



وزارة الصحة
سياسات وإجراءات

رمز السياسة:					اسم السياسة: سياسة إدارة صوت متلقي الخدمة
MÖH	POL	D	PR	06	
الطبعة: الثانية					عدد الصفحات: 12 صفحة

الوحدة التنظيمية: مديرية الإعلام والعلاقات العامة وخدمة الجمهور		
الجهة المعنية بتنفيذ السياسة: مدراء المديرية المركزية في الوزارة ومدراء المستشفيات ومديريات صحة المحافظات ورؤساء المراكز الصحية.		
الإعداد: وحدة صوت متلقي الخدمة/ مديرية الإعلام والعلاقات العامة وخدمة الجمهور	التوقيع: 	تاريخ الإعداد: / /
التدقيق والمراجعة: مدير مديرية الإعلام والعلاقات العامة وخدمة الجمهور.	التوقيع: 	تاريخ المراجعة: / /
التدقيق من ناحية ضبط الجودة: مدير مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة	التوقيع: 	تاريخ تدقيق ضبط الجودة: / /
الاعتماد: الأمين العام للشؤون الإدارية والفنية	التوقيع: 	تاريخ الاعتماد: ٣٠ / ١ / ٢٠٢٤

وزارة الصحة
مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة
السياسات و الإجراءات
Policies & Procedures
ختم الاعتماد
٣٠ كانون الثاني ٢٠٢٤
Approved

تتم مراجعة السياسة كل سنتين على الأقل من تاريخ اعتماد آخر طبعة :		
مبررات مراجعة السياسة	تاريخ الاعتماد	رقم الطبعة

ختم النسخة الاصلية

MASTER COPY



وزارة الصحة
سياسات وإجراءات

رمز السياسة:					اسم السياسة: سياسة إدارة صوت متلقي الخدمة
MOH	POL	D	PR	06	
الطبعة: الثانية					عدد الصفحات: 12 صفحة

موضوع السياسة:

إدارة كافة الإجراءات التي تتعلق بصوت متلقي الخدمة حول كافة الخدمات المقدمة في وزارة الصحة، والاستماع للاقتراحات والاستفسارات والشاء، والاستفادة منها في تحسين أداء الخدمات الصحية وغير الصحية المقدمة، وتنظيم آلية التعامل مع صوت متلقي الخدمة وفق أفضل المعايير العالمية.

الفئات المستهدفة:

- كافة المديریات والمنشآت الصحية التابعة لوزارة الصحة.
- متلقي الخدمة.

الهدف من السياسة /المنهجية :

1. ضمان وصول صوت متلقي الخدمة وإبداء رأيهم تجاه الملاحظات التي تتعلق بالخدمة المقدمة، وفتح قنوات التواصل بين متلقي الخدمة وأصحاب العلاقة في كافة المنشآت التابعة للوزارة وتشجيعهم على تقديم التغذية الراجعة.
2. ضمان استقبال شكاوى واقتراحات متلقي الخدمة والمراجعين واستفساراتهم والشكر والشاء، ومعالجتها ضمن المعايير المعتمدة والأطر الزمنية المحددة.
3. الوصول إلى عملية إدارة شكاوى فاعلة في المنشآت التابعة لوزارة الصحة (استقبال، تصنيف، تحليل، تغذية راجعة)، وحل قضايا وتنفيذ اقتراحات متلقي الخدمة، وتحويل الشكاوى إلى ذوي الاختصاص للنظر فيها ومعالجتها.
4. رفع مستوى الخدمات المقدمة من خلال دراسة وتحليل الشكاوى والملاحظات الواردة من متلقي الخدمة، حيث تعتبر بمثابة فرصة لتحسين مستوى الخدمات وجودتها.
5. إعداد دراسات وتصميم مؤشرات أداء لتقييم رضا متلقي الخدمة، والاستفادة منها في تحسين جودة الخدمات المقدمة.

