

## الدليل التشغيلي لقسم الامن بالمستشفى

### أولاً: المقدمة

تهدف إدارة الأمن بالمستشفى إلى ضمان حماية الأرواح والممتلكات والحفاظ على بيئة آمنة للمرضى والزوار والموظفين، مع الالتزام بالقوانين الوطنية ومعايير الاعتماد الخاصة بالمستشفيات.

### ثانياً: الرؤية والرسالة

- الرؤية: توفير بيئة آمنة وموثوقة تضمن سلامة جميع المرضى والعاملين والزوار بالمستشفى وتعكس صورة إيجابية للمستشفى.
- الرسالة: تطبيق أفضل الممارسات والإجراءات الأمنية وفق معايير تستند إلى الجودة والاحترام وراحة المرضى ومعايير الجودة والاعتماد القومى

### ثالثاً: الأهداف

- 1) حماية المرضى والزوار والعاملين
- 2) تعزيز الشعور بالأمان داخل المستشفى.
- 3) منع الحوادث والمخاطر الأمنية.
- 4) الالتزام بالقوانين والتشريعات المحلية.
- 5) دعم عمليات الطوارئ والاستجابة السريعة.

### رابعاً: الهيكل التنظيمي لقسم الاستقبال:-

#### ◀ أهمية الهيكل التنظيمي:

- 1) تحديد المسؤوليات: يوضح الهيكل التنظيمي مسؤوليات كل قسم ووحدة، مما يمنع التداخل والازدواجية في العمل.
- 2) تسهيل التواصل: يسهل الهيكل التنظيمي عملية التواصل بين الأقسام المختلفة، مما يعزز التعاون والتنسيق بينها.
- 3) تحقيق الأهداف: يضمن الهيكل التنظيمي تحقيق أهداف قسم الفندقة بشكل فعال ومنظم.
- 4) توضيح علاقات العمل: -

المدير الإداري

مدير مركز المعلومات

مدير قسم الاستقبال

➤ الوظائف المدرجة بالهيكل:

- (1) المدير الإداري
- (2) مشرف قسم الامن
- (3) فريق الامن

نموذج توضيحي للهيكل التنظيمي



## خامساً: المهام والمسؤوليات

### 1 - مدير/مشرف قسم الامن:

#### **مشرف /مدير الأمن**

- 1) المشاركة في وضع السياسة الأمنية العامة.
- 2) وضع وتنظيم الجداول الزمنية وخطط العمل والورديات والتدريب على السياسات والإجراءات لفريق الاستقبال .
- 3) الإشراف على خطط الطوارئ والإخلاء والتدريب المستمر لحالات الازمات والكوارث.
- 4) التنسيق مع الشرطة والجهات الحكومية.
- 5) متابعة التزام أفراد الأمن بالمهام الموكلة إليهم ومتابعة سلامة اجهزة الكاميرات على مدار الساعة طوال الاسبوع.
- 6) عمل حصر دوري بالعدد الفعلي لأعضاء القسم وعمل حصر بالاحتياج من الموظفين بالتنسيق مع قسم الموارد البشرية
- 7) توزيع المهام على النوبات ومراقبة وتقييم الاداء.
- 8) مراجعة تقارير الحوادث وتقديم تقرير دوري للمدير الإداري.

#### **2- أفراد الأمن**

- 1) تأمين البوابات والمخارج.
- 2) تسجيل بيانات الزوار.
- 3) التفتيش الدوري للعاملين ساعة الخروج مع كل ورديه مع اثبات التفتيش في السجلات الخاصة بذلك
- 4) مراقبة أنظمة الكاميرات.
- 5) المرور على الغرف يوميا للتأكد من انتهاء مواعيد الزيارة وإثبات المرافقين كل ليلة
- 6) تسجيل الدخول والخروج لسيارات المرحمة والأسعاف والنفائيات
- 7) المشاركة في خطط الطوارئ والإخلاء.

## سادساً: السياسات/ الإجراءات التشغيلية القياسية (SOPs) للفريق

### 1- سياسات السلوك المهني لفريق الامن

- الالتزام بالحضور والانصراف وبالمظهر العام وكرات التعريف والنظافة الشخصية.
- احترام خصوصية المرضى والزوار.
- الحفاظ على سرية البيانات والمعلومات

### 2- إجراءات أمنية: -

#### ← التفتيش الأمني للزوار والمرافقين

- (1) التأكد من الهوية وتسجيل البيانات وإصدار بطاقة زائر (زائر ادارى)
- (2) التدقيق على الهوية وإثبات العلاقة مع المريض (زائر للمريض) مع الالتزام بمواعيد الزيارة
- (3) التفتيش عند المداخل باستخدام أجهزة كشف المعادن
- (4) منع إدخال الأطعمة غير المصرح بها، أو أي أدوات حادة أو مواد خطيرة في حال الرفض يتم منع الدخول ورفع تقرير للمدير الإداري بالإجراء

