وزارة الصحة
Ministry of Health

دليل
التواصل الإرشادي

فهرس

الفصل الأول : التواصل مع المتعاملين 5

فئات المتعاملين: من هي فئات المتعاملين مع الصحة؟ 6

إرشادات وقواعد عامة للتواصل مع المتعاملين 6

قنوات التواصل: ماهي قنوات التواصل الأساسية مع متعاملي الصحة؟ 7

التواصل المباشر 8

العروض التقديمية والتواصل الخطي 10

التواصل الإلكتروني 15

البريد الإلكتروني 15

الرسائل النصية SMS 18

تطبيق واتساب 19

التواصل الهاتفي 20

الفصل الثاني : أسلوب التحرير اللغوي 22

الفصل الثالث: فئات الأشخاص ذوي الإعاقة 39

المقدمة

تتواصل الصحة مع جهات حكومية، منظمات محلية، وأخرى إقليمية وعالمية، ومن هذا المنطلق تسعى إلى توحيد كافة عمليات التواصل المباشر وغير المباشر مع المتعاملين لتمكين جميع موظفيها من تحقيق التميز في تقديم الخدمات، من خلال وضع المتعامل أولاً.

لقد قمنا بإعداد هذا الدليل لمساعدتك على تبني طرق أكثر كفاءة ومهنية واحترافية عند تواصلك مع متعاملي «الصحة» ، حيث يغطي هذا الدليل تفاعلك اليومي مع الآخرين، ويتيح لك التعرف على قنوات الاتصال المتاحة والقواعد المثلى للتواصل مع الجمهور الداخلي والخارجي.

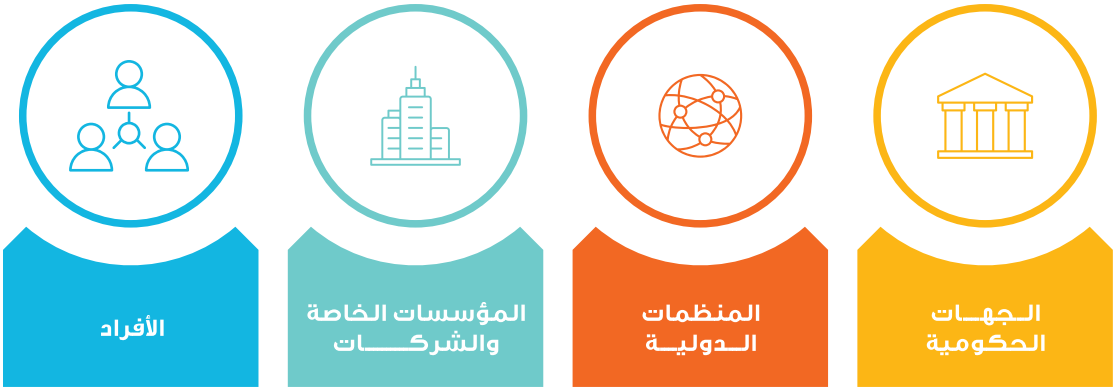


التواصل مع المتعاملين

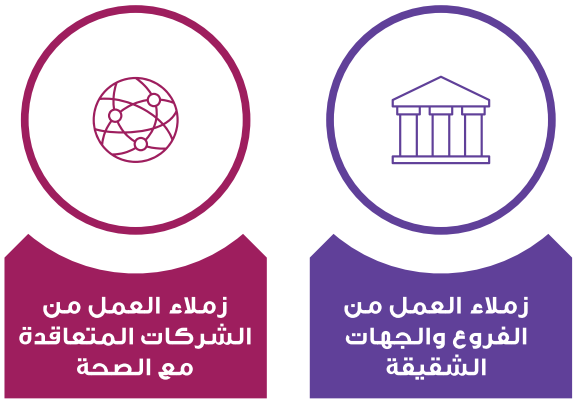
01 فئات المتعاملين

ماهي فئات المتعاملين مع الصحة؟

أ- متعاملين من خارج الصحة



ب- متعاملين من داخل الصحة



02 إرشادات وقواعد عامة للتواصل

أثناء التواصل مع المتعاملين، الأهم مما تقوله هو كيف تقوله. إليك بعض الإرشادات التي تساعدك على التواصل بشكل فعال مع المتعاملين:

لا تقُل	قُل
لا أعرف	سأتحقق من الأمر
هذا ليس من شأني	كيف يمكنني مساعدتك
صحيح، هذا أمر سيء	دعني أتحقق ممن يمكنه مساعدتك
هذا ليس خطئي	أنا أفهم تماماً أن هذا مزعج لك، سأتحقق من الموضوع
اهدأ	أنا آسف
أنت من يرغب بالحصول على الخدمة	نحن هنا لخدمتك

التعريف بوزارة الصحة

عند التعريف بوزارة الصحة، لا داعي لاستخدام «وزارة الصحة السعودية»، بل يمكنك الاكتفاء بعبارة «الصحة» أو «وزارة الصحة».

03 قنوات التواصل

يتأثر الأسلوب المستخدم في التواصل بوسيلة التواصل ذاتها. فالأسلوب الذي يناسب الرسالة الإلكترونية (بريد إلكتروني)، قد لا يناسب كتاباً، أو تقريراً رسمياً.

في وسائل التواصل المختلفة، يجب الابتعاد عن الخطاب المفرط في الثقة، أو استخدام الكلمات المعقدة شديدة التخصص، بل يجب أن يراعي الخطاب ليناسب كل فئة، بما يتناسب وثقافتها وبيئتها، ومستوى أفرادها.

كما ينبغي الأخذ بعين الاعتبار تأثير الكلمات ومدلولاتها، ولتجنب الأثر السلبي للألفاظ، يجب استخدام ألفاظ بعناية، ولا تحمل إيحاءات، أو تترك انطباعات سلبية، حتى تصل الرسالة للمستهدفين بنجاح وبسرعة كبيرة.

3.1 التواصل المباشر

1.3.1 لغة الجسد

لا تفعل	افعل	لماذا؟
الجلوس بذراعين متقاطعتين أو الاتكاء إلى الخلف	قم بالانحناء للأمام واستخدم الاتصال المباشر بالعين	الانحناء للأمام يعبر عن السلوك الودي والانتباه الذي يستحقه المتعامل
مقاطعة المتعامل لشرح الأمر	استمع للمتعامل ودعه يعبر عن حاجته بطريقته	مهارة الإصغاء مهمة للمتعامل، امنحه الفرصة لشرح طلبه
الجدال والمقاطعة	حافظ على هدوئك	قد يعترض المتعامل على أسلوبك، لذلك احرص على التعاون والهدوء لكسب رضا المتعامل
المظهر غير اللائق	المظهر اللائق والنظيف	المظهر الشخصي له تأثير ملموس على الانطباع الأول لدى المتعامل
المزاجية والشعور بعدم الارتياح	الحماس والتفاعل	من المهم أن تبدي استعدادك لخدمة المتعامل في جميع الأوقات
عدم إعطاء المتعامل الانتباه الكامل أو استخدام الهاتف المتنقل	النظر إلى عين المتعامل	التواصل المباشر مع المتعامل مهم للغاية، لذلك تحدث إلى المتعامل بشكل مباشر كي يشعر بأن احتياجاته تحظى بانتباهك الكامل
رفع الصوت	التحدث بنبرة هادئة	احرص على التحدث إلى المتعامل بنبرة هادئة، مع تجنب رفع الصوت و/أو الحديث مع المتعامل ببطء إلا إذا كان ذلك بطلب من المتعامل شخصياً



الابتسامة

للابتسامة تأثير إيجابي ملموس على المتعامل، حتى لو كان يريد تقديم شكوى حول خدمة معينة.



الترحيب

ابدأ بالترحيب بالمتعامل بطريقة ودودة ومنفتحة باستخدام عدة أساليب مثل:

- مرحباً أخوي/أختي
- حياك الله أخوي/أختي
- صباح الخير أخوي/أختي
- صباحك صحة وسعادة
- صباحك صحة
- يسعدنا أن تكونوا بصحة وعافية
- صباحكم يكتمل بصحتكم



التواصل المباشر بواسطة العين

احرص على التواصل بالنظر مباشرة إلى المتعامل لإظهار اهتمامك باحتياجاته.



المظهر

مظهرك الأنيق ونظافة هندامك يسهمان في تعزيز رضا المتعامل وينعكس ذلك إيجاباً على "الصحة".



نبرة الصوت

تصرف بهدوء أثناء التواصل مع المتعامل واذكر اسم المتعامل أثناء الحديث معه



الانتباه

احرص على الإصغاء والانتباه للمتعامل بكامل حواسك أثناء الحديث معه.



تحديد احتياجات المتعامل

استفسر من المتعامل عن الخدمة التي يحتاجها وتحقق من وجود المستندات المطلوبة.



المسؤولية

تحمل شخصياً مسؤولية مساعدة المتعامل وفي حال التأخير بإنجاز الخدمة المطلوبة قم بإبلاغ المتعامل على الفور.



مراعاة السلوك

احرص على مراعاة سلوك المتعامل لأن ذلك يسهم في تقديم الخدمة بسهولة. على سبيل المثال: في حال ظهر الغضب على المتعامل، حاول تغيير طريقة تعاملك بأسلوب يساعد على تهدئة المتعامل.



الجمل الختامية

استخدم جملة ختامية لها تأثير إيجابي لدى المتعامل، مثل:

- نتمنى لك دوام الصحة والعافية
- نتمنى لك صحة دائمة
- دمت بصحة

3.2 العروض التقديمية والتواصل الخطي

1.3.2 العروض التقديمية:

كيف تقدم العرض بشكل احترافي؟

- ابدأ بالتعريف بنفسك في حال كان الاجتماع الأول مع الحضور.
- أعط لمحة تعريفية عن الغرض من الاجتماع /نبذة عن المشروع.
- تحدث بثقة وبصوت واضح للجميع.
- تحدث بسرعة معقولة، لا تسرع في حديثك ولا تتمهل وتتحدث ببطء.
- احرص على وجود اتصال بصري مع جميع الحاضرين.
- تأكد من إلمامك الكامل بمحتوى العرض المرئي.
- أعط الفرصة للحاضرين بإبداء ملاحظاتهم وأسئلتهم واستمع لهم بشكل جيد.

تنسيق وإنشاء العرض التقديمي:

١. **استخدم القالب الرسمي الموحد للعروض التقديمية** مع مراعاة اتباع إرشادات الهوية البصرية لوزارة الصحة.

٢. **مقدمة العرض:** خصص الشريحة الأولى (بعد شريحة الغلاف) لتلخيص المحتوى كنقاط رئيسية والمداخلات المتوقعة من الحضور.

٣. **أصالة المحتوى:** لا تقم بنسخ الشرائح مباشرة من مصادر مختلفة.

٤. **الاختصار:** تجنب الإكثار من النصوص وكتابة جمل كاملة في العرض المرئي واعتمد على الكلمات المفتاحية والعناصر المرئية.

٥. **تضمين الوسائط الرقمية:** في حال وجود فيديوهات أو مقاطع صوتية قم بتحميلها وتضمينها داخل الملف وتجنب إضافتها كروابط خارجية، ومن المهم التأكد من عملها بشكل سليم قبل العرض.

ينبغي اتباع الاستخدام الصحيح لتنسيق الشرائح:



لشريحة الغلاف



للمحتوى



للفواصل والشريحة الختامية

2.3.2 التواصل الخطي:

1.2.3.2 الخطابات الرسمية

تعد الخطابات من أقدم وسائل التواصل التي عرفتها البشرية، فهي وسيلة مهمة من وسائل التواصل التي استخدمها الإنسان منذ عقود طويلة، وما زالت تُستخدم - خاصة - في المعاملات الرسمية بين الجهات الحكومية.
والخطابات الرسمية دائمًا ما يكون لها نمط محدد وبروتوكول معين في طريقة الكتابة نستعرضه معاً.

AI التنسيق:

١. خط اللغة العربية المستخدم هو «Sakkal Majalla»، وفي اللغة الإنجليزية (Tims New Roman)، والحجم ٢٢.
٢. حجم الخط لكتابة الاسم أو الوظيفة، أو التوقيع ٢٢ عريض، أما لموضوع الخطاب فيكون ٢٢ عادي.
٣. يجب ترك مسافة واحدة من رأس الصفحة لكتابة الاسم أو المسمى الوظيفي.
٤. يجب ترك مسافة من نهاية الإطار بعد كلمة الإطراء والتقدير (المحترم).
٥. يجب أن يكون حجم الخط للتحية (السلام عليكم ورحمة الله وبركاته) ٢٢ عريض.
٦. يجب ترك مساحة «٥ مسافات» عند كتابة الجملة الاستهلالية، مثل: (نفيدكم أن ...)، وأن يكون حجم الخط ٢٢ عادي.
٧. قبل جملة التوجيه (نأمل الاطلاع ...) يجب ترك ٤ مسافات.
٨. يجب توسيط جملة التحية الختامية (وتقبلوا أطيب تحياتي).
٩. يجب ترك مساحة بحجم (٣ مسافات) بين نهاية متن الخطاب وبداية المسمى الوظيفي (مدير عام إدارة.....)، كما يجب ترك مسافة واحدة قبل نهاية الإطار للمسمى الوظيفي.
١٠. يجب أن يكون حجم الخط للمسمى الوظيفي في ختام الخطاب ٢٢ عريض.
١١. يجب ترك مساحة مسافتين بين المسمى الوظيفي والاسم، لكي تكون المساحة المتروكة الفارغة مناسبة للتوقيع.
١٢. يجب أن يكون حجم خط الاسم الرسمي ٢٢ عريض، مع ترك مسافة قبل نهاية الإطار لاسم الشخص المسؤول صاحب التوقيع.

من سمات الخطابات الرسمية:

- يجب أن يستخدم اللقب الصحيح للمرسل إليه، ومراعاة ذلك بدقة متناهية.
- أن يُكتب اسم المرسل إليه ووظيفته وعنوانه.
- أن تكون التحية في الرسائل جميعها «السلام عليكم ورحمة الله وبركاته».
- أن تستخدم صيغة المتكلم المفرد مثل «أشير إلى.. « أو « أفيدكم أن ...».
- أن تستخدم اللغة العربية الفصحى الواضحة البعيدة عن التعقيد، والمحسنات البديعية والبلاغية بشكل عام.
- التأكد من صحة الأرقام، وأسماء الأماكن والتواريخ.
- الختام يكون بعبارة « وتقبلوا فائق الاحترام» أو « وتقبلوا أطيب تحياتي».



نموذج لخطاب رسمي (بدون موضوع)



نموذج لخطاب رسمي

الأخطاء الشائعة عند إعداد المخاطبات الرسمية



كتابة مسمى الجهة المعدة للخطاب



اختيار نوع خط غير معتمد

2.2.3.2 ألقاب المخاطبة

المنصب	طريقة المخاطبة	ختام الكتاب
مقام خادم الحرمين الشريفين سمو ولي العهد	يكتب المنصب دون ذكر الاسم، وتستخدم عبارة (حفظه الله)	أدام الله عزكم وتوفيقكم تفضلوا حفظكم الله بقبول فائق التحية والتقدير.
فخامة الرئيس	يكتب المنصب مضافاً إليه اسم الدولة «فخامة رئيس دولة .....(حفظه الله)	أدامكم الله .. تفضلوا بقبول فائق تحياتي
رؤساء الوزراء	يكتب دولة رئيس الوزراء، مضافاً إليه اسم البلد (حفظه الله)	وتفضلوا دولتكم بقبول تحياتي
أصحاب السمو الملكي. أمراء المناطق.	يكتب المنصب دون ذكر الاسم، وتستخدم عبارة (حفظه الله)	وتفضلوا سموكم الكريم بقبول تحياتي
مفتي عام المملكة وهيئة كبار العلماء والقضاة	يكتب سماحة الشيخ أو صاحب السماحة	وتفضلوا سماحتكم بقبول تحياتي
	صاحب الفضيلة الشيخ	وتفضلوا فضيلتكم بقبول تحياتي
الوزراء ومن في مرتبتهم	يكتب المنصب الإداري دون ذكر الاسم، وتستخدم عبارة (حفظه الله)	ولمعاليكم تحياتنا
الوكلاء ومديرو العموم، ومن بمرتبتهم	يكتب المنصب الإداري دون ذكر الاسم، وتستخدم عبارة (المحترم)	وتقبلوا تحياتي
دكتور/ مهندس	يضاف اللقب العلمي بهذه الصيغة ، أو مختصراً (د . م)	وتقبلوا تحياتي
السيد / السيدة	للمسؤولين الأجانب	وتقبلوا تحياتي

3.2.3.2 العرض على معالي الوزير

يجب أن تكون عملية عرض الرسائل أو المعاملات على معالي الوزير وفق آلية منظمة مدروسة ومعتمدة:

- يتم إرسال المعاملة برقم قيد من قبل الموظف المختص، مع إضافة جميع المرفقات مرتبة ومنظمة، ويتم رفعها إلى مكتب الوكيل، أو المدير العام للمراجعة، والتأكد من سلامتها، ومن المرفقات بترتيبها الصحيح.
- ترسل المعاملة بعد التأشير عليها من المسؤول المباشر، ثم ترسل إلى وحدة الفحص - إن كانت موجودة - .
- بعد فحص المعاملة تُرفع للعرض والتوقيع.
- من النقاط المهمة ضرورة تسمية المرفقات للتعرف على كل مرفق ومحتواه المختصر توفيراً للوقت.

طريقة إعداد ملخص المعاملة:

١. يكتب فيها حالة المعاملة (عادي - عاجل- عاجل وهام - سري)
٢. يكتب فيها نوع المعاملة (قرار- عرض - مشروع خطاب - برقية - محضر - أخرى)
٣. يكتب فيها المستند المبني عليه (ما بني عليه إعداد الخطاب برقم المعاملة وتاريخها)
٤. يكتب فيها الموضوع/ الإيضاح(الإشارة إلى مضمون الخطاب ومضمونه واضحاً)
٥. يكتب فيها المطلوب (الإشارة إلى الإجراء المطلوب اتخاذه من معالي الوزير واضحاً وصريحاً دون الإشارة إلى الاطلاع أو التوجيه فقط)
٦. توقيع معالي نائب الوزير للتخطيط والتطوير للرفع لمعالي الوزير

ملخص المعاملة:

١	حالة المعاملة	عادي	عاجل	عاجل وهام	سري	
٢	نوع المعاملة	قرار	عرض	مشروع خطاب/ برقية	توقيع عقد/ محضر	أخرى
٣	المستند المبني عليه *	ما بني عليه إعداد الخطاب برقم المعاملة وتاريخها				
٤	الموضوع/ الإيضاح	الإشارة إلى مضمون الخطاب وموضوعه واضحاً				
٥	المطلوب	الإشارة إلى الإجراء المطلوب اتخاذه من معالي الوزير واضحاً دون الإشارة أو كتابة للاطلاع أو التوجيه فقط				
٦	النائب للتخطيط والتطوير	التوقيع	التاريخ .../ .../ ١٤٤٤هـ			

مراجعة الخطابات:

عند مراجعة الخطابات يتطلب مراعاة ما يلي:

١. صحة المسمى الوظيفي للمرسل إليه الخطاب، وصحة المخاطبة (حفظه الله، المحترم).
٢. صحة الجهة المرسل إليها الخطاب.
٣. التأكد من صحة رقم الخطابات والتواريخ المشار إليها في مضمونها.
٤. التأكد من وجود المرفقات المشار إليها في محتوى الخطاب.
٥. التأكد من أن محتوى الخطاب يعكس مضمون المعاملة.
٦. صحة الخاتمة حسب المعتمد لها.
٧. التأكد من صحة مسمى الوزير ونائبه.
٨. التأكد من صحة مسمى منصب الوزير أو نائبه.
٩. التأكد من وجود تأشيرة صاحب الصلاحية على الخطاب بتوقيع المسؤول المباشر.
١٠. التأكد من وجود تأشيرة صاحب الصلاحية على صورة الخطاب المعد لتوقيع الوزير.

