



THE NHS CONSTITUTION

the NHS belongs to us all

PREDPISY NHS

NHS patrí ľuďom.

Je tu, aby zlepšovala naše zdravie a dobré podmienky, podporovala nás v tom, aby sme sa cítili mentálne a fyzicky dobre, aby sa nám uľavilo, keď sme chorí a, ak sa nemôžeme úplne vyliečiť, aby nám bolo do konca nášho života čo najlepšie. Pracuje v rámci limitov vedeckého výskumu – prináša najvyššie úrovne ľudských poznatkov a schopností, aby zachraňovala životy a zlepšovala zdravotný stav. Dotýka sa našich životov v časoch medzných situácií v ľudskom živote, keď na starostlivosti a súcite záleží najviac.

NHS sa zakladá na obecnom súbore zásad a hodnôt, ktoré spájajú spoločnosť a ľudí, ktorým slúži – pacientov a verejnosť – a pracovníkov, ktorí v nej pracujú.

Tieto predpisy zakotvujú **zásady** a **hodnoty** NHS v Anglicku.

Ustanovujú sa nimi **práva**, ktoré majú pacienti, verejnosť a zamestnanci, a **záväzky**, ktoré má NHS povinnosť plniť, spolu s **povinnosťami**, ktoré má verejnosť, pacienti a zamestnanci jeden voči druhému, aby sa zaistilo, že NHS bude pracovať spravodlivo a efektívne. Všetky orgány NHS a poskytovatelia zo súkromného a terciárneho sektora dodávajúci služby NHS budú musieť podľa zákona tieto predpisy vo svojich rozhodnutiach a krokoch vziať do úvahy.

Predpisy sa budú obnovovať každých 10 rokov so zapojením verejnosti, pacientov a zamestnancov. Sprevádzať ich bude Príručka k predpisom NHS, ktorá sa má aktualizovať najmenej každé tri roky, a v ktorej sa budú ustanovovať aktuálne pokyny týkajúce sa práv, záväzkov, povinností a zodpovedností stanovených predpismi. Tieto podmienky aktualizácie sa stanú právne záväznými. Budú zaručovať, že zásady a hodnoty, na ktorých stojí NHS, podliehajú pravidelnému preskúmvaniu a opätovnému zaviazaniu sa; a že ktorákoľvek vláda, ktorá sa bude snažiť zmeniť zásady alebo hodnoty NHS, alebo práva, záväzky, povinnosti a zodpovednosti stanovené v týchto predpisoch, sa bude musieť zapojiť do úplnej a transparentnej diskusie s verejnosťou, pacientmi a zamestnancami.

1. Hlavné zásady NHS

Vo všetkom, čo NHS robí, sa riadi siedmimi kľúčovými zásadami. Sú podložené základnými hodnotami NHS vyplývajúcimi z rozsiahlych diskusií so zamestnancami, pacientmi a verejnosťou. Tieto hodnoty sú ustanovené týmto dokumentom.

1. NHS poskytuje komplexné služby dostupné pre všetkých bez ohľadu na pohlavie, rasu, postihnutie, vek, sexuálnu orientáciu, náboženstvo alebo vieru. Má povinnosť voči každému jednému jednotlivcovi, ktorému slúži a musí rešpektovať jeho ľudské práva. Zároveň má širšiu sociálnu povinnosť podporovať rovnosť prostredníctvom služieb, ktoré poskytuje, a osobitne venovať pozornosť skupinám alebo častiam spoločnosti, v ktorých zlepšenia v zdraví a priemernej dĺžke života nedosahujú úroveň porovnateľnú so zvyškom obyvateľstva.

2. Prístup k službám NHS sa zakladá na klinickej potrebe, nie na schopnosti jednotlivca zaplatiť. Služby NHS sú bezplatné s výnimkou vymedzených okolností schválených parlamentom.

3. NHS sa usiluje o najvyššie štandardy dokonalosti a profesionality – v poskytovaní vysoko kvalitnej starostlivosti, ktorá je bezpečná, efektívna a zameraná na pocity pacienta; v plánovaní a poskytovaní klinických a iných služieb, ktoré poskytuje; v ľuďoch, ktorých zamestnáva a vo vzdelávaní, školení a rozvoji, ktorý im poskytuje; vo vedení a riadení svojich organizácií; a prostredníctvom svojho záväzku inovovať a podporovať a vykonávať výskum s cieľom zlepšiť súčasné a budúce zdravie obyvateľstva a starostlivosť oň.

