



THE NHS CONSTITUTION

the NHS belongs to us all

NHS TÜZÜĞÜ

Ulusal Sağlık Hizmeti NHS halkındır.

Görevi, sağlık ve esenliğimizi gözetmek, ruhsal ve fiziksel durumumuzun iyi olarak kalmasına, hastalandığımız zaman iyileşmemize, tamamen iyileşemediğimiz durumlarda ise ömrümüzün geri kalanını mümkün olan en iyi şekilde geçirmemize destek vermektir. Hayat kurtarmak ve sağlığı düzeltmek için insanlığın elindeki tüm bilgi ve becerilerden yararlanarak bilimin sınırlarını zorlamaktadır. Hayatımızın bakım ve şefkate en ihtiyaç duyduğumuz anlarında yanımızdadır.

NHS toplum gruplarını ve hizmet ettiği insanları, yani hastalar ile kamuoyunu ve onlar için çalışan personeli bir araya getiren ortak ilke ve değerler üzerine kurulmuştur.

Bu Tüzük Birleşik Krallık'ın İngiltere kesiminde NHS'in **ilke** ve **değerlerini** belirler. Hastaların, kamunun ve personelin sahip olduğu **haklar** ve NHS'in yerine getirmeye kararlı olduğu **taahhütler** ile, NHS'in adil ve etkili bir şekilde çalışabilmesi için kamu, hastalar ve personelin birbirine karşı **sorumluluklarını** ortaya koyar. Tüm NHS kurumları ile NHS hizmetleri veren özel ve üçüncü sektör kuruluşları, yasalar uyarınca karar ve eylemlerinde bu Tüzüğü göz önünde bulundurmak zorundadır.

Tüzük her 10 yılda bir kamunun, hastaların ve personelin katılımıyla yenilenecektir. Buna, en az her üç yılda bir yenilenecek bir "NHS Tüzüğü El Kitabı" eşlik edecek ve bu kitap o dönem için Tüzükte belirlenen haklar, taahhütler, görev ve sorumluluklar hakkında kılavuz niteliği taşıyacaktır. Bu yenilemeler yasalarca zorunlu kılınacaktır. NHS'i destekleyen ilke ve değerlerin düzenli olarak gözden geçirilmesini ve bunlara olan bağlılığın tazelenmesini garanti altına alacak; NHS'in ilke veya değerlerini ya da bu Tüzükte yer alan hak, taahhüt, görev ve sorumlulukları değiştirmek isteyebilecek hükümetlerin kamuoyu, hastalar ve personel ile kapsamlı ve saydam bir görüş alışverişinde bulunmasını sağlayacaktır.

1. NHS'in rehber ilkeleri

NHS'e yaptığı her işte yol gösteren yedi temel ilke vardır. Bu ilkeler, personel, hastalar ve kamu ile yapılan kapsamlı görüşmeler sonucu belirlenen temel NHS değerlerini yansıtır. Değerler, bu belgenin arkasında belirtilmiştir.

1. NHS herkesin yararlanabileceği kapsamlı bir hizmet sunar – cinsiyet, ırk, engellilik, yaş, cinsel tercih, din ya da inanç ayrımı yapmaz. Hizmet ettiği tüm bireylere karşı bir görevi vardır ve onların insan haklarına saygı göstermek zorundadır. Aynı zamanda sunduğu hizmetler aracılığıyla eşitliği teşvik etmek ve sağlık ve ömür beklentisindeki gelişmelerin, toplumun geneline göre geride kaldığı toplum gruplarına veya kesimlerine özel ilgi göstermek gibi daha geniş kapsamlı bir sosyal görevi de bulunmaktadır.

2. NHS hizmetlerinden yararlanma, şahısların ödeme gücüne değil, tıbben ihtiyaç görülmesine bağlıdır. Parlamento tarafından onaylanan sınırlı koşullar dışında, NHS hizmetleri ücretsizdir.

3. NHS mükemmellik ve profesyonelliğin en yüksek standartlarına ulaşmayı hedefler – güvenli, etkili ve hastanın deneyimlerine odaklanan yüksek kalitede bakım sunmakta; sunduğu tıbbi ve diğer hizmetlerin planlanması ve verilmesinde; istihdam ettiği kişiler ve bu kişilerin öğrenim, eğitim ve gelişiminde; kuruluşlarının yönetimi ve onlara öncülük etmekte; ve yeniliklere açık olmakta; halkın şu andaki ve gelecekteki sağlığını ve bakımını daha iyi hale getirmek için yapılacak araştırmaları teşvik edip yürütmekteki kararlılığıyla en yüksek standartları hedefler.

