



وزارة الصحة
سياسات واجراءات

MOH	POL	PHC	AC	01	رمز السياسة	اسم السياسة: تحليل تدفق متلقي الخدمة في المركز الصحي
					الطبعة: الأولى	عدد الصفحات: 4 صفحات

الوحدة التنظيمية: مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة

الجهة المعنية بتنفيذ السياسة: لجنة تحسين الجودة وسلامة المستفيدين.

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

١٤ شباط ٢٠٢٤

ختم الاعتماد
Approved

تتم مراجعة السياسة كل سنتين على الأقل من تاريخ اعتماد آخر طبعة:

رقم الطبعة	تاريخ الاعتماد	مبررات مراجعة السياسة

ختم النسخة الاصلية

MASTER COPY



وزارة الصحة
سياسات واجراءات

MOH	POL	PHC	AC	01	رمز السياسة	اسم السياسة: تحليل تدفق متلقي الخدمة في المركز الصحي
					الطبعة: الأولى	عدد الصفحات: 4 صفحات

موضوع السياسة:

تحليل وتحديد إجراءات متابعة تدفق متلقي الخدمة في المركز الصحي واتخاذ الإجراءات التحسينية بناءً على نتائج التحليل.

الفئات المستهدفة :

كادر المركز الصحي ومتلقي الخدمة والمراجعين .

الهدف من السياسة /المنهجية :

1. رفع مستوى جودة الخدمات المقدمة في المركز الصحي من خلال تحديد الثغرات والمشاكل التي تعيق تدفق متلقي الخدمة والعمل على تحسينها.
2. تلبية احتياجات متلقي الخدمة بالسرعة المتوقعة وبالوقت المناسب لضمان الإستثمار الأمثل للموارد المتاحة في المركز الصحي.

التعريفات :

تحليل تدفق متلقي الخدمة: أداة لتحسين جودة الخدمات المقدمة ويمكن استخدامها للمساعدة في تحديد عدم كفاءة تدفق متلقي الخدمة في أي من مرافق الرعاية الصحية وتحديد أماكن للمساعدة في تحسين عمليات تقديم الرعاية وتنطوي هذه المنهجية على جانبين مهمين:

تخطيط التدفق: الذي يوفر معلومات أو منظورًا نوعيًا لعملية تقديم الرعاية.

قياس وقت الدورة: الذي يوفر بيانات كمية عن الوقت طوال عملية تلقي الرعاية لمتلقي الخدمة.

المسؤوليات :

1. ضابط إرتباط الجودة وبالتنسيق مع مسؤولي الأقسام المختلفة: إجراء تحليل تدفق متلقي الخدمة للمركز الصحي سنويًا، ويتم تجميع وتحليل البيانات لتحديد الخدمات ذات الحمل/الإقبال والطلب الأعلى.



وزارة الصحة
سياسات واجراءات

MOH	POL	PHC	AC	01	رمز السياسة	اسم السياسة: تحليل تدفق متلقي الخدمة في المركز الصحي
					الطبعة: الأولى	عدد الصفحات: 4 صفحات

2. لجنة تحسين الجودة وسلامة المستفيدين: تنفيذ مبادرات لتحسين وقت الإنتظار إلى أدنى حد وتحسين تدفق متلقي الخدمة استنادًا إلى نتائج التحليل (على سبيل المثال لا الحصر: إعطاء موعد للعيادات، وتمديد ساعات تقديم الخدمة).

الأدوات :

لا يوجد

الإجراءات:

1. يقوم منسق الجودة وكوادر التمريض في العيادات وفنيو المختبر والأشعة والصيدالة بإستخدام نموذج تدفق المرضى لجمع البيانات والمعلومات اللازمة لتحليل عملية التدفق مرة واحدة سنويًا.
2. يتم تحليل النتائج من قبل ضابط إرتباط الجودة وتقديم تقرير للجنة تحسين الجودة لإتخاذ الإجراءات التحسينية اللازمة مع الأخذ بعين الإعتبار أن تحليل التدفق يلعب دورًا رئيسيًا في تحديد الأهداف المتوقعة للتحسين والحد من آثار اكتظاظ متلقي الخدمة وخاصة في أوقات الذروة لزياراتهم للمركز الصحي وتوفير بيانات موضوعية لتحسين استخدام الموارد المتوفرة، بما في ذلك:
 - 2.1 القيود الرئيسية في التدفق.
 - 2.2 الثغرات في الكوادر والموارد.
 - 2.3 الحاجة إلى إعادة توجيه الموارد.
 - 2.4 الحاجة إلى تطبيق موارد أو عمليات أو تقنيات جديدة .
3. بعد تقييم الخدمات وتحديد المشاكل والثغرات، يقوم ضابط إرتباط الجودة برفع فرص التحسين إلى الإدارة لوضع حلول عملية بالمشاركة مع الموظفين.

النماذج / المرفقات :

نموذج تدفق المرضى /متلقي الخدمة.

MASTER COPY



وزارة الصحة
سياسات واجراءات

MOH	POL	PHC	AC	01	رمز السياسة	اسم السياسة: تحليل تدفق متلقي الخدمة في المركز الصحي
					الطبعة: الأولى	عدد الصفحات: 4 صفحات

مؤشرات الاداء:

نسبة تدفق المرضى في كل عيادة .

المراجع:

معايير اعتماد مراكز الرعاية الصحية الأولية من مجلس اعتماد المؤسسات الصحية الطبعة الرابعة 2022.

MASTER COPY

وزارة الصحة

مركز صحي

نموذج تحليل نتائج تدفق المرضى

الحالة	الزمن	الشخص المسؤول	الإجراءات التحسينية	نتائج التحليل	العيادة	الرقم
						1.
						2.
						3.
						4.
						5.
						6.
						7.

MASTER COPY

14/11/2017

Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature