

National الإسعاف Ambulance الوطني

الخطة الاستراتيجية 2020 - 2025



المحتوى:

المقدمة	03
رؤيتنا، رسالتنا، قيمنا	05
السياق	07
تحليل نقاط القوة ونقاط الضعف والفرص والتهديدات	09
الأولويات الاستراتيجية	10
تنفيذ الاستراتيجية	17
بطاقات الأداء المتوازن	17
مؤشرات الأداء المؤسسي	18
مؤشرات أداء العمليات وإدارات الدعم	22
خطة العمل	25

المقدمة

شهد العام 2020 الذكرى العاشرة لتأسيس الإسعاف الوطني متوجا بمسيرة نجاح حيث تطور فيها الإسعاف الوطني من شركة قائمة على مشروع واحد إلى جهة ريادية في مجال تقديم خدمات الإسعاف في مرحلة ما قبل المستشفى بالدولة. منذ التأسيس في أغسطس عام 2010، عمل الإسعاف الوطني على إرساء نموذج عمل يتسم بالتجديد والابتكار ويمتلك المقومات لتوفير خدمات إسعافية مميزة إلى الجمهور وكذلك إلى المؤسسات الخاصة والحكومية.

مع الخبرة الدولية التي وفرتها شركة أسبن ميدكل كشريك مؤسس، نجح الإسعاف الوطني في أن يكون مشاركا رئيسا في عملية تطوير خدمات الرعاية في مرحلة ما قبل المستشفى في الدولة. إن سعينا لتحقيق الامتياز والتزامنا الثابت بأفضل الممارسات الدولية ساعدا على إرساء معايير قياسية جديدة للجودة لشركائنا و لمنافسينا.

خلال السنوات الخمس الماضية واجه الإسعاف الوطني العديد من التحديات ولكن وفي كل مرة ومهما كان مستوى التحديات، أثبت الإسعاف الوطني أنه يمتلك القدرات الكافية والمرونة اللازمة للتعامل مع كافة التعقيدات المصاحبة للتغيرات في بيئة الأعمال.

إن أثر التغيرات غير المتوقعة التي تلت مرحلة ست سنوات عرفت فيها الشركة نمو سريع لا يزال يمثل التحدي الحقيقي الذي يفرض على الشركة إعادة توجيه استراتيجيتها وطرق عملها لتكون مواكبة لواقعها وللمتطلبات الجديدة لبيئة الأعمال.

منذ العام 2018 تم إنجاز الكثير من الأعمال والتحسينات لإحداث تغيير سلس وتدرجي حيث تحقق الكثير في مجالات تحسين استخدام الموارد وتحديث طرق أخذ القرار من خلال مراجعة السياسات وتشكيل اللجان وتفعيل آليات الحوكمة ونتج عن ذلك وفر هام شمل جميع الإدارات بالشركة. كما تم إعادة هيكلة الموارد البشرية ومع ذلك فإن الشركة مازالت تطمح الى المزيد من التنافسية للوصول الى المستوى المطلوب من الانتعاش في المستقبل

وبالنظر إلى تغيرات في بيئة الأعمال أصبح من الضروري أن يكون الهدف الأساسي الذي يحكم هذه الاستراتيجية هو توجيه الجهود إلى (تحقيق التنافسية) من خلال تحقيق معيار الكفاءات في جميع اقسام الشركة، سيتحقق ذلك من خلال تقييم دقيق لمعرفة أين نحن الان وماذا نريد ان نحقق وأين نريد أن نكون وأخيرا كيف يمكننا إنجاز ذلك.

إن تحقيق ايجابيات التنافسية سيتطلب منا حصر جميع إجراءات العمل المتبعة من القاعدة إلى القمة وذلك بهدف جعلها ذو كفاءة عالية وجدوى وتناغما مع الأهداف الاستراتيجية للشركة.



إن أي إجراء مهما كانت كفاءته معرض إلى التقادم حيث أنه وبمرور الوقت ستتخلله بعض التحديات مما يتطلب من الإدارة مراجعة الإجراءات بطريقة دورية والانتباه إلى أي ثغرات والعمل على سدها لتحسين تلك الإجراءات. إضافة إلى ذلك فإنه لا يوجد أي إجراء مصمم للبقاء إلى ما لا نهاية حيث أن التغيرات التي تطرأ على بيئة الأعمال تحتم على الجهات التي تعمل ضمن تلك البيئة التفاعل مع التغيرات ومن ثم التكيف معها. وعليه فإن استراتيجية 2020 - 2025 حددت بشكل واضح الأولويات والمنظورات التي سيتم تباعها بناء على مؤشرات أداء الجودة المعتمدة وذلك من أجل تحسين مخرجات الإجراءات في جميع المستويات لا سيما العليا منها.

تمثل استراتيجية 2020 - 2025 خارطة طريق ستقود عملنا بطريقة منظمة وتوجهنا نحو تحقيق الأفضل.

إن شركاءنا يقدمون لنا الدعم الكامل لتحقيق النجاح وبالمقابل علينا أن نثبت أننا أهل للثقة التي وضعت فينا.

رؤيتنا ، رسالتنا ، قيمنا

رؤيتنا

أن نتبوا موقع الريادة بالمنطقة في مجال خدمات الإسعاف وفي قيادة التغيير الاستراتيجي للخدمة الإسعافية في الدولة.

رسالتنا

أن نقدم خدمات طبية طارئة ذات جودة عالية في مرحلة ما قبل المستشفى لمجتمع دولة الإمارات

قيمنا

- السعي للتميز
- الاحترام
- النزاهة
- الدعم المتبادل

خدماتنا

- خدمات الإسعاف الطارئ في مرحلة ما قبل المستشفى للقطاع العام والقطاع الخاص
- خدمات الإسعاف الجوي
- تغطية الفعاليات
- النقل الطبي غير الطارئ
- التدريب على الرعاية في مرحلة ما قبل المستشفى وعلى الإسعافات الأولية



لمحة عن الإسعاف الوطني

تأسس الإسعاف الوطني في العام 2010 لإرساء نموذج متكامل لتوفير خدمات الإسعاف الطارئ يلبي احتياجات المتعاملين والجمهور في دولة الإمارات. منذ التأسيس، عمل الإسعاف الوطني على توفير خدمات إسعاف متميزة وفق أفضل المعايير الدولية والإرشادات التي تمت موافقتها مع السياق بالدولة.



2010

تأسس الإسعاف الوطني



الممكنات

عوامل النجاح والممكنات

- إرشادات سريرية وبروتوكولات معتمدة
- أسطول وفق المعايير العالمية
- غرفة عمليات متخصصة
- مركز تدريب معتمد (AHA, NAEMT, ASHI, NREMT)
- آيزو 9001 ، وآيزو 14001 و اعتماد الصحة والسلامة المهنية 45001
- اعتماد اللجنة الدولية المشتركة للنقل الطبي JCI

مركبة طوارئ	109
مركبات اسعاف	93
مركبات مستجيب أول	11
مركبات استجابة للحوادث	5
خدمات الطوارئ الجوية بالشراكة مع الجناح الجوي في وزارة الداخلية	
موظف من أكثر من 30 دولة	627
موظف طبي	505
فني طبي طوارئ	491
مسعفين	8
اطباء	6
مأمور عمليات ومتلقي بلاغات	40
بلاغ مستلم يوميا في المتوسط	308
بلاغ مفعّل يوميا في المتوسط	233
مريض يوميا تم التعامل معه في المتوسط	193

خدمات النقل غير الطارئ

إلى جانب الإسعاف الطارئ، يقدم الإسعاف الوطني خدمات النقل الطبي حيث يقوم بتوفير الخدمة بناء على طلبات الأشخاص الذين يحتاجون إلى أن يتم نقلهم من المنزل أو إلى منشأة أخرى. يعد النقل الطبي غير الطارئ من المجالات الهامة التي يجب العمل على تطويرها في المناطق الشمالية.

التدريب

للمحافظة على أداء طبي عالي المستوى، يقوم الإسعاف الوطني بتقديم الدورات التدريبية للطواقم الطبية حضوريا أو عن بعد بواسطة نظام إدارة التعلم.

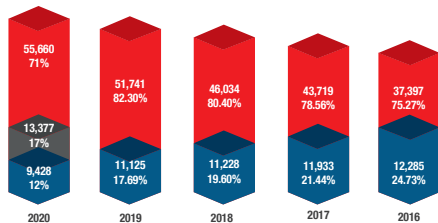
بالإضافة إلى ذلك، يقدم الإسعاف الوطني دورات إلى مختلف الشركاء والمعملاء من القطاع الخاص والقطاع الحكومي. كمركز معتمد من الجمعية الأمريكية للقلب AHA والجمعية الوطنية الأمريكية لفنيي طب الطوارئ NAEMT ومعهد الصحة والسلامة الأمريكي ASHI.

كما ينظم قسم التدريب دورات على الإسعافات الأولية بالإضافة إلى دورات مخصصة للمتخصصين في المجال الطبي الذين يساهمون في إدارة حالات الطوارئ الطبية والإصابات.

تغطية الفعاليات

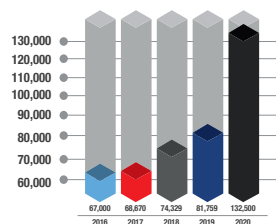
يوفر الإسعاف الوطني خدمات تغطية الفعاليات للقطاع الخاص والعام. بالرغم من أن هذا النشاط تقلص بسبب تفشي وباء كوفيد - 19، إلا أنه من المرجح أن يعرف هذا النشاط نموا في المستقبل ويتيح للإسعاف الوطني فرصة لزيادة الإيرادات والإعلان عن خدماته للجمهور والمعملاء المحتملين.

