

## THE FOUR VILLAGES COMMUNITY HEALTH CENTRE

### CLIENT DECLARATION OF VALUES

February 2013

#### Quality Care

- Staff address clients' needs (including acute, chronic and preventative care, ability to see different health care provider, needs of the whole person)
- Staff are knowledgeable
- Staff are competent
- Staff are trustworthy
- Staff are responsible
- Staff are dedicated
- Staff provide clear information using every day language

#### Supportive environment or supportive community

- Four Villages offers space that is
  - o Welcoming
  - o Safe
  - o Comfortable
- Services are accessible
  - o Physical
  - o Location
  - o Hours
  - o Language
- Staff respect client privacy
- Staff are understanding
- Staff are respectful
- Staff are sensitive to diversity
- Four Villages offers community connection (sense of belonging)

#### Client engagement

- Staff and client work together as a team
- Staff provide encouragement
- Staff are supportive

## THE FOUR VILLAGES COMMUNITY HEALTH CENTRE

### 服务价值宣言

2013年2月

#### 优质的医疗保健服务

- 工作人员满足就医者的需求（包括急性、慢性和预防性保健，可以看不同的医疗保健提供者，需要某人投入全部精力来照顾）
- 工作人员知识丰富
- 工作人员很胜任工作
- 工作人员值得信赖
- 工作人员有责任心
- 工作人员很敬业
- 工作人员用通俗的语言提供明了的信息

#### 助人的环境或助人的社区

- Four Villages 提供的空间具有如下特点
  - o 温馨友好
  - o 安全
  - o 舒适
- 服务很便利
  - o 实际服务
  - o 位置
  - o 开放时间
  - o 语言
- 工作人员重视就医者的隐私
- 工作人员通情达理
- 工作人员很有礼貌
- 工作人员对多元文化很敏感
- Four Villages 提供社区联络（归属感）

#### 就医者的参与

- 工作人员与就医者像团队一样合作
- 工作人员能够鼓励就医者
- 工作人员乐于助人

## THE FOUR VILLAGES COMMUNITY HEALTH CENTRE

### DÉCLARATION DES VALEURS RELATIVES À LA CLIENTÈLE

Février 2013

#### Soins de qualité

- Les employés répondent au besoin des clients (y compris les soins actifs, chroniques et de prévention, la capacité de consulter un fournisseur de soins de santé différent, les besoins de la personne tout entière)
- Les employés s'y connaissent
- Les employés sont compétents
- Les employés sont dignes de confiance
- Les employés sont responsables
- Les employés sont dévoués
- Les employés fournissent des renseignements clairs, en utilisant un langage de tous les jours

#### Milieu ou communauté d'un grand soutien

- Four Villages propose un endroit qui est
  - o Accueillant
  - o Sûr
  - o Confortable
- Les services sont accessibles
  - o Physique
  - o Endroit
  - o Heures
  - o Langue
- Les employés respectent l'intimité des clients
- Les employés sont compréhensifs
- Les employés sont respectueux
- Les employés sont sensibles à la diversité
- Four Villages offre un lien avec la communauté (un sentiment d'appartenance)

#### Engagement des clients

- Les employés et les clients travaillent ensemble, en tant qu'équipe
- Les employés donnent de l'encouragement
- Les employés sont d'un grand soutien

## BENDRUOMENĖS SVEIKATOS CENTRAS „FOUR VILLAGES“

### KLIENTO PAREIŠKIMAS DĖL VERTYBIŲ

2013 m. vasario mėn.

#### Kokybiška priežiūra

- Darbuotojai sprendžia klientų poreikius (įskaitant ūmių, lėtinių ligų priežiūrą ir profilaktinę priežiūrą, galimybę apsilankyti pas kitą sveikatos priežiūros paslaugų teikėją, visus asmens poreikius)
- Darbuotojai nusimanantys
- Darbuotojai kompetentingi
- Darbuotojai patikimi
- Darbuotojai atsakingi
- Darbuotojai atsidavę
- Darbuotojai pateikia aiškią informaciją kasdiene kalba

#### Palaikanti aplinka ir palaikanti bendruomenė

- „Four Villages“ siūlo erdvę, kuri yra
  - o Svetinga
  - o Saugi
  - o Patogi
- Prieinamos paslaugos
  - o Fiziškai
  - o Vieta
  - o Darbo valandos
  - o Kalba
- Darbuotojai gerbia klientų privatumą
- Darbuotojai yra supratingi
- Darbuotojai yra pagarbūs
- Darbuotojai supratingi įvairovės klausimais
- „Four Villages“ siūlo ryšį su bendruomene (priklausymo bendruomenei jausmas)

#### Klientų įtraukimas

- Darbuotojai ir klientai dirba kartu, kaip bendra komanda
- Darbuotojai padrąsina
- Darbuotojai paremia

## FOUR VILLAGES COMMUNITY HEALTH CENTRE

### DEKLARACJA WARTOŚCI DLA KLIENTA

luty 2013 r.

