



دليل

الثقافة المؤسسية

2030-2026



”
علينا الاستمرار في تطوير القطاع العام،
ليلمس المواطن أثر الارتقاء بالخدمات
“

صاحب الجلالة الهاشمية
الملك عبد الله الثاني ابن الحسين المعظم

خطاب العرش السامي في افتتاح الدورة العادية الثانية لمجلس الأمة العشرين
28 تشرين الأول 2025



الفهرس

3	المقدمة
4	الغاية من الدليل ونطاق تطبيقه
5	الهوية المؤسسية (الرؤية، الرسالة، والقيم المؤسسية)
6	القيم المؤسسية
7	ميثاق القيم المؤسسية
8	ميثاق القيادة المؤسسية
9	الهيكل التنظيمي لوزارة الصحة
10	ميثاق تقديم الخدمة
11	ميثاق الشركاء والموردين
12	ثقافة تدعم الابتكار والتميز
13	ميثاق الابتكار
14	الثقافة المؤسسية وإدارة التغيير
15	التعريف بالثقافة المؤسسية
16	الثقافة المؤسسية وأخلاقيات الوظيفة العامة
18	مدونة قواعد السلوك الوظيفي وأخلاقيات الوظيفة العامة
29	مدونة قواعد السلوك الوظيفي والمهني وأخلاقيات الوظيفة في وزارة الصحة
34	اللباس والمظهر العام في مستشفيات وزارة الصحة
42	مبادئ السلوك المهني (الأطباء)
47	مبادئ السلوك المهني (الصيدلة)
52	مبادئ السلوك المهني (التمريض)
59	مبادئ السلوك المهني (المهن الطبية المساندة)
64	مبادئ السلوك المهني (الموظفين الإداريين)
70	ميثاق القيادة
71	ميثاق عمل اللجان
74	المراجع

المقدمة

تُعَدّ الثقافة المؤسسية أحد المرتكزات الأساسية في بناء المؤسسات وتطوير أدائها، إذ تمثل منظومة متكاملة من القيم والمبادئ والسلوكيات والممارسات التي تشكل بيئة العمل، وتوجّه أساليب القيادة واتخاذ القرار والتواصل والعمل الجماعي والتعامل مع المستفيدين وأصحاب العلاقة. ولا تقتصر الثقافة المؤسسية على القيم المعلنة، بل تتجسد في الممارسات اليومية للعاملين ومدى انسجامها مع رؤية المؤسسة ورسالتها وأهدافها الاستراتيجية. وتأتي الثقافة المؤسسية بوصفها محوراً رئيسياً من محاور تحديث القطاع العام في المملكة الأردنية الهاشمية، انطلاقاً من أن التحديث المؤسسي المستدام لا يتحقق من خلال تطوير التشريعات والهياكل والإجراءات والتكنولوجيا فحسب، وإنما يتطلب تحولاً موازياً في أنماط التفكير والسلوك وأساليب العمل، وبناء بيئة مؤسسية ممكنة ومحفزة تعزز الحوكمة والمساءلة، والتمكين، والعمل بروح الفريق، والابتكار، والتعلم المستمر، والقدرة على التكيف وقيادة التغيير.

وفي وزارة الصحة، تكتسب الثقافة المؤسسية أهمية خاصة في ضوء طبيعة القطاع الصحي، وتنوع فئاته المهنية والتنظيمية، واتساع نطاق خدماته وارتباطها المباشر بصحة الإنسان وسلامته وجودة حياته. ومن هنا، تشكل الثقافة المؤسسية ركيزة داعمة لكفاءة الأداء وجودة وسلامة الخدمات الصحية، من خلال ترسيخ المسؤولية المهنية، وتعزيز التعاون والتكامل، وتوجيه السلوك المؤسسي نحو التميز والتحسين المستمر والتمحور حول المستفيد. وانطلاقاً من ذلك، يأتي دليل الثقافة المؤسسية في الوزارة إطاراً مرجعياً موحداً لترسيخ الثقافة المؤسسية المنشودة، وربط قيم الوزارة بممارسات وسلوكيات العاملين، وتعزيز مبادئ السلوك الوظيفي والمهني والقيادة المؤسسية والعلاقة مع المستفيدين والشركاء. ويهدف الدليل إلى تحويل القيم والمبادئ المؤسسية إلى ممارسات راسخة تسهم في بناء بيئة عمل إيجابية ومحفزة، وتعزز الانتماء والمسؤولية والتميز والابتكار، وتدعم تحقيق رؤية الوزارة ورسالتها وأهدافها الاستراتيجية، بما ينعكس على جودة الخدمات الصحية وثقة المستفيدين.

الغاية من الدليل ونطاق تطبيقه

يشكل دليل الثقافة المؤسسية إطاراً مرجعياً موحداً للمبادئ والممارسات والسلوكيات التي تعكس الثقافة المؤسسية المنشودة في الوزارة ويوجه نحو ترسيخ بيئة عمل قائمة على المسؤولية والمهنية والتعاون والابتكار والتمحور حول المستفيد بما يدعم تحقيق رؤية الوزارة ورسالتها وأهدافها الاستراتيجية.

ويُسترشد بهذا الدليل في مختلف المستويات والوحدات التنظيمية ومواقع العمل في الوزارة وبما يشمل القيادات والموظفين على اختلاف فئاتهم الإدارية والمهنية بما يعزز وحدة التوجه والاتساق في الممارسات المؤسسية مع مراعاة التشريعات والسياسات والتعليمات والأدلة المهنية والتنظيمية المعتمدة ذات العلاقة.

الهوية المؤسسية

(الرؤية، الرسالة، والقيم المؤسسية)

استراتيجية وزارة الصحة 2030 - 2026

تنطلق الثقافة المؤسسية في الوزارة من هويتها المؤسسية باعتبارها الإطار الذي يحدد وجهة الوزارة وغايتها والقيم التي تستند إليها في أداء رسالتها. وتمثل الرؤية والرسالة والقيم المؤسسية المرجعية الأساسية التي توجه القرارات والسلوكيات والممارسات وتوحد جهود العاملين نحو تحقيق الأهداف الاستراتيجية للوزارة.

الرؤية

"مجتمع معافى وآمن صحياً متمتع برعاية صحية شاملة ذات جودة عالية".



الرسالة

"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 وسلامة السكان وبشراكة فاعلة مع الجهات ذات العلاقة وصولاً إلى التغطية الصحية الشاملة".



القيم المؤسسية

حيث نضع المستفيد في صميم أعمالنا وقراراتنا، ونصمم خدمات صحية آمنة وميسرة وعادلة، تلبي احتياجاته وتوقعاته وتحفظ حقه في المعاملة الكريمة وتسهم في تحسين تجربته وتعزيز ثقته ورضاه.	التمحور حول المستفيد 
حيث نلتزم بتطبيق التشريعات والسياسات والأنظمة ومبادئ الحوكمة الرشيدة وتعزيز النزاهة والشفافية والمساءلة بما يضمن وضوح الأدوار والمسؤوليات والاستخدام الأمثل للموارد وترسيخ الثقة المؤسسية في القطاع الصحي.	الحوكمة وسيادة القانون 
حيث نسعى إلى تحقيق التميز المؤسسي من خلال الارتقاء بجودة الخدمات الصحية وتعزيز سلامة المرضى وتبني الابتكار والتحسين المستمر وتطبيق أفضل الممارسات المبنية على الأدلة واستثمار المعرفة والتقنيات الحديثة لرفع كفاءة الأداء وتحقيق نتائج صحية أفضل وقيمة مضافة للمستفيدين.	التميز والابتكار 
حيث نعمل بروح الفريق الواحد ونعزز التعاون والتكامل بين العاملين والوحدات التنظيمية ونبني شراكات فاعلة مع الجهات ذات العلاقة والمجتمع بما يسهم في تحقيق أهداف الوزارة والارتقاء بصحة المجتمع.	الشراكة والعمل بروح الفريق 
حيث نلتزم بضمان استدامة الخدمات الصحية من خلال الاستخدام الأمثل للموارد وتعزيز الكفاءة وبناء قدرات مؤسسية قادرة على الاستمرار مع مراعاة الأبعاد الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، بما يلبي احتياجات الحاضر ويدعم حقوق الأجيال القادمة.	الاستدامة 
حيث نتبنى ثقافة الحداثة والتطوير المستمر من خلال توظيف التقنيات والحلول الرقمية الحديثة وتحديث أساليب العمل وتعزيز القدرة على التكيف مع المتغيرات، بما يرفع كفاءة الأداء، ويضمن استمرارية الخدمات الصحية ويحسن تجربة المستفيدين مع المحافظة على أمن المعلومات وخصوصيتها.	الحداثة والمرونة الرقمية 

”

ولكي تنتقل القيم المؤسسية من مستوى التعريف إلى مستوى الالتزام والممارسة، يأتي ميثاق القيم المؤسسية لجسد المعاني المشتركة التي يتوقع أن تنعكس في القرارات والعلاقات وأساليب العمل وليشكل مرجعاً سلوكياً يعزز الاتساق بين ما تؤمن به الوزارة وما يمارسه العاملون فيها.

ميثاق القيم المؤسسية

وزارة الصحة الأردنية



يُعد التزام وزارة الصحة بالقيم المؤسسية ركيزة أساسية لتحقيق رؤيتنا في تقديم خدمات صحية متميزة ترتقي بجودة الحياة للمواطنين. يُعد هذا الميثاق إطاراً مرجعياً لتعزيز الثقافة المؤسسية وضمان الالتزام بالقيم الأساسية التي تبناها الوزارة، وتمكين العاملين من تحقيق أهدافنا الاستراتيجية بفعالية وشفافية.

