مدونة
السلوك والمعايير الأخلاقية

للعاملين في مستشفى جمعية المقاصد الخيرية الإسلامية

القدس

أيلول 2014

المحتويات

كلمة رئيس مجلس الادارة 5
كلمة الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة «أمان» 7
مقدمة 9
مبادئ المدونة 11
منطلقات المدونة 14
ما تقر به المدونة 16
أهداف المدونة 17
الفئة المستهدفة 18
دور القيادة في المستشفى 18
واجبات القيادة في المستشفى 20
قواعد عامة لسلوك الموظف في المستشفى 23
سلوك وأخلاقيات أصحاب المهن الطبية 25
احترام الأسرار الطبية المهنية 27
احترام حقوق المريض في المستشفى 29
قواعد عامة للمحافظة على موارد المستشفى 31
قواعد عامة في الحيادية الوظيفية 32
قواعد عامة في الحيادية السياسية 33
قواعد عامة في تضارب المصالح 34
قواعد العلاقة مع زملاء العمل 36
الاستشارة 38
الالتزام بأحكام المدونة 39
الالتزام بالمدونة 40

كلمة رئيس الهيئة الإدارية لجمعية المقاصد الخيرية الاسلامية

نستكمل اليوم اجراءاتنا في سبيل بناء أسس الحكم الصالح، وتعزيز قيم النزاهة والشفافية في مستشفى المقاصد، ومن أجل مواكبة المعايير العالمية المتبعة لادخال الاصلاحات والتطورات الادارية المطلوبة.

اننا في جمعية ومستشفى المقاصد عمدنا الى العمل المشترك مع ائتلاف (أمان) حتى نعزز مبادئ الشفافية والمساءلة بشكل مستدام، ولنقوم بتطبيق اجراءات التدقيق الداخلي والخارجي، ومحاربة كل ظاهرة فساد قد تلوح في سماء مؤسستنا.

من هنا فإن إدارة الجمعية وإذ تقرّ وتصادق على مدونة السلوك والمعايير الاخلاقية للعاملين في المستشفى، نؤكد على أننا نلتزم وبشكل طوعي بتطبيق مبادئ الحكم الرشيد لأننا ننتمي لهذه المؤسسة ونسعى إلى

ترسيخ اسمها ودورها في القدس عاصمة فلسطين، واسمحوا لي أن أتقدم بوافر الشكر والامتنان للائتلاف الذي تعهد بتقديم الإسناد اللازم للمستشفى، ودعم جهود الإدارة في تطوير وتنمية قدرات وحدة الرقابة الداخلية في المقاصد، وبناء قدرات العاملين فيه.

وفقكم الله ووفقنا نحو تعزيز صمود مؤسساتنا المقدسية وتطورها وشكراً لكم .

الدكتور عرفات الهدمي

كلمة الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة «أمان»

في إطار عمل أمان المستمر في بناء نظام نزاهة وطني يشتمل على سياسات وإجراءات تحد من فرص الفساد، عملت أمان على إعداد مدونات سلوك لعدد من القطاعات الفلسطينية، حيث تحدد مدونات السلوك المعايير والأخلاقيات وسلوكيات العمل المهنية من أجل اتباعها أثناء آداء العاملين لأعمالهم، وبالرغم من أن تبني المدونة من قبل العاملين يعتبر طوعياً، إلا أنها تشترط إحترام الأنظمة الداخلية للمؤسسة والقوانين السارية، وبالإضافة إلى ذلك فإن المدونات تعبر عن إخلاص الموظف في خدمة المواطنين الذي يشكل أساس عمله ومفهومه للمواطنة، وبالتالي استعداده الطوعي للعمل بموجب قيم النزاهة ومبادئ الشفافية ونظم المساءلة، إضافةً لإحترامه لزملائهة ومسؤلياته.

يأتي إعداد مدونة سلوك العاملين في جمعية مستشفى

المقاصد الخيرية الاسلامية، استكمالاً لما قامت به أمان من إعداد مدونات سلوك العاملين في القطاع الصحي، والتي شملت المبادئ والقواعد العامة التي تحدد معايير وأخلاقيات وسلوكيات العاملين في القطاع الصحي بشكل عام. وترى أمان في مساعدة المؤسسات بموائمة المدونة العامة بما يتلائم مع خصوصيتها واحتياجاتها اسهاماً منها في تسهيل تطبيق المدونة.

مقدمة

لأن العنصر البشري هو الدعامة الأساسية في عمل مستشفى المقاصد، والعامل الرئيس في تطوير الخدمات الصحية المقدمة كمّاً ونوعاً، فإنه يحتاج إلى مدونة تضع مبادئ وأُسس موضوعية توضح قواعد السلوك الوظيفي وأخلاقيات المهنة، بحيث تشكل المسار الأمثل للأداء الوظيفي ولعلاقة الموظف بزملائه وبالمواطنين خلال عمله.

ولا شك في أن العمل على إنصاف موظفي المستشفى، وتقدير رسالتهم النبيلة وخدماتهم الإنسانية وجهودهم المخلصة من قبل المواطنين، من شأنه أن يدعم جهودهم وأن يعزز من قدرتهم على المزيد من البذل والعطاء لتلبية احتياجات المواطنين وتوقعاتهم.

إن احترام مدونات السلوك والمعايير الأخلاقية عموماً، وتلك الخاصة بموظفي المستشفى، طوعيٌ

نابعٌ من وحي الضمير والأخلاق، ومن احترام أصول المهنة ومقتضياتها، ويعتمد بشكل رئيس على الرقابة الذاتية الداخلية، وهذا سرُّ النجاح، وذلك لأن العمل بمبادئ المدونة ما يلبث أن يتحول إلى سياج وقائي يحمي الموظف من الدخول في مخالفة القانون ومن ارتكاب المحظورات، ويرفع من أدائه الوظيفي، ويعزز الثقة بكفاءته المهنية، ويزيد من ثقة المواطنين بنزاهة ومصداقية وكفاءة المؤسسة التي يعمل بها وينتمي إليها. لذلك، فإن مدونة السلوك والمعايير الأخلاقية لموظفي المستشفى، تشكل جزءً أصيلاً من المنظومة الشاملة للحكم الصالح والأداء السليم والفاعل في القطاع الصحي.

مبادئ المدونة

تعتمد هذه المدونة على ستة مبادئ أساسية تعكس الواجبات الأخلاقية الخاصة بسلوك الموظف في مستشفى المقاصد أثناء تأديته الخدمة وهي:

1. **احترام القانون**: ويعني الامتثال للقواعد والأحكام القانونية الناظمة للعمل؛ أي التشريعات الصحية بمختلف مستوياتها القانونية، وتطبيق أحكام القضاء دون تأخير أو إبطاء، لأن مبدأ سيادة القانون واستقلال القضاء أساسٌ للحكم الصالح.
2. **الحيادية**: وتعني التصرف بموضوعية في القضية المعروضة على الموظف، بعيداً عن أية اعتبارات أخرى، وتقديم الخدمات والنصح والإرشاد في المجالات الصحية المختلفة لكافة المواطنين بذات الجودة المطلوبة، وبغض النظر عن توجهاتهم السياسية المختلفة.
3. **النزاهة**: وتعني تقديم الخدمات للمواطنين بأمانة وإخلاص، لأن خدمة المواطن ونيل ثقته

هما غاية الوظيفة العامة، لذلك فإنه يتعين على موظف المستشفى أن يسعى للحفاظ على ثقة المواطنين وتعزيزها والتأكيد على أهمية نزاهة الإدارة الصحية، والحرص على المصلحة العامة للمجتمع؛ بألاّ يستخدم منصبه وسلطاته أو يسمح باستخدامها بطريقة غير سليمة، وأن يُغلّب المصلحة العامة دوماً على مصالحه الشخصية في حال نشوء تضارب بين هذه المصالح، وأن يكشف عن حالات إساءة استخدام السلطة واستغلال النفوذ وسوء الإدارة حال أن اطلع عليها، وأن لا يكشف عن المعلومات الرسمية بطريقة غير صحيحة أو أن يستخدمها لأغراض شخصية.

4. **المهنية**: يتعين على موظفي المستشفى، عند أدائهم واجبات الوظيفية، ضمان تنفيذها وفق أعلى المعايير المهنية المتعارف عليها في مجال الخدمات الصحية، وبما يضمن جودة وكفاءة الخدمات المقدمة، ونيل ثقة المواطنين ورضاهم.

5. **الاجتهاد**: يتعين على موظف المستشفى أن يؤدي واجبه تجاه المواطنين بكل جد واجتهاد وعناية وانتباه، وأن يدرك أنهم أصحاب حاجة ويتوقعون منه الكثير على الصعيد الإنساني والخدماتي، وعليه أن يتقيد بالعدالة الإجرائية المطلوبة في عملية صنع القرارات الإدارية، وأن يقدم النصيحة المناسبة لمسؤوليه في العمل وفي التوقيت المناسب، وأن يتجنب السلوك الذي ينم عن الإهمال أو عدم الاكتراث.

6. **الاقتصاد والفعالية**: ينبغي على موظف المستشفى عند قيامه بواجباته الوظيفية أن يحرص على عدم تبديد المال العام أو إساءة استخدامه أو استعماله بطريقة غير سليمة، وأن يدير كل أشكال الموارد العامة كالموارد البشرية والمادية بطريقة تؤدي إلى الحفاظ على الممتلكات والإيرادات العامة، وأن يضمن تقديم الرعاية والخدمات الصحية للمواطنين بفعالية وجودة عالية في الأداء.

منطلقات المدونة

تنطلق هذه المدونة من أن:

1. الوظيفة في المستشفى تتطلب الأمانة والثقة والإحساس العالي بالمسؤولية.
2. معايير السلوك المتوقعة من العاملين في المستشفى تحوز على وضع خاص بالغ الأهمية على المستوى الإنساني والخدماتي، وتظل مصدر قلق مشروع ومتواصل بالنسبة للمجتمع وصانع القرار.
3. موظف المستشفى يخضع لرقابة ذاتية على تصرفاته وسلوكه الوظيفي، ويدرك الأبعاد الإنسانية والأخلاقية والمهنية لطبيعة وظيفته، ويتمتع بالولاء والانتماء ويقظة الضمير تجاه الفعاليات الإدارية والتخصصية التي تتصل بعمله.
4. موظف المستشفى يؤثر وبطرق مختلفة على كيفية الاستخدام الأمثل للموارد والمخصصات المالية، لذلك فإن إساءة استخدام تلك الموارد يثير تساؤلات لدى المواطنين حول أخلاقيات العمل في المستشفى، وحول مدى إمكانية التقدم في الأداء الصحي بهدف ضمان الرعاية الصحية الشاملة لكافة المواطنين واستمراريتها لاسيما في محافظة القدس.
5. القطاع الصحي عموماً ومستشفى المقاصد خصوصاً بأمس الحاجة للاستخدام الأمثل للموارد البشرية والمخصصات المالية المتاحة، وتعزيز الاعتماد على الذات، بما يمهد الطريق لتعزيز الثقة بقدرة المؤسسات والمرافق الصحية في القدس على تقديم أفضل الخدمات للمواطنين، والنهوض المستمر بها، وضمان حق الجميع في الرعاية الصحية، ووصولها إلى كافة المناطق.

ما تقر به المدونة

1. الموظفين في المستشفى يرغبون في النهوض بهذا القطاع الهام والحيوي، والارتقاء بالخدمات الصحية، وضمان استمراريتها، ووصولها إلى كافة المواطنين.
2. الموظفين في المستشفى يدركون مدى حاجة المواطنين للخدمات التي يقدمونها، وأن الوقت ثمين وبخاصة عندما يتعلق الأمر بصحة وسلامة المواطن، وأنهم يؤدون عملاً إنسانياً وأخلاقياً نبيلاً يستحق البذل والعطاء.
3. الموظفين في المستشفى يريدون التصرف بطريقة أخلاقية وإنسانية ومهنية، ويرغبون بالفوز بأعلى درجات الاحترام بين المواطنين.
4. الموظفين في المستشفى يريدون إبطال كل إمكانية لحدوث تعارض في المصالح بين المصلحة العامة ومصالحهم الشخصية قبل حصولها.
5. مسألة التعارض أو التضارب في المصالح هي من أكثر الأمور تعقيداً في مجال الأخلاقيات لعلاقتها بالمكتسبات المادية بأنواعها المختلفة.

