

# جدول المخالفات السلوكية لمقدمي الخدمات الصحية

## ملاحظات:

- ١- (اللجنة) الواردة بالجدول يقصد بها: لجنة النظر في مخالفات نظام مزاولة المهن الصحية.
- ٢- المخالفات المهنية المرتكبة من قبل الكادر الطبي يتم توقيع عقوبتها من قبل لجنة النظر في مخالفات نظام مزاولة المهن الصحية.
- ٣- المخالفات الإدارية المرتكبة من قبل الكادر الطبي والكادر الإداري يتم توقيع عقوبتها من قبل المنشأة التابع لها.

تسعى وزارة الصحة الى تشجيع ثقافة التعامل الايجابي في التعاملات بين المستفيدين ومقدمي الخدمات بما يحقق السلامة والعدالة ويعظم مخرجات الرعاية الصحية. وتهدف هذه الوثيقة إلى تنمية ثقافة مؤسسية تدعم القيم المهنية وتنمي روح المسؤولية، والتمسك بالأخلاق السامية لمقدمي الخدمة وفق القيم الانسانية الأساسية. كما تهدف إلى مساعدة مقدمي الخدمة في تعزيز واجباتهم المهنية واتخاذ التدابير التي من شأنها مساعدتهم في التعرف على مجالات المخاطر الأخلاقية والسلوكية، والتعامل معها، وتوفير آليات سليمة للإبلاغ عن السلوك المخالف، والمساعدة في تعزيز ثقافة المسؤولية المشتركة.

ويتحمل كافة الأشخاص المعنيين مسؤولية فهم هذه القواعد والأنظمة واتباعها، كما يقع على عاتق الجميع القيام بأداء أعمالهم بكل أمانة ونزاهة ومهنية عالية في جميع المجالات حتى وإن لم تتناولها هذه القواعد وكذلك الإبلاغ عن أي مخالفات أو ممارسات غير لائقة من خلال قنوات الإبلاغ الرسمية التي اعتمدها الوزارة.

ونظرًا لأننا نلنا شرف تمثيل المملكة العربية السعودية في إحدى أهم الخدمات الحكومية فإنه من واجبنا عكس صورة ايجابية فريدة تليق بمملكة الانسانية وتظهرها باحسن صورة امام المجتمع المحلي والدولي وتجسد في كل تفاصيلها قيمنا الاسلامية النبيلة .

ولا شك أن الالتزام بما جاء في هذه الوثيقة سوف يكون له بالغ الأثر، ليس على رضا المستفيد فحسب بل أيضا بما يكتسبه مقدم الخدمة من احترام وتقدير من حوله من رؤساء وممرضين وزملاء ، بل و يمتد هذا الاثر للمجتمع كافة.

ونؤكد على ان سلامة مقدمي الخدمات الصحية والممارسين الصحيين تبقى اولوية قصوى لا تفريط ولا تنازل عن اي من جوانبها.

وقد شددت وزارة الصحة على تعزيز وسائل الحماية وتفعيل قنوات الابلاغ عن المخاطر والتهديدات كما فرضت عقوبات صارمة تجاه مرتكبي الاعتداءات والتجاوزات تجاه الممارسين.  
ارقام هامة:

نوع الخطر او الحدث	رقم التواصل لرفع البلاغ
مخالفة لاي من القواعد السلوكية	رقم بلاغات الموظفين
تعرض الممارس الصحي او مقدم الخدمة للتهديد	رقم بلاغات الموظفين
تعرض الممارس او مقدم الخدمة او المستفيد للاعتداء	الجهات الامنية - هيئة التخصصات الصحية

التصنيف	السلوك	مثال	مستوى الخطورة					الكادر		نوع المخالفة		العقوبة المقررة		
			(من ١ إلى ٥ بشكل تصاعدي)					طبي		إداري				
			١	٢	٣	٤	٥	تشغيل ذاتي	خدمة مدنية	تشغيل ذاتي	خدمة مدنية		مهنية	إدارية
تجاهل	تجاهل فريق العمل الطبي سؤال المريض أو مخاوفه.	*المريض يطلب من الفريق الطبي تفاصيل عن حالته الصحية ويتم تجاهل طلبه. * المريض يحاول شرح مخاوفه ولايتم الاستجابة لها.	●				●	●			●	العقوبات التأديبية التي تقررها اللجنة، وهي:  ١- الإنذار.  ٢- غرامة مالية لا تتجاوز عشرة آلاف ريال.  ٣- إلغاء الترخيص بمزاولة المهنة الصحية وشطب الاسم من سجل المرخص لهم.		

التصنيف	السلوك	مثال	مستوى الخطورة					الكادر		نوع المخالفة		العقوبة المقررة		
			(من ١ إلى ٥ بشكل تصاعدي)											
			١	٢	٣	٤	٥	تشغيل ذاتي	خدمة مدنية	تشغيل ذاتي	خدمة مدنية		مهنية	إدارية
تجاهل	يطلب المراجع شرح للإجراء او معلومات عن الخدمة ويتم تجاهل طلبه. ولا يتم توجيه طلبه للشخص المسؤول	المستفيد يسأل عن معلومات توفر المواعيد والعيادات المتاحة ولا تتم اجابته او توجيهه للجهة المعنية بخدمته.	●								●	تطبق الجزاءات الواردة في جدول المخالفات والجزاءات التابع للائحة تنظيم العمل لبرامج التشغيل الذاتي وذلك حسب مرات تكرار المُخالفة وهي كالتالي: ١-حسم يومين من الأجر. ٢- حسم (٣) أيام من الأجر. ٣- حسم (٥) أيام من الأجر. ٤- الحرمان من العلاوة لمدة سنة.		
													●	تطبق العقوبات التأديبية التالية وذلك حسب درجة المُخالفة مع اعتبار السوابق والظروف المُخففة والمُشددة المُلابسة للمُخالفة: ١-الإنذار. ٢- اللوم. ٣- الخصم من الراتب بما لا يتجاوز صافي راتب ثلاثة أشهر. على ألا يتجاوز المخصص شهرياً ثلث صافي الراتب الشهري. ٤- الحرمان من علاوة دورية واحدة. ٥- الفصل.

