

WFM.07			رقم المعيار
تقييم أداء العاملين			العنوان
الأول	رقم الإصدار	2024/10/1	تاريخ الإصدار
P/ECC.WFM.07	كود السياسة	2024/10/15	تاريخ التفعيل
4	عدد الصفحات	2027/10/14	تاريخ المراجعة

➤ السياسة:

- يلتزم مركز عناية العيون Eye Care بوضع نظام محدد يشتمل على معايير واضحة لقياس كفاءة وجدارة وتقييم أداء العاملين بطريقة موحدة لجميع فئات العاملين بطريقة سرية محترمة.
- يساهم تقييم الأداء بشكل فعال في تحسين أداء الفرد والفريق والمركز كله بشكل عام وذلك عندما يستند التقييم إلى معايير واضحة معلنة ذات صلة بوظائف العمل.

➤ الغرض:

- المساهمة الفعالة في تحسين أداء الأفراد والفرق والاقسام والمركز ككل.
- تقوية التواصل بين العاملين والقادة بما يمكن القادة من اتخاذ قرارات صحيحة للتخطيط للمسار الوظيفي للعاملين واختيارهم وتوزيع الحوافز وتحديد الاحتياجات التدريبية.
- يتيح تقييم الأداء فرصة تقديم التغذية الراجعة Feedback إلى العاملين بشأن نقاط الضعف ونقاط القوة وذلك بطريقة تتسم بالسرية والاحترام، مما يعزز ثقافة التعلم داخل المركز.

➤ التعريفات:

- تقييم أداء الموظفين هو عملية مستمرة تسمى أيضًا تقييم الأداء أو مراجعة الأداء، وهي تقييم رسمي لأداء الموظف في العمل، وتحديد نقاط القوة والضعف، وتقديم الملاحظات، وتحديد أهداف الأداء المستقبلي.
- تقييم الكفاءة (تقييم الكفاءة المبدئي): هو تقييم يتم عند التوظيف، وهو ناتج تراكم البيانات والمعلومات والمعارف النظرية والخبرات العملية والسلوكيات المستخدمة في أداء مهام الوظيفة المستهدفة لتحقيق أهداف وأنشطة محددة.
- تقييم الجدارة: هو نظام سنوي لقياس وتوثيق كفاءة الفرد بهدف تحديد نقاط القوة ونقاط الضعف والمشكلات المتعلقة بأداء ومهارات الأفراد والعمل على تصحيح تلك المشكلات في المستقبل قبل أن تؤثر على رعاية المرضى وتحقيق أهداف المركز من خلال التميز بين المنافسين والتكيف مع التطورات في المجتمع المحيط.

❖ الإجراءات:

- يتم تقييم الكفاءة الأولى (المبدئي) عند بداية التعاقد/التعيين ثم يتم تقييم الجدارة على الأقل مرة سنويا لخدمات التمريض - خدمات التصوير الطبي - خدمات التهدئة - خدمات POCT - المتعاملين مع الأجهزة الطبية الحرجة، ويتم التقييم المبدئي على أساس:-
 - المعرفة knowledge:
 - هي مجموعة المعلومات المكتسبة المستوعبة والتي تساعد على فهم أنشطة العمل.
 - الخبرات العملية skills: هي المهارات والقدرات التي تمكن الفرد من أداء أنشطة العمل وتحقيق نتائجه المرجوة والمتوقعة.
 - السلوكيات attitude: هي المعارف الذاتية و المواقف و المميزات الشخصية المطلوبة عند ممارسة أنشطة العمل مثل الدقة و السرعة و الترتيب و روح المبادرة .
- يتم عمل تقييم سنوي لجميع العاملين في الأقسام الطبية و الإدارية بالمركز وفقا لنموذج التقييمات المعممة من قسم التقييمات بقسم الموارد البشرية وفقا للوائح والقوانين .
- يقوم رئيس كل قسم بتقييم أداء الموظفين وتسجيل الملاحظات بنموذج التقييم.
- يقوم مسئول الموارد البشرية بالتأكد من سلامة إجراءات عملية التقييم عن طريق قائمة متابعة إدارة الأداء الخاصة برؤساء الأقسام.
- يقوم مسئول الموارد البشرية بتقييم الموظف وفقا للوائح الموارد البشرية .
- يقوم مسئول الموارد البشرية بمراجعة تقييم الموظف الكلي من جميع الإدارات والأقسام ويتم الإطلاع ثم يتم اعتماد التقييم من قبل مدير المركز ثم التوقيع عليها من قبل الموظف نفسه.
- من حق الموظف الاعتراض على نتيجة التقييم بتقديم تظلم لدى مسئول عمليات الموارد البشرية في خلال 15 يوما من تاريخ إعلامه بالتقييم .
- إجراءات التقييم :
 - نموذج تقييم الأداء المجمع مقسم إلى:
 - معايير التقييم على مستوى الفرد 20% .
 - مؤشرات تقييم الأداء المؤسسى 40% .
 - مؤشرات تقييم أداء الفنية 40%(تختلف تبعا لاختلاف الوظائف بالإضافة الى بنود تقييم نسبة الالتزام بمعايير الجودة و مكافحة العدوى و السلامة و الصحة المهنية و سرعة الاستجابة لتعليمات الرئيس المباشر).
 - يقوم الرئيس المباشر بكل قسم بتوثيق تقارير الإيجابيات و السلبيات و السلوك الفعال والغير فعال للموظف وفرص التحسين وخطط التحسين في كارت متابعة المهام الخاص بالموظف ، وذلك للاستعانة بها في تقييم أداء العاملين .
 - يقوم رئيس كل قسم بتقييم أداء العاملين وفقا للمؤشرات المحددة بالنماذج وطريقة قياس كل منها واستنادا إلي تقارير الايجابيات و السلبيات الموثقة بكارت متابعة المهام.

