دولة فلسطين



الأمانة العامة لمجلس الوزراء دائرة جودة الخدمات الحكومية

تقرير تقييم المعايير الوطنية للجودة والإعتماد لمراكز الرعاية الصحية الأولية (المعايير الأساسية ومعايير جودة الحوكمة الإدارية)

المحتويات

5	وتقدير	شکر
6	المقدما	.1
ں	الملخص	1 .2
العمل	طريقة	3.
لمعايير	1 .3	.1
لية تقييم المعيار	ĭ 3.	2.
راحل تطبيق المعابير		
لمقيميين	1 3.	4.
عملية تدريب المقيميين	3	.5
التقييم	عملية	4.
ترة التقييم	4.	1.
بذة عن مديريات الرعاية الصحية الأولية	4. ذ	.2
عايير التقييم	4.	3.
جندة التقييم	أ 4.	4.
لية التقييم	ĭ 4.	5.
16		
راجعة الوثائق	.5	.1
لمطابقة حسب المجال	1 .5	.2
17 ä	المناقث	1 6.
عة	الخلاص	١.7
بات	التوصي	8.
ت	لملحقا	۰. ا

الجداول

/2	جدول 1: ملخص المجالات الرئيسية والفرعية التي تندرج تحتها المعابير الوطنية للجودة والإعتماد لمراكز الرعاية الصحية الأولية
10	وزارة الصحة، وتصنيف مستوياتها ورموزها وعددها.
11	جدول 2: مراحل تطبيق المعابير الوطنية للجودة والإعتماد لمراكز الرعاية الصحية الأولية / وزارة الصحة.
12	جدول 3: المقيميين المعتمدين حسب المؤسسة والموقع الوظيفي.
12	جدول 4: المدربين على المعايير الوطنية للجودة والإعتماد لمراكز الرعاية الصحية الأولية.
14	جدول 5: مديريات الصحة التابعة للإدارة العامة للرعاية الصحية الأولية في وزارة الصحة في المحافظات الشمالية.
	جدول 6: نتائج تقييم الوثائق في مديريات الصحة التابعة للإدارة العامة للرعاية الصحية الأولية في وزارة الصحة في المحافظات
16	الشمالية.
	جدول 7: تقييم مديريات الصحة التابعة للإدارة العامة للرعاية الصحية الأولية في وزارة الصحة في المحافظات الشمالية حسب
19	المعايير الوطنية للجودة والإعتماد لمراكز الرعاية الصحية الأولية.
	جدول 8: تقييم مديريات الصحة التابعة للإدارة العامة للرعاية الصحية الأولية في وزارة الصحة في المحافظات الشمالية حسب
20	المعابير الوطنية للجودة والإعتماد لمراكز الرعاية الصحية الأولية / حسب المجال.

الملاحق

ملحق 1: أجندة تقييم المديريات حسب المعابير الوطنية للجودة والإعتماد لمراكز الرعاية الصحية الأولية في 2018/12/26..... 22 ملحق 2: البرنامج المحوسب المعتمد لتحليل بيانات تقييم المعابير الوطنية للجودة والإعتماد لمراكز الرعاية الصحية الأولية...... 23

شكر وتقدير

تتقدم الأمانة العامة لمجلس الوزراء بالشكر والتقدير لوزارة الصحة ممثلة بالأخ معالي وزير الصحة الدكتور جواد عواد، وللإدارة العامة للرعاية الصحية الأولية ولمديريات الصحة بكافة طواقمها على الجهد الكبير المبذول في رفع جودة الخدمة الصحية المقدمة للمواطن الفلسطيني، وتثمن وتقدر جهد دائرة تخطيط الجودة / الإدارة العامة للسياسات الصحية والتخطيط في مأسسة نظم الجودة الصحية على المستوى الوطني. كما نشكر مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية على إمدادها بالكادر الفني المتخصص من المدققين، وتقديمها الدعم الفني والإداري لإنجاح هذا التقييم.

1. المقدمة

تنفيذاً لأجندة السياسات الوطنية للأعوام 2017م – 2022م وخصوصاً الأولوية التاسعة (جودة الخدمات الصحية للجميع) 1 ، قامت الأمانة العامة في مجلس الوزراء بتبني المعايير الوطنية للجودة والإعتماد لمراكز الرعاية الصحية الأولية 1 وزارة الصحة لتقييم جودة الخدمات الصحية في مديريات الصحة 1 الإدارة العامة للرعاية الصحية الأولية وزارة الصحة 2 ، حيث قامت دائرة جودة الخدمات الحكومية 1 الأمانة العامة في مجلس الوزراء بالإستعانة بدائرة تخطيط الجودة في وزارة الصحة لتدريب مقيميين من مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية. وتم تقييم مديريات الصحة على المعايير الحوكمة الإدارية 2 كمرحلة أولى، على أن يتم التقييم لاحقاً على مديريات الصحة والمراكز الصحية التابعة لها على جميع المعايير (الأساسية والجوهرية والمتقدمة والحوكمة الإدارية) في مرحلة لاحقة.

وتم تقييم مديريات الصحة التابعة للإدارة العامة للرعاية الصحية الأولية في وزارة الصحة في المحافظات الشمالية في الفترة 2018/12/02 - 2018/12/31، وفيما يلي التقرير المفصل حول عملية التقييم وأهم النتائج والتوصيات حول جودة الخدمة الصحية المقدمة من قبل مديريات الصحة، مع الأخذ بعين الإعتبار أنه تم إعداد تقرير مفصل لكل مديرية صحة.

2. الملخص

◄ هناك فرصة قوية لتحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة ومأسسة نظم الجودة من قبل مديريات الصحة في الإدارة العامة للرعاية الصحية الأولية في وزارة الصحة، حيث كانت نسبة مطابقة المعايير الوطنية للجودة والإعتماد لمراكز الرعاية الصحية الأولية في مديريات الصحة 68%، ولم تستطع أية مديرية صحة من إجتياز المرحلة الأولى من معايير الجودة والمتضمن تطبيق 100% من المعايير الأساسية.

