



# THE NHS CONSTITUTION

the NHS belongs to us all

دستور خدمات الصحة الوطنية NHS

## خدمات الصحة الوطنية هي ملك للناس

إنها موجودة لتحسن صحتنا وسلامتنا، ولتدعمنا في المحافظة على سلامتنا الجسدية والعقلية ولكي نتعافى عندما نمرض، وعندما لا يكون التعافي الكامل ممكناً ستعمل على بقائنا بأحسن صحة ممكنة حتى انتهاء أعمارنا. إنها تعمل في أبعد حدود العلم - لتجلب أعلى مستويات المعرفة والمهارة الإنسانية لإنقاذ الحياة وتحسين الصحة. إنها تلامس حياتنا في أوقات الحاجة الأساسية للناس، عندما تكون الرعاية والحنان أهم شيء.

تأسست خدمات الصحة الوطنية وفق مجموعة مبادئ وقيم مشتركة تربط المجتمعات والجماهير التي تخدمها - أي المرضى والناس عامة - مع الموظفين العاملين فيها.

يضع هذا الدستور مبادئ وقيم خدمات الصحة الوطنية في إنكلترا. ويحدد الحقوق التي يستحقها المرضى والجمهور والموظفين مع **التعهدات** التي تلتزم خدمات الصحة الوطنية بإنجازها، إلى جانب **المسؤوليات** ما بين الجمهور والمرضى والموظفين تجاه بعضهم البعض لضمان عمل خدمات الصحة الوطنية بشكل عادل ومجدي. ستكون جميع هيئات خدمات الصحة الوطنية والقطاعين الخاص والثالث المجهزين لخدمات الصحة الوطنية مطالبة بموجب القانون بأخذ هذا الدستور بالحسبان في قراراتها وأعمالها.

سيتم تجديد الدستور كل عشر سنوات بإشراك الجمهور والمرضى والموظفين. وسيرافقه دليل لدستور الخدمات الوطنية يتم تجديده كل ثلاث سنوات على الأقل، بحيث يحدد الإرشادات الحالية المتعلقة بالحقوق والتعهدات والواجبات والمسؤوليات التي وضعها الدستور. وستصبح هذه المتطلبات للتجديد ملزمة قانونياً. ستضمن هذه كون المبادئ والقيم التي تستند عليها خدمات الصحة الوطنية خاضعة للمراجعة المنتظمة ولإعادة الالتزام؛ وأن يستوجب على أية حكومة تسعى لتغيير مبادئ أو قيم خدمات الصحة الوطنية، أو الحقوق أو التعهدات أو الواجبات أو المسؤوليات المحددة في الدستور، أن تشترك بنقاش شامل وشفاف مع الجمهور والمرضى والموظفين.

## 1. المبادئ التي ترشد خدمات الصحة الوطنية

هناك سبعة مبادئ رئيسية ترشد خدمات الصحة الوطنية في كل ما تقوم به. تستند هذه على القيم الأساسية لخدمات الصحة الوطنية والمستمدة من النقاشات المعمقة مع الموظفين والمرضى والجمهور. تدرج هذه القيم في مؤخرة هذه الوثيقة.

**1. تقدم خدمات الصحة الوطنية خدمة شاملة ومتوفرة للجميع بغض النظر عن الجنس أو العرق أو الإعاقة أو العمر أو الميول الجنسية أو الدين أو الاعتقاد. تقع عليها واجبات تجاه كل فرد وشخص تخدمه ويجب أن تحترم حقوقهم الإنسانية. وفي الوقت ذاته، لديها واجبات اجتماعية أوسع لترويج المساواة من خلال الخدمات التي تقدمها وأن تهتم بوجه خاص بالمجموعات أو أقسام المجتمع التي لا تسير فيها التحسينات في المجالات الصحية ومعدلات الحياة بنفس السرعة مع بقية السكان.**

**2. يركز الوصول إلى خدمات الصحة الوطنية على الاحتياجات الصحية وليس على المقدرة الفردية للشخص على الدفع. خدمات الصحة الوطنية مجانية، باستثناء حالات محدودة يشرعها البرلمان.**

**3. تطمح خدمات الصحة الوطنية لتحقيق أعلى مستويات الجودة والمهنية - في تقديم رعاية ذات جودة عالية تكون آمنة ومجدية وتركز على تجربة المريض؛ في التخطيط وإيصال الخدمات السريرية والخدمات الأخرى التي تقدمها؛ في الأشخاص الذين توظفهم وفي التعليم والتدريب والتنمية التي يتلقونها؛ في قيادة وإدارة منظماتها؛ ومن خلال التزامها بالإبداع والترويج وإجراء الأبحاث لتحسين الرعاية والوضع الصحي الحالي والمستقبلي للناس.**

**4. يجب أن تعكس خدمة الصحة الوطنية احتياجات المرضى وما يفضلونه هم وعوائلهم والقائمين على رعايتهم. سيتم إشراك ومشاورة المرضى وعوائلهم والقائمين على رعايتهم عندما يكون ذلك مناسباً في جميع القرارات المتعلقة برعايتهم وعلاجهم.**

**5. تعمل خدمات الصحة الوطنية عبر الحدود التنظيمية وبالشراكة مع منظمات أخرى لصالح المرضى والمجتمعات المحلية والشعب بشكل أوسع.** إن خدمات الصحة الوطنية هي نظام متكامل من منظمات وخدمات مرتبطة ببعضها البعض من خلال المبادئ والقيم المنعكسة في هذا الدستور. تلتزم خدمات الصحة الوطنية بالعمل المشترك مع السلطات المحلية ومع تشكيلة واسعة من قطاعات أخرى خاصة وعامة وثالثة على المستوى المحلي والوطني لتوفير وتوصيل تحسينات في الصحة والسلامة.

**6. خدمات الصحة الوطنية ملتزمة بتوفير أفضل قيمة لأموال دافعي الضرائب والاستخدام الدائم والعادل والأكثر جدوى للمصادر المحدودة.** ستكون الأموال العامة للرعاية الصحية مخصصة فقط لصالح الأشخاص الذين تخدمهم خدمات الصحة الوطنية.

**7. خدمات الصحة الوطنية خاضعة للمحاسبة من قبل الجمهور والمجتمعات والمرضى الذين تخدمهم.** خدمات الصحة الوطنية هي خدمة وطنية ممولة من خلال الضرائب الوطنية وتضع الحكومة إطار عملها ويخضع عملها للمحاسبة من قبل البرلمان. ولكن غالبية القرارات في خدمات الصحة الوطنية، وخصوصاً تلك المتعلقة بعلاج الأفراد والتنظيم المفصل للخدمات تؤخذ على نحو ملائم من قبل الخدمات الصحية المحلية ومن قبل المرضى مع معالجيهم. يجب أن يكون نظام المسؤولية والمحاسبة بالنسبة لأخذ القرارات في خدمات الصحة الوطنية شفافاً وواضحاً للجمهور وللمرضى والموظفين. لذلك ستضمن الحكومة دائماً وجود إفادة واضحة وحديثة فيما يخص محاسبة خدمات الصحة الوطنية.

## أ2- المرضى والجمهور - حقوقك وتعهدات خدمات الصحة الوطنية تجاهك

يجب على جميع الأشخاص الذين يستخدموا خدمات الصحة الوطنية ان يفهموا ما لهم من الحقوق القانونية. ولهذا السبب، فإن الحقوق القانونية المهمة ملخصة في هذا الدستور ومشروحة بشكل أوسع في الدليل لدستور خدمات الصحة الوطنية، والذي يشرح أيضاً ما بإمكانك عمله إن اعتقدت بأنك لم تتلقى ما يحق لك. ولا يغير هذا الملخص محتويات حقوقك القانونية.

