



جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل  
IMAM ABDULRAHMAN BIN FAISAL UNIVERSITY

مستشفى الملك فهد الجامعي  
King Fahd Hospital of The University

## دليل الأمن

بمستشفى الملك فهد الجامعي



## الرسالة

“ العمل الدائم على رفع وتطوير مستوى وكفاءة إدارة وأجهزة الأمن في المستشفى وخلق التعاون المتبادل بين كافة شرائح المجتمع وكوادر الأمن لما فيها ضمان إتقان العمل وتميزه نحو مجتمع آمن ”

## الرؤية

“ التميز في تحقيق أعلى معايير الجودة لأمن وصحة منسوبي المستشفى والمرضى والزوار والاستمرار بمواجهة الحادثة والتطوير الذي من شأنه المحافظة على الأمن بالمستشفى وما يتبع لها ”



## خدمات الأمن

- الحراسة
- المراقبة الأمنية
- التوجيه والتثقيف
- المساعدة في الطوارئ
- صلاحيات التحكم والدخول
- مساعدة الموظفين والزوار
- إدارة الحوادث و تقييم الخطر
- الاتصال بالشرطة و الإبلاغ عن حالات المشتبه فيها والنشاطات التي يجرمها القانون
- يستفيد المستشفى من خدمات أفراد الخدمات الأمنية الخارجيين بإشراف من ضباط الأمن

## ساعات العمل

٢٤ ساعة على مدى الأسبوع

# الأمن



يركز برنامج إدارة الامن على تهيئة بيئة آمنة وسليمة للطلبة والموظفين والمرضى والزائرين حيث تنتهج المستشفى سياسة(عدم التسامح) مع العنف وحماية حقوق الأفراد مع مراعاة تطبيق القوانين. كذلك يجرى توجيه منسوبي المستشفى حسب البرامج التي تفرد بها إدارة الأمن لذلك كما يتلقى المرضى معلومات عن كيفية الحفاظ على ممتلكاتهم عند التنويم.

## القبو

- يمنع التدخين معاً باتاً
- يجب المحافظة على نظافة الموقع
- عدم السماح بخروج أي أجهزة أو معدات دون تصريح من الجهة المختصة.
- يمنع دخول مندوبي الشركات الا بعد أخذ كرت زائر من إدارة الأمان.
- عدم السماح للمراجعين باستخدام المصاعد للصعود إلى اقسام التنويم العلوية.
- مسائلة الأشخاص المتجولين وإرشادهم إلى الموقع المراد زيارته أو إخراجهم من الموقع
- عدم السماح للمراجعين أو الزوار الدخول إلى الكافتيريا مع ابلاغهم بأنها خاصة بمنسوبي المستشفى فقط.
- يجب اليقظة وعدم النوم او الانسحاب من الموقع الا بعد الاستئذان من المشرف وعدم الانشغال بالجوال.
- يجب التأكد من تعليق البطاقة التعريفية لمنسوبي المستشفى والطلبة والعمال اثناء الدخول والرفع بأسماء المخالفين.
- يجب الانتباه إلى عربات العمال أو نحوه من ضرب الابواب الزجاجية أو الحديدية أو الحواجز المثبتة بالجدران والابلاغ عنهم.

## مدخل الخدمات

- يجب المحافظة على نظافة الموقع.
- عدم السماح بتجمع العمال أو رفع أصواتهم.
- عدم السماح بوقوف السيارات مقابل المدخل الرئيسي.
- عدم السماح بخروج المرضى المنومين بلباس التنويم.
- يمنع دخول مندوبي الشركات الا بعد أخذ كرت زائر من إدارة الأمان.
- عدم السماح بخروج أي أجهزة أو معدات دون تصريح من الجهة المختصة.
- عدم السماح باستخدام المصعد المؤدي إلى حضانة الاطفال لغير المصرح لهم.
- يمنع التدخين منعاً باتاً من قبل المراجعين أو منسوبي المستشفى أمام المدخل.
- يجب اليقظة وعدم النوم او الانسحاب من الموقع الا بعد الاستئذان من المشرف وعدم الانشغال بالجوال
- يجب التأكد من تعليق البطاقة التعريفية لمنسوبي المستشفى والطلبة والعمال اثناء الدخول والرفع بأسماء المخالفين.
- يجب تفتيش عمال الشركات المتعاقدة بالمستشفى إثناء خروجهم وإبلاغ المشرف المناوب عن أي ملاحظه توجد بحوزتهم.

## الصالة الرئيسية

- يمنع التدخين معاً باتاً.
- يجب المحافظة على نظافة الموقع.
- يمنع استخدام الهاتف أو التحويلة في الأمور الشخصية.
- يمنع دخول مندوبي الشركات الا بعد أخذ كرت زائر من إدارة الأمان.
- يجب التعامل مع المراجعين ومنسوبي المستشفى والطلبة بطريقة حسنة.
- عدم السماح بخروج أي أجهزة أو معدات دون تصريح من الجهة المختصة.
- عدم السماح بصعود المراجعين والزوار أو الأطفال نهائياً إلا بورقة تصريح من إدارة علاقات وحقوق المرضى
- يجب التعاون مع الأقسام في حالة الاتصال لوجود مشكلة وإبلاغ مشرف المؤسسة والجامعة للتوجه إليها.
- عدم السماح بدخول المأكولات أو البطانيات إلا بورقة تصريح من التمريض بالقسم المنوم به المريض.
- يجب اليقظة وعدم النوم او الانسحاب من الموقع الا بعد الاستئذان من المشرف وعدم الانشغال بالجوال.
- يجب التدقيق على كروت المرافقين ومطابقة الصورة الموجودة في الكرت بحامل الكرت ويمنع دخول غيرهم.
- يجب التأكد من تعليق البطاقة التعريفية لمنسوبي المستشفى والطلبة والعمال أثناء الدخول والرفع بأسماء المخالفين.
- عدم السماح بنزول المريض من الاقسام العلوية إلى الصالة الرئيسية الا بوجود المرافق له وعدم التجول في المستشفى بلباس التنويم.
- يجب التعامل مع المراجعين والمرضى بأخلاق حسنة وعدم الدخول معهم في مشادات كلامية واستدعاء المشرف المناوب إذا لزم الامر.

## مساعد العمليات

- يمنع التدخين معاً باتاً.
- يجب المحافظة على نظافة الموقع.
- يمنع دخول مندوبي الشركات الا بعد أخذ كرت زائر من إدارة الأمان.
- يمنع استخدام مساعد العمليات من قبل المراجعين والموظفين والزوار نهائياً.
- عدم السماح بخروج أي أجهزة أو معدات دون تصريح من الجهة المختصة.
- يجب إبلاغ المراجعين من هم مسموح لهم بالدخول في الفترة الصباحية باستعمال مساعد الصالة الرئيسية.
- يجب اليقظة وعدم النوم او الانسحاب من الموقع الا بعد الاستئذان من المشرف وعدم الانشغال بالجوال.
- يجب التأكد من تعليق البطاقة التعريفية لمنسوبي المستشفى والطلبة والعمال أثناء الدخول والرفع بأسماء المخالفين.
- يجب التعامل مع المراجعين والمرضى بأخلاق حسنة وعدم الدخول معهم في مشادات كلامية واستدعاء المشرف المناوب إذا لزم الامر.

## المظلة

- يمنع التدخين منعاً باتاً
- يجب المحافظة على نظافة الموقع.
- عدم السماح بتجمع المواطنين عند المداخل الرئيسية للطوارئ.
- يجب ابعاد المراجعين اثناء إنزال المصابين من سيارات الإسعاف.
- يجب التصرف بحكمه وعدم الدخول مع المراجعين أو الزوار بمشادات كلامية.
- عدم السماح بخروج أي أجهزة أو معدات دون تصريح من الجهة المختصة.
- عدم السماح بوقوف السيارات أو الانتظار عند الحواجز أو في المسار وأخراجهم بشكل سريع.
- يجب اليقظة وعدم النوم أو الانسحاب من الموقع الا بعد الاستئذان من المشرف وعدم الانشغال بالجوال
- عدم السماح بوقوف السيارات و الانتظار في مسار سيارات الاسعاف ويجب ان يكون المسار خالياً لاستقبال الحالات الطارئة.
- يجب التعاون من الحالات الطارئة باستدعاء المسعفين لإنزال المريض والتنبيه على السائق بإخراج السيارات من الموقع.
- يجب التعامل مع المراجعين والمرضى بأخلاق حسنة وعدم الدخول معهم في مشادات كلامية واستدعاء المشرف المناوب إذا لزم الامر.
- يجب التحلي بالصبر والحكمة مع المراجعين والمرضى والموظفين وعدم الدخول بمشادات كلامية معهم عند رفضهم اتباع التعليمات وإبلاغ المشرف المناوب بالتفاهم معهم.

## مساعد القسطرة

- يمنع التدخين منعاً باتاً
- يمنع خروج المرضى بلباس التنويم.
- يجب المحافظة على نظافة الموقع
- عدم ترك الباب الرئيسي للمبنى مفتوح.
- يمنع دخول مندوبي الشركات الا بعد أخذ كرت زائر من إدارة الأمن.
- عدم السماح بخروج أي أجهزة أو معدات دون تصريح من الجهة المختصة.
- يجب اليقظة وعدم النوم أو الانسحاب من الموقع الا بعد الاستئذان من المشرف وعدم الانشغال بالجوال
- يجب التأكد من تعليق البطاقة التعريفية لمنسوبي المستشفى والطلبة والعمال اثناء الدخول والرفع بأسماء المخالفين.
- عدم السماح بصعود المراجعين والزوار والمرضى في الفترة الصباحية والمسائية او خارج اوقات الزيارة الا بورقة تصريح من إدارة علاقات وحقوق المرضى.

## مبنى العيادات الخاصة

- يمنع خروج المرضى بلباس التنويم.
- يجب المحافظة على نظافة الموقع.
- عدم ترك الباب الرئيسي للمبنى مفتوح .
- عدم السماح بخروج أي أجهزة أو معدات دون تصريح من الجهة المختصة.
- عدم السماح بصعود المراجعين والزوار الا بعد الاتصال على قسم التمريض.
- يمنع التدخين منعاً باتاً من قبل المراجعين ومنسوبي المستشفى امام المدخل.
- يجب اليقظة وعدم النوم او الانسحاب من الموقع الا بعد الاستئذان من المشرف وعدم الانشغال بالجوال
- يجب التأكد من تعليق البطاقة التعريفية لمنسوبي المستشفى والطلبة والعمال اثناء الدخول والرفع بأسماء المخالفين.

## الطوارئ

- يمنع التدخين منعاً باتاً
- يجب المحافظة على نظافة الموقع.
- يجب المحافظة على كراسي المتحركة للمرضى.
- يمنع جلوس حارس الأمن بغرفة الطبيب أو التمريض.
- يجب تنظيم المراجعين والمرضى اثناء دخولهم إلى الطبيب المناوب.
- عدم السماح بخروج أي أجهزة أو معدات دون تصريح من الجهة المختصة.
- عدم السماح للمراجعين الرجال بالوقوف امام مدخل كشف النساء أو الدخول.
- عدم السماح للمراجعين والزوار الوقوف والتجمع امام مداخل الطوارئ.
- عدم السماح بوقوف المرضى أو المراجع في الممرات وارشادهم بالجلوس في كراسي الانتظار.
- يجب التعامل مع المراجعين والمرضى بأخلاق حسنة وعدم الدخول معهم في مشادات كلامية.
- يجب التدخل في حالة التعدي على الطبيب وإبلاغ المشرف واستدعاء العسكري المناوب اذا لزم الامر.
- يجب اليقظة وعدم النوم او الانسحاب من الموقع الا بعد الاستئذان من المشرف وعدم الانشغال بالجوال.
- في حالة عدم استجابة المراجع و المرضى للتعليمات إبلاغ المشرف واستدعاء العسكري المناوب إذا لزم الامر.
- يجب إخراج المرافقين مع المرضى من داخل ملاحظة الرجال وإرشادهم بالجلوس على كراسي الانتظار و الاكتفاء بمرافقة شخص واحد مع المريض.

