

## فاعلية الاتصال الداخلي

دون اتصال فعال بين الإدارات داخل المؤسسة الواحدة فلن يكون هناك إنجاز. فغياب الاتصال يفقد القدرة على التنسيق ومن ثم التكامل والتناغم فيما بين الإدارات. وقلة فاعلية الاتصال تؤدي إلى إدارات أقل فاعلية في إنجاز مهامها ومسؤولياتها.

فطن كثير من المسؤولين داخل المؤسسات الرائدة حول العالم، ومنذ عقود، إلى أن ضعف التواصل الداخلي يتسبب في العديد من الخسائر المادية والحد من الأرباح، علاوة على أنه يتسبب في تسرب الموظفين. وبلغت نسبة التسرب بإحدى الشركات العالمية 40%، ولم يهتدوا إلى السبب الرئيس للتسرب إلا بعد فترة من الزمن. فالتسرب تتزامن معه قلة الولاء، والولاء أصبح من أهم محركات الابتكار والإبداع في العمل، ومقياساً دقيقاً لقوة العلامة التجارية في السوق المحلية والعالمية.

إن ضعف الاتصال الداخلي مؤثر لفشل الاتصال مع العالم الخارجي، فمع افتقاد الموظفين للتواصل فيما بينهم لا يمكن تصور أن يحققوا نجاحاً في التواصل مع المستفيدين، لأنه مرآة تعكس مستوى قدراتهم على التواصل. ولم تعد أهمية الاتصال الداخلي خافية. فالإتصال الداخلي يعني نقل المعلومات ودونه لا يكون هناك تداول للمعلومات على الصعيدين الداخلي والخارجي. وحتى يحقق الإتصال الأهداف المنشودة منه فلا بد من صياغة الرسائل المراد تمريرها ونشرها بعناية فائقة. وهذا يستلزم معرفة تامة بالجمهور المستهدف من الرسائل حتى تحدث تأثيراً قوياً. فدون الوقوف على الكثير من خصائص الجمهور المستهدف وسماته ستصبح الرسائل والعمليات الاتصالية غير ذات جدوى.

ولا يجب أن تقتصر الاتصالات على اتجاه واحد من الإدارة إلى المرؤوسين، أو من الإدارة إلى المستفيدين أو المراجعين فقط، بل لابد من رصد ردود أفعال الطرف الآخر وتقصيها من أجل تقييم الاتصال، مع الحرص على أن يمرر الاتصال من الأعلى إلى الأسفل والعكس. فالوقوف على الآراء والمقترحات ومرئيات الطرف المستهدف يؤدي إلى تحقيق مزيد من الإنجازات.

أسرة التحرير

## خطة من خمس سنوات لخفض التكاليف مع جودة عالية د.اليمني: إنشاء إدارة لذكاء الأعمال

تقرير محمد الغنامي

أقرت مدينة الملك فهد الطبية إنشاء إدارة متخصصة في تحليل المعلومات والبيانات لدعم متخذي القرار، وإحداث نقلة نوعية في أداء المدينة وجودة الخدمات المقدمة بها، والارتقاء بالقطاع الصحي، ومن ثم تحقيق استفادة أكثر للمريض بوصفه المستهدف الأول للخدمات التي تقدمها المدينة.

إدارة ذكاء الأعمال Business Intelligence Management، واحدة من الأساليب المتبعة عالمياً في أكبر المنشآت الصحية، ولها عدة تراجيم ومسميات متداولة أخرى ومنها تحليل البيانات وبحوث العمليات. وهي إدارة معنية بجمع البيانات وتحويلها إلى معلومات، حيث يتم فيها استخراج ما يفيد في توجيه المنشأة، وتعرفها بمواقع التطوير، أو تلمس مناطق الخطر، مع الاعتماد دائماً على المعلوماتية والبيانات لاتخاذ القرار أيًا كان.

أكد الدكتور محمود بن عبد الجبار اليمني، المدير العام التنفيذي لمدينة الملك فهد الطبية، أن المدينة

الطبية تبنت إدارة متخصصة في ذكاء الأعمال تعد الأولى في قطاع مقدمي الرعاية الصحية ضمن استراتيجيتها لتطوير الأداء والفاعلية على جميع مستوياتها الخدمية. وترتبط إدارة ذكاء الأعمال بهاجس المسؤولين عن الرعاية الصحية، والهدف دائماً هو الوصول لخدمات أفضل للمرضى. وهذا يشمل سرعة وصول المريض للخدمة، ومستوى هذه الخدمة وجودتها، بما يكفل تحقيق تحسن في الحالة الصحية عمومًا للمجتمع. هذه النظرة الشمولية هي الهدف الأساسي أن ننظر إلى أداء المؤسسة بأن تكون تحت النظر، وقابلة للتجديد بشفافية تامة. وتحسين الإنتاجية يعني مزيداً من المساحة لاستيعاب المرضى، ومضاعفة الكوادر البشرية وتطويرها، واستقبال المزيد من المستفيدين. والفائدة للمريض تحدث نتيجة قدرة الإداريين والأطباء على اتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب.

### إنشاء قاعدة معلومات موحدة

أوضح الدكتور اليمني أن إدارة ذكاء الأعمال عملها سيتم عبر عدة مراحل، أولها جمع المعلومات من مصادرها الأساسية، سواء كانت موجودة في الأنظمة الإلكترونية، أو متوافرة لدى الإدارات أو الأقسام المختلفة، وسواء كانت يدوية أو قوائم حسابية، حيث يتم جمع هذه المعلومات وتبويبها بشكل يتيح الاطلاع عليها وتحليلها التحليل المناسب. ومن خلال هذا التبويب تتم مراجعة دقة المعلومات

وصحتها، بحيث تصبح قواعد البيانات مصدراً أساسياً للمعلومات الموثوقة في المدينة الطبية، ومن ثم عملية التحليل واستخراج التقارير من هذه البيانات لدفعها ووضعها أمام متخذي القرار لتقييمها والاعتماد عليها.

