



# سياسة واجراءات السلوك الداخلي

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



# خطاب من الرئيس التنفيذي والعضو المنتدب

زملائي الاعضاء الرضفون بمجموعة مستشفيات كليوباترا  
يسرني أن أقدم لكم سياسة وإجراءات السلوك الداخلي الخاصة بمجموعتنا.

لقد تم العمل مسبقا على سياسة وإجراءات السلوك الداخلي من أجل توحدنا على مجموعة واحدة من القيم التي توجه قراراتنا وتصرفاتنا اليومية – إيماناً منا بأهمية التزامنا بأعلى المعايير والأخلاقيات 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.

وتعد قواعد السلوك الداخلي لمجموعة مستشفيات كليوباترا مرجعاً للإسترشاد به على الطريقة التي نعمل بها معا 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 و سليمة و العمل على الارتقاء بالمجموعة و مساعدتها علي و جودها في المكانة السليمة التي تستحقها.



د. احمد عز الدين

الرئيس التنفيذي والعضو المنتدب



## قيمنا



الشغف



الجودة



النزاهة



التعاون



الإحترام



## رسالتنا

تقديم أفضل جودة في مجال الرعاية الصحية في ظل بيئة آمنة موثوقة ورعاية، وذلك من خلال مقدمي رعاية صحية مدربين على أعلى مستوى ومرافق عالية الجودة بأحدث التقنيات الطبية واضعين نصب أعيننا مصلحة المرضى و عائلاتهم 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

🎯 تلتزم مجموعة مستشفيات كليوباترا برسالتها الأساسية - وهي تقديم أعلى مستوى من الخدمة الطبية المتميزة في السوق المحلي 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.

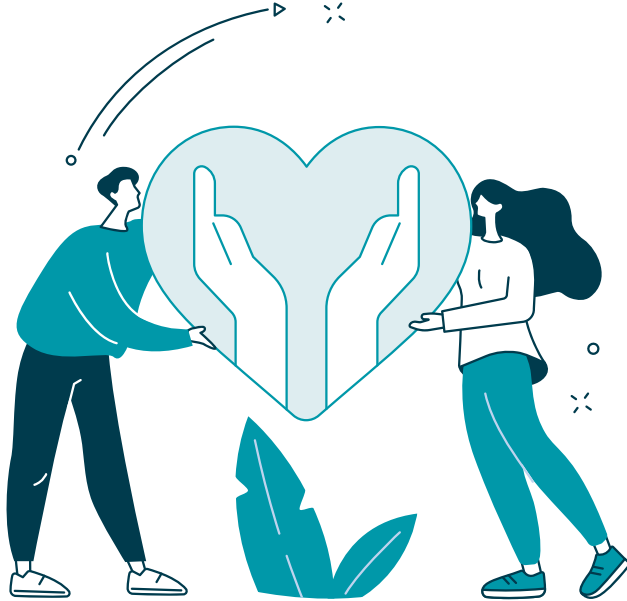
🎯 تضع مجموعة مستشفيات كليوباترا كامل ثقها في الموظفين لديها على كافة درجاتهم ومستوياتهم الوظيفية - وتعتبرهم ركن أساسي وقيمة عالية في أصول ومكونات المجموعة.

🎯 تلتزم المجموعة بتطوير اداء ومهارات وتوجيه سلوك الموظفين للقيام بالأعمال بما يتوافق 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

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



توضح سياسة وإجراءات السلوك الداخلي السلوك الداخلي المتوقع من موظفي مجموعة مستشفيات كليوباترا في أدائهم لمهام ووظائفهم وخاصة المستويات الوظيفية صاحبة 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

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

ونتحمل جميعاً كموظفين بالمجموعة مسؤولية معرفة السياسات التي تنطبق علينا وعلى الأعمال المنوطين بها وعلى القرارات التي نتخذها.



