

بروتوكول العودة للعمل

دائرة الموارد البشرية لحكومة دبي
مايو 2020



مقدمة:

أسهمت التطورات المتسارعة في أزمة فايروس كورونا المستجد إلى خلق تغيير جذري في خارطة الأعمال على مستوى العالم بشكل عام وعلى مستوى الحكومات بشكل خاص حيث طلبت الحكومات والمنظمات الدولية من المواطنين في جميع أنحاء العالم الالتزام بالتباعد الاجتماعي في الشهور الأولى من تفشي جائحة كورونا ووضع عدد من الإجراءات الاحترازية بما فيها تلك التي تؤثر على أماكن العمل، لمكافحة انتشار المرض. لقد تأثر عالم الأعمال خلال هذه الأزمة، وبالتالي، وجب على جميع شرائح المجتمع - بما في ذلك الحكومات والشركات وأصحاب العمل لعب دور من أجل حماية الموظفين والعمال وأسرتهم والمجتمع ككل.

كما خلقت الأزمة وعياً جديداً وثقافة جديدة في سوق العمل مما غيّر طرق القيام بالأعمال فمنها عقد الاجتماعات عن بعد عبر وسائل الاتصال الحديثة التي تجمع صاحب العمل بالموظف من خلال بيئة عمل إلكترونية يتم من خلالها أداء المهام الوظيفية دون الحاجة إلى الحضور إلى مكان العمل.

وقد حققت التدابير الاحترازية التي اتخذتها الدولة انخفاضاً كافياً في معدلات العدوى بالفايروس وزيادة في معدلات الشفاء، وبدأت الجهات المختلفة بالسماح باستئناف العمل في المكاتب والذي يتم بشكل تدريجي بدءاً بالأعمال التي تُعتبر ضرورية لحماية الصحة والاقتصاد، وبغض النظر عن كيفية ومدى استئناف أنشطة العمل العادية، تظل التدابير الاحترازية سارية لضمان سلامة الموظفين والمتعاملين.

من هذا المنطلق قامت دائرة الموارد البشرية لحكومة دبي بإصدار «بروتوكول العودة للعمل» والذي يتضمن إرشادات وإجراءات احترازية لسلامة الموظفين والمتعاملين، هذه الإرشادات تتماشى مع أفضل الممارسات والمعايير العالمية المتبعة في الأنظمة المماثلة ويهدف البروتوكول إلى:

- 1 - تفصيل الأدوار والمسؤوليات للمعنيين بتنفيذ البروتوكول وتطبيقه.
- 2 - تحقيق الاستقرار النفسي وتحسين الشعور بالأمان للموظفين العائدين للعمل.

قبل الذهاب للعمل (المنزل)



إرشادات الصحة النفسية لهذه المرحلة:

- الثقة التامة بإجراءات الدوائر الحكومية وتهيئتها لأماكن العمل لاستقبال الآمن للموظفين.
- رفع الوعي الذاتي عبر تحويل الأفكار السلبية إلى أفكار إيجابية لتخفيف التوتر والقلق.
- إعتناء مصادر موثوقة للمعلومات وتجنب الإشاعات.
- اتباع التعليمات الصادرة عن الجهة المختصة والنوم لساعات كافية وممارسة أنشطة رياضية.

1 - التدابير الشخصية



الدائرة

- تنبيه الموظفين إلى الالتزام باستخدام معدات الوقاية الشخصية (كمامات الوجه، معقم اليدين)

2 - الفحص والعزل

- تحديد قناة اتصال / رقم هاتف للموظفين للإبلاغ عن ظهور أعراض بالفيروس على الموظف.