4. NHS hizmetleri hastaların, ailelerinin ve bakıcılarının ihtiyaç ve tercihlerini yansıtmalıdır. Hastalar, gerektiğinde aileleri ve bakıcılarıyla birlikte bakım ve tedavileri hakkındaki tüm kararlara katılacak ve görüşleri alınacaktır.

5. NHS hastaların, yerel toplumların ve toplumun daha geniş kesimlerinin çıkarları için kurumsal sınırları aşarak, diğer kuruluşlarla ortak çalışır.

NHS artık Tüzükte ifadesini bulan ilke ve değerler ile birbirine bağlı kurum ve hizmetlerden oluşan entegre bir sistemdir. NHS sağlık ve esenliğin daha iyi hale gelmesi için yerel yönetimlerle, birçok özel, kamu ve üçüncü sektör kuruluşuyla ulusal ve yerel düzeyde çalışmaya kararlıdır.

6. NHS vergi mükelleflerinin parasını en iyi şekilde değerlendirmeye ve sınırlı kaynakları en etkili, adil ve sürdürülebilir bir şekilde kullanmaya kararlıdır. Sağlık hizmetlerine ayrılan kamu fonları sadece NHS'in hizmet ettiği kişilerin yararına kullanılacaktır.

7. NHS kamu, toplum grupları ve hizmet ettiği hastalara karşı sorumludur.

NHS maliyeti ulusal vergilerle karşılanan ulusal bir hizmettir ve NHS'in çerçevesini hazırlayan ve işlemesinden parlamentoya karşı sorumlu olan da Hükümettir. Ancak NHS'deki kararların çoğu, özellikle de bireylerin tedavisi ve hizmetlerin ayrıntılı bir şekilde düzenlenmesi ile ilgili kararlar haklı olarak, yerel NHS ile, hastalar ve onlara bakan doktorlar tarafından alınmaktadır. NHS'deki karar alma ve kararlardan sorumlu olma sistemi saydam ve kamu, hastalar ve personelin açıkça anlayacağı biçimde olmalıdır. Hükümet bu amaçla her zaman net ve güncel bir NHS sorumluluk bildirisi bulunmasını sağlayacaktır.

2a. Hastalar ve kamu – haklarınız ve NHS'in size taahhütleri

NHS'ten yararlanan herkes yasal haklarının farkında olmalıdır. Bu nedenle, önemli yasal haklar Tüzükte özetlenmiş ve hakkınız olanı alamadığınız görüşüyorsanız neler yapabileceğinizi de anlatan NHS Tüzüğü El Kitabında daha ayrıntılı bir şekilde açıklanmıştır. Bu özet yasal haklarınızın içeriğini değiştirmez.

Tüzükte ayrıca NHS'in yerine getirmeye kararlı olduğu taahhütlere yer verilmiştir. Taahhütler yasal hakların sağladığından da fazlasını içerir. Bir başka deyişle, bu taahhütlerin yasal açıdan bağlayıcılığı yoktur, ancak NHS'in yüksek kaliteli hizmet sunmaktaki kararlılığını yansıtmaktadırlar.

Sağlık hizmetlerine erişim:

Parlamento tarafından onaylanan sınırlı koşullar dışında, NHS hizmetlerinden ücretsiz olarak yararlanmak **hakkınızdır**.

NHS hizmetlerine erişim **hakkınızdır**. Makul olmayan gerekçelerle hizmetlere erişiminiz reddedilemez.

Yerel NHS'inizin, yerel toplumun sağlık ihtiyaçlarını değerlendirmesini ve bu ihtiyaçları karşılamak için gerekli görülen hizmetleri vermesini beklemek **hakkınızdır**.

Bazı özel durumlarda, tedavi için diğer Avrupa Ekonomik Bölgesi ülkelerine veya İsviçre'ye gitmek **hakkınızdır**, NHS yetkiliniz size bu imkanı sağlayacaktır.

NHS hizmetleri sağlanırken, yasalara aykırı bir şekilde, cinsiyet, ırk, din veya inanç, cinsel tercih veya engellilik (öğrenme güçlüğü ve ruh hastalıkları da dahil olmak üzere) ya da yaş¹ gibi gerekçelerle ayrımcılığa uğramamak **hakkınızdır**.