#### ← مراقبة محيط المستشفى الخارجي

- (1) إجراء جولات دورية وتفتيش بصري خارج بوابات المستشفى لتأمين المنطقة المحيطة
- (2) رصد أي أنشطة غير معتادة (تجمعات، متسولين، مركبات مشبوهة)
- (3) الإبلاغ الفوري عن أي تهديد أمني محتمل
- (4) التنسيق مع الشرطة إذا لزم الأمر

#### ← المرافقة الأمنية الداخلية

- (1) مرافقة المرضى النفسيين أو الخطرين داخل الأقسام
- (2) تأمين تنقل الأموال داخل المستشفى (مثل الصرافة أو المحاسبة)
- (3) تأمين الوفود الرسمية أو الشخصيات الهامة أثناء الزيارات وتسجيل المسار الزمني للمرافقة

#### ← تفتيش غرف الإقامة (مرضى أو مرافقين)

- (1) يتم التفتيش اليومي للغرف لتأمينها وللتأكد من انتهاء الزيارة وإثبات المرافق في حالة المبيت
- (2) يجب أن تتم أي عملية تفتيش داخل الغرف أو مع الأشخاص بمراعاة الخصوصية التامة، ووجود شهود رسميين عند الحاجة
- (3) يتم التفتيش بناءً على طلب الإدارة أو شكوى / بلاغ
- (4) إشعار المريض أو المرافق مسبقاً (إن أمكن)
- (5) التفتيش بحضور مسؤول التمريض أو الطبيب المناوب
- (6) البحث عن: أدوات حادة، مواد ممنوعة، أسلحة، مواد قابلة للاشتعال، أجهزة تصوير غير مصرح بها
- (7) توثيق العملية بمحضر رسمي ورفعها للإدارة

### ◀ التعامل مع حالات الاشتباه في وجود مواد ممنوعة أو سلوك غير طبيعي

- 1) التأكد من عدم اصطحاب / حيازة أي أصل من أصول المستشفى (المستديمة والمؤقتة) دون إذن مصرح ومكتوب وموثق أثناء تفتيش القوى العاملة قبل مغادرة المستشفى يوميا
- 2) في حالة اكتشاف حيازة مواد خطيرة وممنوعة أو أحد الأصول الخاصة بالمستشفى يتم الإبلاغ الفوري لمشرف
- 3) التنسيق مع الشرطة أو الأمن الداخلي إذا لزم
- 4) توثيق كل التفاصيل بمحضر رسمي
- 5) يُمنع منعاً باتاً استخدام القوة أو رفع الصوت، ويجب تدريب جميع أفراد الأمن على مهارات التواصل والاحتواء
- 6) في حالات الطوارئ، يتوجب إعطاء الأولوية لسلامة الجميع

### ◀ ضبط محاولات التصوير داخل الأقسام دون إذن

- 1) الطلب من الشخص إيقاف التصوير فوراً
- 2) التأكد من حذف الصور أو الفيديوهات
- 3) إبلاغ مشرف الأمن للتعامل في حالة الرفض والتعدي
- 4) التوثيق الكامل للحالة (اسم، توقيت، موقع) في حال وجود تجاوزات، التنسيق مع الجهات القانونية المختصة

### ◀ دخول عربات النفايات الطبية والخطرة

- 1) التأكد من هوية السائق وتصريح الدخول
- 2) تحديد أوقات دخول العربات مسبقاً بالتنسيق مع قسم النفايات بجدول مسبق
- 3) مرافقة فرد أمن إلى موقع التحميل/التفريغ
- 4) التحقق من إغلاق الحاويات وعدم وجود تسريبات
- 5) توثيق وقت الدخول والخروج في سجل خاص

### ◀ التعامل مع سيارات الإسعاف

- 1) تأمين دخول سيارات الإسعاف بسرعة عند وصولها
- 2) تسهيل حركة العربة إلى بوابة الطوارئ
- 3) إبلاغ الفريق الطبي المعني فوراً
- 4) منع أي تجمع أو إعاقة في مسار الإسعاف
- 5) تسجيل بيانات السيارة والسائق وتوقيت الدخول

OCTOBER CLINIC  
HOSPITAL

## ◀ التعامل مع نقل المتوفين

- 1) التأكد من اكتمال الإجراءات القانونية والطبية (شهادة وفاة، إذن نقل)
- 2) التنسيق مع إدارة شؤون المتوفين والمرحمة
- 3) مرافقة فرد أمن لعملية النقل من المرحمة حتى السيارة
- 4) تسجيل بيانات سيارة النقل، اسم المرافقين، ووقت الخروج
- 5) منع التصوير أو التجمهر في المنطقة

## سابعاً: معايير الجودة والسلامة

- ✓ الالتزام بسرية بيانات المرضى.
- ✓ التفاعل بلغة احترافية ومهنية.
- ✓ تطبيق معايير مكافحة العدوى والجودة.

