

## بروتوكول التواصل الخارجي مع الإدارة العامة لمكافحة عدوى المنشآت الصحية

مجموعة الإجراءات والتقاليد وقواعد اللباقة التي تسود المعاملات والاتصالات

تتعامل عدة جهات سواء داخل او خارج وزارة الصحة مع الإدارة العامة لمكافحة عدوى المنشآت الصحية، وذلك لحاجتهم لمعلومات معينة او القيام بزيارة للإدارة لأسباب خاصة بالعمل، لذا ومن مبدأ تنظيم العمل بصورة مهنية تم وضع هذا البروتوكول الملزم في التعامل والتواصل مع الإدارة العامة لمكافحة عدوى المنشآت الصحية.

### التواصل والزيارات من الإدارات الخارجية:

١- أي تواصل من أي إدارة خارجية يكون من خلال المدير العام او من ينوبه عند عدم تواجده، وذلك عن طريق التواصل الهاتفي المباشر عند الضرورة او الارسال عبر الایمیل الرسمي.

ایمیل المدير العام [kal-enazi@moh.gov.sa](mailto:kal-enazi@moh.gov.sa)

ایمیل مساعد المدير العام [fal-fouzan@moh.gov.sa](mailto:fal-fouzan@moh.gov.sa)

٢- يجب ان يتضمن الایمیل المرسل الى المدير العام على النقاط التالية: (الرجاء الرجوع لدليل التواصل الإرشادي الصادر من وزارة الصحة)

- التوجيه يكون باستخدام المنصب الإداري وليس الاسم.
- يحتوي العنوان على الغرض من البريد الإلكتروني.
- يتم التعريف بالاسم والمنصب الإداري.
- يتم التعريف بالإدارة التابع لها واسم المدير العام وقنوات التواصل معه.
- في حال وجود مرفقات يتم الإشارة لذلك في نص الرسالة مع شرح او توضيح لها.
- نص الرسالة يتم توضيح الهدف فيها بلغة واضحة ومحددة.
- ارفاق ارقام التواصل لأي شخص يكون هناك حاجة للتواصل معه.

٣- يتم ارسال الرد من قبل المدير العام خلال ٢٤ ساعة وبحد اقصى ٧٢ ساعة بما هو مطلوب او على الأقل سيتم تأكيد الاستلام وتحديد الوقت المتوقع للإجابة للإدارة الخارجية، مع ارسال نسخة الى رئيس البرنامج او القسم الداخلي في الإدارة العامة لمكافحة عدوى المنشآت الصحية المعنية بالموضوع للمتابعة.

٤- يتم تعيين ضابط اتصال محدد من قبل الإدارة المتواصلة وتحديد شخص معين من قبل الإدارة العامة لمكافحة عدوى المنشآت الصحية ويتم الاتفاق عليهم من قبل الإدارتين، مع العلم انه لن يتم استقبال أي طلبات من أي أعضاء اخرين بخلاف ضابط الاتصال المتفق عليه او المدير العام او من ينوب عنه من قبل الإدارة التي قامت بالتواصل.

٥- عند طلب زيارة من قبل إدارة خارجية، يتضمن الطلب النقاط التالية:

- الهدف من الزيارة.
- أهمية الزيارة للإدارة العامة لمكافحة عدوى المنشآت الصحية.
- أسماء ووسائل التواصل مع جميع أعضاء فريق الزيارة.
- الاحتياجات المادية المطلوبة خلال الزيارة.
- المعلومات او المستندات المطلوبة ليتم اعدادها.
- تحديد عدة أوقات مناسبة للفريق الزائر حتى يتم اختيار الوقت المناسب للإدارة العامة لمكافحة عدوى المنشآت الصحية بحسب جدول الاعمال والتي تكون خلال الدوامات الرسمية.