يحتوي الدستور أيضاً على التعهدات التي تلتزم خدمات الصحة الوطنية بتحقيقها. تعتبر التعهدات أكبر وأسمى من الحقوق القانونية. يعني هذا أن التعهدات ليست ملزمة قانونياً لكنها تمثل التزاماً من قبل خدمات الصحة الوطنية بتوفير خدمات ذات جودة عالية.

### الوصول إلى الخدمات الصحية:

**لديك الحق** بتلقي خدمات الصحة الوطنية مجاناً باستثناء بعض حالات استثنائية معينة محددة من قبل البرلمان.

**لديك الحق** بالوصول لخدمات الصحة الوطنية. لن يتم رفض وصولك لها على أساس غير منطقية.

**لديك الحق** بأن تتوقع من خدمات الصحة الوطنية المحلية القيام بتقييم المتطلبات الصحية للجالية المحلية وتفويض الخدمات التي تتوافق مع هذه الاحتياجات ووضعها موضع التنفيذ كما تقتضي الحاجة.

**لديك الحق**، في حالات معينة، للسفر إلى دول أخرى في المنطقة الاقتصادية الأوروبية أو سويسرا للعلاج وأن يكون ذلك متوفراً لك من خلال مفوض خدمات الصحة الوطنية.

**لديك الحق** أن لا يتم التمييز ضدك بشكل غير قانوني في توفير خدمات الصحة الوطنية على أساس من بينها الجنس أو العرق أو الدين أو الاعتقاد أو الميول الجنسية أو الإعاقة (بما في ذلك الإعاقة التعليمية أو المرض العقلي) أو العمر.<sup>1</sup>

### تلتزم خدمات الصحة الوطنية أيضاً:

- بتوفير طريقة سهلة ومناسبة للوصول للخدمات خلال فترات الانتظار المحددة في الدليل لدستور خدمات الصحة الوطنية (تعهد)؛
- بإتخاذ قرارات بطرق واضحة وشفافة، بحيث يكون بإمكان المرضى والجمهور فهم كيفية التخطيط للخدمات وإيصالها (تعهد)؛ و
- جعل الانتقال سهلاً بأبكر قدر ممكن عندما يتم تحويلك من خدمة إلى أخرى، وأن تكون مشمولاً في النقاشات المعنية (تعهد).

1 تتصد الحكومة استخدام قانون المساواة في جعل التمييز غير المبرر على أساس العمر أمر غير قانوني في توفير الخدمات وممارسة الأنشطة العامة. وشريطة أن يجاز من قبل البرلمان، فإن هذا الحق بعدم التمييز سيمتد للعمر عندما تصبح المواد القانونية المعنية سارية الصلاحية لقطاع الصحة.

## نوعية الرعاية والبيئة:

**لديك الحق** بأن تتم معاملتك بمستوى مهني من الرعاية من قبل موظفين من ذوي الخبرة والتأهيلات المناسبة، لدى منظمة مسجلة أو معترف بها بشكل صحيح تلبى المستويات المطلوبة في السلامة والجودة.<sup>2</sup>

**لديك الحق** أن تتوقع من منظمات خدمات الصحة الوطنية مراقبة نوعية الرعاية الصحية التي توكلها أو تقدمها وبذل الجهود لتحسينها.

## تلتزم خدمات الصحة الوطنية أيضاً:

- بالتأكد من تقديم الخدمات ببيئة نظيفة وآمنة ومناسبة للغاية المقصودة، اعتماداً على الممارسات الوطنية الأفضل (تعهد)؛ و
- بالتحسين المتواصل في نوعية الخدمات التي تستلمها أنت، وتعريف الممارسات الأفضل في نوعية الرعاية والعلاج وتقاسمها (تعهد).

## علاجات وأدوية وبرامج مصدق عليها وطنياً:

**لديك الحق** بالحصول على أدوية وعلاجات أوصى بها معهد ناييس NICE<sup>3</sup> للاستخدام في خدمات الصحة الوطنية، إن قال طبيبك إن استخدامها مناسب لك طبياً.

