

WFM.05			رقم المعيار
برنامج تهيئة العاملين			عنوان البرنامج
الأول	رقم الإصدار	1/10/2024	تاريخ الإصدار
P/ECC.WFM.05	كود السياسة	15/10/2024	تاريخ التفعيل
4	عدد الصفحات	14/10/2027	تاريخ المراجعة

#### ❖ مقدمة البرنامج :

➤ يلتزم مركز عناية العيون Eye Care ببرنامج متكامل لتدريب العاملين الجدد بأنظمة وطبيعة العمل بالمركز كي يقوم العامل الجديد بأداء مهامه جيداً، بغض النظر عن خبرته في العمل، حيث يحتاج العامل إلى فهم هيكل المركز بالكامل وكيف تساهم مسؤولياته الإكلينيكية أو غير الإكلينيكية المحددة في تحقيق رسالة المركز.

#### ❖ أهداف البرنامج:

➤ يضمن برنامج التهيئة زيادة ولاء وانتماء العاملين للمركز كما يضمن رفع جودة الخدمات المقدمة.

#### ❖ مجال البرنامج :

➤ جميع العاملين بالمركز من جميع الفئات و التخصصات الإكلينيكية أو غير الإكلينيكية.

#### ❖ الاجراءات:

- تتم تهيئة وتوعية العاملين الجدد على ثلاثة مستويات و هي (مستوى المركز - مستوى القسم الذي يعمل به - المستوى الوظيفي المؤهل له).
- يقوم مسئول الموارد البشرية بتسليم جميع العاملين الجدد عند استلامهم العمل قائمه بأرقام تليفونات الأقسام الموجودة بالمركز (المدير العام-الموارد البشرية- نظم المعلومات - الجودة - مكافحة العدوى- السلامة والصحة المهنية - السجلات الطبية - التسويق -الاستقبال- العمليات- الادارة المالية-الخزينة- حسابات المرضى-الامن- خدمة العملاء) للتواصل مهم.
- يقوم مسئول الموارد البشرية و مسئول التدريب بتنظيم محاضرة تهيئة عام للعاملين الجدد.
- يقوم مسئول الموارد البشرية بشرح دليل اللائحة الداخلية للعاملين ( مشتملا على المعلومات التالية: التعيين - التقييم - الاجازات - المكافآت - قواعد السلوك بالمركز -انهاء الخدمة - الإجراءات الجزائية بالمركز - قياس رضا العاملين) إلى كل موظف جديد ويقوم بالتوقيع على ذلك بنموذج التهيئة.
- يقوم كل من قام بعمل تهيئة للموظف الجديد بالتوقيع على اتمامه التهيئة بالجزء المخصص لذلك بنموذج التهيئة.
- يقوم الموظف بالتوقيع باتمام التهيئة على نموذج التهيئة موضحا تاريخ التعيين و التخصص
- يقوم مسئول الموارد البشرية بحفظ نموذج التهيئة بملف الموظف الشخصي.

- يقوم رئيس كل قسم بتعريف الموظف بمكان السياسات العامة و الخاصة بالقسم على السيستم الاليكتروني للاطلاع عليها مع تحديد إطار زمني للموظف ( لا يتعدى 15 يوم)
- يقوم قسم الجودة بالمرور على الموظفين الجدد و سؤالهم عن درايتهم بالسياسات لقياس مدى فاعلية برنامج التهيئة و دراية العاملين بسياسات العمل و تحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين.
- يقوم قسم الجودة برفع الاحتياجات التدريبية للموظفين الجدد إلى مسئول التدريب.
- يقوم مسئول التدريب بضم الموظفين الجدد إلى برنامج التعليم المستمر لتغطية الاحتياجات التدريبية .
- يتم إعادة برنامج التهيئة لكل موظف في حاله التدريب على سياسات جديدة أو نقل الموظف من قسم لقسم ويتم إثبات ذلك بنموذج التهيئة بملف كل موظف.

