



جمعية معافاة الصحة
Moafa Health Association
مرخصة من الوزارة الصحية والتنمية رقم ١٢٦

نظام الإجراء الداخلي

(إدارة الجودة)

٢٠٢٢/٠٦/٠١

التاريخ

1.0

الإصدار

MHA-QP-01

رمز الوثيقة



جمعية معافاة الصحة
Moafa Health Association

مرخصة من الوزارة الصحية والتنمية رقم ١٢٦

نظام الإجراء الداخلي

(إدارة الجودة)

إجراء الجودة

MHA-QP-00

التاريخ	التوقيع	الوظيفة	الاسم	
		مدير الجودة		إعداد
		مدير الجودة		مراجعة
		رئيس مجلس الإدارة		اعتماد



جمعية معافاة الصحة
Moafa Health Association
مجلس من البحوث الطبية والصحة والتنمية البشرية ١٩٩٠

نظام الإجراء الداخلي

(إدارة الجودة)

٢٠٢٢/٠٦/٠١

التاريخ

1.0

الإصدار

MHA-QP-01

رمز الوثيقة

1 الغرض

لتعريف الأسس والقواعد والتأكد من أن الوثائق يتم تطبيقها بداية من شراء و توفير الدواء حتى تسليمه للمستفيد بغرض توحيد جميع المعلومات الموثقة والحفاظ على نظام إدارة جودة متوازن لجمعية معافاة الصحة، مع مراعاة المتطلبات الضرورية.

ضمان استمرارية أعمال الجمعية والتدقيق الدوري عليها بغرض التحسين المستمر، واتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة لحالات عدم المطابقة.

2 النطاق

ينطبق هذا الإجراء على مهام الجودة بشكل خاص وجميع الإدارات الأخرى في جمعية معافاة الصحة.

ينطبق هذا الإجراء على جميع المعلومات الموثقة في جمعية معافاة الصحة.

3 المصطلحات والتعريفات

- المعلومات الموثقة: البيانات ذات المعنى، حيث تكون البيانات حقائق حول كائن ما، والتي يتعين على المنظمة التحكم فيها وصيانتها، والوسيط الذي يتم احتواؤه فيها.
- الإجراء: طريقة محددة لتنفيذ نشاط أو عملية.
- العملية: مجموعة من الأنشطة المترابطة أو المتفاعلة التي تستخدم المدخلات لتحقيق نتيجة مقصودة.

4 المراجع

- مواصفة ISO 9001:2015 – متطلبات نظام إدارة الجودة.
- مواصفة ISO 9000:2015 أساسيات ومفردات نظام إدارة الجودة.
- مواصفة ISO 19011:2018 – متطلبات نظام إدارة الجودة.



جمعية معافاة الصحة
Moafa Health Association
مجلس إدارة الجودة والصحة المهنية رقم ١٣١

نظام الإجراء الداخلي

(إدارة الجودة)

٢٠٢٢/٠٦/٠١

التاريخ

1.0

الإصدار

MHA-QP-01

رمز الوثيقة

5 مؤشرات الأداء الرئيسية

#	المؤشر	دورية القياس
١	نسبة مطابقة الوثائق بأماكن العمل للإصدار الساري طبقاً لسجلات حصر الوثائق (%)	ربع سنوي
٢	نسبة الوثائق خارجية المصدر الغير مراقبة طبقاً لهذا الإجراء (%)	ربع سنوي
3	تنفيذ التدقيق الداخلي في موعده	سنوي
4	تنفيذ اجتماع مراجعة الإدارة في موعده	سنوي
5	التدريب على خطط الطوارئ	ربع سنوي
6	نسبة إغلاق حالات عدم المطابقة (%)	شهري
7	نسبة تحقيق الأهداف	شهري

6 الإجراءات

6.1 إنشاء/تعديل/إلغاء وثيقة

#	المهمة	المكلف	المدة المتوقعة
١	تعبئة نموذج طلب إنشاء/تعديل/إلغاء وثيقة وإرساله لإدارة الجودة	الشخص المعني	
٢	مراجعة الطلب (في حالة القبول الانتقال للخطوة رقم ٣، وفي حالة الرفض يتم إنهاء العملية)	مدير إدارة الجودة	
٣	القيام باللائم (إنشاء/تعديل/إلغاء) الوثيقة	مدير إدارة الجودة	
٤	ترميز المعلومة الموثقة	مدير إدارة الجودة	
٥	مراجعة الوثيقة	الشخص المعني	
٦	اعتماد الوثيقة	رئيس مجلس الإدارة	
٧	تحديث سجل الوثائق	مدير إدارة الجودة	
٨	تحديث خادم الشركة بالنسخة الجديدة	مدير إدارة الجودة	
٩	إرسال بريد إلكتروني بالتحديث للأشخاص المعنيين	مدير إدارة الجودة	



جمعية معاافة الصحية
Moafa Health Association
مؤسسة من البعثة العربية للتربية والتنمية الصحية رقم ١٣١

نظام الإجراء الداخلي

(إدارة الجودة)

