

## ما هي الأمور التي نقدرها ونثمنها وكيف نعمل ...

**نُقدِّر ونثمنُ الإمتياز:** نسعى جاهدين لبلوغ أعلى المعايير في مجال تقديم الخدمات والممارسات السريرية. نُقدِّر ونعترف بالإبتكار ونشجِّعه. نشارك بحماس في التعلُّم المتواصل والتنمية المهنية والتعليم والأبحاث. نسعى بفعالية للحصول على الملاحظات والتعليقات حول ممارساتنا وخدماتنا ومعالجتها نعمل لبلوغ مرحلة تفوق ما هو متوقَّع منا. نحضر إلى العمل من أجل تحقيق فارق فعلي.

**نُقدِّر ونثمنُ المساءلة:** نحن منفتحون ومسؤولون عما نتخذه من قرارات وأفعال. نفهم ونُدرك أن 'مهمتنا' تتلخص في توفير بيئة مأمونة للموظفين والمرضى والزوار وأفراد المجتمع. نتحمَّل المسؤولية الشخصية عن صيانة المهارات والقدرات الضرورية عند موظفينا للقيام بمهامهم ولتشجيع الآخرين على الإقتداء بذلك. وإذا ارتكبنا الأخطاء، فإننا ندعم بعضنا الآخر للإنتعاش على الأمور بغية التعلُّم من العبر.

**نُقدِّر ونثمنُ الشفقة نحو الآخر:** نحن منصفون ونعتني بكل من نتواصل معه، حتى في أصعب الظروف وأحلكها. نتوخَّى اللطف والإصغاء للآخرين وتقديم الدعم والتشجيع. نُعامل الآخرين كما نتوقع منهم معاملتنا. نأخذ لحظة من الوقت لنحاول رؤية الأمور من وجهة نظر المريض.

**نُقدِّر ونثمنُ العمل الجماعي:** نحرص على مشاركة جهاز العاملين ومُقدمي الخدمات في صناعة القرارات. نُحدِّد مكانم النزاعات ونُديرها بطريقة إيجابية. نعمل بالشراسة مع مرضانا وعائلاتهم ومُقدمي العناية لهم ومُقدمي خدمات الرعاية الصحية الآخرين.

**نُقدِّر ونثمنُ الإستقامة:** نتصرَّف وفق ما تفرضه المتطلبات المهنية والأخلاقية والتشريعية.

نستعمل مقدراتنا بمسؤولية وشفافية. نتقيد بالثقة السلوك المعتمدة في Eastern Health. نتوخَّى النزاهة والصدق.

**نُقدِّر ونثمنُ الإحترام:** نتقيد بالإستقامة والإحترام تجاه أنفسنا وتجاه مرضانا وأقربائهم ومُقدمي الرعاية لهم وتجاه الزملاء وأفراد المجتمع. نعترف ونقدِّر الفروقات الفردية والجماعية ونستجيب لها. نثمنُ ونقدِّر الناس الذين يعملون معنا وما يقومون به من عمل. نتخذ القرارات آخذين بالإعتبار مصلحة المرضى ورغبات من يعتنون بهم.

**نُقدِّر ونثمنُ التعاون والمشاركة.** نبادر إلى التعاون والمشاركة مع خدماتنا ومهنيينا على المستويين الداخلي والخارجي. نفاخر في تقاسم معلوماتنا وخبرائنا مع الآخرين من أجل بناء نظام صحي أفضل.

نقدم في Eastern Health (خدمات الصحة في المناطق الشرقية) سلسلة شاملة من خدمات الرعاية الصحية رفيعة الجودة في مجال العناية المشدَّدة، وشبه المشدَّدة، وعناية تخفيف الآلام حيال الأمراض العضال، والصحة العقلية، ومكافحة المخدرات والكحول، والعناية السكنية وخدمات الصحة المجتمعية للأفراد والمجتمعات التي تتسم بالتنوُّع الثقافي والأعمار والأوضاع والشرائح الإجتماعية والإقتصادية والإحتياجات للعناية الصحية.

ونقدم الخدمات السريرية لأكثر من ٧٠٠,٠٠٠ شخص من خلال سبعة برامج سريرية عبر ما يتوفى عن خمسة وعشرين موقعًا مختلفًا. وتغطي خدماتنا منطقة مساحتها ٢٨٠٠ كلم مربع في الضواحي الشرقية. وهي أكبر منطقة استقطاب جغرافية في عداد أي من خدمات الصحة في الضواحي من ولاية فيكتوريا.

