



سياسات / وزارة الصحة

رمز الوثيقة:

الإجراءات التشغيلية القياسية لتحسين جودة الخدمات الصحية باستخدام منهجية تحسين الجودة في المؤسسات الصحية التابعة للوزارة
Point of Care Quality Improvement (POCQI)

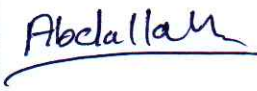
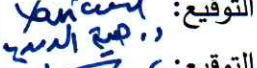
MOH	SOP	D	QI	2
-----	-----	---	----	---

الطبعة: الأولى

عدد الصفحات: 12

المعنيين بالوثيقة:

كافة الإدارات والمديريات والمستشفيات و المراكز الصحية.

الإعداد:	التوقيع:	تاريخ الإعداد:
- رئيس قسم سلامة المرضى / د. عبدالله الكساسبة		28.5.2024
التدقيق والمراجعة:	التوقيع:	تاريخ التدقيق:
- مدير مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة - رئيس قسم تطوير وإدارة السياسات - رئيس قسم تطوير الأداء - مشروع تعزيز جودة الخدمات الصحية - مشروع تعزيز جودة الخدمات الصحية - مشروع تعزيز جودة الخدمات الصحية	     	6.7.2024
الاعتماد: الأمين العام للشؤون الإدارية والفنية	التوقيع:	تاريخ المراجعة القادم:
		C.C6 / ٧ / ١٥



MASTER COPY



سياسات / وزارة الصحة

رمز الوثيقة:					الإجراءات التشغيلية القياسية لتحسين جودة الخدمات الصحية باستخدام منهجية تحسين الجودة في المؤسسات الصحية التابعة للوزارة Point of Care Quality Improvement (POCQI)
MOH	SOP	D	QI	2	
الطبعة: الأولى					عدد الصفحات: 12

المقدمة:

تقدم وزارة الصحة الخدمات الصحية لجميع المواطنين والمقيمين على أرض المملكة الأردنية الهاشمية وعلى جميع المستويات مما يتوجب العمل على تعزيز جودة الخدمات الصحية وسلامة المرضى في المؤسسات الصحية التابعة لها وذلك من خلال وجود منهجية لضمان تحسين الجودة في نقاط الخدمة.

الهدف:

تهدف هذه الاجراءات التشغيلية والقياسية إلى ضمان الالتزام بتطبيق منهجية تحسين الجودة في نقاط الخدمة (POCQI) ضمن الموارد المتاحة في جميع أقسام ووحدات المؤسسات الصحية لتحسين جودة الخدمات المقدمة وبشكل دوري لضمان استدامة التحسين.

المجال:

جميع أقسام ووحدات المؤسسات التابعة لوزارة الصحة.

التعريفات:

- 1- منهجية تحسين الجودة في نقاط الخدمة (POCQI) Point of Care Quality Improvement: منهجية علمية مبسطة لتحسين الجودة، تم تطويرها من قبل المكتب الإقليمي لجنوب شرق آسيا التابع لمنظمة الصحة العالمية (WHO-SEARO) وتم اختبارها بنجاح في العديد من البلدان. تساعد المنهجية على تحقيق تحسينات تدريجية في جودة الخدمات الصحية في المؤسسات الصحية وذلك ضمن فترة زمنية قصيرة وباستخدام الموارد المتاحة وبدون أي موارد إضافية على مستوى المنشأة وتعتمد على العمل بروح الفريق.
- 2- فريق ضمان الجودة وسلامة المرضى (QAPS Team): فريق متعدد التخصصات يعمل على ضمان توفير رعاية آمنة وذات جودة عالية للمرضى وعائلاتهم من خلال قياس ومتابعة الأداء وتحديد فرص التحسين، وتنفيذ التوصيات والمداخلات التي تُعنى بعملية تحسين الجودة المستمرة في جميع أقسام ووحدات المؤسسات الصحية.
- 3- تحسين الجودة (Quality Improvement): عملية مستمرة تهدف إلى زيادة فعالية وكفاءة العمليات والخدمات بما يلبي أو يتجاوز توقعات العملاء، يتضمن استخدام أدوات وتقنيات مختلفة (المخططات، مصفوفات الترتيب، ودورات التحسين المستمر مثل PDSA) لتحديد الفجوات في الأداء وتنفيذ حلول تحسينية تؤدي إلى تحسينات ملموسة ودائمة في الجودة.
- 4- أدوات الجودة (QI Tools): مجموعة من الأساليب والتقنيات المستخدمة لتحسين المدخلات والعمليات والمخرجات من خلال تحليل البيانات وحل المشكلات. تشمل هذه الأدوات (الرسوم البيانية، ومخططات باريتو، وتحليل الأسباب والأثر) لضمان تحقيق أعلى مستويات لجودة الخدمات الصحية وسلامة المرضى.
- 5- تعاونيات فرق ضمان الجودة وسلامة المرضى (QAPS- Collaborative): جمع فرق ضمان الجودة وسلامة المرضى (QAPS) في خمسة مؤسسات صحية أو أكثر للعمل بشكل تعاوني على مبادرات تحسين محددة. تعمل فرق QAPS على تسهيل تبادل المعرفة وأفضل الممارسات والأفكار المبتكرة بين المؤسسات الصحية في نفس مديرية الصحة لتسريع التعلم ودعم



سياسات / وزارة الصحة

رمز الوثيقة:					الإجراءات التشغيلية القياسية لتحسين جودة الخدمات الصحية باستخدام منهجية تحسين الجودة في المؤسسات الصحية التابعة للوزارة Point of Care Quality Improvement (POCQI)
MOH	SOP	D	QI	2	
الطبعة: الأولى					عدد الصفحات: 12

تنفيذ أفضل الممارسات والتدخلات القائمة على الأدلة لتحسين جودة الخدمات الصحية وسلامة المرضى وإنشاء واستخدام مؤشرات واضحة لقياس تأثير التدخلات، ورصد التقدم، وتحديد المجالات التي تحتاج إلى مزيد من التحسين، وتعزيز التعاون والتواصل بين فرق QAPS في مختلف المؤسسات الصحية لإنشاء مجتمع يركز على قيادة التغيير الإيجابي والتأكيد على أهمية الرعاية التي تركز على الأشخاص، إشراك المرضى وأسرهم في عملية التحسين ودمج وجهات نظرهم في عملية صنع القرار. تهدف هذه التعاونيات إلى تحقيق تحسينات قابلة للقياس ومستدامة في جودة الخدمات الصحية وسلامة المرضى في جميع أقسام ووحدات المؤسسات الصحية.

6- حواريات فرق ضمان الجودة وسلامة المرضى (QAPS Talks): فعالية تفاعلية يتم من خلالها عرض قصص نجاح فرق ضمان الجودة وسلامة المرضى بعرض مبادراتهم بشكل تفاعلي وتهدف مشاركة الخبرات وتبادل المعرفة فيما يخص تطبيق منهجية تحسين الجودة في نقاط تقديم الخدمة (POCQI) في المنشآت الصحية في الأردن

المسؤوليات:

أولاً: مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة:

- 1- توجيه ومتابعة عمل وحدات الجودة في كافة المنشآت الصحية والإشراف الفني المباشر على أعمال ومشاريع تحسين الجودة في كافة المنشآت الصحية من خلال قسم سلامة المرضى وقسم تطوير الأداء
- 2- متابعة تدريب فرق ضمان الجودة وسلامة المرضى على منهجية (POCQI)
- 3- مراجعة مشاريع تحسين الجودة الواردة من مجالس الجودة في مديريات الصحة ولجان تحسين الجودة في المستشفيات
- 4- متابعة أعمال مجالس الجودة في مديريات الصحة ولجان تحسين الجودة في المستشفيات
- 5- عقد فعالية حواريات الجودة سنوياً على مستوى الاقاليم لعرض قصص النجاح والدروس المستفادة من مبادرات تحسين الجودة وتبادل الخبرات بين فرق ضمان الجودة وسلامة المرضى

