



الخطة التشغيلية لعام 2023





الرؤية :

أن يكون «الطفل أولاً» في رحلته التأهيلية في مراكز متطورة، متخصصة ومتنامية تخدم المجتمع المحلي والإقليمي.



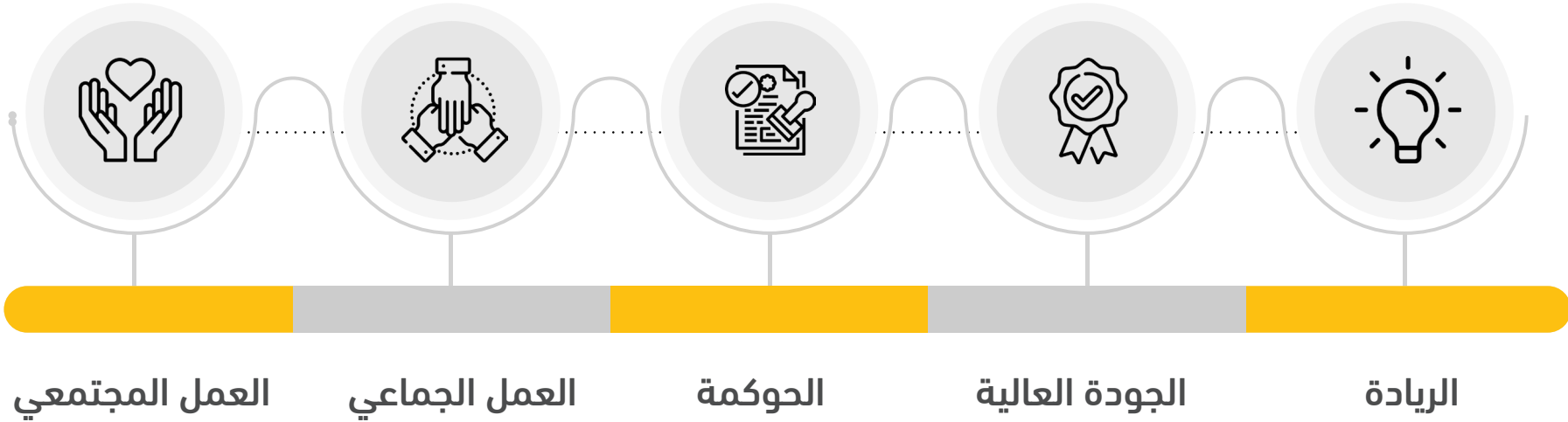
الرسالة :

الريادة محليًا وإقليميًا في خدمة الأطفال والأطفال ذوي الإعاقة، وتقديم خدمات تأهيلية وتشخيصية وتوعوية وخدمات مساندة متكاملة وفق ممارسات صحية محوكة وعالمية ذات جودة عالية، للوصول بأطفالنا لأن يكونوا أفرادًا مستقلين وظيفيًا وقادرين على الاندماج في المجتمع.





القيم :





الأهداف الاستراتيجية

التطوير:

تطوير الأداء الفني في جميع المراكز
بصفة موحدة تحمل معرفة مؤسسية
شاملة ونظام عمل متطور يخدم الطفل

الاستدامة:

التوسع والاستحداث في مشاريع
الاستدامة المالية

المساهمة:

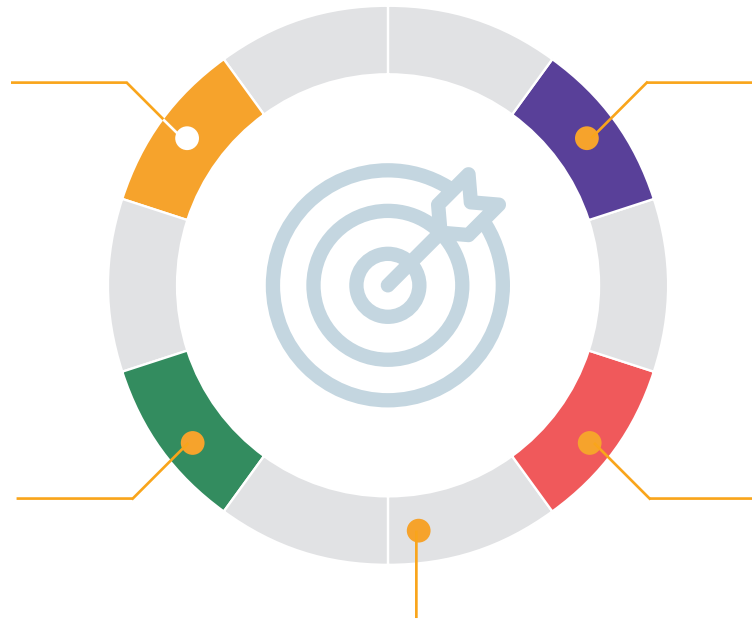
المساهمة الأساسية والفاعلة مع مختلف الجهات المعنية لتحويل قضية
الإعاقة، ومنها إعاقة الأطفال إلى قضية وطنية اجتماعية أساسية وبناء
رأي عام واع قادر على التعامل معها.

الحوكمة:

حوكمة الأداء الإداري وإصلاحه وتطويره

الرضا:

استهداف رضا العميل من خلال تطوير
الخدمات التأهيلية المقدمة





التغييرات الحاصلة بين عامي 2021 و2022:

جميع التغييرات تم التخطيط لها في الخطة التشغيلية الفنية يونيو 2021 إلى ديسمبر 2022

م	التغيير الحاصل	جهة التغيير	تاريخ التغيير	أثر التغيير على نظام إدارة الجودة والتوثيق	التعميم والقرارات والنماذج المرتبطة
1.	إطلاق برنامج تأهيلي مبني بخبرات كادر الجمعية	الإدارة التنفيذية وإدارة تقنية المعلومات والإدارة الفنية	ديسمبر 2021	الانتقال التدريجي لنظام عمل بلا ورق	تعميم مرتبطة بالتغييرات الخاصة بالنظام
2.	تغيير الرؤية والرسالة والقيم وسياسة الجودة تماشياً مع رحلة التطوير والتوجه الجديد للجمعية	الإدارة التنفيذية وإدارة الجودة بالإدارة الفنية	يونيو 2022	تغيير الرؤية والرسالة والقيم وسياسة الجودة	تعميم سياسة الجودة والرؤية والرسالة والقيم بلوحات شاملة لكل المركز وعبر الموقع الإلكتروني وبوابة الجودة
3.	تحديث تحليل البيئة الداخلية والخارجية	الإدارة التنفيذية وإدارة الجودة بالإدارة الفنية	يونيو 2022	إصدار تحليل SWOT & PESTLE للعام 2023	تعميم التحليل في بوابة الجودة
4.	تحديث الأهداف الاستراتيجية	الإدارة التنفيذية وإدارة الجودة بالإدارة الفنية	يونيو 2022	تغيير الأهداف الاستراتيجية بناءً على التوجه الجديد للجمعية واستناداً لقرارات مجلس الإدارة	تعميم الأهداف الاستراتيجية على الإدارات وعبر الموقع الإلكتروني وبوابة الجودة



الخطة التشغيلية لعام 2023

م	التغيير الحاصل	جهة التغيير	تاريخ التغيير	أثر التغيير على نظام إدارة الجودة والتوثيق	التعاميم والقرارات والنماذج المرتبطة
.5	تحليل الفجوات داخل الجمعية	الإدارة التنفيذية وإدارة الجودة بالإدارة الفنية	يوليو 2022	- التحرك السريع لسد الفجوات - تأثير التحليل على التخطيط التشغيلي	قرارات تشغيلية موثقة في التخطيط التشغيلي
.6	إدخال تجريبي مبسط للفوترة تدريجياً للمراكز ثم الفوترة رسمياً	الإدارة التنفيذية والإدارة الفنية	فبراير 2022	إدخال الفوترة التجريبية تدريجياً	قرار الفوترة المبسطة
.7	تغيير قائمة شروط القبول والفئة المخدومة وإدخال مظلة الاستثناء	الإدارة التنفيذية والإدارة الفنية	يونيو 2022	- تغيير النظام التاهيلي وإدخال نظام الفوترة رسمياً - تعديل السياسات المرتبطة (الاستقبال، مسار الأطفال، الجدولة، العيادة، التدوين، وإصدار سياسة الاسترجاع المالي)	قرار تغيير قائمة شروط القبول
.8	مشاريع التحسين: استحداث خطط إعادة هندسة تدريجية للعمليات الحيوية المتأثرة بالتغيير	إدارة الجودة بالإدارة الفنية	يوليو 2022	- إصدار خطة إعادة هندسة مكتب الدخول، العيادة، الجبائر، الخدمة الاجتماعية، خدمات المستفيدين). تضاف بنود الخطة الرئيسية على الخطة التشغيلية - التنفيذ التدريجي للخطط بدءاً بالأولوية التشغيلية	
.9	نقل مركز خدمات المستفيدين إلى الإدارة الفنية	الإدارة التنفيذية والإدارة الفنية	أكتوبر 2022	تعديل الهيكل التنظيمي للإدارة الفنية	



الخطة التشغيلية لعام 2023

م	التغيير الحاصل	جهة التغيير	تاريخ التغيير	أثر التغيير على نظام إدارة الجودة والتوثيق	التعاميم والقرارات والنماذج المرتبطة
10	تغيير في مؤشرات الأداء	إدارة الجودة والإدارات المعنية	نوفمبر 2022	قائمة المؤشرات الملغاة: مؤشر تسليم الإحصائيات للمراكز قائمة المؤشرات الجديدة: (10) مؤشران لمكتب الدخول (الجدولة للعيادة والجدولة ما بعد العيادة) مؤشر الشكاوى للمراكز مؤشر التوعية للتمريض مؤشر قياس نجاح التدريب على تعديل السلوك للخدمة النفسية مؤشرات قياس المخاطر (الإغلاق، انخفاض الدرجة) مؤشرات قياس الفرص (التحقيق، عدم التحقيق) مؤشر عن المؤشرات (التحقيق)	
.11	تحسين خطة التدريب لتستهدف التحسينات ونقاط الضعف في المراكز	المدير الفني وإدارة التدريب وكبيرات الأخصائيات	ديسمبر 2022	خطة التدريب لعام 2023 بترتيب جديد يستهدف العمل الفني اليومي، العمل الفني الإداري، التدريب الفني واجتماعات كبيرات الأخصائيات.	
.12	استحداث سياسات ونماذج تعديل وإلغاء نماذج	إدارة الجودة	مستمر حسب الحاجة والتغيير، مؤرشف في بوابة الجودة	تعديل 5 سياسات (مسار الأطفال، العيادة الأولية، نقل التدقيق للجودة، جدولة المواعيد، التدوين واستحداث سياستين (الاسترجاع المالي، الدخول تعديل 14 نموذج دمج نموذجين إلغاء 3 نماذج	



تحليل الفجوات:

خطة العمل / الإجراء / التغيير	الفجوة
دخول مجال المنافسة بتغيير نظام إدارة الأعمال	تنافس عالٍ من قبل المستشفيات الحكومية والمدينة الإنسانية والمراكز الخاصة.
توسيع شروط القبول وإضافة مظلة استثناء لتوسعة الفئة المخدومة	محدودية الخدمات ومحدودية شروط القبول والفئة المخدومة.
<ul style="list-style-type: none"> تغيير التوجه الاستراتيجي بتغيير الهيكل الإداري للجمعية لهيكل تنفيذي تغيير نظام إدارة الأعمال وتنوع مصادر الدخل (مشاريع استدامة مالية: مشاريع الأوقاف، منصات التبرع، شراكات واتفاقيات) 	<ul style="list-style-type: none"> محدودية نظام إدارة الأعمال Business Model باعتماده على التبرعات بالتمويل. عدم المرونة في التعاطي مع التغييرات والتهديد المستمر بإغلاق المراكز بسبب نقص التمويل عبر التبرعات أو فشل إدارة المشاريع البطء في الاستجابة للمتغيرات الخارجية من خلال التخطيط أو التنفيذ