### تكامل الأدوار

من جهة أخرى، قال المهندس سري البريك، مدير إدارة ذكاء الأعمال في المدينة الطبية، إن هناك من يعتقد أن هذا الدور يدخل في عمل إدارتي المعلومات أو التخطيط، غير أن الأمر مختلف، لأن إدارة المعلومات هي المسؤولة عن إيجاد البرامج والقاعدة الإلكترونية لإدخال البيانات ولكن ليست بالضرورة تحليلها. وفي أغلب المنشآت يتم عد إدارات المعلومات بمنزلة العامل المساعد وليس المسؤول عن المعلومات، في حين أن الجهة المسؤولة عن إنشاء المعلومة تستخدم أدوات إدارة المعلومات، في تحليل



الدكتور محمود اليمني

بياناتها الخاصة وتجميعها وعمل قرارات منها. تحتاج إدارة التخطيط للمعلومات.. فداخل الإدارة قسم خاص بمؤشرات الأداء، يقوم بمهمة شبيهة بدور إدارة ذكاء الأعمال، حيث يجمع المؤشرات ويحللها، ثم يتولى عرضها وتقديمها للمديرين داخل المدينة أو خارجها. ولأن التكامل، وليس الاختلاف، هو ما يجمع بين هذه الأدوار، فقد قرر المجلس التنفيذي في المدينة الطبية إنشاء إدارة ذكاء الأعمال مع دمجها بقسم مؤشرات الأداء، وهو ما من شأنه تقديم الإضافة الملموسة إلى ما كان يقوم به هذا القسم، حيث سيتم جمع المعلومات من مصادرها الأساسية، بعد أن كانت تجمع من خلال ما تقدمه الإدارات نفسها، وهذا قد لا يعطي التفاصيل المطلوبة للقيام بالتحليل اللازم.

فعلى سبيل المثال، إدارة شؤون المرضى تقدم بيانات وأرقاماً من جانبها لعدد مرضى العيادات الخارجية، ونسبة تخلف المرضى عن حضور مواعيدهم، ولكنها لا تتضمن تفاصيل أخرى مثل الفرق بين عيادة وأخرى، أو بين طبيب وطبيب. وهنا لا يمكن احتسابها معلومات مكتملة. في المقابل، عندما تكون المعلومات كلها في وعاء واحد بكل تفاصيلها يمكن تحليلها في جميع الاتجاهات للخروج بنتائج أفضل.

## مدينة الملك فهد الطبية تحصل على اعتماد التصديق الرقمي



الحكومية في المملكة، وتوظيف التقنيات الأمنية المناسبة والسياسات والإجراءات المتطورة، إذ تخول هذه الخطوة المدينة من الاستفادة من خدمات المركز الوطني للتصديق الرقمي، وإصدار شهادات التصديق الرقمي للمستفيدين من خدماتها الإلكترونية. ويسهم الحصول على الاعتماد في تفعيل خدمات التصديق الرقمي كالتحقق من الهوية، والتوقيع الإلكتروني، وتشفير البيانات، ومعالجة التحديات المتمثلة في صعوبة التيقن من هوية الأطراف المتعاملة إلكترونياً، والقدرة على اكتشاف التعديلات في شكل البيانات ومحتوياتها، وإمكانية إجراء عملية التوقيع بصيغة إلكترونية مع مطابقة التوقيع.

حصلت مدينة الملك فهد الطبية على اعتماد المركز الوطني للتصديق الرقمي التابع لوزارة الاتصالات وتقنية المعلومات، كمقدم خدمات التصديق الحكومي. وقال المدير العام التنفيذي لمدينة الملك فهد الطبية الدكتور محمود بن عبد الجبار اليمني: إن هذا الاعتماد يؤكد سعي المدينة نحو التحول الرقمي في التعاملات الإلكترونية الحكومية، الأمر الذي يعجل بتلبية الحاجة لخدمات التصديق الرقمي.

يمكن هذا الاعتماد مدينة الملك فهد الطبية من إيجاد تعامل إلكتروني آمن، وتحقيق مستوى عالٍ من الثقة في التعاملات الإلكترونية

### في هذا العدد

3  
آلية جديدة لحجز  
المواعيد في عيادة  
الموظفين



3  
اعتماد أكاديمية  
المدينة لكرة  
القدم دولياً



2  
مستشفى التأهيل  
الطبي يطلق  
فعالية للمواهب





## مستشفى التأهيل الطبي يطلق فعالية للمواهب

الرياض - بندر الحمدان



د. ياسر المحمود خلال جولته في المعرض

نظم فريق من موظفي مستشفى التأهيل الطبي بمدينة الملك فهد الطبية فعالية مواهب التأهيل بقاعة الاحتفالات بكلية الطب. وبحضور المدير الطبي للمستشفى الدكتور ياسر المحمود، والمدير التنفيذي المشارك لشؤون المرضى في المدينة الطبية الدكتور أحمد أبو عبا، والطايق الإداري والطبي للمستشفى انطلقت الفعالية الأولى التي تهدف إلى بث روح التواصل والتعاون المشترك بين الموظفين عن طريق مشاركتهم للمواهب في بعض الفقرات، ليتسنى للموظف العودة إلى العمل بطاقة أكبر.

شهدت الفعالية عرض بعض مشاركات المواهب في مجالات



شهد المعرض نجاحاً من جانب الحضور



إحدى المشاركات تعرض لوحاتها الفنية



الدكتور ياسر المحمود يكرم أحد الموظفين

## منظومة تحذيرات الأجهزة الطبية واستدعاءاتها

إدارة تقنية الرعاية الصحية



تعد رقابة ما بعد التسويق وفي أثناء الاستخدام في المنشآت الصحية إحدى أهم مراحل رقابة الأجهزة الطبية الثلاث (قبل التسويق وفي أثناء التسويق وما بعد التسويق في أثناء الاستخدام)، وذلك كون معظم مشكلات الأجهزة الطبية الناتجة عن أخطاء في مرحلة التصنيع أو الحوادث المتعلقة بها تحدث في أثناء استخدامها. ومن هذا المنطلق تحرص الهيئات الرقابية على تعقب الأجهزة الطبية بالتعاون مع المنشآت الصحية في الدول التي تخضع لرقابتها لتلقي البلاغات المتعلقة بالمشكلات الفنية والتشغيلية، والإصابات التي قد تصيب المرضى أو المستخدمين، لا سمح الله، جراء استخدام هذه الأجهزة، والعمل مع المصنعين على القيام بالإجراءات التصحيحية لها.

