

OGM.11			رقم المعيار
ثقافة بيئة العمل الإيجابية			عنوان السياسة
الأول	رقم الإصدار	2024/10/1	تاريخ الإصدار
PP/ECC.OGM.11	كود السياسة	2024/10/15	تاريخ التفعيل
5	عدد الصفحات	2027/10/14	تاريخ المراجعة

❖ السياسة :

- تتبنى إدارة مركز عناية العيون Eye Care سياسة تضمن بيئة عمل إيجابية ، حيث تعمل على :-
- توفير بيئة عمل صحية للعاملين عن طريق رفع مقاييس النظافة والأمن والأمان مع التخطيط المستمر لرفع كفاءة العاملين و تطوير أداءهم .
 - توفير بيئة عمل خالية من المضايقات والاعتداءات الجنسية مشتملا أي إيماءات أو تلميحات غير مناسبة أو ملامسة غير مرغوبة بالإضافة إلي أي سلوكيات عنصرية بسبب الدين أو الجنس أو السن أو الشكل أو المنشأ لأي من العاملين بمركز عناية العيون Eye Care أو المرضى أو الزوار أو أحد المترددين على المركز.
 - لا تتسامح إدارة المركز مع أي مخالفات ذات طابع جنسي ويجب الإبلاغ عنها كحدث جسيم و يتم اتخاذ إجراءات جزائية ضد من يقوم بها مع وجود دليل .
 - يتم تدريب العاملين بالمركز على منع المضايقات والاعتداءات بكافة أنواعها وعلى رأسها الجنسية.
 - كما تمنع إدارة المركز أي انتقام من أي نوع بسبب شكوى أحد الموظفين من اعتداءات أو مضايقات جنسية ويتم اتخاذ إجراءات جزائية ضد من يقوم بها .
 - يوجد قنوات تواصل بين العاملين و قادة مركز عناية العيون Eye Care.
 - يوجد بالمركز نظام لقياس رضا العاملين.

❖ الغرض :

- ضمان جودة الأداء بمركز عناية العيون Eye Care من خلال توفير بيئة عمل نظيفة جيدة صحية آمنة ترضي العاملين وتمكنهم من الإبداع و التطوير المستمر للكفاءات.

التعريفات:

- الاحتفاظ بالعاملين : هو نظام المحافظة على بقاء العاملين بشكل عام و المتميزين منهم من أصحاب الخبرة والكفاءة بشكل خاص لتقليل نسبة دوران العاملين (التسرب الوظيفي) بالمركز.
- التسرب الوظيفي (دوران العاملين) : هو ترك العاملين العمل سواء عن طريق التقدم بطلبات النقل خارج المركز أو الاستقالات أو الانقطاعات.
- الاعتداءات والمضايقات الجنسية : يقصد به أي فعل جنسي غير مرغوب أو إجباري يرتكب بغير رضا أو التهديد بذلك ويمكن أن يحدث إما ضد إرادة الشخص أو بالقوة أو قسريا أو عندما يكون الشخص غير قادر على التعبير عن الرفض كأن يكون واقع تحت تأثير مخدر.

❖ الإجراءات:

➤ إجراءات السلامة و الأمان و النظافة و النظام و الترتيب بيئة العمل:

- تقوم إدارة المركز بتوظيف عمال نظافة لاتمام أعمال النظافة بالمركز.
- تقوم إدارة المركز بالتأكد من توفير مستلزمات غسيل الأيدي و النظافة الشخصية من (صابون - مناديل - كحول - كلور - بيتادين - ورق تنشيف ..)
- يقوم قسم مكافحة العدوى بالإشراف على كفاءة أعمال النظافة و رفع تقارير في حالة وجود قصور لوضع إجراءات تصحيحية

➤ توفير متطلبات السلامة البيئية و الصحة المهنية:

- تقوم إدارة المركز بتوظيف أفراد أمن متخصصين لتأمين العاملين والمرضى والمترددین .
- تقوم إدارة المركز بالتنسيق مع قسم السلامة و الصحة المهنية بتوفير متطلبات الحماية من الحريق و الدخان و إدارة المرافق و الأجهزة الطبية .
- يقوم قسم السلامة و الصحة المهنية بالتأكد من إتمام العاملين التحاليل و الفحوصات الدورية و فحوصات عند استلام العمل.
- تقوم إدارة المركز بتوفير مكان مخصص لعمل المشروبات و الأطعمة الخفيفة يتوافر به تهوية جيدة و إضاءة جيدة و عامل مخصص لإعداد الأطعمة و المشروبات.
- تقوم إدارة المركز بالتنسيق مع قسم السلامة و الصحة المهنية للتأكد من جودة التهوية و الإضاءة و سلامة مكاتب و أقسام العمل و سلامة الكراسي و مستلزمات العمل و الصيانة الدورية لها.
- تعريف العاملين بقواعد السلوك المتبعة بالمركز و قيم و أخلاقيات المركز .
- تطبيق سياسة الباب المفتوح في التواصل بين المديرين و الموظفين.
- مساعدة الموظفين على الموازنة بين الحياة الشخصية و الحياة العملية
- يوجد آلية للتعامل مع السلوكيات الهدامة
- يوجد آلية لمنع التمييز و العنف و التحرش بالمركز
- تقدير الجهود و الشكر و التكریم
- تنمية روح الفريق
- وضع نظام تقييم أداء بغرض تحسين أداء الموظف و ليس الثواب و العقاب
- تشجيع العاملين على المشاركة في وضع سياسات و اجراءات العمل

➤ أمثلة المضايقات و الاعتداءات الجنسية:

- الاعتداءات الجسدية ذات الطابع الجنسي :
- الاغتصاب- أو محاولة القيام بذلك .
- الملامسة - الملاطفة الجبرية - القرص- الترييت - لكز.
- التهديدات بالاعتداء البدني
- التعليقات الجنسية او العروض بطلب ذلك :
- النكات , الايماءات , صور او فيديوها غير لائقة التعليقات الجنسية

- طلب ممارسة الجنس في أي سياق
 - مكالمات غير لائقة أو رسائل
 - جعل ممارسة الجنس شرط للمساعدة أو الرعاية الصحية و العلاج
 - الانتقام بسبب الشكوى من المضايقات أو الاعتداءات الجنسية :
 - العقاب , إضافة مهام وظيفية , نقل الموظف , رفض التعاون بما يؤثر على العمل .
 - تقديم معلومات خاطئة عن العمل أو نقل معلومات عن عمل الموظف .
 - الضغط على الموظف للرجوع عن الشكوى.
 - يقوم أي موظف عند اكتشاف واقعة المضايقة او الاعتداء الجنسي او الاشتباه في حدوثها برفع تقرير ابلاغ عن واقعة وفقا لسياسة متطلبات اقرار واقعة الي فريق الجودة
 - يقوم قسم الجودة بالتعامل مع الواقعة ويتم تحليل الحدث والتحقيق فيه والتحفظ على أي أدلة أو اثباتات أو شهادة شهود في مكان سري.
 - ايضاً يمكن الابلاغ من خلال تقديم شكوى كتابية من الشخص المتضرر و تقديمها الي رئيس الخدمات الطبية او رئيس القسم .
 - يقوم مدير ادارة الموارد البشرية بوضع تقرير بالواقعة في ملف الموظف المخالف بشئون العاملين على ان يوثق السلوك المخالف و ما تم اتخاذه من اجراءات تأديبية و تصحيحية و تعهد بعدم التكرار .
 - يقوم مدير المركز بتحديد نوع الجزاءات التأديبية وفقا لطبيعة المخالفة و الادلة المتاحة لإثبات الواقعة .
 - يبدأ الاجراء التصحيحي من التدريب والنصح - الانذار الكتابي و الشفوي – نقل الموظف لقسم آخر – ايقاف عن العمل – الفصل نهائياً .
 - تعاقب إدارة مركز العيون Eye Care أي قائم بالاعتداء جنسي بالفصل مباشرة.
 - عقوبة المضايقات جنسية :
 - يتم تقديم المشورة و النصح و التدريب للموظف لأول زعم او ادعاء بالمضايقة .
 - في حالة تكرار الشكوى من نفس الموظف المخالف يتم تقديم توبيخ و انذار شفوي و كتابي و يوضع في ملف الموظف بشئون العاملين أو قد يصل الي الايقاف عن العمل بحسب ثبوت الادلة و شدة الواقعة و نوعها .
 - الايقاف عن العمل او الفصل في حالة اثبات الواقعة للمرة الثانية وفقا لنوع و طبيعة الواقعة .
 - تعاقب ادارة مركز العيون Eye Care بالايقاف ع العمل او توجيه انذار كتابي في ملف الموظف بشئون العاملين في حالة الانتقام بسبب تقديم شكوى من المضايقات الجنسية .
 - تكون مسئولية رئيس القسم متابعة الاجراءات الجزائية للموظف المخالف للتأكد من عدم تكراره للمضايقات الجنسية .
- التواصل بين العاملين و قادة مركز العيون Eye Care :
- يتواصل رؤساء الاقسام مع الموظفين بالاقسام.