خطة العمل / الإجراء / التغيير	الفجوة
تمكين تنفيذي للخدمات الرئيسية	عدم وجود تمكين للخدمات الرئيسية Core business وهو التأهيل والتركيز المسبق على التبرعات
إيلاء تحديث أماكن التأهيل والخدمات المقدمة أقصى أولوية استراتيجياً وفنياً	إهمال تحديث أماكن التأهيل والخدمات المقدمة.
<ul style="list-style-type: none">• تصحيح التوجه الاستراتيجي والعمل على زيادة التواصل مع أصحاب المصلحة:• إعلان التوجه الاستراتيجي من قبل المدير التنفيذي على المدى القريب والبعيد• عقد اجتماعات دورية أسبوعية مع الإدارات التنفيذية للبقاء على اتصال مع الاستراتيجيات• التحدث المباشر من قبل المدير التنفيذي مع العملاء أو عن طريق استبيانات مسحية من قبل خدمات المستفيدين• توضيح الفجوات والتوجه الاستراتيجي في اجتماع نهاية العام ديسمبر 2021 واجتماع أغسطس 2022• متابعة الخط الزمني للخطط والمشاريع في الاجتماعات الدورية و Planner	انفصال الإدارة العليا عن المنسوبين، لا تفاعل ولا وضوح للاستراتيجيات.



خطة العمل / الإجراء / التغيير	الفجوة
<ul style="list-style-type: none"> • التعاون مع باحث سعودي مبتعث لفتح سجل للشلل الدماغي في المملكة والمشاركة في إصدار الدراسة البحثية • تنويع مصادر البحث عن إحصائيات دقيقة حديثة (هيئة رعاية الأشخاص ذوي الإعاقة، وزارة الصحة، هيئة الإحصاءات العامة) 	<p>عدم وجود إحصائية دقيقة للإعاقة في المملكة</p>
<p>توسيع نطاقات الخدمات للمراكز خلال الخطة التشغيلية</p>	<p>تحديد احتياجات العملاء وتوقعاتهم على مستوى مركز الملك فهد فقط استيفاء لشهادة الآيزو 9001</p>
<p>الانتقال لنموذج مركزي التشغيل</p>	<p>لامركزية منقطع فيها التواصل فنيا بين المراكز.</p>



المدير الفني

المهام :

- إدارة الإدارة الفنية ومتابعة كافة المهام والمشاريع والتقارير والتراسلات والطلبات.
- البت الحصري النهائي في حالات الاسترجاع المالي للفواتير الصادرة في النظام الطبي

المشاريع

- | | |
|--|---|
| 1. مشاريع وزارة التعليم: مستمر | 7. مشروع دليل التأهيل الشامل: مستمر |
| 2. مشروع وزارة الصحة: مستمر | 8. مشروع تحديث المسار الوظيفي: جديد |
| 3. مشروع تحديثات الغرف العلاجية: مستمر | 9. مشروع تحديث تقييم الموظفين: مستمر |
| 4. مشروع الآيزو: مستمر | 10. مشروع تعميم الأوصاف الوظيفية المحدثة: مستمر |
| 5. مشروع البرنامج الطبي: مستمر | 11. مشروع جائزة التميز الفني: مستمر |
| 6. مشروع حقيبة الموظف المستجد: مستمر | |



المكتب الفني

المهام :

- | | |
|----------------------------------|--|
| 1. إدارة مشاريع وزارة التعليم | 5. إدارة البرنامج الطبي |
| 2. إدارة مشروع وزارة الصحة | 6. إدارة التوظيف الفني (المرحلة الأولى والثانية) |
| 3. متابعة أداء المراكز فنياً | 7. جزء من فريق التدقيق الداخلي |
| 4. متابعة تحديثات الغرف العلاجية | 8. إعداد وتنقيح وتنسيق خطة التوظيف الفنية |

المشاريع

- | | |
|---|--------------------------------|
| 1. الخدمات المساندة: مستمر | 4. مشروع البرنامج الطبي: مستمر |
| 2. القسائم التعليمية ومدارس الجمعية (نظام نور): مستمر | 5. مشروع دليل التأهيل: مستمر |
| 3. مراكز التشخيص والقياس: جديد | |



إدارة التأهيل (كبيرات الأخصائيات ومدراء التأهيل):

المهام :

1. اختبار واختيار مرشحي التوظيف الفني في المرحلة الأولى
2. الإشراف على المحتوى التدريبي الصادر عن الوحدات التأهيلية بالتنسيق مع التدريب
3. متابعة أداء الوحدات التأهيلية بالمراكز
4. عقد اختبارات كفاءة مهنية للتدريب المستمر
5. متابعة جدولة المواعيد حسب المسار المعتمد
6. متابعة تطبيق السياسات والإجراءات التي تصدر من الإدارة الفنية