الالتزام بالأنظمة والسياسات والقوانين



القيادة بالقوة



الإنضباط



الإبلاغ عن المخالفات وحالات الخطأ



منع الملاحقة

# الإلتزام بالأنظمة والسياسات والقوانين



- يتوجب على كافة الموظفين الإلتزام بسياسة وإجراءات السلوك الداخلي والمهني وكافة القوانين واللوائح والسياسات والأنظمة المطبقة في المجموعة.
- يتوجب على كافة الموظفين الإلتزام 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 يؤدي الي خرق سياسة وإجراءات السلوك الداخلي أو أي سياسات أخرى يعرض الموظف للمسألة وفقاً للإجراءات المتبعة في المنشأة ووفقاً للوائح المجموعة الداخلية وقانون العمل.
- أن الجهل بالقانون أو بسياسات المجموعة لا يمثل عذراً لأي موظف تجاه واجب الإلتزام بالقانون أو بهذه اللوائح والسياسات.

- يتوجب على كافة الموظفين تأدية المهام الموكلة إليهم بمستوى عالي من الكفاءة والاجتهاد والدقة والأمانة المطلوبة ويتوجب 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.
- ممنوع منعاً باتاً الأداء بأي تعليمات أو قرارات صادرة من إدارة المجموعة (المستشفيات، الشركات الشقيقة) شفويا وإنما يجب أن تكون مكتوبة وموقعة من المدير المباشر وذلك في كل ما يتعلق بشأن أي من أمور العمل بالمجموعة.
- إن مساءلة الموظف والتحقيق معه يكون في إطار صحيح وقانوني وفقا لسياسة إجراءات التحقيقات والجزاءات المعتمدة وذلك دون مساس أو تجريع بكيان وشخص الموظف ومستواه الوظيفي

## القيادة بالقُدوة



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

نحن نتوقع أن يظهر قادتنا ومديرينا كنماذج إيجابية يحتذى بها وأن يلهموا الآخرين للالتزام بسياسة السلوك الداخلي.



## الإنضباط



- 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 الإهمال المتعمد 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 المرضى 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 بالتليفون المحمول من الموظفين الذين يقدمون خدمة سواء طبية أو غير طبية للمرضى وذلك في أثناء ورحلاتهم 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 أيا كان نوعها.



## الإبلاغ عن المخالفات وحالات الخطأ



- يقوم الموظفون بالإبلاغ عن واقعات خرق قواعد السلوك المهني الى الرئيس المباشر او مدير الموارد البشرية أو مدير المستوى التالي أو إدارة الإمتثال أو عن طريق البريد الإلكتروني الخاص بالإبلاغ عن المخالفات (**whistleblowing@cleohc.com**) وفقا لسياسة الإبلاغ عن المخالفات المعتمدة.
- يتم حفظ بيانات المتقدم بالبلاغ سرية و تبقى 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 او أيا من الإدارات المعنية الأخرى سواء المراجعة الداخلية أو الإدارة القانونية أو إدارة الموارد البشرية وتشمل بعض الأمثلة وليس الحصر:





التجاوزات أو التحريفات في الحسابات أو التحقيقات.



انتهاكات التداول بناء على معلومات داخلية.



التمييز



التحرش



الاحتيال والسرقة والرشوة وممارسات الفساد.



المسائل الهامة المتعلقة بالبيئة أو السلامة.



تضارب المصلحة الفعلي أو الظاهري.

## منع الملاحقة



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

- 1 حين يقوم الموظف بتقديم بلاغاً يمثل انتهاكاً لسياسات المجموعة أو القانون.
- 2 عندما يقوم بالسؤال أو الاستفسار فيما يتعلق بالامتنال أو يطلب نصيحة تخص ممارسة عمل معين أو قرار.
- 3 عندما يتعاون في أي تحقيق يخص أي انتهاك أو خطأ ما.

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



# التعاون

نعمل معاً كفريق واحد لتحقيق  
أهدافنا المشتركة.  
يتعين على كل موظفي  
المجموعة التعاون معاً لتسهيل  
وإنهاء الأعمال المطلوبة

السلوك والواجبات العامة للموظفين



سياسة زي العمل



# السلوك والواجبات العامة للموظفين



■ يجب على جميع الموظفين الالتزام بالمبادئ والمعايير والسياسات العامة الواجبة لسلوك الموظف ومظهره ونظامته 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 المثالي.

■ يجب على جميع الموظفين التأكد من خلوهم من الأمراض المعدية قبل الذهاب إلى مواقع عملهم.

