

2023
الإصدار الأول



دليل الثقافة المؤسسية



"إن إرساء المبادئ العليا التي قام الوطن من أجل إعلانها كالعدالة، والمساواة، وسيادة القانون، إضافة إلى مكافحة الفساد، والشفافية، والمساءلة، والتي هي ركائز جوهرية للحكومة الرشيدة في الأردن، هي القاعدة الأساسية والمنطلق الثابت لمسيرتنا الإصلاحية التي لن تصل إلى مداها المنشود إلا عبر بناء شراكة حقيقية ومتوازنة وفاعلة بين جميع مؤسسات منظومة النزاهة لتأطير التعاون البناء المرتكز على رؤية واضحة وأسس موضوعية."

من أقوال جلالة الملك عبد الله الثاني ابن الحسين المعظم

الفهرس

| | |
|----|---|
| 3 | المقدمة |
| 4 | رؤية الوزارة |
| 4 | رسالة الوزارة |
| 4 | قيم الوزارة الجوهرية |
| 5 | مدونة قواعد السلوك الوظيفي وأخلاقيات الوظيفة العامة |
| 11 | الهيكل التنظيمي لوزارة الصحة |
| 12 | مبادئ السلوك المهني (الأطباء) |
| 16 | مبادئ السلوك المهني (الصيدلة) |
| 19 | مبادئ السلوك المهني (التمريض) |
| 23 | مبادئ السلوك المهني (المهن الطبية المساندة) |
| 26 | مبادئ السلوك المهني (الموظفين الإداريين) |
| 30 | ميثاق القيادة |
| 31 | ميثاق الابتكار |
| 32 | ميثاق الموردين |
| 33 | ميثاق تقديم الخدمة |
| 34 | ميثاق عمل اللجان |
| 35 | المراجع |

المقدمة

يمكن تعريف الثقافة المؤسسية باعتبارها مجموعة مشتركة من المعتقدات والقيم والمدرجات التي تشكل انطباعات، وترسخ اتجاهات، ويترتب عليها سلوكيات تشكل القواعد الأساسية لأداء العاملين في المؤسسات العامة وفق أسس الفاعلية والكفاءة، كعناصر تدعم الأداء الجيد، وتحسن جودة الخدمات المقدمة للمواطن.

تلعب الثقافة المؤسسية دوراً محورياً، كونها ذات تأثير مباشر على أداء الموظفين بشكل خاص، وانعكاس ذلك على أداء المؤسسات بشكل عام، إذ أنها تُعد الإطار لتوجيه السلوك التنظيمي والمؤسسي، ووجود الثقافة يحافظ على القيم المؤسسية، وبالتالي زيادة الالتزام والضبط بالعمل على استراتيجيتها وإدراك أهمية ما تسعى إليه الوزارة ودفع الموظفين لتحقيق أهدافها، بحيث ينتج عن هذا التجانس تحفيزهم ودعمهم لتحقيق أهدافها.

ومما لا شك فيه أن الثقافة المؤسسية لها دوراً مهماً في عملية التطوير والإبداع وتعد عامل مستقل يرتكز على القيم ولها أهمية بارزة في عمليات استمرارية الأعمال واستمرارية المنظمة بشكل عام.

وحيث أن الثقافة المؤسسية إحدى أهم مكونات البرنامج التنفيذي لتحديث القطاع العام، جاء هذا الدليل لدعم تطبيق مكون الثقافة المؤسسية والذي يرتكز على إدارة التغيير والتمكين والمساءلة في الدوائر والمؤسسات، وإطلاق برامج لتنمية هذه الثقافة لدى القيادات والموظفين في الجهات الحكومية ضمن مساراتهم الوظيفية جاء إطلاق هذه الدليل نظراً لأهمية الثقافة المؤسسية في القطاع الصحي حيث تسهم في بناء بيئة عمل إيجابية وصحية تعزز العمل الجماعي والتعاون بين فرق الرعاية الصحية. وأخيراً، تعزز الثقافة المؤسسية الانخراط والولاء للمؤسسة، مما يؤدي إلى رفع جودة الخدمات الصحية وتحسين تجربة المرضى.



رؤية الوزارة

مجتمع معافى وآمن صحياً متمتع برعاية صحية شاملة ذات جودة عالية

رسالة الوزارة

توفير منظومة صحية متطورة ومتكاملة تعزز صحة الفرد والمجتمع وتقدم الخدمات الصحية الوقائية والعلاجية والتأهيلية والتلطيفية الآمنة والشاملة بعدالة وجودة وكفاءة، والقيام بالدور التنظيمي والرقابي على الخدمات المرتبطة بصحة وسلام السكان وبشراكة فاعلة مع الجهات ذات العلاقة وصولاً إلى التغطية الصحية الشاملة



قيم الوزارة الجوهرية

احترام حقوق المستفيدين

احترام حقوق مقدمي الخدمة ودعمهم

الجودة والتميز

العدالة

الشراكة

النزاهة والشفافية

العمل بروح الفريق الواحد

المهنية

الاستدامة



مدونة قواعد السلوك الوظيفي وأخلاقيات الوظيفة العامة

المادة (١):

تسمى هذه المدونة مدونة قواعد السلوك الوظيفي وأخلاقيات الوظيفة العامة، ويعمل بها اعتباراً من تاريخ إقرارها من مجلس الوزراء.

المادة (٢):

تعتمد التعاريف الواردة في نظام الخدمة المدنية الساري المعمول به لغايات هذه المدونة.

المادة (٣):

- أ. تسري أحكام هذه المدونة على جميع الموظفين الخاضعين للخدمة المدنية، وعلى موظفي المؤسسات والدوائر المستقلة .
- ب. يجب على آل موظف جديد وقبل مباشرته العمل توقيع وثيقة يتعهد بها الالتزام بهذه المدونة، ويتم الاحتفاظ بنسخة من هذا التعهد في ملفه الوظيفي .
- ج. تركز هذه المدونة على أسس العدالة ومبادئها، وعلى تكافؤ الفرص، والشفافية، والمساءلة، والنزاهة المهنية، والحيادية، والانتماء للوطن والدائرة والإصرار على تحقيق رسالتها وأهدافها، وتحمل المسؤولية، وعلى الموظف الالتزام بأحكام هذه المدونة إضافة إلى الأسس والمبادئ التي تركز عليها .
- د. أي مخالفة لأحكام هذه المدونة تستوجب المساءلة واتخاذ الإجراءات والعقوبات التأديبية وفقاً لأحكام النظام.

المادة (4): تهدف هذه المدونة إلى ما يلي:

- أ. إرساء معايير أخلاقية، وقواعد ومبادئ أساسية لأداب الوظيفة العامة، وقيم وثقافة مهنية عالية لدى موظفي الخدمة المدنية، وتعزيز الالتزام بهذه المعايير والقواعد والقيم، وترسيخ أسس الممارسات الجيدة والحامية الرشيدة، وذلك من خلال توعية موظفي الخدمة المدنية وتوجيههم نحو الأخلاقيات الوظيفية السليمة وأطر الانضباط الذاتي التي تحكم سير العمل في الخدمة المدنية والمنسجمة مع القوانين والأنظمة السارية، وذلك من خلال بيان واجباتهم ومسؤولياتهم الوظيفية ودورهم في تحسين الخدمات وتعزيز المصداقية بالخدمة العامة .
- ب. تعزيز ثقة المواطن ومتلقي الخدمة العامة بعمل المؤسسات الحكومية، وزيادة الاحترام والتقدير لدورها في توفير الخدمات بأفضل طريقة ممكنة.

المادة (5): واجبات الموظف ومسؤولياته العامة، على الموظف:

- أ. أداء واجبات وظيفته ومهامها الموكلة إليه بنشاط متوخياً الأمانة والنزاهة والدقة والمهنية والتجرد وبأقصى إمكانياته، وأن يعمل على خدمة أهداف وغايات الدائرة وتحقيق المصلحة العامة دون سواها .
- ب. الحرص على الإلمام بالقوانين والأنظمة النافذة وتطبيقها دون أي تجاوز أو مخالفة أو إهمال .
- ج. تكريس أوقات الدوام الرسمي للقيام بمهام وواجبات وظيفته، وعدم القيام بأي نشاط لا يتعلق بواجباته الرسمية .
- د. السعي الدائم لتحسين أدائه وتطوير قدراته المهنية والاطلاع على آخر المستجدات في مجال عمله وعمل الدائرة التي يعمل لديها، والقيام بتقديم المقترحات التي من شأنها تحسين أساليب العمل ورفع مستوى الأداء في الدائرة، والمساعدة في توفير بيئة عمل آمنة وصحية .

هـ. الامتناع عن أي تصرفات أو ممارسات أو أعمال تنتهك الآداب والسلوك القويم، والامتناع عن الإساءة إلى الآراء السياسية أو المعتقدات الدينية للآخرين داخل أو خارج دائرته أو التحريض ضدها.

و. تسهيل إجراءات التحقيق والتفتيش التي تقوم بها الجهات المختصة بجميع الوسائل الممكنة وتقديم المعلومات والرد على الاستفسارات التي بحوزته للمسؤولين عن مهمات التحقيق والتفتيش، وذلك وفقاً للقوانين والأنظمة النافذة .

ز. عدم الإضرار عن العمل أو تحريض الغير عليه، والامتناع عن تنظيم العرائض الجماعية المتعلقة بالوظيفة أو الاشتراك في تنظيمها مهما كانت الأسباب والدوافع، والالتزام بطرق التظلم الواجبة الإتباع .

ح. الإيفاء بكل المستحقات المالية المترتبة عليه للدائرة وفقاً للقوانين والأنظمة النافذة دون تأخير.

المادة (6): التعامل مع الآخرين

أ. في مجال التعامل مع متلقي الخدمة، على الموظف:

1. احترام حقوق ومصالح الآخرين دون استثناء، والتعامل مع الجمهور باحترام ولباقة وكياسة وحيادية وتجرد وموضوعية دون تمييز على أساس العرق أو النوع الاجتماعي أو المعتقدات الدينية أو السياسية أو الوضع الاجتماعي أو السن أو الوضع الجسماني أو أي شكل من أشكال التمييز.

2. السعي إلى اكتساب ثقة الجمهور من خلال نزاهته وتجاوبه وسلوكه السليم في كل أعماله بما يتوافق مع القوانين والأنظمة والتعليمات النافذة.

3. إنجاز المعاملات المطلوبة بالسرعة والدقة المطلوبة وضمن حدود الاختصاص، والإجابة على استفسارات وشكاوى متلقي الخدمة بدقة وموضوعية وسرعة، وبيان الأسباب في حال عدم الموافقة أو حصول تأخير على معاملاتهم.

4. توفير المعلومات المطلوبة لمتلقي الخدمة والمتعلقة بأعمال ونشاطات دائرته بدقة وسرعة دون خداع أو تضليل وفقاً للتشريعات النافذة، والقيام بإرشادهم إلى آلية تقديم الشكاوى في حالة رغبتهم في رفع شكوى إلى الجهات المعنية

5. إعطاء أولوية العناية والرعاية لذوي الاحتياجات الخاصة وتقديم العون والمساعدة لهم.

6. التعامل مع الوثائق والمعلومات الشخصية المتعلقة بالأفراد الذين يتعامل معهم بسرية تامة ووفقاً للقوانين والأنظمة المعمول بها، وعدم استغلال هذه المعلومات لغايات شخصية.

7. الامتناع عن أي عمل يؤثر سلباً على ثقة الجمهور بالوظيفة العامة.

ب. في مجال التعامل مع رؤسائه، على الموظف:

1. التقيد بتنفيذ أوامر رؤسائه وتوجيهاتهم وتعليماتهم وفق التسلسل الإداري، وإذا كانت تلك الأوامر والتعليمات مخالفة للتشريعات النافذة فعلى الموظف أن يعلم رئيسه خطياً إلى المخالفة الحاصلة، ولا يلتزم بتنفيذ هذه الأوامر والتعليمات إلا إذا أكدها رئيسه خطياً، وله في هذه الحالة أن يعلم ديوان المحاسبة بالمخالفة الحاصلة، وفي جميع الأحوال على الموظف أن يرفض تنفيذ التعليمات إذا كانت مخالفتها تشكل مخالفة أو جنحة أو جناية يعاقب عليها قانون العقوبات أو أي تشريع نافذ آخر.

2. التعامل مع رؤسائه باحترام وعدم محاولة كسب أي معاملة تفضيلية عبر أساليب التملق أو الخداع أو من خلال الوساطة والمحسوبية.

3. عدم خداع أو تضليل رؤسائه، والامتناع عن إخفاء معلومات متعلقة بعمله بهدف التأثير على القرارات المتخذة، أو إعاقه سير العمل، وعليه أن يتعاون مع رؤسائه وتزويدهم بالرأي والمشورة والخبرة التي يمتلكها بكل موضوعية وصدق، وأن يضع بتصرفهم المعلومات التي بحوزته بما فيه مصلحة العمل.

4. إعلام رئيسه عن أي تجاوز أو مخالفة أو صعوبات يواجهها في مجال العمل.

5. إطلاع رئيسه المباشر الجديد وبشكل كامل ودقيق على المواضيع والوثائق بما في ذلك الأمور العالقة، لضمان استمرارية العمل.

ج. في مجال التعامل مع الزملاء، على الموظف:

1. التعامل باحترام ولباقة وصدق مع زملائه، والمحافظة على علاقات سليمة وودية معهم، دون تمييز، والحرص على احترام خصوصياتهم والامتناع عن استغلال أية معلومات تتعلق بحياتهم الخاصة بقصد الإساءة.

2. التعاون مع زملائه ومشاركتهم آراءه بمهنية وموضوعية عالية وتقديم المساعدة لهم حيثما أمكن لحل المشكلات التي تواجههم في مجال العمل، والحرص على نشر الاتجاهات الايجابية بين الزملاء للمساعدة في الارتقاء بأداء العمل وتحسين بيئة العمل وتجذير الثقافة المؤسسية السليمة في الدائرة.

3. الامتناع عن أية تصرفات أو ممارسات أو أعمال لا أخلاقية تنتهك الآداب العامة والسلوك القويم، والتزام الرجل باحترام المرأة كزميلة، وشريكة في العمل.

د. في مجال التعامل مع مرؤوسيه، على الموظف:

1. تنمية قدرات مرؤوسيه ومساعدتهم وتحفيزهم على تحسين أدائهم، وأن يكون قدوة حسنة لمرؤوسيه بالعمل على

الالتزام بالقوانين والأنظمة والتعليمات النافذة.

2. نقل المعرفة والخبرات التي أكتسبها إلى مرؤوسيه وتشجيعهم على زيادة تبادل المعلومات ونقل المعرفة فيما بينهم.

3. الأشراف على مرؤوسيه ومساءلتهم عن أعمالهم، وتقييم أدائهم بموضوعية وتجرد والسعي لتوفير فرص التدريب والتطوير لهم وفقاً للأنظمة والتعليمات النافذة ذات العلاقة.

4. رفض أية ضغوطات من طرف ثالث تؤدي إلى التعامل مع المرؤوس معاملة تفضيلية.

5. احترام حقوق مرؤوسيه والتعاون معهم بمهنية عالية دون محاباة أو تمييز.

6. الالتزام بأن تكون التوجيهات لمرؤوسيه خطية في حالة تلقي ملاحظة خطية من مرؤوسه بأن أوامره أو توجيهاته التي أصدرها مخالفة للتشريعات المعمول بها.

المادة (7): الحفاظ على السرية وآليات الإفصاح عن المعلومات على الموظف:

أ. عدم الإفشاء للغير المعلومات الرسمية والوثائق والمستندات التي حصل أو اطلع عليها أثناء قيامه بوظيفته سواء كان ذلك كتابياً أو شفويّاً أو إلكترونياً، وصدر بشأن سرّيتها تعليمات أو قرارات أو تشريعات خاصة، أو يجب أن تظل مكتومة بطبيعتها، حتى بعد انتهاء مدة خدمته، إلا إذا حصل على موافقة خطية من الوزير بذلك.

ب. الامتناع عن الإدلاء بأي تعليق أو تصريح أو مداخلة تتعلق بمواضيع ما زالت قيد الدراسة أو المداولة لدى الأجهزة الحكومية.

ج. إعلام الأمين العام في حال طلبه للشهادة في المحاكم المختصة، إلا إذا تعلقّت الشهادة بمعلومات يحظر القانون إفشاءها وبشكل يتفق مع القوانين والأنظمة المعمول بها .

د. الإفصاح بشكل كامل ودقيق عن آل المعلومات الرسمية التي تستوجب الإفصاح عنها بحكم وظيفته.

المادة (8): قبول أو طلب الهدايا والامتيازات والفوائد الأخرى:

أ. عدم قبول أو طلب أي هدايا أو ضيافة أو أي فوائد أخرى من أي نوع كانت، سواء كانت مباشرة أو بالواسطة، قد يكون لها تأثير مباشر أو غير مباشر على موضوعيته في تنفيذ مهامه الوظيفية أو من شأنها أن تؤثر على قراراته، أو قد تضطره للالتزام بشيء ما لقاء قبولها.

ب. عندما يكون الموظف في حالة لا يمكنه فيها رفض الهدايا أو الضيافة أو الفوائد الأخرى التي لا تنطبق عليها الحالات الواردة في الفقرة (أ) من هذه المادة، أو عندما يعتقد أن قبول أنواع معينة من الضيافة سيعود بنفع جيد على المؤسسة، على الموظف إعلام رئيسه المباشر بذلك خطياً، وعلى الرئيس المباشر إعلام الموظف خطياً ما إذا كان يجب رفض الهدايا أو الضيافة أو الفوائد الأخرى أو الاحتفاظ بها من قبل الدائرة، أو التبرع بها لمؤسسة خيرية، أو التصرف بها أو الاحتفاظ بها من قبل الموظف المعني.

ج. تقوم الدائرة بفتح سجل خاص بالهدايا المقدمة للدائرة تسجل فيه الهدايا الواردة في الفقرة (ب) من هذه المادة وكيفية التعامل معها سواء كانت من خلال الاحتفاظ بها في الدائرة أو التبرع بها أو الاحتفاظ بها من قبل الموظف.

المادة (9): تضارب المصالح على الموظف:

أ. الامتناع عن القيام بأي نشاط من شأنه أن يؤدي إلى نشوء تضارب حقيقي أو ظاهري أو محتمل بين مصالحه الشخصية من جهة وبين مسؤولياته ومهامه الوظيفية من جهة أخرى.

ب. الامتناع عن القيام بأي نشاط لا يتناسب مع أدائه الموضوعي والمتجرد لمهامه، أو يمكن أن يؤدي إلى معاملة تفضيلية لأشخاص طبيعيين أو اعتباريين في تعاملاتهم مع الحكومة، أو يسيء لسمعة دائرته أو يعرض علاقتها مع الجمهور للخطر.

ج. إعلام رئيسه المباشر خطياً وبشكل فوري في حال تضارب مصالحه مع أي شخص في تعاملاته مع الحكومة، أو إذا نشأ التضارب بين المصلحة الشخصية والمصلحة العامة، أو تعرض الموظف إلى ضغوط تتعارض مع مهامه الرسمية، أو تشير شكوكاً حول الموضوعية التي يجب أن يتعامل بها، مع إيضاح طبيعة العلاقة وكيفية التضارب، وعلى الرئيس المباشر اتخاذ الإجراءات اللازمة لذلك. وفي جميع الأحوال يجب مراعاة المصلحة العامة عند معالجة هذا التعارض.

د. عدم استخدام وظيفته بصورة مباشرة أو غير مباشرة للحصول على مكاسب مالية أو أي شيء ذي قيمة لمصلحة خاصة به أو بعائلته.

هـ. عدم استغلال أو توظيف المعلومات التي يحصل عليها أثناء تأديته لمهامه الرسمية وبعد انتهاء عمله في الدائرة، كوسيلة لتحقيق منافع شخصية لنفسه أو لغيره بشكل مباشر أو غير مباشر، أو للإساءة إلى الغير، وعدم القيام بإفشاء معلومات لإعطاء امتياز غير عادل أو غير معقول لأطراف أخرى.

و. يجب الحصول على الموافقات والتفاوض اللازمة وفقاً للقوانين والأنظمة النافذة ذات العلاقة، في حالة رغبته في

الاشتراك في عملية جمع التبرعات أو الجوائز أو المساهمات العينية لمؤسسات خيرية، ويجوز للرئيس المباشر الطلب من الموظف تقليص الأنشطة أو تعديلها أو إنهاؤها عندما يرى أنه سيترتب عليها نشوء تضارب حقيقي أو ظاهري أو محتمل في المصالح.

ز. تفادي إقامة علاقات وثيقة مع أفراد أو مؤسسات تعتمد مصالحها بشكل أساسي على قراراته أو قرارات دائرته.

ح. عدم قبول وظيفة، خلال سنة من تاريخ تركه للعمل، في أية مؤسسة كان لها تعاملات رسمية هامة مع الدائرة التي عمل بها إلا بموجب موافقة خطية من الوزير. أما لا يسمح له بعد ترك الوظيفة بتقديم نصائح لعملاء هذه المؤسسات اعتماداً على معلومات غير متاحة للعمامة فيما يتعلق ببرامج وسياسات الدائرة التي كان يعمل لديها.

ط. على الرئيس المباشر إعلام الموظف الذي ينوي ترك العمل بالالتزامات الواردة في هذه المادة.

المادة (10): الاستحقاق والجدارة والتنافسية والعدالة على الموظف:

أ. اتخاذ الإجراءات ذات العلاقة باختيار أو تعيين الموظفين أو ترفيعهم أو تدريبهم أو مكافأتهم أو تقييمهم أو نقلهم أو انتدابهم أو إعارتهم أو بأي من الأمور المتعلقة بأعمالهم، بشفافية ونزاهة مطلقة، وبمناى عن أية اعتبارات ذات صلة بالقرابة أو الصداقة أو بالمفاهيم النفعية، ودون أي تمييز مبني على النوع الاجتماعي أو العرق أو العمر أو الدين، وبتابع أسس الاستحقاق والجدارة والتنافسية، والتفديد التام بالصلاحيات وإجراءات العمل المعتمدة.

ب. إبلاغ الرئيس المباشر خطياً عن أي تجاوز للقوانين والأنظمة والتعليمات النافذة التي يطع عليها خلال عمله في مجال الاختيار والتعيين والترفييع والتدريب وتقييم الأداء وما شابه ذلك، وعلى الرئيس المباشر التحقق من صحة البلاغ واتخاذ الإجراءات اللازمة مع الجهات المعنية لضمان تصويب الوضع وفقاً للقوانين والأنظمة والإجراءات المتعددة.

ج. الامتناع نهائياً، سواءً بشكل مباشر أو غير مباشر، عن القيام بأي معاملة تفضيلية لأي شخص من خلال الوساطة والمحسوبية.

المادة (١١):

أ. المحافظة على المال العام ومصالح الدولة وممتلكاتها وعدم التفريط بأي حق من حقوقها وتبليغ رئيسه المباشر عن أي تجاوز على المال العام أو المصلحة العامة وعن أي إهمال أو تصرف يضر بالمصلحة العامة.

ب. عدم استخدام ممتلكات الدولة للحصول على مكاسب خاصة أو للترويج عن سلع أو خدمات لمنفعته الشخصية أو منفعة طرف ثالث.

ج. على الموظف الذي تم تزويده بجهاز حاسوب مراعاة ما يلي:

1. اتخاذ كافة الإجراءات اللازمة للحفاظ على الحاسوب الخاص به.
2. عدم تنزيل البرامج على الجهاز إلا بعد مراجعة دائرة أنظمة المعلومات.
3. التأكد من إطفاء الجهاز قبل مغادرة مكان العمل.
4. المحافظة على سرية المعلومات الموجودة على الجهاز الخاص به من خلال استعمال كلمة السر الخاصة به وعدم إفشائها للغير.
5. عدم استخدام الجهاز لأغراض التسلية وعدم تنزيل الألعاب والبرامج الترفيهية.
6. عدم الدخول إلى أجهزة الآخرين ومحاولة الحصول على معلومات منها.
7. استخدام الجهاز لغايات تطوير المهارات والقدرات وبما يتلاءم مع مصلحة العمل.
8. عدم استخدام الجهاز لإنجاز أعماله الشخصية.
9. ترشيد استخدام الطابعات ما أمكن .

د. على الموظف الذي تتوفر لديه إمكانية الوصول إلى شبكة الانترنت مراعاة ما يلي:

1. الالتزام باستخدامها لأغراض العمل بما في ذلك لغايات تطوير القدرات والمهارات ذات العلاقة بطبيعة عمله وبما يصب في مصلحة العمل.
2. الالتزام بشروط ومتطلبات حقوق الملكية الفكرية للملفات والبرامج ومراعاة شروط ترخيص استخدامها.
3. استشارة الوحدة المعنية بنظم المعلومات فوراً لدى ملاحظة أية أمور غير طبيعية خلال استخدام الانترنت.
4. عدم تنزيل النصوص والصور التي تحتوي على مواد غير أخلاقية، أو عنصرية، أو تحتوي على آراء سياسية متطرفة، أو تحرض على العنف والكراهية، أو أية أنشطة غير قانونية.

5. عدم تنزيل الملفات التي لا تتعلق بطبيعة عمله مباشرة كملفات الفيديو وملفات الوسائط المتعددة، مثل الأفلام أو الأغاني، أو الموسيقى وما شابه ذلك.

6. عدم استخدام الجهاز والانترنت لمحاولة الدخول والتسلل إلى أجهزة وشبكات أخرى. وعدم استخدام الانترنت لإرسال مواد سرية، أو سياسية، أو تحتوي على تهديد ومضايقة للآخرين.

هـ. على الموظف الذي يخصص له عنوان بريد الكتروني مراعاة ما يلي:

1. عدم استخدام البريد الالكتروني لإنشاء وتوزيع الرسائل التي تحتوي على مواد دعائية، أو شخصية، أو لا أخلاقية، أو تلك التي تتضمن آراء سياسية متطرفة أو تعليقات عنصرية حول المعتقدات والممارسات الدينية أو النوع الاجتماعي، أو العمر، أو العرق، وفي حال ورود أية رسالة من أي موظف بهذا الخصوص يجب إبلاغ الوحدة المعنية بنظم المعلومات عن ذلك مباشرة.

2. عدم إعادة إرسال الرسائل التي تصله وتحتوي على النكات أو الصور أو ملفات الأفلام والصور ذات الحجم الكبير.

3. عدم إعادة إرسال الرسائل الواردة والتي قد تحتوي على فيروسات أو ملفات قد يشتبه بأنها فيروسات، ويجب في هذه الحالة الاستعانة بالوحدة المعنية بأنظمة المعلومات.

4. الأخذ بعين الاعتبار بأنه ليس هنالك أية خصوصية فيما يتعلق بالرسائل التي تصل إلى أي موظف أو التي يرسلها من خلال نظام البريد الالكتروني. ويجوز الرقابة على البريد الالكتروني لأي موظف من قبل موظفين مصرح لهم دون إخطار مسبق.

5. عدم فتح أية رسائل واردة غير معروفة أو غير متوقعة، حتى لو كانت الرسالة من شخص معروف لدى الموظف وكذلك عدم فتح أو تنزيل أية ملفات مرفقة يشك في مصدرها.

6. استخدام البريد الالكتروني لتطوير القدرات والمهارات وفقاً لمتطلبات العمل.

المادة (12): حقوق الموظف على الدائرة:

أ. أن تحدد بوضوح مهام الموظف ومسؤولياته وما يتوقع منه من إنجاز.

ب. التعامل مع الموظف في آل ما يتعلق بأوضاعه الوظيفية على أساس الاستحقاق والجدارة والتنافسية وتكافؤ الفرص.

ج. أن تؤمن ظروف عمل جيدة وأمنة، وتضمن عدم ممارسة أي تمييز بحقه في موقع العمل.

د. أن توفر فرص التدريب المناسب والمستمر لتحسين فرص تقدمه ومساره الوظيفي وفقاً لأحكام نظام الخدمة المدنية أو نظام الموظفين الخاص وحسب مقتضى الحال.

هـ. أن تضمن له حرية الرأي والتعبير في إطار النصوص القانونية ووفق أحكام هذه المدونة.

و. أن تكفل حقه بالتظلم أو الشكوى من أي قرار خاطئ أتخذ بحقه ووفقاً لأحكام النظام.

المادة (13): أحكام عامة

أ. يتوجب على الموظف الاطلاع على هذه المدونة والإلمام بمحتوياتها والالتزام بأحكامها.

ب. على الدائرة تمكين المواطنين وملتقي الخدمات من الاطلاع على هذه المدونة.

ج. الوزراء والأمناء العامون مسؤولون عن الإشراف على تفعيل تطبيق هذه المدونة

مبادئ السلوك المهني (الأطباء)

يوضح هذا الدليل مبادئ الأخلاقيات المهنية التي يتوقع من كل طبيب/ة يمارس مهنته ان يلتزم/تلتزم بها. ويعرف بالمسؤولية الأخلاقية التي تتبع من الدور الذي يقوم به الطبيب/ة كما يوجه بضرورة مراعاة مصلحة المريض تماشياً مع قيم الدين الاسلامي الحنيف وأخلاقيات الرعاية الصحية ومع التراث والمزيج الثقافي الغني للمجتمع الأردني. ويعمل الأطباء على توطيد علاقتهم بمحيطهم وفق مبادئ أخلاقية ومهنية، تهدف الى المحافظة على الصحة العامة والارتقاء بها والوقاية من الأمراض وتخفيف المعاناة.

ويهدف هذا الدليل الى:

1. إرشاد وتعزيز السلوك الأخلاقي للأطباء.
2. صياغة المعايير الأخلاقية التي توفر للأطباء أرضية للتأمل في أسس نشاطهم المهني وتقييم هذا النشاط فردياً وجماعياً.
3. التعريف بأهمية السلوك المهني الذي يتوقعه المجتمع من الأطباء عامة.

إن هذا الدليل ليس شاملاً بطبيعة الحال، وهو يركز على ثلاث قواعد أخلاقية أساسية وهي الكفاءة والاحترام والنزاهة

إن السلوك اليومي للأطباء يتوجب ان يكون قائماً على التالي:

1. الكفاءة:

تتعلق بتوفير أفضل خدمات الرعاية الصحية على أسس علمية وبطريقة متفانية وتتضمن القدرة على إصدار الأحكام السليمة المبنية على المعرفة المهنية، والاستعداد لتحمل المسؤولية وتقبلها وكذلك الإدارة الفعالة والكفاءة للموارد.

تشمل الكفاءة وليس على سبيل الحصر على ما يلي:

البند (1): ممارسة المهارات العلمية المستحدثة من خلال تطوير المعرفة والمهارات الذاتية والجماعية

- يكون/تكون على مستوى متقدم من المعرفة العلمية والتجربة العملية في مجال اختصاصه.
- يعمل/تعمل على تنمية وتجديد مهارته من خلال التعليم المستمر وذلك عبر:
 - أ. المشاركة في الندوات المحلية والدولية.
 - ب. الاطلاع على آخر التطورات العلمية من خلال المنشورات المتخصصة والدورية.
 - ج. العمل على نيل الشهادات المهنية الإضافية في مجال تخصصه.
- يعي/تعني حدود معرفته/ها ومهاراته/ها ولا يتردد في الحصول على رأي استشاري/ة آخر عندما تقتضي مصلحة وسلامة المريض/ة ذلك.
- يقوم/تقوم بأبحاث علمية تعود بالفائدة على المجتمع الذي يعمل فيه.
- يتأكد من كافة الأبحاث التي يشارك بها والتي:
 - أ. قد جرى تقييمها من ناحية الفائدة العلمية (او الصواب العلمي).
 - ب. قد تمت الموافقة على اجرائها من قبل لجنة الأخلاقيات المعتمدة.
 - ج. قد تم الإعداد لها بشكل جيد وتخضع لرقابة صارمة بهدف حماية المريض/ة.
 - د. تحمي هوية المرضى الذين يخضعون لها عند صياغة التقارير المتعلقة بنتائجها.
- يقدم/تقدم نتائج البحوث بأمانه وصدق ويعمل على نشرها إذا أمكن ذلك.
- يوفر الرعاية السريرية المبنية على الوقائع والأبحاث العلمية بحيث:
 - أ. يقيم/تقيم المريض/ة وفق تاريخ حالته الصحية والعلامات السريرية.
 - ب. يتكفل/تتكفل بإعداد الفحوصات الضرورية وأوجه العلاج المختلفة.
 - ج. يحوّل/تحوّل المريض/ة الى زميل/ة مهني/ة آخر عند الضرورة.
- الاتصال بطرق ملائمة بالمريض/ة أو بولي أمره عندما تستدعي طبيعة الحالة المرضية.

- يشارك/تشارك في تدقيق سريري وممنهج ودوري بهدف تحسين مستوى الرعاية الصحية.
 - يطور/تطور من قدراته/ها على اتخاذ القرارات ويستثمرها في التشخيص السريري السليم.
 - يتحمل/تتحمل مسؤولية ممارسته المهنية ومسؤولية تكليفه للآخرين بأنشطة طبية وفق قدراتهم ومواصفاتهم المهنية.
 - تطبيق سياسات وإجراءات التحسين الخاصة بالجودة والسلامة في الرعاية الصحية.
- البند (2): الحرص على سلامة كل ذوى العلاقة**

- يتعامل/تتعامل مباشرة مع الحالات التي تهدد سلامة المرضى وسلامة المؤسسة التي يعمل بها.
 - لا يُخضع/تُخضع المرضى لأي علاج أو فحص يعرض من خلاله صحتهم للخطر.
 - يحافظ/تحافظ على بيئة سليمة للمرضى والموظفين والزوار.
 - يحافظ/تحافظ على صحته الذاتية ولا يقوم/تقوم بأي نشاط طبي حين يكون تحت تأثير مواد ضارة.
 - يلتزم/تلتزم بالإرشادات الهادفة الى الحد من خطر نقل العدوى.
 - لا يقوم/تقوم بفحص مريض من الجنس الآخر دون تواجد شخص ثالث إلا في الحالات القصوى كحالات الطوارئ التي تتعرض فيها حياة المريض للخطر.
 - يستوعب/تستوعب ما تمليه القوانين المتعلقة بالسلامة في إطار شروط العمل المعتمدة.
- البند (3): تخصيص واستعمال والمحافظة على الموارد بفعالية وكفاءة.**

- يصف/تصف الأدوية والعلاجات الأخرى آخذاً بالاعتبار عاملي الحاجة والتكلفة.
 - يدير/تدير الموارد البشرية والمادية أفضل إدارة من خلال اعتماد الأساليب العلمية المتجانسة مع ظروف العمل وضرورة الحد من التكلفة.
- البند (4): الاحتفاظ بسجلات دقيقة.**

- يتابع/تتابع ويدون أي اختلاف في الحالة السريرية للمريض/ة بدقة وأمانة ووضوح.
 - يدون/تدون بدقة كل الاستنتاجات السريرية وكذلك القرارات المتخذة والمعلومات التي تخص المريض/ة وكذلك الأدوية أو العلاجات الموصوفة.
 - يمارس/تمارس وصف الأدوية بتدوين اسم الدواء بوضوح اضافة إلى الجرعة الصحيحة وفترة العلاج المتوقعة بعناية وحسب أنظمة وصف الدواء.
 - لا يغير/تغير أو يعيثر/تعثر بمضمون أي تقرير بعد صياغته، ويتكفل/تتكفل بوضع توقعه الى جانب أي إضافات أو تغييرات وكذلك تاريخه، وفق سياسات وتعليمات المؤسسة الصحية.
 - يمارس/تمارس صلاحية التوقيع على الوثائق الطبية المتنوعة وشهادة الوفاة.
 - يقوم/تقوم بالتدقيق على السجلات الطبية بشكل دوري لمراقبة سير جودة وسلامة العناية الطبية الموثقة.
- البند (5): المشاركة في دعم نشاطات الرعاية الصحية بشكل عام.**

- يتعاون/تتعاون تعاوناً بناءً مع فرق العمل الصحية المختلفة بهدف تحسين نوعية الخدمات الصحية.
- يشارك/تشارك في لجان وفرق عمل يتم تشكيلها في إطار نشاطات الخدمات الطبية الملكية ومبادراتها.

2. الاحترام:

إن تقدير واحترام كرامة الإنسان وخصوصية الأفراد بغض النظر عن خلفيتهم الثقافية أو العرقية أو موقعهم الاجتماعي أو الجنس والاعتبارات المختلفة كالجنسية أو الدين أو الحالة الاجتماعية أو الاقتصادية أو طبيعة المشكلة يجب ألا تؤثر بأي شكل من الأشكال على جودة وسلامة الخدمات الصحية المقدمة.

يشمل الاحترام وليس على سبيل الحصر، على ما يلي:

البند (1): الدين والثقافة واللغة والحالة الاجتماعية للمرضى أو الزملاء أو الآخرين.

- يحترم/تحترم ويثمن/تثمن الانتماء الديني والثقافي وكذلك الحالة الاجتماعية للمرضى.
- يظهر/تظهر احتراماً للمعتقدات الثقافية ولأنماط حياة التجمعات العرقية المختلفة المتواجدة.

- لا يميز/تمييز بين المرضى أو الزملاء على أساس الانتماء الديني أو القيم الاجتماعية أو الجنس أو الجنسية.
 - لا يسمح/تسمح لمعتقداته الشخصية أن تؤثر سلباً على الرعاية التي يقدمها للمريض/ة.
- البند (2): حقوق المرضى وعموم المستفيدين والزملاء والآخرين**

- يحترم/تحتترم كرامة المريض وحقه بالسرية.
- يتعامل/تتعامل مع المريض بأدب ومراعاة لشعوره.
- يتعاون/تتعاون مع المهنيين الآخرين في إعطاء المريض المعلومات المستجدة سواء منها ما يتعلق بالتشخيص أو العلاج أو توقعات سير المرض أو التكلفة.
- يحترم/تحتترم حق المريض/ة بالحصول على خدمة طبية متكاملة وبغض النظر عن العرق أو الجنسية أو الحالة الاجتماعية، وبغض النظر على القدرة على دفع رسوم المعالجة في حالات الطوارئ.
- يحترم/تحتترم حق زملائه في العمل في بيئة خالية من التمييز أو المضايقة.
- يحترم/تحتترم حق المريض/ة بالموافقة المسبقة على العلاج المقترح بعد توضيحه، وكذلك حقه/ا بالحصول على رأي استشاري آخر بخصوص علاجه/ا.
- يتمتع/تمتتع عن تعريض المرضى لاختبارات سريرية أو لعلاجات طبية أو جراحية لم يتم التحقق من نجاحها في الأبحاث الدولية. وفي حال قبول المرضى بالمشاركة بأبحاث طبية، عليه/ا الحصول على موافقتهم الرسمية قبل المباشرة بإجراء مثل هذه الأبحاث.
- يتمتع/تمتتع عن التحدث عن زملائه/ا أمام المرضى بطريقة يجعل المرضى يشكون في مهاراتهم الطبية.
- يحدد/تحدد الأسبقية في العلاج أو الفحص للمرضى وفق متطلبات حالاتهم الصحية فقط.
- يتمتع/تمتتع عن إيقاف العلاج أو إنهاء حياة المريض/ة المستعصي شفاؤه حتى في حال تعرض المريض/ة لآلام مبرحة أو في حال طلب ذلك من قبل المريض/ة أو وكيل/ة أمره. وفي مثل هذه الحالات يتوقع من الطبيب أن يقوم بأقصى الجهود للتخفيف من معاناة المريض.

3- النزاهة:

- من مقومات النزاهة التحلي بالخصال الحميدة والقدرة على تنمية الثقة والولاء لدى الآخرين عبر الالتزام بالأمانة والإنصاف.
- وتتمثل بالامتناع عن استغلال المنصب الوظيفي لغايات ومنافع شخصية والاستعداد لتحمل مسؤولية ما نقوم به من أفعال.
- تشمل النزاهة وليس على سبيل الحصر، على ما يلي:

البند (1): الحفاظ على سرية المعلومات المتعلقة بالمريض أو الآخرين أو المؤسسة

- يعي/تعي وعياً تاماً لموقعه الفريد الذي يتيح له الاطلاع على المعلومات المتعلقة بالمرضى.
- يحافظ/تحافظ محافظة فائقة على سرية هذه المعلومات كأسماء المرضى وحالتهم الاجتماعية وطبيعة حالتهم الصحية وغيره.
- يعمل/تعمل على تأمين الموافقة المسبقة للمرضى قبل أن يفضي بهذه المعلومات للزوج أو الزوجة أو الأقرباء أو ذوي العلاقة الآخرين.
- يفضي/تفضي بهذه المعلومات في حال الموافقة المسبقة للمريض/ة او في الحالات القضائية بأمر من المحكمة أو عندما تقتضي ذلك المصلحة العامة.