نضع المستفيد في صميم أعمالنا وقراراتنا، ونقدم ونقدم خدمات صحية متميزة ترتقي بجودة الحياة للمواطنين. تُلبي احتياجاته وتوقعاته، وتحفظ حقه في المعاملة الكريمة، وتسهم في تحسين تجربته وتعزيز ثقته ورضاه.	التمحور حول المستفيد:	
نلتزم بتطبيق التشريعات والسياسات والأنظمة ومبادئ الحوكمة الرشيدة وتعزيز النزاهة والشفافية والمساءلة بما يضمن وضوح الأدوار والمسؤوليات والاستخدام الأمثل للموارد وترسيخ الثقة المؤسسية في القطاع الصحي.	الحوكمة وسيادة القانون:	
نسعى إلى تحقيق التميز المؤسسي من خلال الارتقاء بجودة الخدمات الصحية وتعزيز سلامة المرضى وتبني الابتكار والتحسين المستمر وتطبيق أفضل الممارسات المبنية على الأدلة واستثمار المعرفة والتقنيات الحديثة لرفع كفاءة الأداء وتحقيق نتائج صحية أفضل وقيمة مضافة للمستفيدين.	التميز والابتكار:	
نعمل بروح الفريق الواحد ونعزز التعاون والتكامل بين العاملين والوحدات التنظيمية، ونبني شراكات فاعلة مع الجهات ذات العلاقة والمجتمع، بما يسهم في تحقيق أهداف الوزارة والارتقاء بصحة المجتمع.	الشراكة والعمل بروح الفريق:	
نلتزم بضمان استدامة الخدمات الصحية من خلال الاستخدام الأمثل للموارد، وتعزيز الكفاءة، وبناء قدرات مؤسسية قادرة على الاستمرار، مع مراعاة الأبعاد الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، بما يلبي احتياجات الحاضر ويدعم حقوق الأجيال القادمة.	الاستدامة:	
نبني ثقافة الحداثة والتطوير المستمر من خلال توظيف التقنيات والحلول الرقمية الحديثة، وتحديث أساليب العمل، وتعزيز القدرة على التكيف مع المتغيرات، بما يرفع كفاءة الأداء، ويضمن استمرارية الخدمات الصحية، ويحسن تجربة المستفيدين مع المحافظة على أمن المعلومات وخصوصيتها.	الحداثة والمرونة الرقمية:	

”ويكتمل ترسيخ القيم من خلال قيادة مؤسسية تجسدها في الممارسة وتحولها إلى توجهات وقرارات وبيئة عمل داعمة. ومن هنا يحدد ميثاق القيادة المؤسسية المبادئ التي تعزز القدوة والمسؤولية والتمكين والمساءلة والتواصل، بما يدعم بناء ثقافة مؤسسية ممكنة ومحفزة

ميثاق القيادة المؤسسية

وزارة الصحة الأردنية



نحن قيادات وزارة الصحة نلتزم بتطبيق أحكام هذا الميثاق بما يحقق رسالة الوزارة وأهدافها الاستراتيجية ويرفع جودة الحياة ومستوى الخدمات الصحية المقدمة ودعم جهود الوزارة في رحلتها نحو التميز من خلال ما يلي :

- | | | | | |
|---|---|--|--|---|
| <p>05</p> <p>قيادة التغيير المؤسسي بفاعلية وتعزيز المرونة والجاهزية للتعامل مع المتغيرات والتحديات المستقبلية.</p> | <p>04</p> <p>دعم التحول الرقمي وتوظيف البيانات والتقنيات الحديثة في تطوير الخدمات وتحسين الأداء المؤسسي وتعزيز الثقافة الرقمية بين الموظفين.</p> | <p>03</p> <p>تمكين الموارد البشرية من خلال تنمية القدرات وتوفير الصلاحيات وتشجيع المشاركة الفاعلة في صنع القرار.</p> | <p>02</p> <p>تعزيز بيئة عمل إيجابية ومحفزة تدعم الاحترام المتبادل والعمل بروح الفريق وترفع مستوى الرضا الوظيفي.</p> | <p>01</p> <p>الالتزام بممارسة القيادة بالقدوة من خلال تجسيد قيم النزاهة والشفافية والعدالة والمساءلة، وترسيخها في السلوك المؤسسي والقرارات المدعومة بالمعززات والبيئات والممارسات اليومية.</p> |
| <p>10</p> <p>التركيز على المستفيد من خلال تحسين تجربة المريض والاستجابة لاحتياجاته وتوقعاته ورفع مستوى رضاه وثقته بالخدمات الصحية المقدمة.</p> | <p>09</p> <p>بناء وتعزيز الشراكات الاستراتيجية مع الجهات ذات العلاقة بما يساهم في تحقيق الأهداف المؤسسية المشتركة.</p> | <p>08</p> <p>ترسيخ مبادئ الاستدامة والمسؤولية المجتمعية ومراعاة الأبعاد البيئية والاجتماعية والاقتصادية في القرارات والممارسات.</p> | <p>07</p> <p>تعزيز إدارة المعرفة من خلال توثيق الخبرات وتبادل الممارسات الفضلى والمحافظة على رأس المال المعرفي المؤسسي.</p> | <p>06</p> <p>تشجيع الابتكار والإبداع والتحسين المستمر وتبني المبادرات التطويرية التي تحقق قيمة مضافة للوزارة والمستفيدين.</p> |

وزير الصحة
الدكتور إبراهيم البدور

”وتتحول التوجهات القيادية والقيم المؤسسية من مبادئ موجهة إلى ممارسات فعلية من خلال أدوار ومسؤوليات واضحة تتكامل في تنفيذ رسالة الوزارة، ويجسد الهيكل التنظيمي الإطار المؤسسي الذي تنتظم ضمنه الوحدات والأدوار والعلاقات التنظيمية، بما يعزز وضوح المسؤوليات، وفعالية التنسيق والتكامل، ويرسخ المساءلة في مختلف مستويات العمل.

الهيكل التنظيمي لوزارة الصحة



الهيكل التنظيمي

وزارة الصحة

بحسب نظام التنظيم الإداري لوزارة الصحة رقم (5) لسنة 2022 وتعديلاته

” وفي امتداد مباشر لقيمة التمحور حول المستفيد، تتجسد الثقافة المؤسسية في الطريقة التي تقدم بها الوزارة خدماتها وتتفاعل من خلالها مع متلقي الخدمة. ويضع ميثاق تقديم الخدمة إطاراً للسلوك والممارسة التي تعزز العدالة والاحترام والجودة والوضوح والاستجابة، بما يسهم في تحسين تجربة المستفيد وترسيخ ثقته بالخدمة الصحية.

ميثاق تقديم الخدمة

الخاص بوزارة الصحة



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 9 اذار 2013)

* ما نرجوه منكم :

واجبات مقدم الخدمة	واجبات متلقي الخدمة
- معاملة متلقي الخدمة باحترام ومهنية وحيادية بما يعزز الثقة ويضمن تقديم الخدمة بعدالة ومساواة.	- الالتزام بالتعامل باحترام مع الكوادر الصحية والعاملين في المنشأة الصحية. وعدم ممارسة أي سلوك من شأنه الإساءة إليهم أو تهديد سلامتهم أو عرقلة تقديم الخدمة الصحية.
- تقديم الخدمة وفق التشريعات والتعليمات والمعايير المعتمدة وبما يحقق الجودة والكفاءة المطلوبة وبما يراعي المدونات السلوكية المعتمدة	- التعاون مع الكوادر الصحية والإدارية وتزويدهم بالمعلومات والوثائق والبيانات الصحية والدقيقة اللازمة لإنجاز الخدمة بكفاءة.
- توضيح متطلبات وإجراءات الحصول على الخدمة والمدة الزمنية اللازمة لإنجازها بشكل واضح وشفاف.	- الالتزام بالتعليمات والإجراءات والمتطلبات المعلنة للحصول على الخدمة بالشكل الصحيح.
- الاستجابة للاستفسارات والطبائير والشكاوى والملاحظات ضمن الأطر الزمنية المعتمدة.	- الإلتزام بالتوثيق الطبي حسب الأصول.
- المحافظة على خصوصية المستفيد وسرية المعلومات والبيانات الصحية وعدم الإفصاح عنها إلا وفق التشريعات النافذة.	- المحافظة على مرافق الوزارة وممتلكاتها العامة واستخدامها بالشكل الأمثل.
- توفير بيئة خدمية آمنة ومحفزة تراعي احتياجات جميع فئات المستفيدين بما في ذلك كبار السن والأشخاص ذوي الإعاقة.	- احترام حقوق المستفيدين الآخرين وعدم إعاقة سير العمل أو التأثير على جودة الخدمة المقدمة.
- تبسيط الإجراءات وتحسين رحلة المستفيد بما يسهم في تسهيل الوصول إلى الخدمة ورفع مستوى الرضا.	- استخدام قنوات الاتصال الرسمية لتقديم الاستفسارات أو الشكاوى أو المقترحات ومتابعتها.
- توظيف القنوات الرقمية والتقنيات الحديثة لتسهيل الحصول على الخدمات وتعزيز كفاءة تقديمها.	- الإلتزام بالتعليمات الصحية وإجراءات السلامة المعتمدة داخل المنشآت الصحية بما في ذلك من التدخين.
- التعامل مع الشكاوى والمقترحات بموضوعية وعدالة والاستفادة منها في تطوير الخدمات وتحسينها.	- المساهمة في تطوير الخدمات من خلال تقديم التغذية الراجعة والملاحظات والمقترحات البناءة.
-1- الإلتزام بتحسين المستمر وقياس الأداء والعمل على تطوير الخدمات بما يليبي احتياجات وتوقعات المستفيدين	

* نلتزم بحوكم وبما يتواءم مع قيمنا بما يلي :



رابط
الاقتراحات



منصة
بخدمتكم :

www.moh.gov.jo 065688373 06 5 200 230
065004545 الخط الساخن: 0650 08080 مركز الاتصال الوطني :

ولا يقتصر أثر الثقافة المؤسسية على البيئة الداخلية أو العلاقة مع متلقي الخدمة بل يمتد إلى شبكة الشركاء والموردين الذين يساهمون في تحقيق أهداف الوزارة واستدامة خدماتها. ويؤطر ميثاق الشركاء والموردين هذه العلاقة على أسس من الشفافية والعدالة والتعاون والمسؤولية المتبادلة وتحقيق القيمة المشتركة.

ميثاق الشركاء و الموردين

الخاص بوزارة الصحة



تؤمن وزارة الصحة بأن الموردين والشركاء يمثلون شركاء استراتيجيين في تحقيق رسالتها وأهدافها الوطنية، ويساهمون بشكل مباشر في توفير خدمات صحية آمنة وعالية الجودة للمواطنين والمستفيدين. وتلتزم الوزارة ببناء علاقات مهنية مستدامة تقوم على النزاهة والشفافية والعدالة والاحترام المتبادل والشراكة الفاعلة، بما يعزز الكفاءة المؤسسية والاستدامة والابتكار وتحقيق القيمة المضافة لجميع الأطراف.