تتباين أنواع التحذيرات والاستدعاءات المتعلقة بالأجهزة الطبية ودرجة خطورتها من تحذيرات واستدعاءات ذات علاقة بخلل فني في الجهاز، أو بطاقته التعريفية إلى مشكلات تتعلق بحوادث المرضى أو المستخدمين وإصاباتهم. ويتم التعامل مع هذه التحذيرات والاستدعاءات بناءً على درجة خطورتها.

يتم تعقب تحذيرات الأجهزة الطبية واستدعاءاتها من خلال منظومة من مراكز البلاغات العالمية كمركز البلاغات العالمي (NCAR) في كندا، ونظام تبادل إنذارات السلامة في آسيا (SADS)، ونظام

معهد أبحاث رعاية الطوارئ الأمريكي (ECRI)، إضافة إلى مراكز بلاغات الهيئات الرقابية المختلفة والمنشرة في أنحاء العالم.

وحرصاً من إدارة تقنية الرعاية الصحية بمدينة الملك فهد الطبية على سلامة المرضى ومستخدمي الأجهزة الطبية فيها فقد بنت جسوراً للتواصل مع مراكز تحذيرات الأجهزة الطبية المحلية والعالمية واستدعاءاتها مثل الهيئة العامة للغذاء والدواء بالمملكة العربية السعودية، وإدارة الغذاء والدواء الأمريكية، ومعهد أبحاث رعاية الطوارئ الأمريكي (ECRI) لتلقي التحذيرات والاستدعاءات عن الحوادث التي تسجل عن الأجهزة الطبية أو بسببها في أنحاء العالم، واتخاذ الإجراءات الاستباقية والاحترازية لمنع تكرارها في المدينة، حيث بلغ عدد التحذيرات والاستدعاءات التي تم التعامل معها في عام 2015 ما يقارب من 125 بلاغاً.

## إطلاق حملة للتعريف بحقوق المريض ومسؤولياته



أطلقت إدارة تطوير أعمال التكامل وتحقيق رضا المرضى حملة في بهو المستشفى الرئيس للتعريف بحقوق المريض ومسؤولياته تجاه مدينة الملك فهد الطبية ومنسوبيها خلال الفترة من 17 أبريل وحتى 18 أبريل 2016. وافتتح جناح الحملة التعريفية الدكتور علي عسيري، المدير التنفيذي لإدارة التكامل وتحقيق رضا المرضى. وتهدف الحملة إلى توعية المريض بحقوقه وتوعيته بالمسؤولية تجاه حالته الصحية ما يساهم في تحسين العملية العلاجية وإنجاحها. وتتزامن الحملة مع إتمام إدارة تطوير أعمال التكامل وتحقيق رضا المرضى عامها الأول، حيث عملت خلال هذا العام بالتكامل مع إدارات مدينة الملك فهد الطبية على تطوير تجربة المريض العلاجية من خلال عمل الدراسات، وقياس الوضع الحالي، ومن ثم بناء المشاريع التطويرية والعمل عليها بما ينعكس بشكل مباشر على جودة الخدمات الصحية المقدمة، ورفع مستوى رضا المرضى، وتحسين تجربتهم العلاجية.

تناول  
الفيتامينات

تناول الفيتامينات يعزز قوة الجهاز المناعي بشكل طبيعي.





## موظف العدد

تعد المرأة نصف المجتمع، فهي فاعلة أيًا كان موقعها في العمل أو الحياة الخاصة، ولها تأثير

كبير فيمن حولها، وعندما تمتطي المرأة صهوة القيادة فهي جزء يسهم في عملية التغيير.

## أحلام السرهيد وحلم التحول الرقمي للمدينة

الرياض - سديم الضراب

أن يتحقق هذا الهدف إلا بانتشار الوعي التقني ووضع الخطط اللازمة لتحقيقها.

## العمل الجماعي

في نهاية حديثها تقول أحلام: «على عاتق كل منا مسؤولية يحملها اليوم ويسأل عنها غداً، وبالقدر الذي ستعطي فيه عملك سيعطيك بالمثل إذا أخلصت النية لله سبحانه وتعالى. لم أجد أروع من العمل الجماعي الذي يقوي أواصر الأخوة، ويساعد بشكل كبير على عملية البناء، فإذا حمل زميلك فأساً فاحمل معولاً وساعده لتشاركه الأجر والعمل الذي سيقضي. دائماً فكر فيما حولك، وما الذي تستطيع أن تغيره ويؤثر إيجابياً في عملك، وأحسن الظن بالآخرين فهو مفتاح النجاح في حياتك. العلم والخلق هما مفتاح النجاح في العمل، وتذكر أن القوانين الإلهية هي الحقيقة الثابتة، فلا تشغلك عن عملك النظرة السلبية التي تحبط العزيمة وتنسبك الهدف».



المديرين الذين كان لهم فضل بعد الله في توجيهها وتعليمها مع فريقها المتميز والمثابر الذي يعمل معها كل الوقت لإنهاء المشاريع في وقتها والعملاء الذين يملكون الرؤية الواضحة والتعامل المتميز. من تلك المشاريع مشروع التحول الطبي، ومشروع (ikfmc)، ومشروع تتبع المرضى في العيادات الخارجية. فمن باب الإحسان إلى المرضى وخدمتهم بشكل مختلف تم تمكينهم من الاطلاع على حالات التحول الخاصة بهم وتصنف ملفاتهم الصحية من خلال تطبيق الجوال، إضافة إلى ترتيب دخول المرضى للعيادات، ومنع الازدحام الذي يسبب إرباكاً للطواقم الطبي، إضافة إلى مشروع النماذج الإلكترونية التي ستسهم بشكل كبير في تقليل وقت الخدمات وزيادة جودتها.

## نموذج للتحول الرقمي

تهدف أحلام إلى أن تصبح مدينة الملك فهد الطبية نموذجاً للتحول الرقمي والذكي والقائد للمدن الطبية المستقبلية، وأن تقوم بإيصال جميع الخدمات للمريض والموظف والمتدرب والشريك من خلال الشبكة المعلوماتية، فبناء الثقة مع المستفيد من الخدمات المقدمة يعكس المجهود الرائع الذي تقوم به المدينة الطبية على جميع المستويات، وحلمها أن نبني جسوراً معلوماتية مع القطاعات الحكومية الأخرى ونتحول إلى الحكومة الذكية في السنوات القليلة المقبلة، ولا يمكن

## مهام ومسؤوليات كبرى

في عام 2012 تم تكليف أحلام السرهيد رئيساً لقسم الهندسة البنائية للأنظمة بمهام أكبر ومسؤوليات أكبر، حيث تمت إضافة مهام الموقع الداخلي والخارجي، إضافة إلى ربط الأنظمة وتطوير البرامج العادية والمحولة، وبدأت في وضع السياسات والإجراءات التي ساعدت الفريق على إدارة أعماله اليومية للقسم لتكون نموذجاً يحتذى به قبل تطبيق التقنية لأي مستخدم، إضافة إلى الاهتمام بالعمل بالدرجة الأولى ومساعدته على فهم احتياجاته من خلال الخبرات السابقة.

## احتضان المبدعين

بيئة القيادة في مدينة الملك فهد الطبية تساعد بشكل كبير على احتضان المبدعين من أبنائها وبناتها وتدريبهم وتهيتئهم للوصول للمستويات التي يستحقونها. هذا ما تؤكد أحلام حيث تقول: «لو أن كلاً منا حمل هم المريض بالدرجة الأولى لاختفت كثير من العوائق التي تؤخر في بعض الأحيان المشاريع والأفكار، كما أن الإدارات العليا التي توالى على المدينة أولتنا اهتماماً وأعطينا ثقة كافية استطعنا من خلالها أن نبني شيئاً يذكر».

## مشاريع كبرى

ثمرات الإنجاز التي تفخر بها أحلام هي وجود

## بدايات أحلام

بدأت أحلام حامد السرهيد العمل في مدينة الملك فهد الطبية بعد تخرجها في الجامعة عام 2005 مع بداية تأسيس المدينة، وكانت أول وظيفة التحقت بها في قسم الاتصالات، حيث كانت تقوم بتسليم اللياجر وتغيير البطاريات للأطباء والطواقم الطبي. بعد ذلك أضيفت لها مهمة إنشاء مستخدمين نظراً لسرعة تعلمها وإنجازها السريع. قامت أحلام ببرمجة نظام مبسط لتسليم العهد ونقلها للتخلص من الأوراق، وبعد الانتهاء من هذه المهمة فكرت في ربط نظام البيجر بنظام الدعم الفني ليسهل على فنيي الإدارة معرفة الطلبات دون الحاجة إلى الرجوع إلى أجهزتهم وبخاصة أن عملهم ميداني. تم تكليفها مشرفة ربط للأنظمة، وعملت مع كثير من الإدارات الطبية وغير الطبية، وتم تأسيس فريق صغير مكون من ثلاثة أفراد، إضافة إلى العمل على سياسات الربط وتوحيد معلومات المريض الأساسية، وربط أي جهاز أو برنامج بالمصدر المناسب له. خلال تلك الفترة تم تطبيق أنظمة كثيرة منها نظام الأشعة، ونظام المناظير، ونظام القلب، وأجهزة الصرف الدوائي، وأجهزة المعامل، والتحليل، وربط المواعيد بالرسائل، ونظام الصرع مع الهندسة الطبية وكثير من الأنظمة التي أسهمت بشكل كبير في رفع مستوى الرعاية الطبية.



أعلنت الإدارة التنفيذية المشاركة لشؤون المرضى بالتعاون مع عيادة الموظفين، سعياً من إدارة مدينة الملك فهد الطبية إلى تقديم أفضل خدمات لتسويها، وحرصاً على المحافظة على أوقاتهم، عن آلية جديدة لحجز المواعيد في عيادة الموظفين تمكن الموظفين من حجز مواعيدهم بوساطة الاتصال بالتحويلة 28444 خلال وقت الدوام الرسمي. ويمكنهم كذلك الحجز من خلال الحضور لاستقبال عيادة صحة الموظفين في الدور الأرضي بالمستشفى الرئيسي.



**آلية جديدة لحجز  
المواعيد في  
عيادة الموظفين**

## الاتحاد الدولي يعتمد أكاديمية مدينة الملك فهد الطبية لكرة القدم



اعتمد الاتحاد الدولي لأكاديمية كرة القدم في سويسرا عضوية أكاديمية مدينة الملك فهد الطبية لكرة القدم كأول أكاديمية رياضية بالقطاع الطبي بالملكة العربية السعودية تستحق تلك العضوية وهذا الاعتماد الدولي. وزف هذا الخبر السعيد النادي الاجتماعي ممثلاً في قسم الأنشطة والمرافق الرياضية، وهنا جميع منسوبي مدينة الملك فهد الطبية على هذا الإنجاز غير المسبوق.

يشار إلى أن التوجه الجديد للعمل الاحترافي في المجال الرياضي يأتي تماشياً مع رؤية الأمين العام لصندوق الإيرادات المالية الذاتية الأستاذ أحمد الحناكي، وفكر الأستاذ عبد الحكيم بن حمزة الحربي مدير النادي الاجتماعي ومبادرته، لإحداث نقلة نوعية متميزة

وغير مسبقة في تاريخ المرافق الرياضية التابعة لمدينة الملك فهد الطبية من خلال تطويرها، وتجهيزها، وتشغيلها بشكل احترافي من خلال تفعيل الأنشطة الرياضية، وتصميم برامج تدريبية مميزة في مختلف الألعاب الفردية والجماعية، حتى يتسنى لجميع منسوبي المدينة الطبية وأفراد أسرهم الاستفادة منها، بهدف المساهمة في بث روح الحماس، وتجديد روتين الحياة ما يساعد على خلق أجواء تساعد على زيادة فاعلية الكوادر الطبية والتمريضية والإدارية وإنتاجيتها.



