

مجموعة
مستشفيات كليوباترا



قواعد السلوك الداخلي



سياسة واجراءات السلوك الداخلي

٧	مسؤوليتك الشخصية	خطاب من الرئيس التنفيذي والعضو المنتدب	١
٨	التعاون	رؤيتنا	٢
٩	الاحترام	رسالتنا	٣
١٠	النزاهة	قيمتنا	٤
١١	الشغف	الغاية من أدائنا	٥
١٢	الجودة	مسؤوليتنا تجاه سياسة وإجراءات السلوك الداخلي	٦



خطاب من الرئيس التنفيذي والعضو المنتدب



زملائي الأعزاء المظفرت بمجموعة مستشفيات كلية باترا
يسريني أن أقدم لكم سياسة وابراءات السلوك الداخلي الخاصة بمجموعة.

لقد تم العمل مسبقاً على سياسة وإجراءات السلوك الداخلي من أجل توحيدنا على مجموعة واحدة من القيم التي توجه قراراتنا وتصرفاتنا اليومية - إيماناً منها بأهمية التزامنا بأعلى المعايير الأخلاقية والنزاهة في كل ما نقوم به من أعمال، وبعد عدة سنوات تم مراجعة السياسة والإجراءات مرة أخرى لضم أسس جديدة أصبحت ذات أهمية قصوى لميثاقنا.

وتعود قواعد السلوك الداخلي لمجموعة مستشفيات كلية باترا مرجعاً للإسترشاد به على الطريقة التي نعمل بها معاً كفريق واحد لتحقيق أهدافنا المشتركة.

ومن المهم أن نؤكد أننا كمجموعة نتبع المبادئ الأخلاقية بغض النظر عن التحديات والعواقب من خلال الالتزام بالقواعد المذكورة بها والتواصل باحترام وتقدير وجهات النظر المختلفة لجميع الموظفين بالمجموعة للحفاظ على سمعتنا وعلى خلق مناخ وبيئة عمل صالحة وسلامة و العمل علي الارتقاء بالمجموعة و مساعدتها علي وجودها في المكانة السليمة التي تستدتها.

د. احمد عز الدين
الرئيس التنفيذي والعضو المنتدب



قيمنا



رسالتنا

تقديم أفضل جودة في مجال الرعاية الصحية في ظل بيئة آمنة موثوقة وراعية، وذلك من خلال مقدمي رعاية صديقة مدربين على أعلى مستوى ومرافق عالية الجودة بأحدث التقنيات الطبية واضعين نصب أعيننا مصلحة المرضى وعائلاتهم في المقام الأول



رؤيتنا

أن تصبح مستشفيات المجموعة رائدة في مجال توفير الرعاية الصحية المتكاملة في مصر من خلال مجموعة من المرافق والخدمات الطبية ذات جودة عالمية المستوى لتحسين حياة المرضى



الغاية من أدائنا

تلزם مجموعة مستشفيات كليوباترا رسالتها الأساسية - وهي تقديم أعلى مستوى من الخدمة الطبية المتميزة في السوق المعدل ومن هذا المنطلق تم صياغة لائحة السلوك الداخلي والتي تؤكد أن جميع الموظفين على المستوى المناسب من الوعي والاحترافية والالتزام بالمعايير المهنية التي تكفل تقديم خدمات طبية متميزة للمجتمع المصري.

تضع مجموعة مستشفيات كليوباترا كامل ثقتها في الموظفين لديها على كافة درجاتهم ومستوياتهم الوظيفية - وتعتبرهم ركن أساسي وقيمة عالية في أصول ومكونات المجموعة.

تلزם المجموعة بتطوير أداء ومهارات وتجهيز سلوك الموظفين للقيام بالأعمال بما يتواافق مع رسالتنا في تقديم أفضل جودة في مجال الرعاية الصحية في ظل بيئة آمنة موثوقة ومساعدتنا على الالتزام بالاحترام المتبادل والتعاون والشغف لخلق تأثير إيجابي دائم و الوصول الى تقديم خدمات طبية متميزة.



مسئوليتنا تجاه ميثاق قواعد السلوك

تسرى سياسة وإجراءات السلوك الداخلي على جميع الموظفين بمجموعة مستشفيات كلوباترا والشركات الشقيقة - على اختلاف درجاتهم ووظائفهم ومستواهم الوظيفي - في أي من هذه المستشفيات أو مواقع المجموعة كما أنها تسرى تلقائيا على جميع الموظفين بالمستشفيات والشركات الشقيقة التي سوف يتم انضمامها للمجموعة مستقبلا.



توضح سياسة وإجراءات السلوك الداخلي السلوك الداخلي المتوقع من موظفي مجموعة مستشفيات كلوباترا في أدائهم لمهام وظائفهم وخاصة المستويات الوظيفية صادبة القرارات وذلك لتوفير دليل للموظفين يحدد السلوكيات الأخلاقية الواجب إتباعها داخل المنشآت التابعة للمجموعة على أن يتم التعامل بنزاهة والتزام واحترام في كافة أنشطة المجموعة.



مسؤوليتك الشخصية

الالتزام بالأنظمة والسياسات والقوانين



القيادة بالقيادة



الإنضباط



الإبلاغ عن المخالفات وحالات الخطأ



منع الملاحة



توفر لك سياسة وإجراءات السلوك الداخلي المعلومات التي تحتاج إليها للقيام بعملك بصورة أخلاقية، بالإضافة إلى سياسات المجموعة.

ونتحمل جميعاً كموظفيين بالمجموعة مسؤولية معرفة السياسات التي تنطبق علينا وعلى الأعمال المنوطين بها وعلى القرارات التي تتخذها.

الالتزام بالأنظمة والسياسات والقوانين



- يتوجب على كافة الموظفين الالتزام بسياسة وإجراءات السلوك الداخلي والمهني وكافة القوانين واللوائح والسياسات والأنظمة المطبقة في المجموعة.
- يتوجب على كافة الموظفين الالتزام بمعرفة المتطلبات القانونية الأساسية والقوانين الأخرى ذات الصلة المتعلقة بمهام ومسؤوليات كل موظف حتى لا يتسبب الجهل بالسياسات في حدوث مخالفة قد تؤدي إلى الإساءة إلى سمعة المجموعة كما يمكن أن تؤثر سلباً على قدرتنا على تأدية أعمالنا.
- أي تصرف يودي إلى خرق سياسة وإجراءات السلوك الداخلي أو أي سياسات أخرى يعرض الموظف للمسؤولية وفقاً للإجراءات المتبعة في المنشأة ووفقاً للوائح المجموعة الداخلية وقانون العمل.
- أن الجهل بالقانون أو بسياسات المجموعة لا يمثل عذرًا لأي موظف تجاه واجب الالتزام بالقانون أو بهذه اللوائح والسياسات.



- يتوجب على كافة الموظفين تأدية المهام الموكلة إليهم بمستوى عالي من الكفاءة والاجتهداد والدقة والأمانة المطلوبة ويتوارد على الموظفين السعي للتميز في تحقيق أهداف المجموعة.