- يقوم رئيس القسم بالتواصل مع العاملين و مناقشة نتيجة التقييم بشكل بناء مع توضيح الخطة التصحيحية و فرص التحسين .
 - يقوم رئيس القسم بتسجيل الاحتياجات التدريبية بنموذج تقييم الأداء لتنسيق فرص التحسين التدريبية للموظفين .
 - يقوم رؤساء الأقسام برفع نماذج التقييم (تقييم الجودة – تقييم مكافحة العدوى –تقييم السلامة و الصحة المهنية- نماذج تقييم الأداء الفردية)إلى مسئول الموارد البشرية لاعتمادها.
 - يقوم مسئول الموارد البشرية برفع تقارير تقييم العاملين إلى مدير عام المركز للاعتماد .
- أما بالنسبة للأطباء المتعاقدين:
- يتم تقييم الأداء للأطباء المتعاقدين يتم التقييم على أساس مدى الالتزام (بمعايير الجودة ومكافحة العدوى و السلامة و الصحة المهنية -استكمال التسجيل الطبي في الوقت المناسب – الاستخدام الأمثل للموارد – الاستخدام الأمثل للأدوية و المستلزمات – التوافق مع ادلة العمل الاكلينيكية).

➤ تقييم الجدارة :

- يقوم رؤساء الأقسام بعمل تقييم الجدارة مرة سنويا (على الأقل) للعاملين بالأقسام المختلفة علي أساس نشاطات تحسين الجودة و التعليم الملائم والتدريب الفعال.
- تقييم الجدارة للأطباء يقاس بالالتزام بالقوانين و النظام وأدلة العمل الاكلينيكية المتفق عليها.
- يجب أن يشتمل التقييم على البنود التالية (استكمال التسجيل الطبي في الوقت المناسب – الاستخدام الأمثل للموارد – الاستخدام الأمثل للأدوية و المستلزمات – التوافق مع أدلة العمل الاكلينيكية – المضاعفات و الوفيات و نتائج الرعاية الصحية – و التطوير المهني).
- يقوم رؤساء الأقسام بتقييم العاملين نهاية كل عام بناء على متوسط التقييم الشهري خلال العام واستنادا على السجل الوظيفي لكل موظف ويكون التقييم دليل الموظف عن أدائه.
- للموظف الحق في التظلم عن نتيجة التقييم خلال 15 يوم من تاريخ إبلاغه بنتيجة التقييم.
- يكون تقييم الأداء بالدرجات التالية :
 - ممتاز : 90-100%
 - كفاء : 80 – أقل من 90%
 - فوق المتوسط : 65 – أقل من 80 %
 - متوسط : 50 – أقل من 65%
 - ضعيف : أقل من 50%
- تحفظ التقارير في ملفات العاملين.

➤ المسئول :

- مدير عام المركز
- رؤساء الأقسام
- مسئول الموارد البشرية

➤ المرفقات:

نماذج تقييم الاداء والكفاءة للعاملين بالمركز.

➤ الاختصارات:

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

❖ المراجع:

- معايير الهيئة العامة للاعتماد والرقابة الصحية لاعتماد المراكز الطبية وجراحات اليوم الواحد GAHAR
- قانون العمل 12 لسنة 2003

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