NHS şu konularda da kararlıdır:

- Hizmetlere NHS Tüzüğü El Kitabında belirtilen bekleme süreleri içinde uygun, kolay erişim sunmak (taahhüt);
- hastaların ve kamunun hizmetlerin nasıl planlandığını ve sunulduğunu anlamaları için kararları net ve saydam bir şekilde almak (taahhüt); ve
- bir hizmetten diğerine sevk edildiğinizde geçiş sürecinin mümkün olduğu kadar pürüzsüz olmasını sağlamak ve ilgili görüşmelere sizi de katmak (taahhüt).

1 Hükümet, hizmet verilirken ve kamu işlevleri yürütülürken yetişkinlere yaşları dolayısıyla haksız ayrımcılık yapılmasını yasadışı ilan etmek için Eşitlik Yasası'ndan yararlanmayı düşünmektedir. Parlamantonun onayına bağlı olarak, sağlık sektörü için ilgili hükümler yürürlüğe girdiğinde ayrımcılığa uğramama gerekçeleri arasına yaş da dahil edilecektir.

Bakım ve bakım ortamının kalitesi:

Uygun niteliklere sahip deneyimli personel tarafından, gerekli güvenlik ve kalite düzeyine uygun, onaylı veya kayıtlı bir kuruluşta profesyonel bakım standartlarına göre tedavi olmak **hakkınızdır**.²

NHS kuruluşlarının verdikleri veya verilmesini sağladıkları sağlık hizmetlerinin kalitesini denetlemesini ve daha iyi hale gelmesi için çaba göstermesini beklemek **hakkınızdır**.

NHS şu konularda da kararlıdır:

- en iyi ulusal uygulama örneğini temel alan, amaca uygun, temiz ve güvenli bir ortamda hizmet verilmesini sağlamak (taahhüt); ve
- aldığınız hizmetlerin kalitesini sürekli olarak geliştirmek, bakım ve tedavide en iyi uygulamaları belirlemek ve paylaşmak (taahhüt).

Ulusal çapta onaylanan tedavi, ilaç ve programlar:

Doktorunuz tıbben sizin için uygun olduğunu söylerse NICE³ tarafından NHS'de kullanılması salık verilen ilaç ve tedavilerden yararlanmak **hakkınızdır**.

Diğer ilaç ve tedavilerin masrafının karşılanması için yerel düzeyde alınacak kararların eldeki bilgiler gerektiği gibi gözden geçirildikten sonra mantıklı bir şekilde alınmasını beklemek **hakkınızdır**. Yerel NHS, siz ve doktorunuzun uygun gördüğünüz bir ilaç veya tedavinin masrafını karşılamamaya karar verirse, kararı size açıklayacaktır.

Aşı ve Bağışıklık Karma Komisyonu'nun NHS tarafından düzenlenen bir ulusal bağışıklık programı çerçevesinde yapılmasını tavsiye ettiği aşıları olmak **hakkınızdır**.

NHS şu konularda da kararlıdır:

- Birleşik Krallık Ulusal Tarama Komitesi'nin tavsiye ettiği tarama programlarını sağlamak (taahhüt).

Saygı, izin ve gizlilik:

İnsan haklarınız doğrultusunda, saygı ve itibar görmek **hakkınızdır**.

Size önerilen tedaviyi kabul veya reddetmek ve geçerli izniniz olmadan herhangi bir fiziksel muayene ve tedavi görmemek **hakkınızdır**. Şahsen izin verecek durumda değilseniz, yasal olarak sizin adınıza hareket etme yetkisi bulunan bir kişiden izin alınmalı ya da tedavi sizin için en iyi seçenek olmalıdır.⁴

2 Enfeksiyon kontrolü için 2009'dan itibaren NHS hizmeti sunan bazı kuruluşlarda kayıt sistemi olacak, 2010'dan itibaren ise bu daha geniş çaplı bir şekilde uygulanacaktır. Konuyla ilgili ayrıntılı bilgileri NHS Tüzüğü El Kitabında bulabilirsiniz.