MASTER COPY

منقول



وزارة الصحة
سياسات وإجراءات

رمز السياسة:					اسم السياسة: سياسة إدارة صوت متلقي الخدمة
MOH	POL	D	PR	06	
الطبعة: الثانية					عدد الصفحات: 12 صفحة

التعريفات:

1. المنشآت التابعة لوزارة الصحة:

- 1.1 المنشآت الإدارية (المديريات المركزية): تشمل المديريات في مبنى وزارة الصحة، وإدارة التأمين الصحي ومديرية المشتريات والتزويد ومديرية النقل ومديريات صحة المحافظات وغيرها.
- 1.2 المنشآت الصحية: تشمل المستشفيات والمراكز الصحية التي تقدم الخدمات التشخيصية والعلاجية والوقائية، والرعاية الصحية لأفراد يقيمون في بيئة جغرافية أو يتبعون قطاعاً مهنياً معيناً.
2. متلقي الخدمة: الأفراد الذين يتلقون الخدمات الصحية أو الإدارية في المنشآت التابعة لوزارة الصحة وقد يكون (موظف، مريض، مراجع وعائلاتهم).
3. صوت متلقي الخدمة: تعبير (لفظي أو كتابي أو إلكتروني) من متلقي الخدمة عن جودة الخدمة الصحية أو الإدارية التي تتطلب الاستجابة اللازمة بأقل زمن ممكن من المعنيين، بما يضمن تقديمها في المكان الذي تقدم فيه الخدمة بالشكل المطلوب.
4. الحالات المستعجلة أو الطارئة: الحالة المرضية التي تشكل خطراً على حياة المريض والتي تستدعي التدخل الفوري من قبل الكوادر المختصة.
5. قنوات استقبال صوت متلقي الخدمة: الطرق المختلفة التي يستطيع متلقي الخدمة أن يوصل شكواه أو اقتراحه أو شكره وثناءه من خلالها، وتشمل ما يلي:

5.1 الخط الساخن لشكاوى وزارة الصحة/ مركز الاتصال الوطني على الرقم 065004545.

5.2 منصة بخدمتكم الحكومية.

5.3 وسائل الإعلام المختلفة.

5.4 وسائل التواصل الاجتماعي.

5.5 البريد الإلكتروني لوزارة الصحة.

5.6 صناديق الشكاوى والاقتراحات.

5.7 الشكاوى والاقتراحات بشكل مباشر في مبنى الوزارة أو في المنشأة الصحية.

5.8 استبانة قياس رضا متلقي الخدمة.

5.9 قياس تجربة المريض في المستشفيات والمراكز الصحية التابعة للوزارة (قيمتنا رأيك بهمنا).

6. موظف الخط الساخن: موظف مركز الاتصال الوطني التابع لوزارة الاقتصاد الرقمي والريادة، الذي

يستقبل شكاوى واستفسارات متلقي الخدمة من خلال الخط الساخن لشكاوى وزارة الصحة/ مركز

الاتصال الوطني وعلى مدار الساعة طيلة أيام الأسبوع.

MASTER COPY

من إعداد



وزارة الصحة
سياسات وإجراءات

رمز السياسة:					اسم السياسة: سياسة إدارة صوت متلقي الخدمة
MOH	POL	D	PR	06	
الطبعة: الثانية					عدد الصفحات: 12 صفحة

7. لجنة الشكاوى والاقتراحات في المنشآت الصحية: عدد من الأشخاص يتم تكليفهم من قبل مدير المستشفى أو مدير مديرية صحة المحافظة لمتابعة الشكاوى والاقتراحات المقدمة من متلقي الخدمة ومعالجتها حسب الأصول.
8. لجنة تحسين الجودة وسلامة المستفيدين في المنشآت الصحية: لجنة مشكلة في المنشأة الصحية تضم ممثلين من الأقسام الطبية والإدارية والخدمات المساندة مثل (الأطباء والتمريض ومنسق تحسين الجودة وإدارة المخاطر، وموظفو ضبط العدوى والمختبر، ومسؤول الصحة والسلامة البيئية والصيدالة ومسؤولو وحدة التعليم والتدريب والموارد البشرية وموظفو الخدمات التشغيلية).
9. ضابط ارتباط الشكاوى: الموظف الذي تتم تسميته من قبل مدير المستشفى أو مدير مديرية الصحة أو مدير المديرية ليعمل على متابعة وحل الشكاوى الواردة إليه.