أنواع الحالات

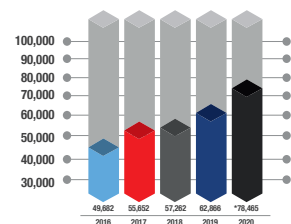


الحوادث القلبية 71% 62.30% 80.40% 78.56% 75.27%

البلاغات



المرضى



السياق

شهدت البيئة التي نعمل فيها العديد من التغيرات الداخلية والخارجية ومن المؤكد أن تشهد السنوات القادمة زيادة مضطردة على الخدمات الإسعافية وسنسعى لتلبية احتياجات متلقي خدماتنا وفقاً لتوقعات عملنا آخذين بعين الاعتبار منافسة مزودي الخدمات الإسعافية ولا سيما القطاع الخاص.

نحتاج في المرحلة القادمة الى تبني الابتكار في إجراءاتنا وطرق عملنا وذلك للمحافظة على مستوى خدماتنا والتفوق على منافسينا وعليه يجب أن تكون خدماتنا ذات جودة أفضل وبأقل تكلفة .

زيادة الطلب على الخدمة

نجاح الإسعاف الوطني أن يبني لنفسه سمعة جيدة لدى الجمهور من خلال الجاهزية الدائمة للاستجابة إلى جميع البلاغات حيث تضاعف الطلب على الخدمة 7 مرات في غضون سبع سنوات من انطلاق العمليات. ومن المتوقع أن يزيد الطلب على خدماتنا نظراً للزيادة المضطردة في عدد السكان وثقة الجمهور في نوعية الخدمات المقدمة من قبلنا .

وبالتالي ولضمان المحافظة على المستوى الحالي لجودة الخدمة وتحسينها سيتعين علينا مراجعة نموذج العمل باعتماد الاسناد على أساس الاولوية مما سيحتم إشراك موظفي غرفة العمليات بشكل أكبر في تحديد خطورة الحالة من خلال التصنيف المبني وأخذ قرار بخصوص نوع الاستجابة المطلوبة.

احتياجات أكثر تعقيداً لتحقيق مؤشر جودة الحياة

أدت الزيادة في عدد السكان والتغير في أسلوب الحياة الى ظهور احتياجات ومتطلبات جديدة ستتنامى مع مرور الوقت وعليه يتعين على الإسعاف الوطني الإستجابة إليها في إطار رؤية القيادة المتعلقة بالسعادة والإيجابية وتحقيق مؤشر جودة الحياة.

تشير الابحاث إلى أن ما يزيد على ثلث السكان بالدولة الذين تجاوزت أعمارهم 15 سنة يعانون من الوزن المفرط، الشيء الذي يؤدي إلى زيادة احتمال الإصابة بالعديد من الامراض المزمنة منها السكري من النوع الثاني وارتفاع ضغط الدم وأمراض القلب والشرابين مما يتطلب جاهزية لتوفير استجابة فعالة للحالات الطارئة المرتبطة بهذه الامراض. بالإضافة إلى ذلك تبين إحصائيات الحالات التي يتعامل معها الاسعاف الوطني أن الاصابات بأنواعها تأتي في المرتبة الثانية من حيث عدد البلاغات التي تتم الاستجابة إليها وهي من الحالات الطارئة التي يمكن أن ينتج عنها حالات وفيات أو إعاقات جسدية دائمة بما يترتب عن ذلك من آثار اجتماعية واقتصادية ونفسية على المرضى وعائلاتهم.

السياق

إن جميع هذه العوامل ستتطلب منا استخدام الموارد بشكل أمثل وتفعيل نموذج جديد يقوم على مزيج مرّن من الاسعاف الاساسي والاسعاف المتقدم ودوريات الاستجابة السريعة وذلك لاستمرار تقديم خدمات ذات جودة تحقق مؤشرات الاداء الاساسية المحددة من وزارة الداخلية.

توقعات أعلى من الجمهور

إن الجمهور الذي نتعامل معه يتطور باستمرار ويصبح لديه وعي أكبر بتحديات الصحة وبالتالي سيطلب أكثر فأكثر وعليه أن يتم إشراكه في القرارات التي تخص الخدمات الصحية المقدمة لهم وذلك حسب توجه إدارة القطاع الصحي بما في ذلك خدمات الاسعاف وعليه سيتعين علينا دعم مبادئ الشفافية والنزاهة في التعامل مع المشكلات التي تثار وبالتحديات التي تخرج عن نطاقنا .

التطور التكنولوجي

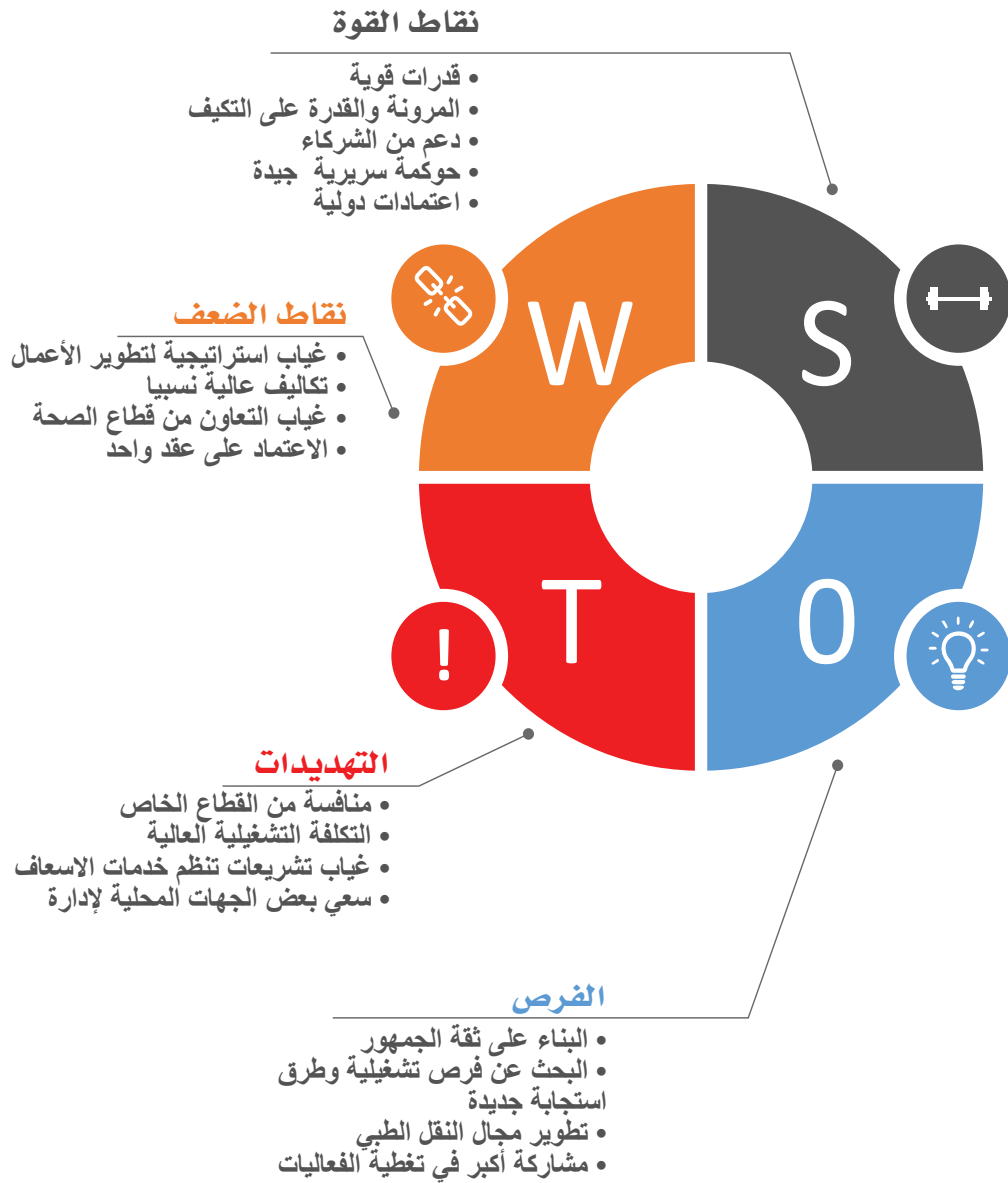
تتسم التكنولوجيا بتطور مستمر من شأنه أن يعزز الممكّنات التي تساعد ليس فقط على توفير خدمات إسعافية أفضل بل كذلك على توفير آليات إدارة الاجراءات وتحليل المخرجات ومن ثمة تحسينها. يشمل ذلك النفاذ اللحظي لقواعد بيانات المرضى، والربط بين قواعد بيانات المستشفيات مع مؤسسات نقل المرضى، ومواكبة المبادرات التي لا تعتمد على الأوراق.

إن تحقيق التنافسية يحتم على الشركة تحقيق سبق في استخدام الحلول التكنولوجية المعاصرة بالتعاون مع جهات تخصصية لتحسين الاجراءات مستقبلا.

