وقف
الجودة والإتقان

مستشفى قوى الأمن
SECURITY FORCES HOSPITAL
Dammam | الدمام

رحلة التميز في تحسين تجربة المستفيد من خلال حصول مستشفى قوى الأمن بالدمام على شهادة (اعتراف حياك)

مقدمة

في رحلة التميز المؤسسي فإننا نستلهم أن المستفيد ليس مجرد متلقٍ للخدمة، بل هو **شريك رئيسياً و طرفاً داعماً** في دورة تقديم الخدمة

ومن هذا المنطلق، جاءت شهادة حياك كأداة وطنية رائدة، لترسخ أن خدمة المستفيدين هي إلتزام بأن يكون المستفيد محوراً لتقديم الخدمة ، ولتجعلهم في قلب الاهتمام

إن هذه الشهادة ليست مجرد اعتراف رسمي، بل هي ثقافة تميز مؤسسي تنبع من قيمنا الإسلامية، وتقودنا نحو منظومة صحية أكثر إنسانية، أكثر استدامة.

تعزيز التنافسية والتميز على المستوى الوطني والعالمي

حصلت مستشفى قوى الأمن بالدمام على العديد من الاعترافات والاعتمادات العالمية في مجالات متنوعة.

CBAHI
المركز السعودي لاعتماد المنشآت الصحية
Saudi Central Board for Accreditation of Healthcare Institutions

ISO 22000 CERTIFIED FOOD SAFETY MANAGEMENT SYSTEM

ACCREDITED PROVIDER AMERICAN NURSES CREDENTIALING CENTER

HIMSS Analytics STAGE 6

JOINT COMMISSION INTERNATIONAL QUALITY APPROVAL

ISO 9001:2015

CERTIFIED HACCP CERTIFIED

الهيئة السعودية للتخصصات الصحية
Saudi Commission for Health Specialties

المؤشر الوطني للتميز المؤسسي
جائزة الملك عبدالعزيز للجودة
منشأة فائزة مستوى برونزي
2024م

American Heart Association®

ISO 50001 ENERGY MANAGEMENT

The DAISY Award® FOR EXTRAORDINARY NURSES
HONORING NURSES INTERNATIONALLY IN MEMORY OF J. PATRICK BARNES

مواءمة Mowaamah

تعزيز التنافسية والتميز على المستوى الوطني والعالمي

وقف
الجودة والإتقان

مستشفى قوى الأمن
SECURITY FORCES HOSPITAL
Dammam | الدمام

حصلت مستشفى قوى الأمن بالدمام على العديد من الاعترافات والاعتمادات العالمية في مجالات متنوعة.

مستشفى قوى الأمن بالدمام
يحصد "النجمة الذهبية"
في التميز بتجربة المريض

أداء
Ada'a
الصحة
HEALTH

مقدمة

حيّاك

HYYAK

شهادة الجودة لمراكز خدمة المستفيدين

Quality Certificate for Beneficiary Service Centers

- شهادة حياك هي شهادة وطنية تمنح من **الهيئة السعودية للمواصفات و المقاييس والجودة**
- تهدف إلى تعزيز جودة الخدمات المقدمة في **مراكز خدمة المستفيدين**.
- تم إطلاقها لتكون أداة قياس واعتراف بمستوى التميز في خدمة المستفيدين.
- تركز الشهادة على جعل المستفيد في قلب الاهتمام من خلال رفع الكفاءة، تعزيز الشفافية، وتحسين التجربة بشكل شامل.

الأهداف الرئيسية للتميز في تجربة المستفيد

- تعزيز تجربة المستفيد من خلال تقديم خدمات عالية الجودة.

- رفع مستوى الشفافية في التعاملات والإجراءات.

- تحسين الأداء المؤسسي وضمان الكفاءة التشغيلية.

- دعم ثقافة التميز المؤسسي في مختلف المراكز.

- بناء ثقة المستفيدين في الخدمات المقدمة.

المبادئ في تحسين تجربة المستفيد عبر الحصول على شهادة حياك تشمل:

١. الكفاءة: ضمان الاستخدام الأمثل للموارد.

٢. الفاعلية: تحقيق النتائج المرجوة بدقة وجودة.

٣. رضا المستفيد: قياس مستوى رضا العملاء عن الخدمة.

٤. التحسين المستمر: السعي الدائم لتطوير الإجراءات والخدمات.

التواؤم مع سلامة المرضى وجودة الخدمات

- المساهمة غير المباشرة معدل الأخطاء الطبية بنسبة ١٥%
- رفع مستوى رضا المريض عن سلامة الإجراءات العلاجية
- تعزيز ثقافة الإبلاغ عن الأحداث والـ Near Miss
- ضمان جودة العمليات بما يتماشى مع المعايير الدولية

التواؤم مع جائزة الملك عبدالعزيز للجودة

- الممكنات :
  - القيادة: دعم الإدارة العليا لمسار التميز
  - المستفيدون: تحسين تجربة المريض كمحور رئيسي
  - العمليات: تطوير مسارات تقديم الخدمة
- النتائج:
  - تحسين نتائج المستفيدين ٦-١ والتحسين المستمر

تعزيز ادارة العلاقة مع المستفيدين

٥-٥ إدارة العلاقة مع المستفيدين

يتضمن هذا المعيار كيفية قيام المنشأة بالتواصل مع المستفيدين من منتجاتها وخدماتها لإقامة وتعزيز علاقاتها معهم بهدف اكتساب المستفيدين وإرضائهم والمحافظة عليهم وزيادة ولائهم وأساليب وطرق جمع المعلومات منهم ومعرفة مدى رضاهم عن المنشأة وخدماتها مع الالتزام بروح الإبداع والمبادرة في إدارة العلاقة مع المستفيدين. ويمكن أن يشمل ذلك ما يلي:

- تصنيف فئات المستفيدين وفق آلية واضحة ومحددة تساهم في تحديث ومتابعة احتياجاتهم وتطلعاتهم المختلفة.
- تحديد متطلبات التواصل مع المستفيدين تبعاً للتصنيفات المحددة وبما يضمن الالتزام بمتطلبات الاتصال من قبل المعنيين ويساهم في تحديد خطط وآليات الاتصال المناسبة للأغراض المختلفة.
- التواصل والحوار مع المستفيدين للمناقشة والاستجابة لاحتياجاتهم وتوقعاتهم واهتماماتهم.
- بناء علاقات تهدف إلى اكتساب المستفيدين الجدد والمحافظة عليهم وتحقيق متطلباتهم بما يفوق توقعاتهم وزيادة ولائهم وفرص تكرار التعامل معهم وجذبهم لعملاء آخرين.
- قياس رضا المستفيدين واستخدام الوسائل المناسبة والفعالة في جمع البيانات من المستفيدين والاستماع لصوتهم، مثل استطلاعات قياس الرأي ومجموعات التركيز سعيا لتعزيز رضاهم.
- إدارة شكاوى المستفيدين واقتراحاتهم وضمان البت فيها بطريقة سريعة وفعالة، وتجميعها وإخضاعها للتحليل بغرض الاستفادة منها في إدخال التحسينات وتطوير الخدمات والمنتجات الجديدة.
- التقدير والتكريم للمستفيدين من خلال برامج ومبادرات تعزز الولاء.

تعزيز ادارة العلاقة مع المستفيدين

- التوسع في قنوات التواصل مع المستفيدين: بوابة المراجع– مركز التواصل الرئيسي مع المستفيد – مركز الاتصال – البريد الالكتروني - – باركورد التواصل السريع
- توفير إستجابات فورية ، يتم قياسها بمؤشرات الأداء .
- • نتيجة ملموسة: ارتفاع نسبة المستفيدين الذين أكدوا سهولة التواصل من ٦٨% إلى ٩٣%

تعزيز ادارة العلاقة مع المستفيدين

- نظام محوكم لتلقي الشكاوى ومعالجتها بشفافية وعدالة
- متابعة زمن معالجة وإغلاق الشكوى بشكل يومي وربطها بمؤشرات الأداء
- نتيجة ملموسة: تقليص زمن إغلاق الشكاوى إلى ٣ أيام فقط، وزيادة نسبة الإغلاق في الوقت المحدد بنسبة ١٠٠%

تعزيز ادارة العلاقة مع المستفيدين

- تنفيذ برامج لتعزيز الولاء (لجنة تجربة المستفيد – اللجنة الاستشارية للمريض)
- نتيجة ملموسة: زيادة نسبة المستفيدين الراغبين في تكرار التعامل مع المستشفى إلى ٩٧%.