المسؤوليات والأدوار:

1. وحدة صوت متلقي الخدمة في مديرية الإعلام والعلاقات العامة وخدمة الجمهور:
- 1.1 استقبال وإدارة ومعالجة أشكال صوت متلقي الخدمة الوارد عبر مختلف القنوات المتاحة.
- 1.2 إعداد التقارير الدورية والتي تتضمن إحصائيات أعداد الشكاوى والاقتراحات، وطبيعتها وتصنيفها والزمن اللازم لحلها، ورفعها لمعالي وزير الصحة.
2. رئيس قسم الشكاوى في مديرية الرقابة والتدقيق الداخلي:
- 2.1 فرز وتصنيف الشكاوى الواردة من متلقي الخدمة إلى شكاوى مستعجلة وشكاوى غير مستعجلة.
- 2.2 إرسال قائمة أسبوعية بالشكاوى غير المغلقة لمعالي وزير الصحة وعطوفة الأمين العام للشؤون الإدارية والفنية بالتعاون مع وحدة صوت متلقي الخدمة.
- 2.3 التنسيق بخصوص الشكاوى التي تتعلق بتشكيل لجان للتحقيق، مثل شكاوى تظلمات الموظفين والشكاوى التي تكون من اختصاص مديرية الرقابة، والتدقيق الداخلي.
3. ضباط الارتباط في المستشفيات ومديريات الصحة، والمناوبين الإداريين في مستشفيات الوزارة:
- 3.1 التحقق من صحة الشكاوى ومطابقتها للقوانين والأنظمة المعمول بها في وزارة الصحة.
- 3.2 متابعة حل الشكاوى والرد عليها ضمن الفترة الزمنية المحددة.
4. موظفو الخط الساخن لشكاوى وزارة الصحة/ مركز الاتصال الوطني:
- 4.1 استقبال صوت متلقي الخدمة من خلال مركز الاتصال الوطني/ الخط الساخن الخاص بشكاوى وزارة الصحة.

MASTER COPY

محمد بن عبد الله

محمد بن عبد الله



وزارة الصحة
سياسات وإجراءات

رمز السياسة:					اسم السياسة: سياسة إدارة صوت متلقي الخدمة
MOH	POL	D	PR	06	
الطبعة: الثانية					عدد الصفحات: 12 صفحة

- 4.2 إرسال الشكاوى إلى ضابط ارتباط الشكاوى في المنشأة من خلال البريد الإلكتروني.
- 4.3 إرسال نسخة من جميع الشكاوى إلى رئيس قسم الشكاوى في مديرية الرقابة والتدقيق الداخلي ونسخة إلى وحدة صوت متلقي الخدمة.
- 4.4 متابعة حل الشكاوى مع ضباط الارتباط المعنيين والمناوبين الإداريين في المستشفيات، وإعلام وحدة صوت متلقي الخدمة بأي ملاحظات بهذا الخصوص.

5. إدارة المنشأة:

5.1 متابعة الشكاوى والاقتراحات الواردة ودراستها وإيجاد الحلول واتخاذ الإجراءات اللازمة، وكذلك توفير صناديق الشكاوى والاقتراحات في كافة مرافق المنشأة وفتحها بشكل دوري ومتابعة الشكاوى الواردة.

5.2 متابعة رد ضباط ارتباط الشكاوى على الشكاوى الواردة ضمن الأطر الزمنية المحددة، واتخاذ الإجراءات الإدارية اللازمة في حال تأخر/عدم الاستجابة.

6. كادر المنشأة:

تقديم النصح والمشورة لمتلقي الخدمة حول آلية التقدم بالشكاوى والاقتراحات، وإرشادهم لأماكن تواجد الصناديق وتقديم التغذية الراجعة للمشتكي.

7. لجنة الشكاوى أو لجنة تحسين الجودة وسلامة المستفيدين في المنشأة الصحية:

7.1 استقبال جميع الشكاوى والاقتراحات الشفوية والمكتوبة وتجميعها ومتابعة عملية فتح الصندوق، ودراسة وتحليل جميع الشكاوى والاقتراحات العاجلة والحالات الحرجة مباشرة واتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة وتوثيقها.