## مبنى العيون والجلدية

- يمنع التدخين منعاً باتاً.
- يجب المحافظة على نظافة الموقع.
- عدم ترك الباب الرئيسي للمبنى مفتوح.
- يمنع وقوف المراجعين في الممرات أو عند ابواب العيادات.
- يمنع دخول مندوبي الشركات الا بعد أخذ كرت زائر من إدارة الأمن.
- عدم السماح بخروج أي أجهزة أو معدات دون تصريح من الجهة المختصة.
- يجب اليقظة وعدم النوم او الانسحاب من الموقع الا بعد الاستئذان من المشرف وعدم الانشغال بالجوال
- يجب التأكد من تعليق البطاقة التعريفية لمنسوبي المستشفى والطلبة والعمال اثناء الدخول والرفع بأسماء المخالفين.

## مدخل المدير الطبي

- يمنع التدخين منعاً باتاً
- يجب المحافظة على نظافة الموقع.
- عدم السماح بتجمع المراجعين أو الزوار أمام المدخل أو في الممرات.
- يجب الإبلاغ عن الملاحظات وقت حدوثها للمشرف المناوب.
- يمنع دخول مندوبي الشركات الا بعد أخذ كرت زائر من إدارة الأمن.
- عدم السماح بخروج أي أجهزة أو معدات دون تصريح من الجهة المختصة.
- يجب اليقظة وعدم النوم او الانسحاب من الموقع الا بعد الاستئذان من المشرف وعدم الانشغال بالجوال
- يجب التأكد من تعليق البطاقة التعريفية لمنسوبي المستشفى والطلبة والعمال اثناء تواجدهم بالموقع والرفع بأسماء المخالفين.

## مبنى الطب النفسي

- يمنع التدخين منعاً باتاً.
- يجب المحافظة على نظافة الموقع.
- يجب تفتيش الزوار وقت الدخول والتأكد من عدم حملهم الات حادة.
- يجب رفع الملاحظات للمشرف المناوب وقت حدوثها دون تأخير.
- يمنع خروج المريض المنوم من المبنى الا بتصريح من قسم التمريض.
- يجب تنظيم دخول الزوار وقت الزيارة واخراجهم بعد انتهاء فترة الزيارة.
- يمنع دخول مندوبي الشركات الا بعد أخذ كرت زائر من إدارة الأمن.
- عدم السماح بخروج أي أجهزة أو معدات دون تصريح من الجهة المختصة.
- عدم السماح للمراجعين بالدخول إلى المبنى لمراجعة الطبيب أو الاستقبال.
- عدم السماح للمراجعين بالدخول إلى المبنى خارج اوقات الزيارة الا بورقة موعد لليوم ذاته.
- التدخل الفوري أثناء وجود مريض نفسي متهيج ومساعدة قسم التمريض اثناء الطلب.
- اليقظة وعدم النوم او الانسحاب من الموقع الا بعد الاستئذان من المشرف وعدم الانشغال بالجوال
- يجب التشيك على جميع الأبواب وإغلاقها بعد نهاية الدوام وعمل تقارير أمنية في حالة وجود ملاحظات.
- يجب التأكد من تعليق البطاقة التعريفية لمنسوبي المستشفى والطلبة والعمال اثناء الدخول والرفع بأسماء المخالفين.
- يجب التدخل في حالة تعدي أحد المراجعين أو المرضى على موظف الاستقبال أو الأطباء وإبلاغ المشرف واستدعاء العسكري المناوب إذا لزم الأمر.
- يجب التعامل مع المراجعين والمرضى بأطلاق حسنة وعدم الدخول معهم في مشادات كلامية واستدعاء المشرف المناوب إذا لزم الامر.

## العيادات

- يمنع التدخين منعاً باتاً
- يجب المحافظة على نظافة الموقع.
- عدم السماح بجلوس الرجال في الأماكن الخاصة بالنساء.
- يجب إرشاد المراجعين بموقع العيادة الخاصة به وانتظار دوره.
- يجب إبلاغ المشرف المناوب عن أي مشكله تحدث بالموقع.
- عدم السماح بتجمع المراجعين في الممرات أو المداخل تجنباً للازدحام.
- يجب تنظيم صفوف المراجعين لأخذ مواعيدهم بالشكل الصحيح.
- يمنع اخذ أوراق المواعيد الخاصة بالمراجعين وهذا مخالف للنظام.
- عدم السماح بخروج أي أجهزة أو معدات دون تصريح من الجهة المختصة.
- يجب اليقظة وعدم النوم او الانسحاب من الموقع الا بعد الاستئذان من المشرف وعدم الانشغال بالجوال
- يجب التحلي بالصبر والحكمة وعدم الدخول في مشادات كلامية مع المراجعين وعند وجود ملاحظة استدعاء المشرف.

## العناية المركزة والقلب

- يمنع التدخين منعاً باتاً
- يجب المحافظة على نظافة الموقع.
- التعامل مع الزوار بطريقة حسنة.
- عدم السماح بدخول الأطعمة والمشروبات للعنايات.
- يمنع دخول مندوبي الشركات الا بعد أخذ كرت زائر من إدارة الأمان.
- عدم السماح بخروج أي أجهزة أو معدات دون تصريح من الجهة المختصة.
- يجب تنظيم دخول الزوار في اوقات الزيارة عدد شخصيين لكل مريض على ان يتم جلوسهم ٥ دقائق.
- يجب اليقظة وعدم النوم او الانسحاب من الموقع الا بعد الاستئذان من المشرف وعدم الانشغال بالجوال
- يجب التعامل مع الزوار والمرضى بأخلاق حسنة وعدم الدخول معهم في مشادات كلامية واستدعاء المشرف المناوب إذا لزم الامر.
- عدم السماح بدخول المراجعين في وقت خارج اوقات الزيارة إلا بعد أخذ ورقة من إدارة علاقات وحقوق المرضى.
- يجب التأكد من تعليق البطاقة التعريفية لمنسوبي المستشفى والطلبة والعمال اثناء الدخول والرفع بأسماء المخالفين.