٢٠٢٢/٠٦/٠١

التاريخ

1.0

الإصدار

MHA-QP-01

رمز الوثيقة

6.1.1 التعليمات

• إرشادات عامة:

- ضبط رأس الصفحة (العنوان ورمز الوثيقة ورقم الإصدار والتاريخ) – انظر رأس هذا الإجراء
- ضبط ذيل الصفحة (رقم الصفحة وحقوق الملكية) – انظر ذيل هذا الإجراء
- في حالة الإجراء يتم ذكر الغرض ونطاق الإجراء
- استخدام خط "Sakkal Majalla"
- استخدام خط حجم ١٦ للعناوين الرئيسية
- استخدام خط حجم ١٤ للعناوين الفرعية والمتفرعة منها والنص

• تعليمات ترميز الوثيقة:

- يتم ترميز الإجراءات كالتالي:

MHA	-	QP	-	Serial no
-----	---	----	---	-----------

- RMZ – يرمز لاسم الشركة

- IMS – اختصار لإجراء نظام إدارة متكامل

- وبعدها يأخذ كل إجراء رقم مسلسل

- يتم ترميز النماذج كالتالي:

MHA	-	QP	-	Serial no	-	F + Serial no
-----	---	----	---	-----------	---	---------------

- RMZ – يرمز لاسم الشركة

- IMS – اختصار لإجراء نظام إدارة متكامل

- وبعدها الرقم المسلسل للإجراء

- F – اختصار لنموذج

- ثم يأخذ كل نموذج تابع لإجراء رقم مسلسل



ملاحظة: يعد نظام إدارة الجودة هذا ملكاً للجمعية معاافة الصحية ولا يجوز نسخه أو إعادة إنتاجه بأي طريقة أخرى دون الحصول على موافقة مسبقة منهم.



6.2 حفظ الوثائق

#	المهمة	المكلف	المدة المتوقعة
١	إرسال الوثائق لتقنية المعلومات	مدير إدارة الجودة	
٢	حفظ الوثائق في خادم الشركة	تقنية المعلومات	
٣	أخذ نسخة على خادم خارجي دوريا	تقنية المعلومات	
٤	يتم مراجعة جميع الوثائق	مدير إدارة الجودة	
٥	اعتماد سريان الوثائق وتجديدها	مدير إدارة الجودة	

6.3 تحديد احتياجات وتوقعات الأطراف المعنية

#	المهمة	المكلف	المدة المتوقعة
١	توزيع نموذج الأطراف المعنية لجميع الإدارات	مدير إدارة الجودة	
٢	تعبئة النموذج بالأطراف ذات العلاقة مع تحديد احتياجاتهم وتوقعاتهم	مديري الإدارات	
٣	مراجعة النموذج وتعديله إذا تطلب	مدير إدارة الجودة	
٤	اعتماد سجل الأطراف المعنية	رئيس مجلس الإدارة	
٥	المراجعة والتحديث الدوري للسجل	مدير إدارة الجودة	

6.3.1 التعليمات

- تعليمات تعبئة سجل الأطراف المعنية
 - تقوم الإدارات بما فهم الإدارة العليا بتحديد كل من له علاقة بمجال عملها
 - يتم تسجيل هذه الجهات في النموذج
 - ثم تجتمع الإدارة لتحديد الاحتياجات والتوقعات من كل جهة على حدة
 - بعد ذلك يقوم مدير إدارة الجودة بمراجعة جميع هذه الجهات واحتياجاتها وتوقعاتها
 - يعتمد الرئيس التنفيذي هذا السجل

6.4 تحديد المؤثرات الداخلية والخارجية

#	المهمة	المكلف	المدة المتوقعة
١	الدعوة لعقد اجتماع مع الإدارة العليا	مدير إدارة الجودة	
٢	مناقشة العوامل المؤثرة وتسجيلها في النموذج الخاص بها	أعضاء الاجتماع	
٣	اعتماد النموذج	رئيس مجلس الإدارة	
٤	المراجعة والتحديث الدوري للسجل	مدير إدارة الجودة	

6.4.1 التعليمات

• العوامل المؤثرة

○ هي كل العوامل التي قد تؤثر بالسلب أو الإيجاب على نشاط الجمعية سواء كانت جهات أو أشخاص

6.5 تحديد وتقييم المخاطر

#	المهمة	المكلف	المدة المتوقعة
١	تسجيل جميع المخاطر في النموذج الخاص بها	مدير إدارة الجودة	
٢	مخاطر السلامة يجب مشاركة جميع العاملين فيها	مدير إدارة الجودة	
٣	مخاطر السلامة يجب كتابة المسبب الرئيسي للخطر	مدير إدارة الجودة	
٤	تقييم المخاطر	مدير إدارة الجودة	
٥	تحديد استراتيجية المخاطر المناسبة	مدير إدارة الجودة	
٦	اتخاذ الإجراءات اللازمة للتعامل مع المخاطر	مدير إدارة الجودة	
٧	مراقبة السجل وتحديثه بشكل دوري	مدير إدارة الجودة	