3.3 التواصل الإلكتروني:

1.3.3 البريد الإلكتروني

يعد البريد الإلكتروني وسيلة التواصل المثلى في بيئات العمل، كونه وسيلة تواصل سريعة وصديقة للبيئة والأفضل في حفظ وتوثيق المراسلات.

يجب أن تتسم رسائل البريد الإلكتروني بالتركيز الشديد على موضوع الرسالة، ووضوح هدفها، من خلال التنظيم الجيد لمحتوى الرسالة، وترتيب الأفكار وتسلسلها، وصياغتها الرصينة البسيطة الخالية من التعقيد، فيجب أن تتسم بالصدق والحيوية، والنبرة الإنسانية، مفعمة بالاحترام لكل مستقبلي الرسالة.

كما يجب تحديد الغرض من الكتاب أو الخطاب قبل كتابته، حتى يسهل صياغة ما نريد إيصاله بالأسلوب المناسب.. وحتى لا تظهر رسائلنا وكأنها طلب من الطرف الآخر أو إملاء شيء ما عليه، يجب أن تصاغ الرسالة بأسلوب مهني ورسمي.

احرص دائماً على أن تتحقق من النقاط التالية قبل إرسال البريد الإلكتروني:

الترحيب: قم بالبدء بتحية مناسبة ورسمية.

تسمية المرسل إليه: تسمية الشخص الذي تراسله بما يناسبه من ألقاب رسمية.

مثال:	السلام عليكم ورحمة الله وبركاته د. محمد سلطان

عرف بنفسك: عند الكتابة لشخص تراسله لأول مرة، ينبغي التعريف عن نفسك في نص الرسالة بشكل مختصر.

العنوان: يجب أن يوضح العنوان غرض البريد الإلكتروني ومحتواه بشكل مختصر وواضح ، إضافة إلى المطلوب من المرسل إليه.

مثال:	للاعتماد: خطة عمل مشروع العيادات المتنقلة

النص: يجب الحرص على كتابة محتوى الرسالة بشكل واضح. كما يجب أن تكون الرسالة بعدة فقرات في حال كان النص طويلاً، فقرتين أو ثلاثة لا أن تكون فقرة واحدة.
في حال كانت رسالتك رداً على بريد معين، ينبغي الاهتمام بالرد على النقاط التي أثارها الطرف الآخر في رسالته إليك.

اللغة: استخدام لغة فصحى سهلة واضحة، وتجنب استخدام اللهجات العامية.

قواعد اللغة: تجنب الأخطاء النحوية والإملائية. (اطلع على ملحق القواعد الإملائية والنحوية في هذا الدليل)

المهنية: أن تصاغ الرسالة بأسلوب مهني بعيدًا عن إظهار أي شكل من التوجيه المباشر أو السلطة على الطرف الآخر .

الخط: اجعل الخط في الرسالة واضحاً ومناسباً للقراءة، وتجنب استخدام الألوان والزخارف الخطية.

الخاتمة: اختم رسالتك بعبارة تلخص غرض الرسالة أو الخطوة القادمة، مع عبارة شكر مناسبة.

مثال:	برجاء التكرم بمشاركة تقرير الأداء قبل نهاية الأسبوع. مع الشكر الجزيل،

التوقيع: يجب استخدام التوقيع الموحد لموظفي الصحة.

توثيق الرسائل:

يمكنك إنشاء صناديق أخرى (مجلدات فرعية) لنقل الرسائل إليها بغرض التنظيم والتوثيق، كمجلد خاص برسائل مشروع محدد.

الإرسال بواسطة "إلى" أو إرسال "نسخة":

- خانة To تعني "إلى"، أي الجهة التي تُرسل إليها الرسالة - ويمكن أن تتضمن أكثر من عنوان إيميل واحد. ولكنها تعني بشكل خاص أنه قد تم إرسالها إليك لتقوم بالرد بنفسك أو تتخذ الإجراء المطلوب منك.
- خانة Cc تعني "نسخة" من الرسالة لمن لهم علاقة بك أو بالموضوع ويجب أن يكون لديهم علم بهذا البريد الإلكتروني (الإيميل). إذا كنت في خانة CC، لن تكون في الغالب بحاجة للرد على الرسالة. لنفترض أن مديرك أرسل إليك رسالة بالبريد الإلكتروني يطلب منك فيها أن تقوم بأمر معين في المكتب وأضاف في خانة Cc زملاءك في القسم. يعني ذلك أن هذا الطلب موجه لك أنت. أما إذا أرسل الرسالة إليهم جميعاً في خانة To، وحسب محتوى وفحوى الإيميل، يعني ذلك أن الأمر مطلوب من جميع الذين وصلتهم الرسالة

إرشادات إضافية لرسائل البريد الإلكتروني:

- لا تهمل الرد على أي رسالة أكثر من ٢٤ ساعة. وقم بتأكيد استلام الرسالة وذكر الوقت المتوقع للرد.

مثال:	الزميل محمد، تحية طيبة. شكراً لك، تم استلام التقرير وسأقوم بمراجعته وتزويدكم بملاحظاتي يوم الإثنين كحد أقصى. تحياتي،

- لا تستخدم الرموز التعبيرية.
- لا تستعمل الألقاب أو الكنية.
- في حال وجود مرفقات في البريد الإلكتروني، يجب الإشارة إلى ذلك في نص الرسالة مع وصف المرفق.
- لا تقم بإضافة أشخاص ليس لهم علاقة بالمشروع في البريد الإلكتروني.
- لا تستخدم الفاصلة اللاتينية (,) بل الفاصلة العربية (،)
- تجنب ذكر "بناءً على" و "بالإشارة إلى".
- لا يُحبذ استخدام خانة "نسخة مخفية" Bcc
- في حال كانت الرسالة باللغة الإنجليزية، تجنب الكتابة بالأحرف الكبيرة واستبدل ذلك باستخدام الخط العريض.
- فور الانتهاء من كتابة الرسالة أعد قراءتها، ومراجعة كافة التفاصيل والمرفقات إن وجدت.

2.3.3 الرسائل النصية SMS

يتم إرسال الرسائل النصية عند الحاجة وبعد تقييم مدى ملاءمة تقديم الخدمة و/أو المعلومات من خلال الرسائل النصية عبر دراسة الفئة المستهدفة. وتوفر رسائل SMS قيمة مضافة للمتعاملين وتعزز فعالية "الرسالة" إذا تم استخدامها بشكل ملائم. مع ذلك، لا يمكن تقديم الخدمات كافة من خلال هذه القناة، لذلك ينبغي تقديم أفكار إبداعية وتحديد القنوات المناسبة التي يمكن دمجها مع خدمة الرسائل النصية.

تنسيق النص: يفتقر العديد من الأجهزة الجوالة إلى خاصية التوافق مع أنواع مختلفة من الخطوط، لذلك قم باعتماد أبسط أنماط الحروف الممكنة في الرسائل النصية، وتجنب استخدام الصور والرموز التعبيرية.

طول الرسالة النصية: ينبغي ألا يتجاوز طول الرسالة النصية ١٦٠ حرفاً هجائياً.

سرعة إرسال الرسالة النصية (SMS) بعد بدء المعاملة: ينبغي أن تتم الاستجابة لكافة رسائل SMS خلال ٤ ساعات من بدء المعاملة.

مثال لرسالة نصية

قبل التعديل

جاري إرسال مريض إنقاذ حياة / عضو للإحالة رقم ٦٨٨٠٦ للمريض أحمد محمد من مستشفى أحد المسارحة العام إلى مستشفى الملك فهد في تاريخ ٢٠١٧-٠٨-٠٨ ٠٦:٥٠

بعد التعديل

يسر مستشفى الملك فهد المركزي استقبال المستفيد / أحمد محمد للإحالة رقم ٦٨٨٠٦. مع تمنياتنا لكم بالشفاء العاجل

3.3.3 تطبيق واتساب WhatsApp

«واتساب» تطبيق للهواتف الذكية يمكنك من خلاله إرسال واستقبال البيانات من رسائل وصور ومقاطع فيديو ويتم استخدامه في العمل كوسيلة مساعدة «فرعية» للتواصل.

أساسيات استخدام التطبيق

- لا تقم بإرسال روابط غير مزودة بعنوان يكشف محتوى الرابط.
- حاول اختصار الموضوع بسطرين كحد أقصى.
- لا تقم بإرسال رسائل المجموعات «برودكاست» بمواضيع لا علاقة لها بالعمل.
- تأكد من وضع صورة عرض لائقة واستخدم أسماء شخصية مناسبة في الملف الشخصي.
- احرص على استخدام الرسائل النصية بدل الرسائل الصوتية للتأكد من فعالية الاطلاع عليها في أي وقت. وفي حال اضطررت لإرسال رسالة صوتية، قم بذكر السبب بعد الإرسال مثل: أرسلت رسالة صوتية لأني أقود حالياً.
- استخدم خاصية الرد على نفس الرسالة لتسهيل النقاش وربطه بنفس الموضوع.
- تجنب استخدام الرموز التعبيرية.