#### Usługi wysokiej jakości

- Personel stosuje się do potrzeb klienta (włączając opiekę w ostrych przypadkach, stanach chronicznych i leczenie zapobiegawcze, możliwość zmiany lekarza lub pielęgniarki, zaspokojenie wszelkich potrzeb klienta)
- Personel jest wykwalifikowany
- Personel jest kompetentny
- Personel jest godny zaufania
- Personel jest odpowiedzialny
- Personel jest pełen oddania
- Personel udziela jasnych informacji używając zrozumiałego języka

#### Przyjazne otoczenie i wspomagająca społeczność

- Przychodnia Four Villages zapewnia:
  - o przyjemną atmosferę
  - o bezpieczeństwo
  - o wygodę
- Łatwy dostęp do usług
  - o dostęp fizyczny
  - o lokalizacja
  - o godziny przyjęć
  - o język
- Personel respektuje prywatność klientów
- Personel jest wyrozumiały
- Personel jest pełen szacunku
- Personel szanuje różnorodność kulturową
- Four Villages oferuje kontakt ze społecznością (poczucie przynależności)

#### Zaangażowanie klientów

- Personel i klient współpracują jako jeden zespół
- Personel dodaje otuchy
- Personel pomaga klientom

## THE FOUR VILLAGES COMMUNITY HEALTH CENTRE

### ДЕКЛАРАЦИЯ ЦЕННОСТЕЙ, СОБЛЮДАЕМЫХ ПРИ ОБСЛУЖИВАНИИ КЛИЕНТОВ

Февраль 2013 г.

#### Качественное обслуживание

- Персонал удовлетворяет потребности клиентов (включая обслуживание пациентов с острыми и хроническими заболеваниями и профилактическое лечение, возможность обращения к различным медицинским работникам, потребности пациентов в целом)
- Персонал обладает необходимыми знаниями
- Персонал имеет необходимые навыки
- Персонал заслуживает доверия
- Персонал ответственный
- Персонал предан своему делу
- Персонал предоставляет четкую информацию на простом языке

#### Благоприятная обстановка и общественная поддержка

- Центр Four Villages предлагает услуги в обстановке, которая является
  - o Располагающей
  - o Безопасной
  - o Удобной
- Услуги доступны благодаря следующим факторам
  - o Физический доступ
  - o Местоположение
  - o Часы работы
  - o Язык
- Персонал соблюдает конфиденциальность клиентов
- Персонал относится к клиентам с пониманием
- Персонал проявляет уважение
- Персонал учитывает различия клиентов
- Центр Four Villages обеспечивает связь с обществом (чувство принадлежности)

#### Вовлеченность клиентов

- Персонал и клиенты сотрудничают друг с другом
- Персонал поощряет клиентов
- Персонал оказывает поддержку

## THE FOUR VILLAGES COMMUNITY HEALTH CENTRE

### DECLARACIÓN DE VALORES PARA EL CLIENTE

Febrero de 2013

#### Atención de calidad

- El personal atiende las necesidades de los clientes (incluidas la atención en casos agudos, crónicos y la atención preventiva, la posibilidad de ver a otro proveedor de atención médica, las necesidades en general de la persona)
- El personal está informado
- El personal es competente
- El personal es confiable
- El personal es responsable
- El personal trabaja con dedicación
- El personal proporciona información clara usando palabras comunes y sencillas

#### Ambiente solidario o comunidad solidaria

- Four Villages ofrece espacios que son
  - o Acogedores
  - o Seguros
  - o Confortables
- Los servicios son accesibles
  - o Condiciones físicas
  - o Ubicación
  - o Horarios
  - o Idioma
- El personal respeta la privacidad de los clientes
- El personal es comprensivo
- El personal es respetuoso
- El personal acepta la diversidad
- Four Villages ofrece una conexión con la comunidad (una sensación de pertenencia)

#### Interacción con los clientes

- El personal y los clientes trabajan juntos como un equipo
- El personal alienta a los clientes
- El personal apoya a los clientes

## ГРОМАДСЬКИЙ МЕДИЧНИЙ ЦЕНТР THE FOUR VILLAGES COMMUNITY HEALTH CENTRE

### ДЕКЛАРАЦІЯ ЦІННОСТЕЙ ПЕРЕД КЛІЄНТОМ

Лютий 2013 р.

#### Піклування про якість

- Працівники звертають увагу на потреби клієнтів (включаючи невідкладну, хронічну та профілактичну медичну допомогу, можливість звертатись до інших постачальників медичних послуг, потреби людини в цілому)
- Працівники добре обізнані
- Працівники компетентні
- Працівники заслуговують на довіру
- Працівники відповідальні
- Працівники віддані
- Працівники надають зрозумілу інформацію повсякденною мовою

#### Сприятливе середовище чи сприятлива спільнота

- Four Villages дає простір, який є
  - o Привітливим
  - o Безпечним
  - o Комфортним
- Послуги доступні
  - o Фізично
  - o За місцем розташування
  - o За годинами роботи
  - o Зрозумілою мовою
- Працівники поважають приватність клієнта
- Працівники ставляться з розумінням
- Працівники ввічливі
- Працівники делікатні до несхожості
- Four Villages дає зв'язок з громадою (відчуття приналежності)

#### Залучення клієнтів

- Працівники і клієнт працюють разом як команда
- Працівники підбадьорюють
- Працівники надають підтримку