3 NICE (National Institute for Health and Clinical Excellence – Ulusal Sağlık ve Tıbbi Mükemmellik Enstitüsü) ilaç ve tedaviler konusunda yol gösteren bağımsız bir NHS kuruluşudur. 'Salık verilen' deyişi ile NICE teknoloji değerlendirmesi sonucunda salık verildiği kastedilmektedir. Birincil bakım vakıfları genelde NICE teknoloji değerlendirmelerinin maliyetini, değerlendirmenin yayınlanmasından sonraki üç ay içinde ödemek zorundadır.

4 Hastanede veya gözetim altında toplumda bakım için 1983 tarihli Ruh Sağlığı Yasası uyarınca alıkonuluyorsanız, ruh hastalığınızın tedavisi için farklı kurallar geçerli olabilir. Bu kurallar zamanında size açıklanacaktır. Bu durumda rıza göstermeseniz de ruh hastalığınızdan dolayı tedavi edilmeniz söz konusu olabilir.

Önemli riskler ve mümkün olabilecek alternatif tedaviler ile hiçbirşey yapmamanın riskleri de dahil olmak üzere önerilen tedavi hakkında önceden bilgi almak **hakkınızdır**.

Özel hayatınızın ihlal edilmemesi ve bilgilerinizin gizli tutulmasını istemek, NHS'ten gizli bilgilerinizi güvenli ve emin tutmasını beklemek **hakkınızdır**.

Sağlığınızla ilgili kayıtları görmek **hakkınızdır**. Bunlar hep tedavinizi sizin için en iyi olacak şekilde yürütmekte kullanılacaktır.

NHS şu konularda da kararlıdır:

- tıbbi personelin bakımınız ile ilgili olarak birbirlerine gönderdikleri mektupları sizinle paylaşmak (taahhüt).

Bilgilendirilmiş seçim:

Sağlık ocağınızı seçmek ve reddedilmeniz için makul bir gerekçe olmadığı sürece o sağlık ocağı tarafından kabul edilmek, edilmezseniz nedeninden haberdar edilmek **hakkınızdır**.

Sağlık ocağınızdaki doktorlardan birini tercih etmek, sağlık ocağının da bu arzunuza uymaya çalışması **hakkınızdır**.

NHS'de göreceğiniz bakım ile ilgili tercihlerde bulunmak ve bu tercihleri destekleyecek bilgileri edinmek **hakkınızdır**. Size açık olan seçenekler zamanla gelişecek ve bireysel ihtiyaçlarınıza bağlı olacaktır. Ayrıntılar NHS Tüzüğü El Kitabında belirtilmiştir.

NHS şu konularda da kararlıdır:

- yerel ve ulusal düzeyde yararlanabileceğiniz sağlık hizmetleri hakkında size bilgi vermek (taahhüt); ve
- bakımınızla ilgili kararlara tamamen katılabilmeniz için kolay ulaşılabilecek, güvenilir, ilgili bilgiler sağlamak ve seçiminizi yaparken size destek olmak. Sağlam, güvenilir bilgiler bulunuyorsa, tıbbi hizmetlerin kalitesi hakkındaki bilgiler de buna dahil olacaktır (taahhüt).

Sağlığınız için sağlanan bakıma ve NHS'e katılım:

Sağlığınız için sağlanan bakımla ilgili görüşme ve kararlara katılmak ve bunun için gerekli olan bilgileri edinmek **hakkınızdır**.

Sağlık hizmetlerinin planlanmasına, geliştirilmesine ve bu hizmetlerin sunulma şeklinde değişiklik yapılmasına ilişkin tekliflerin ele alınmasına ve bu hizmetlerin yürütülmesini etkileyecek kararlara doğrudan veya temsilcileriniz aracılığıyla katılmak **hakkınızdır**.

NHS şu konularda da kararlıdır:

- NHS hizmetlerinin sunulma ve planlanma şeklini etkilemeniz ve incelemeniz için gerekli bilgileri size vermek (taahhüt); ve
- sizinle, ailenizle, bakıcılar ve temsilcilerle ortaklaşa çalışmak (taahhüt).

Şikayet ve tazminat:

NHS hakkındaki şikayetinizin etkili bir şekilde işleme konulması ve gerektiği gibi soruşturulması **hakkınızdır**.

Şikayetiniz ile ilgili soruşturmanın sonucunu bilmek **hakkınızdır**.

Şikayetinizin NHS tarafından ele alınma şeklinden memnun kalmazsanız, bağımsız Sağlık Hizmeti Hakemine (Ombudsman) başvurmak **hakkınızdır**.