أساسيات مدير المجموعة «Group»

- عند إنشاء المجموعة وإضافة الأشخاص المعنيين، تكون الرسالة الأولى ترحيبية وتعريفية بالغرض من المجموعة.
- افسح المجال للجميع بالتعريف عن أنفسهم.
- قم بإنشاء مجموعات خاصة بالعمل باسم الإدارة أو اسم المشروع واحرص على وضع صورة مناسبة للمشروع أو العمل.
- لا تقم بإضافة أي شخص للمجموعات دون الرجوع لصاحب المشروع أو مدير الإدارة
- امنع كافة أشكال الدعاية لأي مجموعات (قروبات) أو مواقع أخرى.
- لا تسمح بتشر أي صور أو مقاطع فيديو أو مقاطع صوتية غير ذات صلة بعمل المجموعة.

3.4 التواصل الهاتفي:



1.3.4 المكالمات الهاتفية

عند استقبال المكالمة:

ابدأ بالترحيب بالشخص بطريقة مهنية وودية، واحرص على التعريف بالمكان الذي يتصل به واذكر له اسمك واعرض عليه المساعدة.
مثال: مركز اتصال الصحة ٩٣٧ معك خالد محمد، كيف ممكن أساعدك.

أثناء المكالمة:

احرص على الاستماع جيداً للمتصل والإصغاء بعناية لما يقوله. لا تقاطع المتصل، وإذا كان في حالة غضب، ساهم بامتصاص هذه الحالة بأسلوب يؤدي لتهدئة المتصل واستعادة التوازن المطلوب للمكالمة.

عند تحويل المكالمة إلى زميل لك في «الصحة»، احرص على مراعاة ما يلي:

١. اطلب الإذن من المتصل للتحويل
٢. تحدث مع زميلك بينما يكون المتصل في الانتظار
٣. قم بتزويد زميلك الذي سيتم تحويل المكالمة إليه بكافة المعلومات المطلوبة حتى لا يضطر المتعامل لإعادة سرد مشكلته مرة أخرى.

عند إنهاء المكالمة:

احرص على استخدام العبارات اللبقة والودودة واشكر المتعامل.

إرشادات عامة حول التواصل الهاتفي:

- لا تتناول الطعام أثناء الرد على المكالمات.
- إذا أردت إجراء محادثة ضرورية تخص موضوع المكالمة مع أحد زملائك أو مديرك ، قم بالاستئذان أولاً من المتعامل ثم اكتم الصوت وضع المكالمة في الانتظار.
- لا تقم بكتم الصوت بدون سبب حتى لا يشعر المتعامل أن مكالمته ليست ذات أهمية.
- لا تدع المتعامل ينتظر لمدة طويلة عند وضع المكالمة في الانتظار.
- استبدل بعض المصطلحات العامية الشائعة بمصطلحات أكثر مهنية ولباقة وفقاً للأمثلة في الصفحة التالية:

الوصف	لا تقُل	قُل
إذا لم تسمع صوت المتصل بوضوح	إيش...، ويش، وشو	عفواً لم أسمعك جيداً
عند طلب بيانات المتصل	عطني بياناتك...	ممكن تعطيني رقم هويتك لو سمحت؟
عند طلب إيضاح المشكلة من المتصل	وش عندك.... أيش مشكلتك	كيف أقدر أساعدك؟
عندما تطلب من المتصل الانتظار	اصبر شوي... دقيقة وراجعلك	لحظات من فضلك
عند قيام المتصل بشكر الموظف	عفواً..... أنا في الخدمة	نحن في خدمتك / سعداء بخدمتك

الألقاب المستخدمة

لا تستخدم	استخدم
عزيزي وعزيزتي	احنا
حبيبي وحبيبتي	أبو فلان للذكور
للسيدات: أم فلان	أخ، أخت
حرمة	امرأة - نساء
هيه، هاه، إلخ	احرص على عدم تأنيث كلمة «عضو». بالمقابل، يمكنك تأنيث أسماء المناصب مثل: مديرة



أسلوب التحرير اللغوي

إرشادات عامة:

الوقت

يفضل كتابة الوقت بالأحرف، مثل: بدأ الاجتماع في تمام الساعة العاشرة صباحاً، وفي حال كتابة الوقت بالأرقام، يتم استخدام النقطتين للفصل بين الساعة والدقيقة والثانية على النحو التالي:
١١:٣٠:١٠ ص، أي أن الساعة الحادية عشر والنصف وعشر ثواني صباحاً، وتستخدم (ص) كاختصار لفترة الصباح، وتستخدم (م) كاختصار لفترة المساء، ولا تفضل كتابة الوقت بصيغة الأربع والعشرين ساعة، كما في الساعة الثالثة عشرة.

الأسماء المضافة

يتم ترك مسافة فاصلة بين الكلمتين في الأسماء المضافة، مثل: (عبد الله - عبد الرحمن - عبد الجليل) مع مراعاة كتابة الاسم على سطر واحد.

الترقيم الأبجدي

يوجد أسلوبان للترقيم بالحروف العربية، أولهما يعتمد على الترتيب الهجائي للأحرف العربية على النحو التالي:
(أ ب ت ث ج ح خ د ذ ر ز س ش ص ض ط ظ ع غ ف ق ك ل م ن هـ و ي) أو (أ ب ج د هـ و ز ح ط ي ك ل م ن ....) والترتيب الأخير هو المعتمد في الكثير من الجهات والهيئات.

التواريخ

يتم كتابة الشهور بالحروف، وليس بالأرقام، ويكتب اليوم أولاً، ثم الشهر، السنة، كما يجب كتابة التاريخ الهجري أولاً في التقارير والمكاتبات الرسمية، تليه كلمة (الموافق) ثم كتابة التاريخ الميلادي، كما في المثال التالي: ١٥ ذي الحجة ١٤٤٠ هـ الموافق ١٣ يوليو ٢٠٢٠م، أما في الصحف والمجلات فيكتفى بكتابة التاريخ الميلادي بين قوسين على النحو التالي:

١٥ ذي الحجة ١٤٤٠ هـ (١٣ يوليو ٢٠٢٠م)، وعند كتابة تاريخ يتضمن شهري (ذو القعدة أو ذو الحجة) فإن لفظة (ذي) تعامل معاملة المجرور بحرف جر (من)، فنكتب: ١٥ ذي الحجة ١٤٤٠ هـ.

وتكتب أسماء الشهور الميلادية على النحو التالي: (يناير - فبراير - مارس - إبريل ....) ولا تستخدم الأسماء العربية للشهور الميلادية، مثل: (تموز - أيار - شباط ...) لعدم معرفة الكثيرين بها.

أمثلة توضيحية

خطأ	صواب
١٠ صباحاً	العاشرة صباحاً
١١:٣٠ صباحاً	١١:٣٠ (ص)
١١:٣٠ مساءً	١١:٣٠ (م)
الساعة: الثالثة عشرة	الساعة: الواحدة ظهراً
١٥ ذو الحجة ١٤٤٠هـ	١٥ ذي الحجة ١٤٤٠هـ
١٥/١١/١٤٤٠هـ	١٥ ذي القعدة ١٤٤٠هـ
١٣/٠٧/٢٠٢٠	١٣ يوليو ٢٠٢٠
عبدالله / عبدالرحمن	عبد الله / عبد الرحمن
عبد الحميد	عبد الحميد
أذار	مارس
نيسان	أبريل
أيار	مايو

الاقتباس

يوضع النص المقتبس داخل علامتي تنصيص، ويفضل أن تسبقه نقطتان رأسيتان، مثل: قال معالي الوزير: « حققت وزارة الصحة نجاحاً في فلسفة الوقاية ....»

التشكيل

تفضل كتابة فتحتي التنوين عندما يكون التنوين مصحوباً بحرف ألف، مثل: « أيضًا» ، أما بالنسبة للكلمات المنتهية بهمزة يسبقها ألف فتكتب على الهمزة، مثل: «بناءً، نداء، دعاءً» كما تفضل كتابة علامة الضمة على أول حرف في الأفعال المبنية للمجهول، مثل: ضُربت الأمثال».

الرموز والكلمات غير العربية والمعربة

الفاصلة العشرية وفواصل الآلاف:

- تُستخدم الفاصلة المقلوبة «,» كفاصلة عشرية، ولا تُستخدم فواصل للآلاف، مثل: مبلغ ١٠٤٠٣٠٧٨,٨٩ ريال.
- فاصل أرقام الفقرات في اللغة العربية هو الشرطة (-) لذلك لا تستخدم النقطة (.) مكانها.

- لا تقم بترجمة أسماء الشركات والصحف والمجلات والنشرات وبرامج الكمبيوتر الأجنبية بل اذكر أسماءها الكاملة بالأحرف العربية، مع ترجمة الكلمة التي توضح طبيعة المُسمّى مثل «منظمة» أو «مجلة» أو «نشرة» أو «برنامج»، إلخ. مثل: منظمة اليونيسف.

أهم القواعد الإملائية والنحوية

كتابة الهمزة

الهمزة أول الكلمة

وهي نوعان: همزة القطع، وهمزة الوصل.

همزة القطع:

ترسم على الألف أو تحتها، وتنطق في كل الأحوال، وتكون كالتالي:

- كل الأسماء همزتها همزة قطع، عدا أسماء محددة همزتها همزة وصل، وهي: (اسم، ابن، ابنة، وامرؤ، وامرأة، واثنان، واثنتان).
- كل الحروف همزتها همزة قطع، عدا (ال)، التي تأتي للتعريف، مثل: (الرجل، الكتاب).
- الفعل الماضي الثلاثي المبدوء بالهمزة مثل: (أمر، أخذ، أكل)، ويكون مصدرها: (أمراً، أخذاً، أكلاً) وهذه الهمزة من أصل الكلمة.
- ماضي الفعل الرباعي مثل: (أحسن، أفاد، أطلع)، ومصدره: (إحساناً، إفادةً، إطلاعاً)، وأمره: (أحسن، أفد، أطلع).
- فعل المضارع للمتكلم المفرد، سواء كان رباعياً، أم خماسياً، أم سداسياً، مثل: (أنطلق، أستغفر).