◄ كانت نسبة مطابقة التقييم لجميع المعايير الأساسية 68%، حيث كانت أعلى نسبة مطابقة والتي احتلت المرتبة الأولى هي مديرية صحة محافظة رام الله والبيرة 97%، وفي المرتبة الثانية مديرية صحة محافظة طولكرم 84.6%، أما المرتبة الثالثة فهي لمديرية صحة محافظة أريحا والأغوار 82.4%، وفي المرتبة الرابعة كانت لمديرية صحة محافظة محافظة قلقيلية في المرتبة الخامسة 77.2%، أما مديرية صحة محافظة سلفيت ففي المرتبة السادسة 72.1%، وفي المرتبة السابعة كانت لمديرية صحة الخليل 68.4%، ولمديرية صحة شمال الخليل 68.4% بالتساوي، أما محافظة صحة نابلس فكانت في المرتبة الثامنة 65.4%، وفي المرتبة التاسعة كانت لمديرية صحة جنوب الخليل 65.4%، و لمديرية صحة محافظة بيت لحم 57.4% بالتساوي، ومديرية صحة كانت لمديرية صحة محافظة بيت لحم 57.4% بالتساوي، ومديرية صحة محافظة بيت لحم 57.4%

¹. مجلس الوزراء.2016. أجندة السياسات الوطنية (2017 -2022).

^{2.} وزارة الصحة. 2012. المعايير الوطنية للجودة والإعتماد لمراكز الرعاية الصحية الأولية لتقييم جودة الخدمات الصحية.

^{3.} وزارة الصحة. 2012. المعابير الوطنية للجودة والإعتماد لمراكز الرعاية الصحية الأولية ومعايير الحوكمة الإدارية لتقييم جودة الخدمات الصحية.

محافظة طوباس فكانت في المرتبة العاشرة 54.4%، وفي المرتبة الحادية عشرة فكانت لمديرية صحة القدس 50%، ومديرية صحة محافظة يطا فكانت في المرتبة الثانية عشرة 37.9%، هناك تباين كبير بين مديريات الصحة في النتيجة النهائية حيث كان المدى 59.1%، وهو مدى كبير جداً، أي يوجد فارق في تطبيق معايير الجودة واعتبارها أداة للتطور الفني والإداري. والأمر الواضح أن مديريات الصحة قد بدأت في التنافس على المراتب العليا من خلال تطبيق معايير الجودة، وايلائها أهمية كبيرة.

- توفر الوثائق المطلوبة من خلال معابير الجودة بشكل جيد جيداً بنسبة 83.8%، وهو أمر يشير إلى توفر الوثائق
 دون تطبيق مباشر من قبل الكوادر الصحية في مديريات الصحة.
- ◄ لم تحقق أية مديرية من مديريات الصحة متطلبات المستوى الأول من تحقيق المعايير الوطنية للجودة والإعتماد لمراكز الرعاية الصحية الأولية، حيث لم تحصل أية مديرية صحة على نتيجة كاملة (100%) في تطبيق المعايير الأساسية، وذلك يعتبر مؤشر على ضرورة الإهتمام بجودة الخدمات الصحية ومأسسة نظم الجودة في معظم مديريات الصحة.
- وجود ضعف واضح في معايير الحوكمة الإدارية (48.8%) وهذا يشير إلى عدم الإعتماد على الحوكمة الإلكترونية، مما يؤدي إلى إستغراق وإضاعة الوقت في البحث عن ملفات أو أوراق، وهذا ما يقلل من الكفاءة في العمل ويهدر الموارد والوقت والجهد.
- ◄ هناك ضعف واضح في تطبيق معابير الجودة في مجال الموارد البشرية (%55.4)، ومعابير مجال خدمات تشخيص الأمراض− خدمة الأشعة (%60.4)، ومعابير مجال السلامة البيئية (%62.5)، ومعابير مجال الكادر الطبي (60.60%)، وكل من معابير مجالات الخدمات المساندة − التنظيف والتدبير المنزلي، وخدمات التمريض وخدمات حقوق المريض وعائلته (67.9%)، كلها أمور تتعكس سلباً على جودة الخدمة الصحية وخلق جو من عدم الرضا لدى المواطن، ويعرقل العمل ويصعبه.

وعلى ما سبق نوصى بالتالى:

- 1. تغيير مدراء المديريات التي حصلت على نسبة أقل من 70%، واحداث تغييرات جوهرية فيها.
- 2. إحداث تغيير جوهري في المناصب الإدارية في مديريات الصحة وتشمل على الأقل (مدير الصحة، مدير التمريض، مدير الخدمات الطبية المساندة، مدير الصيدلة والمدير الإداري)، وأن يكون متطلب إلزامي لهذه المناصب بحصولهم على شهادة الماجستير في الصحة العامة أو كلاً حسب مجاله، وكذلك حصولهم على دورات متقدمة في النظم الصحية والإدارية والجودة.
 - 3. التركيز على تطبيق معايير الجودة الأساسية خلال فترة لا تزيد على ثلاثة أشهر لجميع مديريات الصحة.
- 4. التركيز على تطبيق برامج الحوكمة الإلكترونية في جميع المديريات وتطوير المتوفر منها، وتوفير البنية التحتية اللازمة لها.

- 5. دعم ديمومة نظم الجودة ومأسستها، وذلك من خلال تطوير الهيكل التنظيمي للوزارة بإضافة منصب لمسؤول الجودة في كل مديرية صحة، بحيث تكون تبعيته إلى مدير الصحة من أجل أخذ الصلاحية الكاملة لمتابعة التغيير.
- 6. العمل على بناء مديريات صحة حديثة حيث أن بعض مديريات الصحة لها مباني قديمة لا تصلح لخدمة الكم الهائل من المراجعين.

3. طريقة العمل

3.1. المعايير

تم إعتماد المعايير الوطنية للجودة والإعتماد لمراكز الرعاية الصحية الأولية / وزارة الصحة لتقييم جودة الخدمات الصحية في مديريات الصحة / الإدارة العامة للرعاية الصحية الأولية/ وزارة الصحة.