- أي اكتشاف او اختراع أنتج خلال فترة عمل الموظف من شأنه تطوير العمل بالمجموعة يعتبر ملكية فكرية ويبلغ فوراً للإدارة ويكون هذا الاكتشاف او الاختراع ملكية حصرية ومطلقة للمجموعة.
- منوع منعاً باتاً الأدلة بأي تعلیمات أو قرارات صادرة من إدارة المجموعة (المستشفيات, الشركات الشقيقة) شفويًا وإنما يجب أن تكون مكتوبة وموقعة من المدير المباشر وذلك في كل ما يتعلق بشأن أي من أمور العمل بالمجموعة.
- إن مسألة الموظف والتحقيق معه يكون في إطار صحيح وقانوني وفقاً لسياسة إجراءات التحقيقات والجزاءات المعتمدة وذلك دون مساس أو تجريح بكيان وشخص الموظف ومستواه الوظيفي

القيادة بالقدوة



- يتعين على كل موظف أيا كان موقعه أو درجته الوظيفية ان يتصرف بنزاهة ويلتزم التزام كامل بقواعد السلوك.
- يقع على عاتق كل مدير بمجموعة مستشفيات كليوباترا مسؤولية متزايدة توجب عليه التصرف كنموذج يحتذى به على سبيل المثال وليس الحصر:-
 - خلق بيئة عمل يشعر بها موظفي الادارات بالارتياح لطرح مخاوفهم.
 - تشجيع اتخاذ القرارات على أساس علمي وعملي.
 - توفير الدعم الكافي والمساعدة للموظف في حل المشاكل.
 - تشجيع الموظفين على الإبلاغ عن المخالفات التي قد تحدث أثناء ممارستهم لمهام عملهم.

ندن نتوقع أن يظهر قادتنا ومدربينا كنماذج ايجابية يحتذى بها وأن يلهموا الآخرين للالتزام بسياسة السلوك الداخلي.

الانضباط



- يلتزم جميع الموظفين بمواعيد العمل الرسمية للمجموعة.
- أي تصرف لأي موظف يؤدي إلى أي خرق بسيط أو شديد أو متواصل لشروط العمل / قواعد الخدمة / اللوائح أو أي سلوك غير أخلاقي أو الإهانة المعتمد في أداء الواجبات أو الإدانة فيما يتعلق بأي جريمة جنائية سيتم التعامل معه بما يتفق مع القانون.
- لا يجوز الخوض في أي أحاديث أو آراء سياسية أو دينية مع الزملاء حتى على سبيل المزاح أو الترفيه.
- لا يجوز بأي حال من الأحوال تناول الطعام في أماكن تواجد المرض ويسمح فقط في المناطق المخصصة لذلك.
- يجب التحري والتأكد من هوية المريض عند استكمال إجراءات الدخول وكذا هوية من ينوب عنه في اتخاذ أية إجراءات.
- لا يجوز التحدث بالטלيفون المحمول من الموظفين الذين يقدمون خدمة سواء طبية أو غير طبية للمرضى وذلك في أثناء وردياتهم المختلفة.
- يجب أن يتعامل جميع الموظفين مع المرضى بطريقة عادلة ومحترمة، ويحافظوا على كرامتهم الإنسانية، ويحترمون حقوقهم الأخلاقية والقانونية، ويدعمون سلامتهم ورفاهيتهم.
- يجب ألا يشارك أي موظف في أي أنشطة غير قانونية أياً كان نوعها.



الإبلاغ عن المخالفات وحالات الخطأ



- يقوم الموظفون بالإبلاغ عن واقعات خرق قواعد السلوك المهني الى الرئيس المباشر او مدير الموارد البشرية او مدير المستوى التالي او إدارة الامتثال او عن طريق البريد الإلكتروني الخاص بالإبلاغ عن المخالفات (whistleblowing@cleohc.com) وفقاً لسياسة الإبلاغ عن المخالفات المعتمدة.
- يتم حفظ بيانات المعتقدم بالإبلاغ سرية وتبقى هويته مجهولة دون الافشاء عن تلك البيانات.
- يجب على موظفي الرعاية الصحية الإبلاغ عن أي مخاوف بشأن صحة العلاج أو الرعاية المقدمة من أي من مقدمي الرعاية الصحية الآخرين لمدير الوحدة المعنى أو للمدير الطبي أو مدير المستشفى أو مدير الجودة أو رئيس المجلس الطبي للمستشفى أو رئيس المجلس الطبي للمجموعة.



- يتم التعامل مع جميع بلاغات الانتهاكات المشتبه بها للسياسة أو للقانون بمنتهى الحزم ويتم مراجعتها بصورة فورية من إدارة الامتثال أو أيًا من الإدارات المعنية الأخرى سواء المراجعة الداخلية أو الإدارة القانونية أو إدارة الموارد البشرية وتشمل بعض الأمثلة وليس الحصر:

الاحتياط والسرقة والرشوة
وتمارسات الفساد.



المسائل الهامة المتعلقة
باليئنة أو السلامة.



تضارب المصلحة الفعلي أو الظاهري.



التجاوزات أو التحريرات في
الحسابات أو التدقيقات.



انتهاكات التداول بناء على
معلومات داخلية.



التحرش



التمييز



منع الملاعبة



تلزم مجموعة مستشفيات كليوباترا بحماية حقوق الزملاء الذين يبلغون عن المخالفات الغير كيدية. حيث لن يتم الانتقام أو ملاعبة أي شخص يقدم بلاغ أو شكوى على سبيل المثال وليس الحصر:

عندما يتعاون في أي تحقيق يخص أي انتهاك أو خطأ ما.

٣

عندما يقوم بالسؤال أو الاستفسار فيما يتعلق بالمتثال أو يطلب نصيحة تخص ممارسة عمل معين أو قرار.

حين يقوم الموظف بتقديم بلاغاً يمثل انتهاكاً لسياسات المجموعة أو القانون.

١

يجب على أي موظف يعتقد أنه أصبح عرضة انتقام من سلوك غير لائق أو شهد انتقاماً في مكان العمل أن يقوم على الفور بالإبلاغ إلى قسم الموارد البشرية أو الشؤون القانونية أو الامتثال. وستؤدي الأفعال أو التهديدات بالانتقام إلى اتخاذ الإجراءات التأديبية المناسبة.



التعاون

السلوك والواجبات العامة للموظفين



سياسة زي العمل



نعمل معًا كفريق واحد لتحقيق
أهدافنا المشتركة.