أشهر الكلمات المستخدمة بهمزة القطع:

خطأ	صواب
ان	إن / أن
او	أو
الى	إلى
ادارة	إدارة
ارسل/ ارسال	أرسل/ إرسال
اعد/ اعداد	أعد/ إعداد

همزة الوصل:

تنطق عند البدء بها، وتسقط أثناء الكلام، وتكتب ألفاً فقط، وتأتي في الحالات التالية:

- فعل الأمر الثلاثي المبدوء بهمزة، مثل: (اعلم، اكتب، اكتم).
- الفعل الماضي الخماسي وأمره ومصدره، مثل: (اَنْتَفَعَ، انتفِعْ، انتفاعاً، واَطلع، اِطلع، اطلاعاً).
- ماضي الفعل السداسي وأمره ومصدره، مثل: اَستَغفرَ، اِستغفِر، استِغفاراً، اَستبانَ، اِستبنْ، استبانة).

** ولمعرفة نوع الهمزة، يمكن إدخال حرف (الواو) أو (الفاء) على الكلمة المبدوءة بهمزة، فإن بقي صوت الهمزة، وتحقق، فهي همزة قطع، أما إن اختفت الهمزة، ولم تظهر في النطق، فهي همزة وصل.

أشهر الكلمات المستخدمة بهمزة الوصل:

خطأ	صواب
إبن	ابن
إمرأة	امرأة
إستراتيجية	استراتيجية
إجتماعية	اجتماعية
إثنان	اثنان

الهمزة المتوسطة

القاعدة العامة للهمزة المتوسطة:

ينظر إلى حركة الهمزة، وحركة الحرف الذي قبلها، ثم تكتب الهمزة على الشكل الأنسب للحركة الأقوى:

أولاً: كتابة الهمزة المتوسطة على نبرة (النبرة ئ):

١. إذا كانت الهمزة مكسورة، أو ما قبلها مكسوراً، مثل: (القائمين، سئل، سئم، مهنئون، ذئب، بئس، فئة، حائط).
٢. إذا كان ما قبلها ياء ساكنة، مهما كانت حركة الهمزة، مثل: (مليئة، رديئة، هيئة).

ثانياً: كتابة الهمزة المتوسطة على الواو (ؤ):

١. إذا كانت الهمزة المتوسطة مضمومة، وما قبلها غير مكسور، مثل: (رؤوس، مسؤول، تساؤل، رؤوم، شؤون).
٢. إذا كانت الهمزة مفتوحة أو ساكنة، وما قبلها مضموم، مثل: (مؤنث، مؤنس، سؤال).

ثالثاً: كتابة الهمزة المتوسطة على الألف (أ):

١. إذا كانت الهمزة مفتوحة، وما قبلها مفتوح، مثل: (رأى، يتألم، سأل، متأمل، تأسف).
٢. إذا كانت الهمزة مفتوحة، وما قبلها ساكن، مثل: (مسألة، وطأة، يسأم، فجأة، يسأل).
٣. إذا كانت الهمزة ساكنة، وما قبلها مفتوح، مثل: (كأس، رأس، فأس، مأرب، سأم).

رابعاً: كتابة الهمزة المتوسطة على السطر (ء):

١. إذا كانت الهمزة مفتوحة، وسبقها ألف ساكنة، مثل: (تفاءل، قراءة، عباءة، إساءة).
٢. إذا كانت الهمزة مفتوحة، وسبقها (واو) ساكنة، مثل: (مروءة، مقروءة، يتضاءل).

الهمزة المتطرفة

القاعدة العامة:

تعتمد كتابة الهمزة المتطرفة على حركة ما قبلها، دون النظر لحركة الهمزة نفسها:

١. إن كان ما قبلها مفتوحاً، رسمت الهمزة على الألف (أ)، مثل: (مبتدأ، الخطأ، كافأ).
٢. إن كان ما قبلها مكسوراً، رسمت الهمزة على نبرة (ئ)، مثل: (قارئ، مبتدئ، منشئ، يجزئ).
٣. إن كان ما قبلها مضموماً، رسمت الهمزة على الواو (ؤ)، مثل: (امرؤ، لؤلؤ، تكافؤ، يجرؤ).
٤. إن كان ما قبلها ساكناً، رسمت الهمزة على السطر (ء)، مثل: (جزء، ملء، سماء، براء، عبء، هدوء، هواء).

وقد تتحول الهمزة المتطرفة إلى همزة متوسطة، إذا اتصلت الضمائر بالكلمة المنتهية بهمزة، ويسميها البعض بالهمزة شبه المتطرفة، مثل: (مساء)، فنقول: طاب مساؤكم، أسعد الله مساءكم، تمتعوا بمسائكم، وهذه الهمزة حركتها حركة إعراب، فتوضع على الواو إذا كانت مضمومة، وعلى السطر إذا كانت مفتوحة، وعلى النبرة، إذا كانت مكسورة، كما تعامل الهمزة في هذه الحالة بحسب قاعدة الهمزة المتوسطة بناء على حركة الأقوى، ومن ذلك إذا جاء بعدها التالي:

أولاً: تاء التأنيث، مثل:
(أخطأت، كوفئت، باءت).

ثانياً: ضمائر الرفع المتصلة، مثل:
(أخطأت، ساءا، بدؤوا، يبدآن، اقرئي).

ثالثاً: ضمائر النصب والجر المتصلة، مثل: (كافأك، مبدئي، مبدؤه، ضوءنا).

رابعاً: ألف تنوين النصب، مثل:
(دفء = دفئاً)،
(شيء = شيئاً)،
(ضوء = ضوءاً)،
(جزء = جزءاً).

خامساً: علامة تثنية الأسماء:
(دفء = دفئان)،
(شيء = شيئان)،
(ضوء = ضوءان).

سادساً: علامة جمع المذكر السالم:
(بريء= بريئون، بريئين)،
(مطفئ = مطفئون، مطفئين).

سابعاً: نون التوكيد الثقيلة أو الخفيفة:
(يبدأنْ= يبدأنَ)،
(يقرأنْ = يقرأنَ).

اجتماع الهمزات

إذا دخلت همزة على همزتي الوصل والقطع، فلها حالتان:

الحالة الأولى:

أن تكون الهمزة الداخلة على همزتي الوصل والقطع ليست همزة استفهام، ولهذه الحالة قواعد منها:

١. أن تكون الهمزة الأولى همزة وصل مكسورة (إ)، وبعدها همزة قطع ساكنة، فتكتب همزة القطع على نبرة (ئ)، لمناسبة الكسرة، مثل: (ائت): فعل الأمر من الفعل (أتى)، (ائذن): فعل الأمر من (أذن)

٢. أن تكون الهمزة الأولى همزة وصل مضمومة (أُ)، وبعدها همزة قطع ساكنة، فتكتب همزة القطع على الواو، لمناسبة الضمة، مثل: (أؤتمن، أؤتمر، أؤتلف، أؤثره).

٣. أن تكون الهمزة الأولى مفتوحة، وبعدها همزة ساكنة، فتنقلبان مدًا من جنس الفتحة، مثل: (أأخذ، آخذ)

الحالة الثانية:

أن تكون الهمزة الداخلة على همزتي الوصل والقطع همزة استفهام، ولهذه الحالة قواعد منها:

٤. إذا دخلت همزة الاستفهام على ما أوله همزة قطع، فتبقى همزة القطع كما هي كتابةً ونطقاً، مثل: « أأنت فعلت هذا» الأنبياء: ٦٢، « أإذا متنا» المؤمنون: ٨٢ .

٥. أما إذا دخلت على ما أوله همزة وصل، فإن همزة الوصل تسقط كتابةً ونطقاً، مثل: « أطلع الغيب» مريم:٧٨، (أسمك محمد؟).

٦. يستثنى من ذلك (ال) التعريف، فإذا دخلت همزة الاستفهام على ما أوله ((ال): أبدلت همزة (ال) ألفاً، وكتبت مع همزة الاستفهام مَدَّةً، مثل « آلآن وقد عصيت قبل» يونس: ٩١، « الله أذن لكم» يونس:٥٩.

علامات الترقيم (.....)

النقطة (.) توضع في نهاية الجملة التامة من حيث المعنى، مثل: (مباراة الأمس كانت رائعة.).

النقطتان (:) توضع بعد جملة القول، مثل: قال معالي الوزير: (إننا اليوم في مرحلة فارقة).

الفاصلة (،) وتوضع بين الشيء وأنواعه، مثل: أيام الأسبوع هي: (السبت، الأحد).

التنصيص (« .....») يوضع بينهما كلام منقول أو مقتبس بنصه، مثل: («قف للمعلم وفّه التبجيلا»).

الفاصلة المنقوطة (؛) توضع بين جملتين إحداهما سبب في حدوث الأخرى، أو نتيجة لها، مثل: (اجتهدت؛ كي أنجح).

القوسان (.....) يوضعان لشرح كلمة في جملة، مثل: (دلفت (دخلت) من الباب الكبير).

الحذف (....) توضع مكان الكلام المحذوف، مثل: (البر حسن الخلق، والإثم..).

الشرطتان (- ..... -) توضع بينهما جملة اعتراضية، مثل: (قال خادم الحرمين الشريفين - يحفظه الله - : .....).

علامة الاستفهام (؟) توضع بعد السؤال، مثل: (هل حضرت المؤتمر؟).

علامة التعجب (!) توضع بعد ما يفيد الدهشة والتعجب، مثل: (ما أجمل الطقس!).