قبل الذهاب
للعمل (المنزل)



الموظفون

- الالتزام بالبقاء بالبيت عند الشعور بأيّ من أعراض الإصابة بالفيروس (الحمى، السعال، ضيق في التنفس، آلام في الجسم، صداع)
- الإفصاح عن مخالطة أي من حالات الإصابة المؤكدة بفيروس كورونا وتقديم الوثائق الطبية ذات الصلة
- غسل اليدين بالماء والصابون لمدة لا تقل عن 20 ثانية
- تغطية الفم والأنف باستخدام منديل أو تنية الكوع عند السعال/العطاس
- التباعد الاجتماعي عبر ترك مسافة لا تقل عن مترين بين الأشخاص
- ارتداء الكمامة قبل مغادرة المنزل وتجنّب المصافحة أثناء تحية الآخرين
- إبلاغ المسؤول المباشر وفريق الموارد البشرية في حال الشعور بأي من أعراض الإصابة بالفيروس

- زيارة الطبيب والحصول على العلاج اللازم وعدم الذهاب إلى العمل إلا بعد الحصول على تصريح بالعمل.



قبل الذهاب
للعمل (المنزل)



الموظفون

- استيفاء وتقديم أي استبيانات مطلوبة أو حضور دورات تدريبية والاطلاع على المواد المقررة حول تدابير السلامة عند الطلب.
- اتباع الإرشادات الصادرة عن الجهات المختصة أو أية تدابير صادرة من جهة العمل.



الدائرة

- استخدام القنوات الالكترونية لنشر الوعي والدعم النفسي.
- تحديث المعلومات حول آلية العمل والتوجيهات الحكومية.
- تنظيم دورات تدريبية لرفع مستوى وعي الموظفين حول الإجراءات الاحترازية المطلوبة وتطبيقها بشكل سليم.
- إجراء مسح للوقوف على آراء ومقترحات الموظفين حول التدابير المطبقة.
- متابعة القرارات والتعاميم الصادرة من الجهات المختصة حول التعامل مع أية مستجدات بخصوص الجائحة.

الانتقال من وإلى العمل



إرشادات الصحة النفسية لهذه المرحلة:

- توفير جميع الإجراءات الاحترازية ووسائل الحماية الشخصية في السيارة لأي طارئ في الطريق يساعد على الشعور بالأمان وعدم القلق في طريق الذهاب للعمل.
- الحفاظ على الهدوء عند القيادة وتجنب التوتر.
- الاستماع للقنوات الإذاعية التي تساهم في تخفيف التوتر بالنسبة لك شخصيًا وتوفير لك الهدوء أثناء القيادة.

* ينطبق هذا أيضاً على (مغادرة العمل والتوجه إلى المنزل)

1 - التباعد على أساس المساحة والوقت

الانتقال من
وإلى العمل



الموظفون

- استخدام كامات الوجه يُعد أمراً إلزامياً ويجب ارتداؤها دائماً.
- يجب اتباع قواعد التباعد الاجتماعي أثناء التنقل وأثناء انتظار استقلال رحلتك.
- في حال التنقل بالسيارة الشخصية أو مشاركة المركبات مع الآخرين يجب اتباع التعليمات الصادرة من الجهات المختصة.
- ينصح بترك النوافذ مفتوحة في المركبات على الأقل لمدة 15 دقيقة.



الدائرة

- التشجيع على استخدام المواصلات الخاصة.
- تقليل سعة المقاعد في المركبات التابعة للدائرة لضمان تطبيق التباعد الاجتماعي.
- توفير أدوات التعقيم وكامات الوجه لسائقي المركبات التابعة للدائرة وتعقيم المركبات بعد كل رحلة.
- فحص درجة حرارة الموظفين قبل الصعود إلى المركبة في رحلة الذهاب والإياب للعمل والتأكد من أنها أقل من 37.5 درجة.
- جدولة مواعيد الحضور والانصراف للحدّ من الازدحام عند الدخول باستخدام ساعات الدوام المرنة.
- توفير نقاط دخول وخروج منفصلة للحفاظ على التباعد بين الموظفين إن أمكن.



2 - الفحص والعزل



الموظفون

- مراقبة الأعراض لدى ظهورها وإبلاغ المسؤول المباشر أو ممثل إدارة الموارد البشرية بالجهة الحكومية.



الدائرة

- إجراء فحص درجة حرارة للموظفين قبل دخول مقر العمل والتأكد من أنها أقل من 37.5 درجة.
- توفير غرفة للعزل للمصابين أو من يشتبه بإصابتهم بالفيروس.
- التواصل مع هيئة الصحة في حالات الإصابة أو الاشتباه.