4. Služby NHS musia odrážať potreby a preferencie pacientov, ich rodín a ich opatrovníkov. Pacienti so svojimi rodinami a opatrovníkmi budú v prípade, keď je to vhodné, zapojení do všetkých rozhodnutí týkajúcich sa ich liečby a starostlivosti o nich, a bude sa s nimi všetko konzultovať.

5. NHS pracuje aj mimo hraníc svojej organizácie a v partnerstve s inými organizáciami v záujme pacientov, miestnych komunít a širšej verejnosti.

NHS je integrovaný systém organizácií a služieb, ktoré sú spolu spojené zásadami a hodnotami, zakotvenými v predpisoch. NHS sa zaväzuje pracovať spoločne s orgánmi miestnej samosprávy a širokou škálou súkromných či verejných organizácií a organizácií terciárneho sektora na štátnej a miestnej úrovni s cieľom poskytovať a dosahovať zlepšenia v oblasti zdravia a dobrých životných podmienok.

6. NHS sa zaväzuje poskytovať najlepšiu hodnotu za peniaze daňových poplatníkov a najefektívnejšie, najspravodlivejšie a trvalo udržateľné využívanie daných zdrojov. Verejné fondy na zdravotnú starostlivosť budú určené výhradne v prospech ľudí, ktorým NHS slúži.

7. NHS sa zodpovedá verejnosti, komunitám a pacientom, ktorým slúži. NHS je štátna služba financovaná vnútroštátnym zdaňovaním. Rámec činnosti NHS stanovuje vláda, ktorá sa aj zodpovedá za jej prevádzku parlamentu. Väčšina rozhodnutí NHS, osobitne tých, ktoré sa týkajú liečby jednotlivcov a podrobnej organizácie služieb, sa však plným právom uskutočňuje na miestnej úrovni NHS a na úrovni pacientov s ich ošetrojúcimi lekármi. Systém ručenia a zodpovednosti za uskutočňovanie rozhodnutí v NHS má byť pre verejnosť, pacientov a zamestnancov transparentný a jasný. Vláda zabezpečí, že za týmto účelom bude vždy k dispozícii jasná a aktuálna správa o zodpovednosti NHS.

2a. Pacienti a verejnosť – vaše práva a záväzky NHS voči vám

Každý, kto využíva služby NHS, by mal vedieť, aké má zákonné práva. Z tohto dôvodu sú dôležité zákonné práva zhrnuté v týchto predpisoch a podrobnejšie objasnené v Príručke k predpisom NHS, v ktorej sa objasňuje aj postup v prípade, ak si myslíte, že ste nedostali to na čo máte oprávnený nárok. Toto zhrnutie nemení obsah vašich zákonných práv.

Predpisy obsahujú aj záväzky, ktoré je NHS povinná plniť. Záväzky idú nad rámec zákonných práv. To znamená, že záväzky nie sú právne záväzné, ale predstavujú prísľub NHS poskytovať služby vysokej kvality.

Prístup k zdravotníckym službám:

Máte právo dostávať služby NHS bezplatne, okrem určitých obmedzených výnimiek schválených parlamentom.

Máte právo na prístup k službám NHS: bezdôvodne vám tento prístup nebude zamietnutý.

Máte právo očakávať od svojej NHS, že jej služby budú dosahovať zdravotné požiadavky miestnej komunity a že zabezpečí a bude vykonávať služby, ktoré budú spĺňať potreby tak, ako sa považuje za potrebné.

Máte právo sa, za určitých okolností, ísť liečiť do iných krajín Európskeho hospodárskeho priestoru alebo do Švajčiarska, čo bude pre vás prístupné prostredníctvom vášho komisára NHS.

Máte právo na to, aby ste neboli nezákonne diskriminovaní pri poskytovaní služieb NHS, vrátane dôvodov ako je pohlavie, rasa, náboženstvo alebo viera, sexuálna orientácia, postihnutie (vrátane neschopnosti učiť sa alebo mentálnej choroby) alebo vek.¹

NHS sa takisto zaväzuje:

- poskytovať vyhovujúci, jednoduchý prístup k službám v rámci čakacích dôb stanovených v Príručke k predpisom NHS (záväzok),
- robiť rozhodnutia jasným a transparentným spôsobom tak, aby pacienti a verejnosť mohli porozumieť tomu, ako sú plánované a poskytované služby (záväzok) a
- ak prechádzate medzi viacerými službami, zabezpečiť hladký prechod a zapájať vás do relevantných diskusií (záväzok).

¹ Vláda má v úmysle používať Zákon o rovnosti, aby neospravedliteľná diskriminácia dospelých pre ich vek bola uznaná nezákonnou pri poskytovaní služieb a vykonávaní verejných funkcií. V prípade schválenia parlamentom sa toto právo na nediskrimináciu bude rozširovať na vek, keď nadobudnú účinnosť príslušné ustanovenia týkajúce sa oblasti zdravotníctva.

Kvalita starostlivosti a prostredia:

Máte právo, aby ste boli ošetrovaní na profesionálnej úrovni, kvalifikovanými a skúsenými zamestnancami v riadne schválenej alebo zaregistrovanej organizácii, ktorá spĺňa požadovanú úroveň z hľadiska bezpečnosti a kvality.²

Máte právo očakávať od organizácií NHS, že budú monitorovať a snažiť sa zlepšovať kvalitu zdravotnej starostlivosti, ktorú sprostredkujú alebo poskytujú.

NHS sa takisto zaväzuje:

- zaistiť, aby boli služby poskytované v čistom a bezpečnom prostredí, ktoré je vhodné na daný účel, na základe osvedčených národných postupov (záväzok) a
- neustále zlepšovať kvalitu poskytovaných služieb, prostredníctvom určenia a zdieľania osvedčených postupov starostlivosti a liečby v najlepšej kvalite (záväzok).

Liečebné postupy, lieky a programy schválené na národnej úrovni:

Máte právo na lieky a ošetrenia, ktoré sú odporúčané organizáciou NICE³ na používanie v NHS, ak váš lekár povie, že sú pre vás klinicky vhodné.

Máte právo očakávať, že miestne rozhodnutia o financovaní iných liekov a liečby budú uskutočnené racionálne po riadnom zvážení všetkých údajov. Ak sa miestna NHS rozhodne nefinancovať liek alebo liečbu a vy a váš lekár si myslíte, že by pre vás boli správne, vysvetlí vám svoje rozhodnutie.

Máte právo dostávať očkovania, ktoré vám odporúča Spoločný výbor pre vakcináciu a imunizáciu podľa národného imunizačného programu zabezpečeného NHS.

NHS sa takisto zaväzuje:

- poskytovať programy kontroly podľa odporúčaní Národného skríningového výboru Spojeného kráľovstva (UK National Screening Committee) (záväzok).

Rešpekt, súhlas a dôvernosť:

Máte právo, aby sa s vami zaobchádzalo dôstojne a s rešpektom v súlade s vašimi ľudskými právami.

Máte právo prijať alebo odmietnuť liečbu, ktorá je vám ponúknutá, a aby vám neboli vykonávané žiadne fyzické testovania ani liečba, pokiaľ ste nedali platný súhlas. Ak tak nemôžete urobiť sami, súhlas musí byť získaný od osoby, ktorá je podľa zákona schopná konať vo vašom mene, alebo musí byť liečba vo vašom najlepšom záujme.⁴

² Systém registrácie sa bude uplatňovať na niektorých poskytovateľov NHS so zreteľom na kontrolu infekčných ochorení od roku 2009 a širšie od roku 2010. Ďalšie podrobnosti sú stanovené v Príručke k predpisom NHS.

³ NICE (the National Institute for Health and Clinical Excellence) je nezávislou organizáciou NHS, ktorá vytvára usmernenia o liekoch a liečebných postupoch. „Odporúčaný“ znamená odporúčaný technologickým posudkom NICE. Primárne liečebné zariadenia so samostatnou správou sú obvyčajne povinné financovať technologické posudky NICE najneskôr do troch mesiacov od uverejnenia posúdenia.