## بوابة المجمع السكني رقم ٢

- يمنع التدخين منعاً باتاً
- يجب المحافظة على نظافة الموقع.
- عدم السماح بدخول أي شخص داخل السكن.
- يجب رفع جميع الملاحظات إلى إدارة الامن.
- يمنع وقوف السيارات في الممر الخاص للموقع.
- يجب اخذ بطاقات الممرضات عند ذهابهن للسوق إلى السوق.
- عدم السماح بخروج أي أجهزة أو معدات دون تصريح من الجهة المختصة.
- عدم السماح بالتجمع داخل البوابة من ضيوف أو اصداقاء أو رجال الأمان.
- يجب التأكد من البطاقة للسائنين قبل الدخول والعمال المقاولين اثناء الدخول للصيانة.
- يجب استدعاء المشرف للدخول مع عمال الصيانة وتسجيل الشقة المراد العمل بها.
- عدم السماح بخروج الساكنات مع سيارات الاجرة والرفع بأسماء الراجعين إلى السكن بسيارات الأجرة.
- يجب اليقظة وعدم النوم او الانسحاب من الموقع الا بعد الاستئذان من المشرف وعدم الانشغال بالجوال
- عدم السماح بخروج أي ممرضه إلا بتصريح من إدارة الإسكان أو إدارة المستشفى والممرضات المتزوجات بكرت يحتوي على صورة الزوج والزوجة.
- يجب التعامل مع الزوار والسائنين بأخلاق حسنة وعدم الدخول معهم في مشادات كلامية واستدعاء المشرف المناوب إذا لزم الامر.

## مبنى الأكاديمية B

- يمنع التدخين منعاً باتاً
- يجب المحافظة على نظافة الموقع.
- عدم السماح بدخول المراجعين والزوار للمبنى ألاً بإذن من الإدارة.
- يجب رفع الحالات والمشاكل للمشرف المناوب وقت حدوثها دون تأخير.
- يمنع دخول مندوبي الشركات الا بعد أخذ كرت زائر من إدارة الأمان.
- عدم السماح بخروج أي أجهزة أو معدات دون تصريح من الجهة المختصة.
- يجب اليقظة وعدم النوم او الانسحاب من الموقع الا بعد الاستئذان من المشرف وعدم الانشغال بالجوال
- يجب التأكد من تعليق البطاقة التعريفية لمنسوبي المستشفى والطلبة والعمال قبل الدخول للمبنى والرفع بأسماء المخالفين.
- عدم السماح بجلوس وتجمع الطلاب والطالبات في الممرات وقرب المدخل والدرج الخاص بالمبنى وإرشادهم بالمواقع المخصصة لهم.
- يجب التعامل مع المراجعين والمرضى بأخلاق حسنة وعدم الدخول معهم في مشادات كلامية واستدعاء المشرف المناوب إذا لزم الامر.

## بنك الدم

- يمنع التدخين منعاً باتاً
- يجب المحافظة على نظافة الموقع.
- يمنع دخول مندوبي الشركات الا بعد أخذ كرت زائر من إدارة الأمان.
- يمنع خروج أي أجهزة أو معدات دون تصريح من الجهة المختصة.
- يجب تنظيم المراجعين بجلوسهم في الاستراحة إلى حين يتم استدعائهم.
- عدم السماح للمرضى المنومين بلباس التنويم الخروج من البوابة التي تطل على الشارع الخارجي.
- يجب التجول بصفة مستمرة داخل المبنى والتأكد من أبواب الطوارئ مغلقة وتفتح من الداخل فقط.
- يجب التدخل في حالة تعدي أحد المراجعين أو المرضى على موظف الاستقبال أو الأطباء وإبلاغ المشرف واستدعاء العسكري المناوب إذا لزم الأمر.
- يجب التعامل مع المراجعين والمرضى بأخلاق حسنة وعدم الدخول معهم في مشادات كلامية واستدعاء المشرف المناوب إذا لزم الامر.
- يجب التأكد من تعليق البطاقة التعريفية لمنسوبي المستشفى والطلبة والعمال اثناء الدخول والرفع بأسماء المخالفين.

- يجب اليقظة وعدم النوم او الانسحاب من الموقع الا بعد الاستئذان من المشرف وعدم الانشغال بالجوال
- يجب التعامل مع الزوار والسائكين بأخلاق حسنة وعدم الدخول معهم في مشادات كلامية واستدعاء المشرف المناوب إذا لزم الامر.
- عدم السماح بخروج العاملات المنزليات خارج المجمع السكني وضبط محاولات الهروب من البوابة والاتصال على الكفيل.

## بوابة ١ / بوابة ٢

- يمنع التدخين منعاً باتاً
- يجب تنظيم عملية خروج السيارات.
- يجب وقوف الحارس خارج البوابة لملاحظة المواقف.
- عدم السماح بوقوف السيارات أمام البوابة أو الحواجز.
- يمنع وقوف السيارات عند غرفة توريد الكهرباء.
- عدم السماح بخروج أي أجهزة أو معدات دون تصريح من الجهة المختصة.
- عدم السماح بخروج عربات المرضى من البوابة أو خروج المرضى بلباس التنويم.
- عدم السماح بوقوف السيارات بمنتصف الطريق أو الحجز على سيارات المراجعين.
- يجب اليقظة وعدم النوم او الانسحاب من الموقع الا بعد الاستئذان من المشرف وعدم الانشغال بالجوال
- عدم السماح بوقوف سيارات المراجعين في مواقف ذوي الاحتياجات الخاصة من لا يوجد لديهم كرت ذوي الاحتياجات الخاصة.
- يجب التعامل مع المراجعين والمرضى بأخلاق حسنة وعدم الدخول معهم في مشادات كلامية واستدعاء المشرف المناوب إذا لزم الامر.

## مواقف الأطباء

- يمنع التدخين منعاً باتاً
- يجب المحافظة على نظافة الموقع.
- التجول بالمواقف باستمرار والرفع بالمخالفين والملاحظات أن وجدت.
- عدم السماح بخروج أي أجهزة أو معدات دون تصريح من الجهة المختصة.
- يجب التشييك اليومي على تصاريح دخول السيارات (ملصق) والرفع بالملاحظات.
- يجب استدعاء المشرف المناوب لتحرير مخالفة عند وجود بلاغ عن سيارة مخالفة داخل المواقف.
- يجب اليقظة وعدم النوم او الانسحاب من الموقع الا بعد الاستئذان من المشرف وعدم الانشغال بالجوال
- يجب إيقاف السيارات التي لا تحمل تصريح مواقف (ملصق) والتأكد بأن البطاقة التعريفية للسائق وأنها ليست لموظف آخر.