سلامة الموظفين

تعد صحة الموظفين وسلامتهم من الاولويات التي توليها الشركة أهمية قصوى خصوصا وأن بعض ظروف العمل المتنوعة ليست تحت سيطرتنا مما قد تؤدي إلى مشاكل ذات علاقة بصحة وسلامة الموظفين مثل العنف والأمراض السارية وحوادث السير والمواد الخطرة وحوادث العمل. إن توفير شروط السلامة ضروري حيث أن الموارد البشرية هي الركيزة الاساسية التي يقوم عليها نجاح عمل الاسعاف الوطني

تحليل نقاط القوة ونقاط الضعف والفرص والتهديدات



الهدف من الاستراتيجية 2020 - 2025 تعزيز نقاط القوة من خلال البناء على التحسينات المتراكمة والمرونة التي تم تطويرها عبر السنوات والتي يمكن اعتمادها في تجاوز نقاط الضعف الأساسية والتي تتلخص في تباطؤ نمو الشركة.

الاستراتيجية مصممة على نحو يمكن من تحقيق الافضلية التنافسية من خلال تحسين الاجراءات الداخلية وتخفيض التكاليف بما يتيح عودة قوية إلى السوق. لن يتحقق ذلك الى عبر المواءمة بين جميع الممارسات والاعمال بالشركة لتكون موجهة نحو تحقيق الاهداف الاستراتيجية المضمنة في بطاقات الاداء المتوازن والتي تحدد المؤشرات الأساسية التي يتوجب اعتمادها التي سيكون الجميع مسؤولين عنها بدءا من الادارة العليا وصولا إلى الاداء الفردي للموظفين. سيركز منهج تطبيق الاستراتيجية على تحسين بيئة العمل وإشراك جميع الموظفين مع استخدام أدوات لقياس الاداء وتقييمه ولوضع أفضل الحلول للتعامل مع الفجوات والتحكم في التكاليف.

الأولويات الاستراتيجية

الأولوية 1 جودة رعاية المرضى وسلامتهم

- ضمان استجابة فعالة وتقديم الرعاية للحالات الحرجة في الوقت المناسب.
- توفير رعاية ذات جودة تلبي احتياجات المرضى.
- التعامل بمهنية وإبداء التعاطف في كل مرة.
- الحفاظ على سلامة المرضى

الأولوية 2 علاقات شراكة بناءة والامتثال

- دعم علاقات التعاون مع الشركاء.
- مزيد مواءمة الأداء مع متطلبات العملاء ومؤشرات الأداء الأساسية المتفق عليها.
- التأكد من الامتثال إلى اللوائح والمحافظة على اعتمادات ISO و JCI.

الأولوية 3 شعور الانتماء والالتزام

- التأكد من سلامة الموظفين الجسدية وراحتهم النفسية.
- تطوير ثقافة الالتزام المستمر والانتماء.
- تمكين المسعفين الإماراتيين.
- إرساء نموذج ناجح للقيادة.

الأولوية 4 شركة ذات أداء عالٍ ومنافسة

- انسيابية الإجراءات ومواءمتها لتحقيق أهداف الشركة.
- إدراج إدارة الجودة بناءً على تحليل البيانات.
- البحث في فرص الأعمال لزيادة الإيرادات ودعم الموقف المالي للشركة.
- تحسين الجدوى لتأمين الاستدامة المالية والقدرة التنافسية.

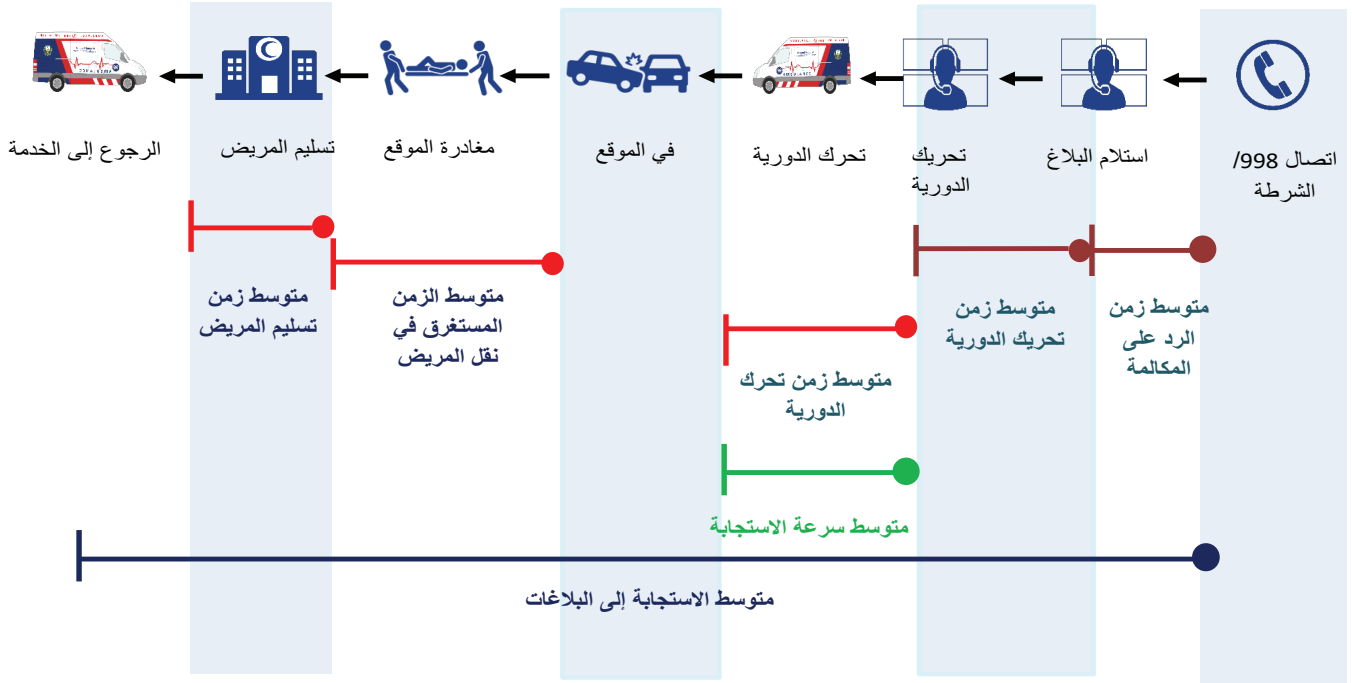
■ السعي للتميز ■ الاحترام ■ النزاهة ■ الدعم المتبادل

الألوية 1

جودة رعاية المرضى وسلامتهم

الهدف 1.1: توفير الرعاية في الوقت المناسب

سيعمل الإسعاف الوطني على تحقيق مؤشرات سرعة الاستجابة الخاصة بالحالات الحرجة ماعدا الحالات الخارجة عن نطاق الاستجابة من خلال الآتي:



- مؤشرات أداء واضحة للموظفين الذين سيكون لديهم إلمام بالمقاييس التي سيتم مراقبتها.
- مراقبة للأداء في جميع مراحل الاستجابة حسب المؤشرات والمستهدفات.
- ضوابط جودة لحل المشكلات في وقتها إما من خلال التدريب أو تحسين النظام.
- مؤشرات أداء واقعية تأخذ في الاعتبار مواقع الموارد وانشغالها وقت البلاغ.
- نظام معلومات متكامل لإصدار تقارير تعكس الأداء وتعتمد في أخذ القرارات.

الأولوية 1

جودة رعاية المرضى وسلامتهم

الهدف 2.1: توفير رعاية ذات جودة تستجيب إلى احتياجات المرضى

- مؤشرات أداء واضحة للموظفين الذين سيكون لديهم إلمام بالمقاييس التي سيتم استخدامها لمراقبة جودة الخدمات الصحية الموفرة
- تطبيق البروتوكولات الطبية الصحيحة عن طريق التدقيق الطبي والتدريب والملاحظات المستمرة.
- مراقبة الأداء من خلال أعمال التدقيق المنتظمة ورفع تقارير آنية عن الأداء الفردي.
- معالجة البيانات وتحليلها لقياس الأداء السريري ومخرجاته
- المحافظة على استمرارية التدريب في جميع جوانب تقديم الخدمة

الهدف 3.1: التعامل بمهنية وإبداء التعاطف في كل مرة

- التأكد من الاستجابة لجميع الملاحظات في الوقت المتفق عليه بشكل مهني .
- تدريب الموظفين ومراقبة المهارات الأولية والتواصل.
- الاستماع إلى طلبات المرضى وملاحظاتهم والاستجابة إليها بطريقة مهنية.

الهدف 4.1: الحفاظ على سلامة المرضى

- تعزيز مؤشرات الأداء الخاصة بسلامة المرضى.
- دعم تطبيق الإرشادات الخاصة بمكافحة العدوى ومخاطر السقوط.
- تحسين آليات تحديد المخاطر وإدارتها.

الأولوية 2

الشراكات البناءة والامتثال

الهدف 2.1: الحصول على الدعم من الشركاء

- التأكد من نطاق استجابة الاسعاف في الحوادث التي تتسبب في الاصابات المتعددة وفقا لخطط الاستجابة المعتمدة والمتفق عليها.
- تعزيز العلاقات مع قيادات الشرطة والدفاع المدني والمستشفيات والشركاء الآخرين للحصول على دعمهم الكامل.
- المشاركة مع الشركاء في التمارين والخطط المتفق عليها
- الاستفادة من الخبرات التخصصية للشركاء

الهدف 2.2: مواءمة الأداء مع متطلبات العملاء ومؤشرات الأداء المعتمدة.

- تحقيق مؤشرات الأداء الأساسية للشركاء وفق المعايير المطبقة في المجال.
- توفير حلول ذات جدوى مالية للعملاء
- موافاة العملاء بتقارير توضح المنجزات والتحديات.
- إشراك أصحاب المصلحة في أخذ القرارات المتعلقة بالخطط المتفق عليها لتحقيق الأفضل للعملاء والمرضى.