NHS'e bağlı bir kurumun yasalara aykırı bir karar veya eyleminden doğrudan etkilendiğinizi düşünüyorsanız yargıdan denetim istemek **hakkınızdır**.

İhmal yüzünden zarar gördüğünüz durumlarda tazminat almak **hakkınızdır**.

NHS şu konularda da kararlıdır:

- Şikayetin ele alınma sürecinde uygun desteği almanızı ve size nezaket gösterilmesini sağlamak; şikayette bulunmuş olmanızın gelecekteki tedavilerinizi olumsuz etkilemesini önlemek (taahhüt);
- hata yapıldığı zaman kabul etmek, özür dilemek, nedenini açıklamak ve çabuk ve etkili bir şekilde durumu düzeltmek (taahhüt); ve
- kuruluşun şikayet ve iddialardan ders almasını sağlamak ve alınan bu dersleri NHS hizmetlerini daha iyi hale getirmekte kullanmak (taahhüt).

2b. Hastalar ve kamu – sorumluluklarınız

NHS hepimizdir. Etkili bir şekilde çalışabilmesi ve kaynakları sorumlu bir şekilde kullanması için hepimizin kendimiz ve birbirimiz için yapabileceğimiz şeyler vardır:

Şunu bilmelisiniz ki kendinizin ve ailenizin sağlık ve esenliğine önemli bir katkıda bulunabilirsiniz ve bu konuda bazı kişisel sorumluluklar üstlenebilirsiniz.

Bir Sağlık Ocağına (Aile Doktoru Muayenehanesine) kayıt olmalısınız – NHS hizmetlerinin temel erişim noktası muayenehanelerdir.

NHS personeli ile diğer hastalara saygı göstermelisiniz ve NHS'e bağlı kurumlarda etrafa rahatsızlık veya huzursuzluk vermenin hakkınızda dava açılmasına yol açabileceğini bilmelisiniz.

Bilgi vermelisiniz sağlığınız, durumunuz ve statünüz hakkında doğru bilgi vermelisiniz.

Randevularınıza sadık kalmalısınız, veya makul bir süre öncesinden iptal etmelisiniz. Bunu yapmazsanız, öngörülen en fazla bekleme süresi içinde tedavi görmeniz tehlikeye düşebilir.

Üzerinde anlaştığınız tedaviyi uygulamalı, bunda zorlanıyorsanız doktorunuzla görüşmelisiniz.

Aşı gibi önemli kamu sağlığı programlarına **katılmalısınız**.

Yakınlarınızın organ bağışı konusundaki arzularınızı bildirmesini **sağlamalısınız**.

Görüşünüzü bildirmelisiniz – meydana gelebilecek yan etkiler de dahil olmak üzere, gördüğünüz tedavi ve bakım hakkında hem olumlu hem olumsuz görüşlerinizi bildirmelisiniz.

3a. Personel – haklarınız ve NHS'in size taahhütleri

Asıl farkı yaratan, NHS'in hizmet ettiği kişilerin iyiliği için çalışan personelin kararlılığı, profesyonelliği ve kendilerini işlerine adanmalarıdır. Yüksek kaliteli bakım, hizmet ısmarlayanların ve sunanların tercih edilen işverenler olmayı amaçladıkları yüksek kaliteli işyerleri gerektirir.

Bütün personelin tatmin edici ve yapmaya değer bir işi olmalı ve hastaların yararı için hareket edebilecek özgürlük ve güveni bulunmalıdır. Bunu yapmak için, kendilerine güven duyulması ve görüşlerinin dinlenmesi gerekir. İşyerinde kendilerine saygı gösterilmeli, bakım hizmeti sunacak araç, eğitim ve destek ile gelişme ve ilerleme olanağına sahip olmalıdırlar.

Tüzük, yaptığı iş tıbbi olsun olmasın bütün personel ve onlara işveren kurumlar için geçerlidir. Kamu, özel veya üçüncü sektör kuruluşlarından hangisinde çalıştıklarına bakılmaksızın tüm personeli kapsar.

Personelin genel istihdam ve ayrımcılık yasası kapsamında geniş **yasal hakları** bulunmaktadır. Bunlar, NHS Tüzüğü El Kitabında özetlenmiştir. Ayrıca bireysel iş sözleşmelerinde de personele ilave haklar tanıyan koşul ve hükümler vardır.