واجبات الوزارة تجاه الشركاء والموردين	واجبات الشركاء والموردين
- معاملة الشركاء والموردين بعدالة وشفافية ومهنية بما يضمن تكافؤ الفرص وتعزيز الثقة المتبادلة.	- الالتزام بالتشريعات والأنظمة والتعليمات والعقود والاتفاقيات المبرمة مع وزارة الصحة.
- توفير المعلومات والمتطلبات والمواصفات الفنية والإجرائية بوضوح ودقة وفي الوقت المناسب.	- توفير المنتجات والخدمات أو تنفيذ الالتزامات التعاقدية وفق المواصفات الفنية ومعايير الجودة والكفاءة المعتمدة.
- تطبيق إجراءات الشراكات والتعاقد والشراء وفق أعلى معايير الحوكمة والنزاهة والشفافية.	- الالتزام بمواعيد التنفيذ والتسليم والتوريد وتحقيق متطلبات الاتفاقيات المبرمة.
- توفير قنوات اتصال فعالة وسهلة تضمن سرعة الاستجابة للاستفسارات والطببات والشكاوى.	- تقديم المعلومات والوثائق والبيانات المطلوبة بدقة وشفافية وفي الأوقات المحددة.
- إشعار الشركاء والموردين بنتائج التقييم والترسية أو الاتفاقيات وفق الإجراءات والتعليمات المعتمدة.	- المحافظة على سرية المعلومات والبيانات التي يتم الاطلاع عليها أثناء تنفيذ الأعمال وعدم الإفصاح عنها.
- المحافظة على سرية المعلومات والبيانات الخاصة بالشركاء والموردين وعدم استخدامها إلا للأغراض الرسمية.	- الالتزام بمتطلبات الأمن السبراني وحماية البيانات والأنظمة الإلكترونية ذات العلاقة.
- تمكين الشركاء والموردين من تقديم الملاحظات والمقترحات والمشاركة في مبادرات التطوير والابتكار والتحسين المستمر.	- تجنب تضارب المصالح والإفصاح عن أي حالات قد تؤثر على النزاهة والحيادية والشفافية.
- تعزيز الشراكات الاستراتيجية طويلة الأمد القائمة على التعاون والابتكار وتبادل الخبرات وتحقيق القيمة المضافة للطرفين.	- الامتناع عن تقديم أو قبول أي هدايا أو منافع أو مزايا قد تؤثر على القرارات أو الإجراءات الرسمية.
- دعم بيئة أعمال وشراكات عادلة ومحفزة تساهم في رفع جودة الخدمات والمنتجات وتحقيق التميز المؤسسي.	- دعم مبادئ الاستدامة البيئية والمسؤولية المجتمعية وتقليل الآثار السلبية للعمليات والمنتجات والمشاريع المشتركة.
	-1- التعاون مع الوزارة في تنفيذ مبادرات التطوير والابتكار والتحول المؤسسي ونقل المعرفة وبناء القدرات بما يساهم في تحقيق الأهداف المشتركة.

* ما نرجوه منكم :

لتلتزم بحكم وما يتواءم مع قيمنا بما يلي :



www.moh.gov.jo



065688373



06 5 200 230

065004545

الخط الساخن :

0650 08080

مركز الاتصال الوطني :

ثقافة تدعم الابتكار والتميز

يشكل الابتكار والتميز أحد المرتكزات الداعمة للثقافة المؤسسية في وزارة الصحة، لما لهما من دور في تطوير أساليب العمل، وتعزيز القدرة على الاستجابة للمتغيرات، واستثمار المعرفة والطاقات البشرية في إيجاد فرص جديدة للتحسين. ومن هذا المنطلق، تحرص الوزارة على توفير بيئة عمل تقدر المبادرة، وتشجع التفكير الإبداعي، وتتيح للموظفين الإسهام في تطوير العمل، بما يعزز قدرتها على التعلم والتجديد والارتقاء المستمر بأدائها وخدماتها. ويأتي ذلك امتداداً لقيمة التميز والابتكار المعتمدة في الوزارة، وما تعكسه من توجه نحو الجودة والتحسين المستمر واستثمار المعرفة والتقنيات الحديثة.

وتترجم الوزارة هذا التوجه من خلال منظومة مؤسسية داعمة للابتكار، يركز إطارها التنظيمي على قسم التميز المؤسسي والابتكار ضمن مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة، وتستند في تطبيقها إلى سياسة إدارة الإبداع والابتكار التي تنظم التعامل مع الأفكار ومراحل تقييمها ومتابعتها، إلى جانب لجنة مختصة بتقييم واختيار الأفكار الابتكارية وفق أسس ومعايير معتمدة، بما يوفر مساراً واضحاً لمشاركة الموظفين والاستفادة من أفكارهم ضمن منهجية منظمة.

ويمتد هذا التوجه إلى ممارسات تعزز المشاركة والتحفيز ونشر المعرفة؛ إذ تسهم جائزة أفضل فكرة ابتكارية في تقدير الأفكار المتميزة وتشجيع أصحابها، فيما يشكل أسبوع الابتكار مساحة لتبادل الخبرات والانفتاح على التجارب والممارسات الحديثة. كما تسهم النشرة الدورية للابتكار في تعزيز الوعي بمفاهيم الابتكار وأدواته، بالتوازي مع برامج بناء القدرات وورش العمل والشراكات المعرفية التي تنمي مهارات الموظفين في مجالات الابتكار والتقنيات الحديثة والذكاء الاصطناعي.

وبتكامل هذه الممارسات، يتعزز حضور الابتكار والتميز في بيئة العمل بوصفهما ثقافة تنعكس على التفكير والسلوك والممارسة، وتشجع على المبادرة والانفتاح على الأفكار الجديدة والبحث المستمر عن فرص تطوير الأداء وتحسين الخدمات.

” ومع ترسيخ الشراكة والتكامل تصبح القدرة على التطوير المستمر واستثمار الأفكار الجديدة عنصراً أساسياً في ثقافة الوزارة ويأتي ميثاق الابتكار ليعزز بيئة تشجع المبادرة والتجربة والتعلم والتحسين وتدعم تحويل الأفكار القابلة للتطبيق إلى حلول تسهم في رفع كفاءة الأداء وجودة الخدمات الصحية



ميثاق الابتكار

وزارة الصحة الأردنية

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:

 الاستفادة من البيانات والتحليلات المتقدمة في استشراف الفرص وتحسين جودة القرارات والنتائج.	 توظيف التقنيات الحديثة والذكاء الاصطناعي والحلول الرقمية في تطوير الخدمات والعمليات المؤسسية.	 تشجيع الموظفين على طرح الأفكار والمبادرات التطويرية وتوفير بيئة عمل محفزة للإبداع.	 تطوير خدمات ومبادرات مبتكرة تنحصر حول احتياجات المستفيدين وتساهم في تحسين تجربتهم ورفع مستوى رضاهم.	 ترسيخ ثقافة الابتكار والإبداع والتحسين المستمر باعتبارها منهجية عمل مؤسسية تساهم في تطوير الخدمات ورفع كفاءة الأداء.
 قياس أثر الابتكار بشكل دوري من خلال مؤشرات واضحة تعكس مساهمته في تحسين الأداء والخدمات والنتائج.	 تطوير مبادرات ابتكارية مستدامة تساهم في تحقيق قيمة مضافة للمستفيدين والمجتمع والقطاع الصحي.	 توثيق ونشر المعرفة المؤسسية والممارسات الفضلى وقصص النجاح والدروس المستفادة لتعزيز التعلم المؤسسي.	 تعزيز الشراكات والتعاون مع الجامعات ومراكز البحث العلمي والقطاعين العام والخاص لدعم الابتكار.	 تبني منهجية مؤسسية لإدارة الأفكار تشمل استقبالها وتقييمها وتطويرها وتنفيذها وقياس أثرها.
إعداد وتبني السياسات واللوائح التي تحفظ حقوق الملكية الفكرية وبراءات الاختراع.			 تعزيز جاهزية الوزارة للمستقبل من خلال تبني الحلول المبتكرة والاستفادة من التقنيات الناشئة ومواكبة التوجهات العالمية الحديثة.	

وزير الصحة
الدكتور إبراهيم البدور

الثقافة المؤسسية وإدارة التغيير

ترتبط الثقافة المؤسسية ارتباطاً وثيقاً بقدرة الوزارة على إدارة التغيير والتكيف مع المتغيرات فنجاح المبادرات التطويرية والتحولات التنظيمية والرقمية وتحسين الخدمات لا يعتمد على تطوير الأنظمة والإجراءات والتقنيات فحسب وإنما يتطلب بيئة مؤسسية تتفهم الحاجة إلى التغيير وتشارك في تنفيذه وتتعامل بإيجابية مع متطلباته بما يضمن استدامة نتائجه وتحقيق الأثر المستهدف.

وتتبنى وزارة الصحة نهجاً داعماً للتغيير يقوم على وضوح الغاية والتوجه، والتواصل الفاعل مع المعنيين، وإشراك الموظفين والاستفادة من خبراتهم وملاحظاتهم، وتمكينهم وبناء قدراتهم للتعامل مع المتطلبات الجديدة إلى جانب دعم القيادات للتغيير وتعزيز دورها كقدوة في تبنيه وقيادته وتشجيع التعلم والتجربة والمبادرة وتبادل المعرفة.

كما يُراعى عند تنفيذ التغييرات المؤسسية التعرف إلى آثارها على الموظفين وأساليب العمل والخدمات والاستماع إلى التغذية الراجعة والتعامل مع التحديات ومصادر مقاومة التغيير بصورة مهنية ومتابعة مستوى التبني والتطبيق والاستفادة من النتائج في إجراء التحسينات اللازمة.

وبذلك تصبح إدارة التغيير ممارسة مؤسسية مستمرة تسهم في الانتقال من الواقع الحالي إلى الواقع المستهدف وتدعم قدرة الوزارة على التطوير والابتكار والتحول الرقمي والاستجابة للمتغيرات مع المحافظة على استمرارية الأعمال وجودة الخدمات وترسيخ الثقافة المؤسسية المنشودة.

التعريف بالثقافة المؤسسية

حرصاً على إيجاد فهم مشترك للثقافة المؤسسية على مستوى وزارة الصحة تعتمد الوزارة نهجاً توعوياً منظماً للتعريف بمفهوم الثقافة المؤسسية ومكوناتها وبيان ارتباطها ببيئة العمل وأدوار الموظفين والممارسات اليومية.

ويتم تنفيذ هذا التوجه من خلال عقد ورشات تعريفية تستهدف الموظفين في مختلف الفئات والمستويات الوظيفية تتناول مفهوم الثقافة المؤسسية والهوية المؤسسية للوزارة والقيم والسلوكيات المرتبطة بها، ودور الموظف والقيادة في تجسيدها إلى جانب مناقشة مواقف وتطبيقات عملية من بيئة العمل تساعد على ربط المفاهيم بالممارسة الفعلية.

وتُعد هذه الورشات قناة مباشرة للحوار مع الموظفين والاستماع إلى تصوراتهم وملاحظاتهم حول بيئة العمل والثقافة السائدة بما يتيح تعزيز الفهم المشترك للثقافة المؤسسية المنشودة ودعم مشاركة الموظفين في تطويرها.

”وتحتاج هذه المواثيق والقيم، حتى تترسخ في الممارسة اليومية إلى مرجعية تشريعية وأخلاقية تحدد مسؤوليات الدائرة والموظف في بناء بيئة عمل ممكنة ومحفزة. وفي هذا الإطار، تشكل أحكام نظام إدارة الموارد البشرية في القطاع العام أساساً يربط الثقافة المؤسسية بالحوكمة والمساءلة والتمكين والعمل بروح الفريق وخدمة المواطن.

الثقافة المؤسسية وأخلاقيات الوظيفة العامة |

من نظام رقم (33) لسنة 2024 نظام إدارة الموارد البشرية في القطاع العام وتعديلاته حتى تاريخ 13/8/2026 صادر بمقتضى المادة (120) من الدستور

المادة ٢٧ - الوظيفة العامة مسؤولية وأمانة محورها خدمة الوطن والمواطن تحكمها قواعد قانونية ومبادئ أخلاقية وسلوكية ويتطلب حسن أدائها مسؤوليات على كل من الدائرة والموظف بما في ذلك الالتزام بالسياسات والقيم والبرامج التي تعزز الثقافة المؤسسية.