**لديك الحق** أن تتوقع أن تكون القرارات المحلية بشأن تمويل أدوية وعلاجات أخرى منطقية

عقب دراسة مناسبة للأدلة. إن قررت خدمات الصحة الوطنية المحلية عدم تمويل دواء أو علاج تشعر أنت وطبيبك بأنه مناسب لك، فعليها أن تشرح لك قرارها ذلك.

**لديك الحق** أن تتلقى اللقاحات التي أوصت اللجنة المشتركة للمناعة واللقاحات بأخذك لها طبقاً لبرنامج المناعة الوطني المقدم من قبل خدمات الصحة الوطنية.

## تلتزم خدمات الصحة الوطنية أيضاً:

- بأن توفر برامج الكشف المسحي التي توصي بها لجنة الكشف المسحي الوطنية للمملكة المتحدة (تعهد).

## الاحترام والموافقة والسرية:

**لديك الحق** أن تتم معاملتك بكرامة واحترام، بما يتوافق مع حقوقك الإنسانية.

**لديك الحق** أن تقبل أو ترفض العلاج الذي يعرض عليك، وأن لا يجرى عليك أي فحص جسدي أو علاج إلا لو أعطيت موافقة شرعية. إن لم تكن لديك الأهلية لفعل ذلك، فيجب أن يتم الحصول على الموافقة من شخص قادر قانونياً أن يتصرف نيابة عنك أو أن يكون العلاج الأنسب لصالحك.<sup>4</sup>

<sup>2</sup> سينطبق نظام التسجيل على بعض الجهات المجهزة لخدمات الصحة الوطنية بالنسبة للتحكم بالعدوى من عام 2009، وبشكل أوسع من عام 2010. توجد تفاصيل إضافية في دليل الدستور لخدمات الصحة الوطنية.

<sup>3</sup> ناييس NICE (المعهد الوطني للامتياز الصحي والعلاجي) هو منظمة مستقلة تابعة لخدمات الصحة الوطنية تصدر توجيهات بشأن الأدوية والعلاجات. "موصى به" يعني أنه قد أوصى به من قبل التقييم التقني لاييس. تكون أمانة الرعاية الأولية عادة ملزمة بتمويل التقييم التقني لاييس من تاريخ لا يزيد عن ثلاثة أشهر من تاريخ نشر التقييم.

<sup>4</sup> إن كنت محتجزاً في مستشفى أو في مركز علاج اجتماعي خاضع للإشراف بموجب قانون السلامة العقلية لعام 1983 فقد تنطبق قواعد مختلفة على العلاج لاعتلالك العقلي. ستشرح لك هذه القواعد في حينها. قد يعني ذلك أنه قد يعطى لك علاج لاعتلالك العقلي حتى لو لم تعطي أنت الموافقة على العلاج.

### تلتزم خدمات الصحة الوطنية أيضاً؛

- بأن تخبرك عن خدمات الرعاية الصحية المتوفرة لك على المستوى المحلي والوطني (تعهد)؛ و
- بأن تعرض عليك معلومات يسهل الوصول إليها تكون موثوقة وذات صلة لكي تتمكنك من المشاركة بالكامل بالقرارات المتعلقة برعايتك الصحية ولدعمك في اتخاذ خياراتك. سيتضمن ذلك معلومات عن نوعية الخدمات السريرية عندما تتوفر معلومات دقيقة وقوية (تعهد).

### الاشتراك في رعايتك الصحية وفي خدمات الصحة الوطنية؛

**لديك الحق** أن تشترك في النقاشات والقرارات بشأن رعايتك الصحية، وأن تعطى معلومات تمكنك من ذلك.

لديك الحق أن تشترك مباشرة أو عبر ممثلين، في التخطيط لخدمات الرعاية الصحية، وفي تطورات ودراسة المقترحات للتغيير في طريقة تقديم تلك الخدمات، وفي ما سيتخذ من قرارات تؤثر على عمليات تلك الخدمات.