وتعرف المعابير بأنها "مستويات الأداء الأمثل"، حيث بدأت عملية وضع المعابير من خلال لجنة من ذوي الخبرة والمعرفة في مجالي أنظمة الجودة وخدمات الرعاية الصحية الأولية والصحة العامة على مستوى وزارة لصحة، حيث تم صياغة المسودة الأولى، وبعد ذلك تم عرضها على خبراء من ذوي الإختصاص محلياً ودولياً، ومن ثم تم عرضها على الشركاء في تقديم خدمات الرعاية الصحية الأولية على مستوى الوطن، بعد الأخذ بكافة الملاحظات والتعديلات من الخبراء وذوي الشأن.

تتطور المعايير بشكل مستمر من خلال تطبيقها وقياس مدى ملائمة هذه المعايير لواقع مراكز تقديم خدمات الرعاية الصحية الأولية في فلسطين.

تم تصنيف المعايير الى عدة مستويات اعتماداً على أهمية المعيار ودرجة تأثيره على الخدمة الصحية (جدول 1)، وقد تم التعارف عالمياً على تصنيف المعايير إلى ثلاث مستويات، كما يلي:

1- المعايير الأساسية (48 معياراً):

المعايير الأساسية هي المعايير التي تتناول القوانين واللوائح، وهي عند عدم تحققها قد تسبب الموت أو الأذى الجسيم والمباشر للمريض وعائلته، أو أي زائر للمركز الصحي وكذلك الموظفين.

2- المعايير الجوهرية (95 معياراً):

المعابير الجوهرية هي المعايير التي تتناول الأنظمة والعمليات والسياسات والإجراءات الهامة لرعاية المرضى، إلا أن الإمتثال بصورة جزئية لهذه المعايير يجب ألا يشكل تهديداً بالأذى أو الموت للمرضى وعائلاتهم والزوار أو الموظفين.

3- المعايير المتقدمة (11 معياراً):

المعايير المتقدمة هي المعايير التي يصعب تطبيقها بسبب القيود التي تفرضها الموارد أو الوقت، أو الحاجة لتغيير الثقافة.

4- معايير الحوكمة الإدارية (20 معياراً):

معابير الحوكمة الإدارية هي المعابير المتعلقة بإدارة المراكز الصحية إلكترونياً وتضمن جودة وكفاءة العمل الإداري. وتتوزع المعابير على مجالات رئيسة وعددها 18 مجالاً وعلى مجالات فرعية وعددها 5 مجالات فرعية. ملاحظة: تتطلب المعابير وجود وثائق معتمدة رسمياً وموزعة على الكادر الصحى وعددها 96 وثيقة.

3.2. آلية تقييم المعيار

تشمل آلية التقييم المحاور الرئيسية لعملية تقييم المعيار وتختلف من معيار لآخر. وبشكل عام فإن آلية التقييم تستند إلى تقييم مدى تحقيق متطلبات كل معيار (العناصر القابلة للقياس) إستناداً إلى المحاور الرئيسية التالية قدر الإمكان: تحقيق متطلبات التوثيق، وفعالية التطبيق للعمليات أو المهام وإستغلال الموارد، وكذلك كم ونوع وجودة مخرجات العمليات، ومدى تحقيق شروط السلامة وتجنب المخاطر، وآليات إدارة العمليات ذات العلاقة، وفعالية المركز في التعامل مع المخاطر والمشاكل والآثار المترتبة عليها.

حيث تتراوح نتيجة تقييم كل معيار بين غير مطابق (0) ومطابق جزئياً (1) ومطابق كلياً (2)، وأخيراً (9) لا ينطبق إذا كان المعيار لا ينطبق على حال المركز الصحى.

3.3. مراحل تطبيق المعايير

من أجل تسهيل عملية تطبيق المعابير فقد تم تقسيم آلية تطبيق هذه المعابير إلى أربعة مراحل (جدول 2) وهي:

المرحلة الأولى: تطبيق 100% من المعايير الأساسية وعددها 48 معياراً إضافة إلى معايير الحوكمة الإدارية وعددها 20 معياراً، وأي معيار من المعايير الجوهرية التي عددها 95 معياراً.

المرحلة الثانية: تطبيق 100 % من المعايير الأساسية، و60 – 89 % من المعايير الجوهرية، وأي معيار من المعايير المتقدمة والتي عددها 11 معياراً.

المرحلة الثالثة: تطبيق 100% من المعايير الأساسية، وتطبيق ما لا يقل عن 90% من المعايير الجوهرية، وبعض المعايير المتقدمة.

المرحلة الرابعة: تطبيق 100% من المعايير الأساسية، وتطبيق ما لا يقل عن 90% من المعايير الجوهرية، وعلى الأقل 80% من المعابير المتقدمة.

جدول 1: ملخص المجالات الرئيسية والفرعية التي تندرج تحتها المعايير الوطنية للجودة والإعتماد لمراكز الرعاية الصحية الأولية / وزارة الصحة، وتصنيف مستوياتها ورموزها وعددها.

المجموع	المعايير المتقدمة	المعايير الجوهرية	المعايير الاساسية	المجال الفرعي	المجال	الرمز
11	0	11	0	/	التكامل مع المجتمع المحلي	CI-01
6	0	4	2	/	التنظيم والإدارة	ML-01
6	0	3	3	/	حقوق المريض وعائلته	PR-01
10	1	7	2	/	الحصول على الرعاية وديمومتها	AC-01

المجموع	المعايير المتقدمة	المعايير الجوهرية	المعايير الاساسية	المجال الفرعي	المجال	الرمز		
5	0	5	0	رعاية المرضى	رعاية المرضى العامة	PC-01		
4	0	2	2	التعزيز الصحي للمريض وعائلته	رعاية المرضى العامة	PC-02		
1	0	1	0	الرعاية الصحية العامة	رعاية المرضى العامة	PC-03		
6	3	1	2	/	إدارة المعلومات	IM-01		
13	3	6	4	/	الموارد البشرية	HR-01		
7	1	2	4	/	الكادر الطبي	MS-01		
6	0	1	5	/	خدمات تشخيص الأمراض -خدمة المختبر	LB-01		
7	1	4	2	/	خدمات تشخيص الامراض -خدمة الاشعة	RD-01		
14	1	9	4	/	خدمات الادوية وخدمات الصيدلية	MU-01		
7	0	2	5	منع انتقال العدوى	السلامة السريرية	CS-01		
7	0	4	3	التطهير والتعقيم	السلامة السريرية	CS-02		
4	0	4	0	صحة العاملين في المركز	السلامة السريرية	CS-03		
10	0	8	2	/	السلامة البيئية	ES-01		
4	0	2	2	1	الخدمات المساندة -التنظيف والتدبير المنزلي	HK-01		
9	0	9	0	/	تحسين الجودة وسلامة المرضى	QI-01		
12	1	7	4	/	السجلات الطبية	MR-01		
5	0	3	2		خدمات التمريض	NS-01		
154	11	95	48		المجموع			
20	0	0	20	/	الحوكمة الإدارية	NS-01		
174	11	95	68	المجموع الكلي				

جدول 2: مراحل تطبيق المعايير الوطنية للجودة والإعتماد لمراكز الرعاية الصحية الأولية / وزارة الصحة.