البند (2): التصرف بمسؤولية نزيهة وعادلة

- يتقبل/تقبل مسؤولية الإدلاء بالشهادة القانونية.
- يتوخى/تتوخى الصدق والأمانة في المراسلات والخطابات الشفهية او المكتوبة.
- يمتنع/تمتنع عن إيداع السمعة الشخصية أو المهنية لزملائه عن طريق الإدلاء بتصريحات غير مسؤوله عنهم.
- يكون/تكون قدوة لغيره في الدقة والولاء والعدالة والإنصاف.
- يشارك/تشارك أفراد الطاقم الطبي الآخرين بمهارته ومعرفته بأمانة.
- يقدم/تقدم العناية الصحية للمريض/ة بغض النظر عن وضع المريض/ة المالي.

- يكون/تكون دائماً على استعداد لتوفير إجراءات المعالجة لإنقاذ حياة المرضى في حالات الطوارئ.
 - يعامل/تعامل المرضى معاملة متساوية وبدون أي محاباة أو تمييز.
 - لا يرفض/ترفض أو يؤخر/تؤخر الرعاية الصحية لمجرد اعتقاده/أ بأن المريض/ة قد ساهم في خلق مشكلته الصحية أو في حال تعرضه/أ - أي الطبيب/ة - لخطر ما في حال قيامه/أ بعلاج المريض.
- البند (3): الامتناع عن استغلال الموقع لمكسب شخصي**

- يمتنع/تمتنع عن قبول الهدايا أو الخدمات أو الضيافة التي يمكن أن تعتبر محاولة للتأثير عليه/أ بهدف الحصول على ميزة معينة أو معاملة خاصة.
 - يمتنع/تمتنع عن استعمال منصبه/أ للترويج لبضائع أو خدمات لا يتضمنها طبيعة عمله/أ.
 - يقوم/تقوم بإبلاغ السلطات المختصة بأي صلة مالية أو تجارية، مباشرة أو غير مباشرة يمتلكها/تمتلكها في مؤسسات للرعاية الصحية أو شركات أدوية أو مؤسسات طبية أخرى يمكن أن تؤدي الى تضارب بالمصالح.
- البند (4): الالتزام بالقوانين الوطنية وبسياسات وتعليمات وزارة الصحة الأردنية**

- يتقيد بالقوانين والنظم واللوائح ذات الصلة بممارسات الرعاية الصحية.
- الالتزام بقوانين الدولة خلال ممارسته المهنية.

مبادئ السلوك المهني (الصيدالفة)

يوضح هذا الدليل مبادئ الأخلاقيات المهنية التي يتوقع من كل صيدلي/صيدلانية ومساعدة/صيدلي مصرح له/ها بالممارسة المهنية أن يلتزم/تلتزم بها. ويعرف بالمسؤولية الأخلاقية التي تتبع من الدور الذي يضطلع به الصيدلي/الصيدلانية، كما يوجه بضرورة صون مصلحة المريض/ة تماشياً مع قيم الدين الإسلامي الحنيف وأخلاقيات الرعاية الصحية ومع التراث والمزيج الثقافي الغني للمجتمع الأردني.

ويعمل الصيدالفة على توطيد علاقتهم بمحيطهم وفق مبادئ أخلاقية ومهنية، تهدف إلى الارتقاء بمستوى الصحة العامة والوقاية من المرض وتخفيف المعاناة.

يهدف هذا الدليل إلى:

1. إرشاد وتعزيز السلوك الأخلاقي للصيدالفة.
2. صياغة المعايير الأخلاقية التي توفر للصيدالفة أرضية للتأمل في أسس نشاطهم المهني وتقييم هذا النشاط فردياً وجماعياً.
3. التعريف بأهمية السلوك المهني الذي يتوقعه المجتمع من الصيدالفة عامة.

وهذا الدليل ليس شاملاً بطبيعة الحال، وهو يركز على ثلاثة قواعد أخلاقية أساسية وهي الكفاءة والاحترام والنزاهة.

إن السلوك اليومي للصيدالفة يتوجب أن يكون قائماً على التالي:

1. الكفاءة:

إن الصيدلي/الصيدلانية الكفوفة/هو/هي من يقدم الخدمة القائمة على أسس علمية وعلى قاعدة الوفاء لاحتياجات المريض، ويتطلب ذلك أن تتوفر لديه/ها المهارات اللازمة التالية للقيام بعمله:

- بطور/تطور ويحافظ/تحافظ على كفاءته المهنية عبر تحصيل العلم باستمرار وعلى مدى حياته المهنية.
- قادرة/على مخاطبة المرضى أو القائمين على رعايتهم الصحية بفعالية.
- يتبنى/تتبنى مصلحة المرضى ويدافع عنها من خلال المشاركة الفعالة في عمل اللجان الصحية المتعددة الاختصاصات.
- يجعل/تجعل من واجبه/ها أن يطور/تطور معرفته/ها وإمكاناته/ها تلازماً مع ابتكار العقاقير والتكنولوجيا الطبية الحديثة.
- يعمل/تعمل على تلقي التدريب الذي يؤهله/ها للقيام بالخدمات التي تطلب منه.
- ينتمي/تنتمي إلى مؤسسة أو جمعية للصيدالفة معترف بها محلياً ودولياً.
- يكون/تكون ملماً/ملمة بالإسعافات الأولية، خاصة حين يعمل/تعمل بالمستشفيات أو المراكز الطبية.
- يكون/تكون مسؤولاً/مسؤولة عن كفاءة من يعمل تحت إشرافه مباشرة.
- يشارك/تشارك في كافة نشاطات الجودة والتحسين المستمر في الرعاية الصحية.

2. الاحترام:

إن تقدير واحترام كرامة الإنسان وخصوصية الأفراد بغض النظر عن خلفيتهم الثقافية أو العرقية أو موقعهم الاجتماعي أو الجنس والاعتبارات المختلفة كالجنسية أو الدين أو الحالة الاجتماعية أو الاقتصادية أو طبيعة المشكلة، يجب ألا تؤثر بأي شكل من الأشكال على جودة وسلامة الخدمات الصحية المقدمة.

ويشمل الاحترام وليس على سبيل الحصر، على ما يلي:

البند (1): احترام الخلفية الثقافية والعرقية للمريض/ة وكذلك الحالة الاجتماعية والجنس

- يحترم/تحترم المتطلبات الثقافية والاجتماعية للمرضى وخصوصية نمط حياتهم.
- يكون/تكون دوماً على استعداد لتبني حقوق المريض/ة الأساسية.

البند (2): احترام حق المريض/ة بتلقي العقاقير الآمنة

- يتخذ/تتخذ كافة الاحتياطات اللازمة للتأكد من عدم تعرض المريض/ة لردة الفعل السلبية الناتجة عن تناول العقاقير (الأدوية).

- يمتنع/تمتنع عن صرف الأدوية في حال عدم قدرته/ا على التأكد من جودتها أو سلامتها أو فعاليتها.

- يعمل/تعمل على الاتصال بالجهة الواصفة للدواء في حال عدم تأكده/ا من مضمون الوصفة.

البند (3): احترام زملائه المهنيين ومهنة الصيدلة بشكل عام

- يمتنع/تمتنع عن القيام بأي تصرف يؤثر سلباً على الثقة بالجهة الواصفة للدواء.

- يلتزم/تلتزم بالقوانين واللوائح المتعلقة بالممارسة الأخلاقية لمهنة الصيدلة بالمملكة الأردنية الهاشمية في كل الظروف.

- يتحمل/تتحمل مسؤولية نشاطه/ا المهني وكذلك نشاط من يشرف على عملهم إشرافاً مباشراً.

البند (4): احترام البيئة

- يتخذ/تتخذ كافة الاحتياطات والإجراءات السليمة عند التخلص من النفايات الطبية أو الكيماوية أو المواد الأخرى.

3. النزاهة:

يتوقع من الصيدلي/الصيدلانية أن يكون/تكون أميناً/أمينه ومنصفاً/منصفتاً في معاملاته، وألا يستغل/تستغل موقعه/ا المميز للحصول على مكاسب شخصية.

تشمل النزاهة، وليس على سبيل الحصر، على ما يلي:

البند (1): المحافظة على سرية المعلومات المدونة بالسجل الطبي

- يحافظ/تحافظ على سرية أي معلومات يحصل عليها من خلال ممارسته/ا المهنية خاصة ما يتعلق منها بالمرضى وعائلاتهم.

- يفضي/تفضي بهذه المعلومات بعد نيل موافقة المريض/ة المعني/ة أو بطلب من قبل المحكمة أو عندما تقتضي المصلحة العامة ذلك.

- يتخذ/تتخذ كافة الاحتياطات لحماية المعلومات الموجودة في عهده/ا، ولا تقتصر هذه المعلومات على الحالة الصحية بل تشمل عنوان المريض/ة ورقم هاتفه/ا والمعلومات الخاصة بعائلته/ا أو وضعه/ا المالي، المدونة بالسجل الطبي أو وثائق التسجيل بالمستشفى.

- يتخذ/تتخذ كافة الاحتياطات من أجل حماية سرية المعلومات المتعلقة بالمريض/ة في حال استخدامها لأغراض تعليمية.

البند (2): القيام بكافة المهام والمسؤوليات بإنصاف وأمانة

- يتصرف/تتصرف دائماً بنزاهة وإنصاف ولا يقوم/تقوم بأي عمل يعرض سمعة مؤسسته/ا المهنية الى أي ضرر.

- يلتزم/تلتزم بمعايير معقولة في تصرفاته/ا داخل وخارج ممارسته المهنية.

- يواكب/تواكب أي تغييرات في القوانين أو اللوائح التي تخضع لها ممارسته/ا المهنية.

- يشجع/تشجع ويلتزم/تلتزم بالشفافية في كافة المعاملات والتعاقدات المالية.

البند (3): عدم استغلال الموقع الوظيفي

- لا يسمح لاعتبارات ذات صلة بالمكاسب الشخصية أن تؤثر على قراراته/المهنية.
 - يمتنع/تمتنع عن الترويج لأدوية أو أدوات طبية محددة سعياً وراء مكاسب مالية أو الحصول على هدايا أو مزايا أخرى.
 - يمتنع/تمتنع عن اتخاذ القرارات ويرفع الأمر للجهات العليا في حال وجود تضارب واضح في المصالح.
- البند (4): العمل وفق السياسة الرسمية والأساليب المعتمدة في وزارة الصحة الأردنية**

- يحتاج/تحتاج الى وجود مقاييس واضحة ومدونة للخدمات التي يقدمها/تقدمها في محيط عمله/ها.
 - يصرف/تصرف الوصفات المدونة وفق التعليمات السائدة.
 - يكون/تكون مسؤولاً/مسؤولة عن جودة وكمية الأدوية التي يصرفها/تصرفها خاصة تلك الأدوية التي يمكن إساءة استعمالها أو التي قد تسبب الإدمان أو تلك التي تتعرض للتلف بسبب قصر مدة فعاليتها.
 - لا يبدل/تبدل في اسم ونوع وكمية العلاج في الوصفة دون الحصول على موافقة الطبيب أو جهة مخولة أخرى.
 - يمتنع/تمتنع عن صرف عينات الأدوية المجانية أو تلك الأدوية التي انقضت فترة صلاحيتها أو يتوقع أن تنقضي خلال فترة العلاج.
 - يبلغ/تبليغ رئيسه/المباشر بعدم قدرته على الالتزام بالمقاييس المعتمدة حين تحد ظروف العمل من قدرته من دعم وتغطية المطلوب.
 - يتجاوب/تتجاوب مع متطلبات الحالات الطارئة ويتعاون/تتعاون في تأمين الأدوية بشكل كامل.
- البند (5): الاستقلالية المهنية**

- يتجنب/تجنب الوقوع في حالات تؤدي إلى تضارب المصالح مما يحد من قدرته/ها على اتخاذ القرارات المهنية الصائبة.
- يمتنع/تمتنع عن الممارسة في ظل ظروف تحد من استقلاليته/المهنية أو قدرته/ها على البت بالأمر بتجرد ونزاهة كما يمتنع/تمتنع عن فرض مثل هذه الظروف على الآخرين.
- لديه/ها الصلاحية في رفض أي طلب أدوية غير مصرح به.
- يبادر/تبادر بالاتصال بالجهة الواصفة للدواء للتأكد من سلامة الوصفة في حال عدم وضوحها.
- يعمل/تعمل على إقامة مستوى جيد من التعاون المهني مع الأطباء، والممرضين وفنيي المهن الطبية المساندة، كما يتوقع المثل من الآخرين.

مبادئ السلوك المهني (التمريض)

يتناول هذا الدليل المسؤوليات الأخلاقية المتلازمة والموجبة لكافة أفراد الكادر التمريضي في وزارة الصحة الأردنية والتقدير بها.

ويحدد هذا الدليل المسؤوليات الأخلاقية للكادر التمريضي بهدف دعم الخدمات الصحية والارتقاء بها لمصلحة المنتفعين منها حسب قيم الشريعة الإسلامية وأخلاقيات الرعاية الصحية والتي تتماشى مع التراث والمزيج الثقافي للمجتمع الأردني.