ثانياً: مجالس الجودة في المديريات (HD QCs):

- 1- الإشراف على الأنشطة المتعلقة بتحسين الجودة وسلامة المرضى في المراكز الصحية
- 2- دعم المراكز الصحية لتطوير مبادرات التحسين وبشكل دوري ومشاركتها من خلال المنصات المختلفة مثل "منصة الجودة وسلامة المرضى " QAPS talks"
- 3- متابعة مبادرات تحسين الجودة الواردة من فريق ضمان الجودة وسلامة المرضى وتقديم الدعم اللازم وتحفيز الفريق للاستمرارية.

ثالثاً: لجان تحسين الجودة وسلامة المرضى في المستشفيات:



سياسات / وزارة الصحة

رمز الوثيقة:

MOH	SOP	D	QI	2
-----	-----	---	----	---

الإجراءات التشغيلية القياسية لتحسين جودة الخدمات الصحية باستخدام منهجية تحسين الجودة في المؤسسات الصحية التابعة للوزارة
Point of Care Quality Improvement (POCQI)

الطبعة: الأولى

عدد الصفحات: 12

- 1- الإشراف على الأنشطة المتعلقة بتحسين الجودة وسلامة المرضى في المستشفى
- 2- دعم فرق ضمان الجودة وسلامة المرضى (QAPS) لتطوير مبادرات التحسين وبشكل دوري ومشاركتها من خلال المنصات المختلفة مثل "منصة الجودة وسلامة المرضى QAPS talks"
- 3- متابعة مبادرات تحسين الجودة (QI initiatives) الواردة من فرق ضمان الجودة وسلامة المرضى وتقديم الدعم اللازم وتحفيز فرق ضمان الجودة وسلامة المرضى على الاستمرارية
- رابعاً: وحدات الجودة في المديريات والمستشفيات:

- 1- الإشراف المباشر على أعمال فرق ضمان الجودة وسلامة المرضى
- 2- تقديم الدعم الفني لفرق ضمان الجودة وسلامة المرضى
- 3- متابعة أعمال اللجان الفرعية المشكلة لمراجعة مبادرات فرق ضمان الجودة وسلامة المرضى
- خامساً: فريق ضمان الجودة وسلامة المرضى (QAPS):

- 1- تطوير برنامج ضمان جودة وسلامة المرضى الخاص بالخدمات الصحية المقدمة في جميع أقسام ووحدات المؤسسات الصحية.
- 2- مراقبة ومتابعة الالتزام بالإجراءات السريرية والمسارات العلاجية في المؤسسات الصحية.
- 3- تحديد المؤشرات لمتابعة الالتزام بالمسارات العلاجية والإجراءات السريرية الخاصة بخدمات الصحة الإنجابية ورعاية الطفل
- 4- تطوير مبادرات تحسين الأداء الخاص بخدمات الصحة الإنجابية ورعاية الطفل
- 5- تقديم توصيات للجنة تحسين الجودة في المستشفى المتعلقة بتحسين الأداء
- 6- تسهيل وتنسيق كل النشاطات المتعلقة بالجودة وسلامة المرضى واستمرارية تقديم الرعاية الصحية
- 7- تحضير وتقديم المبادرات والدروس المستفادة في فعاليات "حواريات الجودة QAPS talks" الدورية.