⁴ Ak ste hospitalizovaný v nemocnici alebo na dozornej komunitnej liečbe podľa zákona z roku 1983 o mentálnom zdraví, potom sa na liečbu vašej mentálnej poruchy môžu vzťahovať odlišné pravidlá. Tieto pravidlá vám budú v danom čase objasnené. Môžu znamenať, že vám bude poskytnutá liečba mentálnej poruchy aj v prípade, že neudelite súhlas.

Máte právo, aby vám boli poskytnuté informácie o navrhovanej liečbe vopred vrátane všetkých významných rizík a všetkých alternatívnych možností liečby, ktoré môžu byť k dispozícii, ako aj o rizikách spojených s neliečením sa.

Máte právo na súkromie a dôvernosť a očakávať, že NHS bude uchovávať vaše dôverné informácie v bezpečí.

Máte právo na prístup k vlastným zdravotným záznamom. Tieto sa budú vždy používať na to, aby vaša liečba prebiehala vo vašom najlepšom záujme.

NHS sa takisto zaväzuje:

- zdieľať s vami akúkoľvek korešpondenciu, týkajúcu sa starostlivosti o vašu osobu, posielanú medzi lekármi kliniky (záväzok).

Informovaná voľba:

Máte právo vybrať si ordináciu všeobecného lekára a byť ním prijatý, pokiaľ neexistujú odôvodnené príčiny na odmietnutie, pričom v takom prípade budete o príčinách informovaný.

Máte právo preferovať konkrétneho lekára v rámci všeobecných lekárov, ktorí sú k dispozícii a títo by sa mali snažiť vášmu rozhodnutiu vyhovieť.

Máte právo si vyberať a robiť rozhodnutia týkajúce sa starostlivosti o vašu osobu v rámci NHS a máte právo na informácie na podporu týchto volieb. Možnosti, ktoré máte k dispozícii, sa časom vyvíjajú a závisia od vašich individuálnych potrieb. Podrobnosti sú stanovené v Príručke k predpisom NHS.

NHS sa takisto zaväzuje:

- informovať vás o službách v oblasti zdravotnej starostlivosti, ktoré sú vám k dispozícii na miestnej aj národnej úrovni (záväzok) a
- ponúknuť vám ľahko prístupné, spoľahlivé a relevantné informácie, ktoré vám umožnia úplne sa zúčastňovať na rozhodnutiach týkajúcich sa vlastnej zdravotnej starostlivosti a pomôžu vám pri výbere. Pôjde o informácie o kvalite klinických služieb, o ktorých sú k dispozícii priame a presné informácie (záväzok).

Zapojenie do vašej zdravotnej starostlivosti a do NHS:

Máte právo byť zapojený do diskusií a rozhodnutí o vašej zdravotnej starostlivosti a právo na poskytnutie informácií, aby ste tak mohli urobiť.

Máte právo byť zapojený priamo alebo prostredníctvom zástupcov do plánovania služieb zdravotnej starostlivosti, do rozvoja a posudzovania návrhov na zmeny v spôsobe ich poskytovania, a do pripravovaných rozhodnutí, ktoré ovplyvňujú prevádzku týchto služieb.

NHS sa takisto zaväzuje:

- poskytovať vám informácie, ktoré potrebujete na ovplyvňovanie a preskúmanie plánovania a poskytovania služieb NHS (záväzok) a
- pracovať spoločne s vami, vašou rodinou, ošetrovateľmi a zástupcami (záväzok).

Stážnosť a náprava:

Máte právo, aby sa so sťažnosťou, ktorú podáte ohľadom služieb NHS, zaobchádzalo účinne, a aby bola riadne prešetroaná.

Máte právo vedieť výsledok akéhokoľvek vyšetrenia vašej sťažnosti.

Máte právo predložiť vašu sťažnosť nezávislému ombudsmanovi pre zdravotnícke služby, ak nie ste spokojný so spôsobom, akým riešila vašu sťažnosť NHS.

Máte právo podať návrh na súdne preskúmanie, ak si myslíte, že ste boli priamo dotknutý nezákonným krokom alebo rozhodnutím orgánu NHS.

Máte právo na náhradu škody v prípade, že ste boli poškodený nedbanlivým konaním.