التصنيف	السلوك	مثال	مستوى الخطورة					الكادر		نوع المخالفة		العقوبة المقررة
			(من ١ إلى ٥ بشكل تصاعدي)					طبي		إداري		
			١	٢	٣	٤	٥	تشغيل ذاتي	خدمة مدنية	تشغيل ذاتي	خدمة مدنية	
سلوك غير لائق	رفع الصوت <small>(الذي ينطوي على إساءة تعامل)</small> أثناء التعامل مع المعني بتقديم الخدمة له	طلب خدمة (موعد او علاج الخ ) والموظف/ه يرد بصوت عالي او بأسلوب غير مقبول										تطبق الجزاءات الواردة في جدول المخالفات والجزاءات التابع للائحة تنظيم العمل لبرامج التشغيل الذاتي وذلك حسب مرات تكرار المُخالفة وهي كالتالي: ١-حسم يومين من الأجر. ٢- حسم (٣) أيام من الأجر ٣- حسم (٥) أيام من الأجر. ٤- الحرمان من العلاوة لمدة سنة.

التصنيف	السلوك	مثال	مستوى الخطورة					الكادر		نوع المخالفة		العقوبة المقررة
			(من ١ إلى ٥ بشكل تصاعدي)					طبي		إداري		
			١	٢	٣	٤	٥	تشغيل ذاتي	خدمة مدنية	تشغيل ذاتي	خدمة مدنية	
سلوك غير لائق	سلوك فظ ينطوي على سوء تعامل.	الكادر الاداري بالاستقبال تعامل مع المستفيد بأسلوب مهين تسبب باحراج المراجع امام المراجعين الاخرين.										تطبق الجزاءات الواردة في جدول المخالفات والجزاءات التابع للائحة تنظيم العمل لبرامج التشغيل الذاتي وذلك حسب مرات تكرار المُخالفة وهي كالتالي: ١-حسم يومين من الأجر. ٢- حسم (٣) أيام من الأجر ٣- حسم (٥) أيام من الأجر. ٤- الحرمان من العلاوة لمدة سنة.

التصنيف	السلوك	مثال	مستوى الخطورة					الكادر		نوع المخالفة		العقوبة المقررة		
			(من ١ إلى ٥ بشكل تصاعدي)											
			١	٢	٣	٤	٥	تشغيل ذاتي	خدمة مدنية	تشغيل ذاتي	خدمة مدنية		مهنية	إدارية
إهمال أو تقصير	عدم تقديم المعلومات الكافية والوافية التي تستلزمها موافقة المريض على الإجراء الطبي والذي تسبب بضرر للمريض، وذلك في غير الحالات الطارئة أو الإسعافية.	لم يتم شرح الاجراء الطبي الذي تمّ التوقيع عليه بالموافقة من قبل المريض أو من يمثله، أو دون إعطاء وقت للمناقشة فيه.										السجن مدة لا تتجاوز ستة أشهر، وبغرامة لا تزيد عن مائة ألف ريال، أو بإحدى هاتين العقوبتين بالإضافة إلى تعويض المريض و العقوبات التأديبية التي تقررها اللجنة: ١- الإنذار. ٢- غرامة مالية لا تتجاوز عشرة آلاف ريال. ٣- إلغاء الترخيص بمزاولة المهنة الصحية وشطب الاسم من سجل المرخص لهم.		
	غياب الممارس الصحي المباشر لحالة المريض دون إذن أو عذر مقبول.	حضور المستفيد للموعد المحدد وعند الحضور في يوم الموعد كان الممارس غير متواجد علما انه لم يتم التنسيق مع الإدارة او اشعار فريق المواعيد باعادة جدولة الموعد										الحسم من الأجر+ حسم أجر مدة الغياب. وقد يصل إلى فسخ العقد طبقاً لما ورد بنظام العمل.		
												تطبق العقوبات التأديبية التالية وذلك حسب درجة المخالفة مع اعتبار السوابق والظروف المخففة والمُشدّدة المُلابسة للمخالفة: ١- الإنذار. ٢- اللوم. ٣- الخصم من الراتب بما لا يتجاوز صافي راتب ثلاثة أشهر، على ألا يتجاوز المخصوم شهرياً ثلث صافي الراتب الشهري. ٤- الحرمان من علاوة دورية واحدة. ٥- الفصل.		



التصنيف	السلوك	مثال	مستوى الخطورة					الكادر		نوع المخالفة		العقوبة المقررة		
			(من ١ إلى ٥ بشكل تصاعدي)											
			١	٢	٣	٤	٥	تشغيل ذاتي	خدمة مدنية	تشغيل ذاتي	خدمة مدنية		مهنية	إدارية
إهمال أو تقصير	عدم الاهتمام بحالة المريض المستحق للعلاج او متابعة حالته الصحية بشكل دقيق وترتب على ذلك ضرر للمريض.	غير مبالي ببعض العلامات التي تشير الى تطور حالة المريض كشكوى المريض من الالم او ملاحظات المرافقين لظهور علامات مقلقة على المريض وترتب على ذلك ضرر.										غرامة لا تتجاوز ٢٠ ألف ريال، و تعويض المريض، بالإضافة إلى العقوبات التأديبية التي تقررها اللجنة: ١- الإنذار. ٢- غرامة مالية لا تتجاوز عشرة آلاف ريال. ٣- إلغاء الترخيص بمزاولة المهنة الصحية وشطب الاسم من سجل المرخص لهم.		
	عدم إبداء الاهتمام بحالة المريض المستحق للعلاج و لم يترتب على ذلك ضرر للمريض.	غير مبالي بالآلام التي يعاني منها المريض والتي كان من الممكن تخفيفها و لكن لم يترتب على ذلك ضرر للمريض.										العقوبات التأديبية التي تقررها اللجنة: ١- الإنذار. ٢- غرامة مالية لا تتجاوز عشرة آلاف ريال. ٣- إلغاء الترخيص بمزاولة المهنة الصحية وشطب الاسم من سجل المرخص لهم.		