الإجراءات (تتم حسب المهام والمسؤوليات المحددة في هذه الوثيقة)

أولاً: مأسسة ومتابعة فرق ضمان الجودة وسلامة المرضى:

- 1- تلتزم إدارة المنشأة الصحية بتشكيل فريق ضمان الجودة وسلامة المرضى كالتالي:

1.1 المستشفيات:

يتكون فريق ضمان الجودة وسلامة المرضى في المستشفيات من (ولا يقتصر) على الأعضاء التاليين:



سياسات / وزارة الصحة

رمز الوثيقة:					الإجراءات التشغيلية القياسية لتحسين جودة الخدمات الصحية باستخدام منهجية تحسين الجودة في المؤسسات الصحية التابعة للوزارة Point of Care Quality Improvement (POCQI)
MOH	SOP	D	QI	2	
الطبعة: الأولى					عدد الصفحات: 12

أ. مساعد المدير للشؤون الفنية

ب. مساعد المدير لشؤون التمريض / رئيس قسم التمريض

ت. رئيس قسم الصيدلة

ث. رئيس قسم الأشعة

ج. رئيس قسم المختبر

ح. رئيس تمريض قسم الخداج

خ. منسق الجودة / مقرر

2.1 المراكز الصحية:

يتكون فريق ضمان الجودة وسلامة المرضى في المراكز الصحية من (ولا يقتصر) على الأعضاء التاليين:

أ. رئيس المركز

ب. طبيب عام أو اختصاص طب أسرة

ت. قابلة

ث. رئيس/ة التمريض

ج. منسق جودة في المركز الصحي/ مقرر

2- يجتمع فريق ضمان الجودة وسلامة المرضى مره كل شهر ويمكن أن تتم الدعوة لعقد اجتماعات في أي وقت إن دعت الحاجة لذلك.

3- يكتمل النصاب القانوني لحضور الاجتماعات واتخاذ القرارات بما لا يقل عن 50% زائد واحد من أعضاء الفريق.

4- يقوم الفريق بمراجعة الشروط المرجعية سنوياً لفريق ضمان الجودة وسلامة المرضى

5- يتم توثيق محاضر اجتماعات الفريق وذلك من قبل مسؤول الجودة في المنشأة الصحية

6- يتم رفع تقارير دورية بنشاط الفريق لمدير المستشفى ولجنة الجودة وسلامة المرضى.

7- تزويد مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة بقائمة محدثة بأسماء أعضاء فرق ضمان الجودة وسلامة المرضى (QAPS)

المشكلة في حال وجود أي تغييرات في أسماء الأعضاء أو المسميات الوظيفية أو مكان العمل

ثانياً: مبادرات تحسين الجودة باستخدام منهجية تحسين جودة الخدمات الصحية في نقاط تقديم الخدمة (POCQI)

1- يعتمد فريق ضمان الجودة وسلامة المرضى منهجية تحسين جودة الخدمات الصحية في نقاط تقديم الخدمة (POCQI) كمنهجية

لتحسين جودة الخدمات المقدمة في المستشفيات والمراكز الصحية

2- تضمين منهجية تحسين جودة الخدمات الصحية في نقاط تقديم الخدمة (POCQI) بخطة تحسين الجودة السنوية في المراكز

والمستشفيات



سياسات / وزارة الصحة

الإجراءات التشغيلية القياسية لتحسين جودة الخدمات الصحية باستخدام منهجية تحسين الجودة في المؤسسات الصحية التابعة للوزارة Point of Care Quality Improvement (POCQI)					رمز الوثيقة:
MOH	SOP	D	QI	2	
عدد الصفحات: 12					الطبعة: الأولى

- 3- تلتزم المؤسسات الصحية بتقديم مبادرة تحسين جودة واحدة عالأقل سنويا من خلال فرق ضمان الجودة وسلامة المرضى بتطبيق منهجية تحسين جودة الخدمات الصحية في نقاط تقديم الخدمة (POCQI) ويتم رفع المبادرات الى مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة بعد مراجعتها من قبل مجالس الجودة في المديريات ولجان تحسين الجودة في المستشفيات
- 4- تقوم مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة من خلال اقسام سلامة المرضى بالإشراف على مشاريع تحسين الجودة المقدمة من خلال جولات ميدانية على المنشآت الصحية بأوقات مختلفة للتأكد من استدامة الاتجاز والتحسين.
- 5- يتم تدريب الموظفين على منهجية تحسين الجودة في نقاط تقديم الخدمة (POCQI) من خلال الوسائل التدريبية التالية:
 - التدريب من قبل منسق الجودة في المؤسسة الصحية لضمان تدريبهم حسب الإجراءات المعمول بها، وتوقيعهم على لائحة تلقيهم وتحفظ في سجل خاص لدى المعنيين في المؤسسة.
 - التدريب الالكتروني من خلال الدخول لبرنامج التدريب الالكتروني على المنصة المعتمدة

ثالثاً: رشاد تحسين الجودة لفرق ضمان الجودة وسلامة المرضى (QI Coaching):

- 1- تلتزم مديريات الصحة وإدارات المستشفيات بتفعيل دور مرشدي تحسين الجودة (QI Coach) وتسهيل زيارتهم الارشادية واجتماعاتهم مع فرق ضمان الجودة وسلامة المرضى (QAPS) حسب برامج الزيارات ومتابعة تقارير زيارات الارشاد وسير العمل بمبادرات تحسين الجودة.
- 2- تقوم مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة بالتعاون مع المديريات المعنية بإنشاء برامج زيارات مرشدين تحسين الجودة (QI coaches) لفرق ضمان الجودة وسلامة المرضى وبمعدل أربع زيارات لكل فريق ضمان الجودة وسلامة المرضى (QAPS) وتعميمه على مديريات الصحة والمستشفيات لتسهيل زيارتهم.
- 3- تقديم تقارير بزيارات الارشاد لفرق ضمان الجودة وسلامة المرضى ورفعها لمجالس الجودة ولمديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة
- 4- مراجعة مبادرات تحسين الجودة ورفعها للجنة تحسين الجودة في المستشفى أو مجلس جودة مديرية الصحة لمراجعتها من قبل اللجان الفرعية المشكلة لهذه الغاية
- 5- يقوم فريق من مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة بعمل جولات ميدانية على المنشآت الصحية بأوقات مختلفة للتأكد من استدامة الزيارات.

رابعاً: حواريات فرق ضمان الجودة وسلامة المرضى (QAPS Talks):

- 1- على مستوى وزارة الصحة
 - 1.1 يتم التحضير لفعالية حواريات الجودة من خلال مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة
 - 1.2 يتم رفع طلب المشاركة بالفعالية من خلال مجالس الجودة في مديريات الصحة ولجان تحسين الجودة في المستشفيات



سياسات / وزارة الصحة

رمز الوثيقة:					الإجراءات التشغيلية القياسية لتحسين جودة الخدمات الصحية باستخدام منهجية تحسين الجودة في المؤسسات الصحية التابعة للوزارة Point of Care Quality Improvement (POCQI)
MOH	SOP	D	QI	2	
الطبعة: الأولى					عدد الصفحات: 12

1.3 يتم تشكيل لجنة مركزية لمراجعة مبادرات الجودة المقدمة واختيار قصص النجاح لعرضها خلال الفعالية من مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة، مديرية صحة المرأة والطفل، مديرية التمريض

2- على مستوى مديريات الصحة

- 2.1 يتم التحضير لفعالية حواريات الجودة من خلال مديريات الصحة
- 2.2 يتم رفع طلب المشاركة بالفعالية لمجالس الجودة في مديريات الصحة ولجان تحسين الجودة في المستشفيات
- 2.3 يتم تشكيل لجنة مركزية لمراجعة مبادرات الجودة المقدمة واختيار قصص النجاح لعرضها خلال الفعالية
- 2.4 يتم رفع طلب عقد الفعالية لمديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة من خلال مجالس الجودة في مديريات الصحة ولجان تحسين الجودة في المستشفيات.