ومن المسؤوليات التي يتعهد الكادر التمريضي بأدائها خلق علاقة مع المجتمع تتمحور حول الحفاظ على الصحة العامة والارتقاء بها للوقاية من الأمراض.

يهدف هذا الدليل الى:

1. توجيه وتعزيز السلوك الأخلاقي للممرضين في المجال العملي.
2. وضع المعايير الأخلاقية التي تصف السلوكيات الأخلاقية المتوقعة للممرضين والتي تتيح لهم المجال بتأمل تقييم تصرفاتهم على الصعيد الفردي والجماعي.
3. تحديد السلوكيات الأخلاقية التي يتوقعها المجتمع من مهنة التمريض والعاملين فيها ويتركز على ثلاثة مبادئ أخلاقية محورية تعتبر أساسية في السلوك اليومي المهني للممرضين وهي: الكفاءة والاحترام والنزاهة.

إن السلوك اليومي لكادر التمريض يتوجب أن يكون قائماً على التالي:

1. الكفاءة:

تتمثل الكفاءة في توفير أفضل عناصر الرعاية الصحية الممكنة بطريقة علمية وعناية متفانية وتشمل القدرة على الحكم وتمييز المستجدات وتحمل المسؤولية وإدارة الموارد بفاعلية وكفاءة.

تشمل الكفاءة، ليس على سبيل الحصر، على ما يلي:

البند (1): ممارسة المهارات العلمية المتطورة لتحقيق أفضل خدمة طبية للمنتفعين من الخدمات الطبية

- ممارسة مهنة التمريض على أسس ومعايير التمريض المعتمدة والبحث العلمي.
- ممارسة المهنة بشكل يتناسب مع المعتقدات الدينية والخلفية الثقافية والاجتماعية والنفسية.
- تقديم الرعاية الصحية والراحة البدنية والدعم النفسي والاجتماعي والمعنوي للمرضى.
- توطيد روابط التعاون بين المرضى والكادر التمريضي عن طريق شراكة حقيقية للمعلومات والمهارات والموارد.
- الدفاع عن حقوق المرضى والمنتفعين من الخدمات الطبية من خلال مشاركة أعضاء الفريق التمريضي الفعالة كقادة أو كأعضاء ضمن فرق العمل المختلفة.
- متابعة الأداء المهني للممرضين / الممرضات / القابلات القانونيات واتخاذ الإجراءات التحسينية للتطوير.

البند (2): الحرص على سلامة بيئة العمل

- العمل على حماية مصلحة المنتفعين من الخدمات الطبية والارتقاء بها.
- التبليغ عن جميع الحوادث العرضية التي تمثل تهديداً أو خطراً على مقدم أو متلقي الخدمة وبالتالي تنعكس على البيئة التي يعمل بها.
- السعي إلى المحافظة على بيئة عمل تؤدي إلى تقديم رعاية تمريضية آمنة وسليمة والتعامل بمهنية مع الحالات التي قد تؤثر سلباً عليها.
- المحافظة على صحة العاملين وإدامتها بشكل متوازن وشامل وذلك لضمان رعاية طبية بجودة وسلامة.

البند (3): تحديث المعرفة والمهارات على المستوى الفردي والجماعي

- المثابرة على الانخراط في البرامج التعليمية المستمرة وذلك لتطوير وتحديث المعرفة والمهارات والسلوك المهني.
- اكتساب وممارسة المهارات التمريضية التخصصية وفقاً لاحتياجات المنتفعين من الخدمات الطبية.
- الإقرار بوجود أي قصور فردي أو جماعي في المعرفة العلمية والمهارات المهنية والالتحاق في البرامج التعليمية التي من شأنها معالجة هذا القصور بشكل فعال.
- تحفيز ومساعدة زملاء المهنة وأفراد فريق الرعاية الطبية على تطوير مهاراتهم ومعرفتهم العلمية.
- المشاركة في البحوث ومبادرات تحسين الجودة وغيرها من الأنشطة العلمية بهدف تقديم رعاية تمريضية أفضل ولحماية أفراد المجتمع عن طريق التعلم والتعليم.
- التأكد عند المساهمة في أي بحث علمي من أنه قد تم تقييم هذا البحث على أسس علمية وأخلاقية وتم اعتماده من قبل لجنة الأخلاقيات وأنه تم التخطيط والإشراف عليه بهدف حماية المنتفعين من الأخطاء الطبية المتوقعة.
- المشاركة في إعداد وتطبيق الإجراءات الخاصة بتحسين الرعاية الصحية والالتزام بالمعايير الخاصة بالجودة والسلامة في الرعاية الصحية.

البند (4): تخصيص الموارد واستخدامها والمحافظة عليها بشكل مؤثر وفعال

- استخدام أفضل الطرق لإدارة الموارد البشرية والمادية باستخدام مؤشرات علمية متجانسة مع واقع العمل.
- تحمل مسؤولية تقديم رعاية متميزة فعالة وكفؤة.
- الإلمام بالتغييرات المستجدة في مجال المهنة والتي من شأنها أن تؤدي إلى تحسين الرعاية التمريضية المقدمة وخفض التكلفة.

البند (5): المحافظة على السجلات والمستندات

- تدوين كافة الأعمال التمريضية بدقة وأمانة.
- اتخاذ الإجراء المناسب في حال حصول أي حذف أو خطأ في السجلات بمصادقية ومهارة.
- تقييم وتدقيق السجلات التمريضية بشكل دوري لمتابعة مدى جودة الممارسات التمريضية عبر الوثائق.
- الاستيضاح عن أي أمر كتابي أو شفوي غير واضح أو متناقض مع الممارسات المهنية المتبعة قبل تنفيذه سواء كان من قبل أحد أفراد الكادر التمريضي أو الفريق الطبي.

البند (6): المشاركة بدعم نشاطات الرعاية الطبية بشكل عام

- التعاون مع مزاوولي المهن الطبية الأخرى وأفراد المجتمع لاستيفاء احتياجات المنتفعين من الخدمات الطبية.
- المشاركة ودعم المبادرات والأنشطة الطبية على المستويات المحلية والوطنية والإقليمية.
- مواكبة ومساندة المبادرات التمريضية الوطنية والعالمية لتعزيز جودة الممارسات التمريضية.

2. الاحترام:

إن تقدير واحترام كرامة الإنسان وخصوصية الأفراد بغض النظر عن خلفيتهم الثقافية أو العرقية أو موقعهم الاجتماعي أو الجنس والاعتبارات المختلفة كالجنسية أو الدين أو الحالة الاجتماعية أو الاقتصادية أو طبيعة المشكلة يجب ألا تؤثر بأي شكل من الأشكال على جودة وسلامة الخدمات الصحية المقدمة.

يشمل الاحترام وليس على سبيل الحصر، على ما يلي:

البند (1): الدين، الثقافة، اللغة والحالة الاجتماعية للمرضى والزملاء والآخرين

- احترام وتقدير الاحتياجات الثقافية والاجتماعية وخاصة نمط الحياة لمتلقي الخدمة.
- بذل الجهد الكافي للتأكد من إيصال المعلومات بصورة مفهومة.
- تكييف العناية التمريضية وفقاً لاحتياجات متلقي الخدمة على ألا يكون ذلك على حساب المضمون العلمي.
- تقدير واحترام عادات ومعتقدات الذات وزملاء المهنة دون أن يؤثر ذلك على جودة الرعاية التمريضية ضمن نطاق رسالة المؤسسة.

البند (2): حقوق المنتفعين من الخدمات الطبية والآخرين والذات

- تقدير واحترام متلقي الخدمة في جميع الأوقات.

- احترام ومراعاة حق متلقي الخدمة في الخصوصية.
- الإقرار بأن كافة متلقي الخدمة لهم الحق بمعرفة المعلومات الخاصة بهم وتليبيتها حسب المستوى الثقافي.
- العمل بالتعاون مع مزاوي المهن الطبية الأخرى على مساندة حق المنتفعين من الخدمات الطبية في الحصول على المعلومات المستجدة المتعلقة بالتشخيص والعلاج وتوقعات سير المرض والكلفة بما في ذلك المزايا والمخاطر المصاحبة.
- احترام حق المريض/ة في المشاركة باتخاذ القرارات المتعلقة بالرعاية الطبية كأحد أفراد الفريق الصحي شاملاً ذلك حق المنتفع في اتخاذ الخيارات بعد توضيحها.
- احترام حق المريض/ة في قبول أو رفض المشاركة في البحوث والنشاطات التعليمية والأنشطة الطبية الأخرى.
- إطلاع متلقي الخدمة على الإجراءات التي تتبعها المؤسسة وسياساتها فيما يتعلق بجودة الرعاية الطبية ومتابعة الشكاوى والاقتراحات.
- التأكد من أن المعتقدات والأخلاقيات الشخصية للممرض / الممرضة / القابلة لا تؤثر على جودة الرعاية الطبية المقدمة.
- الدفاع ودعم حقوق المرضى والعاملين الأساسية وأفراد المهن الأخرى.

البند (3): المبادئ المهنية

- الالتزام بالمبادئ السلوكية المنصوص عليها في دليل أخلاقيات المهنة.
- التأكد من إطلاع متلقي الخدمة الطبية على حقوقهم ومسئولياتهم كما وردت في هذا الدليل.
- يعمل على إقامة مستوى جيد من التعاون المهني مع الأطباء، والصيدالدة وفنيي المهن الطبية المساندة، كما يتوقع المثل من الآخرين.

3. النزاهة:

ترتبط النزاهة ببناء الثقة من خلال الأمانة والإخلاص والإنصاف. وهذا يشمل الامتناع عن استغلال امتيازات الوظيفة لتحقيق منفعة شخصية.

يعمل الممرض / الممرضة/ القابلة على الدفاع عن المنتفعين من الخدمات الطبية ويقوم بالحفاظ على السرية وقبول مسؤولية الأفعال الشخصية والجماعية تبعاً لأنظمة المؤسسة.

تشمل النزاهة وليس على سبيل الحصر، على ما يلي:

البند (1): المحافظة على سرية المعلومات المتعلقة بمتلقي الخدمة الطبية والمؤسسة والآخرين

- حماية الاسم والجنس والوضع الاجتماعي والحالة الصحية وأي معلومات بمتلقي الخدمة الطبية.
- عدم إفشاء أي معلومات متعلقة بالمرضى إلا في حالة موافقتهم أو في الحالات القضائية او عند اقتضاء الحاجة.
- حماية تطبيق السياسات والإجراءات التي تحقق سرية المعلومات الخاصة بمتلقي الخدمة الصحية.
- الإبلاغ عن أي تصرف أو فعل يهدد سرية معلومات متلقي الخدمة الصحية.
- حماية متلقي الخدمة الصحية والزلاء والمؤسسة من إفشاء أي معلومات قد تلحق الضرر وذلك عن طريق استعمال قنوات الاتصال المعتمدة.

البند (2): القيام بكافة الأعمال بصدق وأمانة ونزاهة

- دعم وحماية متطلبات الرعاية الصحية ووضع سلامة المرضى فوق كل اعتبار.
- الالتزام بالمسؤولية المهنية الجماعية تجاه المجتمع فيما يتعلق بالصحة، وبالتثقيف الصحي، وبحماية البيئة وبالتشريعات التي تؤثر على صحة ورفاهية المجتمع.
- الصدق والأمانة في كافة أشكال الاتصال وتحاشي إعطاء أي معلومات مضللة ومزيفة قد تؤدي إلى توقعات غير منطقية.
- الحصول على موافقة المريض/ة أو المنتفع/ة من الخدمات الصحية فيما يتعلق بأنشطة الرعاية الصحية والبحوث وتحسين الجودة والأنشطة التعليمية.

- الامتناع عن إلحاق الضرر أو الأذى بالسمعة المهنية والشخصية للزملاء بتعمد.
 - إبلاغ الجهات المعنية عند ظهور أي تصرف لا أخلاقي وأي ممارسة تمييزية غير آمنة ومن دون كفاءة.
- البند (3): تبادل المعرفة والمعلومات بطريقة مهنية**

- تبادل المعرفة والمعلومات مع المنتفعين من الخدمات الصحية بعناية واهتمام.
 - الحصول على موافقة المريض/ة على إشراك مزاوولي المهن الصحية الأخرى المعنيين برعايته بالمعلومات الخاصة به.
 - حماية المعلومات المتعلقة بالمريض/ة وعدم إفشائها إلا في حال وجود موافقة من المريض أو بناءً على طلب من جهة قضائية أو فيما يخدم المصلحة العامة.
 - تبليغ المسؤول/ة المباشرة/ة فيما يتعلق بالممارسات التمييزية التي تتنافى مع مقاييس العناية التمييزية المعمول بها.
 - اعتبار أن الرعاية الصحية هي خدمة عامة ويحق للمنتفع/ة من الخدمات الصحية أن يعرف هوية الممرضين وممارسي المهن الطبية وكافة مزاوولي الرعاية الصحية المعنيين برعايته.
- البند (4): عدم استغلال امتيازات الوظيفة لتحقيق منفعة شخصية**

- إبلاغ الجهات المختصة بوجود أي منفعة مباشرة أو غير مباشرة قد تؤدي إلى تعارض في المصالح.
- حماية العلاقة بين كادر التمريض والمريض/ة من أي شكل من أشكال الاستغلال.
- عدم قبول أي هدية من المنتفعين من الخدمات الصحية أو من المؤسسات التي يمكن أن تفسر على أساس محاولة التأثير أو الحصول على أفضلية في المعاملة والعلاج.
- التأكد من عدم استغلال وظيفته/ها كمقدم للرعاية الصحية في الحصول على أي منفعة شخصية أو تجارية أو الترويج للمنتجات والخدمات أو أي شكل من أشكال الحوافز والمكافآت الخارجة عن نطاق شروط العمل المنصوص عليها.

