

وزارة الصحة
سياسات وإجراءات

اسم السياسة : إدارة صفحة التوعية والإعلام الصحي على مواقع التواصل الاجتماعي وتطبيقات التوعية الصحية.					رمز السياسة:
MOH	POL	D	GL	19	
عدد الصفحات : 12 صفحة					الطبعة: الثانية

الوحدة التنظيمية: مديرية التوعية والإعلام الصحي .	
الجهة المعنية بتنفيذ السياسة : مديرية التوعية والإعلام الصحي .	
الإعداد:	التوقيع : رئيس قسم التوعية والثقيف الصحي/ د. محمد القعدان رئيس قسم الإعلام والتواصل الصحي / ياسمين عبد القادر رئيس وحدة التصميم والإنتاج التوعوي / فادية الحسن
تاريخ الاعداد : ٢٠٢٠ / ١٠ / ٣	التوقيع : التوقيع : التوقيع :
تاريخ التدقيق : ٢٠٢٠ / ١٠ / ٣	التوقيع : التدقيق والمراجعة من قبل مدير الجهة المعدة: مدير مديرية التوعية والإعلام الصحي/ د. غيث عويس
تاريخ تدقيق ضبط الجودة : ٢٠٢٠ / ١١ / ٢٣	التوقيع : التدقيق من ناحية ضبط الجودة : مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة
تاريخ الاعتماد : ٢٠٢٠ / ١١ / ٢٧	التوقيع : الاعتماد: الأمين العام للشؤون الإدارية والفنية

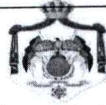
ختم الاعتماد	وزارة الصحة مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة السياسات والإجراءات Policies & Procedures ٣٧ ٢٠٢٥ مختتم Approved
--------------	--

تم مراجعة السياسة كل سنتين على الأقل من تاريخ اعتماد آخر طبعة :		
رقم الطبعة	تاريخ الاعتماد	مبررات مراجعة السياسة

ختم النسخة الاصلية

MASTER COPY

٢٠٢٠ / ١١ / ٢٣



وزارة الصحة
سياسات وإجراءات

اسم السياسة : إدارة صفحة التوعية والإعلام الصحي على مواقع التواصل الاجتماعي وتطبيقات التوعية الصحية.					رمز السياسة:
MOH	POL	D	GL	19	
عدد الصفحات : 12 صفحة					الطبعة: الثانية

موضوع السياسة:

ينبثق النشر التوعوي عبر مواقع التواصل الاجتماعي عن رؤية وزارة الصحة الداعية لمجتمع معافى وآمن صحياً متمتع برعاية صحية شاملة ذات جودة عالية، وتتوجه في تفاصيلها لتحقيق رسالة الوزارة الهادفة لتعزيز صحة الفرد والمجتمع وتقديم الخدمات الصحية الوقائية كإحدى الأولويات الوطنية لوزارة الصحة بما يشمل ذلك تحقيق النشر الأمثل للمعلومات الصحية لكافة أفراد المجتمع المحلي.

يعد التواصل من أهم التدخلات وأكثرها فعالية في الاستجابة للقضايا الصحية من خلال تزويد أفراد المجتمع بالمعلومات الصحية الموثوقة أولاً بأول وبطريقة يسهل الوصول إليها لكافة فئات المجتمع المحلي حيث يشمل ذلك الوصول للفئات المستضعفة (كبار السن، ذوي الإعاقة، الأطفال، اللاجئين)، وبما يحقق الشفافية ويساعد في التصدي للإشاعات وسوء الفهم للمعلومات والتي قد تؤدي إلى انتشاره، وذلك من خلال النشر التوعوي حول المرض والتثقيف بالإجراءات الوقائية الواجب اتباعها.

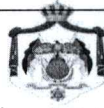
الفئات المستهدفة:

- مديرية التوعية والإعلام الصحي

الهدف من السياسة:

تنظيم عملية إدارة النشر والاستماع المجتمعي على صفحة التوعية والإعلام الصحي على مواقع التواصل الاجتماعي وتطبيقات التوعية الصحية التابعة لمديرية التوعية والإعلام الصحي وفقاً للمعايير الآتية:

1. النشر الفعال للرسائل الصحية للحملات التوعوية الصحية للتغيير السلوكي والاجتماعي عبر وسائل التواصل الاجتماعي بما يحقق النهوض بالوعي الصحي المجتمعي لكافة سكان المملكة الأردنية الهاشمية بما يشمل ذلك كافة فئات المجتمع المحلي (مواطنين، مقيمين، لاجئين) بهدف تعزيز الصحة وزيادة دافعيتهم لممارسة أنماط الحياة الصحية السليمة.
2. توحيد جهود النشر التوعوي من خلال تنسيق الجهود الوطنية في مجال تصميم وتنفيذ الحملات التوعوية الصحية بالتعاون مع الشركاء والداعمين لجهود القطاع الصحي.