## بوابة المجمع السكني رقم ١

- يمنع التدخين منعاً باتاً
- يجب المحافظة على نظافة الموقع.
- عدم السماح بخروج أي أجهزة أو معدات دون تصريح من الجهة المختصة.
- عدم السماح بدخول الأشخاص الغير ساكنين إلى المجمع السكني في جميع الفترات.
- يجب إغلاق الأعمدة بصفة مستمرة وعدم تركها مفتوحة لضبط عملية الدخول والخروج.
- عدم اطفاء انوار البوابة الداخلية والخارجية وعدم تجمع الساكنين أو الزوار او الاصدقاء في البوابة.
- عدم السماح للسيارات المظلة الكاتم والتي لا تحمل لوحات أو السيارات المخالفة لنظام المرور.
- عند وجود سيارات مخالفة في داخل المجمع السكني يجب ابلغ مشرفي الأمان لمخالفتهم.
- يجب التنبيه على الساكنين بتركيب تصريح لسياراتهم (ملصق) خاص بالمجمع السكني مع تدوين المعلومات بكشف الخاص بذلك وفي حالة عدم التركيب بعد مهلة أسبوع واحد يمنع دخول السيارة إلى المجمع السكني
- يجب تسجيل بيانات الزوار ومعلومات السيارة بسجل الزوار قبل الدخول مع ذكر رقم الشقة أو الفيلا المراد الدخول إليها وتفتيش السيارات قبل الخروج من المجمع السكني.
- عدم السماح بدخول سيارات المطاعم إلى المجمع السكني الا بعد الاتصال على صاحب الطلب والتأكد من رقم الشقة أو الفيلا وتسجيل البيانات في كشف الخاص بذلك.
- يجب ابلغ مشرفي الأمان في حالة وجود بلاغ عن سرقات في احدى الشقق أو الفيلا للحضور إلى الموقع للاطلاع والاتصال على الشرطة لإكمال اللازم.
- عدم السماح بقيادة السيارات من قبل صغار السن وابقافهم وابلغ ولي أمرهم وأخذ تعهد بعدم تكرار ذلك حتى لا يتم الرفع بهم للجهات المختصة.
- يجب الاتصال فوراً على الصيانة ومشرفي الأمان في حالة الابلاغ عن وجود حريق داخل المجمع السكني وابلغ الدفاع المدني للحضور.



### بوابة ٣

- السماح بدخول مراجعين وحدة غسيل الكلى مع التأكد من وجود الكرت الصادر من إدارة الأمن والتنبيه على المراجعين الجدد باستخراج البطاقة.
- يجب التعامل مع المراجعين والمرضى بأخلاق حسنة وعدم الدخول معهم في مشادات كلامية واستدعاء المشرف المناوب إذا لزم الامر.

### حارسات الأمن

- منع التدخين منعاً باتاً .
- يجب المحافظة على نظافة الموقع.
- يجب إخراج الزوار بعد انتهاء فترة الزيارة.
- يجب التقيد بالزي الرسمي كاملاً وعدم وضع المساحيق.
- عدم الجلوس في مكاتب الموظفين أو غرف المرضى.
- عدم السماح بدخول الأطفال في أوقات الزيارة إلى أقسام التنويم.
- يمنع خروج أي أجهزة أو معدات دون تصريح من الجهة المختصة.
- يجب التأكد من وجود كرت مرافقة لدى المرافقين تثبت مرافقتهم للمريضة.
- يجب تقيد حارسة الأمن بجدول التوزيع والراحات وعدم التدخل في شئون الأخرين.
- يجب التقيد بالأوامر والتعليمات التي تصدر من إدارة الأمن والمشرفين المناوبين.
- عدم السماح للمرضى المنومين الخروج من القسم وإبلاغ قسم التمريض بذلك وأخذ الاذن منهم.
- عدم السماح بدخول الزائرات بعد نهاية الزيارة إلا بورقه تصريح من إدارة علاقات وحقوق المرضى.
- سؤال المراجعين أثناء تواجدهم في الأقسام وارشادهم إلى المكان المراد الذهاب إليه.
- يجب التشييك على الموقع قبل الاستلام وفي حالة وجود ملاحظات يرفع تقرير بذلك مع إبلاغ المشرف عدم ترك الموقع بعد انتهاء فترة العمل حتى يتم حضور حارسة الأمن المستلمة وإبلاغ المشرف بالتأخير.
- يجب استلام أعراض المرضى المسموح بها من التمريض أو إدارة علاقات وحقوق المرضى من الصالة الرئيسية وتوصيلها إلى المريض بالغرفة
- يجب التعامل مع المراجعين والمرضى بأخلاق حسنة وعدم الدخول معهم في مشادات كلامية واستدعاء المشرف المناوب إذا لزم الامر.
- يجب المتابعة على جميع منسوبات المستشفى بتعليق البطاقة التعريفية والتأكد من صلاحيتها وصاحبها والرفع بأسماء المخالفين..
- عدم السماح بتجول المرافقات في الأقسام بعد انتهاء وقت الزيارة ويمنع جلوس المرافقات في موقع استلام المشرفات.
- يجب التشييك على العاملات في جميع الأقسام عند نهاية عملهن وإبلاغ المشرف المناوب عن أي ملاحظه توجد لدى العاملة.
- يجب استخراج أوراق المرافقات والتأكد منها بقسم التمريض حتى يتم عمل كرت مرافقة من إدارة الامن القسم النسائي.
- يجب اليقظة وعدم النوم او الانسحاب من الموقع الا بعد الاستئذان من المشرف وعدم الانشغال بالجوال