التصنيف	السلوك	مثال	مستوى الخطورة					الكادر		نوع المخالفة		العقوبة المقررة
			(من ١ إلى ٥ بشكل تصاعدي)									
			١	٢	٣	٤	٥	تشغيل ذاتي	خدمة مدنية	تشغيل ذاتي	خدمة مدنية	
الرفض أو الامتناع عن تقديم الخدمة تجاه مستحقيها	رفض تفضيلات المريض الغذائية دون مبرر طبي وترتب على ذلك ضرر بالمريض	المريض يفضل الأكل النباتي وتم رفض تفضيلاته، مما تسبب له رد فعل طفيفة. (تحسس جلدي او مشاكل في عملية الهضم)										غرامة لا تتجاوز ٢٠ ألف ريال، و تعويض المريض، بالإضافة إلى العقوبات التأديبية التي تقررها اللجنة: ١- الإنذار. ٢- غرامة مالية لا تتجاوز عشرة آلاف ريال. ٣- إلغاء الترخيص بمزاولة المهنة الصحية وشطب الاسم من سجل المرخص لهم.
	رفض تفضيلات المريض الغذائية دون مبرر طبي و لم يترتب على ذلك ضرر بالمريض.	المريض يفضل الأكل النباتي وتم رفض تفضيلاته ولم يتناول وجبه متكامله منذ يومين										العقوبات التأديبية التي تقررها اللجنة: ١- الإنذار. ٢- غرامة مالية لا تتجاوز عشرة آلاف ريال. ٣- إلغاء الترخيص بمزاولة المهنة الصحية وشطب الاسم من سجل المرخص لهم.

التصنيف	السلوك	مثال	مستوى الخطورة					الكادر		نوع المخالفة		العقوبة المقررة		
			(من ١ إلى ٥ بشكل تصاعدي)					طبي	إداري	مهنية	إدارية			
			١	٢	٣	٤	٥							
الرفض أو الامتناع عن تقديم الخدمة تجاه مستحقيها	الامتناع عن تقديم الخدمة تجاه المريض دون سبب مقبول وسبب ذلك ضرر للمريض.	الامتناع عن تقديم الخدمة بسبب التمييز حسب الجنس/الدين/اللون/المنطقة /القبلية /الخ										السجن مدة لا تتجاوز ستة أشهر، وبغرامة لا تزيد عن مائة ألف ريال، أو بإحدى هاتين العقوبتين، وتعويض المريض، بالإضافة إلى العقوبات التأديبية التي تقررها اللجنة: ١- الإنذار. ٢- غرامة مالية لا تتجاوز عشرة آلاف ريال. ٣- إلغاء الترخيص بمزاولة المهنة الصحية وشطب الاسم من سجل المرخص لهم.		
														تطبق العقوبات التأديبية التالية وذلك حسب درجة المخالفة مع اعتبار السوابق والظروف المخففة والمشددة للملابسة للمخالفة: ١ - الإنذار. ٢ - الغرامة. ٣ - الحرمان من العلاوة أو تأجيلها لمدة لا تزيد على سنة متى كانت مقررّة من صاحب العمل. ٤ - تأجيل الترقية مدة لا تزيد على سنة متى كانت مقررّة من صاحب العمل. ٥ - الإيقاف عن العمل مع الحرمان من الأجر. ٦ - الفصل من العمل.
												تطبق العقوبات التأديبية التالية وذلك حسب درجة المخالفة مع اعتبار السوابق والظروف المخففة والمشددة للملابسة للمخالفة: ١- الإنذار. ٢- اللوم. ٣- الخصم من الراتب بما لا يتجاوز صافي راتب ثلاثة أشهر، على ألا يتجاوز المخصوم شهريا ثلث صافي الراتب الشهري. ٤- الحرمان من علاوة دورية واحدة. ٥- الفصل.		

التصنيف	السلوك	مثال	مستوى الخطورة					الكادر		نوع المخالفة		العقوبة المقررة	
			(من ١ إلى ٥ بشكل تصاعدي)										
			١	٢	٣	٤	٥	تشغيل ذاتي	خدمة مدنية	تشغيل ذاتي	خدمة مدنية		مهنية
الرفض أو الامتناع عن تقديم الخدمة تجاه مستحقيها	لامتناع عن تقديم الخدمة تجاه المريض دون سبب مقبول و لم يسبب ذلك ضرر للمريض.	لامتناع عن تقديم الخدمة بسبب التمييز حسب الجنس/الدين/اللون/المنطقة /القبلية /الخ										السجن مدة لا تتجاوز ستة أشهر، وبغرامة لا تزيد عن مائة ألف ريال، أو بإحدى هاتين العقوبتين، وتعويض المريض، بالإضافة إلى العقوبات التأديبية التي تقررها اللجنة: ١- الإذاز. ٢- غرامة مالية لا تتجاوز عشرة الاف ريال. ٣- إلغاء الترخيص بمزاولة المهنة الصحية وشطب الاسم من سجل المرخص لهم.	
													تطبق العقوبات التأديبية التالية وذلك حسب درجة المُخالفة مع اعتبار السوابق والظروف المُخففة والمُشددة المُلايسة للمُخالفة: ١ - الإذاز. ٢- الغرامة. ٣ - الحرمان من العلاوة أو تأجيلها لمدة لا تزيد على سنة متى كانت مقررة من صاحب العمل. ٤ - تأجيل الترقية مدة لا تزيد على سنة متى كانت مقررة من صاحب العمل. ٥ - الإيقاف عن العمل مع الحرمان من الأجر. ٦- الفصل من العمل.
													تطبق العقوبات التأديبية التالية وذلك حسب درجة المُخالفة مع اعتبار السوابق والظروف المُخففة والمُشددة المُلايسة للمُخالفة: ١- الإذاز. ٢- اللوم. ٣- الخصم من الراتب بما لا يتجاوز صافي راتب ثلاثة أشهر، على ألا يتجاوز المخصوم شهريا ثلث صافي الراتب الشهري. ٤- الحرمان من علاوة دورية واحدة. ٥- الفصل.