معايير متقدمة	معايير جوهرية	معايير أساسية	مستوى المرحلة للمركز الصحي
أي معيار	أي معيار	% 100	المرحلة الأولى
أي معيار	% 89 - 60	% 100	المرحلة الثانية
أي معيار	% 90	% 100	المرحلة الثالثة
% 80	% 90	% 100	المرحلة الرابعة

3.4. المقيميين تم إختيار مقيميين من مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية وعددهم 13 مقيماً إضافة إلى 4 مقيميين من الأمانة العامة لمجلس الوزراء/ دائرة جودة الخدمات الحكومية (جدول 3).

جدول 3: المقيمون المعتمدون حسب المؤسسة والموقع الوظيفي.

المؤسسة والموقع الوظيفي	المقيم	الرقم
مؤسسة المواصفات والمقابيس / مكتب الشمال	م. لما فانوس	1
مؤسسة المواصفات والمقابيس / مكتب الشمال	م. بلال أبو الرب	2
مؤسسة المواصفات والمقابيس / مكتب الشمال	م. عبير أبو حجلة	3
مؤسسة المواصفات والمقابيس / مكتب الشمال	م. لينا السعد	4
مؤسسة المواصفات والمقاييس / مكتب الوسط	د. أحمد غانم	5
مؤسسة المواصفات والمقاييس / مكتب الوسط	د. محمد الدلق	6
مؤسسة المواصفات والمقاييس / مكتب الوسط	أ سليمان حلمي	7
مؤسسة المواصفات والمقاييس / مكتب الوسط	م. عبد الرحمن عودة	8
مؤسسة المواصفات والمقاييس / مكتب الوسط	م. هناء حنون	9
مؤسسة المواصفات والمقاييس / مكتب الوسط	ساهر البرغوثي	10
مؤسسة المواصفات والمقاييس / مكتب الجنوب	م. هيثم أبو ريان	11
مؤسسة المواصفات والمقاييس / مكتب الجنوب	م. بهاء أبو عيد	12
مؤسسة المواصفات والمقاييس / مكتب الجنوب	م. إبراهيم جبارين	13
مدير دائرة جودة الخدمات الحكومية / الأمانة العامة لمجلس الوزراء	نبيلة حماد	14
دائرة جودة الخدمات الحكومية / الأمانة العامة لمجلس الوزراء	حاتم الخطيب	15
دائرة جودة الخدمات الحكومية / الأمانة العامة لمجلس الوزراء	تمام حرز الله	16
دائرة جودة الخدمات الحكومية / الأمانة العامة لمجلس الوزراء	لبنى سلمي	17

3.5. عملية تدريب المقيميين

تم تدريب المقيميين على المعايير الوطنية للجودة والإعتماد لمراكز الرعاية الصحية الأولية من قبل طاقم من الخبراء المحليين من دائرة تخطيط الجودة/ وزارة الصحة (جدول 4)، وبواقع خمسة أيام تدريبية (30 ساعة معتمدة).

علماً أن مراقبة عملية التقييم تمت مع نفس الكوادر.

جدول 4: المدربين على المعايير الوطنية للجودة والإعتماد لمراكز الرعاية الصحية الأولية.

الموقع الوظيفي	المدرب	الرقم
مدير عام الإدارة العامة للسياسات الصحية والتخطيط / وزارة الصحة	م. علاء أبو الرب	1
مدير دائرة تخطيط الجودة / وزارة الصحة	عبد الرؤوف سليم	2
دائرة تخطيط الجودة / وزارة الصحة	فاتنة ناصر	3
دائرة تخطيط الجودة / وزارة الصحة	أيمن أبو محسن	4
دائرة تخطيط الجودة / وزارة الصحة	نمر الدغامين	5

4. عملية التقييم

4.1. فترة التقييم

تم التقييم في الفترة ما بين 2018/12/02 ولغاية 2018/12/31.

4.2. نبذة عن مديريات الرعاية الصحية الأولية

تشمل الإدارة العامة للرعاية الصحية الأولية والصحة العامة على 14 مديرية صحة في المحافظات الشمالية وتم التدقيق عليها حسب التواريخ المبينة في (جدول 5).

تخدم مديريات الصحة حوالي 2.5 مليون مواطناً من خلال 466 مركزاً صحياً. وتقدم الخدمة الصحية من خلال 4,000 موظفاً. وتشمل الخدمة الصحية كثيراً من المجالات مثل صحة الأمومة والطفولة، والصحة الإنجابية والأمراض غير المنقولة، والطب الوقائي، وعيادات الطب العام، وعيادات الإختصاص، وعيادة التغذية، والتثقيف الصحي، والتحاليل المخبرية، والصيدلية وصرف الأدوية، والصحة النفسية، والصحة المدرسية، والوقاية من حوادث الطرق.

كما تقوم المديريات بتقديم الخدمات الصحية الإدارية ومنها ترخيص المنشآت الصحية، والأفراد ومزاولات المهن الصحية والرقابة الصيدلانية، ومتابعة العقاقير الخطرة، والشؤون الإدارية والمالية والتأمين الصحي، ومتابعة الصحة البيئية، ومتابعة شؤون الموظفين وغيرها.

كما نقوم المديريات بشكل يومي بالمشاركة الفاعلة والاندماج مع المجتمع المحلي في جميع النشاطات الاجتماعية والوطنية.