أهداف المدونة

1. تحديد معايير السلوك والأخلاق المرغوبة والمتوقعة من العاملين في المستشفى.
2. تعريف المواطنين بالسلوك المرغوب فيه والمتوقع من العاملين في المستشفى.
3. الترويج للمعايير المهنية وأخلاقيات السلوك.
4. وضع السلوك المهني المثالي والمسؤول في إطار محدد بدلاً من أن يُترك للاجتهاد الشخصي لكل موظف أو إدارة.
5. المحافظة على الثقة المتبادلة بين المواطنين والعاملين في المستشفى وتعزيزها باستمرار.
6. تشجيع العاملين في المستشفى على تنمية قدراتهم ومهاراتهم الوظيفية في المجالات الإدارية والتخصصية والفنية.
7. المساهمة في جعل البيئة الوظيفية أكثر شفافية ومصداقية في المستشفى.
8. النهوض بالقطاع الصحي في محافظة القدس

والارتقاء بخدمات الرعاية الصحية وضمان استمراريتها بالشكل الأمثل ووصولها إلى كافة المواطنين.

الفئة المستهدفة

تتوجه هذه المدونة إلى كافة الموظفين العاملين في مستشفى المقاصد، بمختلف فئاتهم ودرجاتهم الوظيفية، وتستهدف كافة الوظائف الإدارية والتخصصية والفنية العاملة في المستشفى.

دور القيادة في المستشفى

1. تبني مدونة السلوك والمعايير الأخلاقية، والترويج لها، وتدريب الموظفين عليها في مختلف المستويات الوظيفية، واعتمادها كأساس في عملية التقييم.
2. توفير بيئة عمل تضمن تخصيص مكان مناسب لطبيعة عمل الموظفين وحوافز مادية ومعنوية تساعد على تعزيز ولاء الموظف للمؤسسة وليس للأشخاص.
3. تحديد المستويات الإدارية في المستشفى، ومهام الدوائر والموظفين والوصف الوظيفي لهم، وحدود مسؤولياتهم، وطبيعة العلاقة بين الوحدات الإدارية في المؤسسة، ونطاق الإشراف والرقابة والمساءلة والمحاسبة.
4. تبني سياسات تضمن الحفاظ على حقوق المواطنين في الحصول على فرص متساوية في تلقي الخدمات الطبية والرعاية الصحية، وتولي بذات الوقت أهمية خاصة وموضوعية في التعامل مع الحالات الطارئة.
5. تبني سياسات تهدف إلى تعزيز قدرة المستشفى وضمان جودة الخدمات التي تقدمها.
6. تبني إجراءات توظيف وترقية معلنة تراعي الكفاءة والخبرة المطلوبة وتمنع من التدخل السياسي والاعتبارات غير الموضوعية في عملية التوظيف والترقية.
7. تحديد الإجراءات واجبة الاتباع في عملية المشاركة

في المؤتمرات الدولية والتمثيل والبعثات الخارجية بشكل يؤدي إلى توافقها مع مقتضيات عمل المستشفى ويكفل تحقيق أهدافها وتحسين الأداء فيها وترشيد نفقاتها.

8. إشراك جمهور المستفيدين من خدمات المستشفى باتخاذ القرارات ووضع السياسات والبرامج المتعلقة بالخدمات المقدمة لهم.
9. اتخاذ الإجراءات التي تضمن حفظ الملفات والسجلات والمعلومات التي تخص المواطنين بشكل يسهل الوصول إليها، ويحافظ على الخصوصية والسرية وفقاً للقانون.

واجبات القيادة في المستشفى

1. عدم استخدام الممتلكات والموارد العامة في خدمة جهة معينة بناءً على اعتبارات سياسية أو اجتماعية خاصة.
2. العمل على تسهيل الإجراءات وتقليص الوقت اللازم لاتخاذ القرارات وإنجاز المعاملات.
3. توفير بيئة عمل تضمن احترام كرامة المواطنين والتنوع الثقافي والديني وخصوصية المرأة، وتوفر شروط الأمان والسلامة.
4. الأخذ بآراء المواطنين المتعلقة بعمل المستشفى وجمعها لإدماجها ضمن خطط وأهداف وسياسات وبرامج المستشفى.
5. عدم استخدام معلومات عامة غير منشورة تم الحصول عليها بموجب الصلاحيات الوظيفية لتحقيق أهداف ومصالح خاصة.
6. تدريب الموظفين على مضمون حق المواطن في الإطلاع على المعلومات، بما لا يخل بمقتضيات السرية المهنية في المجال الصحي وحدودها.
7. توفير إمكانية وصول المواطنين للمعلومات الموثقة حول قرارات وسياسات المستشفى دون قيود وبإجراءات سهلة ومعلنة.
8. نشر المعلومات على نحو واسع لاطلاع المواطنين

على الإجراءات الإدارية، وكيفية الاستفادة من الخدمات الصحية التي تقدمها المستشفى.