التصنيف	السلوك	مثال	مستوى الخطورة					الكادر		نوع المخالفة		العقوبة المقررة	
			(من ١ إلى ٥ بشكل تصاعدي)					طبي					إداري
			١	٢	٣	٤	٥	تشغيل ذاتي	خدمة مدنية	تشغيل ذاتي	خدمة مدنية		مهنية
التقاعس عن تقديم الخدمة تجاه مستحقيها	التأخير أو تأجيل الحصول على الخدمة وسبب ذلك ضرر للمريض.	الطبيب وجّه المريض أن بإمكانه أن يأتي للعيادة عند تدهور الحالة بدون موعد وعند تدهور الحالة تم إخباره من قبل الكادر الطبي أو الإداري بضرورة الحضور بموعد مع علمهم بتوجيه الطبيب وحالة المريض.										عقوبة المخالفة المهنية: غرامة لا تتجاوز ٢٠ ألف ريال، وتوقيف المريض، بالإضافة إلى العقوبات التأديبية التي تقررها اللجنة: ١- الإنذار. ٢ - غرامة مالية لا تتجاوز عشرة آلاف ريال. ٣ - إلغاء الترخيص بمزاولة المهنة الصحية وشطب الاسم من سجل المرخص لهم. عقوبة المخالفة الإدارية: تطبق الجزاءات الواردة في جدول المخالفات والجزاءات التابع للجنة تنظيم العمل لبرامج التشغيل الذاتي وذلك حسب مرات تكرار المخالفة وهي كالتالي: ١- تنبيه كتابي. ٢ - إنذار كتابي. ٣ - خصم ٥٠ من الأجر. ٤ - خصم يوم من الأجر.	
													تطبق العقوبات التأديبية التالية وذلك حسب درجة المخالفة مع اعتبار السوابق والظروف المخففة والمشددة للملابسة للمخالفة: ١ - الإنذار. ٢ - الغرامة. ٣ - الحرمان من العلاوة أو تأجيلها لمدة لا تزيد على سنة متى كانت مقررة من صاحب العمل. ٤ - تأجيل الترقية مدة لا تزيد على سنة متى كانت مقررة من صاحب العمل. ٥ - الإيقاف عن العمل مع الحرمان من الأجر. ٦ - الفصل من العمل.
													تطبق العقوبات التأديبية التالية وذلك حسب درجة المخالفة مع اعتبار السوابق والظروف المخففة والمشددة للملابسة للمخالفة: ١- الإنذار. ٢ - اللوم. ٣- الخصم من الراتب بما لا يتجاوز صافي راتب ثلاثة أشهر. على ألا يتجاوز المخصوم شهرياً ثلث صافي الراتب الشهري. ٤ - الحرمان من علاوة دورية واحدة. ٥ - الفصل.

التصنيف	السلوك	مثال	مستوى الخطورة					الكادر		نوع المخالفة		العقوبة المقررة		
			(من ١ إلى ٥ بشكل تصاعدي)					طبي		إداري				
			١	٢	٣	٤	٥	تشغيل ذاتي	خدمة مدنية	تشغيل ذاتي	خدمة مدنية		مهنية	إدارية
التقاعس عن تقديم الخدمة تجاه مستحقيها	التأخير أو تأجيل الحصول على الخدمة وسبب ذلك ضرر للمريض.	الطبيب وجّه المريض أن بإمكانه أن يأتي للعيادة في أي وقت بدون موعد وعند حضوره تم إخباره من قبل الكادر الطبي أو الإداري بضرورة الحضور بموعد مع علمهم بتوجيه الطبيب.										تطبق الجزاءات الواردة في جدول المخالفات والجزاءات التابع للائحة تنظيم العمل لبرامج التشغيل الذاتي وذلك حسب مرات تكرار المُخالفة وهي كالتالي: ١-تنبيه كتابي. ٢- إنذار كتابي. ٣- حسم ٥٠ من الأجر. ٤- حسم يوم من الأجر.		
														تطبق العقوبات التأديبية التالية تدريجياً وذلك حسب درجة المُخالفة و مرات تكرارها مع اعتبار السوابق والظروف المُخفّفة والمُشدّدة الملازمة للمُخالفة: ١-الإنذار. ٢- اللوم. ٣- الخصم من الراتب بما لا يتجاوز صافي راتب ثلاثة أشهر. على ألا يتجاوز المخصوم شهرياً ثلث صافي الراتب الشهري. ٤ - الحرمان من علاوة دورية واحدة.

التصنيف	السلوك	مثال	مستوى الخطورة					الكادر		نوع المخالفة		العقوبة المقررة	
								طبي	إداري				
			تشغيل ذاتي	خدمة مدنية	تشغيل ذاتي	خدمة مدنية	مهنية	إدارية					
			١	٢	٣	٤	٥						
انتهاك السرية	إفشاء المعلومات الخاصة بالمريض أو مشاركتها مع غيره دون مبرر نظامي.	إفشاء المعلومات الخاصة بالمريض لأفراد أسرته أو لزواره او لاي شخص غير مخول له.										العقوبات التأديبية التي تقررها اللجنة: ١- الإنذار. ٢- غرامة مالية لا تتجاوز عشرة آلاف ريال. ٣- إلغاء الترخيص بمزاولة المهنة الصحية وشطب الاسم من سجل المرخص لهم.	
													تطبيق الجزاءات الواردة في جدول المخالفات والجزاءات التابع للأئحة تنظيم العمل لبرامج التشغيل الذاتي وذلك حسب مرات تكرار المُخالفة وهي كالتالي: ١- حسم (٥) أيام من الأجر. ٢- الفصل من الخدمة.
													تطبيق العقوبات التأديبية التالية وذلك حسب درجة المُخالفة مع اعتبار السوابق والظروف المُخفّفة والمُشدّدة المُلابسة للمُخالفة: ١- الإنذار. ٢- اللوم. ٣- الخصم من الراتب بما لا يتجاوز صافي راتب ثلاثة أشهر. على ألا يتجاوز المخصوم شهرياً ثلث صافي الراتب الشهري. ٤- الحرمان من علاوة دورية واحدة. ٥- الفصل.