المادة ٢٨ - تلتزم الدائرة بإرساء ثقافة مؤسسية ممكنة ومحفزة لخدمة المواطن وتقبل التغيير الإيجابي والتركيز على النتائج وتعزيز التمكين والمساءلة وتوفير امکانات اللازمة لذلك من خلال ما يلي:

- أ. تعزيز الحوكمة في القيادة والتوجيه واتخاذ القرار بشفافية ونزاهة تحقيق نتائج طموحة بالتركيز على فاعلية وكفاءة الأداء المؤسسي، وبما يسهم في تحقيق غايات الدائرة بزيادة وتميز.
- ب. تحفيز الموظفين وإدارة عملية التغيير بفاعلية والتعامل والتكيف مع متطلباته بشكل إيجابي.
- ج. تمكين موظفي الوظائف القيادية ليكونوا قدوة إيجابية في الانتماء والتوجيه واتخاذ القرار وإدارة التغيير.
- د. توفير البيئة المناسبة لتحفيز العمل بروح الفريق الواحد بما ينعكس على تطوير الأداء المؤسسي.

- هـ. تطوير الوحدات التنظيمية المعنية بالتعامل مع متلقي الخدمة وتقديم الخدمات المباشرة لهم من حيث بيئة العمل ونوعية الكوادر العاملة فيها وهندسة الإجراءات.
 - و. تعزيز تجربة متلقي الخدمة وسماع رأيه حولها وتقديم خدمات متميزة واستباقية له لتحقيق رضاه .
 - ز. تعزيز التعاون والتنسيق مع الدوائر في القطاع العام والقطاعات الأخرى بما يساهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للقطاع العام.
 - ح. تعزيز الإنتاجية، وضمان استثمار الطاقات، وتمكين الموظفين من أداء مهامهم بكفاءة وفعالية.
 - ط. تشجيع روح المبادرة والتجربة والابتكار وتقدير الأفكار الجديدة. ك تهيئة بيئة عمل صحية تدعم تحقيق النتائج وتعزز التوازن بين الحياة الشخصية والعمل، وتساهم في تحقيق رضا الموظف.
 - ي. تحفيز الأداء المتميز وتكريم وتقدير الإنجازات وفقاً لأسس شفافة وعادلة.
 - ك. تفعيل التواصل بين الموظفين والإدارة العليا وفيما بين الموظفين.
 - ل. تفعيل الدائرة المتعلمة وإدارة ونقل المعرفة بين الموظفين.
 - م. تعزيز المشاركة في المبادرات المجتمعية والبيئية والأعمال التطوعية.
- المادة 29 - يلتزم الموظف في تحقيق ثقافة مؤسسية ممكنة ومحفزة في الدائرة من خلال ما يلي:**
- أ. معاملة متلقي الخدمة بعدالة دون تمييز.
 - ب. تطبيق مبدأ المشاركة الفاعلة وبناء روح الفريق في العمل.
 - ج. التحلي بالصدق والشجاعة والشفافية في إبداء الرأي والإفصاح عن جوانب الخلل والإبلاغ عنه مع الحرص على التأكد من المعلومات وعدم اغتيال الشخصية
 - د. التعامل بروح الزمالة والتعاون وتبادل المعرفة واحترام علاقة الشراكة في العمل بين الرجل والمرأة.
 - هـ. احترام حقوق المرؤوسين والتعامل معهم بمهنية دون تمييز أو محاباة.
 - و. المشاركة الفاعلة في إحداث التغيير وتحقيق مبادرات التطوير.
 - ز. تعميق الانتماء للدائرة والمساهمة في عكس صورة إيجابية عن الدائرة وتجنب أي فعل من الممكن أن يؤثر عليها سلباً.

” وإذا كان الإطار التشريعي يحدد المرتكزات العامة للثقافة المؤسسية فإن مدونة قواعد السلوك الوظيفي وأخلاقيات الوظيفة العامة تترجم هذه المرتكزات إلى قواعد ومعايير تضبط الممارسة اليومية للموظف العام وتحدد مسؤولياته في أداء واجباته والتعامل مع متلقي الخدمة والرؤساء والزملاء والمرؤوسين، بما يعزز النزاهة والمهنية والثقة بالوظيفة العامة.

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 لآداب 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 الإضراب 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 الإتياع .
- 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 إعاقة 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. الإشراف 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 شفوياً أو إلكترونياً، وصدر بشأن سريتها 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 تعلقت 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 الوزارة، 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 تثير 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 والتفاويض 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 تقديم نصائح لعملاء هذه المؤسسات اعتماداً على

معلومات غير متاحة للعامة 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، وبمنأى عن أية اعتبارات ذات صلة بالقرابة أو الصداقة أو بالمفاهيم النفعية، ودون أي تمييز مبني على النوع الاجتماعي أو العرق أو العمر أو الدين، وابتاع أسس الاستحقاق والجدارة والتنافسية، والتقييد التام بالصلاحيات وإجراءات العمل المعتمدة.

ب. إبلاغ الرئيس المباشر خطياً عن أي تجاوز للقوانين والأنظمة والتعليمات النافذة التي يطالع عليها خلال عمله في مجال الاختيار والتعيين والترفيه 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 المتعمدة.

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

المادة (11):

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 وعد 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 والكرهية، 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.
- ه. 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 الإلكتروني. ويجوز الرقابة على البريد الإلكتروني 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 الإلكتروني 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 ومتلقي الخدمات من الاطلاع على هذه المدونة.
- ج. الوزراء والأمناء العامون مسؤولون عن الإشراف على تفعيل تطبيق هذه المدونة.

”وانطلاقاً من المبادئ العامة للسلوك الوظيفي تبرز في الوزارة مسؤولية إضافية ترتبط بطبيعة رسالتها الصحية وتنوع المهن العاملة فيها وحساسية الخدمات التي تقدمها ومن هنا يأتي السلوك الوظيفي والمهني في الوزارة امتداداً للقيم المؤسسية وإطاراً يربط الالتزام الوظيفي بالمسؤولية المهنية والأخلاقية تجاه المرضى والمستفيدين والزلاء والمجتمع.

مدونة قواعد السلوك الوظيفي والمهني وأخلاقيات الوظيفة في وزارة الصحة



مدونة قواعد السلوك الوظيفي والمهني وأخلاقيات الوظيفة في وزارة الصحة

"تجّاح القطاع الصحي يعتمد على التكامل والتعاون بين جميع مكوناته. علينا أن نعمل كفريق واحد، متسلحين بالقيم الأخلاقية والمهنية، لتحقيق أفضل نتائج لصحة المواطنين."

كلمة جلالة الملك عبدالله الثاني

الدورة الرابعة لمجلس الأمة الثامن عشر

2019/11/10

مقدمة:

"نظراً لخصوصية العمل في وزارة الصحة وما يتطلب من التزام موظفيها بسلوكيات تسهم في تحقيق رؤيتها ورسالتها وأهدافها المستمدة من استراتيجيتها فقد تم إعداد هذه المدونة التي تتضمن القيم الجوهرية للوزارة والمبادئ السلوكية المهنية والوظيفية التي تشكل الثقافة المؤسسية المنشودة وتعزيز كفاءة العمل ضمن بيئة عمل نزيهة محورها المواطن."

المادة (١):

تسمى هذه المدونة "مدونة قواعد السلوك الوظيفي والمهني وأخلاقيات الوظيفة في وزارة الصحة" امتداداً وتطبيقاً لمدونة قواعد السلوك الوظيفية وأخلاقيات الوظيفة العامة وتعد نافذة المفعول اعتباراً من تاريخ اعتمادها من قبل الوزير.

المادة (٢):

تعتمد المدونة على التعاريف الواردة وفقاً للتشريعات النافذة بالإضافة للتعاريف التالية:

أ. الوزارة: وزارة الصحة.

ب. الوزير: وزير الصحة.

ج. الوحدة التنظيمية: المكون الأساسي للهيكل التنظيمي للوزارة ذو مستوى إداري معين يتم تخصيصه لإنجاز المهام و/أو الأنشطة المناطة لها ويحدد مسماه ومستواه حسب طبيعة تلك المهام و/أو الأنشطة.

د. الموظف: هو كل فرد يعمل في وزارة الصحة بغض النظر عن آلية تعيينه.



مدونة قواعد السلوك الوظيفي والمهني وأخلاقيات الوظيفة في وزارة الصحة

المادة (3): تهدف هذه المدونة إلى ما يلي:

- أ. تعزيز ثقة المواطن ومتلقي الخدمة وكافة أصحاب العلاقة المعنيين بعمل الوزارة، وزيادة الاحترام والتقدير لدورها في توفير الخدمات بأفضل طريقة ممكنة.
- ب. التأكيد على أهمية التزام الموظف بأعلى معايير النزاهة الوطنية.
- ج. ان تكون بمثابة خارطة الطريق التي توجه موظفي الوزارة وممارسي المهن الطبية والصحية نحو تقديم الخدمات بجودة عالية ضمن بيئة أمنة.
- د. ترسيخ قيم الثقافة المؤسسية التي من شأنها تعزيز كفاءة العمل وخلق بيئة محفزة للإبداع والابتكار.

المادة (4): الالتزامات العامة:

- أ. العمل على تحقيق المصلحة العامة وأداء الواجبات الوظيفية بأمانة ونزاهة ومهنية واحترافية وحيادية.
- ب. عدم استغلال الوظيفة العامة لأية أغراض أو أهداف أو مصالح شخصية.
- ج. تكريس أوقات الدوام الرسمي للقيام بمهام وواجبات وظيفته وحسن استخدام الموارد المتاحة، وعدم القيام بأي نشاط لا يتعلق بواجباته الرسمية.
- د. الحضور إلى موقع العمل في الوقت المحدد بمظهر مهني مناسب مع وضع البطاقة التعريفية الخاصة به.
- هـ. تعميق الانتماء للوزارة والمساهمة في عكس صورة إيجابية عن الوزارة وتجنب أي فعل من الممكن أن يؤثر عليها سلباً.
- و. المحافظة على المال العام ومصالح الدولة وممتلكاتها وعدم التهاون بأي حق من حقوقها والتبليغ عن أي تجاوز على المال العام والمصلحة العامة وعن أي تقصير أو إهمال يضر بهما.

المادة (5): التعامل مع الآخرين

- أ. في مجال التعامل مع متلقي الخدمة يتعين على الموظف الالتزام بميثاق تقديم الخدمة المعتمد لدى الوزارة، والذي ينص على:
1. معاملة متلقي الخدمة بلباقة واحترام ومهنية عالية.
2. معاملة متلقي الخدمة بنزاهة وشفافية وعدالة وحيادية دون محاباة أو تمييز قائم على أساس المصلحة أو القرابة أو العرق أو النوع أو الدين أو المعتقدات السياسية أو أي معيار آخر.
3. توضيح متطلبات تقديم الخدمة والوقت اللازم لإنجازها.
4. تبسيط الإجراءات لضمان تقديم الخدمات بسرعة وسلاسة.
5. العمل بشكل مستدام على تقديم الخدمات بجودة وتميز وعبر القنوات الملائمة وفي الأوقات المناسبة.



مدونة قواعد السلوك الوظيفي والمهني وأخلاقيات الوظيفة في وزارة الصحة

6. إعطاء الأولوية في تقديم الخدمة للفئات الأكثر عرضة للإقصاء مثل الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن.

7. المحافظة على خصوصية المريض وحقه في الحصول على المعلومة.

8. السعي الدائم لكسب ثقة متلقي الخدمة من خلال النزاهة والتجاوب والسلوك السليم في جميع الأعمال، بما يتوافق مع القوانين والأنظمة والتعليمات النافذة.

9. ضمان حق متلقي الخدمة بالحصول على المعلومات وفقاً للتشريعات النافذة.

10. إرشاد متلقي الخدمة إلى آلية تقديم الشكاوى في حالة رغبتهم في رفع شكوى إلى الجهات المعنية.

11. الامتناع عن أي عمل يؤثر سلباً على ثقة متلقي الخدمة بالوزارة.

12. التزام الموظف في المجال الطبي لضمان حصول المريض في الموافقة الحرة المستنيرة قبل الاجراء الطبي وفق سياسة الوزارة المعمول بها بهذا الخصوص.

ب. في مجال التعامل مع رؤوسه الالتزام بميثاق القيادة المعتمد لدى الوزارة والذي ينص على:

1. الالتزام بتبني رؤية واضحة لتطوير وحداتهم التنظيمية/ فرق عملهم والقدرة على التأثير الإيجابي في فرقهم مع التواصل والاتصال الفعال مع القادة والزعماء.

2. الالتزام بتوفير بيئة تشجع على نقل المعرفة وضمان عدم احتكارها والعمل بهذا المبدأ مع زملائهم والقادة بما يخدم مصلحة الوزارة.

3. الالتزام بتخصيص الوقت الكافي لتعزيز ثقافة التميز وتنفيذ المهام الإضافية المكلفين بها بالتنسيق مع القادة وفرق العمل.

4. الالتزام بنشر ثقافة الاشراك والتمكين والتحسين وتعزيز تكافؤ الفرص بين الجنسين لجميع المستويات الوظيفية من خلال افعالهم وتجاربهم بما يساهم في تحسين الأداء وتقديم الخدمات بجودة عالية.

5. الالتزام بالتعاون مع القادة وفرق العمل والقدرة على التعامل مع التحديات والمشكلات واتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب لخدمة مصلحة الوزارة في مسيرتها نحو التميز.

6. الالتزام بتوفير بيئة تشجع على الابتكار والابداع ودعم الأفكار الإبداعية لدى زملائهم من خلال التشجيع والتقدير والمساهمة في تسهيل تطبيق المبادرات التي تعزز ثقافة التميز داخل الوزارة.

7. الالتزام بالاطلاع الدائم بآخر المستجدات والتوجهات والقرارات والمشاريع داخل الوزارة والانخراط في عملية التحسين والتطوير المستمر من خلال التعاون مع القادة والزعماء.

8. الالتزام بالسعي لتطوير مهاراتهم وقدراتهم من خلال الاستفادة من الموارد والخطط التدريبية المتاحة بما يضمن تحقيق العدالة والشفافية بين جميع فرق العمل داخل الوزارة.



مدونة قواعد السلوك الوظيفي والمهني وأخلاقيات الوظيفة في وزارة الصحة

9. الالتزام بالقوانين والتعليمات والانضباط في المواعيد والمشاركة الفاعلة في الاجتماعات والأنشطة وبناء علاقات تعاون إيجابية مع القادة والزعماء وتقبل النقد البناء.

10. التأثير يكون ايجابياً من خلال تحفيز زملائهم على تجاوز العقبات ومواجهة التحديات بروح إيجابية وتعزيز العمل الجماعي وتنمية مهارات حل المشكلات.

المادة (6): يحظر على الموظف وتحت طائلة المسؤولية التأديبية الإقدام على أي من الأعمال التالية:

1. ترك العمل أو التوقف عنه دون عذر مشروع يقبله المرجع المختص.
2. استغلال وظيفته لخدمة أغراض أو أهداف أو مصالح حزبية أو القيام أو الاشتراك في أي مظاهرة أو إضراب أو اعتصام أو التحريض عليها أو أي عمل يمس بأمن الدولة ومصالحها أو يضر أو يعطل مصالح المواطنين والمجتمع والدولة.
3. استغلال وظيفته لخدمة أي منفعة شخصية أو لمنفعة أي طرف ليس له حق بها أو قبول أو طلب أي إكراميات مادية أو عينية من أي شخص أو مؤسسة لها علاقة أو ارتباط بالوزارة أو مصلحة معها أثناء عمله.
4. القيام بأي تصرفات أو ممارسات أو أعمال تسيء إلى الأخلاق والآداب والسلوك العامين والإساءة للآراء والمعتقدات السياسية والدينية أو التحريض ضدها.
5. ممارسة أي سلوك جسدي أو شفهي يمس كرامة الآخرين ويكون مهيناً لهم ويؤدي إلى إلحاق الضرر الجسدي أو النفسي بهم.
6. تصوير أي وثيقة، أو تسريبها أو نشر أي معلومة أو مقالة أو إعادة نشر أي منها بأي وسيلة من الوسائل بما يسيء للدولة أو العاملين فيها.
7. العمل خارج أوقات الدوام الرسمي دون موافقة أصولية على ذلك.

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

- أ. يحافظ على خصوصية متلقي الرعاية الصحية وسرية معلوماته، سواء أثناء حصوله على الرعاية الصحية أو بعد انتهائها، أو حتى بعد الوفاة. كما يجب الامتناع عن مناقشة المعلومات السرية الخاصة بالحالة الصحية لمتلقي الرعاية الصحية بأي شكل من الأشكال إلا في الأحوال المقررة قانونياً.
- ب. يحترم كرامة متلقي الرعاية الصحية وحقه بالسرية والخصوصية.
- ج. يعي تماماً موقعه الوظيفي الذي يتيح له الاطلاع على المعلومات المتعلقة بمتلقي الرعاية الصحية ويتخذ كافة الاحتياطات لحماية المعلومات الموجودة في عهده.

مدونة قواعد السلوك الوظيفي والمهني وأخلاقيات الوظيفة في وزارة الصحة

د. يتمتع عن الاحتفاظ خارج مكان العمل بأي وثيقة أو مخاطبة رسمية أو نسخة منها أو صور عنها أو تسريبها لأي جهة أو الكتابة أو التصريح عنها دون أن يكون ذلك من صلاحياته باستثناء الوثائق التي تكشف عن فساد فترفع لهيئة النزاهة ومكافحة الفساد أو للمرجع المختص في الوزارة وفق الأصول المتبعة.

هـ. يعمل على توفير بيئة آمنة تحفظ خصوصية المرضى أثناء تقديم الرعاية الصحية.

المادة (8): تضارب المصالح:

أ. يحظر على موظفي وزارة الصحة السفر أو المشاركة في أي فعاليات أو مؤتمرات أو تدريبات خارجية على نفقة الشركات الخاصة أو المؤسسات المرتبطة بأعمال الوزارة، ما لم تلتزم الجهة الداعية بتقديم طلب رسمي للجهة المعنية في الوزارة مرفق به التفاصيل المتعلقة بالدعوة والحصول على موافقة رسمية حسب الأصول المتبعة.

ب. يجب الحصول على الموافقات والتفويض 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.

ج. الالتزام بسياسات الإفصاح وتضارب المصالح المعتمدة لدى الوزارة.

المادة (9): أحكام عامة:

أ. تسري أحكام هذه المدونة على كافة الموظفين في الوزارة.

ب. تركز هذه المدونة على القيم الجوهرية المعتمدة في الوزارة ضمن استراتيجيتها والمستندة لقيم الثقافة المؤسسية للقطاع العام.

ج. تُعد هذه المدونة متممة لمدونة السلوك الوظيفي وأخلاقيات الوظيفة العامة ولا تُغني عنها ويجب الالتزام بجميع أحكامهما وقراءتهما كوحدة متكاملة ويتوجب على الموظف الاطلاع عليهما والإلمام بمحتواهما.

د. تتولى مديرية الرقابة والتدقيق الداخلي والفريق المشكل لهذه الغاية متابعة تنفيذ أحكام هذه المدونة ومدونة قواعد السلوك وأخلاقيات الوظيفة العامة.

هـ. تتولى إدارة الشؤون الإدارية اطلاع كافة الموظفين الذين هم على رأس عملهم على هذه المدونة وتوقيعهم على التعهد المرفق لضمان التزامهم بالأحكام الواردة فيها وحفظه في ملف الموظف.

و. مخالفة الموظف في الوزارة لأحكام هذه المدونة توجب المساءلة القانونية وفقاً لأحكام التشريعات النافذة.

ز. الالتزام بالسياسات التي تتضمن قبول أو طلب الهدايا والامتيازات المعتمدة لدى الوزارة.

اللباس والمظهر العام في مستشفيات وزارة الصحة

”يمتد تجسيد الثقافة المؤسسية إلى المظهر المهني للعاملين باعتباره أحد المظاهر اليومية التي تعكس هوية الوزارة وقيمها ومستوى الانضباط والمهنية في بيئة العمل ولا سيما في المنشآت الصحية التي تقوم فيها العلاقة مع المريض ومتلقي الخدمة على الثقة والاحترام والسلامة ومن هذا المنطلق تأتي سياسة اللباس والمظهر العام في مستشفيات وزارة الصحة لترجمة هذه المبادئ إلى ممارسات واضحة تنظم المظهر والزي المهني وتعزز الالتزام بالهوية المؤسسية ومتطلبات السلامة والصحة المهنية وتسهم في إيجاد بيئة عمل منظمة ومهنية تعكس الصورة المؤسسية للوزارة. ويأتي إدراج هذه السياسة في الدليل باعتبارها أحد التطبيقات العملية للثقافة المؤسسية التي لا تقتصر على القيم والمبادئ المعلنة وإنما تظهر في السلوك والممارسة والمظهر المهني اليومي للعاملين.

 وثائق إجرائية وزارة الصحة				
سياسة اللباس والمظهر العام في مستشفيات وزارة الصحة				
MOH	EQ	POL	05	v1
رمز الوثيقة الإجرائية:				
عدد الصفحات: 6				
تصنيف الوثيقة: عادي				
الجهة المُعدة:				
التاريخ:	التوقيع:	الإعداد:		
٢٠٢٦/٦/٢٥		إدارة الشؤون الفنية للمستشفيات		
٢٠٢٦/٦/٢٥		مديرية التمريض		
٢٠٢٦/٦/٢٥		مديرية المهن الطبية المساندة		
/ /		مديرية المشتريات والتزويد		
٢٠٢٦/٦/٢٥		مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة		
٢٠٢٦/٦/٢٥		لغايات تدقيق وضبط الجودة، أقر باطلاعي على جميع صفحات هذه الوثيقة وعددها 6 صفحات		
٢٠٢٦/٧/٥		مصادقة عطوفة الأمين العام للشؤون الإدارية والفنية:		
٢٠٢٦/٧/٦		اعتماد هذه الوثيقة:		
		معالى وزير الصحة		
ختم الاعتماد				
		سجل التعديلات		
تاريخ المراجعة القادمة: ٢٠٢٩/٧/٢٦		مبررات مراجعة الوثيقة الإجرائية:	تاريخها:	v
أنشطة المقيمين:				
ختم النسخة الأصلية				



وثائق إجرائية
وزارة الصحة

رمز الوثيقة الإجرائية:					سياسة اللباس والمظهر العام في مستشفيات وزارة الصحة
MOH	EQ	POL	05	v1	
تصنيف الوثيقة: عادي					عدد الصفحات: 6

الغرض:

تعزيز الانضباط والهوية المؤسسية والمظهر المهني اللائق من خلال تنظيم اللباس والمظهر العام لموظفي المستشفيات مع توحيد معايير الزي المهني للفئات العاملة فيها، وبما ينسجم مع متطلبات السلامة المهنية ومنع وضبط العدوى.