9. التعامل بجدية وأمانة في حال اكتشاف قضايا فساد وكسب غير مشروع، وتقديم البيانات والإيضاحات المتوفرة بمصداقية للجهات المعنية ودون خداع أو تضليل أو محاباة.
10. التعامل بجدية وأمانة في حال اكتشاف تضارب في المصالح وبخاصة في المهن الطبية والمهن الطبية المساعدة، وتحديداً فيما يتعلق بالعيادات الطبية الخاصة، وطبيعة العلاقة التي تحتمها أخلاقيات المهنة وميثاق الشرف بين الأطباء والصيادلة وشركات التأمين.
11. استقبال شكاوى المواطنين والتحقيق فيها بجدية، ووفقاً لقواعد السلوك الواردة بالمدونة، وعلى الموظف المسؤول عن تلقي الشكاوى مخاطبة صاحب الشكوى بالنتائج التي تم التوصل إليها في عملية التحقيق بشكواه.

قواعد عامة لسلوك الموظف في المستشفى

1. أحرص على تأدية عملي بدقة وأمانة وإخلاص وتجرد بعيداً عن أية اعتبارات خاصة من شأنها أن تخل بواجبات وظيفتي.
2. أخصص وقت العمل الرسمي في أداء مهامي الوظيفية، وأحافظ على ذات مستوى الأداء في غير أوقات العمل الرسمي إذا اقتضت مصلحة العمل ذلك.
3. أحترم مواعيد العمل المخصصة لوظيفتي.
4. أؤدي المهام الموكلة إلي بموجب موقعي الوظيفي، وأنجز العمل في الوقت المحدد.
5. أتقيد في سلوكي بقيم النزاهة، وأقوم بجميع الواجبات التي تفرضها علي طبيعة عملي وتفرضها القوانين واللوائح.
6. أحرص على تنمية قدراتي وكفاءتي العلمية والعملية، وأسعى للحصول على المهارات والمعلومات الضرورية التي تمكنني من القيام

بالأعمال المطلوبة والمتوقعة مني.

7. أمتنع عن الاحتفاظ بحوزتي الشخصية بأصل أي تقرير أو وثيقة أو رسالة خاصة بالمؤسسة أو بنسخ عنها، واستخدامها لأغراضي الخاصة.
8. أبلغ مؤسستي فوراً بأية مخالفة أو تهمة توجه إلي أو طلب للحضور إلى المحكمة أو غيرها من الملاحقات القانونية والقضائية، باستثناء ما يتعلق منها بحوادث شخصية بسيطة لا أكون فيها بموقع المتهم ولا تؤثر في سمعتي أو في سير عملي.
9. أتعهد بعدم الإطلاع على المستندات والأوراق والسجلات التي ليست من اختصاصي.
10. أحرص على عدم الظهور بمظهر من شأنه المساس أو الإخلال بكرامة وظيفتي.
11. أحسن معاملة المواطنين وأتعامل معهم بانفتاح واحترام وسِعة صدر.
12. أحرص، في حال قيامي بمهمة رسمية، على استخدام أفضل أدوات السفر المتوفرة من حيث الكفاءة والترشيد.
13. ألتزم بإبلاغ مسؤولي المباشر أو المسؤول حسب التسلسل الوظيفي بنتائج مشاركتي في المهمات الرسمية.
14. أتأكد من الحفاظ على ممتلكات المؤسسة لأنني مؤتمن عليها وأحسن استعمالها.

سلوك وأخلاقيات أصحاب المهن الطبية

1. أحترم ميثاق الشرف الطبي الذي أقسمت عليه وألتزم به في عملي.
2. أحافظ على مهنة الطب كمهنة إنسانية وأخلاقية وعلمية تحتم على مَن يمارسها أن تحترم الشخصية الإنسانية في جميع الظروف والأحوال.
3. أتعهد بأن أكون قدوة حسنة في سلوكي ومعاملتي، مستقيماً في عملي، محافظاً على أرواح الناس وأسرارهم وأعراضهم، باذلاً جهدي في خدمتهم ورعايتهم.