7.2 اتخاذ التدابير الأولية بالتنسيق مع الجهات المعنية للرد على الشكاوى الطارئة، والإيعاز للجهات المعنية بتحسين الأداء وإيجاد حلول مناسبة فيما يتعلق بالشكاوى والاقتراحات المتكررة، ومراجعة الإجراءات المتخذة لتحديد مدى ملاءمتها وتوثيقها.

7.3 تقديم تغذية راجعة لصاحب الشكاوى أو الاقتراح في حال وجود عنوان له أو وسيلة اتصال.

7.4 مراعاة الإطار الزمني للتعامل مع الشكاوى والاقتراحات والرد عليها بأسرع وقت ممكن.

7.5 تقديم تقرير ربعي بالشكاوى والاقتراحات التي تم التعامل معها لإدارة المنشأة، والتي تقوم بتجميع وتحليل البيانات وتقديم التوصيات المقترحة لضمان عدم تكرارها مستقبلاً.

MASTER COPY



وزارة الصحة
سياسات وإجراءات

رمز السياسة:					اسم السياسة: سياسة إدارة صوت متلقي الخدمة
MOH	POL	D	PR	06	
الطبعة: الثانية					عدد الصفحات: 12 صفحة

8. رؤساء / مسؤولو الأقسام:

- 8.1 الاستجابة الفورية للشكاوى وتحويل الشكاوى التي تتطلب مزيداً من التحقيق إلى الشخص المسؤول أو الوحدة التي تحدها إدارة المنشأة الصحية.
- 8.2 تدريب الموظفين على آلية حل شكاوى متلقي الخدمة وأهميتها في تحسين جودة الخدمات المقدمة.
- 8.3 نشر التعاميم اللازمة للموظفين بهدف تحسين الخدمة المقدمة.

9. مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة:

تقوم المديرية بتنفيذ دراسة رضا متلقي الخدمة بشكل سنوي، والاستفادة منها في تحسين وتطوير مستوى الخدمات المقدمة في الوزارة، كما تقوم بدراسة رضا متلقي الخدمة في المستشفيات والمراكز الصحية من خلال أداة (قيمتنا رأيك بهمنا).

10. لجنة إدارة الابتكار المؤسسي:

تقوم اللجنة باستقبال الاقتراحات وفرزها ودراستها وتقييمها، ورفع التوصيات الخاصة بها للمرجعية المختصة.

الأدوات:

1. تطبيق المراسلة الفورية (WhatsApp) الخاص بوحدة صوت متلقي الخدمة.
2. مركز الاتصال الوطني / الخط الساخن الخاص بشكاوى وزارة الصحة.
3. منصة بخدمتكم الحكومية.
4. الرصد الإعلامي.
5. صناديق الشكاوى والاقتراحات.
6. سجلات الشكاوى.
7. سجل الشكاوى والاقتراحات في المنشأة الصحية.
8. رقم هاتف المنشأة.
9. استبانة رضا متلقي الخدمة.
10. تقييم رأيك بهمنا.

MASTER COPY



وزارة الصحة
سياسات وإجراءات

رمز السياسة:					اسم السياسة: سياسة إدارة صوت متلقي الخدمة
MOH	POL	D	PR	06	
الطبعة: الثانية					عدد الصفحات: 12 صفحة

الإجراءات:

أولاً : يقوم متلقي الخدمة بتقديم الشكاوى/الاقتراحات المتعلقة بالخدمات المقدمة من خلال قنوات صوت متلقي الخدمة أو مباشرة في القسم المعني مع إرفاق الوثائق المطلوبة.
ثانياً : في حال تم تقديم الشكاوى عبر القنوات المتاحة يتم ما يلي:

1. يقوم موظف الخط الساخن باستقبال الشكاوى/الاقتراحات والاستفسارات الواردة من خلال مركز الاتصال الوطني/ الخط الساخن الخاص بشكاوى وزارة الصحة، سواء كانت مستعجلة أو غير مستعجلة، وإرسالها إلى ضابط ارتباط الشكاوى المعني في المديرية المركزية أو المستشفى أو مديرية صحة المحافظة من خلال البريد الإلكتروني، وإرسال نسخة من جميع الشكاوى إلى وحدة صوت متلقي الخدمة، ونسخة إلى رئيس قسم الشكاوى في مديرية الرقابة والتدقيق الداخلي.
2. يقوم ضابط ارتباط الشكاوى المعني في الموقع بالتحقق من صحة الشكاوى وعدم مخالفتها للقوانين والأنظمة المعمول بها في وزارة الصحة.
3. يقوم رئيس قسم الشكاوى في مديرية الرقابة والتدقيق الداخلي بفرز وتصنيف الشكاوى إلى شكاوى مستعجلة للحالات الطارئة، وشكاوى غير مستعجلة للحالات غير الطارئة، ومن ثم تحويلها إلى الجهة المعنية بالتنسيق مع وحدة صوت متلقي الخدمة.
4. بخصوص الشكاوى غير المستعجلة الواردة إلى الخط الساخن، يتم التواصل هاتفياً من قبل موظفي الخط الساخن مع ضابط الارتباط المعني في المديرية المركزية أو المستشفى أو مديرية صحة المحافظة، في حال عدم قيام ضابط الارتباط بالرد على الشكاوى خلال المدة الزمنية المقررة، وفي حال عدم حل الشكاوى يقوم موظف الخط الساخن بالتواصل مع المدير المعني وإعلامه، علماً أن هذه الشكاوى تتراوح مدة حلها ما بين (24 ساعة - 72 ساعة) حسب التصنيف المرفق.
5. في حال عدم حل الشكاوى غير المستعجلة وانقضاء المدة الزمنية المقدمة للحل، يتم إرسال قائمة بهذه الشكاوى إلى وحدة صوت متلقي الخدمة وقسم الشكاوى في مديرية الرقابة والتدقيق الداخلي.
6. في حال تكرار عدم حل الشكاوى من قبل ضابط ارتباط الشكاوى في المستشفى/مديرية صحة المحافظة وكذلك من قبل المدير المعني، يقوم رئيس قسم الشكاوى/مديرية الرقابة

MASTER COPY

محمد العبد
2022



وزارة الصحة
سياسات وإجراءات

رمز السياسة:					اسم السياسة: سياسة إدارة صوت متلقي الخدمة
MOH	POL	D	PR	06	
الطبعة: الثانية					عدد الصفحات: 12 صفحة

- والتدقيق الداخلي بإرسال قائمة أسبوعية بالشكاوى غير المغلقة لعطوفة الأمين العام للشؤون الإدارية والفنية وعطوفة الأمين العام للرعاية الصحية الأولية والأوبئة.
7. بخصوص الشكاوى المستعجلة الواردة إلى الخط الساخن، يقوم موظف الخط الساخن بالتواصل مع ضابط ارتباط الشكاوى المعني/ المناوب الإداري من خلال الاتصال المباشر معه، أو التواصل معه من خلال مقسم المستشفى ومتابعة الشكاوى، كما يقوم موظف الخط الساخن بالتواصل مع موظف وحدة صوت متلقي الخدمة لإبلاغه بالشكاوى فور ورودها من خلال التطبيق الخاص بالوحدة.
8. في حال إغلاق الشكاوى من قبل موظف الخط الساخن، يقوم موظف الخط الساخن بإرسالها والإجراء المتخذ من قبله إلى وحدة صوت متلقي الخدمة وقسم الشكاوى في مديرية الرقابة والتدقيق الداخلي.
9. في بعض الحالات الطارئة يقوم موظف وحدة صوت متلقي الخدمة بمتابعة الشكاوى مباشرة إذا لزم الأمر من خلال الاتصال الهاتفي مع المناوب الإداري أو مدير المستشفى، وإذا استدعى الأمر يقوم بالتوجه إلى المنشأة الصحية للوقوف على حل الشكاوى بالسرعة الممكنة.
10. في حال عدم تمكن موظف الخط الساخن من حل الشكاوى المستعجلة لأي سبب كان مثل عدم رد المناوب الإداري، أو عدم استجابة المناوب الإداري واتخاذ الإجراء اللازم وتزويد الخط الساخن بالرد المناسب خلال ساعة من استقبال الشكاوى، يقوم موظف الخط الساخن بإبلاغ وحدة صوت متلقي الخدمة بالمستجدات ليتم متابعتها ضمن المدد الزمنية المحددة.
11. في حال عدم حل الشكاوى بعد متابعتها من قبل موظف وحدة صوت متلقي الخدمة مع المناوب الإداري، يقوم موظف الوحدة بالتواصل مع المدير المعني.
12. في حال عدم حل الشكاوى من قبل المدير المعني، يقوم موظف الوحدة بالتواصل مع مدير إدارة الشؤون الفنية للمستشفيات أو مدير الإدارة المعني، على أن يتم توثيق ساعة الاتصال والإجراء المتخذ من قبل موظف وحدة صوت متلقي الخدمة.
13. بخصوص الشكاوى المرسلة عبر منصة بخدمتكم، يقوم موظف المنصة بإرسالها عن طريق البريد الإلكتروني والنظام الإلكتروني الخاص بالمنصة إلى وحدة صوت متلقي الخدمة ورئيس قسم الشكاوى في مديرية الرقابة والتدقيق الداخلي لمتابعتها مع ضباط الارتباط المعنيين.