جدول 5: مديريات الصحة التابعة للإدارة العامة للرعاية الصحية الأولية في وزارة الصحة في المحافظات الشمالية.

ملاحظات التقارير	نوع التقييم	المحافظة	مديرية الصحة	مقدم الخدمة الصحية	المركز الصحي	التاريخ	رقم التقييم
تقييم خارجي من قبل مجلس الوزراء 2018	تقييم خارجي	الخليل	مديرية صحة يطا	وزارة الصحة	مديرية صحة يطا	02/12/2018	1
تقييم خارجي من قبل مجلس الوزراء 2018	تقييم خارجي	القدس	مديرية صحة محافظة القدس	وزارة الصحة	مديرية صحة محافظة القدس	02/12/2018	2
تقييم خارجي من قبل مجلس الوزراء 2018	تقييم خارجي	طوباس	مديرية صحة محافظة طوياس	وزارة الصحة	مديرية صحة محافظة طوباس	02/12/2018	3
تقييم خارجي من قبل مجلس الوزراء 2018	تقييم خارجي	الخليل	مديرية صحة جنوب الخليل	وزارة الصحة	مديرية صحة جنوب الخليل	04/12/2018	4
تقييم خارجي من قبل مجلس الوزراء 2018	تقييم خارجي	سلفيت	مديرية صحة محافظة سلفيت	وزارة الصحة	مديرية صحة محافظة سلفيت	04/12/2018	5
تقييم خارجي من قبل مجلس الوزراء 2018	تقييم خارجي	جنین	مديرية صحة محافظة جنين	وزارة الصحة	مديرية صحة محافظة جنين	04/12/2018	6
تقييم خارجي من قبل مجلس الوزراء 2018	تقييم خارجي	الخليل	مديرية صحة شمال الخليل	وزارة الصحة	مديرية صحة شمال الخليل	09/12/2018	7
تقييم خارجي من قبل مجلس الوزراء 2018	تقييم خارجي	بيت لحم	مديرية صحة محافظة بيت لحم	وزارة الصحة	مديرية صحة محافظة بيت لحم	09/12/2018	8
تقييم خارجي من قبل مجلس الوزراء 2018	تقييم خارجي	قلقيلية	منبرية صحة محافظة قلقيلية	وزارة الصحة	مديرية صحة محافظة قلقيلية	09/12/2018	9
تقييم خارجي من قبل مجلس الوزراء 2018	تقييم خارجي	الخليل	مديرية صحة الخليل	وزارة الصحة	مديرية صحة الخليل	17/12/2018	10

نقييم خارجي من قبل مجلس الوزراء 2018	نغييم خارجي	أريحا والأغوار	مديرية صحة محافظة أريحا والأغوار	وزارة الصحة	مديرية صحة محافظة أريحا والأغوار	17/12/2018	11
نقييم خارجي من قبل مجلس الوزراء 2018	نغيم خارجي	طولكرم	مديرية صحة محافظة طولكرم	وزارة الصحة	مديرية صحة محافظة طولكرم	17/12/2018	12
نقييم خارجي من قبل مجلس الوزراء 2018	نغيم خارجي	نابلس	مديرية صحة محافظة نابلس	وزارة الصحة	مديرية صحة محافظة نابلس	31/12/2018	13
تقييم خارجي من قبل مجلس الوزراء 2018	نغيم خارجي	رام الله والبيرة	مديرية صحة محافظة رام الله والبيرة	وزارة الصحة	مديرية صحة محافظة رام الله والبيرة	26/12/2018	14

4.3. معايير التقييم

وشمل التقييم المعايير الأساسية وعددها 48 معياراً موزعة على 16 مجالاً إضافة إلى معايير الحوكمة الإدارية وعددها 20 معياراً.

4.4. أجندة التقييم

تمت عملية التقييم حسب أجندة التقييم المرفقة والمتفق عليها مع مديرية الصحة (ملحق 1).

4.5. آلية التقييم

تمت عملية التقييم تتفيذاً للأجندة المقررة وكما يلي:

- 4.5.1. توجه كل مقيم بمرافقة أحد الكوادر الصحية ذات العلاقة إلى مكان التقييم.
- 4.5.2. وتم تقييم المعايير إعتماداً على المعايير الوطنية للجودة والإعتماد لمراكز الرعاية الصحية الأولية، وذلك كل مقيم وحسب إختصاصه، وبإستخدام نموذج تقييم متخصص.
- 4.5.3. تمت مراجعة الوثائق المطلوبة من قبل مقيم متخصص، حيث تمت مراجعة كل وثيقة على حدى، والتأكد من المصادقة عليها وتوزيعها على الموظفين المعنيين وتتبع جميع مرفقاتها مثل النماذج والجداول والرسوم التوضيحية وغيرها، وبإستخدام نموذج تقييم متخصص.
- 4.5.4. تم سؤال الموظفين والمراجعين إضافة إلى جولات ميدانية داخل مديرية الصحة، ومشاهدة تطبيقات الحوكمة الإدارية على الحواسيب المختلفة، وبإستخدام نموذج تقييم متخصص.
- 4.5.5. استكملت عملية تعبئة نماذج التقييم ثم سلمت إلى رئيس فريق المقيميين، والذي بدورة فرغها في نموذج موحد.
 - 4.5.6. قامت دائرة جودة الخدمات الحكومية/ الأمانة العامة لمجلس الوزراء بالتحقق من البيانات ومن ثم تقريغها على برنامج محوسب لحساب النتائج والنسب المطلوبة 4 ، (ملحق 2).
 - 4.5.7. تم التحقق من عملية إحتساب النتائج من قبل فريق دائرة تخطيط الجودة في وزارة الصحة.

^{4.} دائرة تخطيط الجودة، وزارة الصحة. 2018 برنامج معابير جودة الرعاية الصحية الأولية.

5. النتائج

5.1. مراجعة الوثائق

تم التدقيق على (33) وثيقة مطلوبة للمعابير الأساسية في كل مديرية صحة، بمجموع كلي (462) وثيقة في كافة مديريات الصحة، ووجدت (387) وثيقة مطابقة، (73) وثيقة غير متوفرة، بنسبة مطابقة تصل إلى 83.3% (جدول 6).