■ يجب تقديم معلومات صحيحة ودقيقة وكاملة 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 تتم بطريقة لا تضعف الثقة في المهنيين الآخرين المشاركين في رعايته.

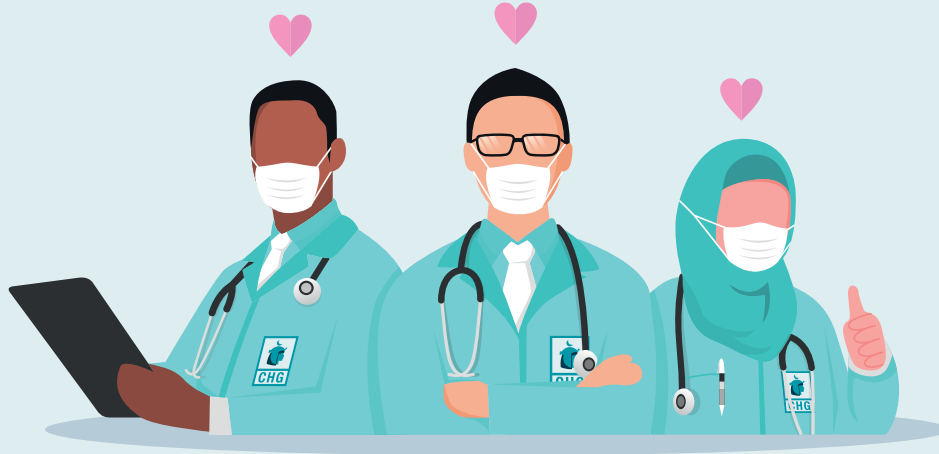
■ في حالة اختلافك مع التشخيص الطبي أو خطة العلاج لأي من الزملاء من ممارسي الخدمة الطبية، يجب إتباع السياسات والبروتوكولات الصحيحة في حل هذا الاختلاف مع الوضع في الاعتبار عدم الزج بالمريض أو أيًا من أقاربه في هذا الخلاف الطبي.



## سياسة زي العمل



تقوم الادارة ببناء هويته ثقافيه 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 الموحد أو الزي الرسمي غير الموحد) 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 للاجتماعات للظهور بالمظهر الجيد والملائم كواجهة للمجموعة وفقاً لسياسة زي العمل المعتمدة.

يتوجب على جميع الموظفين الإلتزام بالتعليمات الخاصة بالمظهر وطريقه الملبس.

# الإحترام

نتواصل بإحترام ونقدر وجهات  
النظر المختلفة.

الإحترام بين الموظفين



المساواة في الفرص بين الموظفين



المساواة في الفرص بين المتقدمين  
للوظائف



التحرش



(الرجاء الإطلاع على سياسة منع التحرش)

العنف



تعاطى أو حيازة مخدرات أو كحوليات



## الإحترام بين الموظفين



في حالة الإختلاف المهني في وجهات النظر تجاه أي من الأمور الخاصة بالعمل، يجب الإلتزام 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 النور، يجب على جميع الموظفين عند التعامل مع بعضهم البعض الإلتزام بالآتي:

إحترام 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 الإعاقة الجسدية أو العجز أو الحالة الاجتماعية.



عدم المشاركة في أي تطاول أو تحرش 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 والمكافآت 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 إلزام المجموعة بالقوانين واجبة التطبيق في علاقة المجموعة بالموظفين.
- تطبق اللائحة وجميع قوانين المجموعة على كل الموظفين بمختلف مستوياتهم الوظيفية على حد سواء ودون استثناء أي موظف أيا كانت درجته الوظيفية.



## المساواة في الفرص بين المتقدمين للوظائف



■ ينبغي أن تقوم قرارات التوظيف التي يتخذها 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 سياسته منع التحرش)



■ تعتمد السياسة توجه 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 التلميحات الموجهة إلى فرد أو مجموعة بناءً على الخصائص الجسدية أو الصور النمطية أو التحيزات الثقافية
- الصور الفوتوغرافية أو الصور أو المواد المطبوعة التي قد يجدها 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 منطوقة أو مكتوبة أو مرسومة تنوه أو تحتوي على مضمون غير لائق.

### أمثلة التحرش هي:



تعليقات غير اخلاقية أو شخصية أو نكات غير مقبولة

تعليقات عن حياة الشخص الخاصة أو الطريقة التي تبدو بها

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

طلبات متكررة للخروج

تلميحات أو طلبات شخصية أو غير أخلاقية

رسائل البريد الإلكتروني الصريحة تحتوي على محتوى غير أخلاقي أو رسائل نصية ومشاركات على مواقع 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 مقر 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 تعرضك أو معرفتك بتعرض 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 تعرض حياة المرضى والزملاء للخطر وتعرضك للمساءلة القانونية طبقاً لقانون العمل ولائحة الجزاءات.

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

■ استخدام أي من المواد السابق ذكرها خارج العمل بما يؤثر على أدائك في العمل يعرضك 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 تحدده 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 المرضى في خطر أو ضرر.



# النزاهة

نتبع المبادئ الأخلاقية بغض  
النظر عن التحديات والعواقب

سلوك العمل الخاصة بالموردين والعملاء



سياسة التعامل مع المنافسين



تعارض المصالح وتبادل المنفعة



الهدايا والرشوة



سرية المعلومات وحماية البيانات



الاتصال مع وسائل الاعلام



إساءة إستخدام المعدات وأصول العمل



الإفصاحات العامة



## سلوك العمل الخاصة بالموردين والعملاء



- ينبغي أن يلتزم جميع الموردين بمدونة قواعد السلوك الخاصة بالموردين كشرط لمزاولة العمل مع مجموعة مستشفيات كليوباترا، حيث يمثل مورودنا أي طرفاً ثالثاً سواء كان بائع أو استشاري أو مقاول أو موثر خدمات.
- ينبغي على الموظف ألا يوقع على أي خطاب جانبي أو أي وثيقة أخرى تُعدل أو تفسر أي اتفاقية مبرمة مع العملاء تتعلق بمدفوعاتهم أو أي تنازل عن أداء المورد عمله دون مراجعتها واعتمادها طبقاً لمصفوفة الصلاحيات.
- يعتبر الموظف المسئول عن إبرام التعاقد مع الموردين مسئولاً عن التأكد من تطبيق المورد لقواعد السلوك الخاصة بالموردين.

## سياسة التعامل مع المنافسين



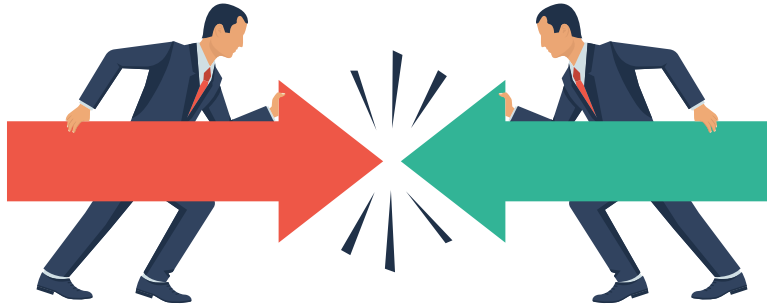
- يجب ألا يقوم الموظفون بالتعليق على خدمات المنافسين بطريقة غير دقيقة أو مضللة.
- يجب استخدام الوسائل المشروعة فقط للحصول على المعلومات التنافسية.
- يجب أن تحترم المعلومات السرية وحقوق الملكية الفكرية الخاصة بمنافسينا و أيًا من الغير
- يجب أن تلتزم بقوانين المنافسة ومكافحة الاحتكار.
- ينبغي عدم إبرام أي اتفاقية كتابية أو شفوية لتحديد الأسعار مع منافسينا وذلك للسيطرة على الأسعار بالسوق.



## تعارض المصالح وتبادل المنفعة



- يجب إلزام 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 سلباً على أداءه لواجبات وظيفته.
- يجب على الموظف أن يمتنع تماماً 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 بسرعة 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 و ليس 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، وبجوز 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 حقيقية في شأن وجود أقارب بالعمل خطأ جسيم يستوجب الفصل طبقاً لقانون العمل وتحفظ المجموعة بحقوقها في إنهاء علاقة العمل إذا تم اكتشاف أن له صلة قرابة دون أن يعلن عنها أو قيامه بتزوير البيانات في طلب التوظيف الخاص به.