6.5.1 التعليمات

- مصفوفة المخاطر

○ يتم تقييم المخاطر بناء على المصفوفة التالية:

Probability	Impact				
	Very Low (1)	Low (2)	Medium (3)	High (4)	Very High (5)
Very High (5)	5	10	15	20	25
High (4)	4	8	12	16	20
Medium (3)	3	6	9	12	15
Low (2)	2	4	6	8	10
Very Low (1)	1	2	3	4	5

- استراتيجيات التعامل مع المخاطر

○ يتم تحديد الاستراتيجية المناسبة للتعامل مع المخاطر كالتالي:

#	Strategy	Definition
1	Risk Avoidance	Eliminate the threat by eliminating the causes
2	Risk Acceptance	Accept the risk and its potential consequences
3	Risk Mitigation	Reduce the impact by reducing its probability of occurrence
4	Risk Transfer	Shift consequences to a third party
5	Risk Exploitation	Look for ways or opportunities to exploit the situation



جمعية معافاة الصحة
Moafa Health Association
مؤسسة من القطاع الخيري والخدمة المجتمعية رقم ١٣١

نظام الإجراء الداخلي (إدارة الجودة)

٢٠٢٢/٠٦/٠١

التاريخ

1.0

الإصدار

MHA-QP-01

رمز الوثيقة

6.6 التدقيق الداخلي

#	المهمة	المكلف	المدة المتوقعة
١	إعداد خطة التدقيق السنوية	مدير إدارة الجودة	
٢	اعتماد الخطة	رئيس مجلس الإدارة	
٣	تعميم الخطة على جميع الإدارات	مدير إدارة الجودة	
٤	كتابة جدول التدقيق وإرساله للمعنيين	مدير إدارة الجودة	
٥	تنفيذ التدقيق	فريق التدقيق	
٦	إعداد تقرير التدقيق وإرساله للمعنيين	مدير إدارة الجودة	
٧	تقديم الإجراءات التصحيحية المقترحة	الإدارات المدقق عليهم	
٨	إغلاق التدقيق	مدير إدارة الجودة	

6.7 الإجراءات التصحيحية

#	المهمة	المكلف	المدة المتوقعة
١	تقديم حالة عدم المطابقة	مقدم الطلب	
٢	دراسة حالة عدم المطابقة والأسباب الجذرية لها	مدير إدارة الجودة	
٣	اقترح إجراءات تصحيحية	صاحب المشكلة	
٤	الموافقة على الإجراء التصحيحي المقترح	مدير إدارة الجودة	
٥	تنفيذ الإجراء التصحيحي	صاحب المشكلة	
٦	إغلاق حالة عدم المطابقة	مدير إدارة الجودة	

6.8 اجتماع مراجعة الإدارة

#	المهمة	المكلف	المدة المتوقعة
١	دعوة الإدارة العليا ومديري الإدارات للاجتماع لمناقشة نظام الإدارة	مدير إدارة الجودة	
٢	عقد الاجتماع ومناقشة البنود	أعضاء الاجتماع	
٣	اتخاذ القرارات المناسبة	أعضاء الاجتماع	
٤	اعتماد القرارات	رئيس مجلس الإدارة	
٥	متابعة تنفيذ القرارات	مدير إدارة الجودة	



جمعية معافاة الصحة
Moaf Health Association
مؤسسة من العطاء المبررة والسنة التأسيسية رقم ١٣٩١

نظام الإجراء الداخلي (إدارة الجودة)

٢٠٢٢/٠٦/٠١

التاريخ

1.0

الإصدار

MHA-QP-01

رمز الوثيقة

6.9 متابعة الأهداف

#	المهمة	المكلف	المدة المتوقعة
١	كتابة أهداف كل إدارة بالتعاون مع مديري الإدارات	مدير تطوير الأعمال	سنويا
٢	تقسيم الأهداف إلى مهام وتوزيعها	مديري الإدارات	سنويا
٣	متابعة تنفيذ الأهداف بشكل دوري	مدير تطوير الأعمال	حسب الهدف

7 الوثائق المتعلقة

#	الوثيقة	الرمز
١	نموذج طلب إنشاء/تعديل/إلغاء وثيقة	MHA-QP-01-F01
٢	سجل الوثائق	MHA-QP-01-F02
٣	نموذج الأطراف المعنية	MHA-QP-01-F03
٤	نموذج سجل الأطراف المعنية	MHA-QP-01-F04
٥	نموذج العوامل المؤثرة	MHA-QP-01-F05
٦	سجل المخاطر	MHA-QP-01-F06
٧	نموذج برنامج التدقيق السنوي	MHA-QP-01-F07
٨	نموذج جدول التدقيق	MHA-QP-01-F08
٩	نموذج طلب إجراء تصحيحي	MHA-QP-01-F09
١٠	نموذج أجندة اجتماع مراجعة الإدارة العليا	MHA-QP-01-F10
١١	نموذج أهداف الشركة	MHA-QP-01-F11

اعتمد في مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع الخامس عشر بتاريخ : 2022/11/21