كانت نسبة المطابقة في بعض المديريات متدنية مثل مديرية صحة محافظة طوباس 48.5%، ومديرية صحة محافظة القدس 51.5%، ومديرية يطا 60.6%.

جدول 6: نتائج تقييم الوثائق في مديريات الصحة التابعة للإدارة العامة للرعاية الصحية الأولية في وزارة الصحة في المحافظات الشمالية.

تقييم معايير جودة الرعاية الصحة الأولية
تقييم الوثائق
تقييم خارجي من قبل مجلس الوزراء 2018
. 12 . 2-

نسبة الذي لا ينطبق	نسبة غير المتوفر	نسبة المتوفر	المجموع	لا ينطبق	الوثيقة غير متوفرة	الوثيقة متوفرة	المركز الصحي	رقم التقييم
6.1%	33.3%	60.6%	33	2	11	20	مديرية صحة يطا	1
0.0%	48.5%	51.5%	33	0	16	17	مديرية صحة محافظة القنس	2
0.0%	51.5%	48.5%	33	0	17	16	مديرية صحة محافظة طوباس	3
0.0%	12.1%	87.9%	33	0	4	29	مديرية صحة جنوب الخليل	4
0.0%	24.2%	75.8%	33	0	8	25	مديرية صحة محافظة سلفيت	5
0.0%	3.0%	97.0%	33	0	1	32	مديرية صحة محافظة جنين	6
0.0%	0.0%	100.0%	33	0	0	33	مديرية صحة شمال الخليل	7
0.0%	18.2%	81.8%	33	0	6	27	مديرية صحة محافظة بيت لحم	8
0.0%	0.0%	100.0%	33	0	0	33	مديرية صحة محافظة قلقيلية	9
0.0%	0.0%	100.0%	33	0	0	33	مديرية صحة الخليل	10
0.0%	24.2%	75.8%	33	0	8	25	مديرية صحة محافظة أريحا والأغوار	11
0.0%	0.0%	100.0%	33	0	0	33	مديرية صحة محافظة طولكرم	12
0.0%	3.0%	97.0%	33	0	1	32	مديرية صحة محافظة نابلس	13
0.0%	3.0%	97.0%	33	0	1	32	مديرية صحة محافظة رام الله والبيرة	14
0.4%	15.8%	83.8%	462	2	73	387	المجموع	

5.2. المطابقة حسب المجال

تم تقييم 68 معياراً منها 48 معياراً أساسياً و 20 معياراً خاصاً بالحوكمة الإدارية، وموزعة على 16 مجالاً رئيسياً وعلى 3 مجالات فرعية، بمجموع كلى 947 معياراً.

كانت نسبة مطابقة التقييم لجميع المعايير الأساسية 68%، حيث كانت أعلى نسبة مطابقة في المرتبة الأولى مديرية صحة محافظة رام الله والبيرة 97%، وفي المرتبة الثانية كانت مديرية صحة محافظة طولكرم 84.6%، واحتلت المرتبة الثالثة مديرية صحة محافظة أريحا والأغوار 82.4%، وفي المرتبة الرابعة كانت لمديرية صحة محافظة محافظة جنين 68.1%، ومديرية صحة محافظة قاقيلية في المرتبة الخامسة 77.2%، أما مديرية صحة محافظة سلفيت ففي المرتبة السادسة 72.1%، وفي المرتبة السابعة كانت لمديرية صحة الخليل 68.4%، ولمديرية صحة شمال الخليل 68.4% بالتساوي، أما محافظة صحة نابلس فكانت في المرتبة الثامنة 65.4%، وفي المرتبة التاساوي الخليل 68.4%، و لمديرية صحة محافظة بيت لحم 57.4% بالتساوي ومديرية صحة محافظة طوباس فكانت في المرتبة العاشرة 54.4%، وفي المرتبة الحادية عشر فكانت لمديرية صحة محافظة طوباس فكانت في المرتبة العاشرة 54.4%، وفي المرتبة الحادية عشر فكانت لمديرية صحة محافظة عشر 63.0% (جدول 7).

أشارت النتائج إلى وجود ضعف واضح في معايير الحوكمة الإدارية (48.8%)، ومعايير مجال الموارد البشرية (%55.4%)، ومعايير مجال خدمات تشخيص الأمراض-خدمة الأشعة (%60.4%)، ومعايير مجال السلامة البيئية (%62.5%)، ومعايير مجال الكادر الطبي (66.01%)، وكل من معايير مجالات الخدمات المساندة –التنظيف والتدبير المنزلي وخدمات التمريض، ومعايير مجال حقوق المريض وعائلته (67.9%)، (جدول 8).

6. المناقشة

- 6.1. هناك تباين كبير بين مديريات الصحة في النتيجة النهائية حيث كان المدى 59.1%، وهو مدى كبير جداً، كما يوجد فارق في تطبيق معايير الحوكمة الإدارية بين المديريات مع العلم بأنها تعتبر أداة للتطور الفني والإداري. والأمر الواضح أن مديريات الصحة قد بدأت في التنافس على المراتب العليا من خلال تطبيق معايير الجودة، وايلائها أهمية كبيرة.
- 6.2. الوثائق المطلوبة من خلال معابير الجودة كانت متوفرة بشكل جيد جداً 83.8%، وهو أمر يشير إلى توفر الوثائق دون تطبيق مباشر من قبل الكوادر الصحية في مديريات الصحة.
- 6.3. لم تحقق أية مديرية من مديريات الصحة متطلبات المستوى الأول من تحقيق المعايير الوطنية للجودة والإعتماد لمراكز الرعاية الصحية الأولية، حيث لم تحصل أية مديرية صحة على نتيجة كاملة (100%) في تطبيق المعايير الأساسية، وهذا دليل على ضرورة الإهتمام بجودة الخدمات الصحية ومأسسة نظم الجودة في معظم مديريات الصحة.