MASTER COPY

150.0



وزارة الصحة
سياسات وإجراءات

رمز السياسة:					اسم السياسة: سياسة إدارة صوت متلقي الخدمة
MOH	POL	D	PR	06	
الطبعة: الثانية					عدد الصفحات: 12 صفحة

14. يقوم موظف الخط الساخن أو موظف منصة بخدمتكم بالرجوع لمتلقي الخدمة لإبلاغه بحل الشكوى، أو أن الشكوى لاتزال قيد المتابعة، ضمن الإجراءات المعمول بها لديهم، عن طريق رسالة نصية ترسل من الخط الساخن أو من منصة بخدمتكم.

15. يتم التعامل مع الاقتراحات وفق سياسة إدارة الابتكار المعتمدة رقم (MOH POL IDQC HRM 21)، واعتبارها فرصاً للتحسين في مستوى جودة الخدمة المقدمة، بالتنسيق مع مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة.

ثالثاً : في حال تقديم الشكوى أو الاقتراح كتابياً من قبل متلقي الخدمة داخل المنشأة الصحية:

1. يتعامل كادر المنشأة الصحية مع الشخص المشتكي بلطف، والعمل على احتواء المشكلة قدر الإمكان.

2. يوضح كادر المنشأة الصحية لمتلقي الخدمة أن من حقهم تقديم الشكاوى أو الاقتراحات، ويرشدونهم إلى آلية تقديم الشكوى أو الاقتراح ووضعها في صناديق الشكاوى والاقتراحات، أو تقديم شكوى مباشرة للشخص المعني أو من خلال أية قناة أخرى لاستقبال الشكاوى.

3. تقوم لجنة تحسين الجودة وسلامة المستفيدين بجمع الشكاوى الموجودة في صناديق الشكاوى بشكل دوري وإعطائها رقم متسلسل وحفظها في ملف خاص.

4. يتم النظر في الشكاوى المقدمة والتي لا تحمل اسم المشتكي والتحقق من مدى صحتها من قبل لجنة الشكاوى واتخاذ الإجراءات الإدارية والتحسينية اللازمة.

5. يتم مناقشة الشكاوى والاقتراحات من قبل اللجان المختصة (لجنة الشكاوى والاقتراحات في المستشفى أو لجنة تحسين الجودة وسلامة المستفيدين في المركز الصحي)، وتقوم لجنة الحوكمة والقيادة بإتخاذ الإجراءات بطريقة منهجية وخاصة للشكاوى التي لم يتم حلها.

6. في حال كانت الشكوى بحق قسم معين أو أشخاص معينين تقوم اللجنة المعنية بمتابعتها مع رئيس/مسؤول القسم المعني.

7. تقوم لجنة تحسين الجودة وسلامة المستفيدين بدراسة الاقتراحات المقدمة وتحديد إمكانية تطبيقها في المنشأة الصحية ويتم عرضها على صفحة المنشأة، أو التواصل هاتفياً مع مقدم الشكوى أو الاقتراح كتنغذية راجعة له.

8. في حال تم تقديم الشكوى شفهياً من قبل متلقي الخدمة يقوم الشخص المعني أو المسؤول في المنشأة الصحية بما يلي:

8.1 الاستماع إلى الشكوى الشفهية.