- يمنع التدخين منعاً باتاً .
- يجب تسهيل عملية دخول سيارات الإسعاف.
- يجب تنظيم عملية دخول السيارات من بوابة الطوارئ.
- يجب منع دخول سيارات الاجرة التي لا يوجد بها ركاب.
- يجب اخراج السيارات من امام البوابة و على الطرقات الداخلية.
- يجب تسهيل دخول المراجعين ومنسوبي المستشفى والطلبة.
- يمنع خروج أي أجهزة أو معدات دون تصريح من الجهة المختصة.
- عدم السماح بوقوف السيارات في المسار الخاص بسيارات الاسعاف.
- يجب السماح بدخول السيارات لمواقف رقم ٤ التي لديها ملصق فقط يحمل الرقم ٤ في اعلاه.
- يجب اليقظة وعدم النوم او الانسحاب من الموقع الا بعد الاستئذان من المشرف وعدم الانشغال بالجوال
- يجب التعامل مع المراجعين والمرضى بأخلاق حسنة وعدم الدخول معهم في مشادات كلامية واستدعاء المشرف المناوب إذا لزم الامر.
- عدم السماح بوقوف سيارات المراجعين أو الموظفين في المواقف الخاصة للشرطة والمرور او مواقف ذوي الاحتياجات الخاصة.
- عدم السماح بخروج عربات المرضى الخاصة بالمستشفى من البوابة أو خروج المرضى المنومين بلباس التنويم.

### بوابة ٤

- يمنع التدخين منعاً باتاً .
- يجب المحافظة على نظافة الموقع.
- يجب السماح بدخول السيارات التي لديها ملصق رقم ١ ورقم ٢ فقط.
- عدم السماح بوقوف السيارات أمام البوابة أو على الطرقات الداخلية.
- عدم السماح بخروج أي أجهزة أو معدات دون تصريح من الجهة المختصة.
- عدم السماح بوقوف سيارات مراجعين وحدة غسيل الكلى في مواقف الموظفين.
- يجب وقوف الحارس خارج البوابة لملاحظة مواقف مرضى وحدة غسيل الكلى.
- يمنع دخول سيارات منسوبات المستشفى بدخول مواقف الأطباء القبو.
- يجب تسجيل السيارات عند الدخول بعد الدوام الرسمي في السجل الخاص بذلك.
- عدم السماح بدخول سيارات المراجعين لغسيل الكلى ويسمح فقط من لديه غسيل.
- عدم السماح بخروج عربات المرضى من البوابة أو خروج المرضى بلباس التنويم.
- يجب اليقظة وعدم النوم او الانسحاب من الموقع الا بعد الاستئذان من المشرف وعدم الانشغال بالجوال
- يجب دخول منسوبات المستشفى بعد التأكد من بطاقتهن التعريفية للنزول في الفترة الصباحية أو أثناء انتهاء الدوام ولا يسمح لهم الوقوف في مواقف المرضى.

## مشرفين الأمن

- التشيك على سكن رقم ( ١ ، ٢ ، ٨ ) .
- عدم السماح بتواجد الصداق أثناء العمل .
- عدم السماح بالتدخين بداخل حرم المستشفى .
- التعامل مع المراجعين بالشكل الذي يليق به .
- عدم تجمع رجال الأمن في موقع واحد أثناء الاستلام .
- يجب تنظيم السير بالمظلة والتشديد بعدم وجود سيارات .
- يجب كتابة التقارير الأمنية في حالة وجود ملاحظات أو حوادث .
- يجب التشديد على الأفراد بعدم صعود أي زائر خارج أوقات الزيارة .
- يجب وضع رجل الأمن المتمكن وذو الخبرة في المواقع المهمة .
- يجب المتابعة والتشيك المستمر على رجال الأمن في مواقعهم .
- يمنع خروج أي أجهزة أو معدات دون تصريح من الجهة المختصة .
- الدخول مع عمال الصيانة وتسجيل الشقة المتوجه لها في سكن ٢ .
- يجب اليقظة وعدم النوم او الانسحاب من الموقع وعدم الانشغال بالجوال أو غير .
- يجب التشيك على جميع المباني والابواب بصفة مستمرة والرفع بتقارير يومية .
- يجب التشديد على الافراد بعدم خروج أي مريض من المستشفى بلباس التنويم .
- يجب توزيع مشرفات الأمن والتشيك عليهم وتحضيرهم في كشف الحضور والانصراف .
- يمنع منعاً باتاً تدخين حراس الأمن والمراجعين ومنسوبي المستشفى داخل المستشفى .
- يجب تحضير رجال الأمن وقت الاستلام والتوقيع في كشف الحضور والانصراف .
- يجب التأكد بأن جميع رجال الأمن في مواقعهم ومؤدين أعمالهم على أكمل وجه .
- محاسبة حراس الامن المخالفين للتعليمات والتوجيهات والمقصرين في أداء الاعمال .
- عدم السماح لحراس الامن الغير مستلمين بالتواجد داخل حرم المستشفى وإبلاغهم بالانصراف .
- يمنع التسليم والخروج من العمل قبل حضور المشرف المناوب المستلم وإبلاغه بالملاحظات .
- التشيك على جميع المرافق والممرات والتأكد خلوها من الكراسي المتحركة وإن وجدت إرجاعها إلي موقعها .
- عدم السماح بالزيارة في غير أوقاتها إلا عن طريق إدارة علاقات وحقوق المرضى في الفترة الصباحية .
- يجب التشيك على جميع الأجهزة اللاسلكية بأنها متواجدة وصالحة للاستعمال وتوزيعها حسب موقع كل جهاز .
- يجب التأكد من تواجد المفاتيح الماستركي كاملة وسليمة عند الاستلام والتسليم بين المشرفين وإبلاغ المسئول في الحال عند وجود ملاحظات .
- التشديد على حراس الأمن المستلمين في البوابات بمنع خروج المرضى بلباس التنويم وكذلك خروج عربات المرضى المتحركة الخاصة بالمستشفى من البوابات .
- يتم تسليم كشوفات الحضور والانصراف والتقارير الأمنية والمخالفات والمفقودات والمضبوطات إلى مشرف الجامعة قبل انتهاء فترة العمل .
- يجب متابعة تقيد حراس الامن بالزي الرسمي كاملاً والنظافة العامة في الموقع ونظافة الحارس ويمنع اظالة الشعر أو خلافة واستبعاده عن العمل .