يتعين على كل موظفي
المجموعة التعاون معًا لتسهيل
وإنهااء الأعمال المطلوبة

السلوك والواجبات العامة للموظفين



- يجب على جميع الموظفين الالتزام بالمعايير والسياسات العامة الواجبة لسلوك الموظف ومظهره ونظافته الشخصية بما يحفظ المستوى اللائق لمجموعة مستشفيات كليوباترا.
- يجب أن يعكس السلوك العام للموظفين مع المرضى أو أقاربهم أو بين بعضهم البعض الصورة المهنية واللائقة في المعاملات.
- يجب على الموظفين مراعاة عدم استخدام الصوت العالي أو استخدام الهاتف بصوت مزعج في الأماكن المفتوحة أو القيام باجتماعات في غير الأماكن المخصصة لذلك لمراعاة أن يتمكن الجميع بأداء عملهم بالشكل المثالى.
- يجب على جميع الموظفين التأكد من خلوهم من الأمراض المعدية قبل الذهاب إلى موضع عملهم.
- يجب تقديم معلومات صحيحة ودقيقة و كاملة فيما يتعلق بمؤهلات الموظف أو التدريب الذي حصل عليه أو الانتماءات المهنية.
- في حالة كونك من الطاقم الطبي تأكد من أن اتصالك مع المريض و / أو عائلته تم بطريقة لا تضعف الثقة في المهنيين الآخرين المشاركين في رعايته.
- في حالة اختلافك مع التسخيص الطبي أو خطة العلاج لأي من الزملاء من ممارسي الخدمة الطبية، يجب إتباع السياسات والبروتوكولات الصريحة في حل هذا الاختلاف مع الوضع في الاعتبار عدم الزج بالمريض أو أي من أقاربه في هذا الخلاف الطبي.



سياسة زي العمل



- تقوم الادارة ببناء هويه ثقافية للموظفين ويظهر فيها اللون واللوجو والتي من شأنها ان ترفع من الاحساس بالفخر من وظيفتهم ومن المنشأة.



- يتوجب على جميع الموظفين ارتداء ملابس العمل سواء كانت (الزي الرسمي المعهود أو الزي الرسمي غير المعهود) خلال ساعات العمل وفي حالة ارتداء الملابس غير الرسمية يتوجب على الموظفين أن يأخذوا بعين الاعتبار كافة المقابلات والاجتماعات مع عملاء المجموعة وارتداء الملابس الملائمة للجتماعات للظهور بالظهور الجيد والملائم كواجهة للمجموعة وفقاً لسياسة زي العمل المعتمدة.
- يتوجب على جميع الموظفين الالتزام بالتعليمات الخاصة بالظهور وطريقه الملابس.

الاحترام

نتواصل بإحترام ونقدر وجهات
النظر المختلفة.



الاحترام بين الموظفين

المساواة في الفرص بين الموظفين

المساواة في الفرص بين المتقدمين
للوظائف

التحرش

(الرجاء الإطلاع على سياسة منع التحرش)

العنف

تعاطي أو حيازة مخدرات أو كحوليات

الاحترام بين الموظفين



في حالة الإختلاف المهني في وجهات النظر تجاه أي من الأمور الخاصة بالعمل، يجب الالتزام بمناقشة الإختلاف بأسلوب يخلو من الحدة أو الصوت المرتفع أو التقليل من وجهة النظر الأخرى.

يجب احترام السادة الموظفين لبعضهم البعض بصرف النظر عن المستوى الوظيفي أو السن أو اللون أو العرق أو النوع، يجب على جميع الموظفين عند التعامل مع بعضهم البعض الالتزام بالآتي:

احترام الحريات الشخصية وحقوق الإنسان.



عدم ممارسة التمييز العنصري ضد أي شخص ومعاملة جميع الأشخاص معاملة عادلة بصرف النظر عن العرق أو اللون أو الهوية القومية أو الجنس أو العمر أو الدين أو المعتقدات السياسية أو الإعاقات الجسدية أو العجز أو الحالة الاجتماعية.



عدم المشاركة في أي تطاول أو تهريش سواء لفظي أو جنسي أو غيرها.



عدم ترويع الآخرين أو التقليل من شأنهم.



استخدام لغة ملائمة في التواصل.



المساواة في الفرص بين الموظفين



- يخضع جميع الموظفين بمستوياتهم الوظيفية المختلفة لنفس المعايير في التعيين والتطوير والتقييم والترقي دون التمييز بين أي لون أو دين أو عرق أو نوع.
- يخضع الترشيح للتدريب في الداخل أو الخارج ومنح الجوائز والكافأات والترقيات للقدرة والخبرة المهنية والكفاءة والمعايير المرتبطة بالعمل والتقييم الدوري للأداء بالمجموعة ولا يخضع بأي شكل من الأشكال إلى معايير أخرى.
- يتمتع جميع الموظفين بمستوياتهم الوظيفية بالحماية في إطار من إلتزام المجموعة بالقوانين واجبة التطبيق في علاقة المجموعة بالموظفين.
- تطبق اللائحة وجميع قوانين المجموعة على كل الموظفين ب مختلف مستوياتهم الوظيفية على حد سواء ودون استثناء أي موظف أيا كانت درجة الوظيفة.



المساواة في الفرص بين المتقدمين للوظائف

٦٣٦

- ينبغي أن تقوم قرارات التوظيف التي يتزدهرها المسؤولين - فيما يتعلق بالمتقدمين إلى الوظائف - على أساس الاستحقاق والمؤهلات والأداء المتعلق بالوظيفة بغض النظر عن السمات غير المتعلقة بالوظيفة مثل السن-الهوية-الجنس-العجز الجسدي (الذي لا يتعارض مع المهام الوظيفية).



- اتخاذ القرارات الخاصة بالتوظيف بناء على أي من السمات الشخصية يعتبر مخالفة للسياسات الخاصة بالسلوك الداخلي وبجانب كونه أمر غير أخلاقي أيضا.

التحرش / التنمر (الرجاء الاطلاع على سياسه منع التحرش)



- تعتمد السياسة توجهاً بمنع التنمر، ويعد تنمراً أي معاملة من قبل موظف لموظف آخر قد تسبب ضرراً جسدياً أو نفسياً للموظف
- يتضمن التنمر عادةً حوادث متكررة أو نمطاً من السلوك يهدف إلى التخويف أو الإساءة أو الحط أو الإذلال والذي يقوض الثقة واحترام الذات للموظف أو مجموعة الموظفين. ويشمل التنمر، على سبيل المثال لا الحصر

- اللغة المبتذلة أو النكات أو التلميذات الموجهة إلى فرد أو مجموعة بناءً على الخصائص الجسمية أو الصور النمطية أو التدبيزات الثقافية
- الصور الفوتوغرافية أو الصور أو المواد المطبوعة التي قد يجدتها الآخرون مسيئة أو مهينة غير مقبولة أيضًا في مكان العمل.
- تتعامل المجموعة بحزم مع أي فعل قد يؤدي إلى التحرش الفعلي أو اللفظي أو أي كلمات أو أفعال أو إشارات سواء كانت منطقية أو مكتوبة أو مرسومة تنتهك أو تدّعوي على مضمون غير لائق.