الهدف 3.2: الامتثال إلى اللوائح والمحافظة على اعتمادات JCI و ISO

- تحقيق المؤشرات الخاصة بالتراخيص وتسجيل المركبات.
- التأكد من الامتثال التام إلى المعايير والمتطلبات التي تنص عليها الجهات التنظيمية بخصوص استمرارية الأعمال، سرية معلومات المرضى، أمن الأنظمة المعلوماتية، المتطلبات القانونية .. إلخ.
- المحافظة على اعتمادات JCI و ISO كضمان للجودة والتعامل مع ملاحظات التدقيق الداخلي لضمان أعلى مستويات الحوكمة والشفافية.

الأولوية 3

الشعور بالملكية والمشاركة

الهدف 1.3: التأكد من سلامة الموظفين ومن صحتهم الجسدية والنفسية.

- التأكد من استمرارية توفر معدات الحماية الشخصية والتدريب والادوات اللازمة لتوفير بيئة عمل آمنة
- متابعة الاداء العقلي والعاطفي للموظفين من قبل قسم الجودة والصحة والسلامة والبيئة والصحة المهنية والدعم المعنوي لمعالجة تاثير الحوادث الخطرة على الحالة النفسية والجسدية والاجتماعية للموظفين.
- دعم الآليات التي تمكن من حصر أي ثغرات مرتبطة بجداول العمل والمناوبات وغيرها من العوامل التي قد تؤدي إلى ضغط نفسي وإنهاك بسبب العمل.

الهدف 2.3: تطوير ثقافة الالتزام والمشاركة

- انشاء قنوات اتصال لتشارك الأهداف والتوقعات.
- إشراك الموظفين في إجراءات التحسين
- انشاء برنامج مكافئات الموظفين لتعزيز مشاركتهم
- الاستماع للموظفين في العمل بكل شفافية ودعمهم بسرية تامة

الهدف 3.3: تمكين المسعفين الإماراتيين

- إشراك المسعفين الإماراتيين في تقديم الرعاية الصحية.
- دعم المسعفين الإماراتيين للارتقاء في السلم الوظيفي بناء على الأداء والمهارات.
- توفير دورات تدريب خاصة بالمسعفين الإماراتيين.
- تشجيع المسعفين للتقدم والتطور في مجال العمل من خلال الارشاد والتوجيه بناء على الاداء وفرص التطوير

الهدف 4.3: إرساء نموذج قيادي ناجح

- تقديم تدريبات لكل المستويات القيادية لتحسين الاداء.
- صياغة مؤشرات أداء لقياس جودة العمل وتأثيره على تحسين مؤشرات الاداء
- قياس اداء المدراء اعتماداً على مؤشرات اداء متعلقة بالادوار والمسؤوليات

الأولوية 4

مؤسسة ذات كفاءة وتنافسية عالية

الهدف 1.4: تبسيط الإجراءات ومواءمتها لتحقيق أهداف الشركة

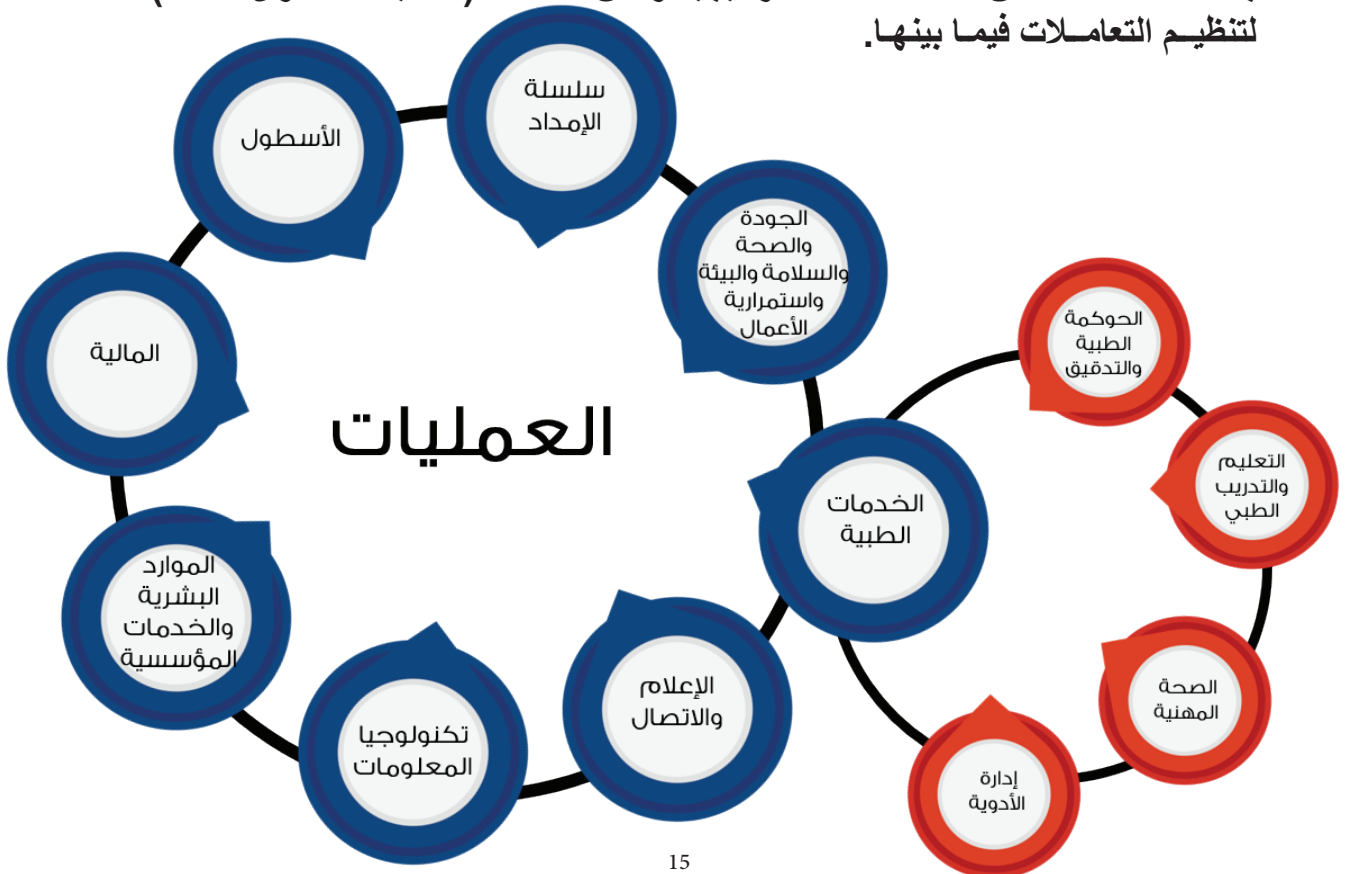
- مراجعة الإجراءات في مختلف الإدارات وحصر مخرجاتها وتقويمها.
- التأكد من فاعلية الإجراءات المشتركة بين الإدارات.
- إسقاط بطاقات الأداء المتوازن على وحدات العمل بالشركة لمواءمة أولويات هذه الوحدات مع مقاييس الأداء المؤسسي

تحقيق التضافر بين الإدارات

إن الهدف من هذه الاستراتيجية هو إحداث تغيير سلس وتدرجي يمكن الشركة من تحقيق التنافسية على مستوى جودة الخدمات المقدمة بالإضافة إلى تقديم عروض للخدمات ذات جدوى مالية

على الإدارات المختلفة تحقيق مؤشرات الأداء الخاصة بها ولكن في ذات الوقت عليها تحمل مسؤولية امتلاك نظرة شاملة لاحتياجات الإدارات الأخرى والتوجه الاستراتيجي للشركة.

بكون ان الاسعاف الوطني شركة خدمات فإن جميع الأنشطة تتمحور حول تقديم خدمات رعاية إسعافية متميزة. بالاشارة الى الرسم ادناه ، يتعين على الأقسام الأخرى التنسيق مع العمليات لتتمكن من تقديم خدماتها بالطريقة المثلى. إن الوسيلة لتحقيق ذلك أن تقوم جميع الإدارات بما في ذلك العمليات من اعتماد بطاقات أداء تعكس الأهداف الاستراتيجية ومن اعتماد (اتفاقية مستوى خدمة) لتنظيم التعاملات فيما بينها.