7. الرقابة الإدارية والفنية
8. المساهمة في تحديث وتحديث وتنفيذ الخطة التشغيلية الفنية
9. تنفيذ فني للمشاريع ذات العلاقة
10. تحضير دليل التأهيل الشامل
11. تقييم الموظفين فنياً
12. المساهمة في إعداد وتحديث السياسات الفنية والنماذج والمسارات المرتبطة بها
13. متابعة الإحصائيات الدورية الشهرية والسنوية

المشاريع

1. الخدمات المساندة: مستمر
2. القسائم التعليمية ومدارس الجمعية (نظام نور): مستمر
3. مراكز التشخيص والقياس: جديد

4. مشروع البرنامج الطبي: مستمر
5. مشروع دليل التأهيل: مستمر



مكتب الجودة

المهام :

1. إدارة مشروع الآيزو لمركز الملك فهد
2. إدارة المخاطر والفرص والمشاريع المتعلقة بها
3. إدارة مؤشرات الأداء وتوسعها التدريجي
4. تصميم وإدارة ومتابعة الخطة التشغيلية الفنية
5. إدارة إصدار السياسات والإجراءات ومتابعتها

6. إدارة التدقيق الداخلي
7. إدارة لجان الجودة واجتماعاتها
8. إدارة مشاريع التحسين وتطوير الأداء
9. متابعة تحديثات الغرف العلاجية
10. إدارة الشكاوى والحوادث وعدم التطابق واستبيانات الرأي وتحليلها الإحصائية

المشاريع

1. مشروع الآيزو لمركز الملك فهد: مستمر
2. مشروع دليل التأهيل الشامل: مستمر
3. مشروع تحديث المسار الوظيفي: جديد
4. مشروع تحديث تقييم الموظفين: مستمر
5. مشروع تحديثات الغرف العلاجية: مستمر
6. مشروع البرنامج الطبي: مستمر

7. مشاريع التحسين وإعادة الهندسة (مكتب الدخول، العيادة الأولية، الجبائر، الخدمة الاجتماعية، خدمات المستفيدين، التمريض)، بروتوكول الزيارات: جديد
8. مشروع التثقيف Awareness: مستمر
9. مشروع لوحات وحملة Bill of Rights : جديد
10. مشروع خطة التنوع الثقافي: جديد (مرتبط بمشروع رقم 9)
11. مشروع التأمين الصحي: جديد



مكتب التدريب

المهام :

4. إدارة مشاريع التدريب الخارجية والاتفاقيات
5. متابعة تقييم البرامج التدريبية واختبارات الكفاءة

1. تنسيق الاحتياج التدريبي للمراكز
2. إدارة الخطة التدريبية للمراكز
3. متابعة عملية التدريب الأسبوعية

المشاريع

1. حقيبة متدرب: مستمر
2. اتفاقيات التدريب: مستمر
3. سياسة التطوع وتقييم متطوع: جديد



مكتب المساعدة الإدارية

المهام :

- | | |
|--|---|
| 1. إدارة بروتوكول الزيارات | 5. إدارة الاتفاقيات الخارجية |
| 2. إدارة مواعيد المدير الفني | 6. إدارة اجتماعات المدير الفني |
| 3. إدارة تراسلات المدير الفني والإيميل الرسمي للإدارة الفنية | 7. المساعدة في كافة العمليات الإدارية القائمة في الإدارة الفنية |
| 4. إدارة إحصائية المراكز (استلام وتوثيق) | |

المشاريع

1. مشروع بروتوكول الزيارات: جديد



مكتب خدمات المستخدمين

المهام :

1. إدارة تواصلات المستخدمين وتوجيهها بكافة قنواتها
2. استلام وتوجيه شكاوى المستخدمين واقتراحاتهم
3. إصدار استبيانات الرأي واستلام النتائج

المشاريع

1. مشروع حقيبة الموظف المستجد: مستمر

تستوفي هذه الخطة التشغيلية جميع بنود التخطيط للتغيير وتتحدث باستمرار بناءً على التغييرات -حسب الحاجة- في التخطيط أو التنفيذ أو حدوث تغييرات في خطة المخاطر والفرص أو استبيانات الرأي أو الشكاوى أو التغييرات والقرارات الإدارية. تتابع هذه الخطة في اجتماعات ربع سنوية للإدارة الفنية بعد صدورها بشكلها النهائي في نهاية يناير 2023.