خامساً: مؤشرات الأداء

- 1- عدد المشاريع التحسينية التي تم تنفيذها خلال العام
- 2- نسبة الإنجاز في المشاريع التحسينية



سياسات / وزارة الصحة

رمز الوثيقة:

MOH	SOP	D	QI	2
-----	-----	---	----	---

الإجراءات التشغيلية القياسية لتحسين جودة الخدمات الصحية باستخدام
منهجية تحسين الجودة في المؤسسات الصحية التابعة للوزارة
Point of Care Quality Improvement (POCQI)

الطبعة: الأولى

عدد الصفحات: 12

المراجع:

- Implementation experience of the WHO SEARO model of point-of-care quality improvement (POCQI). <https://apps.who.int/iris/handle/10665/337921>.
- IHI QI Essentials Toolkit.

المرفقات:

- منهجية تحسين الجودة في نقاط تقديم الخدمة (POCQI).



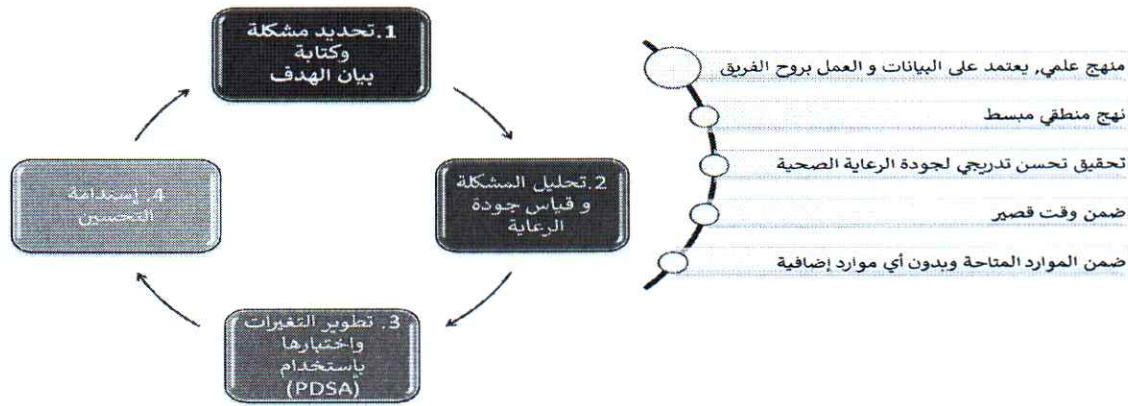
سياسات / وزارة الصحة

الإجراءات التشغيلية القياسية لتحسين جودة الخدمات الصحية باستخدام منهجية تحسين الجودة في المؤسسات الصحية التابعة للوزارة Point of Care Quality Improvement (POCQI)					رمز الوثيقة:
MOH	SOP	D	QI	2	
عدد الصفحات: 12					الطبعة: الأولى

منهجية تحسين الجودة في نقاط تقديم الخدمة (POCQI)

تبنّت وزارة الصحة منهجية "تحسين الجودة في نقاط تقديم الخدمات (POCQI)" بالتعاون مع مشروع تعزيز جودة الخدمات الصحية الممول من الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية بهدف تحسين جودة الخدمات المقدمة للأم و الطفل و حديث الولادة، تم تطبيق المنهجية في (130) منشأة تابعة للوزارة من خلال فرق ضمان الجودة و سلامة المرضى (QAPS teams) و التي تم انشائها و تمكينها لاستخدام المنهجية في المؤسسات الصحية حيث أظهرت تحسينات سريعة في جودة الخدمات الصحية المقدمة.

ترتكز منهجية تحسين الجودة في نقاط تقديم الخدمات (POCQI) على تحقيق تحسين تدريجي في جودة الخدمات الصحية و سلامة المرضى ضمن الموارد المتاحة في المنشأة الصحية و من خلال الخطوات التالية:



منهجية تحسين الجودة في نقاط تقديم الخدمة (POCQI)

أولاً : تحديد المشكلة وصياغة بيان الهدف

الأهداف

- مراجعة البيانات لتحديد المشاكل المتعلقة بجودة الرعاية المقدمة.
- تحديد أولويات المشاكل التي يجب العمل عليها.
- صياغة بيان هدف واضح.