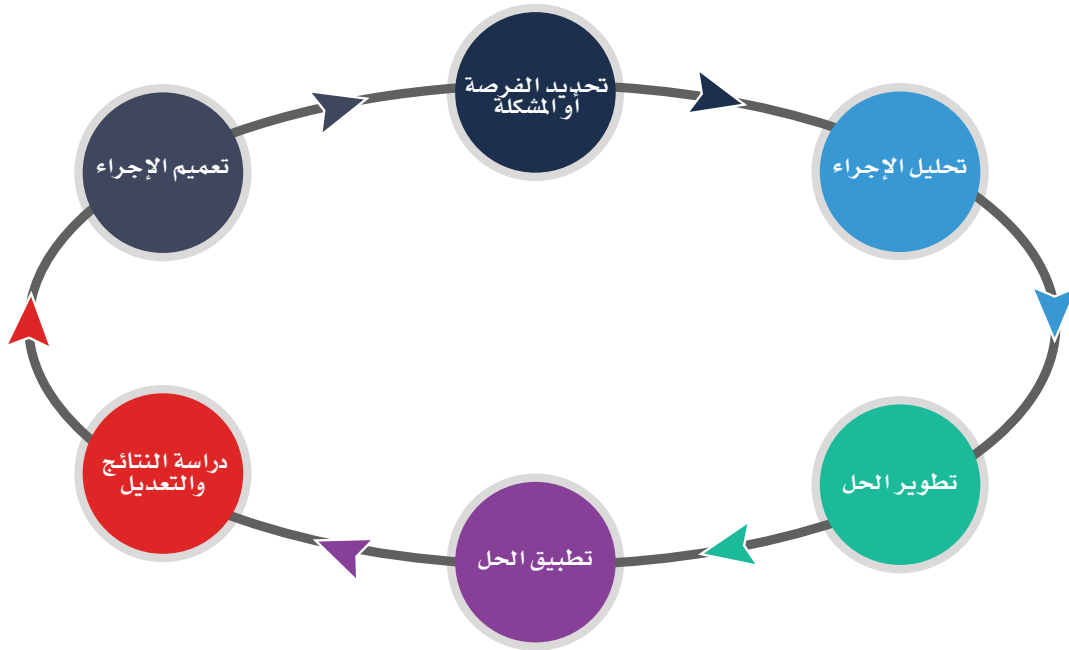


الأولوية 4

مؤسسة ذات كفاءة وتنافسية عالية

الهدف 2.4: تضمين إدارة الجودة على أساس تحليل البيانات المدققة

- تطوير الية متخصصة لمراقبة الأداء لكافة المستويات الوظيفية بناء على بيانات منظمة وأهداف قابلة للقياس من قبل فرق متخصصة.
- اعتماد نتائج تحليل البيانات المدققة و ابلاغ صناع القرار بالثغرات التي يجب معالجتها
- تحسين الإجراءات الداخلية والمشاركة بين الإدارات على أساس لوحات قياس، المؤشرات، الأخطاء الجسيمة، الملاحظات و الاستطلاعات.



الهدف 3.4: تعزيز الكفائات لضمان الاستدامة المالية والميزة التنافسية

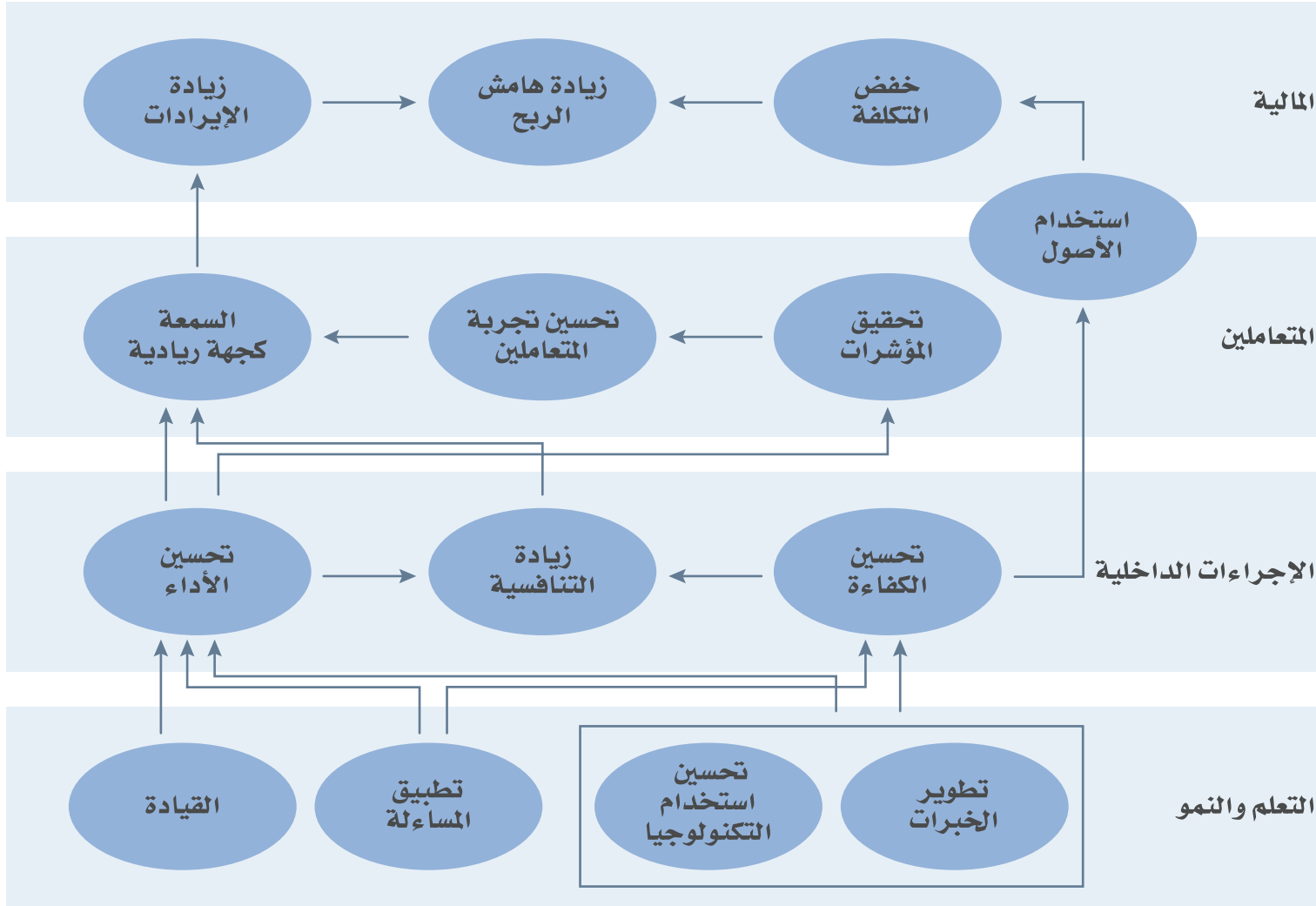
- تطبيق الضوابط الصحيحة لتحقيق الكفائات.
- تطوير برنامج ادارة الاصول وتدريب الموظفين عليه وتفعيل المساءلة لسوء الاستخدام أو الأضرار التي كان بالإمكان تجنبها.
- تطبيق مبدأ المسؤولية على العهدة في مناطق العمليات فيما يتعلق بالأصول والاجهزة والمستهلكات
- تعزيز التتبع الرقمي للأصول والجرد لتحديد المسؤوليات.

الهدف 4.4: الزيادة في الإيرادات وتعزيز الموقف المالي للشركة

- زيادة الكفاءة المالية لضمان التنافسية في السوق.
- تعزيز صورة الإسعاف الوطني من خلال جودة الخدمات الإسعافية المقدمة، و تكثيف الحملات على مختلف وسائل الاتصال والإعلام والإعلان.
- تعزيز فرص الأعمال من خلال عروض أكثر جذبا واستراتيجية قوية لتطوير الأعمال.
- بناء علاقات وشراكات قوية مع العملاء المحتملين والشركاء من أجل دعم وضع الإسعاف الوطني كأفضل مزود لخدمات الإسعاف.

تنفيذ الاستراتيجية

1 - بطاقات الأداء المتوازن

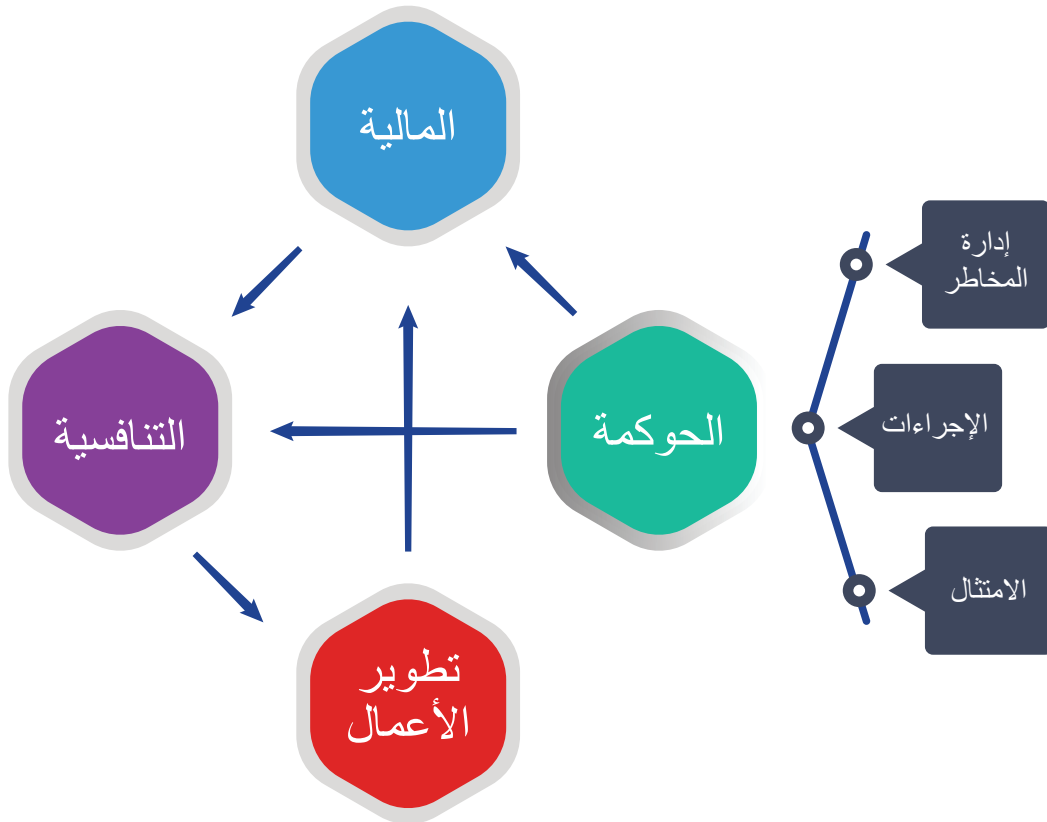


إن الهدف الأساسي من اعتماد بطاقات الأداء المتوازن هو وضع آلية لإدارة الأداء من خلال استخدام مزيج من المقاييس التي تشمل العناصر المالية وغير المالية. بما أن دور الإسعاف الوطني الأساسي هو دعم جهود الحكومة في تحقيق مؤشر السعادة، فلا يمكن التغاضي عن هذا الجانب من خلال تركيز الاهتمام على الأداء المالي وحده والذي مع ذلك يبقا مهما لضمان الاستمرارية ولتحقيق قيمة مضافة أفضل مقارنة بالجهات الأخرى. إن بطاقات الأداء المتوازن ستتمكن الشركة من ممارسة آليات داخلية أكثر كفاءة للضبط والحوكمة لتحقيق التوازن وفي ذات الوقت تحقيق مصالح الجهات المتعاقدة وأصحاب العلاقة والجمهور.