التصنيف	السلوك	مثال	مستوى الخطورة					الكادر		نوع المخالفة		العقوبة المقررة	
			(من ١ إلى ٥ بشكل تصاعدي)					طبي		إداري			
			١	٢	٣	٤	٥	تشغيل ذاتي	خدمة مدنية	تشغيل ذاتي	خدمة مدنية		
انتهاك السرية	عدم وجود خصوصية للمريض أثناء فحصه أو مناقشته بما يتعلق بحالته الصحية.	*الكشف على المريضة وباب العيادة مفتوح ويوجد مراجعين عند الباب.  *يتم مناقشه الحالة الصحية للمريض في الممر او في الاستقبال او في حضور الزوار.										العقوبات التأديبية التي تقررها اللجنة: ١- الإنذار. ٢- غرامة مالية لا تتجاوز عشرة آلاف ريال. ٣- إلغاء الترخيص بمزاولة المهنة الصحية وشطب الاسم من سجل المرخص لهم.	



التصنيف	السلوك	مثال	مستوى الخطورة (من ١ إلى ٥ بشكل تصاعدي)					الكادر		نوع المخالفة		العقوبة المقررة
								طبي	إداري			
			١	٢	٣	٤	٥	تشغيل ذاتي	خدمة مدنية	تشغيل ذاتي	خدمة مدنية	
التهديد	تهديد المريض نتيجة تقديمه بلاغ ضد المنشأة الصحية.	*تهديد المريض بتوجيه شكوى ضده بالتهجم على الطبيب بسبب تقديمه بلاغ ضد المنشأة.	●							●	تطبق الجزاءات الواردة في جدول المخالفات والجزاءات التابع للائحة تنظيم العمل لبرامج التشغيل الذاتي وذلك حسب مرات تكرار المُخالفة وهي كالتالي: ١- حسم (٥) أيام من الأجر. ٢- الفصل من الخدمة.	

التصنيف	السلوك	مثال	مستوى الخطورة (من ١ إلى ٥ بشكل تصاعدي)					الكادر		نوع المخالفة		العقوبة المقررة
								طبي	إداري			
			١	٢	٣	٤	٥	تشغيل ذاتي	خدمة مدنية	تشغيل ذاتي	خدمة مدنية	
التعديات اللفظية	التلفظ بألفاظ نابية وغير لائقة لكن لا تصل إلى درجة التعديات اللفظية الجنائية	الموظف يتلفظ بصفات او سمات غير لائقة في المستفيد لاتصل لدرجة القذف										تطبق الجزاءات الواردة في جدول المخالفات والجزاءات التابع للائحة تنظيم العمل لبرامج التشغيل الذاتي وذلك حسب مرات تكرار المُخالفة وهي كالتالي: ١-حسب يومين من الأجر. ٢- حسب (٣) أيام من الأجر ٣- حسب (٥) أيام من الأجر. ٤- الفصل من الخدمة.

التصنيف	السلوك	مثال	مستوى الخطورة  (من ١ إلى ٥ بشكل تصاعدي)					الكادر		نوع المخالفة		العقوبة المقررة
								طبي				
			تشغيل ذاتي	خدمة مدنية	تشغيل ذاتي	خدمة مدنية	مهنية	إدارية				
			١	٢	٣	٤	٥					
التعديات اللفظية	الإيحاءات الخادشة للحياء.	الموظف يتلفظ بصفات او سمات غير لائقة في المستفيد لاتصل لدرجة القذف										تطبق الجزاءات الواردة في جدول المخالفات والجزاءات التابع للائحة تنظيم العمل لبرامج التشغيل الذاتي وذلك حسب مرات تكرار المُخالفة وهي كالتالي: ١- حسم (٥١) أيام من الأجر. ٢- الفصل من الخدمة.

التصنيف	السلوك	مثال	مستوى الخطورة (من ١ إلى ٥ بشكل تصاعدي)					الكادر		نوع المخالفة		العقوبة المقررة
								طبي	إداري			
			١	٢	٣	٤	٥	تشغيل ذاتي	خدمة مدنية	تشغيل ذاتي	خدمة مدنية	
التعديات الجسدية	التعديات الجسدية التي لا تفضي إلى جريمة جنائية.	الضرب او التعدي الجسدي.										تطبق الجزاءات الواردة في جدول المخالفات والجزاءات التابع للائحة تنظيم العمل لبرامع التشغيل الذاتي وذلك حسب مرات تكرار المُخالفة وهي كالتالي: ١- حسم (٥١) أيام من الأجر. ٢- الحرمان من العلاوة لمدة سنة. ٣- الفصل من الخدمة.

التصنيف	السلوك	مثال	مستوى الخطورة  (من ١ إلى ٥ بشكل تصاعدي)	الكادر		نوع المخالفة		العقوبة المقررة		
				طبي	إداري					
				تشغيل ذاتي	خدمة مدنية	تشغيل ذاتي	خدمة مدنية		مهنية	إدارية
				١	٢	٣	٤		٥	
التعديات الجنائية	التعديات اللفظية والجسدية التي تفضي إلى جريمة جنائية.	*القذف. *التحرش الجنسي. *الضرب الذي يسبب ضرر للمعتدى عليه.							إحالة المعتدي إلى النيابة العامة لاتخاذ الإجراءات النظامية بحقه.	



## Table of behavioural irregularities of health service providers

### Important Notes:

- 1- (The committee) mentioned in the schedule is meant: the committee to look into violations of the health professions practice system.
- 2- Professional violations committed by the medical staff, the penalty will be imposed by the Committee for Reviewing Violations of the Health Professions Practice Regulation.
- 3- Administrative violations committed by the medical and administrative staff, the penalty will be imposed by the facility to which it belongs.

The beneficiaries and service providers to achieve safety and justice for maximizing health-care output. This document aims to develop an institutional culture that supports professional values, develops a sense of responsibility, and upholding the noble morality of service providers in accordance with fundamental human values

Also aims to assist service providers in promoting their professional duties, taking measures to help them identify areas of moral and behavioural risk and dealing with it . Providing proper mechanisms for reporting offending behaviour and helping to promote shared responsibility

and all the concerned persons are responsible to understand and follow these rules and regulations. It is also the responsibility of everyone to perform their work with honesty, integrity and high professionalism in all fields even if these rules are not covered, as well as reporting any violations or inappropriate practices through the official reporting channels approved by the Ministry.

And since we have the honor to represent the Kingdom of Saudi Arabia in one of the most important government services, it is our duty to reflect a unique positive image worthy of the Kingdom of humanity and to show it in the best way before the local and international community and embody in all its details our noble Islamic values.

