стиля во внутреннем и внешнем облике помещений, зданий, внешнем виде работников.

6.3. Сотрудники представляют облик Организации для пациентов, поэтому от имиджа каждого конкретного сотрудника на рабочем месте и работы с пациентами зависит имидж Организации. В связи с этим Организация формирует общие требования к своим сотрудникам:

- каждый сотрудник должен выглядеть аккуратно, мужчины должны быть выбриты либо иметь аккуратно подстриженные усы, бороду;
- медицинские работники носят фирменную одежду;
- в рабочее время немедицинские сотрудники должны носить деловую одежду. Это требование означает одежду нейтральных расцветок, предполагающую деловой стиль. Для женщин недопустима одежда с оголенным животом, спиной, мини-юбка.
- недопустимо нахождение на рабочем месте сотрудников в верхней одежде.

7. Система мотивации и работы с персоналом

Нематериальные виды поощрения работников Организации являются важнейшей частью формирования корпоративного духа, стимулирования труда и как следствие успешного развития Организации. Мотивация работников достигается благодаря удовлетворению следующих потребностей в медицинской организации:

- социальные потребности: взаимодействие в коллективе, командный дух на рабочих местах, стимулирование социальной активности работников;
- потребность в уважении: интересная и содержательная работа, поощрение достигнутых результатов, продвижение по карьерной лестнице, профессиональное обучение и переподготовка;
- потребности в самовыражении: позволить работникам полностью использовать профессиональный потенциал и развивать свои способности.

В Учреждении применяются следующие виды нематериальной мотивации:

- Моральная мотивация. Работники нуждаются в уважении, признании их успехов и вклада в работу медицинской организации. Необходимо не только стимулировать работника на дальнейшие достижения, но и показывать, что от его трудовой деятельности зависят результаты работы медицинской организации в целом. Признание заслуг сотрудника Учреждения: устная благодарность на корпоративном мероприятии, устная похвала от руководителя медицинского учреждения, благодарственные письма, награждение сотрудника грамотой от руководителя Учреждения.

- Психологическая мотивация обеспечивает удовлетворение потребности в общении. Качество коммуникаций непосредственно зависит от доброжелательного климата в команде, который должен быть сбалансирован, учитывая психотипы и интересы работников коллектива, а также личности и имиджа лидера (руководителя), уровня доверия и лояльности к нему лично. Этот вид нематериальной мотивации предполагает выявление психологических особенностей каждого конкретного работника и моральную поддержку членов коллектива. Возможные способы выявления психологической мотивации: анкетирование для определения психологического портрета, типа мотивации; тестирование для оценки удовлетворенности и профилактики профессионального выгорания, наблюдение. После выявления мотивационных потребностей персонала возможно планируется проведение семинаров и тренингов для повышения уровня профессиональной коммуникации, стрессоустойчивости и т. д., возможность обращения за помощью к психологу, регулярная обратная связь от руководителя и т.д.

- Социальная мотивация. Меры социальной мотивации направлены на сплочение коллектива, формирование корпоративной культуры и создание доверительной атмосферы. Меры социальной мотивации: тренинги на командность, командные и корпоративные мероприятия; неформальные мероприятия; создание общих чатов для коммуникаций; бесплатные билеты на массовые спортивные, культурные или иные мероприятия от профсоюзной организации; проведение праздничных корпоративных мероприятий; поздравление с важными датами, юбилею (юбилейная дата работы в медицинской организации, юбилейная дата рождения), рождение ребенка, вступление в брак и т.д.

- Организационная мотивация. Все, что связано с обустройством рабочего места, условий работы и рабочего процесса: обустройство рабочих мест. Работники, которые чувствуют себя комфортно во время работы, будут с удовольствием приходить на работу и чувствовать свою ценность, а также заботу со стороны работодателя; организация зон приема пищи; участие в различных проектах; программа адаптации для новичков

8. Заключительные положения

8.1. Нормы и правила, утвержденные в настоящем Положении, распространяются

на всех работников ГАУЗ ТО «Городская поликлиника № 1». Каждый работник должен быть ознакомлен с данным Положением под подпись.

8.2. Организация проводит систематический мониторинг соблюдения правил, принципов и стандартов, заложенных в настоящем Положении. Контролируют и несут ответственность за выполнение данного Положения руководители структурных подразделений и сотрудники Организации.

План-график проведения мероприятий на 2024-2025 год

п/п	Примерная дата проведения мероприятия	Наименование мероприятия	Участники	Ответственный	Результат проведенного мероприятия
1	Октябрь 2024	Мероприятие в честь пожилого человека (приглашение в медицинскую организацию, вручение подарков)	Работника. Достижшие пенсионного возраста, Работники, находящиеся на заслуженном отдыхе	1.Отдел по управлению персоналом 2.Профсоюзный комитет	
2	Ноябрь 2024	Конкурс рисунков детей работников ко Дню народного единства	Дети работников ГАУЗ ТО «Городская поликлиника № 1», желающие принять участие	1.Отдел по управлению персоналом 2.Профсоюзный комитет	
3	Декабрь 2024 г.	Вручение Благодарственных писем и Почетных грамот по итогам года наиболее эффективным сотрудникам	Работники ГАУЗ ТО «Городская поликлиника № 1», показавшие высокие результаты работы	1 Главный врач 2 Отдел по управлению персоналом	
4	Февраль 2025г.	Тренинг профилактики эмоционального выгорания работников	Работники ГАУЗ ТО «Городская поликлиника № 1», желающие принять участие	Отдел по управлению персоналом	
5	Март 2025г.	Проведение анкетирования на оценку удовлетворенности и работой	Все работники ГАУЗ ТО «Городская поликлиника № 1»	Отдел по управлению персоналом	
6	апрель 2025г.	1.Анализ результатов, в том числе разработка	Все работники	Отдел по управлению персоналом	