## ثامناً : التدريب والتطوير والتقييم (مشرف القسم)

- ✓ تدريب دوري على مهارات التواصل.
- ✓ ورش عمل عن التعامل مع المواقف الطارئة.
- ✓ التدريب على خطط الامن والاخلاء والاكواد الخاصة بالقسم تبعاً لمعايير الرقابة و الاعتماد
- ✓ التقييم الدوري للموظفين لتحسين تقديم الخدمة وتجربة المريض.

## تاسعاً: مؤشرات الأداء الرئيسية لقسم الأمن بالمستشفى (KPIs)

### ◀ السلامة والأمان

- 1) معدل الحوادث الأمنية الشهرية ( = عدد الحوادث ÷ عدد الأيام)
- 2) معدل الحوادث لكل 100 موظف = (عدد الحوادث ÷ عدد الموظفين) × 100
- 3) عدد الحوادث الأمنية الممنوعة (محاولات سرقة أو دخول غير مصرح تم إحباطها).
- 4) معدل الحوادث من الدرجة الحرجة (مثل الاعتداءات أو سرقة أدوية خطيرة)

### ◀ الاستجابة للطوارئ

- 1) زمن الاستجابة الأولي للبلاغ (من وقت الاتصال حتى وصول أول فرد أمن).
- 2) عدد التدريبات المنفذة شهرياً على الطوارئ (إخلاء - حريق - تسرب كيميائي).
- 3) معدل المشاركة في التدريبات = (عدد المشاركين ÷ العدد المستهدف) × 100

## ← الالتزام والانضباط

- 1) معدل الغياب غير المبرر لأفراد الأمن شهريًا.
- 2) عدد الإنذارات أو المخالفات المسجلة ضد أفراد الأمن.
- 3) نسبة التزام الأمن بجداول الدوريات المحددة (جولات حراسة)
- 4) معدل استكمال تقارير الجولات الأمنية اليومية.
- 5) عدد الشكاوى ضد أفراد الأمن شهريًا.
- 6) نسبة التزام الزوار بارتداء بطاقات تعريفية.

## ← الكفاءة التشغيلية

- 1) نسبة تغطية كاميرات المراقبة العاملة = (عدد الكاميرات العاملة ÷ الإجمالي) × 100
- 2) عدد الأعطال الأمنية التقنية (كاميرات – أجهزة إنذار – بوابات)
- 3) معدل استهلاك موارد الأمن (مثل أجهزة اللاسلكي – بطاريات – كشافات)
- 4) نسبة التكاليف الأمنية إلى ميزانية التشغيل الكلية للمستشفى.
- 5) عدد حالات التعاون بين الأمن والأقسام الأخرى (مثل الطوارئ أو الصيدلية).
- 6) تكلفة الأعطال الأمنية التقنية (إصلاح/صيانة)
- 7) عدد الساعات المسجلة في كاميرات المراقبة القابلة للاسترجاع.

## ← مؤشرات جودة الخدمة

- 1) معدل فقدان الممتلكات الشخصية داخل المستشفى.
- 2) زمن التعامل مع بلاغ المفقودات/المسروقات حتى الحل.
- 3) عدد حالات الاعتداء على الكادر الطبي التي تم منعها.

OCTOBER CLINIC  
HOSPITAL

## عاشراً: الوثائق والسجلات والجداول

1. سجل الحوادث الأمنية (قم البلاغ | التاريخ | الوقت | نوع الحادث | الموقع | الأشخاص المعنيين | تفاصيل الحادث | الإجراء المتخذ | اسم المبلّغ | توقيع)
2. سجل التدريب الأمني | الرقم | اسم الموظف | اسم الدورة التدريبية / نوع التدريب | التاريخ | المدرب | / عدد المتدربين | توقيع الموظف |
3. نموذج تقييم الأداء الذاتي للعامل
4. سجل الاختراقات الأمنية | التاريخ | الوقت | نوع الخرق | كيف تم الاكتشاف | الإجراءات المتخذة | اسم المسؤول | توقيع |
5. سجل/جدول توزيع المهام اليومية.
6. سجل الزوار | الرقم | الاسم الكامل | رقم الهوية | الجهة/القسم المقصود | وقت الدخول | وقت الخروج | توقيع الزائر |
7. سجل دخول وخروج المركبات | الرقم | رقم اللوحة | نوع السيارة | اسم السائق | الجهة المقصودة | وقت الدخول | وقت الخروج | توقيع الأمن |
8. سجل تسليم واستلام النوبات | التاريخ | وقت التسليم | اسم المسلم | وقت الاستلام | اسم المستلم | ملاحظات | توقيع المسلم | توقيع المستلم |
9. سجل المفقودات والموجودات | الرقم | التاريخ | وصف الغرض | مكان العثور | اسم الشخص المبلّغ | هل تم الاستلام؟ | اسم المستلم | التوقيع |
10. سجل متابعة الكاميرات | التاريخ | الوقت | المكان | الملاحظة / الحدث | اسم المراقب | الإجراء المتخذ | توقيع |

OCTOBER CLINIC  
HOSPITAL