تحديد المشكلة

يتم استخدام بيانات المؤسسة الصحية لتحديد المشاكل المتعلقة بجودة الرعاية المقدمة في نقاط تقديم الخدمة و من معايير اختيار المشكلة المراد حلها:



سياسات / وزارة الصحة

رمز الوثيقة:					الإجراءات التشغيلية القياسية لتحسين جودة الخدمات الصحية باستخدام منهجية تحسين الجودة في المؤسسات الصحية التابعة للوزارة Point of Care Quality Improvement (POCQI)
MOH	SOP	D	QI	2	
الطبعة: الأولى					عدد الصفحات: 12

- تستند على بيانات المؤسسة الصحية
- بسيطة وسهلة التغيير
- ذات قيمة للمرضى
- لا تحتاج إلى العديد من الموارد الجديدة
- تحتاج لوقت قصير للتغيير والحصول على النتائج المرجوة

صياغة بيان الهدف:

يقوم فريق ضمان الجودة وسلامة المرضى (QAPS Team) وبشكل مشترك بصياغة بيان هدف ذكي (SMART) والذي يُظهر بوضوح ما يسعى الفريق لتحقيقه وكما يلي:

- تحديد هدف واضح ومحدد - "ماذا" ما العملية (Process) المراد تحسينها؟
- مرتبط بمجموعة محددة من المراجعين - "من" سيتأثر بعملية التحسين؟
- يجب أن تتضمن قيمة يُراد الوصول إليها - "كم" سنتحسن؟
- يتضمن جدولاً زمنياً لتحقيق الهدف - "بحلول متى" سيتم تحقيق الهدف؟

ثانياً: تحليل المشكلة وقياس جودة الرعاية

الاهداف

- استخدام أدوات تحسين الجودة لتحديد الأسباب والحلول الممكنة للوصول إلى الهدف
- تطوير مؤشرات أداء لمتابعة التقدم في عملية التحسين (مؤشرات عمليات ونتائج)

تحليل أسباب المشكلة

- دراسة الاسباب المحتملة للمشكلة بالتفصيل
- التركيز على الأمور التي تحت سيطرة الكادر
- اعطاء فرصة للجميع لمشاركة آرائهم ورؤيتهم بناء على دورهم في العملية
- مراجعة مسار العمليات (process flowchart) في الوقت الحاضر وبالتالي تحديد الحلول الممكنة
- أدوات تحسين الجودة التي تستخدم في تحليل اسباب المشكلة :
- مخطط مسار العمليات (Process Flowchart)
- مخطط السبب والأثر / عظم السمكة (Ishikawa \ Fishbone diagram)
- الاستقهامات الخمس (5 Whys)
- مبدأ باريتو (Pareto chart)
- مصفوفة الأولويات (Prioritization matrix).



سياسات / وزارة الصحة

رمز الوثيقة:

MOH	SOP	D	QI	2
-----	-----	---	----	---

الإجراءات التشغيلية القياسية لتحسين جودة الخدمات الصحية باستخدام منهجية تحسين الجودة في المؤسسات الصحية التابعة للوزارة
Point of Care Quality Improvement (POCQI)