3 - زيادة الوعي

- قراءة الملصقات واتباع التعليمات المشار إليها مسبقا بشأن أساليب الوقاية والحفاظ على السلامة (ارتداء الكمامة، التباعد الاجتماعي، واستخدام المعقم)

- وضع ملصقات في المركبات التابعة للدائرة حول إرشادات وتعليمات الوقاية من انتشار الفيروس.

4 - مغادرة المنزل والتوجه إلى العمل

الانتقال من
وإلى العمل



الموظفون

- مراقبة الأعراض لدى ظهورها وإبلاغ المسؤول المباشر أو ممثل إدارة الموارد البشرية بالجهة الحكومية.



الدائرة

- تطبيق سياسة «الدوام المرن» لجميع الموظفين لتجنب ساعات الذروة عند الدخول والخروج وضمان عدم التزاحم.

5 - مغادرة العمل والتوجه إلى المنزل*

- التحقق من درجة الحرارة قبل استخدام مركبات الدائرة.
- التعقيم المستمر للمركبات وتوفير مجموعات التعقيم ومعدات الوقاية الشخصية.
- ترك مسافة مترين بين الأفراد الذين يصطفون للمغادرة لضمان تطبيق التباعد الاجتماعي.

في مكان العمل



إرشادات الصحة النفسية لهذه المرحلة:

- الالتزام بإرشادات النظافة الصحية مما يعزز من الصحة النفسية ويزيد من ثقة الشخص في التعامل مع المجتمع في ظل تفشي جائحة فيروس كورونا المستجد.
- احترام مشاعر الآخرين ممن أصيبوا بالمرض فهم يحتاجون تعاطفنا وتفهمنا وعدم تحميلهم مسؤولية إصابتهم.
- عدم إبداء الذعر أو نشر الشائعات مما يؤثر سلباً على بيئة العمل.

1 - زيادة تدابير الرقابة في نقاط الدخول

في مكان العمل



الموظفون

- يجب على جميع الموظفين ارتداء كمادات الوجه في جميع الأوقات في مقر العمل بدءاً من المدخل، ويحظر خلع الكمامة طوال الوقت.
- سيؤدي عدم الامتثال لذلك إلى منع الدخول إلى المبنى/المكتب.
- يجب إبقاء مسافة مترين بين الأفراد عند الدخول وينصح باستخدام العلامات الأرضية لضمان تطبيق التباعد الاجتماعي.



الدائرة

- توفير نقاط دخول وخروج منفصلة للحفاظ على التباعد بين الموظفين إن أمكن.
- منع دخول الزوار أو المتعهدين غير الحاملين للتصاريح وغير الموظفين إلا بعد الحصول على تصريح بالدخول وإجراء فحص الحرارة والتأكد من عدم إصابته أو إصابة أحد المخالطين له بالفيروس.
- تقليل الطاقة الاستيعابية للمساعد باستخدام العلامات الأرضية داخل وخارج المصعد لضمان التباعد الاجتماعي.
- تحديد نقطة مركزية في مقر العمل للاستلام من شركات خدمات التوصيل تتوفر بها وسائل التعقيم وعدم السماح لموظفي شركة التوصيل بالدخول إلى المكاتب.
- تقليل استقبال الزائرين من خارج الجهة قدر الإمكان ويفضل حضورهم في مواعيد محددة مسبقاً لضمان الالتزام بقواعد التباعد الاجتماعي.
- تنظيم استقبال المتعاملين في مراكز تقديم الخدمات مع ضمان تطبيق التباعد الاجتماعي.



الموظفون

- عدم استخدام أجهزة وأدوات العمل الخاصة بالموظفين الآخرين.
- يجب استخدام معقمات اليدين الموضوعة في المصعد بعد لمس الأزرار كما يجب استخدام معقم اليدين بعد استخدام الأجهزة المشتركة كالطابعات وما شابهها.
- التأكد من التخلص من كمادات الوجه المستخدمة في الصناديق المخصصة لهذا الغرض.