MASTER COPY

عبدالله
2020



وزارة الصحة
سياسات وإجراءات

رمز السياسة:					اسم السياسة: سياسة إدارة صوت متلقي الخدمة
MOH	POL	D	PR	06	
الطبعة: الثانية					عدد الصفحات: 12 صفحة

- 8.2 الطلب من المشتكي كتابة شكوى خطية على النموذج المخصص، أو كتابة الشكوى من قبل موظف المنشأة الصحية للفئات الغير قادرة على الكتابة (كبار السن)، على أن يتم قراءة الشكوى بعد الكتابة أمام المشتكي للتأكد من التوثيق الصحيح للشكوى وتوقيعه عليها.
- 8.3 توريد الشكوى وتوثيقها في ملف الشكاوى وتحويلها إلى المسؤول المعني لاتخاذ الإجراءات اللازمة وحل الشكوى.
- 8.4 تقديم التغذية الراجعة للمشتكي والتي توضح الإجراءات المتخذة لحل مشكلته، أو يتم إعلامه بذلك عن طريق الهاتف أو الوسيلة المناسبة.

الزمن المعياري لمعالجة الشكاوى:

الشكاوى المستعجلة

مدة الحل	تصنيف الشكوى
ساعة	عدم توفر أخصائي في المستشفى.
ساعة	عدم توفر سرير. (للمريض المؤمن وغير المؤمن في وزارة الصحة)
ساعة	عدم توفر الإمكانات اللوجستية (الفنية / المعدات).
ساعة	تأخر وحدة الإحالة الطبية في الردود.
30 دقيقة	تأخر الإجراء الطبي أو التداخل أثناء وجود المريض في الطوارئ.

MASTER COPY



وزارة الصحة
سياسات وإجراءات

رمز السياسة:					اسم السياسة: سياسة إدارة صوت متلقي الخدمة
MOH	POL	D	PR	06	
الطبعة: الثانية					عدد الصفحات: 12 صفحة

الشكاوى غير المستعجلة

مدة الحل	تصنيف الشكوى
72 ساعة	سوء المعاملة من قبل الكوادر.
24 ساعة	مخالفات تتعلق بالتدخين.
48 ساعة	تعطل أجهزة / نقص أجهزة ومستلزمات.
48 ساعة	شكاوى فنية.
48 ساعة	شكاوى القطاع الخاص.
48 ساعة	عدم التزام الكادر بالدوام الرسمي.
48 ساعة	نقص العلاجات.
72 ساعة	نقص الكادر.
24 ساعة	عدم تقديم / بطء في تقديم الخدمة.
72 ساعة	أية شكاوى أخرى.

النماذج / المرفقات:

نموذج الشكاوى والاقتراحات.

مؤشرات الأداء:

1. عدد الشكاوى الواردة من متلقي الخدمة.
2. نسبة الشكاوى التي تمت معالجتها وإغلاقها.
3. نسبة الشكاوى التي تمت معالجتها وإغلاقها ضمن الوقت المحدد.
4. عدد الاقتراحات الواردة من متلقي الخدمة.

MASTER COPY

مستند

مستند



وزارة الصحة
سياسات وإجراءات

رمز السياسة:					اسم السياسة: سياسة إدارة صوت متلقي الخدمة
MOH	POL	D	PR	06	
الطبعة: الثانية					عدد الصفحات: 12 صفحة

5. عدد الاقتراحات التي تمت الاستفادة منها.
6. مستوى رضا متلقي الخدمة عن معالجة الشكاوى والاقتراحات.
7. نسبة الاستجابة لاستبيانات رضا متلقي الخدمة.

المراجع:

1. تعليمات وإجراءات منصة بخدمتكم / إدارة تطوير الأداء المؤسسي والسياسات / رئاسة الوزراء على الرابط [الرابط الصفحة الرئيسية - رئاسة الوزراء \(pm.gov.jo\)](http://pm.gov.jo).
2. تعليمات وإجراءات مركز الاتصال الوطني / الخط الساخن الخاص بشكاوى وزارة الصحة.

MASTER COPY

مستند
100.2