تنفيذ الاستراتيجية

2 - مؤشرات الأداء المؤسسي

تهدف هذه المؤشرات إلى قياس أداء الشركة العام مقارنة بالأهداف المرسومة وبالتوجه المتبع لتحقيق التنافسية من خلال مراجعة شاملة وتدرجية تضمن أعلى مستويات الكفاءة والفاعلية التي من شأنها تجنب الشركة أي مخاطر مالية وتمكينها من استعادة مكانتها في سوق الأعمال وتحقيق مصلحة المساهمين. إن تحقيق الأهداف لا يعتمد على تطبيق مبادئ المحاسبة المالية فقط بل كذلك وبالأساس على تطبيق مبادئ الحوكمة التي يجب أن تشمل جميع النشاطات بالشركة سواء كانت نشاطات إدارية أو نشاطات دعم أو عمليات. فالأداء المؤسسي هو نتاج لحسن الأداء والقرارات الصائبة انطلاقاً من القاعدة وصولاً إلى القمة والعكس بالعكس في علاقة سواء بالإجراءات الداخلية أو بالتفاعل مع الشركاء الخارجيين والجمهور وتلبية متطلباتهم.



تنفيذ الاستراتيجية

1.2 الحوكمة

1.1.2 الامتثال

التدقيق الخارجي:

المؤشر: ما لا يزيد على ملاحظتين (خطر عال).
الإجراء: مراجعة التقارير السابقة وغلق أي ملاحظات مفتوحة وتطبيق التوصيات قدر الإمكان مع اتخاذ جميع الإجراءات الاستباقية لتوفير جميع المتطلبات والأدلة الداعمة مستقبلاً.

جهات الاعتماد:

المؤشر: النجاح في اعتمادات آيزو واللجنة الدولية المشتركة، غيرها من عمليات التدقيق بحيث لا يزيد عن ثلاث ملاحظات عالية المخاطر.
الإجراء: اعتماد الإرشادات كجزء من الإجراءات المتبعة في تأدية العمل اليومي.

الشركاء

المؤشر: المشاركة في 100% من التمارين التي تنظمها الجهات الاتحادية ضمن الاتفاقيات الحالية.
المؤشر: تحقيق مؤشرات الأداء المسقطة من وزارة الداخلية.
المؤشر: الحصول على 80%- 90% امتثال لخطة استمرارية الأعمال المسقطة من الهيئة الوطنية لإدارة الطوارئ والأزمات والكوارث.

2.1.2 إدارة المخاطر

تشمل إدارة المخاطر تخفيف من كل ما من شأنه أن يؤثر سلباً على الشركة سواء داخلياً أو خارجياً. فإدارة المخاطر لا تقتصر فقط على الموقف المالي للشركة بل تطبق على جميع الإجراءات المتبعة سواء الإدارية أو العملياتية.

إن الهدف من إدارة المخاطر هو إيجاد آلية منظمة لحصر أي ثغرة لها أثر قائم أو محتمل على الأداء أو على وضع الشركة في تعاملاتها الخارجية سواء كان المصدر عوامل داخلية (إجرائية أو فردية) أو عوامل خارجية (منافسة - تغير في عوامل السوق..). يتم تصنيف المخاطر وفق درجة الأثر ومجاليه:

- أثر مالي (احتمالية فقدان عقد / تسجيل خسائر)
- أثر على سمعة الشركة (خطأ مهني - التأخر في الاستجابة)
- أثر على صحة العاملين أو معنوياتهم (إصابات)
- أثر على المتعاملين (عدم توفير مستوى الخدمة المطلوب)

تنفيذ الاستراتيجية

3.1.2 تحسين الإجراءات

إن اعتماد بطاقات الأداء المتوازن والأهداف الاستراتيجية من قبل جميع الإدارات سيسمح بتحسين الأداء داخل الإدارة نفسها حيث أنه سيتم قياس الإجراءات بمدى مساهمتها في تحقيق مؤشرات الأداء المؤسسي ومدى تناغمها وتكاملها مع الإدارات الأخرى. سيتطلب ذلك حصر جميع الإجراءات وإسناد مؤشرات قابلة لقياس المخرجات المحققة منها وارتباطها بالأهداف الاستراتيجية.

2.2 التنافسية

تتحقق القدرة التنافسية نتيجة لتضافر عاملين أساسيين وهما جودة الخدمة المقدمة من جهة والتحكم في التكلفة وبما يخدم مصلحة المتعاقد والشركة. فالتجربة السابقة للإسعاف الوطني تبين أنه وحتى في حالة الحصول على عقود تحقق هامش ربح جيد إلا أنه سرعان ما يتم فقدان تلك العقود بسبب التكلفة العالية. الهدف من الخطة الاستراتيجية هو إيجاد العوامل التي ستمكن من الدخول في عقود طويلة المدى تحقق هامش ربح ومعقول عن طريق السيطرة على تكاليف تقديم الخدمات.

3.2 تطوير الأعمال

في حالة توفر الشروط أعلاه سيكون بإمكان الإسعاف الوطني التقدم بعروض أسعار جاذبة للعملاء الذين أنهوا العلاقة التعاقدية مع الشركة لتوفر بدائل أقل تكلفة. وبدءاً من الربع الأخير من العام 2020 سيتم تركيز الاهتمام على إعادة العقود التي خسرتها الشركة و استكشاف مجالات أخرى لتطوير الأعمال.

تنفيذ الاستراتيجية

4.2 المالية:

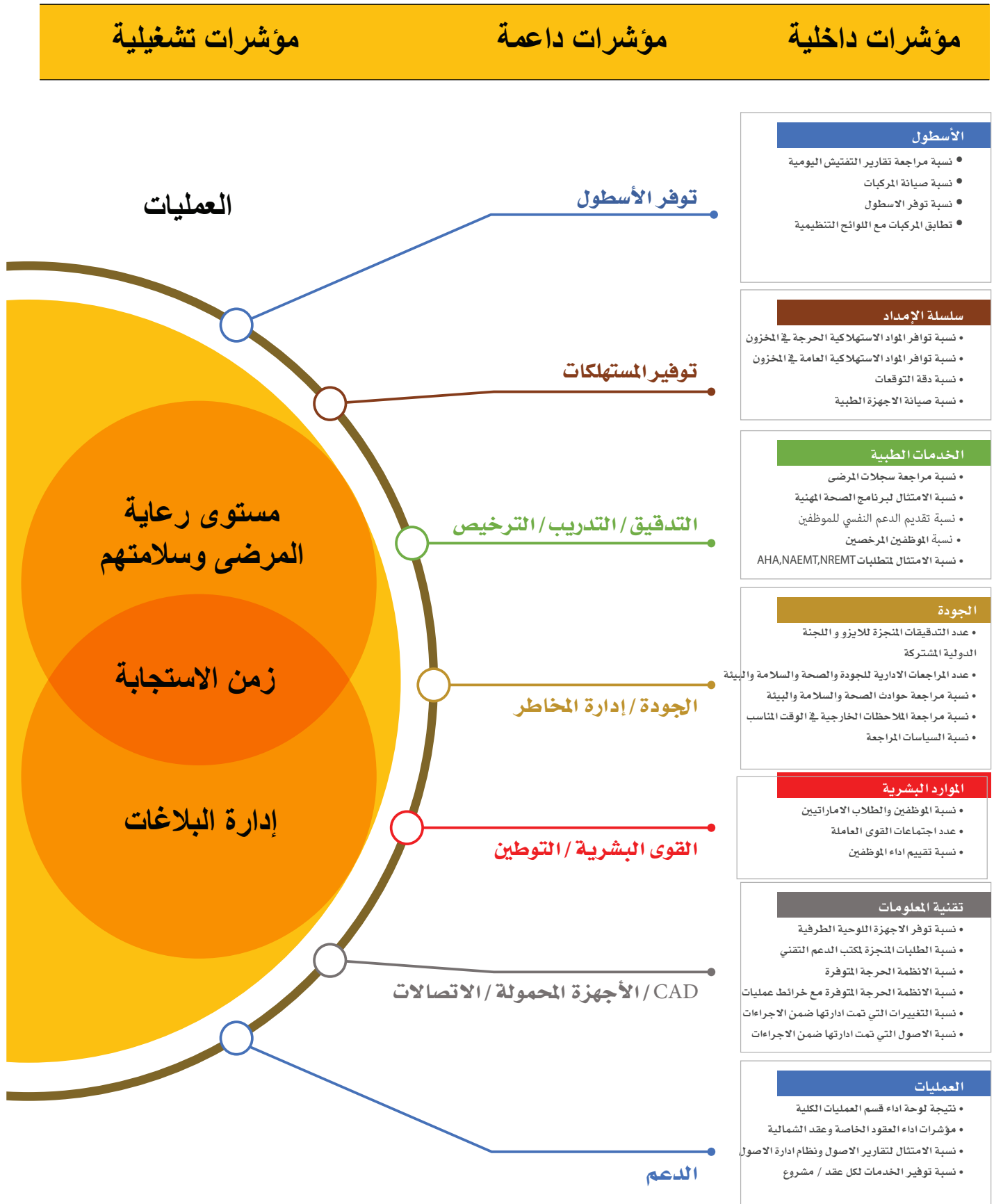
مهما كانت جودة الخدمات المقدمة جيدة ، فإن الشركة لن تستطيع تحقيق الاستمرارية ما لم يكن وضعها المالي جيدا وعليه تم تحديد مؤشرات تعد الحد الأدنى الذي يتعين تحقيقه لضمان مواصلة العمل على أن يتم مراجعة المؤشرات تبعا لنجاح الشركة في تطوير الأعمال وإبرام عقود جديدة تؤمن لها القدرة على التمويل الذاتي.