أمثلة التحرش هي:



تعليقات غير اخلاقية أو شخصية أو نكات غير مقبولة

طلبات متكررة للخروج

تعليقات عن حياة الشخص الخاصة أو الطريقة التي تبدو بها

تلمسات أو طلبات شخصية أو غير اخلاقية

لمس غير مناسب، بما في ذلك مع لمس الضمّني الذي لديه فائدة علاجية

رسائل البريد الإلكتروني الصربيدة تحتوي على محتوى غير اخلاقي أو رسائل نصية ومشاركات على موقع الشبكات الاجتماعية





- ممنوع منعاً باتاً استخدام الألفاظ الخارجة والبذيئة حيث أنها تعتبر من أنواع العنف اللفظي.
- ممنوع منعاً باتاً استخدام القوى البدنية بين الزملاء داخل مقار العمل.
- ممنوع منعاً باتاً التشاجر بين الزملاء في العمل.
- ممنوع منعاً باتاً أن يقوم الموظف بتهديد زميله والتوعد بإيذائه داخل أو خارج مقر العمل.
- ممنوع منعاً باتاً حيازة الأسلحة داخل العمل ويمتد هذا الحظر ليشمل وسائل مواصلات المجموعة وأماكن الانتظار الخاصة بالشركة وكذلك منشآتها



- في حالة تعرشك أو معرفتك ب تعرض أي زميل لك بالعمل لمثل هذه الأفعال أو التهديدات، يجب اللجوء للمدير المباشر وتشجع المجموعة الموظفين على لفت انتباه إدارة الموارد البشرية / إدارة الإمتثال/ المدير المباشر إلى النزاعات أو الخلافات مع الموظفين الآخرين قبل أن يتطور الأمر. وتحرص المجموعة على المساعدة في حل نزاعات الموظفين، ولن تعاقب الموظفين على إثارة هذه المخاوف

تعاطى أو حيازة مخدرات أو كحوليات



يلتزم جميع الموظفين بعدم حيازة أو استخدام أي مواد مخدرة أو كحوليات أثناء تواجدهم داخل المجموعة أو أثناء أوقات العمل لأي سبب كان وعدم التزامهم يعرضهم للمساءلة القانونية طبقاً لقانون العمل ولائحة الجزاءات.

يلتزم جميع الموظفين بعدم الحضور إلى العمل تحت تأثير الكحوليات أو أي مواد مخدرة وذلك كونها تعرّض حياة المرضى والزملاء للخطر وتعرضهم للمساءلة القانونية طبقاً لقانون العمل ولائحة الجزاءات.



التورط في بيع أي من المواد السابق ذكرها داخل المجموعة أو خارجها يعرضه للمساءلة القانونية طبقاً لقانون العمل ولائحة الجزاءات.

استخدام أي من المواد السابق ذكرها خارج العمل بما يؤثر على أدائه في العمل يعرضه للمساءلة القانونية طبقاً لقانون العمل ولائحة الجزاءات.

في حالة استخدامك أي مواد مخدرة بصورة مشروعة وذلك بغرض العلاج (بأمر الطبيب)، يجب إخطار مدير الموارد البشرية فوراً وتقديم تقرير طبي معتمد مما يثبت توجيهات الطبيب.



- من حق المجموعة إجراء تحليل للمخدرات لأي موظف في الوقت الذي تعددت وفي حالة ثبوت تعاطيه للمخدرات، من حق المجموعة اتخاذ الإجراء القانوني اللازم.
- يجب عدم ممارسة أعمال الرعاية الصحية تحت تأثير الكحول أو المخدرات ويجب على موظف الرعاية الصحية الذي يضطر لتعاطي الأدوية الموصوفة بسبب مرضه الحصول على المشورة من موظفي الصحة أو الصيدلي عن تأثير الدواء المصروف له على قدرته على ممارسة الرعاية الصحية للمرضى، ويجب أن يمتنع عن علاج أو رعاية المرضى في الظروف التي تكون فيها قدراته أو قدرتها ضعيفة أو منعدمة.
- يجب ألا يقدم موظف الرعاية الصحية العلاج أو الرعاية للعملاء أثناء معاناته من إعاقة جسدية أو عقلية أو علة أو اضطراب من المرجح أن تضع المرض في خطر أو ضرر.



النراة

تبغ المبادئ الأخلاقية بغض
النظر عن التدبيات والعواقب

سلوك العمل الخاصة بالموردين والعملاء



سياسة التعامل مع المنافسين



تعارض المصالح وتبادل المنفعة



الهدايا والرسوة



سرية المعلومات وحماية البيانات



الاتصال مع وسائل الاعلام



إساءة استخدام المعدات وأصول العمل



الإفصاحات العامة



سلوك العمل الخاصة بالموردين والعملاء



- ينبغي أن يلتزم جميع الموردين بمدونة قواعد السلوك الخاصة بالموردين كشرط لمواصلة العمل مع مجموعة مستشفى كليوباترا، حيث يمثل مورودنا أي طرفا ثالثاً سواء كان بائع أو استشاري أو مقاول أو موفر خدمات.
- ينبغي على الموظف ألا يوقع على أي خطاب جنبي أو أي وثيقة أخرى تعدل أو تفسر أي اتفاقية مبرمة مع العملاء تتعلق بمدفووعاتهم أو أي تنازل عن أداء المورد عمله دون مراجعتها واعتمادها طبقاً لمصفوفة الصالحيات.
- يعتبر الموظف المسئول عن إبرام التعاقد مع الموردين مسؤولاً عن التأكد من تطبيق المورد لقواعد السلوك الخاصة بالموردين.

سياسة التعامل مع المنافسين



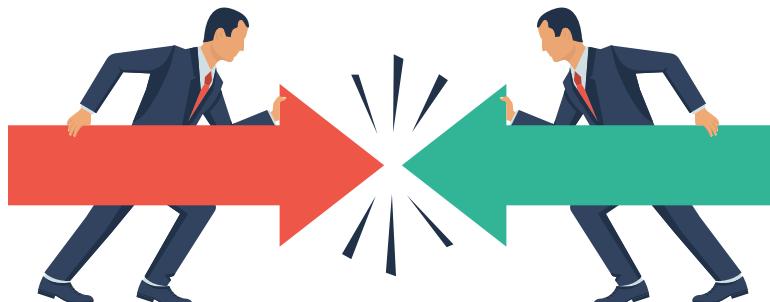
- يجب ألا يقوم الموظفين بالتعليق على خدمات المنافسين بطريقة غير دقيقة أو مضللة.
- يجب استخدام الوسائل المشروعية فقط للحصول على المعلومات التنافسية.
- يجب أن ت Honor the rights of intellectual property and the rights of our competitors.
- يجب أن تلتزم بقوانين المنافسة ومحاربة الاحتكار.
- ينبغي عدم إبرام أي اتفاقية كتابية أو شفهية لتحديد الأسعار مع منافسينا وذلك للسيطرة على الأسعار بالسوق.



تعارض المصالح وتبادل المنفعة



- يجب إلتزام الموظفين في جميع تعاملاتهم بتحقيق مصلحة المنشأة في جميع الأوقات.
- ينشأ التعارض في المصالح عندما يكون الموظف على علاقة شخصية أو مالية أو علاقة أخرى قد تتعارض مع هذا الالتزام بأي من موردي الخدمة.
- يجب على الموظف الامتناع عن القيام بأي تصرف من شأنه أن يؤثر سلبا على أداءه لواجبات وظيفته.
- يجب على الموظف أن يمتنع تماما من استغلال منصبه في المجموعة لتحقيق مكسب شخصي أو مكاسب أخرى للغير.
- يجب على الموظف الإفصاح الفوري عن أي تعارض محتمل في المصالح لمديره المباشر ومدير الموارد البشرية لسرعة اتخاذ الإجراءات التي تزيل هذا التعارض
- يجب على الموظف الإفصاح الفوري عن أي تغير في الحالة الاجتماعية مما قد يؤدي إلى تعارض المصالح (على سبيل المثال وليس الحصر، زواج اثنان من موظفي المجموعة أو زواج أحد موردي المجموعة من أحد أقارب أي موظف إلخ)



- لا تسمح المجموعة بتعيين أقارب الموظفين من الدرجة الأولى والثانية أو الثالثة في نفس المستشفى، ويجوز تعيين الأقارب ما دون ذلك بشرط التأكد من أن أحدهما لا يعمل تحت إشراف أو إدارة أو نطاق مسؤوليات الآخر بما يضمن يتدخل أو يؤثر في توسيع مسؤوليات أو زيادة راتب أو ترقية هذا القريب ويؤدي ذلك إلى حدوث أي نوع من تعارض في المصالح داخل المجموعة.
- يعتبر قيام أحد الموظفين بتقديم بيانات غير حقيقة في شأن وجود أقارب بالعمل خطأ جسيم يستوجب الفصل طبقاً لقانون العمل وتحفظ المجموعة بحقها في إنهاء علاقة العمل إذا تم اكتشاف أن له صلة قرابة دون أن يعلن عنها أو قيامه بتزوير البيانات في طلب التوظيف الخاص به.
- يتلزم الموظفين بإنهاء أي وضع يترتب عليه أو قد يترتب عليه تعارض في المصالح بين نشاطاتهم وبين نشاطات المجموعة وكذا الإفصاح عن هذا العمل بإقرار خاص (مرفق) وتشمل المصالح الخاصة للموظفين تلك الخاصة بأفراد العائلة المقربين والشركات التي لهم فيها استثمارات ذات صلة بنشاط المجموعة.
- يظهر التعارض في المصالح في أي وقت قد تؤثر فيه المصالح أو النشاطات الشخصية على مقدرة الفرد على التصرف الأمثل الذي يصب في مصلحة المجموعة وبالشكل ذاته يظهر التعارض في المصالح عندما ينقسم ولاء الشخص أو تصرفاته بين مصالح المجموعة ومصلحته الشخصية ومصالح شخص أو مؤسسة أخرى مثل المنافسين أو الموردين أو العملاء أو مقدمي الخدمات أو الشركاء أو العلاقات العائلية.
- في حالة وجود للموظف علاقات شخصية أو غيرها مع أي شخص أو مؤسسة قد تؤثر على ممارسة الحكم الموضوعي عند اتخاذ القرارات التي تؤثر على المجموعة أو على أي موظف فيها مما يشكل تعارض في المصالحة فإنه يتوجب على ممثل المجموعة الخارجية إبلاغ الإدارة للنظر في الموقف وتحديد فيما إذا كان ممثل المجموعة ينتهك هذه اللائحة.

والجدير بالذكر أن الإستثمارات في الصناديق الخاصة وال العامة والقروض الشخصية من البنوك وشركات التأمين والتمويل لا تندرج ضمن هذه اللائحة.

الهدايا والرشوة



من الأهداف الرئيسية للمجموعة بناء علاقة حسنة وجيدة مع العملاء والممرضى والموردين مبنية على المبادئ والقيم والثقة المتبادلة، لذا كانت إحدى أهم السياسات في المجموعة عدم قبول الهدايا والاكراميات او غيرها من العملاء على النحو الاتي:

يلتزم جميع الموظفين بكافة مستوياتهم بعدم استلام أي هدايا أو إكراميات أو ما شابه ذلك في أي صورة سواء كانت بطريق مباشر أو غير مباشر من أي شخص من الممكن أن يؤثر على عمليات المجموعة أو عملية صنع القرار أو تقديم خدمات المجموعة ومراعاة أن يكون الرفض والاعتذار في قبول الهدايا بكل لياقة وأدب.

الهدايا الوحيدة التي يمكن للموظفين قبولها وبدون موافقة مسبقة هي الهدايا الرمزية والتي توزع بشكل تقليدي وواسع وتحمل شعارات للمجموعة مثل النتائج السنوية والأجندة.

نتعامل مع موردينا بالمثل فلا يجوز تقديم هدايا أو مميزات من شأنها التأثير في اتخاذ قرارات خاصة بالعلاقة المهنية معهم ويقتصر تقديم الهدايا للموردين ومقدمي الخدمة على الهدايا الرمزية والتي توزع بشكل تقليدي وواسع وتحمل شعارات للمجموعة مثل النتائج السنوية والأجندة.

يلتزم جميع الموظفين بعدم قبول الهدايا - على سبيل المثال وليس الحصر: المענק التعليمية الفردية، الامتيازات الخاصة، الخصومات أو الخدمات الشخصية، القروض المالية أو قروض الملكية أو التوقيع المشترك على قرض أو وعد بالتوظيف مستقبلاً.





- ينبغي على الموظف الإسترشاد بإدارة الإمتثال في حالة عرض هدية من أحدى العملاء أو الموردين.
- في حال حصول أي موظف على هدية تحظرها سياسة المجموعة يجب ردتها إلى الجهة المالحة مع شرح الأسباب.
- يحظر على جميع الموظفين بالمجموعة تقديم هدايا أو مدفوعات مالية أو رشوة أو أي فعل يحظره القانون أو أي ميزة أو مبالغ مالي أو غيره يتم عرضه ك وعد لفرد أو مؤسسة للتأثير عليهم لأداء (أو عدم القيام بـ) وظيفة ما بشكل غير صحيح أو استخدام صفتهم الرسمية لغرض الحصول أو الحفاظ على الأعمال التجارية أو الخدمية أو كمكافأة لهم لقيامهم بذلك سواء كان ذلك بشكل مباشر أو غير مباشر.
- يجب ألا يقبل موظف الرعاية الصحية أية مبالغ مالية أو هدايا مقابل إعطاء المرضى خدمة مختلفة أو مميزات عن المرضى الآخرين.
- يجب ألا يقبل موظف الرعاية الصحية اغراءات مالية أو هدايا من موردي الأدوية أو السلع أو الأجهزة العلاجية الأخرى
- يجب ألا يطلب موظف الرعاية الصحية من المرضى تقديم أموال أو هدايا بشكل مباشر أو غير مباشر.



سرية المعلومات وحماية البيانات



- مجموعة مستشفى كليوباترا تضع كامل ثقتها في الموظفين لديها وتعتبرهم قيمة عالية في مكونات المجموعة لذا فمن الواجب كالتزام على الموظفين احترام سرية جميع معلومات المجموعة وعدم إفشاء أسرار العمل
- تشمل المعلومات السرية -على سبيل المثال لا الحصر- البيانات المالية والخطط المستقبلية والمعلومات الخاصة بالعرضي والمعلومات الطبية. الخ
- تشمل الإرشادات العامة لحماية هذه المعلومات ما يلي (وذلك على سبيل المثال لا الحصر):

إفشاء كلمات حماية المرور على أجهزة الكمبيوتر الآلي وملفات الكمبيوتر الآلي الحساسة.



يجب الالتزام في استخدام هذه النظم بسياسة أمن المعلومات.



يحظر إرسال أي معلومات خاصة بالمجموعة للخارج الا بموافقة مسبقة طبقاً لمصروفه الصلاحيات.



يحظر عدم إرسال / إستقبال بريداً إلكترونياً يتعلق بمحالح عمل خارجية.



الامتناع عن مناقشة الصفقات أو المشاريع الهامة لمجموعة مستشفى كليوباترا مع أشخاص غير ذو صلة أو صفة.



تأمين وغلق المعلومات الحساسة والمكاتب والدوالib.



عدم ترك أي مستندات حساسة على أي مكتب أثناء عدم وجود الموظف في المكتب.



يحظر إرسال بريداً إلكترونياً متضمن مواد غير مشروعة أو ذات محتوى جنسي صريح أو مواد تمييزية أو مواد أخرى غير مناسبة.



- تدفّق مجموعه كليوباترا بحق مراقبة طبيعة ومحظى أي نشاط خاص بالموظفين وتسجّلها وإفصاح عنهم ومراجعةهما وحذفهما دون الإخطار المسبق بذلك حيث يعتبر البريد الإلكتروني وكافة أنظمة ومعدات المجموعة هي ملكية خاصة لها.
- اذا لاحظ أي موظف ان هناك وصول غير مرخص لآلية معلومات او مستندات حساسة فيجب ابلاغ عن هذه الواقعة على الفور الى المدير المباشر او المشرف المعنى لأجراء التحقيقات المناسبة واتخاذ الإجراء المناسب الذي يحفظ سرية معلومات المجموعة.
- يمتد التزام الموظفين بمجموعة مستشفيات كليوباترا حتى بعد ان تنتهي خدمة الموظف بالمجموعة ويجب إعادة جميع معلومات الملكية والمعلومات السرية والمستندات والملفات (الإلكترونية أو خلافه) إلى المجموعة عن طريق الإدارة المختصة.
- يلتزم الموظفون الحفاظ على سرية المعلومات الا في حالة طلبها بشكل قانوني و عدم الادلاء بأى بيانات مريض الى جهة أو شخص خارجي غير ذو صفة بدون اذن قانوني بذلك.
- يلتزم جميع الموظفين بعدم الادلاء بمعلومات خاصة بالتكلفة المالية للمريض أو ذويه الا من خلال جهة الاختصاص.
- يمتنع الموظفون عن الادلاء بأية معلومات طبية للمريض ولذويهم أو أية جهة أخرى الا من خلال الطبيب المعالج المنوط بالحالة.
- يحظر على أي من الموظفين المسؤولين عن إدارة لعملية مناقصة أو مزايدة أو ممارسة أو أمر مباشر بإبلاغ مورد ما بمعلومات عن مورد آخر أو يجب عطاء على الخدمات إلى أي من الموردين أو إخفاء معلومات متعلقة بأي مورد.

- ان ثبوت خرق او مخالفة مبادئ وقواعد الالتزام بالسرية تضع الموظف المعن تحت طائلة المسئولية الوظيفية والمدنية والجناحية.
- يتلزم الموظفين بعدم استعمال التليفونات المحمولة او اي وسيلة او آلة اخرى لتصوير او تسجيل أيه احداث او حالات مرضية او غيرها بالمجموعة (المستشفيات، الشركات الشقيقة) لاي سبب من الأسباب ويعتبر هذا السلوك خطأ جسيم يترب عليه الفصل من العمل طبقا للائحة الجزاءات وقانون العمل مع أحقيه المجموعة بالرجوع عليه بأية تعويضات حتى لو لم يترتب على الواقعه أي ضرر.
- يجب أن يحافظ موظف الرعاية الصحية على سجلات سرية دقيقة ومقروءة ودقيقة لكل مريض ويتأكد من أن هذه المستندات محفوظة بمكان آمن ولا يمكن للموظفين الغير مصرح لهم الاطلاع عليها.



- يجب على موظف الرعاية الصحية اتخاذ خطوات ضرورية لتسهيل وصول المرضى إلى المعلومات الواردة في سجلاتهم الصحية بصورة قانونية حال طلب من الجهة المسئولة.
- يجب على موظف الرعاية الصحية تسهيل نقل السجل الطبي للمريض في الوقت المناسب عند الطلب من قبل المريض أو الممثل القانوني له.



- يجب على موظف الرعاية الصحية أن يحافظ على سرية سجلات المريض والتأكد من عدم وجود إفصاح عن أي معلومات تخص مريض دون موافقة رسمية، واستخدام المعلومات التي تم الحصول عليها أثناء ممارسته المهنية للأغراض التي تحافظ على خدمة متميزة للمريض أو لأغراض قانونية بشرط طلبها من الجهات ذات الصفة القانونية التي تتيح لها الحصول على هذه المعلومات.
- يجب على موظف الرعاية الصحية اتخاذ خطوات صحيحة للتأكد من عدم وجود دخول غير مصرح به للمريض أو استخدام/إفصاح عرضي عن معلومات المريض.



- يجب على موظف الرعاية الصحية أن يتتأكد من وصول جميع المعلومات ذات الصلة بالحالة المرضية للمرضى مع الزملاء المشاركين في رعاية المرضى داخل الفريق وخارجها، بما في ذلك عند تسليم الرعاية الطبية وخارج أوقات الخدمة والتأكد من أن السجلات الطبية للحالة المرضية كاملة ومقروعة.
- يحظر تعديل أو محو المعلومات التي تم إدخالها سابقاً في أي سجلات مريض إلا بإذن رسمي من الجهة المنوط بها هذا التعديل.

الإتصال مع وسائل الإعلام



■ يلتزم جميع الموظفين بعدم التحدث مع وسائل الإعلام والصحافة بشأن أي معلومات تخص المجموعة (إلا الأشخاص المصرح لهم رسمياً بذلك).

في حالة تلقى أيه اسئلة او استفسارات من وسائل الاعلام والصحافة يجب التعامل معها على النحو التالي:

ابلغ المتصل صراحة بأنه ليس لديكم أي تعليق او توضيح حول المعلومات المتناولة. عدم تأكيد او نفي او تصديق او تعديل ايه معلومات قد ترد اليكم والمبادرة بالرجوع الى مدير علاقات المستثمرين دون الدخول في ايه تفاصيل.

التأكيد على المتصل على انكم غير مصراً لكم بإدلاء بأي تصريحات ولكنكم ستقومون بتمرير الأسئلة الى مدير علاقات المستثمرين بالمجموعة.

يتم طلب اسم المتصل وبريده الإلكتروني ورقم تليفونه وكذلك اسم الجهة/ الصحفة التي يتصلون نيابة عنها وتمرير البيانات المستوفاة الى مدير علاقات المستثمرين فيما يتعلق بالصفقة أو الموضوعات المذكورة.



إساءة استخدام المعدات وأصول العمل

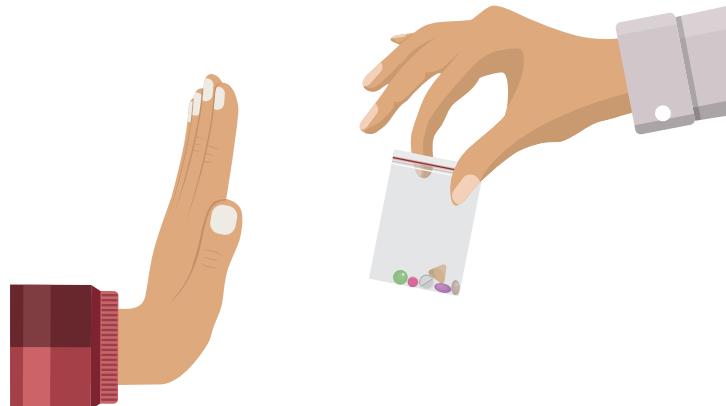


- جميع العهد والمعدات الخاصة بالمجموعة هي ملكية خاصة للمجموعة وتسليم للموظف على سبيل الأمانة.
- يتلزم جميع الموظفين بالمحافظة على ممتلكات المجموعة التي بحوزتهم وتسليمها في حالة جيدة ومطابقة لرقم المسلسل والباركود serial number bar code g number.
- يحظر على الموظف العبث بالأجهزة وبالتالي حلها أو فكها أو محاولة إصلاحها إلا عن طريق الإدارة المختصة.
- يحظر خروج أي من الأجهزة الخاصة بالمجموعة من المنشأة إلا في حالة وجود تصريح رسمي بخروجها أو في حالة اللاب توب الخاص بالموظفي.



- في حالة حدوث أضرار أو خسارة لممتلكات المجموعة التي تكون في حوزة أي من الموظفين فإن المجموعة لديها الحق في تقييم الخسائر على أساس موضوعية وتطبيق أحكام قانون العمل في شأن قيمة الأضرار.
- يجب عدم استخدام كافة الموارد المملوكة للمجموعة متخمنة أصول المجموعة والأدوات والمعدات والأجهزة والبرمجيات والخدمات ووسائل الإتصال الخاصة بها للأغراض الشخصية.

- على الموظفين الحفاظ على كافة ممتلكات المجموعة من التلف أو التدمير أو الإستخدام غير المشروع ويقصد بالإستخدام غير المشروع هو استخدام موارد المجموعة للأغراض الشخصية أو لأي أغراض تضر بمصلحة المجموعة ضرراً مادياً أو معنوياً.
- يجب عدم نقل ممتلكات المجموعة الفكرية للآخرين.
- لا يجوز لأي من الموظفين الاحتفاظ بأي مستهلكات أو أدوية، سواء كانت مخدرة أو غير مخدرة، من المجموعة (المستشفيات، الشركات الشقيقة) سواء داخل العمل أو خارجه وفي حالة ضبط أيها من المستهلكات أو الأدوية مع أحد الموظفين يعتبر ذلك اختلاس أموال المنشأة ويسأل ودده جنائياً ومدنياً عن كافة الأضرار المباشرة أو غير المباشرة المترتبة عن حيازته.





- يلزمنا القانون ومبادئ المجموعة عن الإفصاح بدقة عن نتائج أعمالنا ومحاسبتنا ووضعنا العالمي.
- ينبغي أن تكون الإفصاحات التي نقدمها والتقارير التنظيمية المقدمة إلى الهيئة العامة للرقابة المالية والبورصة المصرية وإلى الجهات المختصة الأخرى كاملة وعادلة ودقيقة ومفهومة وفي توقيتها.



الشفف

نعمل معاً بحماس وطاقة لخلق
تأثير إيجابي دائم

أسلوب التعامل مع المرضى والعملاء



حقوق المرضى



أسلوب التعامل مع المرضى والعملاء



- تتعامل مجموعة مستشفيات كليوباترا الموظفين بها مع كافة المرضى على دد سواء ولا تميز أي مريض عن آخر.
- كما تتعامل مجموعة مستشفيات كليوباترا مع كافة العملاء على دد سواء ولا تميز أي عميل عن آخر بميزة لا يستدتها.
- يجب على جميع الموظفين بالمجموعة الإلتزام بمعاملة عملاء ومرضى المجموعة المعاملة الواجبة من الإحترام والأمانة والدقة والحفاظ على صحتهم وسرية المعلومات الخاصة بهم.
- يجب على الموظفين الحفاظ على شعور المرضى واستيعاب ردود فعلهم إلى أقصى دد.
- يجب على الموظفين الامانة والدقة فيما يقدم من معلومات خلال الاتصال المباشر مع المرضى.
- إذا ظهر للموظف أن هناك خطأ في بيان أو معلومة أعطاها للمريض فيجب فوراً تصحيح الخطأ ومراعاة طمأنة المريض أن الخطأ في المعلومة غير مقصود وضرورة إبلاغ الإدارة المعنية للتصديق.
- يجب عدم حجب أي معلومة هامة عن الإدارة والتي قد تؤثر على سمعة المجموعة أو الأداء أو الاستقرار الداخلي للمجموعة.



- يجب مراعاة وإحترام الإختلاف في الثقافات وتقاليد المرضي أثناء التعامل معهم حيث أن المرضي جزء من رأس هال المجموعة وسمعتها في السوق المصري فعلى سبيل المثال وليس الحصر:

ممنوع منعاً باتاً دخول طبيب أو ممرض ذكر لأداء مهام وظيفته في حالة وجود مريضة بمفردها في الغرفة وفي حالة الحاجة لدخوله، يجب عليه الالتزام بوجود طبيبة أو ممرضة زميلة معه أو أي زميلة أخرى في حالة عدم وجود ممرضة.



ممنوع الخوض في إية أحاديث او اراء سياسية او دينية مع المرضي ولو حتى على سبيل المزاح او الترفيه.