There is no doubt that adherence to what is stated in this document will have a great impact, not only on the satisfaction of the beneficiary, but also on what the service provider gains from the respect and appreciation of those around him, including heads, subordinates and colleagues, and even this effect extends to the whole community.

We emphasize the safety of both health service providers and health practitioners remains a top priority that no concession nor negligence in any of its aspects.



The Ministry of Health stressed the need to enhance protection means, and activate the channels for reporting risks and threats. It also imposes strict penalties against offenders and abusers towards practitioners. Important numbers

The type of risk or event	Contact number to file a report
Infraction any of behavioural norms.	Employee reports number.
The health practitioner or service provider has been threatened.	Employee reports number.
The practitioner, service provider, or beneficiary has been assaulted.	Security agencies - Saudi Commission for Health Specialties.

Categorization	Conduct	Example	The Level of Risk fo patient safety  (1 to 5 in bottom-up order)					The staff				Type of Infraction		The Prescribed Penalty
								Medical		Managerial				
			1	2	3	4	5	Self-employment	Civil service	Self-employment	Civil service	Vocational	Managerial	
Ignoring	The medical staff ignored the patient's question or concerns.	<p>*The patient tries to explain his/her fears and they are not answered according to what is vocational recognized.</p> <p>*The patient tries to explain his apprehension and it has not been responded</p>			●			●	●			●		<p>Disciplinary penalties decided by the committee, which are:</p> <p>1- Warning.</p> <p>2- A fine not exceeding ten thousand riyals.</p> <p>3- cancellation of license to practices the health profession and striking off the name from the licensee’s registry.</p>

Categorization	Conduct	Example	The Level of Risk fo patient safety  (1 to 5 in bottom-up order)					The staff				Type of Infraction		The Prescribed Penalty
								Medical		Managerial				
			1	2	3	4	5	Self-employment	Civil service	Self-employment	Civil service	Vocational	Managerial	
Ignoring	The patient requests an explanation of the procedure or information about the service, and his/her request being ignored. The patient's request is not directed to the person in charge	The beneficiary asks about information that provides available appointments and clinics, but not being answered or directed to the authority concerned with his/her service.		●						●			●	The penalties contained in the schedule of infractions and penalties of the work organization regulation for self-employment programs are applied according to the frequency of the infraction, and they are as follows: 1- Deduction of two days of pay. 2- Deduction of (3) days from the wage 3- Deduction of (5) days from the wage. 4- Deprivation of the bonus for one year.
										●				

Categorization	Conduct	Example	The Level of Risk fo patient safety  (1 to 5 in bottom-up order)					The staff				Type of Infraction		The Prescribed Penalty	
								Medical		Managerial					
			1	2	3	4	5	Self-employment	Civil service	Self-employment	Civil service	Vocational	Managerial		
Improper conduct	Raising the voice - which involves abuse - while dealing with the concerned person to provide him a service	A service request (appointment, treatment, etc.) and the employee responds loudly or in an unacceptable manner													The fee is in the schedule of infractions and penalties of the work organization regulation for employment programs, according to the frequency of the infraction, as follows: 1- Deduction of two days of pay. 2- Deduction of (3) days from the wage. 3- Deduction of (5) days from the wage. 4- Deprivation of the bonus for one year.

Categorization	Conduct	Example	The Level of Risk fo patient safety  (1 to 5 in bottom-up order)					The staff				Type of Infraction		The Prescribed Penalty
								Medical		Managerial				
			1	2	3	4	5	Self-employment	Civil service	Self-employment	Civil service	Vocational	Managerial	
Improper conduct	Rude conduct involves abuse.	The managerial staff at reception dealt with the beneficiary in a humiliating manner that might embarrass the patient in front of other.												The penalties contained in the schedule of infractions and penalties of the work organization regulation for self-employment programs are applied according to the frequency of the infraction, and they are as follows: 1- Deduction of two days of pay. 2- Deduction of (3) days from the wage 3- Deduction of (5) days from the wage. 4-Deprivation of the bonus for one year.

Categorization	Conduct	Example	The Level of Risk fo patient safety  (1 to 5 in bottom-up order)					The staff				Type of Infraction		The Prescribed Penalty
								Medical		Managerial				
			1	2	3	4	5	Self- employment	Civil service	Self- employment	Civil service	Vocational	Managerial	
Negligence or Default	Failure to provide sufficient and adequate information that is required for the patient’s consent for a medical procedure, as is accepted in the specialty. Lack of information caused harm to the patient, in other than emergency or ambulatory cases.	The medical procedure of the signed consent by the patient or his/her representative was not explained, or without providing discussing time.												Imprisonment not later than six months, and a fine not more than one hundred thousand riyals, or one of these two penalties. In addition to compensation for the patient and disciplinary penalties decided by the committee: 1- Warning 2- A financial sanction not exceeding ten thousand riyals. 3- cancellation of licenses to practices the health profession and striking off the name from the licensee’s registry.
	The absence of the direct health practitioner of the patient's condition, without permission or an acceptable excuse.	When the beneficiary come to the specified appointment, the practitioner was absent without an acceptable excuse or arranging for adequate medical coverage												Wage deduction + wage deduction of the absence period. It may come to termination of the contract, according to the Labor Law.

Categorization	Conduct	Example	The Level of Risk fo patient safety  (1 to 5 in bottom-up order)					The staff				Type of Infraction		The Prescribed Penalty	
								Medical		Managerial					
			1	2	3	4	5	Self-employment	Civil service	Self-employment	Civil service	Vocational	Managerial		
Negligence  or Default	Not attending to the patient condition, who deserves treatment or monitoring his/her health condition accurately. Consequently, has resulted harm to the patient.	Not paying attention to any signs that indicate increase of the patient’s condition. Such as patient’s pain complaint. Or escorts observe of disturbing signs on the patient, which resulted harm.													Patient compensation. In addition to disciplinary penalties decided by the committee: 1- Warning. 2- A fine not more than ten thousand riyals. 3- Revoke health occupational license and remove his/her name from the licensees’ register.
	Not showing attention on the patient condition, who deserves treatment. Consequently, has not resulted harm to the patient.	Not paying attention to the patient, who was suffering from symptoms. Which they can be relieved and shall be with the medical acquaintance. Informed that, it did not result harm to the patient.													Disciplinary penalties decided by the committee: 1-Warning. 2- A fine not more than ten thousand riyals. -3 Revoke health occupational license and remove his/her name from the licensees’ register.