المؤشرات المالية:

الوصف	مؤشر للعامين 2021 - 2022	مؤشر العامين 2023-2024
صافي هامش الأرباح	لا يقل عن 0%	لا يقل عن 3%
العائد على رأس المال	لا يقل عن 0%	لا يقل عن 0%
إجمالي الأرباح	لا تقل عن 15%	لا يقل عن 15%
التكاليف الإدارية والعمومية	لا تزيد على 15%	لا تزيد على 15%
نسبة النقدية	لا تقل عن 2 على مدى أشهر السنة المالية	لا تقل عن 2 على مدى أشهر السنة المالية
التدقيق الخارجي	ما لا يزيد على ملاحظتين "خطر عال"	ما لا يزيد على ملاحظتين "خطر عال"
مقياس خطر الإفلاس (علامة ألتمن-زي)	ما لا يقل عن 2.99 على مدى أشهر السنة	ما لا يقل عن 2.99 على مدى أشهر السنة

تنفيذ الاستراتيجية

3 - مؤشر أداء العمليات وإدارات الدعم



تنفيذ الاستراتيجية

2.3 المؤشرات الاستراتيجية والقياس

- المكونات الهيكلية

المجال	المالك	الوصف	المستهدف
المنشآت	الحوكمة الطبية	نسبة المنشآت المرخصة من قبل الهيئات الصحية	98%
الأسطول	الأسطول	توفر الأسطول	90%
سلسلة الإمداد والمشتريات	سلسلة الامداد	نسبة توافر المواد الاستهلاكية الحرجة	90%
		نسبة صيانة المعدات الطبية	95%
		تشغيل غرفة العمليات	99%
		تشغيل اللوحات الطرفية MDTs	99%
تقنية المعلومات	تقنية المعلومات		
القوة العاملة	الموارد البشرية	توفر الموظفين	90%
	الجودة والصحة والسلامة والبيئة	نسبة رضا الموظفين	75%
	الموارد البشرية	نسبة الاستقالات	أدنى من 13%
الحوكمة السريرية	الحوكمة الطبية	نسبة السجلات المدققة	10%
	الحوكمة الطبية	نسبة الموظفين المخولين لممارسة المهنة	98%
	التعليم الطبي	نسبة التطوير المهني والتدريب الطبي المستمر	90%
	الحوكمة الطبية	نسبة السياسات الطبية التي تمت مراجعتها	90%

الإجراءات

- سرعة الاستجابة

المنطقة	درجة الخطورة: خطير جدا			درجة الخطورة: خطير			درجة الخطورة: متوسط وعادي		
	المسافة	المؤشر	النسبة	المسافة	المؤشر	النسبة	المسافة	المؤشر	النسبة
داخلية	0-5 كلم	08 د	80%	0-5 كلم	12 د	80%	0-5 كلم	12 د	80%
	5-15 كلم	15 د	80%	5-15 كلم	20 د	80%	5-15 كلم	20 د	80%
خارجية	0-10 كلم	10 د	80%	0-10 كلم	10 د	80%	0-10 كلم	10 د	80%
	10-15 كلم	30 د	80%	10-15 كلم	30 د	80%	10-15 كلم	30 د	80%
	+15 كلم	45 د	80%	+15 كلم	45 د	80%	+15 كلم	45 د	80%
بعيدة	جناح الجو / فرق الإنقاذ								

تنفيذ الاستراتيجية

المجال	المالك	الوصف	المستهدف
التوثيق	الحوكمة الطبية	نتيجة سجلات المرضى	90%
سلامة المرضى	العمليات	نسبة الحوادث التي تمس سلامة المرضى	أدنى من 5%
	الحوكمة الطبية	نتيجة تقييم المرضى	90%
الامتثال العام للبروتوكولات	الحوكمة الطبية	نسبة الامتثال إلى البروتوكولات CGP134	90%
إدارة الألم	الحوكمة الطبية	نتيجة إدارة الألم	95%
الإصابات الخطيرة مع مؤشر الصدمة العالية	الحوكمة الطبية	نتيجة إدارة السوائل الوريدية	90%
نزول نسبة السكر بالدم	الحوكمة الطبية	نسبة المرضى الذين يعانون من نزول في نسبة السكر بالدم 72mg/dl الذي تم معالجتهم.	98%
آلام الصدر	الحوكمة الطبية	نسبة المرضى الذين عانوا من نوبة قلبية وتم إعطائهم أسبرين	90%

-مخرجات المرضى

المجال	المالك	الوصف	المستهدف
إدارة الألم	الحوكمة الطبية	إدارة المسكنات للألم	95%
السكتة القلبية	الحوكمة الطبية	الإنعاش القلبي الرئوي مع الادوية الوريدية (ادرينالين 1:10,000 والأدوية الوريدية)	90%
رضا المرضى	الجودة والصحة والسلامة والبيئة	نتيجة رضا المرضى	9
رضا الشركاء	الجودة والصحة والسلامة والبيئة	نتيجة رضا الشركاء	8.5

تطبيق الاستراتيجية

خطة العمل

منظور المرضى: رعاية المرضى وسلامتهم					
المرجع	الوصف	المبادرة		المسؤول	الدعم
1.1	تقديم رعاية المرضى في الوقت المناسب للحالات الحرجة	مشاركة مؤشرات الأداء المتعلقة بتقديم رعاية للمرضى في الوقت المناسب.		العمليات	الجودة والصحة والسلامة والبيئة
		إطلاق ICCO لتحسين إدارة البلاغات والإنسان واحتساب المؤشرات.			إدارة المشاريع/ تكنولوجيا المعلومات
		إطلاق آلية BI لتحليل الداء			تقنية المعلومات
		إنشاء فريق لتحليل البيانات			المدير الإداري والطبي التنفيذي
		تقديم تقارير لمؤشرات أداء وقت الاستجابة وتنفيذ الاجراءات التصحيحية في حالة عدم وصول للهدف			الجودة والصحة والسلامة والبيئة
2.1	تقديم رعاية ذات جودة عالية تلبي احتياجات المرضى	الاتفاق مع وزارة الصحة بشأن وقت تسليم المرضى		الخدمات الطبية	المدير الإداري والطبي التنفيذي / مدير علاقات الشركاء
		الربط بالمؤشرات: مؤشر سرعة الاستجابة			
		ربط تقرير التدقيق الطبي بالاجراءات التصحيحية			ضابط الحوكمة الطبية والتدقيق
		مشاركة مؤشرات الأداء المتعلقة بتقديم رعاية للمرضى ذات جودة عالية			الجودة والصحة والسلامة والبيئة
		تطبيق الية BI للحصول على البيانات لأغراض التدقيق الطبي والبحث			ضابط الحوكمة الطبية والتدقيق/تقنية المعلومات
3.1	التعامل بمهنية وإظهار التعاطف في جميع الحالات الطبية	إحالة الموظفين الطبيين الى إعادة التقييم والإرشاد والتدريب بناء على نتائج التدقيق الطبي		الجودة والصحة والسلامة/البيئة/العمليات	العمليات(الإرشاد) / التدريب الطبي
		اجراء عمليات تدقيق بناء على معايير اللجنة الدولية المشتركة			الجودة والصحة والسلامة والبيئة/العمليات
		تطوير أساليب تعلم جديدة لازمة لتعزيز تقديم الخدمات			التدريب الطبي
		اعتماد التدريب على مهارات التواصل			الملاحظات / التدريب الطبي
		التأكد من تطبيق عمليات الملاحظات والتعامل مع الشكاوي			الملاحظات
4.1	المحافظة على سلامة المرضى	القيام بعمليات تدقيق الأداء بناء على معايير التدقيق الطبي واللجنة المشتركة الدولية والايرو		الخدمات الطبية	الجودة والصحة والسلامة والبيئة/العمليات
		التطوير المستمر على برنامج إدارة المخاطر لتخفيض مخاطر السلامة			
تعزيز برنامج مكافحة العدوى ومتطلبات سلامة المرضى					
الربط بالمؤشرات: مؤشر تطبيق التدقيقات الداخلية المنجزة					
الربط بالمؤشرات: مؤشر رضا المرضى					