الدائرة

- تنظيف جميع الأماكن العامة في مقر العمل بما في ذلك المداخل بشكل روتيني وتنظيف دورات المياه بعد كل استخدام وبحد أدنى مرة واحدة على الأقل كل ساعة.
- السماح باستخدام الكافيتيريا وغرفة تناول الطعام من قبل الموظفين لتناول الأطعمة والمشروبات مع ضمان تطبيق التباعد الاجتماعي.
- التنظيف المتكرر للمناطق/الأسطح كثيفة الاستخدام (على سبيل المثال، الردهات، الطاولات العامة، الكافيتيريا، دورات المياه، المصاعد، السلالم)
- رسم حدود واضحة للأسطح التي يكثر لمسها من الموظفين لزيادة الوعي بها
- تطبيق إرشادات التباعد الاجتماعي وترك مسافة مترين في جميع أماكن إعداد القهوة وتجنب طوابير الانتظار، ولا يُسمح باستخدام موزعات المياه.
- يجب توفير زجاجات المياه والأكواب والأواني التي تستعمل لمرة واحدة فقط للموظفين.
- توفير مستلزمات التنظيف ومعقمات اليدين لعمال النظافة والفئات المساندة.
- تركيب موزعات مطهرات اليدين في أماكن بارزة ويسهل الوصول إليها في أنحاء المبنى وفي قاعات الاجتماعات والقاعات المغلقة.
- تطبيق سياسة المكاتب النظيفة لدعم الصحة والسلامة العامة للمكاتب من خلال التنظيف والتعقيم اليومي بعد كل يوم العمل
- إبقاء غرف الصلاة مغلقة حتى إشعار آخر.

3 - توفير كمادات الوجه ومعقمات اليدين

في مكان العمل



الموظفون

- يجب على جميع الموظفين ارتداء كمادات الوجه في جميع الأوقات في مقر العمل بدءاً من المدخل، ويحظر خلع الكمامة طوال الوقت.



الدائرة

- توفير كمادات احتياطية للموظفين والفئات المساندة.
- توفير كمادات يومية للموظفين المتعاملين مع العملاء مباشرة.
- التأكد من عدم مشاركة الملابس الواقية ومعدات الوقاية الشخصية (بما في ذلك كمادات الوجه/أغطية الوجه) بين الموظفين أو الزوار.



الموظفون

- الالتزام بتطبيق معايير التباعد الاجتماعي.
- يجب على جميع الموظفين ارتداء كمامات الوجه في جميع الأوقات في مقر العمل.



الدائرة

- ترتيب وضعية الجلوس داخل المكاتب بحيث يُمنع جلوس الموظفين أمام بعضهم البعض مباشرة دون ترك مسافة مترين وذلك بالنسبة للمكاتب المصممة بوضعية جلوس متقابلة وبدون وجود حاجز والمكاتب ذات المساحات المفتوحة.
- لا يسمح بالتجمعات أو إقامة الفعاليات.
- الاستمرار بعقد الاجتماعات عن بعد باستخدام التقنيات الحديثة.
- إعادة ترتيب المقاعد في قاعات الانتظار ومراكز خدمة المتعاملين لضمان تطبيق التباعد الاجتماعي.
- ينصح بتنظيم ساعات الغداء لكل إدارة/قسم بهدف توزيع عدد الأشخاص المترددين على الكافتيريا في نفس الوقت.
- وضع حواجز على طاولات الطعام. (إن أمكن).
- المحافظة على قواعد التباعد الاجتماعي في الكافتيريا وأماكن تناول الطعام.
- منع البوفيهات واستبدالها بالوجبات الجاهزة.

5 - مرونة الإشغال في مقر العمل

في مكان العمل



الموظفون

- الامتثال للتعليمات والشروط المتبعة الصادرة من الجهات المختصة أو من جهة العمل.



الدائرة

- في المرحلة الأولى للعودة للعمل ينصح أن تقوم كل جهة بتقسيم الموظفين على مناوباتي عمل، مثال: يعمل الفريق الأول في المكتب لمدة أسبوع واحد ويعمل الفريق الثاني في المكتب خلال الأسبوع التالي.
- ينصح باستخدام ساعات العمل المرنة في الحضور والانصراف لضمان تطبيق التباعد الاجتماعي.