تعزيز ادارة العلاقة مع المستفيدين

- رفع ثقة المستفيد بحيث يكون شريك في الرعاية الصحية.
- تعزيز الهوية و القدرات المؤسسية .
- تعزيز ثقافة الجودة والتحسين المستمر.
- الحصول على نتائج قابلة للقياس تعكس جودة الخدمات المقدمة.

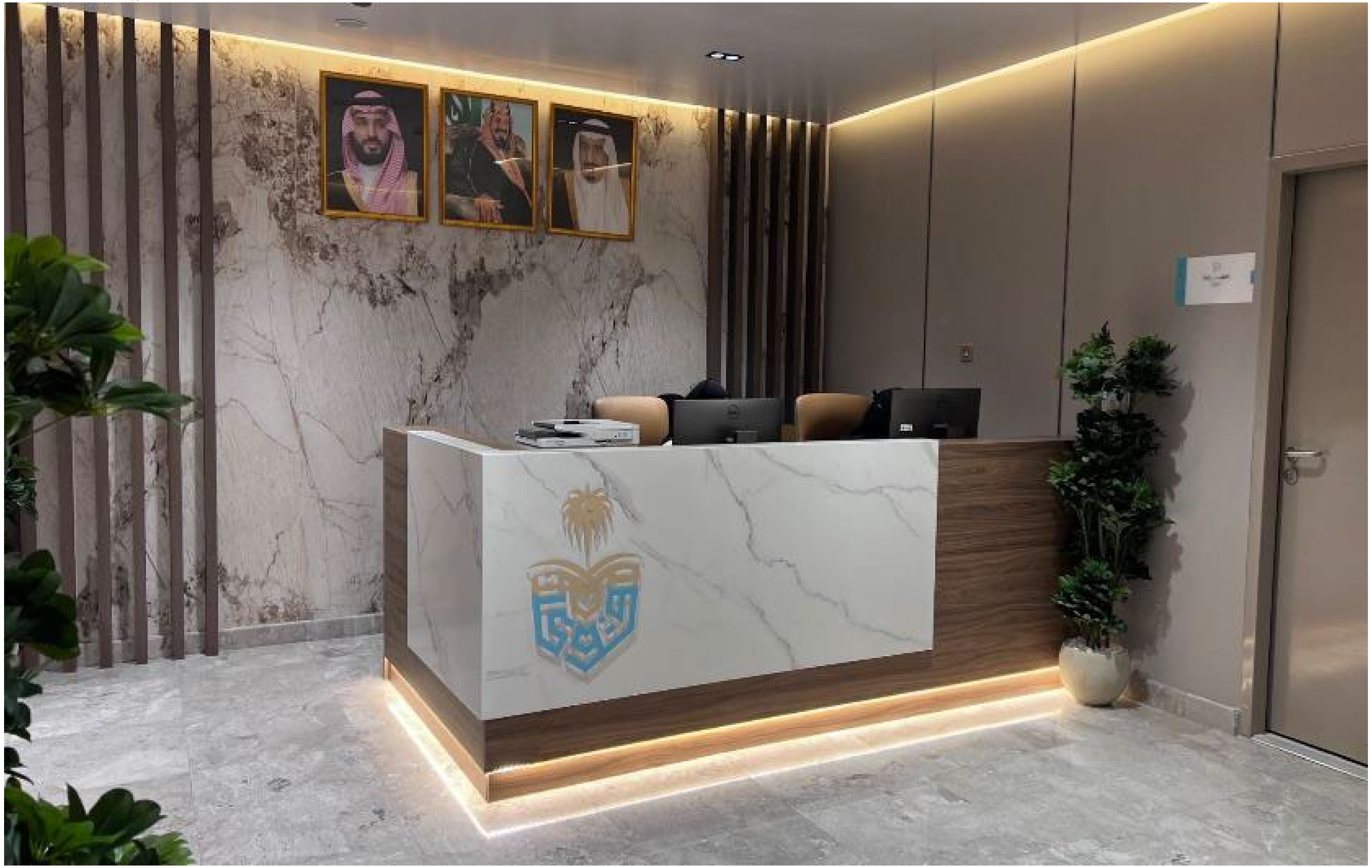
يتم تطبيق شهادة حياك على نطاق :

- إدارة خدمات المرضى وتجربة المستفيد .