■ يلتزم الموظفون 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 ومصالحه 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 المصلحة 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 والعامة والقروض الشخصية من البنوك وشركات التأمين والتمويل لا تندرج ضمن هذه اللائحة.

## الهدايا والرشوة



من الأهداف الرئيسية للمجموعة بناء علاقة حسنة وجيدة مع العملاء والمرضى 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 والأجندات.

نتعامل مع مورديننا 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 والاجندات.

يلتزم جميع الموظفين بعدم قبول الهدايا - على سبيل المثال وليس الحصر: المنح 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 إحدى العملاء أو الموردين.

■ في حال حصول أي موظف على هدية تحظرها سياسة المجموعة يجب ردها إلى الجهة المانحة مع شرح الأسباب.

■ يحظر على جميع الموظفين بالمجموعة تقديم هدايا أو مدفوعات مالية أو رشوة أو أي فعل يحظره القانون أو أي ميزة أو مبلغ مالي أو غيره يتم عرضه كوعد لفرد أو مؤسسة للتأثير عليهم لأداء (أو عدم القيام ب) وظيفة ما بشكل غير صحيح أو استخدام صفتهم الرسمية لغرض الحصول أو الحفاظ على الأعمال التجارية أو الخدمة 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 مستشفيات كليوباترا تضع كامل ثقتها في الموظفين لديها وتعتبرهم قيمة عالية في مكونات المجموعة لذا فمن الواجب كالالتزام 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 بالمرضى والمعلومات الطبية.. الخ
- تشمل الإرشادات العامة لحماية هذه المعلومات ما يلي (وذلك على سبيل المثال لا الحصر):

إفشاء كلمات حماية المرور على أجهزة الحاسب الآلى وملفات الحاسب الآلى الحساسة.



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



يجب الالتزام في استخدام هذه النظم بسياسة أمن المعلومات.



تأمين وغلق المعلومات الحساسة والمكاتب والدوايب.



يحظر ارسال أي معلومات خاصة بالمجموعة للخارج الا بموافقة مسبقة طبقاً لمصفوفة الصلاحيات.



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



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



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



- تحتفظ مجموعة كليوباترا بحق مراقبة طبيعة ومحتوى أي نشاط خاص بالموظفين وتسجيلهما والإفصاح عنهما ومراجعتهما وحذفهما دون الإخطار المسبق بذلك حيث يعتبر البريد الإلكتروني وكافة أنظمة ومعدات المجموعة هي ملكية خاصة لها.
- إذا ما لاحظ أي موظف ان هناك وصول غير مرخص لأية معلومات او مستندات حساسة فيجب الإبلاغ 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 أن تنتهي خدمة الموظف بالمجموعة ويجب إعادة جميع معلومات الملكية والمعلومات السرية والمستندات والملفات (الإلكترونية أو خلافة) إلى المجموعة عن طريق الإدارة المختصة.
- يلتزم الموظفون الحفاظ على سرية المعلومات الا في حالة طلبها بشكل قانوني و عدم الادلاء بأي 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 للمرضى 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 حجب عطاء على الخدمات إلى أيأ من الموردين أو إخفاء معلومات متعلقة بأي مورد.

- ان ثبوت خرق او مخالفة مبادئ وقواعد الإلتزام بالسرية تضع الموظف المعنى تحت طائلة المسؤولية الوظيفية والمدنية والجنائية.
- يلتزم الموظفين بعدم استعمال التليفونات المحمولة أو أي وسيلة أو آلة أخرى لتصوير أو تسجيل أية أحداث أو حالات مرضية أو غيرها بالمجموعة (المستشفيات، الشركات الشقيقة) لأي سبب من الأسباب ويعتبر هذا السلوك خطأ جسيم يترتب عليه الفصل من العمل طبقاً للائحة الجزاءات وقانون العمل مع أحقية المجموعة بالرجوع عليه بأية تعويضات حتى لو لم يترتب على الواقعة أي ضرر.
- يجب أن يحافظ موظف الرعاية الصحية على سجلات سرية دقيقة ومقروعة وحديثة لكل مريض ويتأكد من أن هذه المستندات محفوظة بـمكان 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 طلبت من الجهة المسؤولة.
- 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 الصلة 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 يتأكد 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 اوقات الخدمة والتأكد من أن السجلات الطبية للحالة المرضية كاملة ومقروءة.
- يحظر تعديل أو محو المعلومات التي تم إدخالها سابقا في أي سجلات مريض الا بإذن رسمي من الجهة المنوط بها هذا التعديل.