### تلتزم خدمات الصحة الوطنية أيضاً؛

- بأن توفر لك المعلومات التي تحتاجها للتأثير والتحقيق في تخطيط خدمات الصحة الوطنية وتوصيلها (تعهد)؛ و
- بأن تعمل بالشفافية معك، ومع عائلتك والقائمين على رعايتك ومع من يملك (تعهد).

**لديك الحق** أن تعطى معلومات مسبقاً عن العلاج المقترح لك، بما في ذلك أية مخاطر رئيسية أو أية علاجات بديلة قد تكون متوفرة، والأخطار المتعلقة بعدم القيام بأي شيء.

**لديك الحق** للخصوصية والسرية وأن تتوقع من خدمات الصحة الوطنية أن تحافظ على معلوماتك السرية آمنة ومحمية.

**لديك الحق** بالوصول إلى سجلاتك الصحية. ستستخدم هذه دائماً للتحكم بعلاجك لصالحك الأفضل.

### تلتزم خدمات الصحة الوطنية أيضاً؛

- بأن تطلعك على أية رسائل تم تبادلها بين الأطباء بخصوص رعايتك (تعهد).

### خيار ناتج عن المعرفة؛

**لديك الحق** أن تختار طبيبك العام الممارس، وأن يتم قبولك من قبل تلك العيادة إلا لو كانت هناك أسباب معقولة للرفض وفي تلك الحالة سيتم إخبارك بتلك الأسباب.

**لديك الحق** أن تعبر عما تفضله من استخدام طبيب معين ضمن عيادة الطبيب العام، ويجب على العيادة أن تحاول الالتزام.

**لديك الحق** في الخيار بشأن رعاية خدمات الصحة الوطنية وفي الحصول على المعلومات التي تدعم تلك الخيارات. ستتطور الخيارات المتوفرة لك مع الوقت وتعتمد على احتياجاتك الشخصية. توجد التفاصيل في دليل دستور خدمات الصحة الوطنية.

### الشكاوى والإصلاح:

**لديك الحق** أن يتم التعامل بشكل فعال مع أي شكوى تتقدم بها ضد خدمات الصحة الوطنية وأن يتم التحري عنها بشكل صحيح.

**لديك الحق** أن تعرف نتائج أية تحقيق في شكاوى.

**لديك الحق** أن تأخذ شكاوى إلى المحقق المستقل في شكاوى الخدمات الصحية، إن لم تكن راضٍ عن طريقة التعامل مع شكاوى من قبل خدمات الصحة الوطنية.

**لديك الحق** أن تقدم لمراجعة قضائية إن كنت تعتقد بأنك قد تأثرت بشكل مباشر بعمل أو قرار غير شرعي لهيئة من هيئات خدمات الصحة الوطنية.

**لديك الحق** في التعويض لو تعرضت لأذى نتج عن إهمال في علاجك.

### تلتزم خدمة الصحة الوطنية أيضاً:

- بالتأكد من معاملتك باحترام مع تلقي الدعم المناسب طوال فترة التعامل مع شكاوى؛ وأن واقع تقدمك بشكوى لن ينعكس سلباً على علاجك في المستقبل (تعهد)؛
- بأن يتم الإقرار بالأخطاء عند وقوعها، والاعتذار عنها وشرح ما حصل بالخطأ وتصحيح الأمور بسرعة وبشكل فعال (تعهد)؛ و
- بالتأكد من تعلم المنظمة للدروس من الشكاوى والطلبات وأن تستخدم هذه في تحسين خدمات الصحة الوطنية (تعهد).



## 2ب. المرضى والجمهور - مسؤولياتك

خدمات الصحة الوطنية ملك لنا كلنا. هناك أمور يمكننا كلنا القيام بها لذاتنا وللآخرين تساعد في عملها بشكل فعال ولضمان استخدام الموارد بمسؤولية:

- يجب عليك أن تدرك أن بإمكانك الإسهام بشكل كبير في تحقيق السلامة والصحة الجيدة لنفسك ولعائلتك وأن تتحمل مسؤولية شخصية بالنسبة لذلك.
- يجب أن تسجل في عيادة طبيب عام ممارس - هذه هي نقطة الدخول الرئيسية لخدمات الصحة الوطنية.
- يجب أن تشارك في البرامج الصحية العامة المهمة مثل التلقيح.
- يجب عليك التأكد من معرفة الأشخاص الأقرب إليك برغباتك بشأن التبرع بالأعضاء الجسدية.
- يجب عليك تسليم التزويد الرجعي - سواء كان إيجابياً أم سلبياً - بشأن العلاج والرعاية التي تتلقاها، بما في ذلك أية ردود عكسية قد تعرضت لها.
- يجب عليك أن تعامل موظفي خدمات الصحة الوطنية والمرضى الآخرين باحترام وأن تدرك أن التسبب بالإزعاج أو الفوضى في مباني خدمات الصحة الوطنية يمكن أن يؤدي الى مقاضاتك.
- يجب عليك أن تقدم معلومات دقيقة عن صحتك وظروفك وحالتك.
- يجب عليك أن تحافظ على مواعيدك، أو إلغائها خلال فترة زمنية معقولة. وقد يعني عدم قيامك بذلك التأثير على تلقيك للعلاج خلال فترة الانتظار القصوى.

### 13. الموظفين - حقوقك وتعهدات خدمات الصحة الوطنية تجاهك

إن الالتزام والمهنية وتكريس الموظفين العاملين لصالح الأشخاص الذين تخدمهم خدمات الصحة الوطنية هو الذي يحقق الفرق الحقيقي. تتطلب الرعاية ذات الجودة العالية أماكن عمل ذات جودة عالية مع مفضيين وموفري خدمات يسعون ليكونوا أرباب عمل مفضلين.

- القدرة على رفع تظلم داخلي وإن اقتضى الأمر طلب التصليح عندما يشعر الموظف بأنه لم يتم دعم ما هو صواب.
- بالإضافة إلى هذه الحقوق القانونية، فهناك عدد من **التعهدات** التي تلتزم خدمات الصحة الوطنية بتحقيقها. ترتقي التعهدات وتسمو عن حقوقك القانونية. هذا يعني أنها غير ملزمة قانونياً لكنها تمثل التزاماً من قبل خدمات الصحة الوطنية لتوفير بيئة عمل ذات جودة عالية للموظفين.

#### تلتزم خدمات الصحة الوطنية:

- بأن تقدم لجميع الموظفين سواء كانوا أفراداً أو فرق أدواراً واضحة ومسؤوليات وأعمالاً مجزية تحقق الفرق لدى المرضى وعائلاتهم والقائمين على رعايتهم والمجتمعات (تعهد)؛
- بأن توفر لجميع الموظفين تطويراً شخصياً، ومدخلاً لتدريب مناسب لأعمالهم ودعم إداري للنجاح (تعهد)؛
- بأن توفير دعم وفرص للموظفين للمحافظة على صحتهم وسلامتهم وأن يكونوا بخير (تعهد)؛ و
- بأن تتشارك مع الموظفين في اتخاذ القرارات التي تؤثر عليهم وعلى الخدمات التي يقدموها. ويكون إشراكهم شخصياً من خلال منظمات ممثلة ومن خلال ترتيبات عمل مع شراكة محلية. سيتم تمكين جميع الموظفين للتقدم بطرق لتوصيل خدمة أفضل وأكثر أمناً للمرضى ولعائلاتهم (تعهد).

يجب أن تكون لجميع الموظفين وظائف مجزية وذات شأن، مع الحرية والسرية للعمل لصالح المرضى. ولتحقيق ذلك، يجب أن يكونوا موضع ثقة وأن يستمتع لهم باهتمام. يجب أن يعاملوا باحترام في مكان عملهم، وتكون لديهم الأدوات ولهم التدريب والدعم لإيصال الرعاية، والفرص للتطوير والتقدم.

ينطبق الدستور على جميع الموظفين، سواء كان عملهم سريري أو غير سريري في خدمات الصحة الوطنية ومشغليهم. يشمل ذلك العاملين أينما كان مكان عملهم، سواء كانوا في القطاع العام أو الخاص أو في منظمات القطاع الثالث.

للموظفون **حقوق قانونية** واسعة مثبتة في القوانين العامة للعمل والتمييز. وهذه ملخصة في دليل الدستور لخدمات الصحة الوطنية. كما تشمل العقود الشخصية للعمل شروط وبنود تعطي الموظفين حقوق إضافية.

هذه الحقوق موجودة للتأكد من أن للموظفين:

- بيئة عمل جيدة مع وجود فرص عمل مرنة، تتناسب مع احتياجات المرضى ومع الطريقة التي يعيش فيها الناس حياتهم؛
- إطار عادل في المعاشات وعقود العمل؛
- إمكانية الاشتراك والتمثيل في مكان العمل؛
- ظروف عمل صحية وآمنة وبيئة خالية من الإزعاج والتوتر والعنف؛
- معاملة عادلة بالتساوي خالية من التمييز؛ و

### 3ب. الموظفون - مسؤولياتك

لجميع الموظفين مسؤوليات تجاه الجمهور ومرضاهاهم وزملائهم.

توجز أدناه واجبات قانونية مهمة.

**يجب عليك أن تسعى:**

- نحو المحافظة على أعلى مستويات الرعاية والخدمة، وتحمل المسؤوليات عن الرعاية المسؤول أنت عن توفيرها شخصياً، بالإضافة الى مسؤولياتك في المساهمة الأوسع لأهداف فريقك وأهداف خدمات الصحة الوطنية في المجمل؛
- أن تتلقى التدريبات وفرص التطوير المتوفرة علاوة على المتطلبات القانونية المرتبطة بمنصبك؛
- أن تلعب دورك بالتحسين المستمر للخدمات عبر العمل بشراكة مع المرضى والجمهور والمجتمعات؛
- أن تكون منفتحاً مع المرضى، وعائلاتهم والقائمين على رعايتهم أو ممثليهم بما في ذلك حالات وقوع أمر خاطئ؛ الترحيب والاستماع للتزويد الرجعي ومعالجة المخاوف مباشرة وبروح التعاون. يجب أن تساهم في بيئة يمكن فيها سماع الحقيقة ويتم التشجيع على الإبلاغ عن الأخطاء والتعلم من تلك الأخطاء؛ و
- أن تتنظر على الخدمات التي تقدّم من وجهة نظر المريض وتشارك المرضى وعائلاتهم والقائمين على رعايتهم في الخدمات التي تقدمها، والعمل معهم، ومجتمعاتهم والمنظمات الأخرى والتوضيح بشكل جلي عن الجهة المسؤولة عن رعايتهم.

**عليك واجب** قبول المحاسبة المهنية والمحافظة على مستويات الممارسة المهنية كما هي محددة من قبل الهيئات المنظمة المناسبة التي تنطبق على مهنتك أو دورك.

**عليك واجب** القيام برعاية معقولة للصحة والسلامة في العمل تجاه نفسك وفريقك والآخرين وأن تتعاون مع الموظفين لضمان الالتزام بمتطلبات الصحة والسلامة.

**عليك واجب** العمل طبقاً للشروط الظاهرة والمفهومة الضمنية الموجودة في عقد عملك.

**عليك واجب** أن لا تقوم بالتمييز ضد المرضى أو الموظفين والالتزام بتكافؤ الفرص والمساواة وتشريعات حقوق الإنسان.

**عليك واجب** حماية سرية المعلومات الشخصية التي تحتفظ بها الا لو كان قيامك بذلك سيضع أي شخص في خطر التعرض لأذى كبير.

**عليك واجب** أن تكون نزيهاً وصادقاً عندما تقدم لوظيفة وعند تنفيذك لتلك الوظيفة.

يتضمن الدستور أيضاً **توقعات** تعكس كيف يجب أن يلعب الموظفون دورهم في ضمان نجاح خدمات الصحة الوطنية وإيصال مستوى رعاية عالي.