4. أتعهد بأن كل عمل طبي أقوم به يجب أن يستهدف مصلحة المريض المطلقة، وأن تكون له ضرورة تبرره، وأن يتم برضاء المريض أو ولي أمره إذا كان قاصراً أو فاقداً للوعي.
5. أتعهد ببذل العناية اللازمة لعلاج مرضاي، دون أي إهمال أو تقصير، وبغض النظر عن توجهاتهم السياسية أو أوضاعهم الاجتماعية أو معتقداتهم الدينية أو المذهبية.
6. أتعهد بتلبية نداء المرضى فوراً في حالات الطوارئ والإسعاف حسب الأصول القانونية.
7. أمتنع عن اللجوء إلى أية طرق أو أساليب تخل بشرف مهنتي وبخاصة ما يدخل منها في زمرة الغش والتدجيل والادعاء باكتشاف طريقة للتشخيص أو العلاج غير مثبتة علمياً.
8. أمتنع عن إعطاء أيّ مصدّقة أو تقرير أو شهادة طبية دون أن يسبق ذلك إجراء فحص طبي دقيق وموضوعي وأمين.

9. أحافظ على حقوق الزمالة التي يجب أن تسود بين أصحاب المهن الطبية، والتي تقوم على الاحترام والثقة المتبادلة، وتيسير سبل التعاون في كل ما يخدم المرضى ويحفظ كرامة ومكانة وسمعة مهنتي.
10. أتجنب المزاحمة غير المشروعة والقيام بأيّ عمل يتنافى مع كرامة مهنتي.
11. أمتنع عن استغلال مهنتي بأيّ شكل كان للحصول على كسب مادي من المرضى.
12. ألتزم بجميع القوانين واللوائح التي تتعلق بمهنتي وأطبقها تطبيقاً أميناً وسليماً.

احترام الأسرار الطبية المهنية

1. أمتنع عن إفشاء أسرار المرضى، إلاّ في الأحوال والحدود التي ينص عليها القانون، لأن هذا العمل مخالف لميثاق الشرف الطبي الذي أقسمت على احترامه والالتزام به.
2. أُدرك بأنه يدخل في نطاق السرّ الطبي كل ما أطلع

عليه من أحوال المريض الصحية والاجتماعية وما قد أراه أو أسمعه أو أفهمه من المريض أثناء اتصالي المهني به من أموره أو أمور غيره على حدّ سواء.

3. أُدرك بأنه لا يُشترط في تحقق عملية إفشاء السر الطبي أن ينبهني المريض بضرورة الحفاظ عليه وكتمانه.
4. أُدرك بأن قيامي بإفشاء السرّ الطبي خلافاً للأحوال التي ينص عليها القانون يُرتب عليّ مسؤولية أخلاقية ومسؤولية قانونية (مدنية وجزائية وتأديبية) في آن معاً.
5. أدرك بأنه من حق المريض أن يحدد الشخص أو الأشخاص الذين بإمكانهم الإطلاع على وضعه وحالته الصحية.

احترام حقوق المريض في المستشفى

1. من حق المريض تلقي العناية الطبية اللائقة والمناسبة لطبيعة حالته الصحية.
2. من حق المريض الحصول على الرعاية الصحية الفورية في الحالات الطارئة.
3. من حق المريض تلقي شرح وافٍ عن حالته الصحية والعلاج المقترح والمضاعفات المحتملة، وله الموافقة على تلقي ذلك العلاج أو رفضه.
4. من حق المريض أن تُحترم خصوصيته وكرامته ومعتقداته الدينية والثقافية.
5. من حق المريض الموافقة على أو رفض المشاركة في الأبحاث والتدريبات التي تجرى في المؤسسة الصحية.
6. من حق المريض تلقي الرعاية الصحية دون أي تمييز على أساس الانتماء السياسي أو المعتقد الديني أو على أساس اللون أو الجنس أو العرق أو أي شكل من أشكال التمييز.