كما إننا نوظف أكثر من ٨٠٠٠ شخص ونقدم ما يفوق ٨٠٠,٠٠٠ حصة من العناية بالمرضى كل سنة ونُشرف على موازنة تصل إلى ٧٠٠ مليون دولار سنويًا. ونطمح إلى العظمة والبراعة في كل ما نفعله. ونركِّز جُل جهدنا على بناء نظام من العناية الصحية رفيع الجودة من أجل الناس الذين نخدمهم والذي يؤدي بنا أيضًا إلى استقطاب أفضل المُستخدمين والحفاظ على خدماتهم.

كما إننا نركِّز عالياً على التعليم الفعَّال والبحوث ولدينا علاقات متينة مع بعض من أفضل الجامعات والمؤسسات التعليمية الأسترالية. وبصفتنا خدمة صحية تتسم بالنظرة التقدمية والإستجابة والإبتكار فإننا نعبِّر عن إلتزامنا ببلوغ درجات الإمتياز من خلال السعي للحصول على الإعتماد من الهيئات الخارجية عبر المجلس الأوسترالي لمعايير العناية الصحية.



قد تتوافر هذه المعلومات بلغات أخرى. اطلب من الموظفين تفمُّد ما إذا كانت متوافرة باللغة التي تفضلها.

Eastern Health

5 Arnold St

Box Hill

Victoria 3128

Email [info@easternhealth.org.au](mailto:info@easternhealth.org.au)

[www.easternhealth.org.au](http://www.easternhealth.org.au)

## الخطة

## الإستراتيجية

٢٠١٥ - ٢٠١٠

### رؤيتنا

صحة وأحوال ممتازة

### رسالتنا

توفير تجربة إيجابية في إطار الصحة للأفراد والمجتمعات في المناطق الشرقية.

١ مُقدم للرعاية الصحية  
المتمازة

١،١ تلبية أو تجاوز كافة المعايير الضرورية في مجال الخدمة والرعاية.

١،٢ تقديم نماذج من الرعاية والعلاج يُقتدى بها تستند إلى البراهين والوقائع.

١،٣ الرصد والمراقبة ورفع التقارير والتحسين المتواصل في إطار جودة وسلامة العناية السريرية.

١،٤ تخطيط الخدمات التي تعالج الإحتياجات لدى مجتمع متنوع.

## ٢ تجربة عظيمة للمريض

٢،١ توخي أسلوب يتمحور حول الشخص والذي يؤدي إلى مشاركة المريض الفعّالة في صناعة القرارات.

٢،٢ تكييف خدماتنا ومقدراتنا لتلبية إحتياجات مجتمعاتنا المتغيرة.

٢،٣ الحرص على سهولة الوصول إلى خدماتنا.

٢،٤ التأكيد على أن تكون الخدمات الصحية في متناول الشريحة الأكثر حاجة في مجتمعنا.

## ٣ مكان رائع للعمل والتعلم

٣،١ الحرص على وجود قوة عمل تتسم بالمرونة والمهارات العالية والقدرات وعلى شبكات المتطوعين.

٣،٢ التواصل والتشاور مع العاملين لدينا وتزويدهم بالملاحظات والتعليقات والثناء والتقدير.

٣،٣ تسليط الضوء على الرياديين وتوفير فرص التعلم لموظفينا.

٣،٤ الشروع بالشراكات مع المؤسسات التعليمية والتدريبية بهدف دفع وتنشيط البحوث والتعليم.

## ٤ شريك ممتاز مع مجتمعاتنا

٤،١ المشاركة مع شركائنا المجتمعيين في تقديم نماذج من الرعاية توفّر للمرضى تجربة مُيسّرة دون عوائق، وتقديم الخدمة الملائمة في المكان الصحيح.

٤،٢ التشارك مع المشافي والشركاء المجتمعيين الآخرون من أجل تقديم سلسلة شاملة مُدمجة من الخدمات.

٤،٣ تبنيّ التكنولوجيا التي تعزز شراكاتنا.

٤،٤ التحلي بالمسؤولية الإجتماعية والنشاط في مجتمعنا.

## ٥ مُحقق رائع للإستدامة

٥،١ الحرص على الإستغلال الأمثل والأفضل لمقدراتنا ومواردنا في سائر أرجاء المؤسسة.

٥،٢ بناء وتطوير بيئة وتكنولوجيا مرنة ومُستدامة.

٥،٣ قياس الأمور التي لها قيمة.

٥،٤ العيش ضمن إمكانياتنا والحد من الهدر.



## رسالتنا

توفير تجربة إيجابية في إطار  
الصحة للأفراد والمجتمعات في  
المناطق الشرقية.