وزارة الصحة
سياسات وإجراءات

رمز السياسة:					اسم السياسة : إدارة صفحة التوعية والإعلام الصحي على مواقع التواصل الاجتماعي وتطبيقات التوعية الصحية.
MOH	POL	D	GL	19	
الطبعة: الثانية					عدد الصفحات : 12 صفحة

3. توجيه المجتمع المحلي لمشاركة المواد التوعوية والرسائل الصحية فقط من وزارة الصحة كمصدر موثوق، للمعلومات الصحية وذلك من خلال صفحات لجان صحة المجتمع بالمحافظات التابعة لوزارة الصحة.
4. تشجيع الجمهور على تبني السلوكيات الصحية من خلال البرامج والتدخلات.
5. رفع مستوى الوعي الصحي حول الخدمات الصحية وزيادة مستوى الرضا والقبول لديهم.

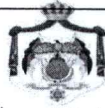
التعريفات:

- منصات التواصل الاجتماعي: تطبيقات وشبكات الكترونية تستخدم للتواصل مع الآخرين وتسمح لهم بمشاركة أي محتوى ونشره عبر نطاق واسع مثل: (الفيسبوك، انستغرام، تويتر وغيرها)
- الحسابات الرسمية على منصات التواصل الاجتماعي: حسابات تستخدم بصفة رسمية للجهات والوحدات الحكومية والمسؤولين الحكوميين والتي تتيح التواصل الاجتماعي الرسمي.
- الحوكمة: مجموعة التشريعات والسياسات والإجراءات اللازمة لضبط استخدام منصات التواصل الاجتماعي.
- شارة التوثيق: شارة تتضمن الصفة الرسمية للحساب وتمنح للحسابات ذات الهوية المثبتة والنشطة، وتعتبر دلالة على أن الأخبار والتصريحات أو المنشورات الصادرة عن الصفحات التي تتضمن هذه الشارة هي تصريحات رسمية وتمثل آراء الجهة التي تمثلها بموجب القوانين والتشريعات المعمول بها وطنياً.
- توثيق الحسابات: عملية تأكيد هوية الصفحة الرسمية للجهة والوحدة الحكومية على مواقع التواصل الاجتماعي من خلال تقديم معلومات أساسية ووثائق رسمية لإدارة الصفحة، بحيث يتم وضع شارة التوثيق بعد مراجعتها قرب اسم الحساب للدلالة على أنه حساب يمثل الحساب الرسمي للجهة والوحدة الحكومية ويزيد ثقة المستخدمين.
- قاعدة البيانات: تنشأ لدى وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة وتتضمن رصداً لجميع حسابات منصات التواصل الاجتماعي الرسمية التابعة للجهات والوحدات الحكومية والمسؤولين الحكوميين.
- الأشكال الميسرة: مجموعة من التقنيات الصوتية والسمعية والبصرية التي من شأنها تحويل المعلومات والصور والرسومات إلى لغة بريل أو طباعتها بحروف كبيرة أو تحويلها لصيغة الكترونية أو صوتية أو ترجمتها إلى لغة الإشارة دون التغيير في محتواها بما يحقق تسهيل وصول المضمون للأشخاص ذوي الإعاقة.

11/13

11/13

MASTER COPY



وزارة الصحة
سياسات وإجراءات

رمز السياسة:					اسم السياسة : إدارة صفحة التوعية والإعلام الصحي على مواقع التواصل الاجتماعي وتطبيقات التوعية الصحية.	
MOH	POL	D	GL	19	عدد الصفحات : 12 صفحة	
الطبعة: الثانية						

- القرصنة والهجمات الالكترونية (حادث الأمن السيبراني): الفعل أو الهجوم الذي قد تتعرض له البيانات أو المعلومات أو البنية التحتية لقاعدة البيانات والذي يشكل تهديداً يتضمن اختراق هذه البيانات وتسريبها أو تزوير محتواها ويتطلب الاستجابة الفورية لإيقافه والحد من الآثار المترتبة من حدوثه.

المسؤوليات والأدوار:

مديرية التوعية والإعلام الصحي: إدارة الصفحة الرسمية الموثوقة الخاصة بالتوعية والإعلام الصحي وتطوير المحتوى التوعوي الأمثل وصياغته بشكل علمي مبني على الأدلة العلمية، وبما يضمن أن تكون الصياغة الاتصالية مقبولة مجتمعيًا، وتصميم وإطلاق الحملات التوعوية الجماهيرية Mass Media وتشمل جميع فئات المجتمع المحلي لرفع مستوى الوعي واحداث التغيير السلوكي المرغوب به لخدمة قضايا الصحة العامة، واستحداث أي صفحات على مواقع التواصل الاجتماعي أو تطبيقات ذكية للتوعية الصحية يتم استحداثها وتطويرها واعتمادها بشكل رسمي في وقت لاحق ضمن إجراءات التوسع في نطاق ومهام النشر التوعوي للقضايا الصحية.

الإجراءات: تقوم مديرية التوعية والإعلام الصحي بما يلي:

1 التصميم والتخطيط الاستراتيجي لإطلاق الحملات التوعوية الصحية عبر وسائل التواصل الاجتماعي، بما يتضمن ذلك تطوير وإعداد محتوى المواد التوعوية التثقيفية والرسائل الصحية واختبارها على الفئات المستهدفة، وتحقيق الأهداف المنشودة وتبني ممارسة السلوكيات الصحية المتعلقة بالقضايا الصحية ذات الأولوية بعد الأخذ بعين الاعتبار:

1.1 الأولويات الوطنية في مجال الصحة.

1.2 الأيام الصحية العالمية.

1.3 أولويات الوضع الوبائي (الوطني، الإقليمي، العالمي)

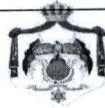
2 اعداد وصياغة الرسائل الصحية الرئيسية للحملات التوعوية بناءً على تقييم الاحتياجات الصحية وتحليل الجمهور المستهدف من خلال تنفيذ الجلسات المركزة بمشاركة ممثلين من المجتمع المحلي ولجان صحة المجتمع.

3 تحديد وصياغة الأهداف الاتصالية الرئيسية للحملات التوعوية وتحديد الفئات المستهدفة.

4 متابعة ورصد المواقع التوعوية بما يتم نشره إعلامياً حول توجهات وزارة الصحة - مديرية التوعية والإعلام الصحي حول نشر الوعي الصحي والإجراءات الوقائية التي تتخذها وزارة الصحة.

13/11/2020

MASTER COPY

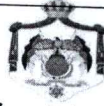


وزارة الصحة
سياسات وإجراءات

اسم السياسة : إدارة صفحة التوعية والإعلام الصحي على مواقع التواصل الاجتماعي وتطبيقات التوعية الصحية.					رمز السياسة:
MOH	POL	D	GL	19	
عدد الصفحات : 12 صفحة					الطبعة: الثانية

- 5 تطوير آليات التعامل مع الإشاعات المرتبطة بالقضايا الصحية المستجدة والرد عليها من خلال إشراك جميع القطاعات الداعمة للقطاع الصحي.
- 6 متابعة تنفيذ مهام الاستماع المجتمعي والرد عليها والاستخدام الأمثل لأدوات الاستماع المجتمعي والتعامل الأمثل مع المعلومات المغلوطة والإشاعات المضللة بصورة احترافية تحقق رضاهم وتغلب توقعاتهم.
- 7 تشكيل فريق عمل التواصل الاجتماعي ومنحه صلاحيات الدخول وتحديد أدواره ومسؤولياته وتشمل إعداد خطط النشر وإعداد المحتوى والمراقبة والاستماع المجتمعي وتتبع الحوارات والرد على الاستفسارات الواردة للصفحة.
- 8 الاستجابة للقضايا الصحية الطارئة.
- 9 استحداث وإدارة منصات ومواقع التواصل الاجتماعي والتطبيقات التوعوية الصحية بعد استكمال إجراءات اعتمادها رسمياً، لتوحيد جهود النشر التوعوي وتحقيق الوصول الأمثل لكافة فئات المجتمع المحلي، وفق الآتي:
 - 9.1 تطوير خطط النشر التوعوي الشهرية وبما يتوافق مع الأهداف الاستراتيجية لوزارة الصحة.
 - 9.2 تمكين لجان صحة المجتمع من إدارة مواقع النشر التوعوي ومنصات التواصل الاجتماعي الخاصة بهم بالشكل الأمثل وتحت إشراف مديرية التوعية والإعلام الصحي ومتابعة نتائج الاستماع المجتمعي لهذه الصفحات
 - 9.3 مشاركة المواد التوعوية الصادرة عن مديرية التوعية والإعلام الصحي مع لجان صحة المجتمع
 - 9.4 دعم توظيف صفحات لجان صحة المجتمع لتحقيق غايات المشاركة المجتمعية.
- 10 تشجيع المديريات المركزية ومديريات الصحة بالمحافظات على نشر المواد التوعوية والرسائل الصحية عبر صفحاتها ومواقعها المعتمدة.
- 11 الحصول على الموافقات الفنية والإدارية اللازمة وبما يتضمن اعتماد آليات النشر المتاحة والملائمة من قبل مديرية التوعية والإعلام الصحي، بعد التحقق من موائمتها للبروتوكولات والإجراءات المعتمدة في وزارة الصحة.
- 12 تحديد المواد التوعوية المناسبة للفئات المستهدفة والصادرة عن الحملة التوعوية بما يشمل إحدى أو كافة المواد التوعوية الآتية:
 - 12.1 فيديوهات توعوية.
 - 12.2 منشورات يتم نشرها عبر مواقع التواصل الاجتماعي والقنوات الإلكترونية المتاحة.

Handwritten signatures and stamps



وزارة الصحة
سياسات وإجراءات

اسم السياسة : إدارة صفحة التوعية والإعلام الصحي على مواقع التواصل الاجتماعي وتطبيقات التوعية الصحية.					رمز السياسة:									
عدد الصفحات : 12 صفحة					الطبعة: الثانية									
					<table><tr><td>MOH</td><td>POL</td><td>D</td><td>GL</td><td>19</td></tr></table>					MOH	POL	D	GL	19
MOH	POL	D	GL	19										

12.3 المواد التوعوية المطبوعة.

12.4 إعلانات الطرق والجسور الخاصة بالحملات التوعوية

13 جدولة النشر (تحديد الموعد والفترة الزمنية المناسبة) لنشر المواد التوعوية.

14 تحديد خطة الترويج المدفوع لتحقيق الوصول المجتمعي الأمثل.

15 مشاركة الرسائل التوعوية وأخبار الحملات التوعوية الوطنية مع المديريات المعنية لنشرها عبر صفحات منصات التواصل الاجتماعي الرسمية المعتمدة للوزارة.

16 توثيق وأرشفة المواد التوعوية، وذلك من خلال:

16.1 الأرشفة الالكترونية: على موقع وزارة الصحة.

16.2 أرشفة المواد التوعوية المطبوعة من خلال وحدة المواد التوعوية.

إدارة نشر المحتوى على منصات التواصل الاجتماعي كما يلي:

1. إعداد المحتوى: تنطلق عملية الإعداد للمحتوى من تحديد الهدف من نشره وذلك بعد اعتماد الفكرة الواجب إيصالها بشكل دقيق، وبما يتوافق مع أولويات وبرامج التغيير السلوكي والاجتماعي وخطط التواصل خلال الطوارئ الصحية والمشاركة المجتمعية، ومن ثم يتم تحديد الجمهور المستهدف لتطوير المحتوى وإنتاجه بالشكل المناسب (نصي، سمعي، بصري، مزيج من هذه الأشكال) واللغة المناسبة (العربية الفصحى، لغة أقرب إلى اللهجة العامية، الإنجليزية إذا كان الجمهور المستهدف من المقيمين أو الوفود الرسمية أو العمال الناطقين بغير العربية، أو الزائرين والسائحين).

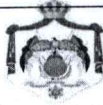
2. ضمان جودة المحتوى الذي يتضمن:

2.1 التحقق من صحة المعلومات وأنها قابلة للنشر التوعوي.

2.2 استخدام روابط رسمية فعالة وروابط ذات موثوقية عالية لتجنب التعرض للقرصنة أو الهجمات الإلكترونية.

2.3 عدم النشر حول مواضيع تحمل الجدل أو التأويلات أو نشر أي محتوى تشهيري.

2.4 تجنب الأخطاء اللغوية واستخدام التشكيل لتوضيح المعنى عند اللزوم، واستخدام لغة شاملة وغير موجهة حصرياً للذكور (باستبدال "راجع أقرب مركز صحي" مثلاً بصيغة شمولية "راجعوا أقرب مركز صحي").



وزارة الصحة
سياسات وإجراءات

اسم السياسة : إدارة صفحة التوعية والإعلام الصحي على مواقع التواصل الاجتماعي وتطبيقات التوعية الصحية.					رمز السياسة:
MOH	POL	D	GL	19	
عدد الصفحات : 12 صفحة					الطبعة: الثانية

3. ضمان تطبيق الآلية المعتمدة لإدراج شعار وزارة الصحة وشعار مديرية التوعية والإعلام الصحي ضمن المنشورات الاتصالية والمواد التوعوية الصادرة عن وزارة الصحة بحيث تعد هذه الآلية مرجعاً معتمداً يوضح آلية ترتيب الشعارات والشروط المتعلقة بذلك، وفق الآتي:

- 3.1 يشترط الحصول على موافقة معالي وزير الصحة على إدراج شعار وزارة الصحة وشعار الجهات الداعمة والشريكة.
- 3.2 عند إدراج شعار وزارة الصحة مع شعار الجهات الداعمة، يشترط اعتماد الإجراءات الشكلية الآتية:
 - 3.2.1 يشترط أن يكون شعار وزارة الصحة ظاهراً بشكل واضح وأكثر بروزاً من أي شعار آخر.
 - 3.2.2 إدراج شعار وزارة الصحة ضمن الهامش الأيمن العلوي وبحجم يعكس إبرازه بصورة مناسبة مقارنة بالشعارات الأخرى، ومن ثم يتم الاتفاق على ترتيب الشعارات الأخرى وفقاً للهيئة البصرية المعتمدة للجهات الشريكة الأخرى.
 - 3.2.3 يمكن إدراج شعار وزارة الصحة بشكل منفرد في منتصف الهامش العلوي للصفحة الرئيسية للمادة التوعوية وذلك بالتوافق مع الجهات الشريكة وذلك في حالات تحدد وفقاً للتصميم المقترح للمادة التوعوية.
 - 3.2.4 في حال عدم وجود أي جهة أخرى تدعم إنتاج المحتوى التوعوي يتم الاكتفاء بإدراج كل من شعار وزارة الصحة أو الشعار الرسمي المعتمد لمديرية التوعية والإعلام الصحي (كلاهما أو أحدهما) وذلك بشكل بارز في منتصف الهامش العلوي على المادة التوعوية.
 - 3.2.5 فيما يخص الشعار الرسمي لمديرية التوعية والإعلام الصحي يتم وضعه ضمن الهامش الأيمن السفلي فيما يتم وضع شعار وزارة الصحة في منتصف الهامش العلوي للمادة التوعوية.
 - 3.2.6 في حالات خاصة يمكن إدراج شعار وزارة الصحة ضمن الهامش السفلي للمواد التوعوية لكن مع ضمان إبراز الشعار بشكل لائق مقارنة مع الشعارات الأخرى مع الالتزام بكافة الموافقات لهذا الإجراء.
 - 3.2.7 يتوجب إدراج شعار (وزارة الصحة - المملكة الأردنية الهاشمية) سواء باللغة العربية أو الإنجليزية على المواد التوعوية التي سيتم نشرها خارج الأردن، وعلى أن تكون اللغة المعتمدة للشعار تتوافق مع اللغة التي تصاغ بها المواد التوعوية.
 - 3.2.8 اعتماد شعار وزارة الصحة (باللغة العربية) إذا كانت اللغة المعتمدة ضمن المواد التوعوية باللغة العربية.
 - 3.2.9 اعتماد شعار وزارة الصحة (باللغة الإنجليزية) إذا كانت اللغة المعتمدة ضمن المواد التوعوية باللغة الإنجليزية.

11/13

11/13

MASTER COPY



وزارة الصحة
سياسات وإجراءات

رمز السياسة:					اسم السياسة : إدارة صفحة التوعية والإعلام الصحي على مواقع التواصل الاجتماعي وتطبيقات التوعية الصحية.
MOH	POL	D	GL	19	
الطبعة: الثانية					عدد الصفحات : 12 صفحة

3.3 عند إدراج شعار وزارة الصحة مع شعار الوزارات والمؤسسات العامة الوطنية يشترط موافقة معالي وزير الصحة مع التوافق مع هذه الجهات على المكان المناسب لإدراج الشعار بشكل يضمن إبراز الشعار بشكل لائق يظهر جهود وزارة الصحة والشركاء.