ملحوظة مهمة:

من الشائع عند البعض وضع علامات ترقيم بعد التحية (السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،) وهذا خطأ، والصواب أن تكتب جملة التحية ولا يوضع بعدها علامات ترقيم، كما لا يجوز وضع مسافة بين علامة الترقيم وما قبلها.

كسر همزة (إن):

يجب كسر همزة (إن) في موضع منها ما يأتي:

١. عندما تقع في الابتداء، مثل : (إنا أنزلناه في ليلة القدر)، (إن معالي الوزير).
٢. عندما تقع تالي لـ (حيث)، مثل: (حيث إن وزارة الصحة كانت .....).
٣. أن تأتي تالية لـ (إذ)، مثل: (إذ إن القرار الوزاري ....).
٤. أن تقع تالية للموصول، مثل: (ما إن مفاتحه لتنوء بالعصبة ...).
٥. أن تقع بعد (حتى)، مثل: (حتى إن الوزارة قررت ....).
٦. أن تأتي محكية بالقول، مثل: (قال إني ذاهب ....).

مواضع فتح همزة (أن):

١. إذا كانت مع ما بعدها في موضع الفاعل نحو : (أو لم يكفهم أنا أنزلنا عليك الكتاب يتلى عليهم)أي:إنزالنا .
٢. إذا كانت مع ما بعدها في موضع نائب الفاعل نحو (قل أوحي إليّ أنَّه استمع نفر من الجن)
٣. إذا كانت مع ما بعدها في موضع المبتدأ نحو : (ومن آياته أنّك ترى الأرض خاشعةً).
٤. إذا كانت مع ما بعدها في موضع الخبر عن اسم معنى واقع مبتدأ أو أسما لـإنّ نحو : (حسبك أنّك كريم).
٥. إذا كانت مع ما بعدها في موضع المفعول به نحو : (ولا تخافون أنّكم أشركتم به).
٦. إذا كانت مع ما بعدها في موضع تابع لمرفوع نحو : (بلغني اجتهادك وأنّك ناجح).
٧. إذا وقعت بعد حرف جر نحو : (ذلك بأنَّ اللّه هو الحق).

التاء المبسوطة (المفتوحة) والتاء المربوطة والهاء:

التاء المبسوطة أو المفتوحة هي التي تبقى على حالتها وتنطق (تاء) إذا وقفنا على آخر الكلمة بالسكون، ولا تنقلب (هاءً)، وتأتي في الأسماء والأفعال والحروف، مثل: (حضرت، دفعت، سلمت، بات، بيت).

أما التاء المربوطة فهي التي تنطق (هاءً) عند الوقوف عليها، ولا تكون إلا في الأسماء، مثل: (فاطمة، عالمة، شجرة، قضاة).

أما الهاء فهي التي تنطق في الوقف وفي الوصل (هاءً)، مثل: (فقه، له، كتابه، إله).

للتفريق بين التاء المربوطة، والمبسوطة، والهاء المتطرفة تأمل التالي:

التاء المربوطة	التاء المبسوطة	الهاء المتطرفة
جامعة	نشاطات	فواكه
حياة	تعليمات	مياه
تسلية	قاصرات	دكتوراه
حركة	معطيات	توجه

الحذف والزيادة:

أولاً | تحذف الألف في المواضع التالية:

١. تحذف في البسملة الكاملة، وصيغتها (بسم الله الرحمن الرحيم)، وفي غير البسملة الكاملة فإن الألف تثبت، مثل: (باسم الله العلي الكبير، وباسمك اللهم).
٢. تحذف من لفظ الجلالة (الله)، ومن لفظه (إله).
٣. تحذف من الكلمات التالية: (الرحمن، يس، طه).
٤. تحذف من ها التنبيه إذا اتصلت باسم الإشارة (ذا)، مثل: (هذا، هذه، هذان) أو باسم الإشارة (أولاء)، مثل: : هؤلاء).
٥. تحذف من اسم الإشارة (ذا) إذا اتصل به لام البعد، مثل: (ذلك، ذلكما)، بخلاف التي تتلوها لام الجر، مثل: (ذا لك، ذا لكما).
٦. تحذف من كلمة (لكن).
٧. تحذف من (ما) الاستفهامية إذا سبقت بحرف الجر، مثل: (علام هذا الخلاف؟، مم خلق؟).
٨. تحذف من كلمتي (ابن وابنة) إذا وقعت إحداهما مفردة بين علمين أولهما غير منون، والثاني أب للأول حقيقة، أو ادعاءً، مثل: (عيسى بن مريم)، أو بعد ياء النداء، مثل: (يا بنة عمران).

ثانياً | حذف الواو:

١. تحذف الواو فنقول: (لم يدعُ، لا تدنُ) وفي فعل الأمر المعتل الآخر للمفرد، مثل: (ادع إلى سبيل ربك بالحكمة والموعظة الحسنة).
٢. تحذف من الأسماء: (داود)، والأصل فيها (داوود)، فتحذف الواو تخفيفاً.

ثالثاً | حذف اللام:

تحذف اللام تخفيفاً من الأسماء الموصولة: (الذي، التي، الذين)، وفي المثنى والجمع تبقى اللام، مثل: (اللذان، اللتان، اللواتي، اللاتي).

رابعاً | حذف الياء:

تحذف الياء من الاسم المنقوص النكرة في حالتي الرفع والجر، مثل: (مكان خالٍ، مررت بقاضٍ).

خامساً | حذف النون:

تحذف نون (أن) الناصبة للفعل المضارع، إذا تلتها (لا)، مثل: (ألا يترتب على ذلك تكاليف زائدة).

ى الألف المقصورة في الأسماء والأفعال والحروف:

في الأسماء:

- الاسم الثلاثي المنقلبة ألفه عن ياء، مثل: (فتى، رضى).
- الاسم الزائد على ثلاثة أحرف إذا لم تسبق ألفه بياء، مثل: (مصطفى، سلوى).
- الاسم الثلاثي المنقلبة ألفه عن واو، مثل: (عصا، صفا، علا).
- الاسم الزائد على ثلاثة أحرف إذا سبقت ألفه بياء، مثل: (هدايا، خبايا)، باستثناء اسم (يحيى، فيكتب بالقصر تمييزاً له عن الفعل (يحيا).
- الأسماء الأعجمية، مثل: (أمريكا، أوروبا)، باستثناء خمسة أسماء، وهي: (عيسى، موسى، متّى، كسرى، بخارى). تكتب بالقصر.
- الأسماء المبنية، مثل: (هذا، أنا، إذا، هنا)، باستثناء، (لدى، أني، أولى) فتكتب بالقصر.

كيفية التعرف على أصل الألف في الاسم:

- النظر إلى المفرد.
- تثنية الاسم.
- جمع الاسم.
- فإن وجدت الألف أصلها واواً، تكتب بالألف الواقفة، وإن وجدت أصلها ياءً كتبت بألف على صورة ياء غير منقوطة، مثل: (خطا، خطوتان، خطوات) تكتب بالألف الواقفة. أو (دمى، دمية، دميتان) تكتب بألف على صورة ياء غير منقوطة (الألف المقصورة.
- كيفية التعرف على أصل الألف في الاسم:
- في الفعل الثلاثي المنقلبة ألفه عن ياء، مثل: (رمى، رعى).
- في الفعلين الماضي والمضارع الزائدين عن ثلاثة أحرف، ولم تسبق ألفه بياء، مثل: (اصطفى، استدعى).
- الماضي المنقلبة ألفه عن واو، مثل: (سما، دعا).
- الماضي والمضارع الزائد عن ثلاثة أحرف إذا سبقت ألفه بياء، مثل: (أحيا، يحيا).

كيفية التعرف على أصل الألف في الفعل:

تتم إضافة تاء الفاعل، أو بمصدره، فإن كان أصله واواً كتبت بالألف، أو بصورة الياء غير المنقوطة (الألف المقصورة)، مثل: (سما، سموت، سمواً) أو (عصى، يعصي، عصياناً).

في الحروف:

تكتب ألفاً واقفة في حروف المعاني جميعها، باستثناء (حتى، على، إلى) تكتب بالقصر.

أخطاء ألفاظ وتراكيب لغوية

إلحاقاً لـ أم إلحاقاً بـ

الصواب في هذا التعبير استخدام (إلحاقاً بـ)، فنقول مثلاً: (ألحقت بالمستشفى غرفة عمليات جديدة) ولا نقول: (ألحقت للمستشفى ....) .

بلى - نعم

كثيرون منا لا يعرفون كيفية الإجابة على السؤال المنفي، بل تكون إجابتهم (نعم) وهذا خطأ، لأن (نعم) تستخدم فقط مع السؤال المثبت، أمثلة لذلك:

- (أليس ذلك بقادر على أن يحيي الموتى) عند الإيجاب نقول: (بلى).
- (ألم تذهب إلى عملك؟) لو أردت أنك لم تذهب إلى العمل تقول: (نعم).
- (هل ذهبت إلى المستشفى؟) الإجابة تكون: (نعم)، ولا نستخدم (بلى).

أو - أم

لا نقول: (هل جاء أحمد أو علي؟ أو (أجاء أحمد أو علي؟)، والصواب أن نقول: (هل جاء أحمد أم علي؟)، أو (أجاء أحمد أم علي؟).

الباء الطفيلية

هي باء زائدة، يجب حذفها، فلا يقال: (علمت بأن الخبر قد انتشر)، بل نقول: (علمت أن الخبر قد انتشر).. ونقول: (ذكر أنه ...) ولا نقول (ذكر بأنه)

الياء الطفيلية

مثلها مثل الباء، فنقول خطأً: (قرأت لكي ..) أو (لماذا خرجتي..؟) والصواب أن نستبدل الياء بالكسرة، فنقول: (قرأت لكِ) أو (لماذا خرجتِ؟).