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

في حالة تلقى إيه أسئلة أو استفسارات من وسائل الاعلام والصحافة يجب التعامل معها على النحو التالي:

إبلاغ المتصل صراحة بأنه ليس لديكم أي تعليق أو توضيح حول المعلومات المتداولة. عدم تأكيد أو نفي أو تصحيح أو تعديل إيه معلومات قد ترد اليكم والمبادرة بالرجوع الى مدير علاقات المستثمرين دون الدخول في إيه تفاصيل.

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

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

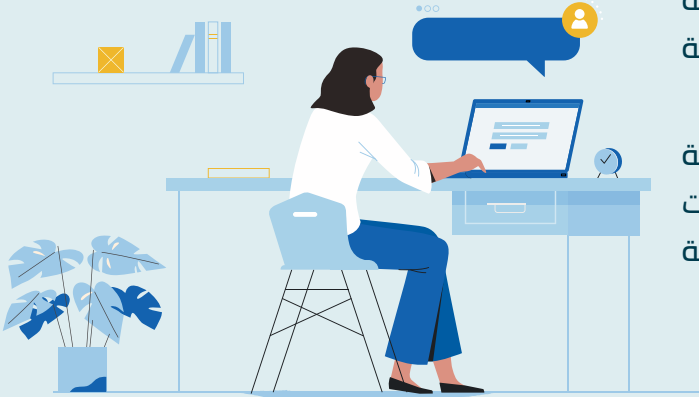


## إساءة إستخدام المعدات وأصول العمل

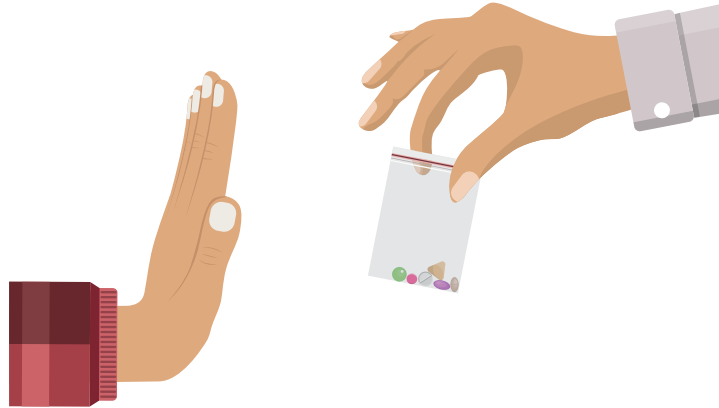


- جميع العهد والمعدات الخاصة بالمجموعة هي ملكية خاصة للمجموعة وتسلم للموظف على سبيل الأمانة.
- يلتزم جميع الموظفين بالمحافظة على ممتلكات المجموعة التي بحوزتهم وتسليمها في حالة جيدة ومطابقة للرقم المسلسل والباركود bar code g number serial.
- يحظر على الموظف العبث بالأجهزة وبالتالي حلها أو فكها أو محاولة 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 بالموظف.

- في حالة حدوث أضرار أو خسارة لممتلكات المجموعة التي تكون في حوزة أي من الموظفين فإن المجموعة لديها الحق في تقييم الخسائر على أسس موضوعية وتطبيق أحكام قانون العمل في شأن قيمة الأضرار.
- يجب عدم استخدام كافة الموارد المملوكة للمجموعة متضمنة 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 أي من المستهلكات أو الأدوية مع أحد الموظفين يعتبر ذلك اختلاس أموال المنشأة ويسأل وحده جنائياً ومدنياً عن كافة الأضرار المباشرة أو غير المباشرة المترتبة عن حيازته.





- يلزمنا القانون ومبادئ المجموعة عن الإفصاح بدقة عن نتائج أعمالنا ومكاسبنا ووضعنا المالي.
- 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.