## الرموز

الرمز الأحمر - حريق

CODE RED

١. التوجه إلى مكان الحريق.
٢. اعلان كود ريد في حالة الحريق والاتصال على تحويلة رقم ٢٢٢٢ واعطائه موقع الحريق.
٣. اخلاء المنطقة من المرضى والمراجعين والزوار والموظفين والقيام بعملية إحصاء لهم للتأكد من عدم وجود مفقودين.
٤. استخدام طفايات الحريق في حالة إمكانية السيطرة عليه.
٥. ابلاغ الدفاع المدني في حالة عدم السيطرة على الحريق بعد أخذ الأوامر من السلطة العليا.
٦. اعلان ( CODE GREEN ) الرمز الأخضر عند الانتهاء من الحالة.

الرمز الابيض - المتفجرات.

CODE WHITE

١. الفحص البصري للمادة المجهولة.
٢. اخلاء المنطقة من المرضى والمراجعين والزوار والموظفين.
٣. تفعيل جرس انذار الحريق.
٤. ابلاغ السنترال بإعلان الكود وجود قنبلة أو متفجرات (كود وايت) موقع وجودها.
٥. الطلب من خلال السنترال بإخلاء المبنى الذي به المادة المجهولة بالكامل.
٦. إبلاغ الجهات المختصة لاتخاذ اللازم والمسئولين بالمستشفى.
٧. اعلان ( CODE GREEN ) الرمز الأخضر عند الانتهاء من الحالة.

الرمز الوردي - اختطاف طفل.

CODE PINK

١. اغلاق جميع ابواب المستشفى وعدم خروج أو دخول أي مراجع أو زائر أو موظف.
٢. مسح المستشفى بالكامل والمنطقة الموجود بها للاختطاف دون إثارة شبهات بوجود تفتيش جاري في نفس اللحظة.
٣. تفتيش الاكياس والحقائب الكبيرة.
٤. اعلان (كود بينك) في حالة عدم العثور عليه.
٥. في حالة العثور على الطفل احضار الطفل المخطوف مع الشخص الخاطف للعسكري المناوب.
٦. اعلان ( CODE GREEN ) الرمز الأخضر عند الانتهاء من الحالة.

## كيفية التعامل مع أنماط المراجعين

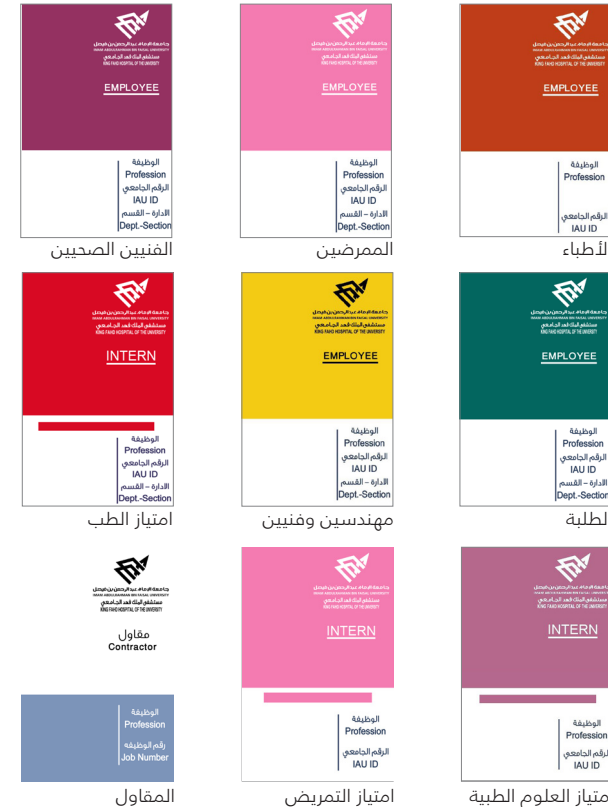
م	نوع المراجع	أهم خصائصه	الأسلوب المناسب للتعامل معه
1	الجاهل	أفكاره غير قابلة للنقاش ، يوجد الكثير من الخلط في ذهنيته ، يسخر من آراءه بشكل مضحك ، متمسك بآرائه ، صعب الإقناع .	1- لا تدخل معه في نقاش عقيم. 2- وضع له مدى إمكانياتك المقدمة. 3- اكتشف منه عدم رضاه. 4- ركز على ضرب الامثلة الأقرب منه.
2	الساخط	قليل الابتسام ، قليل الكلام ، يتحدث عن نفسه ، لا يحب المناقشة ، الموضوعية ، يهاجم مؤسساتك أو إدارتك ، يتكلم برداءة الخدمة.	1- ابتسم له من غير إفراط. 2- امتص غضبه بالهدوء. 3- لا تجادله كثيراً. 4- أيد في بعض مزاعمه مجامله له. 5- اطلب منه ما يريد بدقه. 6- أكد له إن الأخطاء السابقة لن تتكرر.
3	المتسرع	فاقد الأعصاب في كثير من الأحيان ، يحب أن يحصل على الخدم ، بأسرع وقت ممكن ، يكره الانتظار ، لا يدخل في الكثير من التفاصيل ، وقته ضيق سريع النسيان.	1- حدثه بإيجاز. 2- لا تدخل معه في التفاصيل. 3- قدم له النماذج الجاهزة لديك. 4- ركز على الوقت لانجاز الخدمة بدلا من الجودة. 5- أعطه أسعار عليه نسبيا.
4	الخدول	قليل الكلام ، قليل الاعتراضات ، يجلس بعيدا عن مكتبك ، واسع الصدر ، يفكر بدقه فيما تقول دون التعليق ، يتأثر بالبراهين العلمية.	1- شجعه على الحديث بسؤاله عما يريد. 2- لا تكثر الحديث معه . 3- قدم له خدماتك بشرح وافى. 4- عامله باحترام دون إن تحرج حياءه.
5	المرح	دائم الابتسام والدعابة ، يخرج عن الموضوع الرئيسي دائما ، كثير الكلام والتعليق على الأشياء ، لا يتمسك برأيه كثيرا.	1- جامله قليلا على بعض دعابته. 2- تأكد من ان وقتك ثمين فلا تضعيه معه. 3- انتبه الوقت المناسب للدخول لصلب الموضوع. 4- فرق بدقه بين دعابته وجده في الحديث. 5- اعرض له جديتك بدعابة.
6	المتشكك	قليل السؤال والملاحظات ، يتأكد من كل التفاصيل الدقيقة ، يعيد مطالبته لأكثر من مرة ، يتردد كثيرا في اتخاذ القرار ، يتأمل ، يتسمم من حين لآخر.	1- اجب عن كل سؤاله دون تدمر. 2- ادخل معه في التفاصيل التي يريد معرفتها. 3- ساعده في اتخاذ القرار. 4- لا تتدمر من أسلوبه في الحديث 5- لا تخسر وقتك بسببه وكن حازما بعض الشيء
7	الكلبي في السن	يتحدث ببطء ، يعطي الكثير من اللراء المجرية يحدثك عن انجازاته ، ينسى بسرعة ، يخرج عن الموضوع.	1- اظهر له الاحترام والتقدير. 2- اثنى على تجاربه وانجازاته الشخصية. 3- اكتب له المعلومات على ورقة لكي يحتفظ بها. 4- ذكره بالموضوع الرئيسي. 5- أعطه فرصة للتفكير والمراجعة. 6- ودعه باحترام.
8	الواعي / المتفهم	يناقش بموضوعية ، يفكر ، يتحدث بهدوء وثقه ، يقترح أفكار جديدة يتقبل الأفكار الأخرى ، يعترف بأفكاره أيضا.	1- حدثه بشكل موضوعي. 2- عدد السلبيات واليجابيات لكل خدمه. 3- دعه يتخذ قراره بنفسه. 4- لا تنتقد أفكاره. 5- حدثه باحترام وهدوء.