3.4 عند نشر المحتوى، التحقق مما يلي:

3.4.1 أن يتناسب مضمون المنشور على حسابات التواصل الاجتماعي للوزارة مع القيم الوطنية وغايات وزارة الصحة بشكل عام، وأن يكون له سمات مميزة تتوافق مع توجهات ومهام الوزارة وتحترم القوانين والتشريعات المعمول بها مع مراعاة الخصوصية والسرية، بحيث لا تستخدم الحسابات الرسمية للنشر لأغراض شخصية بأي شكل من الأشكال.

3.4.2 استخدام الصور الرسمية المعتمدة للوزير والأمناء العامين والمسؤولين بعد الحصول على الموافقات الرسمية اللازمة.

3.4.3 تحديد وتيرة النشر وتكييف طبيعة المحتوى بما يتماشى مع أهداف النشر وخصائص المنصة والجمهور المستهدف، وكذلك القدرات البشرية والمالية المتاحة لدى الوزارة.

3.4.4 احترام خصوصية الأفراد، بما في ذلك الشركاء والداعمين للحملات التوعوية وعدم نشر صورهم أو مقاطع فيديو يظهرهم فيها دون علمهم أو دون الحصول على الموافقات الرسمية اللازمة.

3.4.5 عدم التفاعل مع أي حساب (بالإعجاب، التعليق، أو إعادة النشر) إلا بعد التحقق من هويته الرسمية، وعلى أن يكون التفاعل مصاغاً بطريقة تتوافق مع سياسة الوزارة وتخدم أهدافها وتعزز جهودها ويساهم في زيادة وصول المعلومات التوعوية للجمهور المستهدف، ومن الضروري تجنب أي تفاعل قد يثير الجدل أو يضر بسمعة الوزارة أو يتعارض مع التوجهات الوطنية والحكومية.

3.4.6 إرفاق الفيديوهات بنصوص تشمل توضيحاً مقتضباً للمحتوى قدر الإمكان.

3.4.7 يقوم المسؤول عن إدارة الصفحة والنشر بالتأكد من الحصول على الموافقات اللازمة للنشر من قبل الإدارات العليا.

3.4.8 العمل على أن يكون المحتوى قابلاً للقراءة بطرق بديلة إن أمكن كالطرق الصوتية بحيث يتيح للأشخاص ذوي

الإعاقة وكبار السن إمكانية استخدام الأشكال الميسرة للوصول إلى المضمون بحيث يكون قابلاً للإدراك وقابلًا للتشغيل ومفهوماً ويتوافق مع التطورات التكنولوجية.

11/13
24



وزارة الصحة
سياسات وإجراءات

رمز السياسة:					اسم السياسة : إدارة صفحة التوعية والإعلام الصحي على مواقع التواصل الاجتماعي وتطبيقات التوعية الصحية.
MOH	POL	D	GL	19	
الطبعة: الثانية					عدد الصفحات : 12 صفحة

3.4.9 التخطيط وجدولة نشر المحتوى من خلال تحديد أجندة (أسبوعية، شهرية، سنوية) والالتزام بها قدر الإمكان، لضمان النشر بشكل متسلسل ويسهل على أفراد المجتمع من استمرار متابعة مستجدات النشر.

3.4.10 تحديد إجراءات واضحة للتعامل مع الأخطاء المحتملة عند النشر (اختراق للصفحة، نشر معلومات حساسة، إعادة النشر من غير قصد، أخطاء لغوية) وأهم هذه الإجراءات التنويه والنشر لإبلاغ الجمهور المستهدف حول هذا الخطأ بما يتوافق مع خصوصية الخطأ أو المنصة التي تم النشر عليها، مع ضرورة حذف أو تعديل الخطأ ومن ثم تصويب الخطأ وإعادة النشر.

3.4.11 يجب تحديد المحتوى الذي يشجع الجمهور للتفاعل معه قبل نشره، وتعيين الموظف المناسب (مجموعة من الموظفين) للرد على أن يكون قد تم تدريبهم على ذلك.

3.4.12 إعداد ردود آلية قصيرة على الأسئلة أو التعليقات الشائعة لتسهيل عملية التفاعل مع الجمهور، وهي خاصية تتيحها غالبية منصات التواصل الاجتماعي.