الغذاء  
والصحة

تناول الحلويات بعد وجبة الإفطار يؤدي إلى التخمة  
ويؤخر عملية الهضم.



## زفاف منى الشمري

أرق التبريكات والتعاني بمناسبة زواج الزميلة منى الشمري من قسم الخدمة الاجتماعية بإدارة خدمات تسجيل ودعم المرضى.



## العنزي في قفص الزوجية

أرق التبريكات والتعاني للزميل عبدالعزيز العنزي من قسم إدارة الحالات بإدارة خدمات المرضى الداخلية، بمناسبة زواجه، مع أطيب التمنيات بحياة أسرية سعيدة.

## ليلى العنزي تفوز بأفضل ملصق احترافي في دبي

فازت الزميلة ليلى العنزي من إدارة الخدمات الصيدلانية بالمركز الخامس لأفضل ملصق احترافي في مؤتمر ومعرض «دوفات» في دبي.



## مبارك المواليد الجدد

### أماني العوبثاني رزقت بعبدالعزیز

رزقت الزميلة أماني العوبثاني من الإدارة التنفيذية المشاركة للإدارة المعلوماتية الصحية بمولود سمته «عبدالعزیز».

### عمر الشديفات رزق بهاء

رزق الزميل عمر الشديفات من إدارة ترميز المركز الوطني للعلوم العصبية بمولود سماه «بهاء».

### محمد العلاونة رزق بقصي

رزق الزميل محمد موسى العلاونة من إدارة طب الطوارئ بمولود سماه «قصي».

### وسن تضيء منزل الهنوف العنزي

رزقت الزميلة الهنوف العنزي من إدارة الخدمات الصيدلانية بمولودة سمته «وسن».

### محمد الرفيدي رزق بألما

رزق الزميل محمد الرفيدي من قسم إدارة الأداء بإدارة التخطيط والتطوير بمولودة سماها «ألما».

### أنفال تضيء منزل حسن النخلي

رزق الزميل حسن النخلي من إدارة الممتلكات بمولودة سماها «أنفال».



## POETRY

فتح صدره لشعب المملكة من قبل بيبانه  
قبائلنا معك يا سيدي عدنانه وقحطان  
توكل واحتزم بالله على الشيطان واعوانه  
تفشى سم من خان العروبه واتبع طهران  
وتريقه على يدك وبامرك نقلع اسنانه  
لك الله جيشك الباسل دحرمه في جبل دخان  
واودع خاين الله يذوق الذل باعيانه  
تقدم وانت قايدنا تقدم والعدو خسار  
تقدم والنصر قسمك عليك الله وامانه  
نهين ايران والحوثي وشعبك يا يمن ماهان  
بقى معنا على الهقوه على من زاد طغيانه  
تحالفنا وحنا قبل جبرتنا عرب واخوان  
جسدنا واحد وينعش جسدنا قوا ايمان  
صدى رعد الشمال يهيب العايل ونفعه بان  
يموت الحاقده بحقده وحزمك زلزل اركانه  
سحابة نصرنا ديمه باذن الواحد المنان  
تحيزم يا اخو نوره وارضى العز من صانه

## سلمان الحزم

الشاعر / عبدالعزيز سويلم العنزي

على قدر العزيمه والمواقف والعطا سلمان  
عزيز مانحنى الا لرب الكون سبحانه  
وريث المجد حاكم نجد شجاعن يهرب العدوان  
كريم لايسط يده يغيث الشعب بحسانه  
عطاه الله سيف الحق سيف موحد الاوطان  
ابو تركي حليف النصر لسرج واعتلا احصانه  
واخذ من طينة سعود السخي الطيب والاحسان  
واخذ من حكمة الفيصل وصار الحزم عنوانه  
واخذ من خالد البسمه وجودن يندكر للأُن  
واخذ من فهدنا الراحل حمايه امن جيرانه  
واخذ من حب عبدالله لشعبه واستقر وبان  
على كل البشر حزمه وعزمه واعتلا شأنه  
ورثهم سيدي خير الوريث مرجع الميزان  
اخو نوره عما عين الحسود انثار بركانه  
على يمناه ابن نايف على امن البلد سهران  
ولي العهد لحمول الوطن ماتكهل امتانه  
وعلى يسراه ابو سلمان على ارقاب العدا شامان

## شعر

## شاركنا موهبتك

أرسل مشاركتك على:

madinati@kfmc.med.sa

أو استخدم النموذج الإلكتروني على الرابط التالي:

<http://intranet/sites/forms/PRMA/SitePages/KFMC-Internal-Newsletter.aspx>



الناشر



إحدى شركات



ص.ب: 65701 الرياض 11566  
المملكة العربية السعودية  
هاتف: 966 11 212 8005  
فاكس: 966 11 440 1367  
editorial@sspc.com.sa

فريق العمل

المشرف العام

الدكتور محمود اليماني

أسرة التحرير

قسم التواصل الداخلي

إدارة العلاقات العامة والشؤون الإعلامية

قيمنا الخاصة

- الاحترام.
- النزاهة.
- العمل الجماعي.
- الصدق.
- الولاء.
- التعاطف.



KFMC\_RIYADH

King Fahad Medical City

kfmc\_riyadh

kfmc Riyadh

KFMC Riyadh

KFMC Riyadh

حياة  
صحية

ينصح بعدم تناول أكثر من ٨٠ غرامًا من الدهون يوميًا.







## ART GALLERY

معرض الرسومات



رسم فاطمة  
عبدالله الدوسري  
Painting of:  
Fatima Abdullah Aldosary

## Share your Talents!

Send your participation at:

madinati@kfmc.med.sa

or use the link below:

<http://intranet/sites/forms/PRMA/SitePages/KFMC-Internal-Newsletter.aspx>



## Congratulations to Mona Alshammari



We would like to extend our warmest blessings and congratulations on the occasion of the marriages of our colleague Mona Alshammari from the Social Services Department, Patients Registration and Support Services Administration.