NHS sa takisto zaväzuje:

- zaistiť, aby sa s vami zaobchádzalo zdvorilo, a aby vám bola počas riešenia sťažnosti poskytovaná primeraná pomoc; a zabezpečiť, že podanie vašej sťažnosti nepriaznivo neovplyvní budúce zaobchádzanie s vami (záväzok),
- že keď vzniknú chyby, uzná ich, ospravedlní sa, vysvetlí, čo nefungovalo, a napraví záležitosti rýchlo a efektívne (záväzok) a
- zaistiť, aby si organizácia vzala ponaučenie zo sťažností a reklamácií a využije toto ponaučenie na zlepšovanie služieb NHS (záväzok).

2b. Pacienti a verejnosť – vaša zodpovednosť

NHS patrí nám všetkým. Existujú veci, ktoré všetci môžeme urobiť pre seba a jeden pre druhého, aby sme prispeli k jej efektívnemu fungovaniu, a na zaistenie toho, aby sa zdroje využívali zodpovedne:

Mali by ste vedieť, že môžete významným spôsobom prispieť k dobrému zdravotnému stavu vás samotných a vašej rodiny a prijať zaň istú osobnú zodpovednosť.

Mali by ste sa zaregistrovať v ordinácii všeobecného lekára – čo je najdôležitejší krok, ktorý vám umožní prístup k starostlivosti NHS.

Mali by ste sa správať k zamestnancom NHS a k ostatným pacientom s rešpektom a chápať, že za obťažovanie alebo vyrušovanie v zariadeniach NHS môžete byť súdne stíhaný.

Mali by ste poskytovať presné informácie o svojom zdraví, kondícii a stave.

Mali by ste dodržiavať termíny schôdzok alebo ich zrušiť v primeranom čase. Ak toto nebudete robiť, môžu byť termíny vášho ošetrenia odložené a budete musieť čakať.

Mali by ste dodržiavať liečebný režim, na ktorom ste sa dohodli, a hovoriť s vašim ošetrovateľom, ak je dodržiavanie pre vás zložité.

Mali by ste sa zúčastňovať na dôležitých zdravotníckych programoch určených pre verejnosť, ako je vakcinácia.

Mali by ste zaistiť, aby vaši najbližší vedeli o vašich želaniach týkajúcich sa darčovstva orgánov.

Mali by ste poskytovať spätnú väzbu – pozitívnu aj negatívnu – o liečbe a starostlivosti, ktorá vám bola poskytnutá, vrátane každej nepriaznivej reakcie, s ktorou ste sa možno stretli.

3a. Zamestnanci – vaše práva a záväzky NHS voči vám

Významný vplyv má práve záväzok, profesionalita a oddanosť pracovníkov pracujúcich v prospech ľudí, ktorým NHS slúži. Starostlivosť na vysokej úrovni si vyžaduje veľmi kvalitné pracoviská s ochotným personálom a poskytovateľmi služieb, ktorí sa snažia byť výbornými zamestnávateľmi.

Všetci zamestnanci by mali mať užitočné a hodnotné pracovné miesta a slobodne a s dôverou konať v záujme pacientov. Preto je potrebné im dôverovať a aktívne ich vnímať a načúvať im. Ich prácu je potrebné rešpektovať, musia mať pracovné pomôcky, absolvovať školenia a mať podporu, aby mohli poskytovať zdravotnícku starostlivosť. Musia mať tiež príležitosti na rozvoj osobnosti a napredovanie.

Predpisy sa vzťahujú na všetkých pracovníkov vykonávajúcich klinickú a neklinickú prácu v rámci NHS a ich zamestnávateľov. Vzťahujú sa na zamestnancov, nech už pracujú kdekoľvek, či už vo verejných alebo súkromných organizáciách alebo organizáciách terciárneho sektora.

Zamestnanci majú rozsiahle **zákonné práva** zakotvené vo všeobecnom práve o zamestnaní a otázkach diskriminácie. Tieto sú zhrnuté v Príručke k predpisom NHS. Okrem toho obsahujú jednotlivé pracovné zmluvy podmienky, ktorými sa zamestnancom udeľujú ďalšie práva.