# الشغف

نعمل معاً بحماس وطاقة لخلق  
تأثير إيجابي دائم

أسلوب التعامل مع المرضى والعلماء



حقوق المرضى



## أسلوب التعامل مع المرضى والعلماء



- تتعامل مجموعة مستشفيات كليوباترا الموظفين بها مع كافة المرضى على حد سواء ولا تميز أي مريض عن آخر.
- كما تتعامل مجموعة مستشفيات كليوباترا مع كافة العلماء على حد سواء ولا تميز أي عميل عن آخر بميزة لا يستحقها.
- يجب على جميع الموظفين بالمجموعة الإلتزام بمعاملة علماء 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 الى اقصى حد.
- 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 طمأنينة المريض أن الخطأ في المعلومة غير مقصود وضرورة إبلاغ الإدارة المعنية للتصحيح.
- 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 المرضى أثناء التعامل معهم حيث أن المرضى جزء من رأس مال 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 أية أحاديث أو آراء سياسية أو دينية مع المرضى ولو حتى على سبيل المزاح أو الترفيه.

■ يجب أن يحافظ موظف الرعاية الصحية على الكفاءة اللازمة في مجال ممارسته.

■ يجب ألا يوفر موظف الرعاية الصحية، الرعاية لخدمة صحية خارج نطاق خبراته أو تدريبه أو تقديم خدمات غير مؤهل لتوفيرها وعليه إحالة المرضى إلى موظفي الرعاية الصحية المختصة الآخرين في هذه الحالة.

■ يجب أن يكون لدى موظف الرعاية الصحية فهم سليم ودراية 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 وتوصياته المتعلقة بالمنتجات أو الخدمات للمريض بأي أشكال مالية أو غيرها من المكافآت.



## حقوق المرضى



- يجب التأكد من أن المريض قد قرأ حقوقه وواجباته التي تم الموافقة عليها في إقرار الدخول.
- نقوم بإشراك المرضى وذويهم بكل تفاصيل الرعاية الصحية ونبلغهم بالبدائل العلاجية وأية مخاطر قد تكون مرتبطة بها.
- يقوم فريق الرعاية الطبية بوضع خطط لدعم مستوى الخدمات النفسية والاجتماعية 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 للمرضى 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





- تعمل المنشأة جاهدة على توفير بيئة عمل صحية وأمنة لمرضاها ولموظفيها ولا تتهاون في قبول أي معايير سلامة أقل من المعايير المعترف بها قانونيا ودوليا.
- تسعى المجموعة إلى تفادي جميع المخاطر التي قد يتعرض لها المرضى والموظفون وذلك عن طريق تطبيق أسس ولوائح السلامة والصحة المهنية.
- يعتبر الحفاظ على صحة وسلامة مرضانا وعملائنا والحفاظ على البيئة من أولويات المجموعة حيث أننا نعتبرهم من الأساسيات التي لا يجوز التهاون فيها أيا 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 بالتغاضي عن معايير السلامة والصحة عند تقديم أي من خدماتنا بدعوى خفض التكلفة أو ضيق الوقت.
- لا يجوز أن يتم التغاضي 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 التغاضي أو التهاون في معايير السلامة والصحة عند استخدام مواد كيميائية.
- يجب الالتزام بارتداء مهمات 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 تعرض المرضى أو الموظفين أو العملاء للخطر، يجب عليه طلب المشورة من مديره أو المجلس الطبي للمستشفى بشكل مناسب لتحديد ما إذا كان ينبغي تعديل ممارساته، 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 اللازمة 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 وكاملة 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 الإلكترونية ورسائل البريد الإلكتروني.



## عمليات التدقيق والتحقيقات



ينبغي على جميع الموظفين تقديم الدعم الكافي والتعاون بصورة كاملة وأمنية وتسهيل والمشاركة في أي تدقيق أو تحقيق داخلي يتم إجراؤه من قبل المدققين الداخليين أو الخارجيين أو من قبل قسم الامتثال أو إدارة الشؤون 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 تتعاون المجموعة بشأن انتهاكات الامتثال. وتتخذ 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. ويعد هذا السبب في إتاحة للموظف العديد من خيارات للموظف لطرح الأسئلة أو الإبلاغ عن المخاوف سواء بشكل سري أو مجهول.





## قواعد السلوك الداخلي



CleopatraHospitalsGroup

19668



للحجز  
والإستعلام