7. من حق المريض التعرف على هوية الطبيب المعالج وطاقم التمريض والقائمين على رعايته الصحية، وتسمياتهم الوظيفية.
8. من حق المريض أن يرفض الكشف عليه من قبل معالج من غير جنسه (ذكر أو أنثى) إذا كانت تلك هي رغبته، مع مراعاة الأصول القانونية في حالات الضرورة.
9. من حق المريض الحصول على نسخة من ملخص التقرير الطبي الخاص به حال خروجه من المؤسسة الصحية، لتسهيل عملية المراجعة الطبية، ومن حقه أيضاً الحصول على تقرير شامل عن حالته الصحية للاحتفاظ به.
10. من حق المريض تقديم شكوى ضد المؤسسة الصحية أو أحد العاملين فيها، ويتوجب على المؤسسة الصحية الاهتمام بالشكوى المقدمة إليها واتخاذ الإجراءات المناسبة بشأنها.

قواعد عامة للمحافظة على موارد المستشفى

1. أحرص على استخدم الموارد المتاحة تحت تصرفي لتحقيق الأهداف العامة فقط وفي المجال المخصص لها.
2. أحرص على المحافظة على الأموال والممتلكات العامة التي أستخدمها أثناء قيامي بواجبات وظيفتي.
3. أمتنع عن مزاولة أي عمل من غير أعمال وظيفتي، سواءً أكان ذلك مقابل أجر أم دون أجر، حتى ولو كان ذلك خارج أوقات العمل الرسمية، ما لم يتم الحصول على موافقة مسبقة من الجهات المخولة قانونياً.
4. أحافظ على سلامة الأموال والموجودات المملوكة للمؤسسة التي في عهدتي.
5. أحرص على الحؤول دون حصول أي هدر أو سوء استخدام لموجودات أو ممتلكات المؤسسة.
6. أمتنع عن استخدام موجودات المؤسسة لأغراض

شخصية أو لا تتعلق بطبيعة العمل.

7. أراعي اختصار طول المكالمة الهاتفية قدر الإمكان لضمان عدم انشغال الخطوط وإتاحة استخدام هذه الوسائل بكفاءة للغرض الذي وجدت من أجله وبأقل التكاليف.
8. أبلغ عن أيّ ضرر أو تلف أكون قد تسببت به ولحق بموارد المؤسسة وممتلكاتها.

قواعد عامة في الحيادية الوظيفية

1. أحافظ على تقديم الخدمات للمواطنين بشكل حيادي بعيداً عن الفئوية الحزبية أو التعصب في المعتقدات والمصالح والاهتمامات الخاصة.
2. أتخذ قراري بناءً على الحقائق والجوانب الموضوعية للقضية، وأعطي الأسباب التي دفعتني إلى اتخاذ قرار معين إذا طلب مني ذلك.
3. ألتزم بعرض الحقائق كما هي، دون أية اعتبارات خاصة، ودون إخفاء للمعلومات أو تحريفها أو تأخيرها.
4. أقدم المعلومات بناءً على الأدلة القائمة، دون أي تحيز، وأعرض الخيارات والحقائق بشكل سليم ودقيق.

قواعد عامة في الحيادية السياسية

1. أقوم بخدمة المواطنين، بغض النظر عن توجهاتهم السياسية ومعتقداتهم، بأفضل شكل ممكن، وبطريقة تضمن الحفاظ على الحياد السياسي، وتتماشى مع متطلبات قواعد السلوك هذه، بعيداً عن معتقداتي السياسية والشخصية.
2. أتصرف بطريقة جديرة بالاحتفاظ بثقة المسؤولين، وأحاول في الوقت ذاته ضمان القدرة على إنشاء نفس العلاقة مع أشخاص قد يُطلب إلي العمل معهم في المستقبل.
3. أحترم القيود القانونية المفروضة على النشاطات السياسية لبعض المناصب الإدارية، وفي مكان

العمل وأوقاته.

4. أحرص على عدم السماح لآرائي السياسية الشخصية بتحديد طبيعة النصح والمشورة المقدمة من قبلي للمسؤولين أو بالتأثير على طبيعة عملي.

قواعد عامة في تضارب المصالح

1. أحرص على عدم استخدام المعلومات التي أحصل عليها خلال أداء الوظيفة أو بعد ترك العمل العام لتحقيق مصالح خاصة.
2. أمتنع عن الجمع بين وظيفتي وبين أي عمل آخر يتعارض ومهام عملي.
3. أحرص على عدم استغلال موقعي الوظيفي لتحقيق مصالح شخصية أو عائلية أو حزبية أو لمكاسب مادية أو لقبول أية هدية أو مكافأة أو منحة أو عمولة، مباشرة أو بالواسطة، سواء أثناء تأديتي الخدمة أو بعد تركي العمل في القطاع العام.