تنفيذ الاستراتيجية

منظور الشركاء: إنشاء علاقات شراكة قوية وتحقيق الامتثال.				
المرجع	الوصف	المبادرة	المسؤول	الدعم
1.2	التنسيق مع الشركاء	ترتيب اجتماعات دورية مع الشركاء لمناقشة الوضع والمتطلبات	الرئيس التنفيذي	مدير علاقات الشركاء
		إصدار تقارير شهرية عن الاستجابة إلى بلاغات الدفاع المدني		تقنية المعلومات
		تعزيز العلاقات مع الشركاء (الدفاع المدني، الشرطة ، وزارة الصحة والمستشفيات الحكومية)		مدير علاقات الشركاء/ المدير الإداري
		مشاركة الشركاء في التمارين والخطط		الطبي التنفيذي/ العمليات
		توزيع استثمارات رضا الشركاء على الشركاء الاستراتيجيين للحصول على الملاحظات والتعامل مع أي قضايا مثارة.		مدير علاقات الشركاء/ الجودة والصحة والسلامة والبيئة /
الربط بالمؤشرات: مؤشرات رضا الشركاء				
2.2	مواءمة الأداء مع متطلبات العملاء والشركاء	إنشاء مؤشرات أداء طبقا لمتطلبات العملاء والممارسات الدولية في حدود الموارد المتاحة.	الرئيس التنفيذي	العمليات
		مراجعة هامش الربح ليتماشى مستوى الخدمة مع موازنة العميل.		المدير المالي التنفيذي
		التواصل مع الشركاء في القرارات للخطط المتفق عليها		مدير العمليات التنفيذي
		إصدار تقارير شهرية عن الخدمات لقيادات الشرطة في المناطق الشمالية		مدير التواصل الخارجي
الربط بالمؤشرات: مؤشرات تابعة للعقود				
3.2	الامتثال للوائح التنظيمية والمحافظة على اعتمادات اللجنة المشتركة والايرو	مراجعة جميع الإجراءات لإغلاق أي نقاط عالقة	الجودة والصحة والسلامة والبيئة	مدراء الاقسام
		تطبيق مؤشرات الرئيسية المتعلقة باللوائح التنظيمية		مدراء الاقسام
		التأكد من تطبيق الإرشادات في العمل اليومي ومراقبة الأداء		مدراء الاقسام
		تلبية متطلبات الهيئة الوطنية لإدارة الأزمات والطوارئ الخاصة بخطة استمرارية الأعمال		مدراء الأقسام/ فريق استمرارية الأعمال
الربط بالمؤشرات: مؤشرات الامتثال للسجل القانوني مؤشرات تطبيق متطلبات استمرارية الاعمال				

تطبيق الاستراتيجية

منظور الموظفين: الامتلاك والالتزام				
المرجع	الوصف	المبادرة	المسؤول	الدعم
1.3	ضمان صحة الموظفين وسلامتهم النفسية	إنشاء لجنة الصحة والسلامة للتعامل مع الأمور المتعلقة بصحة الموظفين وسلامتهم	المدير الإداري الطبي التنفيذي	الجودة والصحة والسلامة والبيئة/ الخدمات الطبية / الموارد البشرية
		تعزيز برنامج الدعم النفسي للموظفين		فريق الدعم النفسي للموظفين / فريق الصحة المهنية
		تقديم برنامج مستمر لمراقبة الصحة المهنية .		فريق الصحة المهنية
		الربط بالمؤشرات: مؤشر معدل غيابات الموظفين الناتجة عن إصابة عمل @ مؤشر مراجعة حوادث الصحة والسلامة والبيئة @ مؤشرات نسبة اكتمال رجوع الموظفين اللاحقين للعمل والسلامة والبيئة @ مؤشر توفير الدعم النفسي للموظفين		
2.3	ثقافة التوافق المستمر والشعور بالامتلاك	إيصال الرؤية الاستراتيجية والتوجهات والمؤشرات مع المؤسسة	المدير التنفيذي	الجودة والصحة والسلامة والبيئة/مدراء الأقسام
		إنشاء نظام تحفيز لمكافأة الالتزام بالأداء المتميز.		المدير الإداري الطبي التنفيذي/ الموارد البشرية
		إنشاء قناة تواصل بين الإدارة والموظفين للرد على طلبات الموظفين ومشاكلهم		مدراء الأقسام
		تعزيز نظام إشراك الموظفين من خلال اقتراح تحسينات على طرق تقديم الخدمة.		الجودة والصحة والسلامة والبيئة/مدراء الأقسام
الربط بالمؤشرات: مؤشر رضا الموظفين @ المؤشرات الاستراتيجية والتشغيلية				
3.3	تمكين المسعفين المواطنين	إشراك المسعفين الإماراتيين بشكل أفضل وقياس أدائهم.	الموارد البشرية	العمليات
		تشجيع التقدم الوظيفي من خلال تقديم تدريب للمسعفين الإماراتيين وتقديم الارشاد والتوجيه		العمليات/التعليم الطبي
		وضع خطة لترقية المسعفين الإماراتيين الذين يشبثون الكفاءة اللازمة.		العمليات
الربط بالمؤشرات: مؤشرات القوة العاملة الاماراتية				
4.3	إرساء نموذج قيادي ناجح	تعزيز المساهمة بناء على الأداء والنتائج.	المدير التنفيذي	مدراء الأقسام
		توفير التدريب للمناصب الإدارية لتعزيز مهاراتهم القيادية		التعليم الطبي
		قياس أداء المدراء بناء على مؤشرات أداة مرتبطة بالادوار والمسؤوليات		الموارد البشرية
		تطوير نظام لمراقبة نتائج مؤشرات الأداء للتأكد من الكفاءة العالية		الجودة والصحة والسلامة والبيئة/مدراء الأقسام
الربط بالمؤشرات: المؤشرات الاستراتيجية @ مؤشر رضا الموظفين				

تنفيذ الاستراتيجية

شركة ذات أداء عالٍ وتنافسي				
المرجع	الوصف	المبادرات	المسؤول	الدعم
1.4	تبسيط ومواءمة الإجراءات الداخلية لتحقيق الأهداف المؤسسية	مراجعة وتقييم جميع الإجراءات ومخرجاتها للتأكد من أنها تعكس الأهداف الاستراتيجية والمؤسسية	المدير الإداري الطبي التنفيذي	الجودة والصحة والسلامة والبيئة/مدراء الاقسام
		إنشاء اتفاقيات خدمة بين الأقسام		
		توزيع بطاقات النتائج الاستراتيجية لوحدة العمل		
		مراجعة السياسات والإجراءات بناء مراجعة المالك وصاحب المصلحة بالتمشي مع العمليات المعتمدة		
		الربط بالمؤشرات: مؤشرات تقارير اتفاقيات الخدمة بين الأقسام		
2.4	تضمنين إدارة الجودة بناء على نتائج تحليل البيانات التي تم التحقق من صحتها	تعزيز المهام المتعلقة بضمان الجودة لفريق الجودة والصحة والسلامة والبيئة	المدير الإداري الطبي التنفيذي	الجودة والصحة والسلامة والبيئة
		استخدام نتائج مقاييس الأداء لتحسين العمليات داخليا وبين الاقسام		الجودة والصحة والسلامة والبيئة
		إنشاء تقارير لتحليل الأداء ورفعها إلى الإدارة التنفيذية للمشورة والعمل بها.		مدراء الاقسام
الربط بالمؤشرات: مؤشرات المؤشرات				
3.4	تعزيز الكفاءة لضمان الاستدامة المالية والتنافسية	تحديد مستهدفات الأقسام للعمل على خفض التكاليف من خلال تحسين الإجراءات واستخدام الأصول.	المدير التنفيذي	المدير التنفيذي المالي/ المدراء الاقسام
		مراجعة اتفاقيات تقديم الخدمة للتفاوض مع الموردين.		التنفيذين
		تقديم التوعية لنشر ثقافة المسؤولية للاستخدام الخاطئ والاعطاء التي من الممكن تجنبها		المدير الإداري الطبي التنفيذي /ملاك الأصول والخدمات/ المشتريات
		مراجعة القوى العاملة والكفاءات مقارنة بأحجام العمل لتحديد الإنتاجية واعتماد إجراءات تصحيحية.		سلسلة الامداد / التعليم الطبي
		تحسين استخدام الأصول من خلال تفعيل مبدأ العهدة حسب الأقسام ومراكز الإسعاف.		الموارد البشرية / مدراء الاقسام
		تحسين إجراءات تتبع الأصول حسب الأقسام والمراكز وطبقا لإجراءات موحدة.		المدير الإداري الطبي التنفيذي / ملاك الأصول
		الربط بالمؤشرات: مؤشرات الاداء المالية		
4.4	زيادة الإيرادات والربحية.	التحكم في المصاريف	المدير التنفيذي	المدير التنفيذي المالي/ المدراء الاقسام
		تحسين التنافسية من خلال تقديم عروض أكثر جذبا للعملاء السابقين والمحتملين.		المدير التنفيذي المالي
		المحافظة على حملات إعلامية قوية		التسويق
		البحث عن موظفي خط أول أقل تكلفة.		الموارد البشرية
		استكشاف فرص تطوير الأعمال من خلال تنفيذ استراتيجية وخطة عمل لتطوير الأعمال.		المدير التنفيذي المالي
الربط بالمؤشرات: مؤشرات الاداء المالية				