

## بروتوكول التواصل مع المناطق/المحافظات

مجموعة الإجراءات والتقاليد وقواعد اللباقة التي تسود المعاملات والاتصالات

التواصل مع المديرية عادة يكون إما عن طريق الهاتف/الايمل أو عن طريق الزيارة الفعلية للمنطقة/المحافظة، لكل منها ليه معينه لتنفيذها. الزيارة عبارة عن نشاط يقدم عمليات تقييمية وخدمات استشارية بهدف إضافة قيمة للإدارة وتحسين أداء برامجها، ويساعد هذا النشاط في تحقيق أهداف الإدارة من خلال اتباع أسلوب منهجي منظم لتقييم وتحسين عمليات الحوكمة وإدارة المخاطر والرقابة. تتم زيارة المناطق/المحافظات بعد توجيه مباشر من المدير العام عند الحاجة أو حسب الخطة الموضوعية للبرنامج، وذلك للوقوف على أي مشاكل طارئة أو متابعة سير عمل البرامج وتقديم الدعم. عند القيام بأي زيارة خارجية يتم اتباع بروتوكولات معينة لتمثيل الوزارة بالشكل الصحيح والمطلوب، ويجب على كل موظف الوضع في الاعتبار أنهم يتحدثون باسم الإدارة العامة لمكافحة عدوى المنشآت الصحية وليس بصفة شخصية، لذلك يجب التحلي بقواعد الاخلاقيات والسلوك المهني السليمة، وعلى نفس المنهج يكون التواصل عن طريق الهاتف/الايمل والذي يجب ان يتم بالمهنية والرسمية المطلوبة.

### قواعد الأخلاقيات والسلوك المهني

#### الاخلاقيات المهنية

- الالتزام بميثاق وزارة الصحة للأخلاق والسلوك.
- تجنب أي تصرف قد يتصور انه استغلال للمنصب.
- التحلي في الزيارة بنفس معايير الأخلاقيات المهنية التي يتصفون بها في أماكن العمل ومعاملة الآخرين بكياسة واحترام ولباقة.
- الالتزام بالأخلاقيات المهنية المتبعة من عدم رفع الصوت أو القيام بأي تعليقات جانبية قد تسبب عدم ارتياح للطرف الآخر.
- التحلي بالوعي بأن التصريحات أو التصرفات التي لا يقصد بها بالضرورة أن تكون هجومية ضد شخص آخر قد تصور أنها كذلك، لذا يجب الحرص من خلال ممارسة ضبط النفس والامتناع عن أي ملاحظات أو تصرفات مزعجة أو مهينة.
- عند تجاوز الطرف الآخر الاخلاقيات المهنية المتعارف عليها لا يتم الاشتباك معه ويتم احتواء الموقف بالحكمة المطلوبة والرفع بذلك للمدير المباشر.
- أداء أعمالهم بنزاهة وحرص والالتزام بالتقييم المحايد وعدم قبول أي شي من شأنه أن يؤثر على تقديرهم المهني مالم يسبب رفضها حرجا مع وجوب اعلام المدير المباشر.
- الحفاظ على بيئة مهنية تتميز بحسن علاقات العمل ويسودها مناخ من اللباقة والاحترام المتبادل.
- الامتناع عن جميع التجاوزات اللفظية وغير اللفظية بما فيها المكتوبة.
- الالتزام باللبس الرسمي خلال الزيارة. (مرفق)

#### السلوك المهني

- التطوير المهني والفني في مجال عملهم حتى يتم تمثيل الإدارة بالشكل المطلوب.
- الوقوف على جميع المستجدات العلمية للبرامج من ادلة ارشادية وغيرها والسياسات المتعلقة بها قبل القيام بأي زيارة.
- تحديد أهداف واضحة وواقعية ونتائج مراد تحقيقها بالتشاور مع المدير المباشر.
- تحمل المسؤولية عن تأدية مهام وظيفتهم بأفضل ما في وسعهم من قدرات.

- يجب على الموظف الإعلان عن أي تحفظات أو مخاوف تؤثر على جودة الزيارة قبل تأكيدها.
- إجراء عملية الزيارة ميدانياً.
- تشمل الزيارة مقر المديرية/التجمع ان دعت الحاجة والمنشآت الصحية المختارة حسب خطة الزيارة.
- إسداء المشورة والإرشاد للزملاء في المناطق/المحافظات سواء خلال الزيارة او ما بعدها.
- تحمل المسؤولية عن قراراتهم وعن عواقب تصرفاتهم.
- المدير المباشر يتحمل المسؤولية عن تقييم أداء الموظفين خلال الزيارة بطريقة منصفة وواقعية، بما يتماشى مع الأهداف المتفق عليها.
- الالتزام بعدم الادلاء بأي تصريح في وسائل الاعلام او وسائل التواصل الاجتماعية باسم الإدارة، وعند القيام بأي مقابلات يتم اخذ الموافقة من المدير العام واطلاعه على المحتوى.
- الالتزام بعدم التعبير عن آرائهم او معتقداتهم الشخصية وان يكون التوجيه على أساس علمي.

## الزيارة

### ما قبل الزيارة

- ارسال الخطاب الرسمي للمنطقة قبل الزيارة بأسبوعين (الا في الحالات الطارئة او المستعجلة).
- التواصل مع المنطقة لتنسيق الزيارة عبر البريد الإلكتروني أو المكالمات الهاتفية أو الرسائل النصية.
- تحديد الإدارات والمنشآت التي ستتم زيارتها.
- تحديد المدة الزمنية اللازمة للزيارة مع المدير المباشر.
- عدد الأعضاء يعتمد على نوع الزيارة وعلى توجيه المدير المباشر.
- يجب على الموظف ان يدرك مسؤولياته وفقاً للدور المسند إليه أثناء الزيارة (قائد فريق أو مقيم أو مراقب).
- مراجعة الوثائق الضرورية للزيارات المعنية.