آذان - أذان

نرى مكتوباً على شاشات التلفاز، (حان الآن موعد صلاة آذان الظهر) وهذا خطأ، لأن نداء المؤذن يسمى أذان بفتح الهمزة دون مدها، أما آذان فهي جمع أذن.

رئيسي - رئيسية

كلمة رئيس صفة في ذاتها، فلا نقول: (رئيسي)، ومثال لذلك: (إن الهدف الرئيس من برنامج الوزارة ...) أو (كانت المشروعات الرئيسة ....).

مدير - مدراء - مديرون

كلمة مدير، هي اسم فاعل على وزن (مفعل) من الفعل الرباعي (أدار- يدير)، فيكون الجمع الأصوب لكلمة مدير (مديرون) ليس (مدراء).

مائة - مئة

كلمة مائة ورد في رسم المصاحف بنفس الرسم (مِأْئة)، حيث تكتب الألف ولكنها لا تنطق، وكثيرون يطالبون بحذف الألف من الكلمة، لتصبح (مئة) ، وانتشرت في الكتابة الصحفية بدون ألف، ولكن الرأي الأقرب إلى الصواب أن تكتب الكلمة بالألف (مائة)، باستثناء الجمع (مئات) والصفة (مئوي) أو (مئوية)، حيث جرى العرف على كتابتها بدون الألف، إذاً الرأي الأغلب أن تكتب كلمة (مائة) بالألف.

استخدام الفعل أكد

من الخطأ أن نكتب (أكد على الشيء)، فالصواب هو: (أكد الشيء)، ومثال لذلك: (أكد معالي الوزير أن الإنسان هو ثروة الوطن الحقيقية).

لا زال/ لا يزال - مازال/ ما يزال

كثيراً ما نكتب (لا زال) للدلالة على الاستمرار، ولكن الصواب (ما زال)، ومن الصواب استخدام (ما زال - ولا يزال - ولم يزل) مثال لذلك: (لا يزال العمل مستمراً) .

أي - أية

لم ترد لفظة (أية) في القرآن الكريم، حيث يعدها علماء اللغة خطأ، لذا يستخدمون لفظة (أي) في جميع الحالات، والاستثناء من ذلك عندما تتصل (أي) بـ (ها) عند النداء، مثل: (أيتها).

غير - الغير

من الأخطاء المنتشرة في وسائل الإعلام استخدام لفظة (الغير) التي تسبق الصفات، وهذا خطأ، لأنها مضافة، والمضاف لا يُعرّف، فنقول: (من غير المناسب كذا ..) ولا نقول: (من الغير مناسب كذا ..) لأن (الغير) تعني الآخر أو الآخرين.

ممنون

من الأخطاء الشائعة أيضاً استخدام كلمة (ممنون) بمعنى (شكر) وهذا خطأ، لأن ممنون معناها (مقطوع) كما ورد في القرآن الكريم: (لهم أجر غير ممنون) أي لهم أجر غير مقطوع.

الراسل - المرسل

من الخطأ استخدام كلمة (الراسل)، والصواب استخدام لفظة (المرسل).

كافة

يستخدم البعض كلمة (كافة) كمضاف/ مثل: (كافة الوزراء) بمعنى جميع الوزراء، وهذا خطأ والصواب أن نقول: (الوزراء كافة).

أمثلة على بعض الأخطاء الشائعة:

لا تكتب	اكتب
أحد المبادرات	إحدى المبادرات
بدلا عن	بدلا من
ثلاثة شهور	ثلاثة أشهر
بناءًا	بناءً
أرجوا	أرجو
اعتذر عن الحضور	اعتذر عن عدم الحضور
ملفت للنظر	لافت للنظر
تم إنجاز المشروع	أُنجِز المشروع
مالم	ما لم
جزءً	جزءًا
حيث أن	حيث إن
نفذ المخزون	نفد المخزون
استلم التقرير	تَسَلّم التقرير
على الموظفين التواجد	على الموظفين الحضور
الصادر من الوزارة	الصادر عن الوزارة
لابد	لا بد
مايدعم	ما يدعم
مستشفى جديدة	مستشفى جديد
أمارات المناطق	إمارات المناطق
ساعات الدوام	ساعات العمل
قام بإلقاء كلمة	ألقى كلمة

أمثلة على بعض الأخطاء الشائعة:

لا تكتب	اكتب
على ضوء ملتقى الصحة العالمي	في ضوء ملتقى الصحة العالمي
شيئ	شيء
أثر ذلك على جودة الرعاية الصحية	أثر ذلك في جودة الرعاية الصحية
من خلال خطوات بسيطة	من خلال خطوات يسيرة
كان اليوم العالمي للتمريض "أبيضًا"	كان اليوم العالمي للتمريض "أبيضَ"
الخَدَمات الصحية	الخِدْمات الصحية
المؤتمر الصحي الدُولي	المؤتمر الصحي الدَولي
للفئة العمرية من ٥ - ١٠ سنة	للفئة العمرية من ٥ - ١٠ سنوات
الان	الآن
إحدى المستشفيات	أحد المستشفيات
أجاب معاليه على السؤال	أجاب معاليه عن السؤال
الانفلونزا	الإنفلونزا
مرض السكر	مرض السكري
ارتفاع الضغط	ارتفاع ضغط الدم
فايروس	فيروس
الأيدز	الإيدز
السُّل	الدرن
فحوصات	فحوص
صحة اللثّة	صحة اللّثَة
قسم الوفيّات	قسم الوفَيَات
المتوفي دماغيا	المُتوفى دماغيا



فئات الأشخاص ذوي الإعاقة

من الضروري أن تكون قادراً على فهم احتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة واحترام قدراتهم. إليك فيما يلي فئات المتعاملين من ذوي الإعاقة والطريقة الأمثل للتعامل معهم:

الإعاقة البصرية:

هذه المجموعة من المتعاملين لا تستطيع قراءة بيانات النماذج، أو استقصاء المعلومات من المطويات أو المواقع الإلكترونية مثلاً، لذلك ينبغي عليك أن تزوّد هؤلاء الأشخاص بالمعلومات والتعليمات المفصلة، وتساعدهم في تعبئة بيانات المعاملات الورقية، كما يمكنك مساعدتهم من خلال طباعة التعليمات على أوراق بأحجام أكبر، أو بخطوط عريضة، والتعريف عن نفسك عند التعامل مع الشخص المعني، أو الحديث إليه مباشرةً بلهجة طبيعية وواضحة، مع الحرص على عدم الاقتراب منه، أو لمسه، دون استئذان.
الحرص على أن تكون اللغة المستخدمة بسيطة سهلة، مع إظهار الاحترام، دون المبالغة في إظهار التعاطف، فذوي الإعاقة جميعهم لديهم حساسية مفرطة من التعاطف الزائد، لأنهم يشعرون بالنقص، أو أنهم أقل من قرنائهم الأسوياء جسدياً.

ونجمل نقاط مهمة في التعامل مع هذه الشريحة من المجتمع في التالي إن كنت ستتقمص دور المرشد:

أ. تقف متقدماً نصف خطوة عن الشخص الكفيف الذي يقف على الجانب من جهة المرشد المبصر.

ب. يقوم الكفيف بمسك المنطقة فوق الكوع (المرفق) للشخص المبصر خلف الوسط بالنسبة لجسم الكفيف، مستخدماً يده اليمنى ليمسك فوق المرفق لليد اليسرى للمرشد، وتكون مسكة اليد معتدلة وخفيفة.

ج. عند السير في ممرات ضيقة يقوم المرشد بتحريك يده واليد التي يمسك بها الكفيف إلى الخلف وسط ظهره، وهذه الإشارة تنبه الكفيف إلى أن يقف خلف المرشد مباشرة على بعد خطوة، وبعد الانتهاء يعيد المرشد يده إلى الوضع السابق.

د. عند صعود السلالم يجب أن يتوقف المرشد برهة للإشارة إلى أنه سوف يصعد أو ينزل الدرج، ومن حركة جسم المرشد سوف يدرك الكفيف أنه سوف يصعد أو ينزل الدرج، ومن الممكن أن يوضح لفظياً مثل "نصعد الدرج".

ه. عند الجلوس على مقعد يقوم المرشد بوضع يد الكفيف على ظهر أو يد المقعد.

وإن كنـت سـتتعامل مـع ذوي الإعاقـة البصريـة يجـب اتبـاع النقـاط التاليـة:

١. الكفيـف لا يختلـف عنـك، لـذا عاملـه بشـكل طبيعـي وبـدون افتعـال.

٢. لا تظهـر لـه العطـف الزائـد والشـفقة، فأكثـر مـا يؤثـر فـي نفسـه كلمـة مسـكين، فهـذه الكلمـة تجعلـه يشـعر وكأنـه عاجـز حقـاً.

٣. عنـد التقائـك بـه لابـد مـن تحيتـه ومصافحتـه عوضـاً عـن الابتسـامة التـي ترسـم علـى شـفتيك لغيـره.

٤. عندمـا تتحـدث معـه أخبـره أنـك تتحـدث إليـه فهـو لا يـرى عينيـك حتـى يعـرف أنـك تتحـدث إليـه، لـذا نـاده باسـمه حتـى يعـرف أن الحديـث موجـه إليـه.

٥. عنـد التحـدث معـه لا تحـاول رفـع صوتـك، بـل اجعـل حديثـك معـه مثـل السـوي تمامـاً لأن رفـع الصـوت يؤذيـه ويضايقـه.

٦. لا تشـعر بالإحـراج مـن اسـتخدام ألفـاظ تتعلـق بالنظـر مثـل: (انظـر إن رأيـت مـن وجهـة نظـرك) الـخ.

٧. لا تشـعر بالإحـراج مـن التحـدث عـن كـف البصـر وعـن إعاقتـه فهـذا لا يضايقـه لأنـه اعتـاد عليهـا.