البند (5): إتباع قوانين الدولة واللوائح والأنظمة المعمول بها

- ممارسة المهنة ضمن دليل الأخلاقيات وفي نطاق قانون مزاولة مهنة التمريض.
- الإلمام والتفكير بشكل واع مع القوانين والأنظمة واللوائح التي تخص ممارسات الرعاية الصحية.
- التعاون على وضع المعايير والإجراءات والسياسات الخاصة بالتمريض من أجل تقديم خدمة تمييزية شاملة ومتميزة ذات جودة عالية مع مراعاة السلامة في الرعاية الصحية.

مبادئ السلوك المهني (المهن الطبية المساندة)

يتناول هذا الدليل المسؤوليات الأخلاقية المتلازمة مع المهن الطبية المساندة والواجب على كافة الفنيين العاملين في المهن الطبية المساندة بالخدمات الطبية الملكية التقيد بها ويحدد هذا الدليل المسؤوليات الأخلاقية للكادر الفني العامل في المهن الطبية المساندة بهدف دعم الخدمات الصحية والارتقاء بها لمصلحة المنتفعين منها حسب قيم الشريعة الإسلامية وأخلاقيات الرعاية الصحية ومع التراث والمزيج الثقافي الغني للمجتمع الأردني.

ومن المسؤوليات التي يتعهد الكادر بتوفيرها بناء علاقة مع المجتمع تتمحور حول الحفاظ على الصحة العامة والارتقاء بها والوقاية من الأمراض وتخفيف المعاناة.

يهدف هذا الدليل الى:

1. توجيه وتعزيز السلوك الأخلاقي للفنيين العاملين في المهن الطبية المساندة.
2. وضع المعايير الأخلاقية التي تصف السلوكيات الأخلاقية المتوقعة لفنيي المهن الطبية المساندة والتي تتيح لهم المجال بتأمل تقييم تصرفاتهم على الصعيد الفردي والجماعي.
3. تحديد السلوكيات الأخلاقية التي يتوقعها المجتمع من المهن الطبية المساندة والعاملين فيها.

وهذا الدليل لا يمكن أن يكون شاملاً، ويرتكز على ثلاثة مبادئ أخلاقية محورية تعتبر أساسية في السلوك اليومي المهني للعاملين في المهن الطبية المساندة، وهذه المبادئ هي: الكفاءة والاحترام والنزاهة.

يجب أن يعكس الكادر الفني للمهن الطبية المساندة في سلوكياتهم اليومية التالي:

1. الكفاءة:

تتمثل الكفاءة في توفير أفضل سبل الرعاية الصحية الممكنة بطريقة علمية وعناية متفانية وتشمل القدرة على التحكم وتمييز الأمور وتحمل المسؤولية وإدارة الموارد بفعالية وكفاءة.

تشمل الكفاءة، وليس على سبيل الحصر على ما يلي:

البند (1): العلاقات والمسؤوليات المهنية

- يمتنع/تمتنع عن القيام بأي نشاط من شأنه أن يمس بسمعته/الشخصية أو سمعة المهنة أو المؤسسة.
- يحيط/تحيط الجهات المختصة علماً بأي شكوك قد تساوره/ا إزاء الكفاءة المهنية لزملائه.
- يمارس/تمارس ويتعاون/تتعاون بإخلاص مع كافة أفراد فريق الرعاية الطبية.
- حين يعترض/تعترض على أي أمر يتعلق بممارسته المهنية، يقوم/تقوم بإعلام الجهات المختصة باعتراضه.

البند (2): الكفاءة والسلوك المهني

- يشترط في قبول طلبات الكشف أو العلاج أو الإجراءات أن تكون مقدمة وفق الشروط المعتمدة وأن تتضمن المعلومات السريرية الكافية التي تبرر الطلب المعني.
- يعلم/تعلم ويستشير/تستشير الجهة المقدمة للطلب حين يكون الطلب غير واضح أو غير ملائم أو حين لا يتناسب مع مصلحة المريض.

البند (3): الممارسة السليمة

- يتوجب عليه/ا أن يؤمن ويحافظ على بيئة سليمة للعاملين والمرضى والزائرين.
- يأخذ/تأخذ بعين الاعتبار حجم وكاهل العمل الذي يقوم به زملائه/ا ويتخذ الإجراءات التي تكفل عدم المساس بسلامة العمل.
- يستوعب/تستوعب تأثير القوانين المتعلقة بسلامة الممارسة المهنية والمدونة في إطار الإرشادات المعتمدة.

البند (4): التطوير المهني

- يهتم/تتعمق الفرصة التي تمكنه من المحافظة على تطوير وتحديث معرفته ومهاراته وكفاءته المهنية، كما يدعم/تدعم التطور المهني لزملائه/ها.
- يقتصر/تقتصر في ممارسته/ها على مجال اختصاصه/ها وتأهيله/ها، ويقوم/تقوم بإحالة المرضى للمهن الأخرى عند الحاجة.
- تطبيق سياسات وإجراءات التحسين الخاصة بالجودة والسلامة في الرعاية الصحية.

البند (5): البحث العلمي

- يساهم/تساهم في تطوير مهنته/ها بالمشاركة في البحوث المقررة ودعم البحوث المقررة الأخرى التي يقوم بها مهنيون آخرون والتي تتوفر بها الشروط التالية:
 - أن تكون مقررة من قبل لجنة الأخلاقيات المعنية.
 - أن تدون نتائجها وتعمم على أوسع نطاق.
 - أن تضمن سرية هوية الأشخاص الذين يخضعون لها في التقارير التي تنشر حول نتائجها.
 - أن تقدر جميع المهنيين المشاركين في إجرائها عن طريق التعريف بهم تعريفاً مناسباً.

البند (6): المسؤولية القانونية

- يتحمل/تتحمل المسؤولية القانونية المترتبة على أفعاله.
- يوفر/توفر الرقابة الكافية على نشاط الطلبة ولا يعهد/تعهد إليهم إلا بالمهام التي تتناسب مع مستوى كفاءتهم.

2. الاحترام:

إن تقدير واحترام كرامة الإنسان وخصوصية الأفراد بغض النظر عن خلفيتهم الثقافية أو العرقية أو موقعهم الاجتماعي أو الجنس والاعتبارات المختلفة كالجنسية أو الدين أو الحالة الاجتماعية أو الاقتصادية أو طبيعة المشكلة يجب ألا تؤثر بأي شكل من الأشكال على جودة وسلامة الخدمات الصحية المقدمة.

يشمل الاحترام وليس على سبيل الحصر، على ما يلي:

البند (1): احترام حقوق المرضى والمستفيدين من الخدمات

- يتوجب عليه/ها أن يحترم/تحتزم وأن يحافظ/تحافظ على كرامة وخصوصية واستقلالية وسلامة جميع المرضى والمستفيدين من الخدمات المهنية وممن يكون/تكون على علاقة بهم.
- يحترم/تحتزم عادات وقيم المرضى والمستفيدين من الخدمة ومعتقداتهم الاجتماعية والأخلاقية والقانونية والروحية.
- يتأكد/تتأكد قبل الإقدام على أي عمل ما أنه لا يسيء بمصلحة المرضى أو المستفيدين من الخدمة.
- يقدم/تقدم نفسه/ها لمتلقي الخدمة بطريقة لائقة.
- يحيط/تحيط المرضى علماً بطبيعة العلاج أو الإجراء المقترح وما يرجح أن يترتب عنه/ها.
- يحترم/تحتزم حق المريض برفض العلاج أو الإجراء (إلا في حالات الطوارئ) وحسب القانون.

البند (2): العمل لمصلحة المريض/ة

يُطلع/تُطلع المريض/ة أو المستفيد من الخدمة بالمعلومات المناسبة التي من شأنها أن تشجع المريض/ة على اتخاذ القرار الصائب بالنسبة لعلاجها.

البند (3): التعاطف

- يمتنع/تمتنع عن القيام أو السماح بأي تصرف من شأنه أن يتسبب بمعاناة جسدية أو نفسية للمرضى أو المستفيدين من الخدمات أو أقاربهم أو وكلاء أمرهم.
- يراعي/تراعي الاحتياجات المادية والنفسية للمرضى وعائلاتهم ويكون/تكون متعاطفاً/متعاطفةً ومتفهماً/متفهمةً لمدى تأثير المناخ العام للمستشفى عليهم.

- يبدي/تبدي قدراً كافياً من الاحترام لمشاعر المرضى حين يفسر لهم طبيعة أي علاج قد يسبب معاناة جسدية أو نفسية.

3. النزاهة:

ترتبط النزاهة ببناء الثقة من خلال الأمانة والإخلاص والإنصاف. وهذا يشمل الامتناع عن استغلال امتيازات الوظيفة لتحقيق منفعة شخصية. يعمل/تعمل الفني/ة على الدفاع عن المنتفعين من الخدمات الصحية ويقوم/تقوم بالحفاظ على السرية وقبول مسؤولية الأفعال الشخصية والجماعية تبعاً لأنظمة المؤسسة.

تشمل النزاهة ولكن لا تقتصر على ما يلي:

البند (1): سرية المعلومات

- يحافظ/تحافظ على سرية وأمن المعلومات التي يحصل/تحصل عليها من خلال ممارسته المهنية.
- يناقش/تناقش مع المرضى المعلومات التي يحصل/تحصل عليها من خلال التشخيص أو العلاج وفق الأساليب المعتمدة في سياسات المؤسسة.
- يحافظ/تحافظ على السرية القصوى للمعلومات إلا في الحالات التالية:
 - أ. موافقة المريض/ة، أو وكيل/ة أمره، خطياً على إطلاع الآخرين على المعلومات المتعلقة به/ا عند اقتضاء الحاجة.
 - ب. وجود طلب من المحكمة بالاطلاع على هذه المعلومات أو في حال اقتضت المصلحة العامة الإفشاء بهذه المعلومات.

البند (2): النزاهة الشخصية والمهنية

- يمتنع/تمتنع عن استغلال العلاقة مع المرضى أو ذويهم.
- يعامل/تعامل المرضى بالتساوي ويمارس/تمارس عمله/ا دون أي شكل من أشكال التمييز.
- يمتنع/تمتنع عن مزاوله عمله/ا حين يكون تحت تأثير مواد خطيرة.
- يمتنع/تمتنع عن قبول هبة أو ضيافة يمكن أن تفسر على أنها محاولة غير مبررة للتأثير عليه أو للحصول على معاملة خاصة.
- يتجنب/تتجنب نشر أو توقيع إعلانات يستغل/تستغل من خلالها مؤهلاته/ا المهنية لتشجيع شراء أو بيع منتجات تجارية.
- يكون/تكون صادقاً/صادقةً وشفافاً/شفافةً في نشاطه/ا المهني.
- يعلم/تعلم الجهات المختصة بأي تصرف لا أخلاقي يشهده/تشهده وذلك وفق التعليمات والقوانين.
- يمتنع/تمتنع عن التشهير أو الانتقاص من كفاءة زملائه/ا.

مبادئ السلوك المهني (الموظفين الإداريين)

يوضح هذا الدليل مبادئ الأخلاقيات المهنية التي يتوقع من كل موظف/ة إداري يعمل بالخدمات في وزارة الصحة الأردنية أن يلتزم/تلتزم بها ويعرف بالمسؤولية الأخلاقية التي تتبع من الدور الذي يضطلع/تضطلع به الموظف/ة الإداري، كما يوجه بضرورة مراعاة مصلحة المنتفعين تماشياً مع قيم الدين الإسلامي الحنيف وأخلاقيات الرعاية الصحية ومع التراث والمزيج الثقافي الغني للمجتمع الأردني.

ويعمل الموظفون الإداريون على توطيد علاقتهم بمحيطهم وفق مبادئ أخلاقية ومهنية، تهدف إلى المحافظة على الصحة العامة والارتقاء بها والوقاية من الأمراض وتخفيف المعاناة.

يهدف هذا الدليل إلى:

1. إرشاد وتعزيز السلوك الأخلاقي للموظفين الإداريين.
2. صياغة المعايير الأخلاقية التي توفر للموظفين الإداريين أرضية للتأمل في أسس نشاطهم وتقييم هذا النشاط فردياً وجماعياً.
3. التعريف بأهمية السلوك الأخلاقي الذي يتوقعه المجتمع من الموظفين الإداريين عامة.

وهذا الدليل ليس شاملاً بطبيعة الحال، وهو يركز على ثلاث قواعد أخلاقية وهي: الكفاءة والاحترام والنزاهة.

إن السلوك اليومي للموظفين الإداريين يتوجب أن يكون قائماً على التالي:

1. الكفاءة:

تتمثل الكفاءة في تقديم أفضل خدمة ممكنة بمهارة وأسلوب علمي ملتزم. ويتضمن هذا تحمل مسؤولية الخدمات المقدمة والتي تشتمل على المعرفة المهنية والمهارة والحكمة عند أدائها، إضافة إلى كيفية إدارة وترشيد الموارد البشرية وغيرها من الموارد.

