



وزارة الصحة
سياسات وإجراءات

اسم السياسة: الإشراف ومتابعة الأداء الطبي في المراكز الصحية.	رمز السياسة
عدد الصفحات : 5 صفحات	الطبعة : الأولى

الوحدة التنظيمية: مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة

الجهة المعنية بتنفيذ السياسة: مدراء مديريات صحة المحافظات والمشرفون في مديرية صحة المحافظة والمراكز الصحية.

الإعداد: قسم إدارة وتطوير السياسات/ م. ق داليا زياد	التوقيع:	تاريخ الإعداد: ٢٠٢٤ / ٢ / ١
التدقيق والمراجعة: لجنة إعداد وتوحيد سياسات المستشفيات والمراكز الصحية.	التوقيع:	تاريخ المراجعة: ٢٠٢٤ / ٢ / ٤
إدارة الشؤون الفنية للمستشفيات/ د. حسيب الممدوح	التوقيع:	
إدارة الرعاية الأولية/ د. حيدر بن علي	التوقيع:	
مديرية التمريض/ م. ق ندى حنبلي	التوقيع:	
إدارة مستشفيات البشير/ م. ق محمد التعمري	التوقيع:	
مستشفى الزرقاء الحكومي/ م. ق اكرام عبد الله	التوقيع:	
مستشفى الأمير الحسين بن عبد الله الثاني/ د. حنان أبو صالح	التوقيع:	
مديرية صحة محافظة العاصمة/ د. رائدة صوالحة	التوقيع:	
مديرية صحة محافظة البلقاء/ د. فريهان بقور	التوقيع:	
مجلس اعتماد المؤسسات الصحية/ محمد جميل المناصرة	التوقيع:	
التدقيق من ناحية ضبط الجودة: مدير مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة	التوقيع:	تاريخ تدقيق ضبط الجودة: ٢٠٢٤ / ٢ / ٦
الاعتماد: الأمين العام للشؤون الإدارية والفنية	التوقيع:	تاريخ الاعتماد: ٢٠٢٤ / ٢ / ١١

١٤ شعبان ١٤٤٦

مختتم الاعتماد

Approved

رقم الطبعة	تاريخ الاعتماد	مبررات مراجعة السياسة

ختم النسخة الأصلية

MASTER COPY



وزارة الصحة
سياسات وإجراءات

اسم السياسة: الإشراف ومتابعة الأداء الطبي في المراكز الصحية.					رمز السياسة
عدد الصفحات : 5 صفحات					الطبعة : الأولى
MOH	POL	PHC	GL	01	

موضوع السياسة:

الإشراف ومتابعة الأداء الطبي من قبل إدارة المستشفى ومشرفي المديرية ورؤساء ومسؤولي الأقسام في المنشآت الصحية لتعزيز مستوى الخدمات المقدمة لكافة متلقي الخدمة.

الفئات المستهدفة :

كافة الكوادر الطبية والفنية والإدارية العاملة في المنشآت الصحية.

الهدف من السياسة /المنهجية :

1. ضمان الكفاءة والفعالية في تقديم خدمات صحية آمنة وذات جودة عالية.
2. تنفيذ الممارسات السريرية وفق المعايير المعمول بها عالمياً والمعتمدة من قبل وزارة الصحة .
3. تحديد الاحتياجات التدريبية اللازمة لتأهيل مقدمي الخدمة لتحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة.
4. استحداث برامج تحسين وتطوير الأداء المعتمد على القياس والمراقبة وتحديد نقاط القوة والضعف لدى الموظفين.
5. التعرف على واقع الممارسات السريرية والوصول إلى حلول مناسبة.
6. الاستخدام الأمثل للموارد البشرية المتاحة في المنشأة الصحية بما يعود بالفائدة على جودة الخدمات الصحية المقدمة.

التعريفات:

1. المراكز الصحية: كافة المراكز الصحية الشاملة والأولية والفرعية والمتخصصة التابعة لوزارة الصحة.
2. الكادر السريري: الكوادر الذين يقومون بتقديم خدمات الرعاية الطبية والتمريضية والفنية بشكل مباشر للمرضى ويشمل كل من: الأطباء، التمريض، القابلات القانونيات، فنيي المختبر، فنيي الأشعة والصيدلة وغيرهم.
3. الحوكمة السريرية: عملية تشمل جميع الخدمات الطبية والفنية والأنشطة والسياسات والإجراءات التي يقوم بها كادر المنشأة الصحية من أجل تحسين جودة خدمات الرعاية الصحية المقدمة للمستفيدين والعمل على استدامتها، وضمان المساءلة الكاملة وحسب النظام المعمول به تجاه متلقي الخدمة.
4. الامتيازات السريرية: الصلاحيات الممنوحة لكافة فئات الأطباء وأطباء الأسنان بمختلف إختصاصاتهم من قبل جهة معينة للتأكد من أهليتهم وأنهم مخولون لمزاولة الإجراءات الطبية والعلاجية وذلك لتقديم الخدمات الصحية للمرضى في المنشأة الصحية وتمنح لهم تبعاً لنوع ترخيص مزاولة المهنة الذي يحصل عليه الممارس وخبراته وكفاءاته المهنية والتدريبات الحاصل عليها.



وزارة الصحة
سياسات واجراءات

اسم السياسة: الإشراف ومتابعة الأداء الطبي في المراكز الصحية.	رمز السياسة	01	GL	PHC	POL	MOH
عدد الصفحات : 5 صفحات	الطبعة : الأولى					

5. المشرفون: رؤساء الأقسام والوحد والشعب وضباط الارتباط في مديرية صحة المحافظة ورؤساء المراكز ومسؤولو الأقسام في المراكز الصحية.

6. فريق الحوكمة السريرية في المركز الصحي: يشمل رئيس المركز الصحي ومسؤولي الأقسام الطبية مثل: الصيدلية، التمريض، المختبر، الأشعة، الأسنان وغيرها. ويُسمح لهم بالإشراف على الكوادر التابعة لهم وتقييم كفاءاتهم.

7. الإشراف: عملية توجيه ومساعدة وتشجيع الموظفين على متابعة وتحسين أدائهم الوظيفي بحيث يحققون معايير محددة للعمل في وزارة الصحة.

8. تقييم الأداء: نظام يُستخدم لقياس الأداء الوظيفي للعاملين في المنشأة الصحية من خلال مقارنة الأداء الفعلي بالمقاييس والمعايير المُحددة مسبقاً.

المسؤوليات:

يقوم كل مشرف بناءً على التسلسل الوظيفي بالإشراف على الكوادر الطبية التابعة له وحسب الوصف الوظيفي المعتمد في وزارة الصحة.

الأدوات:

1. قوائم التحقق من الوصف الوظيفي .
2. قائمة الإمتيازات السريرية لأطباء الاختصاص والطب العام وأطباء الأسنان.
3. قوائم التحقق من خدمات التمريض ، الأمومة ، المختبر ، الأشعة ، الصيدلية وغيرهم .

الإجراءات:

1. تقوم وحدة المتابعة والإشراف في مديرية صحة المحافظة بما يلي :

- 1.1. إعلام رئيس المركز الصحي بأهداف الزيارة الإشرافية وموعدها للتأكد من وجود الموظفين المعنيين والإتفاق على الوقت المناسب لزيارة المركز الصحي ومشاهدة تقديم الخدمة .
- 1.2. يقوم المشرف بمراجعة تقرير الزيارة الإشرافية السابقة (إن وجد) للإطلاع على ما تم الإتفاق عليه من إجراءات تحسينية للأداء أو الخدمة المقدمة.
- 1.3. يقوم المشرف بمناقشة المواضيع المتعلقة بإدارة المركز الصحي وفجوات التزويد وأداء الموظفين.



وزارة الصحة
سياسات وإجراءات

اسم السياسة: الإشراف ومتابعة الأداء الطبي في المراكز الصحية.	رمز السياسة	01	GL	PHC	POL	MOH
عدد الصفحات : 5 صفحات	الطبعة : الأولى					