٨. عنـد التحـدث معـه عليـك أن تسـتدير وتنظـر باتجاهـه، فهـو يشـعر ويعـرف إن كنـت تتحـدث إليـه مـن خـلال اتجـاه صوتـك.

٩. دعـه يشـعر بوجـودك عـن طريـق إخـراج بعـض الأصـوات، ولا تعتمـد علـى أنـه يعلـم بوجـودك، فهـو لـم يـرك وأنـت تدخـل.

١٠. إن كنـت قـد انتهيـت مـن حديثـك وأردت الخـروج مـن الغرفـة مثـلاً، فعليـك أن تنبهـه لذلـك.

١١. لا تقدم الكثير من المساعدات للكفيف.

١٢. إذا قـام بـأداء عمـل بسـيط معتمـداً علـى نفسـه فـلا تنظـر إليـه باسـتغراب وكأنـه قـام بمعجـزة وتقـول لـه: (هـل فعلـت هـذا وحـدك دون مسـاعدة؟!)، فإنـك تعاملـه وكأنـه طفـل.

١٣. إذا أردت إرشـاده إلـى موضـع شـيء فـلا تقـل لـه هنـاك، فهـو لا يـرى هنـاك وإنمـا كـن دقيقـاً فـي الشـرح وقـل مثـلاً: (علـى يمينـك علـى بعـد ثلاثـة أقـدام) وهكـذا.

١٤. عنـد تواجـدك فـي مـكان معـه اشـرح لـه مـا يوجـد حولـه حتـى تكـون لديـه فكـرة عمـا يحيـط بـه تفاديـاً لمـا قـد يقـع إذا تحـرك دون أن يكـون علـى علـم مسـبق بموقعهـا كذلـك فـإن الأشـياء المعلقـة والبـارزة علـى مسـتوى رأسـه قـد تكـون خطيـرة عليـه إذا لـم يعلـم بوجودهـا.

١٥. لا تتـرك الأبـواب نصـف مفتوحـة فـإن ذلـك يعرضـه لخطـر الاصطـدام بهـا فالأبـواب إمـا مغلقـة تمامـاً أو مفتوحـة تمامـاً.

١٦. عنـد تقديمـك شـيئاً مـا لـه لا تقـل: (خـذ)، فهـو لا يـرى اتجـاه يـدك وموقعـك، وبالتالـي فإنـك إمـا تصـدر صوتـاً بالشـيء الـذي تريـد تقديمـه لـه فيسـمع الصـوت ويعـرف الموقـع والاتجـاه ويسـهل عليـه أخـذه، وإمـا أن تقربـه إلـى يـده حتـى يلمسـه ويشـعر فيسـتطيع أخـذه.

١٧. عنـد تقديمـك شـراباً مـن أي نـوع للكفيـف لا تمـلأ الـكأس إلـى آخـره.

١٨. إذا قدمت له طعاماً فاذكر ما الطعام واذكر موقعه على الطاولة وموقع الكأس والأدوات الأخرى، حتى يتسنى له أخذه دون أن يوقعه، وأفضل طريقة لشرح مواقع الأشياء هي استخدام طريقة الساعة وهي كالتالي:

- تشرح للكفيف وتقول له إن الكأس عند الساعة "٣" وقطعة الجبن عند الساعة "٨" والطبق الرئيسي عند الساعة "٦" وهكذا.



الإعاقة السمعية:

هذه المجموعة من المتعاملين تجد صعوبة في فهم التعليمات الشفهية. لذلك قم باستطلاع رأي المتعامل لمعرفة إذا كان يرغب باختيار وسيلة اتصال أخرى قد تكون أكثر سهولة بالنسبة إليه باستخدام الورق والقلم مثلاً، بدلاً من الحديث. احرص على عرض الإرشادات والتعليمات بدقة وإيجاز ووضوح، مع التأكد من جذب انتباه المتعامل قبل بدء الحديث. كما يمكنك تقديم الخدمة للمتعامل داخل مكتب خاص، لأن ذلك يسمح لك بمخاطبة المتعامل بنبرة صوت أعلى مع الانتباه إلى ضرورة مراعاة خصوصية المتعامل. وإذا كان المتعامل يستخدم لغة الإشارة، قم بطلب المساندة من زميل لك يستطيع التواصل مع المتعامل بهذه الطريقة.

ويمكن إجمال النقاط التي يجب اتباعها في التالي:

- تحدث مع الحالة بصوت واضح.
- لا تسخر منه أو تظهر ضيقك منه أو ضجرك به.
- اخفض من الأصوات الموجودة في الغرفة أثناء التحدث إليه.
- تحدث معه وجها لوجه من خلال النظر إليه مباشرة.
- استفسر منه عن الطريقة التي يفضلها لزيادة استيعابه كلغة الإشارة، أو رفع صوتك أو التقليل من حدته.
- اسأله إذا كان يسمعك من وقت لآخر.
- استعن بأحد أقاربه لزيادة التفاهم واسترجاع الذكريات.
- استخدم الورقة والقلم للتوضيح إذا استوجب الأمر
- في نهاية الحديث تأكد من فهمه لك بتلخيص الحوار معه.



الإعاقة اللفظية أو اللغوية:

هذه المجموعة من الأشخاص تعاني من ظروف تسبب التأتأة، مما يصعب على الشخص عملية نطق الكلمات بصورة صحيحة، وقد يؤدي ذلك إلى عدم قدرته على التعبير عن نفسه بالطريقة المطلوبة. لذلك ينبغي عليك مساعدته عبر طرح الأسئلة والاستفسارات بطريقة تسمح له بالرد بـ "نعم"، أو "لا"، قدر الإمكان. كذلك تجنب أن تطلب من المتعامل تكرار المعلومة، لا سيما إذا تأكدت من فهم طلبه.

الإعاقة البدنية:

غالباً ما تجد هذه الفئة من الأشخاص صعوبة في الانتقال إلى مراكز الخدمة أو الوصول إلى مرافق أو مكاتب الخدمات. يمكنك مساعدة هذه الفئة بشكل أفضل عبر الهاتف أو من خلال البريد. إذا كانت هناك حاجة لحضور المعاق بدنياً إلى مراكز الخدمة، احرص على تأمين التسهيلات والمرافق الضرورية لضمان تقليل فترة انتظار المعاق في المركز، ولا تطلب من المتعامل العودة إلى المركز مرة أخرى إذا لم يكن هناك ضرورة. وقد تشمل التسهيلات والمرافق المطلوب إعدادها للشخص المعاق بدنياً حجز المواعيد، الاتصال بالمتعامل، وتحديد البيانات والمعلومات المطلوب منه إحضارها قبل الموعد.

الإعاقة العقلية:

هذه المجموعة من الأشخاص تجد صعوبة في فهم المعلومة أو تلقيها أو التعبير عنها. فالشخص الذي ينتمي إلى هذه الفئة قد يكون غير قادر على فهم المعلومة المعروضة على موقع الحكومة الإلكترونية، أو الواردة في رسائل البريد الإلكتروني أو المطويات. لذلك قم بالاستفسار عما إذا كان المتعامل يحتاج للمساعدة، وتحلى بالصبر أثناء تزويد المتعامل بالمعلومات المطلوبة.

التعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة

فيما يلي بعض أدوات ومنهجيات التواصل التي تساعدك على التعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة:

حجم الطباعة:

قد يكون من الأفضل أحياناً إجراء تعديلات على النماذج والمستندات، حيث تتم طباعتها بخطوط عريضة وواضحة يسهل رؤيتها من قبل المتعاملين المعاقين بصرياً. في معظم الحالات، يمكنك استخدام خيارات عرض الخطوط بطريقة أوضح باستخدام برمجيات معالجة النصوص، أو بالتكبير عن طريق الناسخات.

التقنيات المساعدة:

تشمل التقنيات المساعدة استخدام التسجيلات السمعية أو الذاكرة المتحركة أو الأقراص المدمجة. قم بمراجعة متطلبات تقديم الخدمة بتمهل وانتباه ووضوح، واعرض الإرشادات المطلوبة عند الحاجة. كما يمكنك استخدام وسائط وأساليب أخرى لتأمين الخدمات للمتعاملين بطريقة أكثر سهولة، ومن المفيد اللجوء إليها عند التعامل مع المتعاملين من ذوي الإعاقة. كما ينبغي عليك التأكد من فحص جميع الأشرطة المسجلة قبل إرسالها إلى المتعامل.

لغة برايل:

تساعد لغة برايل المكفوفين على القراءة عن طريق رموز بارزة تُقرأ باللمس. عند الحاجة، يمكنك إرسال المراسلات إلى المتعاملين من فئة المعاقين باستخدام لغة برايل.

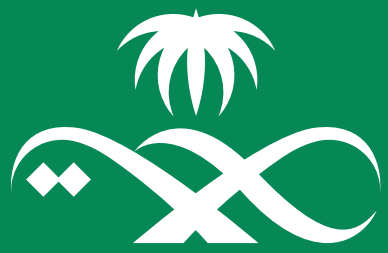
الإشارة:

المرونة في استخدام لغة الإشارة تعتبر ضرورية للتواصل مع فئات محددة من المتعاملين ذوي الإعاقة. لذلك ينبغي أن تكون قادراً على فهم الحد الأدنى من متطلبات لغة الإشارة عند الحاجة.

لمزيد من المعلومات حول الخدمات التي تقدمها الصحة لذوي الإعاقة، يرجى الاطلاع على الدليل الإجرائي لمكاتب «أولوية».

هذا الدليل جهد بشري لا يخلو من الخطأ، لا نستغني
عن ملاحظاتكم أو إضافاتكم القيّمة، ويمكنكم
التواصل عبر البريد الإلكتروني

brand@moh.gov.sa



وزارة الصحة

Ministry of Health