آليات نشر المحتوى التوعوي على منصات التواصل الاجتماعي وتطبيقات التوعية الصحية:

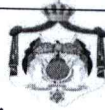
أولاً: النشر عبر منصات وزارة الصحة / مديرية التوعية والإعلام الصحي على وسائل التواصل الاجتماعي:

1. صفحة الفيسبوك الرسمية لمديرية التوعية والإعلام الصحي - وزارة الصحة.
2. صفحة الانستغرام - مديرية التوعية والإعلام الصحي - وزارة الصحة.
3. منصات أخرى قد تستحدثها مديرية التوعية والإعلام الصحي لاحقاً مع الحصول على الموافقات الرسمية اللازمة.

ثانياً: النشر على موقع وزارة الصحة الرسمي عبر تبويب خاص يحمل عنوان "التوعية والإعلام الصحي"، ويتضمن:

1. تبويب مواد التوعية الصحية: يتضمن نشر المنشورات التوعوية حول التوعية بالقضايا الصحية المختلفة والتوعية بأهمية اتباع الإجراءات الوقائية.
2. تبويب (عيادات الإقلاع عن التدخين - اعرف أكثر): يتضمن التحديثات الخاصة بمواقع ومواعيد عيادات الإقلاع عن التدخين التابعة لوزارة الصحة بالمحافظات وبشكل مستمر.
3. تبويب بروشورات التوعية الصحية: يتضمن توفير نسخ الكترونية عن بروشورات التوعية الصحية للقضايا الصحية.
4. فيديوهات التوعية الصحية: ويتضمن نشر الفيديوهات المحدثه لحملات التوعية الصحية والتوعية بالخدمات التي تقدمها إدارة الرعاية الصحية الأولية والمراكز الصحية التابعة لوزارة الصحة.

11/12/2020



وزارة الصحة
سياسات وإجراءات

اسم السياسة : إدارة صفحة التوعية والإعلام الصحي على مواقع التواصل الاجتماعي وتطبيقات التوعية الصحية.					رمز السياسة:
MOH	POL	D	GL	19	
عدد الصفحات : 12 صفحة					الطبعة: الثانية

5. تبويب حملات توعية: نشر المنشورات التوعوية للحملات التي نفذتها وزارة الصحة من خلال مديرية التوعية والإعلام الصحي.

ثالثاً: النشر عبر تبويب (الويب بانر) المخصص على موقع وزارة الصحة - الصفحة الرئيسية، يتضمن نشر التصميم الرئيسي لحملات التوعية الصحية المختلفة وفق الآتي:

1. الترويج للموقع الإلكتروني المعتمد للحملة مثل: تصميم الويب بانر لموقع "مسار" المرتبط بإجراءات الحملة الوطنية للتطوير المهني المستمر.

2. نشر التصميم الرئيسي الخاص بنشر التحديثات الخاصة بمواقع ومواعيد عيادات الإقلاع عن التدخين التابعة لوزارة الصحة بالمحافظات وبشكل مستمر.

3. نشر التصميم الرئيسي لنشر الوعي حول القوانين والأنظمة الصادرة عن وزارة الصحة مثل قانون الصحة العامة رقم 47 لسنة 2008 وتعديلاته.

4. نشر التصميم الرئيسي لنشر الوعي بالخدمات النازمة لعمل وزارة الصحة مثل: إعلان نظام الشراء الإلكتروني.

5. نشر التصميم الرئيسي لنشر الوعي حول توفير الأرقام الساخنة لمتابعة رصد وآليات التبليغ حول الأمراض المعدية مثل: الخط الساخن المعتمد للطوارئ الصحية.

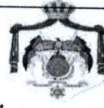
رابعاً: نشر الرسائل الصحية والبيان الصحفي عبر الموقع الرئيسي لصفحة وزارة الصحة بعد التنسيق مع المديريات المركزية المعنية في وزارة الصحة، كإحدى آليات النشر بالمستجدات الهامة وتنفيذ الحملات الوطنية.

المتابعة والتقييم: تعد جزء أساسي من عملية النشر التوعوي لغايات تحقيق التفاعل المجتمعي لرسائل الحملات التوعوية والاستجابة لها، بحيث تستمر هذه العملية منذ بداية النشر وحتى انتهاء فترة تنفيذ الحملات التوعوية وانتهاء الوضع الصحي الذي استدعى تنفيذ الحملات التوعوية للتحقق مما يلي:

1. النشر خلال أوقات الذروة وموائمة فترة النشر التوعوي مع اهتمام المجتمع المحلي بمتابعة صفحة مديرية التوعية والإعلام الصحي وصفحات لجان صحة المجتمع بالمحافظات.