## Congratulations to Abdulaziz AlEnizi



We would like to extend our warmest blessings and congratulations on the occasion of the marriages of our colleague Abdulaziz AlEnizi from the Case Management Department, Out-Patient Services Administration.

## Layla Al-Onaizy Wins an Award at the Best Professional Poster in Dubai

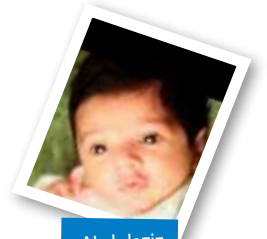


Our colleague Layla Al-Onaizy from the Pharmacy Services Administration won the 5th place for the Best Professional Poster Presentation at the DUPHAT 2016 conference and exhibition in Dubai

## New-Born Babies

## Congrats Amani for a cuddly boy Abdulaziz

Our colleague Amani AlObathani from the Associate Executive Administration of Health information Management had a baby boy named Abdulaziz.



Abdulaziz

## Congratulations Omar for a healthy baby Bahaa

Our colleague Omar AlShudaifat from the National Neuroscience Institute Nursing Administration had a baby boy named Bahaa.



Bahaa

## Congratulations Mohammed for a cute baby Qusai

Our colleague Mohammed Mussa Alawneh from the Emergency Medical Administration had a baby boy named Qusai.



Qusai

## Greetings to Omar for an adorable baby Wasan

Our colleague Alhanouf Alanazi from the Pharmacy Services Administration had a baby girl named Wasan.

## Congrats Mohammed for a pretty baby girl Alma

Our colleague Mohammed Alrufaydi from the Performance Management Department, Corporate Planning & Development Administration had a baby girl named Alma.



## Greetings to Hassan for a healthy baby Anfai

Our colleague Hassan AlNakhly from the Property management Administration had a baby girl named Anfai.



وزارة الصحة  
مدينة الملك فهد الطبية  
King Fahad Medical City

KFMC\_RIYADH



King Fahad Medical City



kfmc\_riyadh



kfmc Riyadh



KFMC Riyadh



## Teamwork

General Supervisor  
Dr. Mahmoud Al-Yamany

Teamwork  
Internal Communication Department  
Public Relation and Media Affairs Administration

## Our Values

- Respect.
- Compassion.
- Teamwork.
- Honesty.
- Loyalty.
- Empathy.

Publisher



A company of



P.O. Box: 65701 Riyadh: 11566  
Kingdom of Saudi Arabia  
Tel.: +966 11 212 8005  
Fax: +966 11 440 1367

editorial@sspc.com.sa

Keratin  
Growth

Made of protective proteins called Keratin, fingernails grow fastest on the hand that you write with and on the longest fingers.  
On average, nails grow about one-tenth of an inch each month.





## Employee of the Issue

Women are the second half of the society. Each woman is an effective leader regardless of her position at work or in her private life. She has a

significant impact on all the people around her and whenever she takes the lead she will be part of the change process.

### Ahlam Al-Sarhid and the City Digital Transformation

Riyadh – Sadeem AlDarab

#### Ahlam's Beginnings

Ahlam Hamid Al-Sarhid started working at King Fahad Medical City immediately after graduating from the university in 2005, the same year the city was established. Her first job was in the Communications Department where she was handing over pagers and changing their batteries for the doctors and medical staff. After that, she worked on creating users profiles since she was a fast learner and she would complete her tasks rapidly.

Ahlam programmed a simplified system for care delivery and medical referral in order to make the procedures paperless. Then she thought of linking the pager system with the technical support system to make it easier for the administrative technicians to know the requests without the need to check their devices especially since they are field workers. Later on Ahlam was assigned to be a liaison supervisor for the systems and she worked with a lot of medical and non-medical departments. She formed a small team consisting of three members, to work on the policies of connecting and unifying the basic patient information and to link any device or program to its appropriate source. During that period, several systems were

implemented and linked including the X-rays system, the endoscopic system, the cardiology system, the medicine prescriptions system, the laboratory and analysis devices, the system linking the appointments to the messages and the epilepsy system with biomedical engineering in addition to a large number of systems that have significantly contributed to raising the level of the medical care.

#### Major Tasks and Responsibilities

In 2012, Ahlam Al-Sarhid was designated as the head of the systems structural engineering department with greater tasks and responsibilities which included, in addition to the internal and external functions, linking the systems and developing the regular programs and mobile applications. Ahlam began to develop the policies and procedures that have helped the team in managing its daily work which made the department a role model for the other departments in terms of applying technology to any user, putting the customer care in the first place and helping the patients to understand their needs based on their previous experiences.

#### Embracing the Inventors

The leadership environment at King Fahad Medical City is keen on embracing the skills of their inventors, training them and preparing them to reach the levels they deserve. Ahlam confirms this by saying: "if every one of us carries the patient's concerns in the first place, many obstacles hindering the projects and creative ideas will disappear. In addition to that, the

succeeding senior managements at the city had given us their attention and their confidence through which we were able to make achievements.

#### Great Projects

Ahlam is proud of her accomplishments and she is grateful to God and her directors who guided her and taught her and her outstanding and tenacious team. This same team has worked with her in order to finish the projects on time, serve the customers with a clear vision and establish excellent relations. These projects include the medical referral project, the ikfmc project and the external clinics patients' tracking project which contributed significantly in changing the patients look to the non-profit medical care providers. In order to help and serve the patients differently, the latter were given the opportunity to track the improvement of their conditions and have access to their medical file via a mobile application. In addition to that the patients' appointments in the external clinics have been organized in order to prevent the chaos which may confuse the medical staff. It is worth mentioning that the online forms project will significantly reduce the time of offering the services and improve their quality.

#### The Digital Transformation Model

Ahlam aims at making the King Fahad Medical City a model for the digital and intelligent transformation paving the way for the future medical cities. Ahlam wants to deliver all the services to the patients, the employees, the trainees and the partners through

the Informatics network. Building the confidence and dealing with the services beneficiaries reflect the great efforts of the Medical City at all levels. Ahlam dreams of building Informatics bridges with the other governmental sectors and shifting to the smart government in the next few years however, these goals cannot be achieved without spreading the technological awareness and developing the necessary plans to achieve them.