Bu haklar personelin:

- hastaların ihtiyaçlarına ve insanların yaşam tarzlarına uygun esnek çalışma koşulları sağlayan iyi bir çalışma ortamı bulunmasını;
- adil bir ücret ve sözleşme çerçevesine sahip olmasını;
- işyerindeki kararlara katılabilmesini ve temsil edilebilmesini;
- sağlıklı ve güvenli çalışma koşulları bulunan, taciz, zorbalık ve şiddetin olmadığı bir çalışma ortamına sahip olmasını;
- adil, eşit ve ayrımcılıktan uzak muamele görmesini; ve

- kurum içindeki sıkıntılarını dile getirmelerini ve haklarını kullanmalarına engel olunduğunu düşündüklerinde gerekirse tazminat talebinde bulunmalarını sağlamaya yardımcı olmak amacını taşır.

Bu yasal haklara ilaveten, NHS'in yerine getirmeye kararlı olduğu bazı **taahhütler** de vardır. Bu taahhütler yasal haklarınızın sağladığından da fazlasını içerir. Bir başka deyişle, yasal olarak bağlayıcı değildir, ancak NHS'in personele yüksek kaliteli çalışma ortamı sağlama konusundaki kararlılığının göstergesidir.

NHS şu konularda kararlıdır:

- bütün personele net görev ve sorumluluklar vermek ve hastalar, hasta aileleri, bakıcılar ve toplumlar için fark yaratan ekip ve bireylere tatmin edici işler sunmak (taahhüt);
- bütün personele kişisel gelişim ve işleri için gerekli eğitimden yararlanma olanağı ve başarıya ulaşmaları için idari destek sağlamak (taahhüt);
- personelin sağlık, esenlik ve güvenlik içinde kalması için destek ve olanaklar sunmak (taahhüt); ve
- personeli kendilerini ve işlerini etkileyen kararlara, bizzat, temsilci kuruluşlar ve yerel ortaklıklarla yapılan iş düzenlemeleri aracılığıyla dahil etmek. Tüm personelin hastalar ve ailelerine daha iyi ve daha güvenli hizmet sunmanın yolları hakkındaki görüşlerini duyurmalarına olanak tanınacaktır (taahhüt).

3b. Personel – sorumluluklarınız

Bütün personelin kamuya, hastalara ve meslektaşlarına karşı sorumlulukları vardır.

Önemli yasal görevler aşağıda özetlenmiştir.

Göreviniz mesleki sorumluluklarınızı kabul etmek ve mesleğiniz ya da üstlendiğiniz rol ile ilgili düzenleyici organ tarafından belirlenen profesyonel standartları korumaktır.

Göreviniz işyerinizde kendiniz, ekibiniz ve diğerlerinin sağlık ve güvenliğine makul ölçülerde dikkat etmek ve sağlık ve güvenlik önlemlerine uyulması için işverenlerle işbirliği yapmaktır.

Göreviniz iş sözleşmenizde ifade ve ima edilen hükümlere uygun davranmaktır.

Göreviniz hastalara veya personele ayrımcılık yapmamak ve fırsat eşitliği, eşitlik ve insan hakları yasalarına uymaktır.

Göreviniz açıklanmaması bir kişiye ciddi zarar verme tehlikesi içermediği sürece elinizdeki kişisel bilgilerin gizliliğini korumaktır.

Göreviniz iş başvurusu yaparken ve işi yürütürken dürüst olmak ve doğru bilgiler vermektir.

Tüzük NHS'in başarısını ve yüksek kaliteli bakım hizmetleri verilmesini garantiye almak için personelden neler **beklediğini** de yansıtır.

Amaçlarınız şunlar olmalıdır:

- bakım ve hizmetin en yüksek standartta devam etmesini sağlamak, sadece şahsen verdiğiniz hizmetin değil, daha geniş anlamda ekibinizin ve bir bütün olarak NHS'in amaçlarına ulaşması için yapacağınız katkının sorumluluğunu üstlenmek;
- yasalar uyarınca görevinizin gerektirdiklerinin dışında ve ötesindeki eğitim ve gelişim olanaklarından yararlanmak;
- hastalarla, kamu ve toplum gruplarıyla ortaklaşa çalışarak, hizmetlerin sürdürülebilir şekilde geliştirilmesinde rol üstlenmek;
- herhangi bir şeyin yolunda gitmediği durumlar da dahil olmak üzere, hastalar, aileleri, bakıcıları ya da temsilcilerine karşı dürüst olmak, hizmetler hakkında görüş bildirilmesini memnuniyetle karşılamak ve bu görüşleri dinlemek, kaygıları hemen ve işbirliği ruhu içinde gidermeye çalışmak. Gerçeklerin dile getirilebildiği ve hataların bildirilmesi ile bunlardan ders alınmasının teşvik edildiği bir ortam yaratılmasına katkıda bulunmak; ve
- sunduğunuz hizmetleri hastanın bakış açısından görebilmek ve verdiğiniz hizmete hastaları, ailelerini ve bakıcıları dahil ederek, onlarla, toplum gruplarıyla ve diğer örgütlerle birlikte çalışmak ve sorumluluğun kimde olduğunu açıkça belli etmek.

NHS değerleri

NHS'te şevk uyandıran ve 21. yüzyılda ona yol gösterecek olan değerlerin bu ifadesini bulmasına hastalar, kamu ve personel yardımcı olmuştur. Kuruluşların her biri, yerel ihtiyaçlarına göre şekillendirecekleri kendi özel değerlerini geliştirecek ve yenileyeceklerdir. NHS değerleri, hepsinin paylaştığı hedeflere ulaşmak için ortak bir zemin oluşturur.

Saygı ve itibar. Herkese birey olarak değer veriyor, hayattaki emel ve taahhütlerine saygı duyuyor ve önceliklerini, ihtiyaçlarını, yetenek ve sınırlarını anlamaya çalışıyoruz. Başkalarının görüşlerini ciddiye alıyoruz. Kendi görüş açımız ve ne yapıp, ne yapamayacağımız konusunda dürüstüz.

Bakımın kaliteli olmasını sağlama kararlılığı. Bize duyulan güveni kalitedeki ısrarımız ve güvenlik, gizlilik, profesyonel ve idari dürüstlük, sorumluluk, güvenilir hizmet ve iyi iletişim gibi temel unsurları her seferinde sağlama çabamızla elde ettik. Görüşleri memnuniyetle karşılıyor, hatalarımızdan ders alıyor ve başarılarımızın üzerine yenilerini eklemeye çalışıyoruz.

Şefkat. Herkesin acısı, sıkıntısı, endişesi ya da ihtiyacına insanca ve iyilikle karşılık veriyor. Rahatlatmak ve acılarını dindirmek için ufak bile olsa, yapabileceğimiz şeyleri yaparız. Hizmet ettiklerimiz ile birlikte çalışıklarımıza zaman ayırırız. Onları düşündüğümüz için bizden bir şey istenmesini beklemeden harekete geçeriz.

Hayatları daha iyi hale getirmek. Genel sağlığı, esenliği ve insanların NHS'teki deneyimlerini daha iyi hale getirmek için çaba gösteriyoruz. Tıbbi uygulamalar, hizmetteki gelişmeler ve yenilikler kadar, insanların hayatını daha iyi hale getiren günlük sıradan şeylerde de mükemmellik ve profesyonelliğe değer veriyoruz.

Hastalar için birlikte çalışmak. Personele, hastalara, bakıcılara, ailelere, toplum gruplarına ve NHS dışındaki profesyonellere ulaşmak yoluyla, yaptığımız herşeyde hastaları ön plana alıyoruz. Hastaların ve toplumların ihtiyaçlarını kurumsal sınırların önünde tutuyoruz.

Herkes önemlidir. Kaynaklarımızı bütün toplumun yararına kullanıyor, kimsenin dışlanmamasına veya geride kalmamasına özen gösteriyoruz. Bazı kişilerin daha fazla yardıma ihtiyacı olduğunu; zor kararlar verilmesi gerektiğini ve kaynakları ziyan ettiğimiz zaman başkalarının fırsatlarını ziyan ettiğimizi kabul ediyoruz. Kendimizi ve toplumlarımızı daha sağlıklı hale getirmekte hepimizin üstleneceği bir rol olduğunu biliyoruz.

Bu kitapçık internette www.dh.gov.uk/nhsconstitution adresinde bulunabilecek olan İngilizce aslından çevirilmiştir. İki metnin birbirine uygun olması için gereken bütün çabaların gösterilmiş olmasına rağmen, herhangi bir uyumsuzluğun söz konusu olması durumunda İngilizce metne öncelik verilecektir.