## قيم خدمات الصحة الوطنية

لقد طور المرضى والجمهور والموظفون هذا التعبير عن القيم التي تلهم المشاعر لدى خدمات الصحة الوطنية والتي يجب أن توجهها في القرن الواحد والعشرين. ستنشأ وستجدد المنظمات الفردية قيمها الخاصة، لكي تناسب حاجتها المحلية. توفر قيم خدمات الصحة الوطنية أرضية مشتركة للتعاون في تحقيق التطلعات المشتركة.

**تحسين الحياة.** نناضل لتحسين الصحة والسلامة وتجارب الناس مع خدمات الصحة الوطنية. نشتم الامتياز والمهنية أينما وجدت - في الأمور اليومية التي تجعل حياة الناس أفضل سواء كانت في العيادة السريرية أو في تحسين الخدمات أو في الإبداع.

**العمل سويًا لمصلحة المرضى.** نضع المرضى أولاً في جميع الأمور التي نقوم بها، من خلال الوصول إلى الموظفين والمرضى والقائمين بالرعاية والعائلات والمجتمعات والمهنيين خارج خدمات الصحة الوطنية. نضع احتياجات المرضى والمجتمعات قبل الحدود التنظيمية.

**نعمل الحساب للجميع.** نستخدم مصادرها لصالح المجتمع بأكمله ونحرص على عدم استثناء أو التخلي عن أي شخص. ونعرف أن بعض الأشخاص يحتاجوا للمزيد من المساعدة، وأن هناك قرارات صعبة يجب اتخاذها - وأنه عندما نهدر المصادر فإننا نهدر فرص الآخرين. نحن ندرك أن لدينا جميعاً دوراً يجب أن نلعبه في جعل أنفسنا ومجتمعاتنا أكثر صحة.

**الاحترام والكرامة.** نقدر نحن كل شخص كفرد، نحترم تطلعاته والتزاماته في الحياة، ونسعى لفهم أولوياته واحتياجاته وقدراته وحدوده. نأخذ ما يقوله الآخرون بجدية. نحن نزيهين بشأن وجهات نظرنا وما نستطيع عمله وما لا نستطيعه.

**الالتزام بجودة الرعاية.** لقد كسبنا الثقة بنا من خلال إصرارنا على الجودة ونناضل للحصول على الحقوق الأساسية في جميع الأوقات: الأمن والسرية والاستقامة المهنية والإدارية والمحاسبة وخدمة معتمدة واتصالات جيدة. نرحب بالتزويد الرجعي والتعلم من الأخطاء والبناء على نجاحاتنا.

**الحنان والشفقة.** نستجيب بإنسانية ولطف لألم كل شخص أو ضيقه أو قلقه أو احتياجاته. ونبحث عن الأشياء التي يمكننا عملها مهما كانت صغيرة لتقديم الراحة وتخفيف الألم. نخصص الوقت للأشخاص الذين نخدمهم ونعمل إلى جانبهم. لا ننتظر حتى يتم سؤالنا لأننا نهتم.

هذا الكتيب هو ترجمة للنسخة الإنكليزية والتي يمكن أن تجدها على الموقع التالي [www.dh.gov.uk/nhsconstitution](http://www.dh.gov.uk/nhsconstitution). تم بذل كل جهد ممكن للتأكد من التطابق لكن بحال وجود أي غموض فإن اللغة الإنكليزية هي النسخة السائدة.

© Crown copyright 2009  
292617/Arabic 0.5k Mar 09 (Mar)

صادرة عن وزارة الصحة  
للحصول على المزيد من النسخ من هذه النشرة يرجى زيارة  
[www.orderline.dh.gov.uk](http://www.orderline.dh.gov.uk) وذكر الرقم المرجعي التالي  
292617 دستور خدمات الصحة الوطنية.  
هاتف: 0300 123 1002 فاكس: 01623 724 524  
مينوكوم: 0300 123 1003 (من الساعة 8 صباحاً وحتى 6 مساءً، أيام الاثنين وحتى الجمعة)