الرمز البني – شجار وعنف.

MR.STORNG

1. اعلان الكود (مستر ستورنغ).
2. التوجه إلى موقع الحدث.
3. اغلاق المنطقة التي توجد بها الحالة واغلاقها من المراجعين.
4. السيطرة على المعتدي دون احداث اصابات ومحاولة نقله إلى اليهو.
5. في حالة المعتدي مريض ابلاغ الطبيب المختص للتعامل مع الحالة وفي حالة المعتدي مراجع أو زائر ابلاغ العسكري المناوب أو استدعاء الشرطة.
6. اعلان ( CODE GREEN ) الرمز الأخضر عند الانتهاء من الحالة.

## البطاقات المسموح لها الدخول للأقسام العلوية



## أرقام المباني الداخلية

رقم المبنى	أسم المبنى
100	مبنى المستشفى الرئيسي
110	مبنى القسطة القلبية
120	مبنى الطوارئ
130	مبنى وحدة المناظير والعناية المركزة والخدمات الصحية الخاصة
200	مبنى الطب النفسي
300	مبنى العيادات الخارجية
400	مبنى الإدارة العامة وبنك الدم
500	مبنى الأكاديمية
510	مبنى الخدمات الاجتماعية والتقارير الطبية
600	مبنى الخدمات المساندة
610	مبنى إدارة الحركة
700	مبنى التمرين الطبي
710	مبنى مستودع المختبرات
800	مبنى وحدة غسيل الكلى

## مهارات التعامل مع الجمهور

يجب أن نعلم أن الاهتمام بالإنسان من الناحية التطبيقية و التعامليه انطلق من تعاليم ديننا الإسلامي الحنيف:

**أ - تعريف الجمهور:**

الجمهور هو مجموعة من الأفراد المختلفين في أطباعهم وأذواقهم وأعمارهم أيضا ، قدموا لإدارتك من أجل الحصول على خدمة محددة.

**ب - تعريف آخر:**

الجمهور هو مجموع المراجعين الذي هو دائما على حق. والذي بدونه لا يمكنك الاستمرار في عملك ، فبدونه تفقد مبررات وجودك أنت في عملك.

**ج - ماهي احتياجات المراجعين ؟**

- ١- حسن الاستقبال.
- ٢- المعاملة الحسنة.
- ٣- دقة المعلومات المعطاة لهم.
- ٤- سرعة الانجاز.
- ٥- الدقة في المواعيد.

**د - الأنماط السلوكية للمراجعين:**

- ١- المراجع الجاهل.
- ٢- المراجع الساخط.
- ٣- المراجع المتسرع.
- ٤- المراجع الخجول.
- ٥- المراجع المتشكك.
- ٦- المراجع الكبير في العمر.
- ٧- المراجع الواعي.

ملاحظات	رقم التحويلة #Extension	الموقع Location	
24 ساعة	1999	غرفة التحكم والسيطرة (الطوارئ) (Command And Control Room (Operations	
8966715	6752	المشرف على إدارة الأمن Security Supervisor	
الأمن - SECURITY	1288	رئيس الأمن Security Chief	
	6782	مدير الحراسات الأمنية Security Guards Director	
	6567	استخراج البطاقات التعريفية I.D Issue	
	6762	السكرتارية Secretary	
	6754	البوابة الشمالية رقم ١ North Gate No. 1	
	6746	البوابة الشمالية رقم ٢ North Gate No. 2	
	6569	البوابة الجنوبية رقم ٣ South Gate No. 3	
	6570	البوابة الجنوبية رقم ٤ South Gate No. 4	
	1881	بوابة المواقف متعددة الأدوار Multi Floor Parking Gate	
	6666	المجمع السكني رقم ١ Housing Compound Site 1	
	6565	المجمع السكني رقم ٢ Housing Compound Site 2	
	2144 2142	الصالة الرئيسية Lobby	
	1280	مبنى المناظير والعناية المركزة Endoscopy And Intensive Care Unit	
	3145	مبنى الأكاديمية Academic Affairs	
	1501	الدور الارضي Ground Floor	مبنى النفسية Psychiatry
	1526	الدور الاول First Floor	
	1541	الدور الثاني Second Floor	

Security Dept. Email : Security.kfhu@iau.edu.sa



وحدة إدارة هوية الجامعة

BRAND MANAGEMENT  
DEPARTMENT