



وزارة الصحة

## النشرة الدورية للابتكار

الإصدار الرابع 2024/6

قصص نجاح

مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة

## قصص نجاح

قامت وزارة الصحة بتنفيذ أفكار ابتكارية مقترحة تحولت إلى مشاريع ناجحة وقائمة ومن الأمثلة عليها:

### 1- مشروع بناء فرق تحسين الجودة وسلامة المرضى QAPS

- قامت الوزارة باعتماد شروط مرجعية لبناء فرق تحسين الجودة وتم التعميم على المنشآت الصحية المحددة في المشروع لتشكيل الفرق والبدء بإعداد مشاريع تحسينية باستخدام منهجية تحسين الجودة في نقاط تقديم الخدمة POCCI، والتي تعتبر من أفضل الممارسات المتبعة عالمياً لدعم ثقافة الابتكار مما يساهم في تطوير وتحسين تجربة متلقي الخدمة لدعم ثقافة الابتكار والتحسين المستمر وضمان مشاركة الجميع لأفكارهم ومقترحاتهم التطويرية المرتبطة بتطوير الخدمات.
- تم تدريب أكثر من 150 فريق يضم أكثر من 1500 مقدم خدمة على مرحلتين خلال الأعوام 2022 و2023 وتدريب 100 مرشد تحسين جودة موزعين على المحافظات لتقديم الدعم التقني للفرق.
- تم تنفيذ فعالية حوارات الجودة لنشر التجربة وتبادل قصص النجاح وبحضور مختلف ممثلي القطاعات الصحية مما يساهم في تطوير وتحسين تجربة متلقي الخدمة.

### 2- تطبيق حكيمي وتوصيل الأدوية

- قامت وزارة الصحة بالتعاون مع شركة الحوسبة الصحية واستجابة لمخرجات جائحة كورونا بإطلاق تطبيق حكيمي والذي من خلاله يتمكن متلقي الخدمة من:
  - عملية التسجيل على التطبيق بدلاً من ضرورة زيارة المراكز الصحية أو المستشفى لتفعيل التطبيق حيث أصبح التفعيل ذاتياً من خلال المواطن نفسه.

- طلب الادوية الشهرية المزممة وتوصيلها من خلال البريد الأردني، حيث توسعت خدمة توصيل الأدوية لتشمل عدداً أكبر من المستشفيات والمراكز.
  - حجز المواعيد على التطبيق لتقليل الازدحام داخل المواقع الصحية.
  - الاطلاع على نتائج الفحوصات المخبرية وتقارير الأشعة الخاصة بالمرضى.
  - خدمة الدفع الالكتروني فواتيركم.
- كما قامت الوزارة بدراسة مدى رضى المواطنين عن هذه الخدمة، وقامت بالترويج لها من خلال اللقاءات الصحفية والتلفزيونية ومن خلال مواقع التواصل الاجتماعي.

### 3- استحداث مركز لرعاية الذات ورعاية الموظفين

- قامت الوزارة بمأسسة نظام لرعاية الذات ورعاية الموظفين في وزارة الصحة للحفاظ على صحتهم وسلامتهم النفسية والجسدية مما ينعكس إيجاباً على كفاءتهم ونتاجيتهم.
- تم استحداث مركز لرعاية الذات ورعاية الموظفين وقامت الوزارة بتشكيل فريق لإدارة هذا المركز والذي يقوم بدعم ومتابعة تدريب وتأهيل مجموعات الدعم والرعاية في مجال رعاية الموظفين.
- تمت تسمية ضباط الارتباط ومجموعات الدعم والرعاية ليقوموا بمهام تطبيق برنامج الرعاية الذاتية ورعاية الموظفين حيث تم تدريب 35 ضابط ارتباط على مبادئ الرعاية الذاتية ورعاية الموظفين. ويتم تنفيذ نشاطات دورية تتعلق بقضايا رعاية الذات ورعاية الموظفين، وتنوي وزارة الصحة عقد دورة "تدريب مدربين" لضباط الارتباط ليتمكنوا من تدريب موظفين آخرين في الوزارة.
- تم اعداد دليل رعاية الموظفين ورعاية الذات في وزارة الصحة في سياق نظام الرعاية الصحية ودليل انشاء مجموعات الدعم والرعاية بالتعاون مع الوكالة الالمانية للتعاون الدولي GIZ ليكونا وثائق مرجعية لضباط الارتباط لاستخدامهما لغايات التدريب. كما قامت الوزارة بالمبادرة بتعميم هذا الدليل على الوزارات والمؤسسات الحكومية نشرأ لثقافة الاهتمام بالعاملين ورعايتهم.
- تم أيضاً اعتماد المحاضرات التي يتم عقدها ضمن الرعاية الذاتية ورعاية الموظفين كساعات للتطوير المهني المستمر لتشجيع ضباط الرعاية وفرق الدعم والموظفين.