➤ قياس رضا العاملين:

- يقوم قسم الموارد البشرية بالتنسيق مع قسم الجودة و مركز المعلومات بالمركز بقياس رضا العاملين كل 3 اشهر من خلال جوجل شيت و نماذج استبيانات ورقية و مقابلات شخصية.
- يقوم مركز المعلومات بجمع البيانات و رفعها الى قسم الجودة.
- يقوم قسم الجودة بتحليل بيانات القياس و رفعها الى لجنة التوجيه و القيادة.
- يقوم اعضاء لجنة التوجيه و القيادة بالوصول الى الخطط التصحيحية و التوصيات لرفع مدى رضا العاملين مع ابلاغ العاملين بما يتم اتخاذه من اجراءات للحصول على رضاهم

➤ التخطيط لتطوير اداء العاملين:

- يقوم رؤساء الأقسام بتقييم أداء العاملين وفقا لبنود التقييم الشهري .
- يقوم رؤساء الاقسام بمقابلة العاملين لتعريفهم بملاحظات الاداء و وضع الخطط التصحيحية لتطوير و تحسين الاداء
- يقوم مسئول التدريب بادارة الموارد البشرية بالتنسيق مع رؤساء الاقسام لتحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين بالاقسام وفقا لنتائج تقييم العاملين و تقييم الكفاءة السنوي
- يلتزم العاملين بحضور برامج التدريب

➤ آلية الاحتفاظ بالعاملين:

- تقوم ادارة الموارد البشرية عند وضع خطة العمالة بتحديد الاعداد المطلوبة من الموارد البشرية بالاقسام وفقا لنسبة إشغال كل قسم مع الاخذ في الاعتبار الاجازات الرسمية و الاجازات المسموح للعامل بها و فترات الراحة.
 - تنسق إدارة التدريب و قسم الموارد البشرية لانضمام الموظفين الجدد عند استلام العمل الي برنامج التهيئة الخاص بالمركز لضمان انتماءه للمركز.
 - يقوم قسم الموارد البشرية بالتنسيق مع قسم الجودة و ادارة الموارد البشرية بقياس رضا العاملين كل 3 اشهر و تحليل بيانات القياس و الوصول لخطط تصحيحية و توصيات لرفع مدى رضا العاملين مع ابلاغ العاملين بما يتم اتخاذه من اجراءات للحصول على رضاهم.
 - يتواصل رؤساء الاقسام مع الموظفين لتعريفهم بفرص الترقيات المتاحة للتعزيز للبقاء بالمركز .
 - تعمل ادارة التدريب بالتنسيق مع رؤساء الاقسام على توفير فرص تدريبية لتنمية مهارات و مؤهلات الموظفين.
 - يقوم رؤساء الاقسام/مديري الادارات بوضع برامج تحفيزية للعاملين.
 - تعمل ادارة الجودة على تدريب رؤساء الاقسام و مديري الادارات على التحفيز و مهارات القيادة
 - تقوم ادارة مركز العيون Eye Care بالتنسيق مع العلاقات العامة و ادارة التدريب بعمل الانشطة الاجتماعية مثل حفلات التكريم للمتميزين و الرحلات.
- التخطيط لتوفير وقت راحة للعاملين:
- تقوم ادارة المركز بتخصيص نصف ساعة راحة لجميع العاملين بالتناوب و بما لا يضر مصلحة العمل.

- يقوم رؤساء الاقسام بتنسيق نصف ساعة راحة للعاملين بحيث يتم تغطية و اتاحية خدمات الاقسام بالعاملين
- يستخدم العاملین وقت الراحة في تناول الاطعمة و الصلاة و غيرها من الاحتياجات
- حماية حقوق المرأة العاملة :
- تتبع ادارة المركز القانون رقم 12 لسنة 2003 لضمان حقوق المرأة العاملة كما يلي :
- تلتزم ادارة المركز باعطاء السيدات العاملات اجازة الوضع لمدة اربع اشهر بعد الولادة بأجر كامل.

❖ المسئول:

- مدير المركز
- مدير الجودة
- مسئول السلامة و الصحة المهنية
- مسئول مكافحة العدوى
- مسئول الموارد البشرية

❖ المرفقات :

نموذج استبيان رضا العاملين

❖ الاختصارات

- ECC = Eye Care Center
- OGM = Organization Governance & Management
- PP = Policy & Procedure
- GAHAR = General Authority for Healthcare Accreditation & Regulation

❖ المراجع:

- معايير اعتماد المراكز الطبية المتخصصة و جراحات اليوم الواحد 2022 GAHAR

التاريخ	التوقيع	الوظيفة	
			الإعداد
			المراجعة
			الاعتماد