الهدف العام الأول:

تطوير برنامج تأهيلي موحد (مرتبط بالهدف الاستراتيجي الأول، الثاني، والثالث الخامس) التاريخ النهائي: ديسمبر 2023

الهدف من البرنامج

- متابعة التصميم للبرنامج التأهيلي بشكل يخدم المستخدم والمستخدم.
- توحيد طريقة الأداء بين المراكز بشكل يخدم الطفل بشكل موزون ومتناغم
- توحيد طريقة التدوين ومحتوى التدوين بين المراكز
- توحيد العمليات الخدمية للأطفال المستخدمين من خلال منصة واحدة
- تقنين عملية إدخال الرسوم على الخدمات
- حفظ حقوق الطفل وأولياء الأمور
- حفظ حقوق الأخصائيين



خطة العمل

يناير 2023 إلى ديسمبر 2023:

- الاستغناء عن النماذج الورقية تماما واستبدالها بالكترونية بدءًا بالعيادة ونماذج التقديم templates
- الإبقاء على عملية التحديثات المستمرة
- التسجيل الإلكتروني من قبل ولي الأمر
- تحضير الأطفال بباركود عند قسم الاستقبال
- ربط البرنامج بالواتس أب
- تحديد الصلاحيات على النظام Work assignment
- آلية الدفع من صندوق الخدمة الاجتماعية
- إصلاح الملفات المزدوجة
- إضافة صلاحيات الإدارة المالية على النظام التأهيلي
- Tailored packages
- نظام التقارير بالنظام نفسه



النتائج المتوقعة

- توحيد منصة التدوين (إيجابي)
- الاستغناء التدريجي التام عن الأعمال الورقية (إيجابي)
- توحيد منصة التفاعل الفني مع المستفيد (إيجابي)
- مراقبة مركزية لجميع العمليات الخاصة بتقديم الخدمات والمنتجات (إيجابي)
- إصدار تقارير تفصيلية عن الخدمة وحوكمة العوائد المالية وربطها مع الإدارة المالية
- رفع موازنة تقديرية للعوائد المتوقعة من الخدمات التأهيلية

التغيير على نظام الجودة

- نموذج عمل بلا ورق
- حوكمة العمليات النقدية ومراقبة عملية إصدار الفواتير



مؤشر القياس

- مؤشر أخطاء جدولة المواعيد ومؤشر إلغاء المواعيد بالخطأ
- مؤشر أخطاء الفوترة
- مؤشر ميزانية العوائد من الخدمات التأهيلية

الشخص المسؤول

- المدير الفني، المكتب الفني وإدارة التأهيل ومكتب الجودة بالتنسيق مع إدارة تقنية المعلومات

الموارد المطلوبة

- اجتماعات التنسيق والتجربة والتغذية الراجعة



الهدف العام الثاني:

التخطيط للتغيير وعمليات التحسين المستمر (إعادة هندسة العمليات الفنية الحيوية: الجبائر، الخدمة الاجتماعية، مركز خدمات المستفيدين) مرتبط بالهدف الأول والثالث والخامس

الهدف من البرنامج

- الاستفادة القصوى من وحدة الجبائر
- تحسين مؤشرات الأداء
- تفعيل الفرص الخاصة بالجبائر
- مواكبة التغيير في القوانين والسياسات الداخلية
- الاستجابة لحاجة بعض المراكز لحلول بسبب عدم تغطية هذه المراكز بالخدمة الاجتماعية
- استهداف التحسين لعملية إدارة الشكاوى واستيفائها لبنود التحقيق والإغلاق السليم
- تفعيل عملية استبيانات الرأي وربطها باعتبارها وسيلة قياس أداء مباشر



خطة العمل

إعادة هندسة وحدة الجبائر

- تنويع مصادر الدخل
- توسيع مجال الخدمة
- جلب عروض لتطوير تجهيزات ورشة الجبائر

إعادة هندسة مركز خدمات المستفيدين

- تغيير هيكل الإدارة الفنية
- تحديد مهام مركز خدمات المستفيدين ومشاريعهم
- مراجعة سياسة الشكاوى والاستبيانات ونماذجها وصلحياتها