Cieľom týchto práv je zaistiť, aby zamestnanci:

- mali dobré pracovné prostredie s flexibilnými pracovnými príležitosťami v súlade s potrebami pacientov a so spôsobom, akým ľudia žijú svoj život,
- mali spravodlivý plat a zmluvu,
- mohli byť zapojení a reprezentovaní na pracovisku,
- mali zdravé a bezpečné pracovné podmienky a prostredie kde sa nevyskytuje obťažovanie, šikanovanie a násilie,

- mali istotu spravodlivého, rovného zaobchádzania, bez diskriminácie a
- mohli vyjadriť vnútorný pocit krivdy a ak je to potrebné, požadovať nápravu v prípade dojmu, že právo nebolo obhájené.

Okrem týchto zákonných práv existuje mnoho **záväzkov**, ktoré sa NHS zaväzuje dodržiavať. Záväzky siahajú nad rámec vašich zákonných práv. To znamená, že nie sú právne záväzné, ale predstavujú záväzok NHS poskytovať pracovné prostredie vysokej kvality pre zamestnancov.

NHS sa zaväzuje:

- pridelovať všetkým zamestnancom jasné úlohy, definovať zodpovednosti a zadávať zmysluplné práce pre tímy a jednotlivcov, čo zlepšuje situáciu pacientov, ich rodín, ošetrovateľov a komunit (záväzok),
- poskytovať všetkým zamestnancom možnosť osobného rozvoja, prístup ku školeniu vhodnému pre ich pracovné zaradenie a podporu ich priamych nadriadených pri tomto rozvoji a snahe uspieť (záväzok),
- podporovať zamestnancov a umožniť im, aby si zachovali zdravie, pohodu a žili v bezpečí (záväzok) a
- zapojiť zamestnancov do rozhodnutí, ktoré ovplyvňujú ich samých ako aj nimi poskytované služby, a to individuálnou formou, prostredníctvom zastupujúcich organizácií a aj prostredníctvom miestnych dohôd o spolupráci. Všetci zamestnanci majú právo navrhnúť spôsoby poskytovania lepších a bezpečnejších služieb pre pacientov a ich rodiny (záväzok).

3b. Zamestnanci – vaše povinnosti

Všetci zamestnanci majú povinnosti voči verejnosti, svojim pacientom a kolegom.

Dôležité zákonné povinnosti sú zhrnuté nižšie.

Ste povinný niest profesionálnu zodpovednosť a dodržiavať normy profesionálneho postupu, ako sú stanovené príslušným riadiacim orgánom, ktoré sa vzťahujú na vaše povolanie alebo funkciu.

Ste povinný vykonávať primeranú starostlivosť o BOZP ohľadom vás, vášho tímu a ostatných, a spolupracovať so zamestnávateľmi, aby sa zaistil súlad s nárokmi na BOZP.

Ste povinný konať v súlade s výslovnými a implikovanými podmienkami vašej pracovnej zmluvy.

Ste povinný nediskriminovať pacientov ani zamestnancov a dodržiavať rovné príležitosti ako aj legislatívu týkajúcu sa ľudských práv a rovnosti príležitostí.

Ste povinný chrániť dôvernosť vám zverených osobných informácií, s výnimkou situácie, pri ktorej by to spôsobilo niekomu riziko významnej ujmy.

Ste povinný byť čestný a pravdivý pri žiadosti o zamestnanie a vo vykonávaní tohoto zamestnania.

Predpisy zahŕňajú aj **očakávania**, ktoré odzrkadľujú to, ako by mali zamestnanci zastávať svoje úlohy, aby zaistili úspech NHS a poskytovanie starostlivosti vysokej kvality.