4. أعمل على إعلام الجهة المسؤولة عن أي تعارض في المصالح قد ينشأ أثناء شغل الوظيفة؛ بحيث لا يجوز أن تكون لي مصلحة مباشرة أو غير مباشرة في اتفاقات أو مناقصات أو عقود خارجية تتصل بأعمال مؤسستي أو في قرارات تعيين أو تقييم.
5. أفصح، بالقدر الذي يقتضيه منصبي، عن أعمالي الخاصة ومصالحي التجارية والمالية، أو ما أقوم به من أنشطة لتحقيق كسب مالي قد ينشأ عنها تضارب محتمل في المصالح.
6. ألتزم، في حالات احتمال حدوث تضارب في المصالح بين واجباتي ومصالحي الخاصة، بكافة التدابير المتخذة للحد من التضارب في المصالح أو إزالته.

قواعد العلاقة مع زملاء العمل

1. أحترم التسلسل الإداري في اتصالاتي الوظيفية، وأنفذ ما يصدر لي من أوامر وتعليمات في حدود ما تقتضيه القوانين واللوائح النافذة.
2. أعامل زملائي باحترام وتقدير، وأكون مستعداً للعمل الجماعي كأحد أفراد الفريق إذا تطلب العمل القيام بذلك.
3. أعمل على مساندة ودعم جهود زملائي بشكل يمكّنهم من الوفاء بالتزاماتهم الوظيفية وتأدية عملهم على النحو المطلوب.
4. أبتعد عن إنشاء علاقات شخصية واجتماعية خارجة عن نطاق العمل.
5. أتجنب إلهاء زملائي في العمل وتضييع وقتهم بالنقاشات غير الجادة أو الثرثرة.
6. أبتعد عن إزعاج زملائي من خلال ممارسات خارجة عن نطاق العمل وقواعد اللياقة.
7. أتعامل مع زملائي بموجب موقعهم الوظيفي، وبغض النظر عن انتماءاتهم السياسية أو الحزبية أو موقعهم العائلي أو الاجتماعي.
8. أحترم كافة القوانين واللوائح والتعليمات الصادرة بموجبها، وأحث زملائي ومن أتعامل معهم على احترامها والعمل بموجبها.

الإستشارة

يمكنك الحصول على النصح والمشورة حول قواعد السلوك في هذه المدونة أو في حال تخوفك من قضية معينة ذات صلة من الجهات التالية:

1. **المسؤولين في الجهات الإدارية والدائرة القانونية:** وذلك في مختلف المبادئ والقواعد السلوكية الواردة في المدونة، وبخاصة ذات الطبيعة الإدارية والقانونية، احتراماً للتسلسل الإداري في الاتصال الوظيفي الذي يتطلبه القانون، ومراعاةً لمبدأ التخصص في المشورة القانونية داخل المؤسسة.
2. **النقابات المهنية لأصحاب المهن الطبية:** وذلك لأن إبراز أهداف وغايات تلك النقابات، بموجب القوانين والأنظمة السارية بشأنها، تتمثل في المحافظة على حقوق ومصالح أصحاب المهن الطبية، والارتقاء بمستوى مهنتهم، والمحافظة على السلوك والآداب الطبية، والحفاظ على مستوى لائق فيما يتعلق بشروط وظروف عملهم لدى المؤسسات الحكومية وغير الحكومية.

الالتزام بأحكام المدونة

يضاف إلى بند عقود الموظفين كما يلي:

أقرّ بأنني اطلعت على هذه الدونة، وبأنني فهمت واجباتي وحقوقي، وأتعهد كموظف بالالتزام بكافة القيم وقواعد السلوك الموضحة في هذه المدونة.

تم إقرار والمصادقة على هذه المدونة بتاريخ 2014/9/23 من قبل رئيس الهيئة الإدارية لجمعية المقاصد الخيرية الإسلامية في مدينة القدس الشريف.

الدكتور عرفات الهدمي

التوقيع

الالتزام بالمدونة

أقر أنا الموظف:

.....

بأنني اطلعت على هذه المدونة وادركت وفهمت ما فيها، والتزم بتطبيق جميع ما ورد فيها.

التوقيع:

.....