النطاق:

كافة الكوادر العاملة في مستشفيات وزارة الصحة (كادر طبي، إداريين، فنيين، متدربين، وطلاب) في جميع أوقات الدوام الرسمي (دوام كامل أو جزئي)، وتشمل الأقسام السريرية وغير السريرية والإدارية.

التعريفات:

اللباس والمظهر العام : مجموعة من القواعد المكتوبة التي تتعلق بالملابس والزي والعناية الشخصية. اللباس الموحد (Uniform): هو الزي الرسمي المعتمد الذي يرتديه الكادر الطبي في المستشفى وفقا لطبيعة عملهم ومهامهم الوظيفية بهدف التعريف بهويتهم المهنية وتعزيز الوظهر المهني وتحقيق السلامة والصحة المهنية

المسؤوليات الرئيسية:

المديرون و/أو رؤساء الأقسام و/أو المسؤولون المباشرون و/أو المعنيون بتنفيذ هذه السياسة: التأكد من التزام الكوادر بالسياسة وعمل جولات تفقدية مفاجئة دورية

مسؤوليات التنفيذ والإجراءات:

الرقم	مسؤولية التنفيذ	الإجراء
أولاً:		
1	جميع كوادر المستشفى	يضع بطاقة التعريف الشخصي (الباجة) المعتمدة من مكان العمل طيلة أوقات الدوام الرسمي، بحيث يتم تعليقها على مكان لائق وأن تكون مرئية بوضوح للجمهور وغير محجوبة بالدبابيس أو الحللي أو الملصقات أو أي أشياء أخرى
2		لا يرتدي الملابس الشفافة أو الضيقة

أنشطة المعدين:

ختم النسخة الأصلية



وثائق إجرائية
وزارة الصحة

رمز الوثيقة الإجرائية:					سياسة اللباس والمظهر العام في مستشفيات وزارة الصحة
MOH	EQ	POL	05	v1	
تصنيف الوثيقة: عادي					عدد الصفحات: 6

يرتدي الإكسسوارات مثل ساعة اليد وخاتم الزواج (للذكور والإناث) بما يتوافق مع معايير منع وضبط العدوى	3
يلتزم بما يلي فيما يخص مستحضرات التجميل والعطور: 1. إبقاء المكياج في حذّه الأدنى وبمظهر طبيعي، ولا يُسمح بالمكياج الكثيف أو الفاقع أو المسرحي. 2. لا يُسمح بالرموش الاصطناعية، وتركيبات الرموش، ومنتجات البريق (الغلتر). 3. تجنب استعمال العطور والكولونيا والمستحضرات أو البخاخات ذات الرائحة القوية أثناء العمل خلال أوقات الدوام الرسمي 4. التأكد من أن أي مستحضر تجميل يتم استخدامه لا يؤثر على إحكام تثبيت الكمامة أو أي من معدات الوقاية الشخصية	4
يحافظ على النظافة الشخصية بشكل دائم على أن تشمل :- 1. الزي الرسمي / الملابس المكونة و النظيفة دائما . 2. المحافظة على النظافة العامة للجسم 3. المحافظة على الاظافر نظيفة وقصيرة مع تجنب طلاء الأظافر والاطافر الطويلة وتركيب الاظافر الصناعية 4. ارتداء غطاء الرأس نظيفاً ومرتباً للموظفات المحجبات، و يصفف الشعر ويهذب بطريقة مرتبة لباقي الموظفين. 5. تهذيب الشعر وشعر اللحي بما يتناسب مع المظهر العام للموظفين الملتحين. 6. إبقاء الشارب قصيراً ومشذباً	5
يرتدي حذاء مغلق من الامام ومناسب لطبيعة العمل ويمنع ارتداء الأحذية التي تصدر أصواتا	6

أنشئة المُعدِّين:

ختم النسخة الأصلية

Page 3 of 6

MASTER COPY



وثائق إجرائية
وزارة الصحة

رمز الوثيقة الإجرائية:					سياسة اللباس والمظهر العام في مستشفيات وزارة الصحة
MOH	EQ	POL	05	v1	
تصنيف الوثيقة: عادي					عدد الصفحات: 6

عدم مضغ العلكة أثناء ساعات الدوام الرسمي والاجتماعات الرسمية والجلسات العلمية وورشات العمل	7
عدم الانشغال بالهاتف الشخصي خلال تقديم الخدمة	8
يرتدي الموظف / الموظفة من غير الكادر الطبي ملابس ذات طابع لائق مع ضرورة الالتزام بما يلي:	9
5. ارتداء ملابس ذات طابع رسمي (بنطال قماش و قميص).	
6. ان تكون الياقة مرتفعة وتغطي منطقة الصدر .	
7. يفضل ارتداء ربطة العنق والجاكيت.	
8. عدم ارتداء الملابس الممزقة	
تلتزم الكوادر الطبية بارتداء المايول الطبي في الحالات التالية :	10
1. عدم وجود زي رسمي يجب الالتزام به بموجب أحكام هذه السياسة.	
2. أن يتم ارتداء مايول أبيض عند الخروج من القسم أو اثناء العمل في العيادات للطباء	
يتخذ الإجراءات المناسبة مع الموظفين المخالفين لهذه السياسة	11
	المديرون و/أو رؤساء الاقسام و/أو المسؤولون المباشرين و/أو المعنيون بتنفيذ هذه السياسة

أنشطة المُعَدِّين:

ختم النسخة الأصلية

Page 4 of 6

MASTER COPY

 وثائق إجرائية وزارة الصحة				
سياسة اللباس والمظهر العام في مستشفيات وزارة الصحة				
MOH	EQ	POL	05	v1
رمز الوثيقة الإجرائية:				
عدد الصفحات: 6				
تصنيف الوثيقة: عادي				
ثانياً: يرتدي الكوادر التالية الزي الرسمي المعتمد حسب الألوان المدرجة ادناه والتي تتكون من اللباس الموحد (Uniform) او جلباب بألوان موحدة على ان تكون القبة عالية مع جيب علوي على الصدر من الجهة اليسار وجيبين سفليين على اليمن واليسار وعلى النحو التالي:				
اللون	المسمى الوظيفي	الرقم		
الكحلي الداكن	رؤساء التمريض ومعلمو ومعلمات التمريض في الكليات	1		
الأزرق الفاتح	جميع أقسام التمريض باستثناء العمليات والاسعاف الطوارئ والخداج والنسائية والتوليد والأطفال	2		
الأخضر الفاتح	تمريض العمليات والاسعاف والطوارئ	3		
البنفسجي الداكن	القابلات القانونيات و تمريض الخداج والنسائية والتوليد والأطفال	4		
الرمادي الفاتح	التمريض المشارك	5		
الرمادي الفاتح مع سوار ابيض على الاكمام	التمريض المساعد	6		

أنشطة الشعيدين:

ختم النسخة الأصلية

 وثائق إجرائية وزارة الصحة				
رمز الوثيقة الإجرائية:				
MOH	EQ	POL	05	v1
عدد الصفحات: 6				
تصنيف الوثيقة: عادي				
التركيز		أطباء الامتياز وكافة المتدربين من جميع التخصصات		
7		8		
أطباء الاختصاص الأسود		9		
الأطباء المقيمون النيلي		10		
الأزرق البترولي		11		
رؤساء المهن رمادي فحمي		12		
المهن الطبية المساندة أخضر زيتوني غامق		13		
الجراحون الأخضر الجراحي الغامق		ثالثاً: يراعى ما يلي عند ارتداء الزي الموحد (Uniform) :		
1. أن يكون فضفاض ولائق وملئم لبيئة العمل. 2. يسمح بارتداء بلوزة (اسود أو ابيض أو كحلي) تحت الزي الموحد. 3. تلتزم الكوادر الطبية من الإناث المحجبات بارتداء الحجاب الأبيض وتغطية الشعر بالكامل وإن يتم وضع الحجاب داخل ياقة اللباس بشكل دائم، اما غير المحجبات يصفف الشعر ويهذب ويربط بطريقة مرتبة				
مؤشرات قياس الأداء :				
عدد المخالفات الموثقة بعدم الالتزام بالزي الرسمي شهريا				
أنشئة المعدّين:				
ختم النسخة الأصلية				

ألوان الزي الموحد للكوادر الطبية والصحية

المسمى الوظيفي	اللون	اللون
رؤساء التمريض ومعلمو ومعلمات التمريض في الكليات		الكحلي الداكن
جميع الأقسام التمريض باستثناء العمليات والاسعاف الطوارئ والخداج والنسائية والتوليد والأطفال		الأزرق الفاتح
تمريض العمليات والاسعاف والطوارئ		الأخضر الفاتح
القابلات القانونيات والخداج والنسائية والتوليد والأطفال - تمريض		البنفسجي الداكن
التمريض المشارك		الرمادي الفاتح
التمريض المساعد		الرمادي الفاتح مع سوار أبيض على الأكمام
أطباء الامتياز والمتدربون من جميع التخصصات		التركواز
الأطباء الاختصاص		الأسود
الأطباء المقيمون		البنيلي
الطب العام		الأزرق البترولي
رؤساء المهن الطبية المساندة		رمادي فحمي
المهن الطبية المساندة		أخضر زيتوني غامق
الجراحون		الأخضر الجراحي الغامق



دليل مبادئ السلوك المهني

”ونظرًا لتنوع الفئات المهنية العاملة في الوزارة فإن تجسيد الثقافة المؤسسية يتطلب مواءمة القيم والمبادئ العامة مع طبيعة المسؤوليات المهنية لكل فئة. ولذلك تتناول الأجزاء التالية مبادئ السلوك المهني والأخلاقي للفئات المختلفة بما يضمن وحدة المرجعية المؤسسية مع مراعاة خصوصية كل مهنة ودورها في تقديم خدمات صحية آمنة وعادلة وذات جودة.