2. مشاركة لجان صحة المجتمع بالمحافظات للرسائل الصحية التي يتم نشرها وبشكل مستمر.

11/14



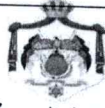
وزارة الصحة
سياسات وإجراءات

رمز السياسة:					اسم السياسة : إدارة صفحة التوعية والإعلام الصحي على مواقع التواصل الاجتماعي وتطبيقات التوعية الصحية.
MOH	POL	D	GL	19	عدد الصفحات : 12 صفحة
الطبعة: الثانية					

3. تتبع إجراءات الاستماع المجتمعي والرد على استفسارات الجمهور والأسئلة الأكثر تكراراً حول محتوى الرسائل الصحية.
4. عدم احتواء تعليقات الجمهور على أي إساءة للقيم الوطنية والقيم المجتمعية أو احتوائها على ألفاظ تدعو لخطاب تمييز وكرهية أو تتعارض مع قانون الجرائم الالكترونية ويتم ذلك من خلال قسم الإعلام والتواصل الصحي.
5. تقييم أثر الحملات التوعوية وقياس مدى نجاحها من خلال مؤشرات خاصة بالحملات الصحية التوعوية.
6. رصد ومتابعة المؤشرات الخاصة بالمنشورات على مواقع التواصل الاجتماعي واعداد التقارير الدورية وأهمها:
 - 6.1 اعداد المتابعين للمنشور.
 - 6.2 نسب الوصول للمنشور.
 - 6.3 عدد المشاركات والظهور (الانطباع) للمنشور.
 - 6.4 التفاعل للمنشور.
 - 6.5 الرضا العام الذي يمكن جمعه من التعليقات والاستفسارات الواردة من الجمهور عقب النشر.
7. رصد مؤشرات الأداء بشكل دوري لصفحات التوعية والإعلام الصحي على مواقع التواصل الاجتماعي، وأهمها:
 - 7.1 عدد المتابعين الجدد، وتسجيلات الإعجاب الجديدة للصفحة.
 - 7.2 عدد المنشورات: وتقاس عند انتهاء الحملة التوعوية، أو بشكل دوري وفق الحاجة (أسبوعي، شهري، سنوي).
 - 7.3 نسبة الوصول والظهور (الانطباع) للصفحة.
 - 7.4 تصنيف جميع البيانات المتاحة وفق: العمر، المنطقة الجغرافية (المحافظات)، ونوع الجنس.
8. إعداد التقارير الدورية حول الاستماع المجتمعي لصفحات مديرية التوعية والإعلام الصحي وصفحات لجان صحة المجتمع بالمحافظات من قبل قسم الإعلام والتواصل الصحي وبالتعاون مع وحدة التصميم والإنتاج التوعوي.
9. يقوم قسم الإعلام والتواصل الصحي وبالتعاون مع وحدة التصميم والإنتاج التوعوي بجمع المؤشرات.
10. بخصوص مؤشرات الفيديوهات التوعوية: النظر في المؤشرات المختلفة للوقت الذي يستغرقه المشاهدون للفيديو الواحد، للاستدلال على مدى اهتمام الجمهور باستكمال مشاهدة الفيديو وجاذبية محتوى وإنتاج الفيديو.
11. من المهم إجراء عملية تقييم دورية لتفاعل المستخدمين من خلال اعتماد منهجيات تحليل آراء المتابعين وأوقات الذروة، والاستفادة من الكم الهائل للمعلومات التي تتيحها منصات التواصل الاجتماعي للتعرف على توجهات الرأي العام نحو النشر حول القضايا الصحية من خلال استخدام الأدوات الرقمية وتطبيقات الذكاء الاصطناعي المتاحة.

11/12

MASTER COPY



وزارة الصحة
سياسات وإجراءات

رمز السياسة:					اسم السياسة : إدارة صفحة التوعية والإعلام الصحي على مواقع التواصل الاجتماعي وتطبيقات التوعية الصحية.
MOH	POL	D	GL	19	عدد الصفحات : 12 صفحة
الطبعة: الثانية					

النماذج / المرفقات : لا يوجد

المراجع: الدليل الإرشادي لاستخدام منصات التواصل الاجتماعي من قبل الجهات والوحدات الحكومية في المملكة
الأردنية الهاشمية/ صادر عن وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة 2024

13/11/2024

Handwritten signatures and stamps

MASTER COPY