الطبعة: الأولى

عدد الصفحات: 12

قياس جودة الرعاية

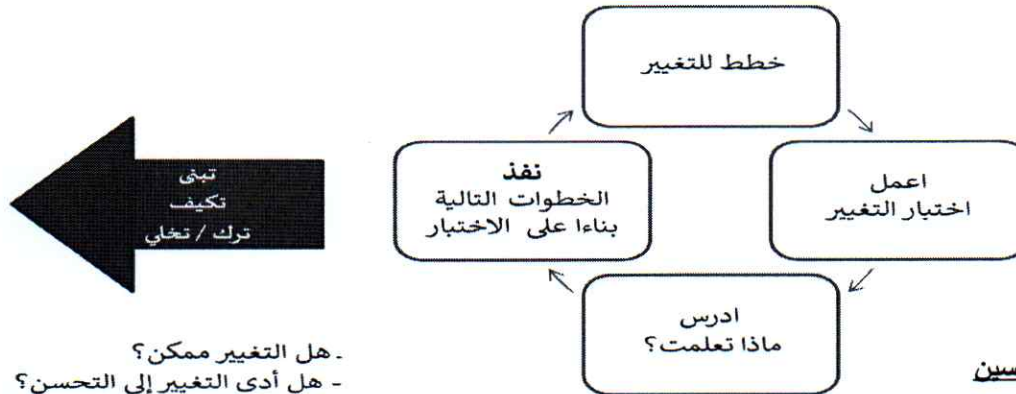
- تطوير مؤشرات أداء خاصة بالمشروع
- التركيز على مؤشرات العمليات والمخرجات في عملية القياس
- خصائص مؤشرات الاداء الجيدة:
- واضحة ولا لبس فيها (لن يختلط على الفريق فهم المؤشر)
- ينبغي أن تكون مرتبطة بالأهداف
- يجب استخدامها لاختبار التغيير وتوجيه التحسين
- يجب أن تكون مترابطة مع الروتين اليومي للفريق
- يتم تمثيل البيانات برسم بياني زمني وتوضيح محاور الرسم البياني، حيث يشير المحور الأفقي عادة الى الوقت بالأيام أو الأسابيع أو الشهور، والمحور الرأسي يشير الى نتائج مؤشر الاداء.

ثالثاً: تطوير واختبار أفكار التغيير

الاهداف

- تطوير أفكار حول ما يجب تغييره للوصول إلى الهدف
- التخطيط لاختبار أفكار التغيير من خلال دورات ال (PDSA)وكما يلي:
- تبدأ الخطوة الاولى "بالتخطيط Plan لعملية الاختبار
- الخطوة التالية "اعمل Do"، نقوم فعلياً بتجربة التغييرات وتوثيقها. يجب أن نختبر التغييرات الكبيرة على نطاق صغير. يجب ألا تكون النتائج السلبية محبطة ولكنها فرصة جيدة للتعلم.
- الخطوة الثالثة "الدراسة Study" حيث يتم تقييم النتائج وماذا تعلمنا من هذا الاختبار، حيث تكون فرصة للتعلم
- الخطوة الرابعة في دورة PDSA "التنفيذ Act" يتم تنفيذ أفكار التغيير على نطاق أوسع بناءً على نتائج الاختبار، بحيث يتم اعتمادها وتنفيذها إذا كانت نتائج الاختبار مفيدة وفعالة، وإذا كانت بحاجة للتعديل، يتم تكيفها وتعديلها وإعادة اختبارها، وإذا كانت غير فعالة، يمكننا التخلي عنها.

دورة التحسين السريع PDSA



رابعاً: استدامة التحسين



سياسات / وزارة الصحة

رمز الوثيقة:					الإجراءات التشغيلية القياسية لتحسين جودة الخدمات الصحية باستخدام منهجية تحسين الجودة في المؤسسات الصحية التابعة للوزارة Point of Care Quality Improvement (POCQI)
MOH	SOP	D	QI	2	
الطبعة: الأولى					عدد الصفحات: 12

الهدف

استدامة الانجاز والتحسين الذي تم احرازه من خلال أربعة اجراءات رئيسية هي: المتابعة والتدريب المستمر والتوثيق و التحفيز للعاملين من خلال:

- اتخاذ إجراءات محددة للحفاظ على التحسين - تغيير طريقة العمل
- تضمين العمليات الجديدة في سياسة / نظام المستشفى
- تضمين العمليات الجديدة في البرامج التدريبية
- إشراك المعنيين من بداية المشروع
- تحفيز الفريق