مبادئ السلوك المهني (الأطباء)

يوضح هذا الدليل مبادئ الأخلاقيات المهنية التي يتوقع من كل طبيب/ة يمارس/ة تمارس مهنته/ها ان يلتزم/تلتزم بها. ويعرف بالمسؤولية الأخلاقية التي تنبع من الدور الذي يقوم به الطبيب/ة كما يوجه بضرورة مراعاة مصلحة المريض تماشيًا مع القيم الدينية وأخلاقيات الرعاية الصحية ومع التراث والمزيج الثقافي الغني للمجتمع الأردني. ويعمل الأطباء على توطيد علاقتهم بمحيطهم وفق مبادئ أخلاقية ومهنية، تهدف إلى 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 فرديًا وجماعيًا.
 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 يجب أن 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.

تشمل الكفاءة وليس على سبيل الحصر على ما يلي:

البند (1): الحرص على سلامة كل ذوي العلاقة

- يتعامل/تتعامل مباشرة مع الحالات التي تهدد سلامة المرضى وسلامة الوزارة 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 إلى الحد من خطر نقل العدوى.
- لا يقوم/تقوم بفحص مريض من الجنس الآخر دون تواجد شخص ثالث إلا في الحالات الطبية القصوى مثل حالات الطوارئ التي تتعرض فيها حياة المريض للخطر.
- يستوعب/تستوعب ما تمليه القوانين المتعلقة بالسلامة في إطار شروط العمل المعتمدة.

البند (2): المشاركة في دعم نشاطات الرعاية الصحية بشكل عام.

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

2. الاحترام :

إن تقدير واحترام كرامة الإنسان وخصوصية الأفراد بغض النظر عن خلفياتهم 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/تحتترم ويثمن/تثمن الانتماء الديني والثقافي وكذلك الحالة الاجتماعية للمرضى.
- يظهر/تظهر احتراماً للمعتقدات الثقافية وأنماط حياة التجمعات العرقية المختلفة المتواجدة.
- لا يميز/تمييز بين المرضى أو الزملاء على أساس الانتماء الديني أو القيم الاجتماعية أو الجنس أو الجنسية أو أي نوع من أنواع التمييز.
- 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 شعوره.
- 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 رعاية صحية 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.
- يمتنع/تمتنع عن تعريض المرضى لاختبارات سريرية أو تشخيصية أو لعلاجات طبية أو جراحية غير موافق عليها من قبل الجهات الرسمية المخولة مثل المؤسسة العامة

- للغذاء والدواء. وفي حال قبول المرضى بالمشاركة بأبحاث طبية، عليه/ـ الحصول على موافقتهم الرسمية قبل المباشرة بإجراء مثل هذه الأبحاث.
- يمتنع/تمتنع عن التحدث عن زملائه/ـ أمام المرضى بطريقة يجعل المرضى يشكّون في مهاراتهم الطبية.
- يحدد/تحدد الأسبقية في العلاج أو الفحص للمرضى وفق متطلبات حالاتهم الصحية فقط.
- يمتنع/تمتنع عن إيقاف العلاج أو إنهاء حياة المريض/ة المستعصي شفاؤه حتى في حال تعرض المريض/ة لآلام مبرّحة 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/ة أو الآخرين أو المؤسسة

- يعي/تعي وعياً تاماً لموقعه الوظيفي 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 أو في الحالات القضائية بأمر من المحكمة أو عندما تقتضي ذلك المصلحة العامة.

البند (2): التصرف بمسؤولية نزيهة وعادلة

- يتقبل/تتقبل مسؤولية الإدلاء بالشهادة القانونية.
- يتوخى/تتوخى الصدق والأمانة في المراسلات والخطابات الشفهية او المكتوبة.
- يمتنع/تمتنع عن إيذاء 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 وسياسات وتعليمات وزارة الصحة الأردنية

- يتقيد بالقوانين والنظم واللوائح ذات الصلة بممارسات الرعاية الصحية.

- الالتزام بقوانين الدولة خلال ممارسته/ال مهنية.

مبادئ السلوك المهني (الصيدالة)

يوضح هذا الدليل مبادئ الأخلاقيات المهنية التي يتوقع من كل صيدلي/صيدلانية ومساعد/ة صيدلي مصرح له/ـا بالممارسة المهنية أن يلتزم/تلتزم بها. ويعرف بالمسؤولية الأخلاقية التي تنبع 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 الصيدالة 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 للصيدالة.
 2. صياغة المعايير الأخلاقية التي توفر للصيدالة أرضية للتأمل في أسس نشاطهم المهني وتقييم هذا النشاط فردياً وجماعياً.
 3. التعريف بأهمية السلوك المهني الذي يتوقعه المجتمع من الصيدالة عامة. وهذا الدليل ليس شاملاً بطبيعة الحال، وهو يركز على ثلاثة قواعد أخلاقية أساسية وهي الكفاءة والاحترام والنزاهة.
- إن السلوك اليومي للصيدالة يتوجب أن يكون قائماً على التالي:

1. الكفاءة:

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

- يطور/تطور ويحافظ/تحافظ على كفاءته المهنية عبر تحصيل العلم باستمرار وعلى مدى حياته المهنية.
- قادر/ة 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/أ أن يطور/تطور معرفته/أ وإمكاناته/أ تلازماً مع ابتكار العقاقير والتكنولوجيا الطبية الحديثة.
- يعمل/تعمل على تلقي التدريب الذي يؤهله/أ للقيام بالخدمات التي تطلب منه.
- ينتمي/تنتمي إلى مؤسسة أو جمعية للصيدلة معترف بها محلياً ودولياً.
- يكون/تكون ملماً/ملمةً بالإسعافات الأولية، خاصة حين يعمل/تعمل بالمستشفيات أو المراكز الصحية.
- يكون/تكون مسؤولاً/مسؤولةً عن كفاءة من يعمل تحت إشرافه مباشرة.
- يشارك/تشارك في كافة نشاطات الجودة والتحسين المستمر في الرعاية الصحية.

2. الإحترام:

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/تحتترم 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/أ 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/أمينَةً ومنصفاً/منصفاً 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/المهنية الى أي ضرر.
- يلتزم/تلتزم بمعايير معقولة في تصرفاته/داخل وخارج ممارسته المهنية.
- يواكب/تواكب أي تغييرات في القوانين أو اللوائح التي تخضع لها ممارسته/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 الوزارة

- يحتاج/تحتاج الى وجود مقاييس واضحة ومدونة للخدمات التي يقدمها/تقدمها في محيط عمله/المهنية.
- 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/تتجنب الوقوع في حالات تؤدي إلى تضارب المصالح مما يحد من قدرته/ا على اتخاذ القرارات المهنية الصائبة.
- يمتنع/تمتنع عن الممارسة في ظل ظروف تحد من استقلاليته/ا المهنية أو قدرته/ا على البت بالأمور بتجرد ونزاهة كما يمتنع/تمتنع عن فرض مثل هذه الظروف على الآخرين.
- لديه/ا 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 والتقيد 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 على ما يلي:

البند (1): ممارسة المهارات العلمية المتطورة لتحقيق أفضل خدمة طبية للمنتفعين من الرعاية الصحية

- 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 الرعاية الصحية 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 الرعاية الصحية 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 الرعاية الصحية.
- 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 الصحية 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 متناف مع الممارسات المهنية المتبعة قبل تنفيذه سواء كان من قبل أحد أفراد الكادر التمريضي أو الفريق الطبي.

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

- التعاون مع مزاوي المهن الطبية الأخرى وأفراد المجتمع لاستيفاء احتياجات المنتفعين من الرعاية الصحية.
- 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 والزلاء 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 الوزارة.

البند (2): حقوق المنتفعين من الرعاية الصحية 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 وتبليتها حسب المستوى الثقافي.
- العمل بالتعاون مع مزاوي المهن الطبية الأخرى على مساندة حق المنتفعين من الرعاية الصحية 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 الصحية 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 الوزارة وسياستها فيما يتعلق بجودة الرعاية الصحية ومتابعة الشكاوى والاقتراحات.

- التأكد من أن المعتقدات والأخلاقيات الشخصية للممرض / الممرضة / القابلة لا تؤثر على جودة الرعاية الصحية 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 الرعاية الصحية على حقوقهم ومسئولياتهم كما وردت في هذا الدليل.
- يعمل على إقامة مستوى جيد من التعاون المهني مع الأطباء، والصيدالة 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 الرعاية الصحية ويقوم بالحفاظ على السرية وقبول مسؤولية الأفعال الشخصية والجماعية تبعاً لأنظمة الوزارة.
- تشمل النزاهة وليس على سبيل الحصر، على ما يلي:

البند (1): المحافظة على سرية المعلومات المتعلقة بمتلقي الرعاية الصحية والمؤسسة

والآخرين

- حماية الاسم والجنس والوضع الاجتماعي والحالة الصحية وأي معلومات بمتلقي الرعاية الصحية.
- عدم إفشاء أي معلومات متعلقة بالمرضى إلا في حالة موافقتهم أو في الحالات القضائية أو 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 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 تمريضية 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 مزاوي 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 المباشر/ة فيما يتعلق بالممارسات التمريضية التي تتنافى مع مقاييس العناية التمريضية المعمول بها.
- اعتبار أن الرعاية الصحية هي خدمة عامة ويحق للمنتفع/ة من الخدمات الصحية أن يعرف هوية الممرضين وممارسي المهن الطبية وكافة مزاوي 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/ا 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 والتقيد بشكلٍ واسعٍ مع القوانين والأنظمة واللوائح التي تخص ممارسات الرعاية الصحية.
- التعاون على وضع المعايير والإجراءات والسياسات الخاصة بالتمريض من أجل تقديم خدمة تمريضية 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 بالوزارة 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 إلى:

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

- يتمتع/تمتنع عن القيام بأي نشاط من شأنه أن يمس بسمعته/الشخصية أو سمعة المهنة أو الوزارة.
- يحيط/تحيط الجهات المختصة علماً بأي شكوك قد تساوره/إزاء الكفاءة المهنية لزملائه.
- يمارس/تمارس ويتعاون/تتعاون بإخلاص مع كافة أفراد فريق الرعاية الصحية.
- حين يعترض/تعارض 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/أن يؤمن ويحافظ على بيئة سليمة للعاملين والمرضى والزائرين.
- يأخذ/تأخذ بعين الاعتبار حجم وكاهل العمل الذي يقوم به زملائه/أ 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

- يغتنم/تغتنم الفرصة التي تمكنه من المحافظة على تطوير وتحديث معرفته ومهاراته وكفاءته المهنية، كما يدعم/تدعم التطور المهني لزملائه/أ.
- يقتصر/تقتصر في ممارسته/أ على مجال اختصاصه/أ وتأهيله/أ، 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/ا 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/ا 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/تأكد قبل الإقدام على أي عمل ما أنه لا يسيء بمصلحة المرضى أو المستفيدين من الخدمة.
- يقدم/تقدم نفسه/ا لمتلقي الخدمة بطريقة لائقة.
- يحيط/تحيط المرضى علماً بطبيعة العلاج أو الإجراء المقترح وما يرجح أن يترتب عنه/ا.
- 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 لعلاج.

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 الوزارة.

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 الوزارة.
- 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/تجنب 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 تنبع من الدور الذي يضطلع/تضطلع به الموظف/ة الإداري، كما يوجه بضرورة مراعاة مصلحة المتفاعلين 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 الوزارة.
- يتحمل/تتحمل مسؤولية عمله والأعمال المفوضة للآخرين.
- يتعاون/تتعاون بفاعلية مع الزملاء لتحقيق احتياجات المستفيدين من الخدمة وموقع العمل.