يتم تطبيقها على نقاط خدمة المستفيدين:

- مركز ذوي الإعاقة وكبار السن
- مركز التسجيل والدخول ومراكز التواصل
- مركز استقبال العيادات الخارجية
- مركز استقبال الطوارئ
- مركز استقبال التشريفات

محطات تقديم الخدمة للمستفيد



محطات تقديم الخدمة للمستفيد

محطات تقديم الخدمة للمستفيد

يتم تطبيقها على نقاط خدمة المستفيدين:

- قسم الأمن
- استقبال المختبر
- استقبال الأشعة
- استقبال الصيدلية

تطوير البنية التحتية

ضمن التزام المستشفى بتحسين تجربة المريض وتعزيز بيئة آمنة وسهلة الوصول، عملت الشؤون الهندسية على تطوير البنية التحتية بما يضمن الامتثال لمتطلبات اعتماد "حياك".

أبرز التحسينات:

- انشاء مركز التواصل الرئيسي مع المستفيد
- انشاء مركز التواصل مع ذوي الاعاقة وكبار السن
- انشاء مصلى للنساء مرتبط بمركز التواصل الرئيسي للمستفيد
- إضافة متطلبات تهيئة بيئة العمل للاشخاص ذوي الاعاقة مثل منحدرات و لغة برايل في المصاعد.
- تهيئة دورات المياه لكراسي المتحرك.
- زيادة مناطق الانتظار وتوفير كراسي مريحة.
- تحديث اللوحات الاسترشادية للتوجيه الصحيح للمريض

تطوير البنية التقنية

في إطار تحسين رحلة المريض وتعزيز الوصول السهل للخدمات الرقمية، تم تطوير البنية التحتية لتقنية المعلومات لدعم متطلبات تجربة المريض وتحقيق التكامل الرقمي.

أبرز التحسينات:

- تطوير نظام استقبال المكالمات والتواصل مع المستفيدين.
-تطوير نظام ادارة صفوف الانتظار للحصول على الخدمة
- تطوير نظام تفعيل الحجز الإلكتروني.
- تطوير نظام التسجيل الذاتي لوصول الموعد من قبل المريض
-تركيب شاشات إرشادية رقمية لتوجيه المرضى.
- دعم العيادات الافتراضية بأنظمة اتصال مرئي حديثة.

١٠ / ١ المتطلبات المتعلقة بنظام الجودة

١٠ / ٢ / ١ / ٣ اللباقة والاهتمام

١٠ / ٢ / ١ / ٤ الأخلاق والمظهر الحسن

التحية الرسمية لموظفي برنامج مستشفى قوى الأمن بالدمام

Beneficiary services Initial Greeting

التحية الرسمية

Initial Greeting

حياك ، معك (الاسم ثنائي) من إدارة (............) ، كيف اقدر اخدمك ؟

"Hello, this is [Your Name]. How can I assist you?"

إذا كانت هناك حاجة لتحويل المستفيد إلى جهة أخرى

Coordination with Other Departments

أبشر،راح يتم تنسيق الخدمة المطلوبة مع القسم المعني والرد خلال 24 ساعة

"I will need to coordinate with another department to assist you with this. I will get back to you within 24 hours."

١٠ / ١ المتطلبات المتعلقة بنظام الجودة

١٠٨ / ٢ / ١ متطلبات عامة / ٢ / ١ / ٥ توفير المعلومات

١٠ / ٢ / ١ / ٧ الجودة والاعتمادية ١٠ / ٢ / ١ / ٦ الاستجابة

Kingdom of Saudi Arabia Ministry of Interior Gen. Dep. for Medical Services Security Forces Hospital Program-Dammam		المملكة العربية السعودية وزارة الداخلية الإدارة العامة للخدمات الطبية برنامج مستشفى قوى الامن بالدمام
POLICY & PROCEDURE		

Number : APP-PAF-007
Issue Date : 28-06-2024
Effective Date : 28-07-2024
Review Date : 28-07-2027
Page Number : 1 of 11

1.0 TITLE:

Beneficiary Communication and Interaction Protocol

2.0 PURPOSE:

2.1 To describe the protocols and mode of professional communication between staff, colleagues, and beneficiaries.
2.2 To ensure consistent, professional, and timely responses to beneficiaries' inquiries, providing immediate assistance or coordinating with other departments as needed.
2.3 To help Security Forces Hospital Program-Dammam (SFHP-D) staff / practitioners to communicate effectively, prevent complaints to the Commission, and provide better care to beneficiaries.