#### Team Work

At the end of her statement Ahlam says: "Each and every one of us is responsible today and shall be asked about it tomorrow, and as much as you give your job it will give back to you if you worked with the best intentions. I haven't found any work better than the teamwork which strengthens the bonds of brotherhood and helps dramatically help in the building process. If your colleague was carrying an ax you should carry a shovel and help him to be rewarded together and share the remaining work. You have to think about those around you at all times and you should find what you can change in order to positively affect your work not mention that you should think the best of others because it is the key of success in your life. Science and creativeness are the keys of success at work. In the end you must remember that the divine laws are the mere truth therefore you shall not be concerned about the negative perception that undermine the determination and make you forget your goal."



### New mechanism to book an appointment at the employees' health clinic

The King Fahad Medical City management aims at providing the best services to its employees and saving their time. Therefore Executive Administration of Patient Affairs in collaboration with the employees' health clinic have announced the establishment of a new mechanism to book appointments at the clinic. The new mechanism allows the employees to book their appointments by calling the extension **28444** during the working hours or by going to the employees' health clinic reception on the ground floor of the main hospital.

### The International Federation accredits King Fahad Medical City Football Academy

The International Football Academies Federation in Switzerland accredited the membership of King Fahad Medical City Football Academy which became the first sports academy in the health sector in the Kingdom of Saudi Arabia to earn this membership and this international accreditation. This good news was announced before the social club represented by the events department and sports facilities, and all the persons affiliated to King Fahad Medical City were congratulated for this unprecedented achievement.

It is noteworthy that this new approach for professional work in the sports field is consistent with the vision of the Secretary General of the Self Financing Fund Development; Mr. Ahmed Al

Hanaky and the initiative of Mr. Abdul-Hakim bin Hamzah Alharby, Director of the Social Club. I aims at producing an unprecedented quantum leap in the history of sports facilities affiliated to King Fahad Medical City through professionally developing, equipping and operating it by activating the sports activities and designing distinguished training programs for different individual and group games in order to allow all the persons affiliated to the Medical City and their families to benefit from them, thus contributing in instilling the spirit of enthusiasm and renew life routine which help in establishing an atmosphere that increases the efficiency and productivity of the medical, nursing and administrative staff.



The Water  
in You

For every 24 hours, in a healthy adult, more than a gallon of water containing over an ounce of salt is absorbed from the intestine.





## The Rehabilitation Hospital Launches a Talents Event

Riyadh – Bander Alhamdan

A team of the King Fahad Medical City Rehabilitation Hospital staff organized a talent show at the Faculty of Medicine Celebrations Hall with the presence of the hospital medical director Dr. Yasser Al Mahmoud, the patient affairs co-director Dr. Ahmed Abu-Abah and the hospital administrative and medical staff. The first event was launched aiming at spreading the communication and cooperation spirit between the employees through their participation at some of the talent event activities and therefore, the employees will go back to work with greater energy.

During the show, the participants presented their talents and skills in poetry, painting, basketball, acting

and self-defense, in addition to photography and knitting. A video clip was screened showing a hidden camera placed in order to motivate the staff to take care of the hygiene and to incite them to vote for the best employee from each department. Eight employees won this competition.

The rehabilitation hospital medical director Dr. Yasser Mahmoud thanked the internal resources fund department, the security department, the Creative Production and Audiovisual Department, the Public Relations and Media Affairs Administration, the Faculty of Medicine and the event organizing team for their efforts deployed for the success of the event.



Dr. Yasser Al Mahmoud tours the exhibit area of Talents Event



Dr. Yasser Al Mahmoud honors an employee



A participant with her masterpieces



The event was a success with the attendance of employees

## Launching the Patient's Rights and Responsibilities Introductory Campaign



On 17 and 18 April 2016, the Executive Administration of Patient Experience has launched a campaign in the main hospital lobby to present the patient's rights and responsibilities towards King Fahad Medical City and its employees.

The integration and patients' satisfaction department executive director Dr. Ali Asiri, inaugurated the introductory campaign aiming at raising the awareness of the patients about their rights and responsibilities regarding his health condition, the establishment and the employees hence improving the therapeutic process and achieving its success.

The campaign coincide with the first anniversary of the integration and patients' satisfaction department. During this year, the department worked in collaboration with the other departments at King Fahad Medical City to improve the patient therapeutic experience through the studies and measuring the current situation. Therefore, the department will set and enhance the developmental projects which will directly affect the quality of health services provided thus raising the level of patient satisfaction and improving their therapeutic experience.

## Medical Devices Alert and Recall System

Healthcare Technology Management Administration

Post marketing surveillance in health facilities is considered one of the most important three surveillance stages of medical devices (Pre-marketing, marketing and post marketing surveillance), since most of the medical devices' problems resulting from production defects or related incidents occur while in use.

From this perspective, the regulatory bodies in cooperation with health facilities in countries subject to their surveillance are keen on tracking medical devices in order to receive the notices related to the technical and operational problems and the injuries caused by the use of these devices and that might affect patients or users – God forbids – and to work with manufacturers to take the corrective measures.

The medical devices alerts and recalls types are different in terms of their severity ranging from alerts and recalls related to technical faults in the device or its identification card, to problems related to incidents and injuries of patients or users. These alerts and recalls are dealt with according to their severity.

The alerts and recalls of medical devices are tracked through a system of international



warning centers such as NCAR in Canada, SADS in Asia and ECRI in USA, in addition to warning centers of different regulatory bodies existing all over the world.

King Fahad Medical City healthcare technology department is keen on the safety of patients and users of medical devices, therefore, it built communication bridges with local and international medical devices alerts and recalls centers such as the Saudi Food and Drug Authority, the US Food and Drug Administration and the ECRI, in order to receive alerts and recalls about incidents resulting from or caused by medical devices around the world and to take proactive and precautionary measures to prevent their recurrence. In fact, the number of alerts and recalls registered in 2015 reached around 125 alerts.