Categorization	Conduct	Example	The Level of Risk fo patient safety  (1 to 5 in bottom-up order)					The staff				Type of Infraction		The Prescribed Penalty	
								Medical		Managerial					
			1	2	3	4	5	Self-employment	Civil service	Self-employment	Civil service	Vocational	Managerial		
Rejecting or refusing to provide service to the patients	Rejecting the patient food Preference without any medical justification which caused a harm to the patient	The patient has allergy about certain food and his preferences were rejected which caused a slight reaction. (skin allergy or problem in digestion process)													Patient compensation. In addition to disciplinary penalties decided by the committee: 1- Warning. 2- A fine not more than ten thousand riyals. 3-Revoke health occupational license and remove his/her name from the licensees’ register.
	Rejecting the patient's nutritional preference without medical justification, and this does not lead to harm to the patient	The patient prefers vegetarian food, his preference were rejected and he has not eaten a complete meal for two days													disciplinary penalties decided by the committee: 1-Warning. 2-A financial sanction not more than ten thousand riyals. 3-Revoke health occupational license and remove his/her name from the licensees’ register.



Categorization	Conduct	Example	The Level of Risk fo patient safety  (1 to 5 in bottom-up order)					The staff				Type of Infraction		The Prescribed Penalty	
								Medical		Managerial					
								Self-employment	Civil service	Self-employment	Civil service	Vocational	Managerial		
			1	2	3	4	5								
Rejecting  or refusing to provide service to the patients	Refusing to provide service to the patient because of discrimination in a way that harms the patient.	Discrimination by sex/ religion /color /region/authenticity/e tc...												Patient compensation. In addition to disciplinary penalties decided by the committee:1- Warning. 2-A fine not more than ten thousand riyals. 3- Revoke health occupational license and remove his/her name from the licensees’ register.	
															The following disciplinary penalties shall be applied depending on the gravity of the infraction, considering the precedents and the mitigating and aggravating circumstances surrounding the infraction: 1-Warning. 2- Fine. 3- Deprivation of bonus or postponed for a period not exceeding one year. 4- Postponement of promotion for a period not exceeding one year when it is decided by the employer 5- Suspension with deprivation of the wage. 6-Termination

Categorization	Conduct	Example	The Level of Risk fo patient safety  (1 to 5 in bottom-up order)					The staff				Type of Infraction		The Prescribed Penalty	
								Medical		Managerial					
			1	2	3	4	5	Self-employment	Civil service	Self-employment	Civil service	Vocational	Managerial		
Rejecting or refusing to provide service to the patients	Refusing to provide service to the patient because of discrimination without harming the patient.	Discrimination by sex/ religion/ color/ area/ tribal etc..												Patient compensation. In addition to disciplinary penalties decided by the committee:1-Warning. 2- A fine not more than ten thousand riyals.-3Revoke health occupational license and remove his/her name from the licensees’ register.	
															The following disciplinary penalties shall be applied depending on the gravity of the infraction, considering the precedents and the mitigating and aggravating circumstances surrounding the infraction: 1-Warning. 2- Fine. 3- Deprivation of bonus or postponed for a period not exceeding one year. 4- Postponement of promotion for a period not exceeding one year when it is decided by the employer. 5- Suspension with deprivation of the wage. 6-Termination

Categorization	Conduct	Example	The Level of Risk fo patient safety  (1 to 5 in bottom-up order)					The staff				Type of Infraction		The Prescribed Penalty
								Medical		Managerial				
			1	2	3	4	5	Self-employment	Civil service	Self-employment	Civil service	Vocational	Managerial	
Shirking to provide service toward those who deserve it	Delay or procrastination in obtaining the serves in a way that causes harm to the patient	The doctor instructed the patient that he could come to the clinic at any time without an appointment, and when the patient comes, they get told otherwise by the medical staff despise of the doctor's instructions.												The penalties mentioned in the violations table and penalties of the work organization regulation for self-employment programs are applied according to the frequency of the violation, as follows: 1- Written notice. 2- Written warning. 3- %50 deduction from wage. 4- 1day deduction from wage.  The following disciplinary penalties shall be applied depending on the gravity of the infraction, considering the precedents and the mitigating and aggravating circumstances surrounding the infraction: 1-Warning. 2-Blame. 3- Deduction from the salary does not exceed three months' net salary, provided that the deducted monthly does not exceed one third of the net monthly salary. 4-Deprivation of one periodical bonus. 5-Termination.

Categorization	Conduct	Example	The Level of Risk fo patient safety  (1 to 5 in bottom-up order)					The staff				Type of Infraction		The Prescribed Penalty			
								Medical		Managerial							
			1	2	3	4	5	Self-employment	Civil service	Self-employment	Civil service	Vocational	Managerial				
Shirking to provide service toward those who deserve it	Delay or procrastination in obtaining the serves , causing harm to the patient	The doctor instructed the patient that he could come to the clinic when the condition deteriorated without an appointment and when condition deteriorated, he was informed by the medical or administrative staff of the need to attend an appointment with their knowledge of the doctor's direction and the patient 's condition												Voca <sup>ti</sup> onal penalty: a charge not exceeding 20 thousand riyals, patient compensation, in addition to penalties decided by the committee: 1-Warning. 2-Charge not exceeding 10 thousand riyals. 3-Revoke health occupational license and remove his/her name from the licensees’ register. Managerial penalty: the penalties mentioned in the violations table and penalties of the work organization regulation for self-employment programs are applied according to the frequency of the violation, as follows: 1-Written notice. 2- Written warning.3- %50 deduction from wage. 4- 1day deduction from wage.			
																	The following disciplinary penalties shall be applied depending on the gravity of the infraction, considering the precedents and the mitigating and aggravating circumstances surrounding the infraction: 1-Warming. 2-Financial sanction. 3-Deprivation of the bonus or postponing it for a period not exceeding one year. 4-Postponement of promotion for a period not exceeding one year when it is decided by the employer. 5-Suspension with deprivation of the wage. 6-Termination