البند (2): الحرص على سلامة بيئة العمل

- يحافظ/تحافظ على سلامة بيئة العمل بإتباع إجراءات وممارسات العمل الآمنة.
- يدير/تدير بفاعلية ويبلغ/تبلغ عن كل ما يمكن أن يهدد المستفيدين من الخدمات أو موقع العمل 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 معتمداً/ةً 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 بإتباع اللوائح والقوانين وأنظمة الوزارة.
- يدعم/تدعم ويشارك/تشارك في مبادرات وجهود الوزارة 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/تحتزم ويقدر/تقدر الاحتياجات الثقافية والمعتقدات ونمط الحياة للمستفيدين من الرعاية الصحية 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 والادارية.
- يطوّع/تطوّع الخدمات بما يتناسب مع الاحتياجات الخاصة لكل المستفيدين من الخدمة دون المساس بالأسس العلمية.
- يحترم/تحتزم هيبة الوزارة 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/تحتزم حقوق الأفراد فيما يتعلق بخصوصية المعلومات الشخصية.
- يحترم/تحتزم حق الموظف لرفع قضية في مواضيع ربما تتطلب اتخاذ إجراء قانوني.
- يحترم/تحتزم 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/تأكد 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 والمؤسسات الصحية

- يحمي/تحمي الاسم، الجنس، الحالة الاجتماعية والصحية وأي معلومات أخرى تتعلق بالمستفيدين من الخدمة.
- يدلي/تدلي بالمعلومات الخاصة بالوزارة 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 المؤسسات الصحية.
- يحافظ/تحافظ على سرية المعلومات التي تتعلق بأمور العمل الإداري.

البند (2): أداء جميع الأعمال والمسؤوليات بنزاهة وإنصاف

- يخلص/تخلص ويكون موضع ثقة في جميع تعاملاته/ا ويتجنب/تتجنب المعلومات غير الصحيحة والمضللة أو التي تؤدي إلى استنتاج توقعات غير منطقية.
- يتأكد/تأكد 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/تشاطر مع غيره/المعلومات الخاصة بالمستفيدين من الخدمة بسرية وبأسلوب مهني.
- يحترم/تحتزم 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/تأكد 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/تقديره على 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.

ميثاق عمل اللجان

تمتد الثقافة المؤسسية في الوزارة من القيم والمبادئ التي تحكم السلوك الفردي والمهني إلى الممارسات المؤسسية التي تنظم العمل الجماعي وصنع القرار وتُعدّ اللجان و فرق العمل إحدى أبرز الأدوات التي تتجسد من خلالها هذه الثقافة في الممارسة الفعلية. فهي تمثل إطاراً لتكامل الخبرات والاختصاصات وتبادل المعرفة ووجهات النظر ودراسة الموضوعات بصورة تشاركية بما يدعم الوصول إلى قرارات وتوصيات أكثر موضوعية وكفاءة ويعزز المسؤولية المشتركة عن تحقيق النتائج.

وفي هذا الإطار، تعتمد الوزارة منهجية مؤسسية لتشكيل وتنظيم عمل اللجان تنظم دورة عمل اللجنة منذ تحديد الحاجة إلى تشكيلها والغاية منها مروراً باختيار أعضائها وتحديد مهامها وصلاحياتها ومسؤولياتها وصولاً إلى تنظيم اجتماعاتها وتوثيق أعمالها وقراراتها وتوصياتها ومتابعة تنفيذ مخرجاتها وتقييم أدائها وتراعي هذه المنهجية اختيار الأعضاء بما يتناسب مع طبيعة المهمة، والاستفادة من الكفاءات والخبرات والاختصاصات ذات العلاقة، بما يساهم في رفع جودة أعمال اللجان وتحقيق الغاية التي شكّلت من أجلها.

كما تحكم أعمال اللجان مجموعة من الضوابط المهنية والأخلاقية التي تكفل سلامة إجراءاتها واستقلالية قراراتها وفي مقدمتها الحياد والموضوعية والشفافية والمحافظة على سرية المعلومات والوثائق، واحترام الآراء المختلفة، والالتزام بالقنوات الرسمية في تداول المعلومات والقرارات. ويُراعى كذلك الإفصاح عن أية مصلحة أو علاقة قد تؤثر في موضوعية عضو اللجنة، وعدم المشاركة في مناقشة الموضوع أو اتخاذ القرار متى وجدت حالة يمكن أن تؤدي إلى تضارب في المصالح، بما يصون نزاهة أعمال اللجنة ويعزز الثقة بمخرجاتها.

ومن خلال هذا النهج، تصبح اللجان نموذجاً عملياً لتجسيد قيم الوزارة ولا سيما الحوكمة وسيادة القانون، والشراكة والعمل بروح الفريق والتميز والابتكار؛ إذ تجمع بين وضوح المسؤولية والمشاركة الفاعلة وتكامل الاختصاصات والتركيز على النتائج. ويأتي ميثاق عمل اللجان ليعزز هذا النهج من خلال تحديد الالتزامات السلوكية والمهنية التي يتعين على أعضاء اللجان مراعاتها أثناء أداء مهامهم بما يدعم فاعلية العمل الجماعي وجودة القرارات والمخرجات وترسيخ ثقافة مؤسسية قائمة على المسؤولية والمهنية والثقة في الوزارة.

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 لأدواري ومسؤولياتي في اللجنة، والافصاح عن وجود اي تضارب للمصالح في حال وجوده (اسم الجهة طبيعة عملها طبيعة العلاقة)

نموذج إقرار تضارب المصالح وتضارب المصالح وعدم قبول الهدايا

أقر وأتعهد أنا (الاسم الرباعي) (مركز العمل) الرقم الوظيفي
 (المسمى الوظيفي)
 بما يلي:

1. الامتناع عن القيام بأي نشاط من شأنه أن يؤدي إلى نشوء تضارب حقيقي أو ظاهري أو محتمل بين مصالح الشخصية من جهة وبين مسؤولياتي ومهامي الوظيفية من جهة أخرى.
2. الامتناع عن القيام بأي نشاط لا يتناسب مع أدائي الموضوعي والمتجرد لمهامي، أو يمكن أن يؤدي إلى معاملة تفضيلية لأشخاص طبيعيين أو اعتباريين في تعاملاتهم مع الحكومة، أو يسبب لسمعة دائرتي أو يعرض علاقتها مع الجمهور للخطر.
3. إعلام رئيسي المباشر خطياً وبشكل فوري في حال تضارب مصالح مع أي شخص في تعاملاته مع الحكومة، أو إذا نشأ التضارب بين المصلحة الشخصية والمصلحة العامة، أو تعرضي إلى ضغوط تتعارض مع مهامي الرسمية، أو تتأثر شكوكاً حول الموضوعية التي يجب أن أتعامل 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.
4. عدم استخدام وظيفتي بصورة مباشرة أو غير مباشرة للحصول على مكاسب مالية أو أي شيء ذي قيمة لمصلحتي الخاصة أو لمصلحة عائلتي.
5. عدم استغلال أو توظيف المعلومات التي أحصل عليها أثناء تأديتي لمهامي الرسمية وبعد انتهاء عملي في الدائرة، كوسيلة لتحقيق منافع شخصية لنفسي أو لغيري بشكل مباشر أو غير مباشر، أو للإساءة إلى الغير، وعدم القيام بإنشاء معلومات لإعطاء امتياز غير عادل أو غير معقول لأطراف أخرى.
6. يجب الحصول على الموافقات والتفاوض اللازمة وفقاً للقوانين والأنظمة النافذة ذات العلاقة، في حالة رغبتني في الاشتراك في عملية جمع التبرعات أو الجوائز أو المساهمات العينية لمؤسسات خيرية، ويجوز لرئيسي المباشر الطلب مني تقليص الأنشطة أو تعديلها أو إنهاؤها عندما يرى أنه سيترتب عليها نشوء تضارب حقيقي أو ظاهري أو محتمل في المصالح.
7. تفادي إقامة علاقات وثيقة مع أفراد أو مؤسسات تعتمد مصالحها بشكل أساسي على قراراتي أو قرارات دائرتي.
8. عدم قبول وظيفة، خلال سنة من تاريخ تركي للعمل، في أية مؤسسة كان لها تعاملات رسمية هامة مع الدائرة التي عملت بها إلا بموجب موافقة خطية من الوزير، كما لا يسمح لي بعد ترك الوظيفة تقديم نصائح لعملاء هذه المؤسسات اعتماداً على معلومات غير متاحة للعامة فيما يتعلق ببرامج وسياسات الدائرة التي كنت أعمل لديها.
9. على الرئيس المباشر إعلام الموظف الذي ينوي ترك العمل بالالتزامات الواردة في هذه المادة.
10. الإفصاح بشكل خطي عن أي هدايا أو مكافآت أو مزايا قد يتم تقديمها لي أو لعائلتي، والامتناع عن قبولها إن كانت تؤثر على نزاهة عملي أو تتأثر شكوكاً حول استقلالية قراراتي، باستثناء الهدايا الترويجية الرمزية وفقاً للأنظمة والتعليمات النافذة.
11. الإبلاغ عن أي موقف قد يشكل تضارب مصالح بشكل مباشر أو غير مباشر، بما في ذلك العلاقات الأسرية أو المالية أو المهنية التي قد تؤثر على أداء واجباتي الوظيفية.

توقيع الموظف التاريخ

اسم الرئيس المباشر التوقيع التاريخ

المراجع

1. وزارة الصحة الأردنية. (2026). الخطة الاستراتيجية لوزارة الصحة الأردنية للأعوام 2030-2026. عمان: وزارة الصحة.
2. المملكة الأردنية الهاشمية. (2024). نظام إدارة الموارد البشرية في القطاع العام رقم (33) لسنة 2024 وتعديلاته. عمان: رئاسة الوزراء.
3. رئاسة الوزراء. مدونة قواعد السلوك الوظيفي وأخلاقيات الوظيفة العامة. عمان: المملكة الأردنية الهاشمية.
4. وزارة الصحة الأردنية. مدونة قواعد السلوك الوظيفي والمهني وأخلاقيات الوظيفة في وزارة الصحة. عمان: وزارة الصحة.
5. وزارة الصحة الأردنية. (2026). دليل القيم المؤسسية لوزارة الصحة للأعوام 2030-2026. عمان: وزارة الصحة.
6. وزارة الصحة الأردنية. نظام التنظيم الإداري لوزارة الصحة والهيكل التنظيمي المعتمد. عمان: وزارة الصحة.
7. رئاسة الوزراء. (2022). خارطة طريق تحديث القطاع العام 2033-2022. عمان: المملكة الأردنية الهاشمية.
8. رئاسة الوزراء. البرامج التنفيذية لخارطة طريق تحديث القطاع العام ذات العلاقة بتطوير الثقافة المؤسسية في القطاع العام. عمان: المملكة الأردنية الهاشمية.