#### ❖ محتوى البرنامج :

يتكون برنامج تهيئة وتوعية الموظف الجديد من ثلاث مستويات وهم :

- برنامج التهيئة العام (على مستوى المركز)
- برنامج التهيئة الخاص بالقسم الذي يعمل به.
- برنامج المستوي الوظيفي المؤهل.
- المستوى الأول من برنامج التهيئة العام (على مستوى المركز) يكون عبارة عن دورة تعريفية عامة تشمل على :

- تعريف بالهيكل التنظيمي للمركز و رؤية و رسالة و قيم المركز.
- تعريف بمفاهيم و أبعاد الجودة وأهداف سلامة المرضى وإدارة المخاطر .
- تعريف بأنشطة مكافحة ومنع العدوى.
- التدريب على الاحتياطات القياسية لمكافحة العدوى.
- تعريف بسياسات التسجيل الطبى داخل الملف الطبى
- تعريف كيفية التعامل مع الأجهزة الطبية بأقسام المركز.
- تعريف بخطط السلامة البيئية و اكواد الطوارئ وطرق التعامل معها .
- التدريب على مهارات التواصل .
- تعريف بالدورات التدريبية التي يجب الحصول عليها أثناء العمل بالمركز .
- تعريف بدليل العاملين للموارد البشرية مشتملا على:
  - إجراءات التعيين وإعادة التعيين.
  - التقييم الشهري.
  - نموذج شكاوى العاملين.
  - عملية قياس رضا العاملين.
  - آداب المهنة .
  - الإجراءات التأديبية .
  - إجراءات إنهاء التعاقد والانقطاع.

### المسؤولين عن التهيئة العام على مستوى المركز :

- تقوم ادارة الموارد البشرية بالتعريف بالبنود التالية:
  - التعريف برؤية ورسالة و قيم المركز و الهيكل التنظيمي للمركز .
  - التعريف بالأقسام و الخدمات المختلفة بالمركز.
  - التعريف بالدورات التدريبية المطلوب حضورها .
  - قواعد الإجازات ( اعتيادي - عارضة - مرضى ) .
  - قواعد ومواعيد الحضور والإنصراف .
  - إجراءات الانقطاع وإنهاء التعاقد.
  - التعريف بنظام التقييم و الكفاءة.
- يقوم مسئول الجودة بتعريف الموظفين الجدد بمفاهيم الجودة وأهداف سلامة المريض و حقوق واجبات المريض و نظام الإبلاغ عن أي واقعة و ادارة المخاطر و الدورات التدريبية التي ستتم خلال فترة العمل و مواعيد اعادة التدريب.
- يقوم مسئول مكافحة العدوى بتعريف الموظفين الجدد بالطرق المختلفة لإنتقال العدوى والاحتياطات القياسية لمنع العدوى
- يقوم مسئول قسم السلامة والصحة المهنية بتعريف الموظف بخطط السلامة المهنية و خطة الإخلاء والمخاطر الصحية المهنية و اكواد الطوارئ.

### ➤ المستوى الثاني من برنامج التهيئة ( مستوى القسم ) :

- يقوم رئيس القسم أو من يفوضه لذلك بتعريف الموظف بقوانين و لوائح العمل بالقسم ،سياسات و اجراءات القسم والعمليات التشغيلية وقواعد العمل داخل القسم و علاقات العمل ذات الصلة و طرق التواصل و اماكن الخدمات و النماذج المستخدمة بالقسم .

### ➤ المستوى الثالث من برنامج التهيئة ( المستوى الوظيفي ) وفترة التهيئة :

- يقوم رئيس القسم أو من يفوضه بالتعريف بالمهارات اللازمة للقيام بالوظيفة و المهام و المسؤوليات مع شرح التوصيف الوظيفي و الحصول على توقيع الموظف عليه وتسليم الموظف نسخة من بطاقة التوصيف الوظيفي والعمليات والاجراءات عالية الخطورة بالقسم، استخدام الأجهزة و التكنولوجيا والمعلومات المتوفرة بالقسم وبرنامج صحة العاملين الخاص بالقسم.

### ❖ المسئول :

- مدير المركز
- مسئول الموارد البشرية.
- مدير الجودة.
- مكافحة العدوى.
- مسئول السلامة والصحة المهنية.

- رؤساء الأقسام.
- مسئول السجلات الطبية.
- مسئول قسم الأجهزة الطبية.
- مسئول التدريب.

#### ❖ المرفقات:

- نموذج التهيئة.

#### ❖ الاختصارات:

- WFM =WORK FORCE MANAGEMENT
- ECC = Eye Care Center
- GAHAR = General Authority for Healthcare Accreditation & Regulation

#### ❖ المراجع:

- معايير اعتماد الهيئة العامة للاعتماد والرقابة الصحية لاعتماد المراكز الطبية المتخصصة وجراحات اليوم الواحد 2022 GAHAR

التاريخ	التوقيع	الوظيفة	
		مسئول الموارد البشرية	الإعداد
		مدير الجودة	المراجعة
		مدير المركز	الاعتماد