Categorization	Conduct	Example	The Level of Risk fo patient safety  (1 to 5 in bottom-up order)					The staff				Type of Infraction		The Prescribed Penalty	
								Medical		Managerial					
			1	2	3	4	5	Self-employment	Civil service	Self-employment	Civil service	Vocational	Managerial		
Violation of confidentiality	The lack of privacy for the patient while examining or discussing his health condition.	<p>* Checking on the patient while the door of thAe clinic is open and there are auditors at the door.</p> <p>* Discussing the patient's health condition in the corridor, at the reception, or in the presence of visitors, despite the possibility of providing the necessary privacy.</p>													Disciplinary penalties decided by the committee: 1-Warning. 2-A fine not exceeding ten thousand riyals. 3-Cancellation of the license to practice the health profession and striking off the name from the licensee’s registry.

Categorization	Conduct	Example	The Level of Risk fo patient safety  (1 to 5 in bottom-up order)					The staff				Type of Infraction		The Prescribed Penalty		
								Medical		Managerial						
			1	2	3	4	5	Self-employment	Civil service	Self-employment	Civil service	Vocational	Managerial			
Violation of confidentiality	Disclosure of patient information or sharing it with others without a legal justification.	Disclosing the patient's information to his family members, visitors, or anyone who is not authorized.													1-Warning. 2-A fine not exceeding ten thousand riyals. 3-Cancellation of the license to practice the health profession and striking off the name from the licensee's registry.	
																The penalties mentioned in the schedule of violations and penalties of the work organization regulation for self-employment programs are applied according to the frequency of the violation, as follows: 1- Deduction of (5) days from the wage. 2- Dismissal from service.

Categorization	Conduct	Example	The Level of Risk fo patient safety  (1 to 5 in bottom-up order)					The staff				Type of Infraction		The Prescribed Penalty
								Medical		Managerial				
			1	2	3	4	5	Self-employment	Civil service	Self-employment	Civil service	Vocational	Managerial	
Verbal abuse	Indecent suggestions.	Verbal sexual suggestions.												The penalties mentioned in the violations table and penalties of the work organization regulation for self-employment programs are applied according to the frequency of the violation, as follows: 1-Deduction of (5) days from the wage. 2-Dismissal from service.  The following disciplinary penalties shall be applied gradually, according to the degree of the violation and the times of its recurrence, taking into account the precedents and the mitigating and aggravating circumstances surrounding the violation: 1-Warning. 2-Blaming. 3-Deduction from the salary in a way that does not exceed the net salary of three months, provided that the deducted monthly does not exceed one third of the net monthly salary. 4-Deprivation of one periodical allowance. 5-Dismissal.



Categorization	Conduct	Example	The Level of Risk fo patient safety  (1 to 5 in bottom-up order)					The staff				Type of Infraction		The Prescribed Penalty
								Medical		Managerial				
								Self-employment	Civil service	Self-employment	Civil service	Vocational	Managerial	
			1	2	3	4	5							
Verbal abuse	Uttering obscene and inappropriate words, but do not reach the criminal verbal abuse level.	*The employee utters inappropriate attributes or features to the beneficiary that do not reach the point of defamation or discrimination  * Threatening the patient to file a report against them due to the patient submitting a report against the facility.												The penalties mentioned in the violations table and penalties of the work organization regulation for self-employment programs are applied according to the frequency of the violation, as follows: 1-Deduction of two days of pay. 2-Deduction of (3) days from the wage 3-Deduction of (5) days from the wage. 4-Dismissal from service.  The following disciplinary penalties shall be applied gradually, according to the degree of the violation and the times of its recurrence, taking into account the precedents and the mitigating and aggravating circumstances surrounding the violation: 1-Warning. 2-Blaming. 3-Deduction from the salary in a way that does not exceed the net salary of three months, provided that the deducted monthly does not exceed one third of the net monthly salary. 4-Deprivation of one periodical allowance. 5-Dismissal.



Categorization	Conduct	Example	The Level of Risk fo patient safety  (1 to 5 in bottom-up order)					The staff				Type of Infraction		The Prescribed Penalty
								Medical		Managerial				
			1	2	3	4	5	Self-employment	Civil service	Self-employment	Civil service	Vocational	Managerial	
Threatening	Threatening the patient as a result of filing a report against the health facility.	* Threatening the patient to cancel his appointments due to submitting a report against the facility.												The penalties mentioned in the violations table and penalties of the work organization regulation for self-employment programs are applied according to the frequency of the violation, as follows: 1-Deduction of (5) days from the wage. 2-Dismissal from service.

Categorization	Conduct	Example	The Level of Risk fo patient safety  (1 to 5 in bottom-up order)					The staff				Type of Infraction		The Prescribed Penalty	
								Medical		Managerial					
			1	2	3	4	5	Self-employment	Civil service	Self-employment	Civil service	Vocational	Managerial		
Physical Abuse	physical abuse which do not lead to a criminal offence	Beating or physical abuse													The penalties mentioned in the violations table and penalties of the work organization regulation for self-employment programs are applied according to the frequency of the violation, as follows 1-Deduction of (5) days from the wage. 2-Deprivation of one year bonus 3-Dismissal from service.  The following disciplinary penalties shall be applied depending on the gravity of the infraction, considering the precedents and the mitigating and aggravating circumstances surrounding the infraction: 1-Warning. 2-Blame. 3-Deduction from the salary does not exceed three months' net salary, provided that the deducted monthly does not exceed one third of the net monthly salary. 4-Deprivation of one periodical bonus. 5-Termination

Categorization	Conduct	Example	The Level of Risk fo patient safety  (1 to 5 in bottom-up order)					The staff				Type of Infraction		The Prescribed Penalty
								Medical		Managerial				
			1	2	3	4	5	Self- employment	Civil service	Self- employment	Civil service	Vocational	Managerial	
Criminal Abuse	Verbal and physical abuse which leads to a criminal offence	*Libel *Sexual-harassment Beating causing damage to the victim*.												The offender shall be referred to the Public Prosecutor's Office for legal action.