إعادة هندسة الخدمة الاجتماعية

- دراسة الهيكل التنظيمي للخدمة الاجتماعية بالمراكز
- تكليف مشرفين من مركز الملك فهد بإدارة العمليات الخاصة بالخدمة الاجتماعية في جميع المراكز
- تغيير الهيكل التنظيمي بناءً على الدراسة
- تجديد الأساسيات والنماذج المرتبطة بها وتعميمها
- التدريب
- التدقيق الداخلي على التغيير
- امتحان كفاءة بالتغييرات
- ربط الخدمات بالنظام ونظام الفوترة لصندوق الخدمة الاجتماعية



النتائج المتوقعة

- عمل منظم وسلسل
- اتباع السياسات المحدثة
- عمل منظم
- سد نقص الطاقم بالمراكز
- تغطية جميع الحالات التي تعتبر تحت مظلة الخدمة الاجتماعية .
- اتباع السياسات المحدثة
- إدارة استبيانات الرأي باحترافية
- توجيه استبيانات الرأي نحو نقاط الضعف أو القوه
- تحليل أفضل لمدى رضا العميل
- قياس للتغيرات المفاجئة
- تنفيذ إجرائي لسياسات الخدمة الاجتماعية في جميع المراكز

التغيير على نظام الجودة

- تحسن نتائج مؤشر الأداء
- رفع الهدف في مؤشرات الاداء
- تحليل دقيق لنسبة رضا العميل



مؤشر القياس

- مؤشر تسليم الجبائر في الموعد المحدد
- مؤشر أعداد المستفيدين من خدمة الجبائر
- مؤشر أعداد المستفيدين من الخدمة الاجتماعية في جميع المراكز
- مؤشر إغلاق الشكاوى
- مؤشر رضا المستفيدين

الشخص المسؤول

- المدير الفني وإدارة الجودة والإدارات المعنية



الهدف العام الثالث:

مراقبة الأداء الإداري والفني (مرتبط بالهدف الاستراتيجي الأول والثالث والخامس) التاريخ النهائي: ديسمبر 2023

مشروع حقيبة الموظف المستجد وسياسة Department Orientation

النتائج المتوقعة

- تعريف الموظف بالمعرفه المؤسسية بوقت اقصر
- تسهيل العمليات الإدارية على الموظف وتدريب الموظف الجديد للبدء في المهام المتعلقة به

خطة العمل

- إعداد سياسة التعريف بالقسم وتعميمها
- تعديل حقيبة الموظف المستجد
- طرح حقيبة الموظف المستجد



التغيير على نظام الجودة

- مشاركة المعرفة المؤسسية بين الموظفين الجدد والموظفين ذوي الخبرة
- اختصار فترة التدريب والتعريف

مؤشر القياس

- استبيان رضا الموظف عن عملية التعريف

الشخص المسؤول

- خدمات المستفيدين والإدارات المتعلقة



مشروع دليل التأهيل الشامل

خطة العمل

استكمال الدليل:

- مراجعة السياسات الخاصة بكل وحدة.
- إضافة المراجع للممارسات على جميع النطاقات والسياسات ذات العلاقة

النتائج المتوقعة

- فريق عمل كامل بمختلف المدن والمراكز يعمل بنفس الخبرات ويتبع نفس المناهج والمدارس
- توحيد آلية العمل التأهيلي والحفاظ على جودة عالية في تقديم الخدمة في جميع المراكز
- تسهيل إجراءات عملية التدقيق والمراجعة الفنية
- معرفة مؤسسية وتوفير مرجعية فنية ممنهجة للمختص الفني
- منصة تدريب إلكترونية متاحة على مدار العام
- دليل تأهيلي موحد حول ال 11 مركز



التغيير على نظام الجودة

- تطبيق بند التصميم
- توحيد طريقة العمل باتباع نفس الممارسات
- تطبيق رسالة الجمعية بحوكمة الممارسات الصحية