2. يقوم مدير مديرية صحة المحافظة/أو من ينوب عنه بمراجعة قائمة الإمتيازات السريرية للطبيب العام والإختصاص والتأكد من امتلاكه للمهارات اللازمة لتنفيذ الإجراءات التي أشار الطبيب إلى قدرته على تنفيذها واعتمادها.
3. يقوم مدير مديرية صحة المحافظة / أو من ينوب عنه بالتنسيق للدورات التدريبية الضرورية لتأهيل الطبيب على تنفيذ الإجراءات اللازمة لعمل المركز الصحي والتي أشار الطبيب إلى إمكانية قيامه بتنفيذها بشرط حصوله على التدريب الإضافي أو ممارستها تحت الإشراف.
4. يقوم رئيس قسم طب الأسنان في مديرية صحة المحافظة بمراجعة قائمة الإمتيازات السريرية لطبيب الأسنان والتأكد من امتلاكه للمهارات اللازمة لتنفيذ الإجراءات التي أشار الطبيب إلى قدرته على تنفيذها واعتمادها.
5. يقوم رئيس قسم طب الأسنان في مديرية صحة المحافظة بالتنسيق للدورات التدريبية الضرورية لتأهيل الطبيب على تنفيذ الإجراءات اللازمة لعمل المركز الصحي والتي أشار إلى إمكانية قيامه بتنفيذها بشرط حصوله على التدريب الإضافي أو ممارستها تحت الإشراف.
6. يقوم رئيس التمريض في مديرية صحة المحافظة بالإشراف على رؤساء التمريض في المراكز الصحية وتقييم كفاءتهم .
7. يقوم رئيس قسم صحة المرأة والطفل بالإضافة إلى مشرفة الأمومة والطفولة في مديرية صحة المحافظة بالإشراف على القابلات القانونيات والتمريض العاملين في قسم الأمومة والطفولة في المركز الصحي وتقييم كفاءتهن .
8. يقوم رئيس التمريض في المركز الصحي بالإشراف على الكادر التمريضي في كافة أقسام المركز الصحي وتقييم أدائهم.
9. يقوم المشرف بمراجعة خطط التحسين الفردية السابقة (إن وجدت) مع رئيس المركز الصحي والأشخاص الذين تم الإشراف عليهم لمناقشة التقدم في أعمال المتابعة المتعلقة بالذين تم الإشراف عليهم مسبقاً.
10. يقوم رئيس المركز الصحي بمراجعة قائمة الإمتيازات السريرية لجميع للأطباء العاملين في المركز الصحي .
11. يقوم فريق الإشراف بتبليغ الموظف الذي سيتم الإشراف عليه على مجالات الأداء المطلوب ملاحظتها ويتم تقديم الشرح المناسب له عن سبب وجود المشرف.
12. يتم تنفيذ عملية المشاهدة وتعبئة قائمة تحقق الأداء لتوثيق الإلتزام بمعايير تقديم الخدمة .



وزارة الصحة
سياسات وإجراءات

اسم السياسة: الإشراف ومتابعة الأداء الطبي في المراكز الصحية.	رمز السياسة	01	GL	PHC	POL	MOH
عدد الصفحات : 5 صفحات	الطبعة : الأولى					

13. يقوم المشرف بالانتظار إلى حين مغادرة متلقي الخدمة قبل البدء بمناقشة أي موضوع يحتاج إلى إهتمام ولكن إذا كان هناك أمراً هاماً لم يذكره مقدم الخدمة للمريض أو خطأ في تقديم الخدمة يؤثر على النتيجة جودة الخدمة المقدمة يجب على المشرف أن يطلب من المريض الانتظار ويخبر مقدم الخدمة بشكل شخصي عن الخطأ الذي يجب تصحيحه وبعد ذلك يقوم مقدم الخدمة بتصحيح الوضع قبل مغادرة المريض، أو يقوم المشرف بالتدخل والتحدث مع المريض بشكل يوضح لمقدم الخدمة ما يجب عمله.
14. يقوم المشرف مع الموظف الذي يشرف عليه بتعبئة خطة التحسين الشخصية لتسليط الضوء على المشاكل التي تم تحديدها والتي تساهم بتحسين الأداء , وتقدم الخطة التحسينية للموظف الذي تم الإشراف عليه.
15. يقوم المشرف بمقابلة رئيس المركز الصحي لمناقشة النتائج والإتفاق على التوصيات وأعمال المتابعة اللاحقة.
16. يقوم المشرف بتعبئة تقرير إشراف على المركز الصحي وإرساله إلى رئيس المركز الصحي ومدير مديرية صحة المحافظة.
17. يتم إدراج الإحتياجات التدريبية التي تم تحديدها من قبل المشرف في الخطة التدريبية للمركز الصحي.
18. يقوم رئيس المركز الصحي بأخذ بملاحظات المشرف بخصوص تقييم أداء الكادر عند تعبئة نماذج تقييم الأداء السنوية لموظفي المركز.

النماذج / المرفقات :

لا يوجد

مؤشرات الاداء :

عدد الكوادر الطبية والفنية والإدارية الحاصلة على تقدير ممتاز بالتقييم.

المراجع:

1. الأوصاف الوظيفية للمهن الإشرافية المعتمد في وزارة الصحة عام 2011.
2. سياسة إدارة وتقييم الأداء الموظفين المعتمدة في وزارة الصحة رمز MOH/QI/GL/01.