- يجب أن يحافظ موظف الرعاية الصحية على الكفاءة الالزمة في مجال ممارسته.
- يجب ألا يوفر موظف الرعاية الصحية، الرعاية لخدمة صدية خارج نطاق خبراته أو تدريبه أو تقديم خدمات غير مؤهل لتوفيرها وعليه إحالة المرضي إلى موظفي الرعاية الصحية المختصة الآخرين في هذه الحالة.
- يجب أن يكون لدى موظف الرعاية الصحية فهم سليم ودرایة لأي تفاعلات سلبية محتملة من العلاجات المقدمة/الموصوفة، أو أي أدوية /علاجات أخرى، ويجب على موظف الرعاية الصحية أن يقوم بنصح المريض بالتفاعلات من الأدوية والعلاجات.
- يجب ألا تتأثر نصيحة موظف الرعاية الصحية ووصياته المتعلقة بالمنتجات أو الخدمات للمرضى بأي أشكال مالية أو غيرها من المكافآت.





- يجب التأكد من أن المريض قد قرأ حقوقه وواجباته التي تم الموافقة عليها في إقرار الدخول.
- تقوم بإشراك المرضى وذويهم بكل تفاصيل الرعاية الصحية ونبأفهم بالبدائل العلاجية وأية مخاطر قد تكون مرتبطة بها.
- يقوم فريق الرعاية الطبية بوضع خطط لدعم مستوى الخدمات النفسية والإجتماعية وإعادة التأهيل كما يقوم بوضع خطط تنسيقية لخروج المرضى حيث يتم تحديد كل خطة بناء على احتياجات كل مريض وأسرته.
- يجب الرد على احتياجات المرضى بصورة واضحة وسريعة.
- يجب� احترام رغبة المريض في الرأي الثاني و/أو قرار بالتشاور مع الأطباء الآخرين الذين يعملون داخل مستشفيات المجموعة.
- يجب على موظف الرعاية الصحية اتخاذ تدابير صحيحة لتقليل الضرر للمريض عند حدوث حدث سلبي في سياق توفير العلاج أو الرعاية.



الجودة

نقدم خدمات طبية بجودة عالية
لضمان أفضل رعاية صحية
لمرضانا.

السلامة والصحة المهنية



علاج حالات الطوارئ



سجلات العمل



عمليات التدقيق والتحقيقات



مخالفة قواعد السلوك



السلامة والصحة المهنية



- تعمل المنشأة جاهدة على توفير بيئة عمل صحية وأمنة لمرضها وموظفيها ولا تتهاون في قبول أي معايير سلامة أقل من المعايير المعترف بها قانونياً ودولياً.
- تسعى المجموعة إلى تفادي جميع المخاطر التي قد يتعرض لها المرضى والموظفوون وذلك عن طريق تطبيق أسس ولوائح السلامة والصحة المهنية.
- يعتبر الحفاظ على صحة وسلامة مرضاناً وعملائنا والحفاظ على البيئة من أولويات المجموعة حيث أنها تعتبرهم من الأساسيات التي لا يجوز التهاون فيها أياً كان السبب.
- يجب أن تكون سلامة الخدمات وصحتها من مسؤوليات جميع الموظفين بالمنشأة حيث لا يجوز مخالفة تعليمات السلامة في العمل.



- لا يجوز أن يقوم أحد الموظفين بالتجاهي عن معايير السلامة والصحة عند تقديم أي من خدماتنا بدعوى خفض التكلفة أو ضيق الوقت.
- لا يجوز أن يتم التتجاهي عن إتباع الأساليب الآمنة في التخلص وإعدام المواد الطبية المستخدمة أو منتهية الصلاحية أو البيولوجية أو الكيميائية الخطرة بدعوى خفض التكلفة أو ضيق الوقت.
- لا يجوز للموظفين التتجاهي أو التهاون في معايير السلامة والصحة عند استخدام مواد كيميائية.
- يجب الالتزام بارتداء مهارات الوقاية عند التعامل مع حالات عدوى خطيرة.
- يجب أن يعتمد موظف الرعاية الصحية الاحتياطات القياسية لمراقبة العدوى أثناء توفير العلاج أو الرعاية.
- إذا كان موظف الرعاية الصحية يعاني من معاناة عقلية أو جسدية يمكن أن تعرّض المرضي أو الموظفين أو العملاء للخطر، يجب عليه طلب المشورة من مديره أو المجلس الطبي للمستشفى بشكل مناسب لتحديد ما إذا كان ينبغي تعديل ممارسته، بأي الطرق، بما في ذلك التوقف عن ممارسة المهنة إذا لزم الأمر.



علاج حالات الطوارئ



- مجموعة مستشفيات كليوباترا ملتزمة بكل ما يقره القانون المصري فيما يختص بعلاج حالات الطوارئ.
- لا يتم نقل مرضى الحالات الحرجة مستشفى أخرى إلا بناء على رغبتهم الشخصية وبعد أخذ الإجراءات الالزمة سواء من قبل المريض أو الطبيب المعالج أو في حالة احتياج المرضى لإمكانيات مستشفى أخرى غير متوفرة لدى مستشفياتنا.

سجلات العمل



- يجب أن تكون سجلات العمل، بما في ذلك البيانات المالية والطبية والعقود والاتفاقيات دقيقة وتعكس العرض الصادق للحقائق.
- ينبغي أن تكون المعلومات في أي سجل من سجلات العمل صادقة و كاملة بغض النظر عن نوع المستندات أو مدى بساطتها.
- ينبغي أن تبين السجلات المالية جميع مكونات التعاملات والأحداث المالية.
- تتبع إدارة الوظائف فترات الحفظ المحددة في جدول حفظ السجلات الخاص بقطاعك أو إدارتك أو وظيفتك وذلك فيما يتعلق بكل المستندات والملفات والسجلات الالكترونية ورسائل البريد الإلكتروني.

عمليات التدقيق والتحقيقات



ينبغي على جميع الموظفين تقديم الدعم الكافي والتعاون بصورة كاملة وأمنية وتسهيل والمشاركة في أي تحقيق أو تحقيق داخلي يتم إجراؤه من قبل المدققين الداخليين أو الخارجيين أو من قبل قسم الامتثال أو إدارة الشئون القانونية.

مخالفة قواعد السلوك



يتم التعامل مع انتهاكات قواعد السلوك الداخلي على أنها مسائل خطيرة. قد يؤدي عدم الامتثال لهذه القواعد أو القانون وغيرها من السلوكيات غير الأخلاقية إلى جزاء تأديبي، بما في ذلك إنهاء العمل وفقاً للقانون. لن تتهاون المجموعة إجراءات حاسمة للتعامل مع أولئك الذين ليسوا مستعدين لاتخاذ مسؤولياتهم على محمل الجد.

لم تعد هذه القواعد لكي تتناول كافة المواقف التي قد تواجهها في حياتك العملية اليومية ولكن توفر لك معلومات كافية للتعامل مع معظم المشكلات التي من المحتمل أن تواجهها. وبعد هذا السبب في إتاحة للموظف العديد من خيارات للموظف لطرح الأسئلة أو الإبلاغ عن المخاوف سواء بشكل سري أو مجهول.





قواعد السلوك الداخلي



GET IT ON
Google Play



Available on the
App Store



Cleopatra Hospitals Group



19668



التجربة
والاستعلام