		<p>плана по повышению удовлетворенности</p> <p>2. Предоставление результатов руководителям.</p> <p>3. Обратная связь работникам в индивидуальном порядке от руководителя, проведение беседы руководителем на тему повышения удовлетворенности работой</p>	<p>ГАУЗ ТО «Городская поликлиника № 1»</p>	<p>персоналом</p>	
7	Май 2025г.	<p>1. Спортивное мероприятие, нацеленное на сплочение коллектива, с участием членов семей работников</p> <p>2. Бессмертный полк. Присоединиться к главной в стране акции, посвященной Дню Победы</p>	<p>Работники ГАУЗ ТО «Городская поликлиника № 1» и члены их семей, желающие принять участие</p>	<p>1 Отдел по управлению персоналом</p> <p>2 Профсоюзный комитет</p> <p>3 Руководители структурных подразделений</p>	
8	Июнь 2025г.	<p>1 Поздравление от главного врача с Днем медицинского работника</p> <p>2 Награждение работников</p>	<p>Работники ГАУЗ ТО «Городская поликлиника № 1»,</p>	<p>1 Главный врач</p> <p>2 Отдел по управлению персоналом</p>	
9	Август 2025г.	<p>Конкурс рисунков детей работников «Как я провел лето»</p>	<p>Дети работников ГАУЗ ТО «Городская поликлиника № 1», желающие принять участие</p>	<p>1. Отдел по управлению персоналом</p> <p>2. Профсоюзный комитет</p>	
10	Сентябрь 2025г.	<p>Поздравление с Днем Знаний</p>	<p>Дети работников ГАУЗ ТО «Городская поликлиника № 1», желающие принять участие</p>	<p>1. Отдел по управлению персоналом</p> <p>2. Профсоюзный комитет</p>	

АНКЕТА

Уважаемые работники нашей медицинской организации!

Мы предлагаем Вам заполнить анкету на тему «Мотивация и корпоративная культура в нашей организации». Ваши искренние ответы помогут нам улучшить наши процессы и будут способствовать формированию благоприятного климата в коллективе.

1 раздел Ценности

Оцените по 10- бальной системе важность сфер жизни лично для Вас, где 10- очень важно, 1- неважно.

№	Наименование вопроса/ суждения	Вариант ответа в баллах
1	Работа, которая доставляет Вам удовольствие	
2	Высокооплачиваемая работа	
3	Удачная женитьба или замужество	
4	Знакомство с новыми людьми, социальные мероприятия	
5	Вовлечение в общественную деятельность	
6	Религия, духовные практики	
7	Физкультура, спортивные мероприятия	
8	Интеллектуальное развитие	
9	Карьера	
10	Красивые машины, дом, одежда и прочее	
11	Времяпровождение в кругу семьи	
12	Близкие друзья	
13	Работа волонтером	
14	Медитация, размышления	
15	Здоровая сбалансированная диета	
16	Чтение литературы	

2 Раздел. Потребности в саморазвитии

Отвечая на вопросы, поставьте пожалуйста баллы, отражающие Ваше мнение:

5– утверждение полностью соответствует действительности;

4- скорее соответствует, чем нет;

3– и да и нет;

2– скорее не соответствует;

1- не соответствует.

№	Наименование вопроса/ суждения	Вариант ответа
1	Я стремлюсь изучить себя	
2	Я оставляю время для развития, как бы не был занят делами	
3	Возникающие препятствия стимулируют мою активность	
4	Я ищу обратную связь, так как это помогает мне узнать и оценить себя	
5	Я анализирую свою деятельность, выделяя для этого специальное время	
6	Я анализирую свои чувства и опыт	
7	Я много читаю	
8	Я широко дискутирую по интересующим меня вопросам	
9	Я верю в свои возможности	
10	Я стремлюсь быть более открытым человеком	
11	Я осознаю то влияние, которое оказывают на меня окружающие люди	
12	Я управляю своим профессиональным развитием и получаю положительные результаты	
13	Я получаю удовольствие от освоения нового	
14	Возрастающая ответственность не пугает меня	
15	Я положительно отношусь к продвижению по службе	

3 Раздел. Удовлетворенность своим трудом

Согласны ли Вы с утверждением:

№	Наименование утверждения	Вариант ответа		
		Да	Частично	Нет
1	То, чем я занимаюсь на работе, меня интересует	Да	Частично	Нет
2	За последние годы я добился успехов в своей профессии	Да	Частично	Нет
3	У меня сложились хорошие отношения с членами нашего коллектива	Да	Частично	Нет
4	Удовлетворение, получаемое от работы, важнее чем высокая зарплата	Да	Частично	Нет
5	Занимаемое мной служебное положение не соответствует моим способностям	Да	Частично	Нет
6	В работе меня привлекает возможность узнавать что-то новое	Да	Частично	Нет
7	С каждым годом я ощущаю, как растут мои профессиональные знания	Да	Частично	Нет
8	Люди, с которыми я работаю, уважают меня	Да	Частично	Нет
9	В жизни часто бывают ситуации, когда не удается выполнить всю возложенную на Вас работу	Да	Частично	Нет
10	В последнее время руководство не раз выражало удовлетворение по поводу моей работы	Да	Частично	Нет
11	Работу, которую я выполняю, не может выполнить человек с более низкой квалификацией	Да	Частично	Нет
12	Процесс работы доставляет мне удовольствие	Да	Частично	Нет
13	Меня редко поощряют за работу	Да	Частично	Нет
14	Даже если бы мне предложили более высокую заработную плату, я бы не сменил место работы	Да	Частично	Нет
15	В нашем коллективе созданы безопасные и благоприятные условия для труда	Да	Частично	Нет