Mali by ste sa zamerať:

- na dodržiavanie najvyšších štandardov starostlivosti a služieb, berúc na seba zodpovednosť nielen za starostlivosť, ktorú poskytujete osobne, ale aj za širšie príspevanie k cieľom vášho tímu a NHS ako celku,
- na školenia a programy zamerané na rozvoj osobnosti, poskytované nad rámec zákonných požiadaviek platných pre výkon vašej funkcie,
- na zohrávanie svojej úlohy v podstatnom zlepšovaní služieb tak, že budete pracovať spoločne s pacientmi, verejnosťou a komunitami,
- na otvorenosť pri jednaní s pacientmi, ich rodinami, ošetrovateľmi alebo zástupcami vrátane prípadov, keď je situácia nepriaznivá. Buďte prístupný dotazom, načúvajte, aby ste dokázali poskytnúť spätnú väzbu a riešenie obáv promptne a v duchu spolupráce. Mali by ste prispievať k atmosfére, v ktorej môže byť pravda vypočutá a v ktorej sa oznamovanie chýb odporúča a poučenie sa z nich je chvályhodné, a
- na to, aby ste vnímali služby, ktoré poskytujete, z pohľadu pacienta a zapájali do nich pacientov, ich rodiny a ošetrovateľov. Sústreďte sa na spoluprácu s nimi, ich komunitami a inými organizáciami a ujasnite si, kto je zodpovedný za starostlivosť o pacientov.

Hodnoty NHS

Pacienti, verejnosť a zamestnanci pomohli rozvíjať toto vyjadrenie hodnôt, ktoré sú inšpiráciou a prebúdajú zaniepanie pre vec v NHS a mali by ju viesť v 21. storočí. Jednotlivé organizácie budú rozvíjať a obnovovať svoje vlastné hodnoty, ktoré sú prispôbené ich miestnym potrebám. Hodnoty NHS poskytujú základ pre spoluprácu na dosahovaní spoločných cieľov.

Rešpekt a dôstojnosť. Ceníme si každú osobu ako individuálnu osobnosť, rešpektujeme snahy a záväzky v živote každého jednotlivca a snažíme sa pochopiť jeho priority, potreby, schopnosti a limity. Berieme to, čo ľudia hovoria, vážne. Otvorene oznamujeme svoje hľadiská a čestne priznávame, čo dokážeme urobiť a čo nie.

Záväzok kvalitnej starostlivosti. Ľudia nám veria preto, že trváme na kvalite a snažíme sa vždy dodržať nasledujúce základné pravidlá: bezpečnosť, mlčanlivosť, profesionálnu a riadiacu integritu, zodpovednosť, spoľahlivé služby a dobrú komunikáciu. Víťame spätnú väzbu, učíme sa z našich chýb a stavíme na našich úspechoch.

Súcit. Na bolesť, utrpenie, strach alebo potreby každej osoby reagujeme ľudsky a láskavo. Hľadáme veci, ktoré môžeme urobiť, hoci aj maličkosti, ktoré poskytnú komfort a uľavia od utrpenia. Nájdeme si čas pre tých, ktorým slúžime, a pre tých, ktorí s nami pracujú. Nečakáme, kým budeme požiadaní, lebo my sme tí, ktorí slúžia a prejavujú záujem.

Zlepšovanie kvality života. Snažíme sa zlepšovať zdravie a dobrú pohodu ľudí a ich skúsenosti s NHS. Oceňujeme dokonalosť a profesionálny prístup, kdekoľvek sa s nimi stretávame – v každodenných veciach, ktoré zlepšujú ľudské životy, v klinickej praxi, zlepšeníach služieb a inováciách.

Spoločná práca pre pacientov. Pacientov kladieme na prvé miesto vo všetkom, čo robíme. Komunikujeme so zamestnancami, pacientmi, ošetrovateľmi, rodinami, komunitami a odborníkmi mimo NHS. Potreby pacientov a komunit majú prednosť pred organizačnými záležitosťami.

Každý je dôležitý. Naše zdroje používame na prospech celého spoločenstva a uistujeme sa, že nikto nebol vylúčený alebo vynechaný. Chápeme, že niektorí ľudia potrebujú viac pomoci, že sa musia robiť ťažké rozhodnutia a že keď mrháme zdrojmi, mrháme príležitosťami pre ostatných. Vieme, že všetci zohrávame svoju úlohu v tom, aby sme boli my a naše komunity zdravšie.

Táto brožúrka je prekladom anglickej verzie, ktorú môžete nájsť na adrese www.dh.gov.uk/nhsconstitution. Bola vynaložená maximálna snaha o zachovanie konzistencie textu, pokiaľ však nájdete akékoľvek nezrovnalosti, uprednostňuje sa anglická verzia.