### خلال الزيارة

- الحرص على الالتزام بالأخلاقيات المهنية خلال الزيارة وتمثيل الوزارة بالشكل المطلوب.
- إجراء عملية الزيارة ميدانياً، ومراجعة وتقييم أداء منشآت ومرافق الرعاية الصحية بطريقة محترفة وعادلة باستخدام المعايير المحدثة للبرامج ان وجدت او عن طريق معايير مستحدثة قبل الزيارة.
- يجب على الفريق القيام بالزيارة وفقاً لجدول الاعمال المعتمد والوقوف على جميع الإدارات والمنشآت المخطط لزيارتها واعطائها الوقت الكافي للتقييم والحرص على عدم الاستعجال مما قد يفقد الزيارة أهميتها مع إطلاع قائد فريق الزيارة على المستجدات باستمرار.
- يجب ان يتم الاطلاع على جميع المستندات المطلوبة.
- يتم تقديم التوصيات المبنية على أسس علمية.
- يجب الالتزام بإدخال البيانات ورفع التقارير في الوقت المناسب.
- رفع تقرير للمدير المباشر حول أي مسألة ملحة تحتاج إلى تدخل عاجل.

### بعد الزيارة

- كتابة تقرير شامل لأداء المنطقة/المحافظة سواء للأقسام الإدارية او المنشآت الصحية وتقديمه في الوقت المطلوب.
- رفع تقرير مباشرة للإدارة حول أي مسألة ملحة تحتاج إلى تدخل عاجل.
- متابعة تنفيذ خطة العمل للزيارة التي تمت والرفع بأي تحديثات او تأخير.
- يتواصل المدير المباشر مع مدير إدارة مكافحة عدوى المنشآت الصحية على أداء الزيارة وتقييم من قام بأدائها.

## التواصل عن طريق الهاتف/الاييميل

- استخدام الصبغة الرسمية عند التعريف وذلك بذكر جهة العمل والاسم والمسمى الوظيفي.
- اللباقة في التعامل والاسلوب الجيد الذي يمثل الإدارة العامة لمكافحة عدوى المنشآت الصحية.
- السعي من خلال التواصل على بناء علاقة ثقة واحترام وعمل تكاملي، وعدم اعطاء اوامر بصيغة مباشرة والاستعاضة بالتذكير باننا فريق واحد، وعرض المساعدة.
- التواصل خلال وقت الدوام الرسمي الا في الحالات الاستثنائية.
- تحديد الوقت اللازم لإرسال المعلومات المطلوبة واستخدام الايميل الرسمي مع مراعاة ان الوقت يكون كافي لإتمام المهمة، يتم التذكير بإيميل اخر عند التأخر قبل التصعيد.
- التواصل مع الجهات والاشخاص المسموح بهم حسب ما ذكر في كروت الوصف الوظيفية.

## الخصائص الشخصية المطلوبة

- العقلية المتفتحة: أن تكون مستعداً لتقبل أفكار بديلة أو وجهات نظر مختلفة.
- الدبلوماسية: أن تكون لباقةً وتمتلك مهارة التعامل مع الآخرين.
- سرعة ودقة الملاحظة: أن تكون على وعي دائم وفعال بالأنشطة والبيئة المحيطة.
- المثابرة: أن تكون توجهم باستمرار نحو الأهداف والتركيز عليها.
- الإدراك والفتنة: أن تمتلك القدرة على استخدام المواهب الشخصية لفهم المواقف والتكيف معها.
- الاعتماد على الذات: أن تمتلك القدرة على التصرف والعمل معتمداً على نفسك أثناء التفاعل مع الآخرين.
- النزاهة: أن تكون عادلاً وصادقاً ومخلصاً وأميناً.
- الحسم: أن تمتلك القدرة على اتخاذ القرارات على أساس التفكير التحليلي والمنطقي.
- مهارات التواصل: أن تمتلك القدرة على التواصل والتفاعل مع الآخرين بشكل مؤثر.

## ضوابط الزي للكار الإداري

تغطية الرأس كاملاً بغطاء  
غير شفاف ولا مزخرف.

يمنع طلاء الأظافر  
ومساحيق التجميل

أن يكون اللباس ساتر غير  
ضيق ولا شفاف ولا مفتوح

تسمح قصات الشعر  
الفريية والقيعات

يمنع لبس السلاسل

الالتزام بالزي  
الرسمي السعودي

الإدارة العامة للشؤون القانونية

www.moh.gov.sa | 920009080 | SaudiMOH | MOHPortal | SaudiMOH | Saudi\_Moh

## ضوابط الزي للكار الطبي

تغطية الرأس كاملاً بغطاء غير شفاف ولا مزخرف.

يمنع طلاء الأظافر ومساحيق التجميل

المعطف الطبي واسع وطوله إلى نصف الساق

أن يكون اللباس ساتر غير ضيق ولا شفاف ولا مفتوح

يمنع قصات الشعر الغربية والقبعات

يمنع لبس السلاسل

الالتزام بلباس رسمي تحت المعطف

الإدارة العامة للشؤون القانونية

www.moh.gov.sa | 920009080 | SaudiMOH | MOHPortal | SaudiMOH | Saudi\_Moh