- 6.4. وجود ضعف واضح في معايير الحوكمة الإدارية (48.8%)، يشير إلى ضعف في الإعتماد على الحوكمة الإلكترونية، وإضاعة الوقت في البحث عن ملفات أو أوراق، مما يقلل الكفاءة في العمل ويضيع الموارد والوقت والجهد.
- 6.5. هناك ضعف واضح في تطبيق معايير الجودة في مجالات الموارد البشرية (%55.4)، ومعايير مجال خدمات تشخيص الأمراض-خدمة الأشعة (%60.4)، ومعايير مجال السلامة البيئية (%62.5)، ومعايير مجال الكادر الطبي (62.5%)، وكل من معايير مجالات الخدمات المساندة -التنظيف والتدبير المنزلي وخدمات التمريض، وخدمات حقوق المريض وعائلته (%67.9)، كلها أمور تتعكس سلبا على جودة الخدمة الصحية وخلق جو من عدم الرضا لدى المواطن، ويعرقل العمل ويصعبه.

جدول 7: تقييم مديريات الصحة التابعة للإدارة العامة للرعاية الصحية الأولية في وزارة الصحة في المحافظات الشمالية حسب المعايير الوطنية للجودة والإعتماد لمراكز الرعاية الصحية الأولية.



تقييم معايير جودة الرعاية الصحة الأولية تقييم خارجي من قبل مجلس الوزراء 2018 تقييم خارجي

ملاحظة: تم تحويل العلامات من 2 الى 1 ومن 1 الى 0.5 لتسهيل حسابات النسبة المؤوية

1	المجموع	المعايير التطويرية	المعايير الجوهرية	المعايير الأساسية	المركز الصحي	رقم التقييم
	/ 66 37.9%	· 0 / 0 #Num!	· 0 / 0 #Num!	· 25 / 66 37.9%	مديرية صحة يطا	1
	5 / 67 50.0%	· 0 / 0 #Num!	· 0 / 0 #Num!	· 33.5 / 67 50.0%	مديرية صحة محافظة القدس	2
	/ 68 54.4%	· 0 / 0 #Num!	· 0 / 0 #Num!	· 37 / 68 54.4%	مديرية صحة محافظة طوباس	3
	/ 68 57.4%	· 0 / 0 #Num!	· 0 / 0 #Num!	· 39 / 68 57.4%	مديرية صحة جنوب الخليل	4
	/ 68 72.1%	· 0 / 0 #Num!	· 0 / 0 #Num!	· 49 / 68 72.1%	مديرية صحة محافظة سلفيت	5
	5 / 68 80.1%	· 0 / 0 #Num!	· 0 / 0 #Num!	· 54.5 / 68 80.1%	مديرية صحة محافظة جنين	6
	5 / 68 68.4%	· 0 / 0 #Num!	· 0 / 0 #Num!	· 46.5 / 68 68.4%	مديرية صحة شمال الخليل	7
	5 / 68 56.6%	· 0 / 0 #Num!	· 0 / 0 #Num!	· 38.5 / 68 56.6%	مديرية صحة محافظة بيت لحم	8
	5 / 68 77.2%	· 0 / 0 #Num!	· 0 / 0 #Num!	· 52.5 / 68 77.2%	مديرية صحة محافظة قلقيلية	9
	5 / 68 68.4%	· 0 / 0 #Num!	· 0 / 0 #Num!	· 46.5 / 68 68.4%	مديرية صحة الخليل	10
	/ 68 82.4%	· 0 / 0 #Num!	· 0 / 0 #Num!	· 56 / 68 82.4%	مديرية صحة محافظة أريحا والأغوار	11
	5 / 68 84.6%	· 0 / 0 #Num!	· 0 / 0 #Num!	· 57.5 / 68 84.6%	مديرية صحة محافظة طولكرم	12
	5 / 68 65.4%	· 0 / 0 #Num!	· 0 / 0 #Num!	· 44.5 / 68 65.4%	مديرية صحة محافظة نابلس	13
	/ 66 97.0%	· 0 / 0 #Num!	· 0 / 0 #Num!	· 64 / 66 97.0%	مديرية صحة محافظة رام الله والبيرة	14
	4 / 947 68.0%	· 0 / 0 #Num!	· 0 / 0 #Num!	· 644 / 947 68.0%	المجموع	•

جدول 8: تقييم مديريات الصحة التابعة للإدارة العامة للرعاية الصحية الأولية في وزارة الصحة في المحافظات الشمالية حسب المعايير الوطنية للجودة والإعتماد لمراكز الرعاية الصحية الأولية / حسب المجال.



تقييم معايير جودة الرعاية الصحة الأولية تقييم خارجي من قبل مجلس الوزراء 2018 تقييم خارجي

ملاحظة: تم تحويل العلامات من 2 الى 1 ومن 1 الى 0.5 لتسهيل حسابات النسبة المؤوية

النسبة		المجال	رقم المجال	
82.1%	23 / 28	الحصول على الرعاية الصحية وديمومتها	AC	
84.7%	94 / 111	السلامة السريرية	CS	
62.5%	17.5 / 28	السلامة البيئية	ES	
67.9%	19 / 28	الخدمات المساندة - التنظيف والتدبير المنزلي	НК	
55.4%	31 / 56	الموارد البشرية	HR	
85.7%	24 / 28	إدارة المعلومات	IM	
80.0%	56 / 70	خدمات تشخيص الأمراض – خدمة المختبر	LB	
78.6%	22 / 28	الإدارة والقيادة	ML	
89.3%	50 / 56	السجلات الطبية	MR	
66.1%	37 / 56	الكادر الطبي	MS	
91.1%	51 / 56	استخدام الأدوية وخدمات الصيدلية	MU	
67.9%	19 / 28	خدمات التمريض	NS	
76.8%	21.5 / 28	رعاية المرضى العامة	PC	
67.9%	28.5 / 42	حقوق المريض وعائلته	PR	
48.6%	136 / 280	جودة الحوكمة الإدارية	QG	
60.4%	14.5 / 24	خدمات تشخيص الأمراض- خدمة الأشعة	RD	
68.0%	644 / 947	المجموع الكلي		

7. الخلاصة

هناك فرصة قوية لتحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة ومأسسة نظم الجودة من قبل مديريات الصحة في الإدارة العامة للرعاية الصحية الأولية في وزارة الصحة، حيث كانت نسبة مطابقة المعايير الوطنية للجودة والإعتماد لمراكز الرعاية الصحية الأولية في مديريات الصحة 68%، ولم تجتاز أية مديرية صحة المرحلة الأولى من معايير الجودة والمتضمن تطبيق 100% من المعايير الأساسية.