مؤشر القياس

- مؤشر رضا المستفيد
- مؤشر رضا الموظفين

الشخص المسؤول

- الإدارة الفنية



مشروع التثقيف Awareness

التغيير على نظام

- تفعيل دور التثقيف بالمؤسسة

النتائج المتوقعة

- التركيز على مواطن الضعف
- تكرار تعميم المواضيع ذات الأهمية
- منصة تدريب إلكترونية متاحة على مدار العام
- تعميم سياسات الجودة على المراكز



مشروع لوحات Bill of Rights

التغيير على نظام الجودة

- توفير بيئة آمنة للطرفين (الموظف والعميل)

النتائج المتوقعة

- حفظ حقوق الموظف والأهل
- حملات توعوية تقلل من تكرار حوادث الاعتداءات اللفظية



مشروع خطة التنوع الثقافي

التغيير على نظام الجودة

- تقليل من الخطر

النتائج المتوقعة

- خطة موجهة للحزابات الثقافية ومحاولة فهمها وإدارتها

تحديثات الغرف العلاجية

التغيير على نظام الجودة

- زيادة رضا العميل

النتائج المتوقعة

- رضا الأهل عن أحدث الأجهزة والتقنيات المتوفرة.



اتفاقيات التدريب

النتائج المتوقعة

- توفير تدريب على أهم المواضيع التي تمس التأهيل

التغيير على نظام الجودة

- رضا العميل (الموظف) عن مخرجات التدريب



مشروع تعميم الأوصاف الوظيفية المحدثة

• خطة العمل

- تعميم الأوصاف الوظيفية بالمراكز والتشغيل الفني السليم للتخصصات كل بتخصصه

مؤشر القياس

- رضا الموظفين

النتائج المتوقعة

- فهم أفضل لمهام العمل والمتطلبات
- تسكين الموظفين بناءً على خبراتهم

الشخص المسؤول

- إدارة الجودة والمكتب الفني

التغيير على نظام الجودة

- إدارة تدوير الوظائف بما يتناسب مع حاجة كل مركز



التدقيق الداخلي على الملفات الطبية

مؤشر القياس

- رضا المستفيدين
- مؤشر تحقيق الأهداف العلاجية

الشخص المسؤول

- إدارة الجودة والمكتب الفني
- كليات الأخصائيات

النتائج المتوقعة

- ملفات مستوفية لشروط التدوين
- تقارير واضحة وشاملة عن حالة الطفل
- تحسن الأداء داخل الجلسات العلاجية وتحقيق الأهداف العلاجية
- حماية الموظفين قانونياً ضد ادعاءات الأخطاء الطبية

التغيير على نظام الجودة

- تحقيق لرسالة الجمعية بتوحيد الممارسات العلاجية وحوكمة الممارسات الصحية



إدارة التوظيف الفني

مؤشر القياس

- رضا المستفيدين
- مؤشر الحالات المتحسنة

الشخص المسؤول

- المكتب الفني

النتائج المتوقعة

- توظيف أفضل الكفاءات
- التقليل من التسرب الوظيفي
- اختيار موظفين يخدمون توجه الجمعية الفني

التغيير على نظام الجودة

- سد احتياجات التأهيل المتخصص في المراكز



تقييم الموظفين

مؤشر القياس

- مؤشر الحالات المتحسنة
- رضا الموظفين

الشخص المسؤول

المدير الفني وإدارة الجودة

النتائج المتوقعة

- تقييم منصف يشمل الجزء الفني و الجزء الإداري
- زيادة عدد المقيّمين لحوكمة عملية التقييم
- رفع إنتاجية الموظفين
- معرفة الاحتياجات التدريبية

التغيير على نظام الجودة

- مخرجات أفضل لعملية التأهيل وتحقيق الأهداف العلاجية



مشروع الآيزو لمركز الملك فهد

النتائج المتوقعة

- المتابعة على نظام إدارة جودة شامل يحكم العمل الإداري والفني

جائزة التميز الفني

مؤشر القياس

رضا الموظفين

الشخص المسؤول

المدير الفني ولجنة التقييم

النتائج المتوقعة

- تكريم 5 موظفين على جهودهم طوال العام تحفيزاً لزملائهم لتقديم أفضل ما يمكن
- تعزيز الانتماء الوظيفي
- تكريم المميزين وتحفيز جميع العاملين
- خلق جو منافسة حميد