تشمل الكفاءة وليس على سبيل الحصر، على ما يلي:

البند (1): ممارسة المهارات العلمية الحديثة لتحقيق أفضل النتائج للعاملين والمستفيدين من الخدمات

- يدعم/تدعم مزاوي المهن الصحية لتقديم رعاية صحية متميزة.
- يستخدم/تستخدم المهارات المناسبة القائمة على المعرفة والأسس العلمية والمتجانسة مع واقع العمل.
- يتبنى/تتبنى حقوق المستفيدين من الخدمة ويدافع/تدافع عنها وعن المؤسسة.
- يتحمل/تتحمل مسؤولية عمله والأعمال المفوضة للآخرين.
- يتعاون/تتعاون بفاعلية مع الزملاء لتحقيق احتياجات المستفيدين من الخدمة والمؤسسة.

البند (2): الحرص على سلامة بيئة العمل

- يحافظ/تحافظ على سلامة بيئة العمل بإتباع إجراءات وممارسات العمل الآمنة.
- يدير/تدير بفاعلية ويبلغ/تبليغ عن كل ما يمكن أن يهدد المستفيدين من الخدمات أو المؤسسة أو الذات.
- يحافظ/تحافظ على الصحة الذاتية والجماعية بشكل متوازن وشامل وذلك لضمان كفاءة الممارسات الإدارية والمتطلبات الذاتية.

البند (3): تحديث المهارات والمعلومات الشخصية والجماعية

- ينخرط/تنخرط في البرامج التعليمية طويلة الأمد وذلك للمحافظة على المهارات والمعرفة المهنية والسلوك المهني.
- يبين/تبين وجود أي قصور فردي أو جماعي في المعرفة والمهارات.
- يخلق/تخلق الفرص ويقوم/تقوم بمساعدة وتحفيز الزملاء على تطوير المهارات والمعلومات من خلال برامج التعليم المستمر وأنشطة البحث العلمي.

- يشارك/تشارك في البحوث ومبادرات تحسين الجودة والأنشطة التعليمية بهدف تطوير المعرفة والمهارات الإدارية وتقديم خدمات متميزة.
 - يشارك/تشارك في البحوث والتأكد من أنه قد تم تقييمها على أسس علمية وأخلاقية وأنه قد تم التخطيط والإشراف الجيد لها.
 - تطبيق سياسات وإجراءات التحسين الخاصة بالجودة والسلامة في الرعاية الصحية.
 - يقوم/تقوم بالتأمل والمراجعة الدورية بشكل فردي وجماعي لطرق العمل والممارسات الإدارية.
- البند (4): استخدام الموارد وتوزيعها والمحافظة عليها بأسلوب فعال ومؤثر**

- يقوم/تقوم بتوزيع الموارد والمحافظة عليها بما يدعم ممارسة الرعاية الصحية بشكل متميز.
 - يضع/تضع آلية عمل خاصة بإدارة الموارد بكلفة قليلة وبصورة فعالة معتمدة على تحليل البيانات والكثافة السكانية ومؤشرات أخرى.
 - يدير/تدير بشكل جيد الموارد البشرية والمادية باستخدام المقاييس العلمية المعتمدة والمتجانسة مع واقع العمل.
- البند (5): المحافظة على السجلات والمستندات**

- يقوم/تقوم بتقديم التقارير الإدارية والتقارير الأخرى بصورة صحيحة بحيث تعكس وضع الرعاية الطبية الحالي والممارسات الإدارية.
 - يتعامل/تتعامل بمهارة وصدق ويتحمل/تتحمل المسؤولية تجاه أي خطأ توثيقي أو حذف أو مخالفة.
 - يقوم/تقوم بالمراجعة الدورية لتقييم عملية التوثيق وما تعكسه من ممارسات إدارية.
 - يتحكم/تتحكم في عملية الوصول الى المعلومات الحساسة مثل سجلات المرضى والمعلومات الشخصية والسجلات المالية بطرق آمنة وسليمة.
- البند (6): المشاركة في دعم أنشطة الرعاية الصحية**

- يتعاون/تتعاون مع مزاوي المهن الطبية وأفراد المجتمع لدعم الحاجات الصحية للجمهور.
- يقوم/تقوم باتباع اللوائح والقوانين وأنظمة المؤسسة.
- يدعم/تدعم ويشارك/تشارك في مبادرات وجهود الخدمات الطبية الملكية على الصعيدين المحلي والإقليمي.

2. الإحترام:

إن تقدير واحترام الكرامة الإنسانية وخصوصية الأفراد بغض النظر عن خلفيتهم الثقافية أو العرقية أو موقعهم الاجتماعي أو الجنس والاعتبارات المختلفة كالجنسية أو الدين أو الحالة الاجتماعية أو الاقتصادية أو طبيعة المشكلة يجب ألا تؤثر بأي شكل من الأشكال على جودة وسلامة الخدمات الصحية المقدمة.

يشمل الاحترام وليس على سبيل الحصر، على ما يلي:

البند (1): الدين، الثقافة، اللغة والحالة الاجتماعية للمرضى أو الزملاء أو الآخرين

- يحترم/تحتترم ويقدر/تقدر الاحتياجات الثقافية والمعتقدات ونمط الحياة للمستفيدين من الخدمة الطبية والزملاء والمجتمع بأسره.
- يعمل/تعمل ويحافظ/تحافظ على توفير بيئة عمل خالية من العنف والمحاباة.
- يعمل/تعمل على توفير بيئة عمل قائمة على الثقة وتقدير الفوارق الفردية الفنية والإدارية.
- يطوع/تطوع الخدمات بما يتناسب مع الاحتياجات الخاصة لكل المستفيدين من الخدمة دون المساس بالأسس العلمية.
- يحترم/تحتترم هوية المؤسسة ومقدمي الرعاية الصحية والإداريين والذات.
- يحافظ/تحافظ على العلاقات المهنية مع الآخرين والتي تعكس احترام القيم الإنسانية والخبرة والجنس والموقع الوظيفي.

البند (2): حقوق العاملين والمستفيدين من الخدمة والذات

- يحيط/تحيط الموظفين والمستفيدين عندما يكون ذلك مناسباً بالسياسات والإجراءات والنظم التي تتعلق بالتصرف حيال النزاعات، الشكاوى، المظالم والإجراءات النظامية لذلك.
- يدعم/تدعم حقوق العاملين والمستفيدين من الخدمة فيما يختص بالعقود المتفق عليها.
- يحترم/تحتترم حقوق الأفراد فيما يتعلق بخصوصية المعلومات الشخصية.
- يحترم/تحتترم حق الموظف لرفع قضية في مواضيع ربما تتطلب اتخاذ إجراء قانوني.
- يحترم/تحتترم حق العاملين في معرفتهم بالقرارات التي تتعلق بالوضع الوظيفي والمهني لهم.
- يعمل/تعمل في التغيير والتحديث عند مراجعة الممارسات الإدارية والتي تخالف الحقوق الأساسية للعاملين والمستفيدين من الخدمة.
- يدافع/تدافع عن حق الموظفين الجدد والمستفيدين من الخدمة في الحصول على التوجيهات المناسبة عند التحاقهم بعملهم.

البند (3): المبادئ المهنية

- يلتزم/تلتزم بالسلوك الموضح بدليل أخلاقيات المهنة.
- يتأكد/تتأكد من أن المستفيدين من الخدمات قد تمت إحاطتهم بحقوقهم ومسؤولياتهم الموضحة بدليل أخلاقيات المهنة.

3. النزاهة:

إنها القيمة الأساسية للممارسات الإدارية وتشمل بناء الثقة من خلال الإخلاص، الشفافية، السرية، العدل، كذلك تحمل مسؤولية التصرفات الشخصية، وتشمل كذلك عدم استغلال الوظيفة لتحقيق مكاسب شخصية.

تشمل النزاهة وليس على سبيل الحصر، على ما يلي:

البند (1): حفظ سرية المعلومات الخاصة بالمستفيدين من الخدمة والآخرين والمؤسسة الصحية

- يحمي/تحمي الاسم، الجنس، الحالة الاجتماعية والصحية وأي معلومات أخرى تتعلق بالمستفيدين من الخدمة.
- يدلي/تدلي بالمعلومات الخاصة بالمؤسسة للعاملين فيها فقط عندما تتوفر الموافقة أو كما تتطلب الممارسة الإدارية.
- يحمي/تحمي ويطبق/تطبق السياسات والإجراءات التي من شأنها أن تحمي سرية المعلومات.
- يبلغ/تبليغ عن أي تصرف أو عمل من شأنه أن يهدد سرية المعلومات.
- يقوم/تقوم بحماية وتعزيز نزاهة المؤسسة الصحية.
- يحافظ/تحتافظ على سرية المعلومات التي تتعلق بأمر العمل الإداري.

البند (2): أداء جميع الأعمال والمسؤوليات بنزاهة وإنصاف

- يخلص/تخلص ويكون موضع ثقة في جميع تعاملاته/ها ويتجنب/تجنب المعلومات غير الصحيحة والمضللة أو التي تؤدي إلى استنتاج توقعات غير منطقية.
- يتأكد/تتأكد من أن جميع المعلومات التي تم تحريرها صحيحة وخالية من المبالغة وقد تم التصريح بها بناء على موافقة الجهات المعنية.
- يقوم/تقوم بتأمين الفرص المناسبة للموظفين للقيام بالاختيارات المدروسة.
- يبلغ/تبليغ عن أي تصرف غير أخلاقي أو عدم كفاءة إلى الجهات المعنية ويمتنع/تمتنع عن قصد إلحاق الأذى بالسمعة الشخصية أو المهنية للزملاء والآخرين.

البند (3): تبادل المعلومات والمعرفة بأسلوب مهني

- يشاطر/تشار مع غيره/ها المعلومات الخاصة بالمستفيدين من الخدمة بسرية وبأسلوب مهني.
- يحترم/تحتترم حق المستفيدين من الخدمة من معرفة هوية الموظف/ة الذي/التي يقدم/تقدم لهم الخدمة.

البند (4): عدم استغلال الوضع الوظيفي للمكاسب الشخصية

- يبلغ/تبليغ الجهات المعنية عن أي استفادة مباشرة أو غير مباشرة شخصية كانت أم مادية تؤدي إلى تضارب في المصالح.

- يحمي/تحمي العلاقة بين العاملين بالإدارة والمستفيدين من الخدمة من أي شكل من أشكال الاستغلال يرفض أي هبة أو استضافة من المستفيدين من الخدمة يمكن أن تفسر على أساس محاولة التأثير أو الحصول على أفضلية في المعاملة.
 - يتأكد/تتأكد من أن وضع الوظيفة الإدارية لا يستغل في الحصول على مكسب اقتصادي شخصي مثل تعزيز منتج أو خدمة أو بشكل عيني أو أي شكل آخر من أشكال المكافأة أو الحوافز التي ليست موجودة بشروط العقد المنصوص عليها.
 - لا يقيم/تقيم علاقة مادية أو تجارية مع المورد يكون من شأنها التأثير السلبي على تقديره/الأمور وعلى الخدمة التي يقدمها/تقدمها باسم العمل.
 - يختار/تختار عقود الموردين بناء على أسس الجودة والتميز الفني والكلفة والخدمة الجيدة.
 - لا يقبل/تقبل هدية أو عمولة أو أي منحة من المورد مقابل إعطاء العمل لشركة معينة.
 - لا يستغل/تستغل الاسم الوظيفي أو العضوية في أحد اللجان أو الهيئات في الحصول على مكاسب خاصة
 - يكرس/تكرس وقته بالاهتمام بمصلحة المؤسسة الصحية أثناء ساعات العمل ويمنح/تمنح الوقت الإضافي عند احتياج العمل لذلك.
 - لا يستخدم/تستخدم إمكانيات العمل في القيام بأعمال أو مصالح خاصة.
- البند (5):** إتباع قوانين الدولة واللوائح والنظم المعمول بها
- يمارس/تمارس العمل في حدود دليل الأخلاقيات هذا وحسب الوصف الوظيفي.
 - يتعاون/تتعاون مع غيره لوضع معايير السياسات والإجراءات الإدارية والتي تعزز فعالية وكفاءة الخدمة.
 - يقوم/تقوم بالتفسير الصحيح وتطبيق القوانين والقواعد والنظم المتعلقة بالممارسات الإدارية والتي على صلة مباشرة بالممارسات الصحية الإدارية.



المملكة الأردنية الهاشمية
وزارة الصحة

ميثاق القيادة

يتعهد القادة من مدراء الإدارات والمديريات والوحدات التنظيمية المختلفة في وزارة الصحة بتنفيذ كل ما هو أدناه بهدف تحقيق أعلى مستويات التميز ومساعدة الوزارة في رحلتها نحو التميز:

- يلتزم القادة بتحديد رؤية واضحة للارتقاء بوحدهم التنظيمية/فرق عملهم ويتحلون بالقدرة على التأثير الإيجابي في فرقهم والتواصل والاتصال الفعال معهم.
- يلتزم القادة بتوفير بيئة محفزة لنقل المعرفة وضمان عدم احتكارها، ويتصرفون وفق هذا نحو موظفيهم وأمثالهم من القادة بما يحقق مصلحة الوزارة.
- يلتزم القادة بتخصيص الوقت اللازم للموظفين وفرق العمل القائمة على تجذير ثقافة التميز ليتسنى لهم القيام بالمهام الموكولة اليهم والتي تعتبر مهام إضافية.
- يلتزم القادة بنشر ثقافة الإشراف والتمكين والتحسين وتكافؤ الفرص بين الجنسين لكافة الشرائح الوظيفية من خلال أفعالهم وتصرفاتهم وتجاربهم إضافة إلى تفويض الصلاحيات بما يسهم في تحسين الأداء وتقديم الخدمات لمتلقي الخدمة.
- يلتزم القادة بالتعاون مع الموظفين وفرق العمل والقدرة على التعامل مع مشكلاتهم وصنع واتخاذ القرارات في الوقت المناسب بما يخدم مصلحة الوزارة في رحلتها نحو التميز.
- يوفر القادة بيئة مشجعة على الإبتكار والإبداع وتشجيع المبدعين، ويدعمون الموظف المبدع وأفكاره الإبداعية من خلال الشكر والتقدير وتسهيل تطبيق الأفكار والمبادرات الإبداعية المقدمة من موظفيهم والتي تعزز من نشر ثقافة التميز داخل الوزارة.
- يُبقي القادة موظفيهم على اطلاع بآخر المستجدات والتوجهات والقرارات والمشاريع في الوزارة، بهدف دمجهم وتحفيزهم على الانخراط في عملية التحسين والتطوير المستمر.
- يوفر القادة السبل والموارد اللازمة لتطوير مهارات وقدرات الموظفين وتدريبهم على متطلبات التميز المختلفة من خلال خطط تدريبية تضمن العدالة والشفافية بين جميع فرق التميز داخل الوزارة.
- يشكل القادة نموذجاً يُحتذى به للموظفين من خلال سلوكياتهم الشخصية، مثل الالتزام بالتعليمات والقوانين والمواعيد وحضور الاجتماعات والفعاليات والأنشطة والمشاركة في فرق العمل وتسليم مخرجات العمل في أوقاتها، بالإضافة الى بناء علاقات تعاون وتكافل على المستوى المهني والشخصي مع الموظفين وأمثالهم من القادة، كما يشكلون نموذجاً يُحتذى به في تقبل النقد البناء.
- يؤثر القادة تأثيراً إيجابياً في موظفيهم ويتوقعون الأفضل منهم، ويعملون على بث روح الحماسة، ويشجعونهم لتخطي العقبات ومواجهة التحديات بإيجابية، كما يحفزون موظفيهم على العمل بروح الفريق، ويعززون مهارات حل المشكلات لديهم.

وزير الصحة

إبراهيم الهواري

الأستاذ الدكتور فراس إبراهيم الهواري

إبراهيم الهواري



المملكة الأردنية الهاشمية
وزارة الصحة

ميثاق الابتكار

تأطيراً لجهود وزارة الصحة في تطوير النهج الابتكاري وتعزيز قيمة الابتكار في إطار من الضوابط والمحفزات التي تضمن مشاركة أكبر، وفعالية أكثر وترسيخاً لثقافة الابتكار كأسلوب عمل ونهج مؤسسي وضمان قيادة الابتكار على أعلى المستويات فإننا نلتزم في وزارة الصحة بما يلي:

- تطوير قدرات وزارة الصحة الداخلية المتعلقة بالابتكار المؤسسي.
- تبني أفضل الممارسات في مجال تقديم الخدمات الصحية على مستوى الوزارة، وتدعيمها بالسياسات والإجراءات التي تحفز استخدام هذه الممارسات في جميع أنحاء الوزارة والمستشفيات والمراكز التابعة لها.
- توفير بيئة عملية داعمة للابتكار ومجهزة بأحدث التقنيات والأدوات لتوفر البنية والنواة الأساسية اللازمة لتصميم وإيجاد مختبرات الابتكار.
- بناء وتطوير وتنمية الشراكات الاستراتيجية مع القطاع الحكومي والخاص والجامعات في مجال الابتكار والبحث والاستفادة ما أمكن من قدرات الشركاء الحاليين في هذا المجال.
- توفير المنصات والقنوات المختلفة لتلقي الأفكار الابتكارية من العاملين وملتقي الخدمة والشركاء.
- توفير الدعم اللازم لتنفيذ الأفكار الابتكارية.
- نشر وتعزيز ثقافة الابتكار والإبداع بين العاملين في وزارة الصحة.
- حوكمة عملية إدارة المقترحات والأفكار الابتكارية بما يضمن التعامل مع كافة الأفكار الجديدة ضمن أسس المساواة والموضوعية والشفافية، بغض النظر عن مصدرها.
- المتابعة الدورية للأفكار المطبقة وأثرها والدروس المستفادة منها.
- إعداد وتبني السياسات واللوائح التي تحفظ حقوق الملكية الفكرية وبراءات الإختراع.

وزير الصحة

الأستاذ الدكتور فراس إبراهيم الهواري



جريدة الصحة

ميثاق الموردین

واجبات الوزارة

نلتزم نحوكم وبما يتواءم مع قيمنا بما يلي:

1. معاملة الموردین بلباقة واحترام .
2. معاملة الموردین بشفاقة وعدالة ومساواة .
3. وضوح وشفافية إجراءاتنا لإتمام مختلف مراحل عملية التعاقد/ الشراء
4. توعيتكم وتعريفكم بأية تغيرات تحصل على أنظمة وقوانين وإجراءات الوزارة المتعلقة بعمليات التوريد والشراء.
5. بتزويدكم بالمعلومات والبيانات التي تحتاجونها بسرعة ودقة
6. توفير وسائل اتصال لإستقبال شكاويكم واقتراحاتكم وضمان مشاركتكم في التطوير والتحسين .
7. الإيفاء بوعودنا والتزامنا بتطبيق الشروط المتفق عليها معكم.
8. تسهيل عمليات وإجراءات التوريد لتحسين مستوى الخدمات المقدمة لكم

واجبات الموردین

ما نرجوه منكم:

1. التعامل باحترام مع موظفي الوزارة المعنيين .
2. تزويدنا بالمعلومات الدقيقة والموثوقة من أجل الإيفاء بالالتزامات القانونية والمالية والإدارية تجاهكم.
3. الحفاظ على سرية جميع المعلومات التي تطلعون عليها سواء كان ذلك لغايات أداء عملكم أو تقديم الخدمات أو توريد البضائع. والعمل على الحيلولة دون إساءة استخدامها، أو سرقتها، أو الاحتيال بها، أو الإفشاء غير المناسب لها.
4. السعي بجدية لزيادة الآثار الإيجابية والحد من الآثار السلبية لعملياتكم وسلسلة التوريد على البيئة.
5. مراعاة حرص الوزارة للحصول على أعلى مستوى من الخدمات والسلع المطابقة لأفضل المعايير المحلية والعالمية ووفقا للشروط والالتزامات التعاقدية
6. تجنب أي تعامل مع موظفي الوزارة قد يتعارض أو يبدو أنه يتعارض مع مصلحة الوزارة. ويجب الإفصاح بشكل كامل والكتابة عن أي تضارب في المصالح إن وجدت.
7. عدم تقديم أي هدايا إلى موظفي الوزارة عند أي موقف قد يؤثر أو يبدو أنه يؤثر على أي قرار للموظف فيما يتعلق بكم، ولا يسمح بمنح أي مبالغ نقدية أو ما يعادلها، ويمنع منعاً باتاً عرض أية هدية خلال فترة العطاءات التي تشارك بها جهة التوريد.
8. أن لا يعرض على موظفي الوزارة أية أموال أو منتجات أو خدمات بهدف الحصول على قرار تفضيلي أو معلومة أو رأي أو توصية أو تصويت أو أي معاملة من شأنها أن تدخل في مفهوم الفساد.

معلومات الإتصال



- ❖ هاتف الوزارة: 065200230
- ❖ فاكس الوزارة: 065688373
- ❖ مركز الإتصال الوطني: 065008080
- ❖ الخط الساخن: 065004545
- ❖ منصة بخدمتكم:



ميثاق تقديم الخدمة

“ ويترتب على الحكومة كذلك دور حيوي في الارتقاء بنوعية الخدمات العامة المقدمة، وترسيخ مؤسسية العمل العام، وإثراء السياسات الحكومية وضمان استقرارها، وفق رؤية واضحة المعالم، وخطة عمل محددة تعالج مختلف التحديات “

جلالة الملك عبد الله الثاني ابن الحسين المعظم
كتاب التكليف السامي للحكومة و آذار 2013

واجبات مقدم الخدمة

نلتزم نحوكم وبما يتواءم مع قيمنا بما يلي:

1. معاملة متلقي الخدمة بلباقة وإحترام ومهنية عالية.
2. معاملة متلقي الخدمة بنزاهة وشفافية وعدالة.
3. توفير فريق عمل متعاون ويتمتع بالمعرفة بإجراءات تقديم الخدمة ويتفهم احتياجات متلقي الخدمة ويجب على استفساراته.
4. توضيح متطلبات تقديم الخدمة والوقت اللازم لإنجازها.
5. تبسيط الإجراءات لضمان تقديم الخدمات بسرعة وسلاسة.
6. العمل بشكل مستدام على تقديم الخدمات بجودة وتميز وعبر القنوات الملائمة وفي الأوقات المناسبة.
7. إعطاء الأولوية في تقديم الخدمة للأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن.
8. توفير وسائل اتصال لاستقبال شكاوى واقتراحات متلقي الخدمة وضمان مشاركته في تطوير الخدمات.
9. المحافظة على خصوصية المريض وحقه في الحصول على المعلومة.

واجبات متلقي الخدمة

ما نرجوه منكم:

1. التعامل باحترام مع موظفي الوزارة وعدم الإعتداء على الكوادر الطبية.
2. الالتزام بالتعليمات المتعلقة بتقديم الخدمة وأماكن تقديمها واحترام حقوق الغير.
3. الإجابة على استفسارات موظفي الوزارة بدقة لضمان الحصول على الخدمة بكفاءة وفي الوقت المحدد.
4. التبليغ بأسرع وقت ممكن في حال وجود خطأ في الوثائق أو تعديل في البيانات أو الظروف المتعلقة بإتمام الخدمة.
5. تقديم المعلومات اللازمة وأية مستندات داعمة لازمة لإنجاز الخدمة عند طلبها.
6. توفير جميع الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة.
7. اتباع الوسائل والطرق المعلنة في حال تقديم شكوى أو اقتراح أو استفسار.

معلومات الإتصال

❖ مركز الإتصال الوطني: 065008080
❖ الخط الساخن: 065004545
❖ رابط الاقتراحات :

❖ هاتف الوزارة: 065200230
❖ فاكس الوزارة: 065688373
❖ منصة بخدمتكم :



ميثاق عمل اللجنة

يحمل التعيين في لجنة والمشكلة لغايات بموجب كتاب رقم تاريخ
مسؤوليات كبيرة، ومن المتوقع أن يلتزم جميع أعضاء اللجنة بما يلي:

١. الحرص على أداء الواجبات المنوطة بي بعناية واهتمام، من خلال:
 - الاطلاع على الأدوار والاختصاصات المنوطة باللجنة، والأهداف الواجب تحقيقها.
 - الدراية بطبيعة عمل الوزارة والجهة المعنية بتشكيل اللجنة
 - تكريس الوقت والجهد لتنفيذ المهام والمسؤوليات المنوطة بي
 - المشاركة الفاعلة في الاجتماعات من خلال مراجعة ودراسة المسائل التي سيتم عرضها على اللجنة والوثائق والمستندات المتعلقة بها
 - حضور الاجتماعات بشكل شخصي وعدم ترشيح بديل عني ما لم يتضمن التشريع الذي تم بموجبه تشكيل اللجنة خلاف ذلك
 - العمل بشكل متكامل مع جميع الاعضاء
 - حضور الاجتماعات بانتظام وعدم التغيب عنها الا بأذن مسبق او عذر مقبول
٢. ممارسة المهام والصلاحيات المنوطة بي على نحو يحقق الاهداف المرجوة من عمل اللجنة من خلال:
 - تأدية عملي بصدق وامانة في جميع الاوقات
 - ابداء الراي بشأن المواضيع المعروضة على اللجنة بصورة موضوعية والحرص على المشاركة في اتخاذ القرارات بشكل حيادي
 - تزويد الرئيس والاعضاء بالمعلومات المتوفرة لدي والتي تكون ذات صلة بالمسائل التي يتم عرضها على اللجنة
 - القيام باي مهام منوطة بي بموجب التشريعات السارية او يتم تكليفي بها من قبل اللجنة
٣. ضمان النزاهة في تنفيذ شؤون اللجنة واجتماعاتها.
٤. الحفاظ على السلطة التقديرية الممنوحة لي وعدم الكشف عن أي معلومات سرية أو إعادة إنتاجها أو الإفصاح عنها إلا بعد الحصول على إذن بذلك من رئيس اللجنة/ الجهة المشكلة للجنة.
٥. عدم استغلال عضويتي في اعمال اللجنة او المعلومات السرية التي قد احصل عليها لمصلحتي الشخصية او مصلحة اية أطراف اخرى.
٦. الامتناع عن الاجتماع او الالتقاء بأي جهات خارجية لها علاقة او ارتباط او مصلحة بنطاق وطبيعة عمل اللجنة.
٧. عدم تنزيل نسخة من المواد والنشرات والمطبوعات التي تعدها اللجنة الا لغرض المشاركة في اعمالها والتعهد بحذف جميع المواد التي اقوم تنزيلها بمجرد اكتمال عمل اللجنة او انتهاء عضويتي فيها.
٨. عدم وجود أية مصالح شخصية والتي قد تؤثر على ادائي لأدوار ومسؤولياتي في اللجنة، والإفصاح عن وجود اي تضارب للمصالح في حال وجوده (اسم الجهة طبيعة عملها طبيعة العلاقة)

المراجع

1. الخطة الاستراتيجية لوزارة الصحة الأردنية 2023-2025.
2. مدونة الوصف الوظيفي وأخلاقيات الوظيفة العامة.
3. المجلس الطبي الاردني.
4. مجلس التمريض الاردني.
5. النقابات المهنية.