التواصل الفعال
Effective Communication

تعزيز التفاهم والتفاعل الإيجابي مع المستفيدين

Promote understanding and positive interactions with beneficiaries

تقديم الخدمة بشكل فوري
Immediate Assistance

التنسيق مع الإدارات الأخرى لتلبية احتياجات المستفيدين

Coordinate with other departments to address beneficiary needs

رعاية صحية مرتكزة حول المستفيد
provide better care

مساعدة الموظفين على التواصل بشكل فعال وتقديم رعاية أفضل

Help staff communicate effectively and provide better care

الإستجابة الفعالة
Consistent Responses

ضمان التواصل المهني في الوقت المناسب مع المستفيدين

Ensure timely, professional communication with beneficiaries

١٠ / ١ المتطلبات المتعلقة بنظام الجودة

١٠ / ٢ / ١ / ٣ اللباقة والاهتمام

١٠ / ٢ / ١ / ٤ الأخلاق والمظهر الحسن

أثر تطبيق معايير حياك على نتائج المستشفى

- رفع رضا المرضى إلى أكثر من ٩٠%.
- تحسين نتائج Press Ganey بنسبة ٢٠%.
- تقليص زمن الانتظار للحصول على الخدمة.
- توسع في القنوات: تطبيق – رقم موحد – عيادات افتراضية.

أثر تطبيق معايير حياك على نتائج المستشفى

PressGaney

أثر تطبيق معايير حياك على نتائج المستشفى

أثر تطبيق معايير حياك على نتائج المستشفى

937

نتائج رحلة التميز في تحسين تجربة المستفيد من خلال حصول المستشفى على شهادة (اعتراف حياك)

- زيادة رضا المرضى إلى أكثر من **٩٣%.**
- تقليص زمن الانتظار للحصول على الخدمة في مركز التواصل لرئيسي الى **٠٠:٠٣:٣٠** دقيقة.
- • توسع في القنوات: من **٠٢** الى **٠٥** قنوات .

نتائج رحلة التميز في تحسين تجربة المستفيد من خلال حصول المستشفى على شهادة (اعتراف حياك)

- **قبل شهادة حياك:**
- معدل وقت الرد على المكالمات : لايوجد
- عدد ٠٢ قناة للحصول على الخدمة

- **بعد شهادة حياك:**
- • زمن الرد أقل من ٥ رنات
- عدد ٥ قنوات متكاملة لخدمتك

نتائج رحلة التميز في تحسين تجربة المستفيد من خلال حصول المستشفى على شهادة (اعتراف حياك)

- **بعد شهادة حياك:**

- زيادة رضا المستفيدين عن اجراءات الشكاوي بلغت ٩٤%.

- مدة استلام الشكاوي **فورياً** خلال ساعات العمل.

نتائج رحلة التميز في تحسين تجربة المستفيد من خلال حصول المستشفى على شهادة (اعتراف حياك)

- **بعد شهادة حياك:**
- نسبة التعاملات الإلكترونية في توفير الدمة بلغت ٩٠%

بلغة الارقام

- 📞 خدمة مركز الاتصال لخدمة المستفيد:

- قبل حياك: معدل المكالمات المفقودة ١٨%
- بعد حياك: أقل من ٢%
- قبل حياك: رضا المتصلين عن الخدمة ٧٨%
- بعد حياك: ارتفع إلى ٩٦%

بلغة الارقام

- معالجة الشكاوى:
- قبل حياك: نسبة الشكاوى المتكررة ٥%
- بعد حياك: أقل من ١%

بلغة الارقام

- 🌐 القنوات الرقمية:
- قبل حياك: ١٠٠٠٠٠ مستخدم نشط لبوابة المراجع
- بعد حياك: ٤٥٠٠٠٠ مستخدم نشط لبوابة المراجع

بلغة الارقام

الكوادر والعاملين :

- قبل حياك: تدريب الموظفين على معيار التعامل مع المستفيد ٤٠%
- بعد حياك: تدريب الموظفين على معيار التعامل مع المستفيد ١٠٠%

التميز المستدام

- أنظمة رقمية لمتابعة المؤشرات.
- لجان إشرافية وحوكمة واضحة.
- تطوير مستمر لخدمات المستفيدين.
- نقل التجربة لمستشفيات والتجمعات الطبية .

شهادة حياك هي إلتزام بتحقيق أفضل رحلة للمستفيدين، وتعزيز الثقة بجودة وسلامة الخدمات المقدمة.