8. التوصيات

- 8.1. تغيير مدراء المديريات التي حصلت على نسبة أقل من 70%، واحداث تغييرات جوهرية فيها.
- 8.2. إحداث تغيير جوهري في المناصب الإدارية في مديريات الصحة وتشمل على الأقل (مدير الصحة، مدير التمريض، مدير الخدمات الطبية المساندة، مدير الصيدلة والمدير الإداري)، وأن يكون متطلب إلزامي لهذه المناصب بحصولهم على شهادة الماجستير في الصحة العامة أو كلاً حسب مجاله، وكذلك حصولهم على دورات متقدمة في النظم الصحية والإدارية والجودة.
- 8.3. التركيز على تطبيق معايير الجودة الأساسية خلال فترة لا تزيد على ثلاثة أشهر لجميع مديريات الصحة.
- 8.4. التركيز على تطبيق برامج الحوكمة الإلكترونية في جميع المديريات وتطوير المتوفر منها، وتوفير البنية التحتية لها.
- 8.5. دعم ديمومة نظم الجودة ومأسستها، وذلك من خلال تطوير الهيكل النتظيمي للوزارة بإضافة منصب لمسؤول الجودة في كل مديرية صحة، بحيث تكون تبعيته إلى مدير الصحة من أجل أخذ الصلاحية الكاملة لمتابعة التغيير.
- 8.6. العمل على بناء مديريات صحة حديثة حيث أن بعض مديريات الصحة لها مباني قديمة لا تصلح لخدمة الكم الهائل من المراجعين.

9. الملحقات

ملحق 1: أجندة تقييم المديريات حسب المعايير الوطنية للجودة والإعتماد لمراكز الرعاية الصحية الأولية في 2018/12/26



الأمانة العامة لمجلس الوزراء / دائرة جودة الخدمات الحكومية أجندة تقييم رقم

تقييم خارجي من قبل مجلس الوزراء 2018

تقييم خارجي	وزارة الصحة	مقدم الخدمة الصحية	المركز الصحي
-------------	-------------	--------------------	--------------

	يوم التقييم	التاريخ 04/12/2018	
المقيمين	النشاط الفرعي	النشاط الرئيس	الوقت
1	جلسة إفتتاحية مع الإدارة (مدير عام المديرية، مدراء الدوائر، منسق الجودة)	اجتماع	09:00 - 09:30
1	تقييم معايير الإدارة والقيادة	جولة التقييم والمقابلات	09:30 - 10:00
1	تقييم معايير السلامة السريرية	جولة التقييم والمقابلات	09:30 - 10:30
1	نقييم معايير رعاية المرضى العامة	جولة التقييم والمقابلات	09:30 - 10:30
1	تقييم معايير الكادر الطبي	جولة التقييم والمقابلات	09:30 - 10:30
1	تقييم معايير الحوكمة الإدارية	جولة التقييم والمقابلات	09:30 - 13:30
1	مراجعة الوثائق المطلوبة لمعايير الجودة في مراكز الرعاية الصحية الأولية	مراجعة وثائق	09:30 - 13:30
1	تقييم معايير حقوق المريض وعائلته	جولة التقييم والمقابلات	10:00 - 10:30
1	تقييم معايير الحصول على الرعاية الصحية وديمومتها	جولة التقييم والمقابلات	10:30 - 11:00
1	تقييم معايير خدمات تشخيص الأمراض – المختبر	جولة التقييم والمقابلات	10:30 - 11:30
1	تقييم معايير السلامة البيئية	جولة التقييم والمقابلات	10:30 - 12:00
1	تقييم معابير السجلات الطبية	جولة التقييم والمقابلات	10:30 - 12:00
1	نقييم معايير إستخدام الأدوية وخدمات الصيدلية	جولة التقييم والمقابلات	11:00 - 12:00

1	تقييم معايير خدمات تشخيص الأمراض - الأشعة	جولة التقييم والمقابلات	11:30 - 12:00
1	إستراحة	إستراحة	12:00 - 12:30
1	تقييم معايير إدارة المعلومات	جولة التقييم والمقابلات	12:30 - 13:00
1	تقييم معايير الموارد البشرية	جولة التقييم والمقابلات	12:30 - 13:30
1	نقييم معايير الخدمات المساندة – التنظيف والتدبير المنزلي	جولة التقييم والمقابلات	12:30 - 13:30
1	تقييم معايير خدمات التمريض	جولة التقييم والمقابلات	12:30 - 13:30
1	اجتماع مقيميين	اجتماع	13:30 - 14:30
1	جلسة ختامية مع الإدارة (مدير عام المديرية، مدراء الدوائر، منسق الجودة)	اجتماع	14:30 - 15:00
			ظات:
	الرعاية الصحية الأولية / المعايير الأساسية ومعايير الحوكمة.	**	عدد أعضاء الفريق (6) مقيمين
	7.15 N	رحجته مقيمين أثناء عملية التقييم وفي وقت ا!	رئيس الفريق المهندسة عبير ابو مطاور برخرفة لاحتراء فررة ال

- 5- مطلوب مرافقة كل مقيم من قبل أحد الكوادر ذات العلاقة بموضوع التقييم من مديرية الصحة.
- 6 عملية مراجعة وثائق الجودة والمطلوبة لتحقيق المعايير سوف تتم مع منسق الجودة في مديرية الصحة.
- 7- بإمكان إدارة مديرية الصحة دعوة من تراه مناسباً لحضور الاجتماع الإقتتاحي والختامي للتقييم إضافة للفئات المحددة في الأجندة.
 - 8- المراقبين من دائرة تخطيط الجودة / وزارة الصحة: المهندس علاء ابو الرب

ملحق 2: البرنامج المحوسب المعتمد لتحليل بيانات تقييم المعايير الوطنية للجودة والإعتماد لمراكز الرعاية الصحية الأولية.