Human  
Senses

→ If human sense of smell is affected, sense of taste is also affected as the brain interprets signals from the nose and tongue. →







## KFMC Vision

To be the benchmark in provision of specialized healthcare.

## KFMC Mission

Dedication to provide highly specialized, evidence-based and safe health care, enhanced by education, training and research.



## A 5-Year Plan to Reduce Costs and Keep the High Quality

### Dr. Al-Yamany: Establishing Business Intelligence Management

Report – Muhammad Al-Ghanami

King Fahad Medical City has decided to establish a specialized department to analyze the data and information in order to support the decision makers, achieve a quantum leap in the city's performance and the quality of services provided, upgrade the health sector and give the benefit to the patients who are considered to be the first target of the services provided by the city.

The Business Intelligence Management is one of the internationally adopted methods for the health establishments. It has several nominations and translations such as the data analysis and operations researches which is a special management that collects the data and transforms them into information. This management extract whatever is useful in directing the establishment, introducing the sites for development and defining the danger zones while basing any decision on the informatics and data.

Dr. Mahmoud Bin Abdul Jabbar Al-Yamany, the Chief Executive Officer of King Fahad Medical City confirmed that the Medical City has adopted a management specialized in Business Intelligence which is considered a part of its strategy to develop the services performance and efficiency at all levels aiming at becoming the first management of its kind in the health care providers sector. The Business Intelligence Management covers the concerns of the health care providers. The management aims at providing better, faster and high quality services for the patients hence improving the general health condition of the society. This global view is the primary objective consisting of a taking a general look at the organization's performance, analyzing it and improving it with full transparency in addition to enhancing productivity. This will be reflected in adding space to accommodate the patients, increasing the human resources and developing it and receiving more of the beneficiaries. It is to note that the patients will benefit from these services as a result of the ability of administrators and doctors to make the right decisions at the right time.

#### Create a Unified Database

Dr. Al-Yamany explained that the work of the Business Intelligence Management will be done through several stages. The first stage



Dr. Mahmoud Al-Yamany

is to collect the information from their basic sources available in the electronic systems or at the several managements or departments in form of manually written information or accounting records. This management collects and categorizes the information so it would be easy to find them and analyzing them appropriately. Through this categorization, the information can be reviewed to ensure their accuracy and validity. Therefore the databases will become the main source for the reliable information in the medical city. The analysis process and report extraction will be based on these data that will be presented to the decision makers in order to evaluate and adopt them.

#### Integration of Roles

The Medical City Business Intelligence management director engineer Sari Al-Baric said that some people think that it is the role of the information or planning departments, however, it is completely different. The information management is responsible for creating programs and the electronic database without necessarily analyzing the data. In most of the facilities the information managements are expected to help with the information and not being responsible for them. Whereas the body responsible for the establishment of information would use the information management tools in analyzing its own data, assembling them and concluding decisions.

The planning department needs information. Inside the department there is a special section for the performance indicators. This section has a role similar to the business intelligence management role consisting of collecting the indicators, analyzing them, and presenting them to the managers inside or outside the city.

Since these roles are complementary and not contradictory, the Medical City Executive Board has decided to create the Business Intelligence Management and integrated it with the performance indicators Department, which would provide tangible aspect to the section consisting of gathering information from their basic sources while it has been gathered from the departments; the latter may not give the details required to do the necessary analysis.

## Internal Communication Effectiveness

The communication between the various departments within the same organization is very important because without this communication no achievement can be made. The absence of communication will hinder the coordination, integration and harmony among the departments. It is to note that a weak communication may cause the administrations to be less efficient in completing their tasks and responsibilities.

Several managers in leading institutions around the world have known for decades that a weak internal communication many result in material losses and the reduction of profits, as well as it may cause the staff to leave the company. In an international company, the staff turnover percentage reached 40% and they couldn't find the cause. After a while they noticed that the people are leaving their job because they are not loyal. However, loyalty has become the most important component for the innovation and creativity at work, and it can measure the exact strength of the workforce in the domestic and global market.

The weak internal communication will be reflected in the unsuccessful external communication with the outside world. The lack of communication between the staff will make them incapable of communicating successfully with the beneficiaries, since it reflects their ability to communicate. It is no secret to stress the importance of internal communication since it aims at transferring the information. Without the internal communication the information will not be transferred internally or externally. So, in order for the communication to achieve its desired objectives, it is very important to carefully draft the messages intended to be passed and published. This requires a strong knowledge of the targeted public so that the message will have a greater impact. If the properties and characteristics of the targeted audience were disregarded, the messages and communications will be null and void.

The communications shall not be held in one direction from the management to the staff or from the management to all beneficiaries or customers. It is very important to know the reactions of the other party in order to evaluate the communication taking into consideration that the communication should take place from top to bottom and vice versa. It is worth noting that reviewing the views, suggestions and proposals of the targeted party will help in making greater achievements.

Editorial Team

## KFMC Gets the Digital Certification Center's Accreditation

King Fahad Medical City has obtained the accreditation of the National Center for Digital Certification (NCDC). The NCDC is a governmental certification services provider created by the Ministry of Communications and Information technology.

Dr. Mahmoud bin Abdul Jabbar Al-Yamany, Chief Executive Officer of KFMC, said that this accreditation emphasizes the City's efforts in digitizing its e-government transactions. This process urgently requires meeting the need for digital certification services.

The accreditation enables the City to establish a secure electronic communication, achieve a high level of reliability

in e-government transactions in the Kingdom, and use the appropriate security technologies and the latest policies and procedures. Moreover, this step allows the City to make use of the NCDC services and issue digital certificates for the beneficiaries from its e-services.

Additionally, the accreditation contributes to activating digital certification services such as verifying IDs, e-signature, data coding, and handling certain challenges like verifying the identity of the parties involved in the e-transaction, the ability to discover modifications in the form or content of data, and the possibility to perform and conform an e-signature.



## IN THIS ISSUE



2

The Rehabilitation Hospital Launches a Talents Event



3

The International Federation accredits KFMC Football Academy



3

New mechanism to book an appointment at the employees' health clinic