6 - خدمات صف السيارات

- التأكد من تطبيق الضوابط المعتمدة لتوفير خدمة صف السيارات للموظفين والمتعاملين والزوار خلال هذه الفترة.



الموظفون

- ضرورة الالتزام بجهة الاتصال التي تحددتها جهة العمل للإبلاغ عن حالات الإصابة أو حالات الاشتباه.
- قراءة جميع التعليمات المنشورة والملصقات والتقيد بها.



الدائرة

- تحديد جهة اتصال واحدة يمكن للموظفين التواصل معها في حالة حدوث إصابة أو الإبلاغ عن الحالات المشتبه بها. ونشرها داخليا لجميع الموظفين.
- التأكد من استخدام الوسائل التوعوية مثل الملصقات عند نقاط الدخول كجزء من حملة معلومات وتعلم أوسع نطاقاً.
- التأكد من تحديث معلومات الاتصال الخاصة بجميع الموظفين.
- توعية الموظفين والمتعاملين والزوار بجميع القيود المفروضة والإعلان عنها في مناطق مرئية في مكان العمل.
- نشر قائمة أسئلة وأجوبة محدثة صادرة من الجهات المختصة في الدولة وتعميمها للموظفين.

8 - التعامل مع حالات الإصابة والمشتبه بها

في مكان العمل



الموظفون

- ضرورة الالتزام بإبلاغ جهة الاتصال التي تحددها جهة العمل في حالة إصابته أو أي من المخالطين له بالفيروس.
- ضرورة الإبلاغ عن حالات الإصابة أو حالات الاشتباه سواء من الموظفين أو المتعاملين أو الزوار.



الدائرة

- منح جميع حالات الإصابة والمشتبه بها من الموظفين إجازة مرضية مدفوعة الأجر حسب التقرير الطبي.
- توفير غرفة عزل للحالات المشتبه بها من الموظفين.
- نقل أي موظف إلى غرفة العزل في حال ظهور أي أعراض، حتى وصول الطاقم الطبي.
- ينصح بتوفير غرفة عزل إضافية غير تلك المخصصة للموظفين للمصابين أو المشتبه بهم من المتعاملين والزوار ونقلهم إليها لحين وصول الطاقم الطبي.
- تتولى جهة الاتصال المحددة الاتصال بالخط الساخن لهيئة الصحة بدبي على الرقم 800342 للإبلاغ عن أي حالة مصابة أو مشتبه بإصابتها بالفيروس.

9 - تطبيق سياسات صارمة فيما يتعلق بالسفر

- يجب على الموظفين الإبلاغ عن جميع رحلات السفر التي يقومون بها أو يرغبون بالقيام بها.

- حظر السفر غير الضروري.
- اتباع الإجراءات المعتمدة الصادرة من الجهات المختصة للقادمين من الخارج.
- الإفصاح عن المخالطين ممن يسكن معهم الموظف في حال عودتهم من الخارج.

إجراءات عامة للدوائر الحكومية لدعم الصحة النفسية للموظف خلال كافة المراحل:

- التشجيع وحث روح الفخر والاعتزاز للموظف العائد لعمله لمساهمته في استمرارية العمل لدائرته ولحكومة دبي.
- الاستماع لآراء واحتياجات الموظفين العائدين للعمل.
- ينصح بتوفير خط مساعدة للاستشارات النفسية لتقديم الدعم اللازم للمصابين من الموظفين أو من المحجورين في منازلهم.
- تعزيز الإحساس بالأمان عبر تواصل المسؤولين مع الموظفين بشكل دائم.
- بث الأخبار الإيجابية التي تعمل على تشجيع الموظفين على الاستمرار في العمل بشكل طبيعي.

روابط الجهات المعنية بتوجيهات الصحة والسلامة المهنية



وزارة الصحة ووقاية المجتمع



هيئة الصحة بدبي




الهيئة الوطنية لإدارة الطوارئ والأزمات والكوارث

دائرة الموارد البشرية لحكومة دبي
DUBAI GOVERNMENT HUMAN RESOURCES DEPARTMENT

 dghr_gov

 dubai.government.HR

 Dubai Government Human Resources Department

 dubai government human resources department DGHR

www.dghr.gov.ae