



وزارة الصحة



# تقرير الأداء السنوي لوزارة الصحة للعام 2022

مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة

## فهرس المحتويات

3	الملخص التنفيذي
3	مقدمة
4	الفصل الأول: تقييم الأداء الاستراتيجي لوزارة الصحة
5	مقدمة
5	منهجية العمل
5	النتائج
8	المحور الأول: محور خدمات الرعاية الصحية
10	المحور الثاني: إدارة الموارد البشرية
12	المحور الثالث: التغطية الصحية الشاملة
14	المحور الرابع: البنية التحتية
16	المحور الخامس: إدارة المعرفة
17	المحور السادس: الإدارة المالية
19	المحور السابع: محور الحوكمة وتطبيق اللامركزية
21	التحديات لعام 2022
21	أهم التوصيات
24	مقدمة
24	الهدف من التقرير
24	دراسة رضا الشركاء
24	منهجية العمل
25	النتائج
27	التوصيات:
27	دراسة رضا الموردين
27	منهجية العمل
28	النتائج
30	التوصيات
31	دراسة رضا متلقي الخدمة

31	.....	منهجية العمل
32	.....	النتائج
35	.....	قياس الرضا حسب النوع الاجتماعي
37	.....	التوصيات
38	.....	<b>دراسة رضا موظفي وزارة الصحة</b>
38	.....	المقدمة
38	.....	الهدف من الدراسة
39	.....	منهجية العمل
40	.....	النتائج
41	.....	قياس رضا الموظفين حسب النوع الاجتماعي
43	.....	توزيع العينة حسب سنوات الخدمة في وزارة الصحة
44	.....	التوصيات
45	.....	<b>الخاتمة</b>

## الملخص التنفيذي

يقدم هذا التقرير تقييماً شاملاً للأداء السنوي لوزارة الصحة في إطار الخطة الاستراتيجية للأعوام 2018-2022 خلال عام 2022. يغطي التقرير سبعة محاور استراتيجية تشمل خدمات الرعاية الصحية، إدارة الموارد البشرية، التغطية الصحية الشاملة، البنية التحتية، إدارة المعرفة، الإدارة المالية، والحوكمة وتطبيق اللامركزية. نسبة الإنجاز الكلية لجميع المحاور بلغت 51%، مع أعلى إنجاز في محور البنية التحتية بنسبة 71% وأدنى إنجاز في محور التغطية الصحية الشاملة بنسبة 19%.

تم تسجيل تقدم في 169 مؤشرًا بنسبة 51%، بينما لم تصل 107 مؤشرات إلى القيم المستهدفة بنسبة 32%.

التحديات الرئيسية التي واجهتها الوزارة تتمثل في النقص في التخصصات الطبية، والحاجة إلى مزيد من الأتمتة والتحول الإلكتروني للمرافق الصحية، وإدماج منظور النوع الاجتماعي في خطط وسياسات الوزارة.

بهذا يتضح التزام الوزارة بالشفافية والمساءلة، من خلال عرض شامل لكافة جوانب العمل الذي قامت به، مع تحقيق تقدم ملموس نحو الأهداف الاستراتيجية الموضوعية، رغم التحديات الكبيرة.

## مقدمة

في إطار سعي وزارة الصحة نحو تحقيق التميز في تقديم الخدمات الصحية والارتقاء بالنظام الصحي الوطني، تقدم الوزارة تقريرها السنوي للعام 2022 ضمن خطة العمل الاستراتيجية الممتدة من 2018 إلى 2022. يأتي هذا التقرير ليعكس الجهود المبذولة والتقدم الذي تم إحرازه في مختلف المحاور الاستراتيجية، مقيماً النجاحات ومناقشاً التحديات التي واجهت الوزارة خلال العام. من خلال هذا التقرير، تلتزم الوزارة بالشفافية والمساءلة في عرض نتائج الأداء وتؤكد على استمرارية التزامها بتحقيق أهدافها الاستراتيجية، مما يمكنها من مواصلة تحسين الخدمات الصحية المقدمة للمواطنين.

**الفصل الأول: تقييم الأداء الاستراتيجي لوزارة الصحة لعام 2022**  
**أهم الإنجازات، التحديات، التوصيات**

**مديرية إدارة المشاريع والتخطيط والتعاون الدولي**

## مقدمة

يواجه النظام الصحي في الأردن كغيره من الأنظمة الصحية في العالم تحديات تتعلق بالتغطية الشاملة للخدمات الصحية وتمويلها وجودة الخدمات والحوكمة بأبعادها المختلفة ومواكبة التكنولوجيا الطبية وتكنولوجيا المعلومات. وقد أخذت وزارة الصحة على عاتقها -باعتبارها أهم القطاعات الصحية الرئيسية التي تقدم الخدمات الصحية للمواطنين والمسؤولة عن تنظيم القطاع الصحي والرقابة عليه، والتصدي لهذه التحديات بالتنسيق مع القطاعات الصحية الأخرى.

ومن هنا وضعت وزارة الصحة استراتيجية للأعوام 2018-2022 لمواجهة هذه التحديات إيماناً بالعمل المنظم المبني على الخطط المدروسة والقابلة للتنفيذ ضمن الموارد المتاحة، ولتحقيق الأهداف المنشودة، والتزاماً بالمساهمة الفاعلة في دفع التنمية المستدامة في الأردن وانسجاماً مع الخطط الوطنية الحديثة والمستمدة من رؤية الأردن 2025 والخطط الوطنية للقطاع الصحي والخطط التنفيذية لإصلاح القطاع الصحي والخطط الفرعية الأخرى، وفي ضوء نتائج تقييم استراتيجيتها السابقة للأعوام 2013-2017.

## منهجية العمل

لإعداد هذا التقرير تم الإعتماد على وجود الخطة الاستراتيجية لوزارة الصحة مقرّة وفعالة للأعوام 2018-2022، حيث تم احتساب عدد البرامج التي تقدم فيها الانجاز خلال السنة بالنسبة للعدد الكلي للبرامج، ومقارنة نسبة البرامج التي تقدمت مع البرامج التي لم تحقق أي تقدم خلال العام.

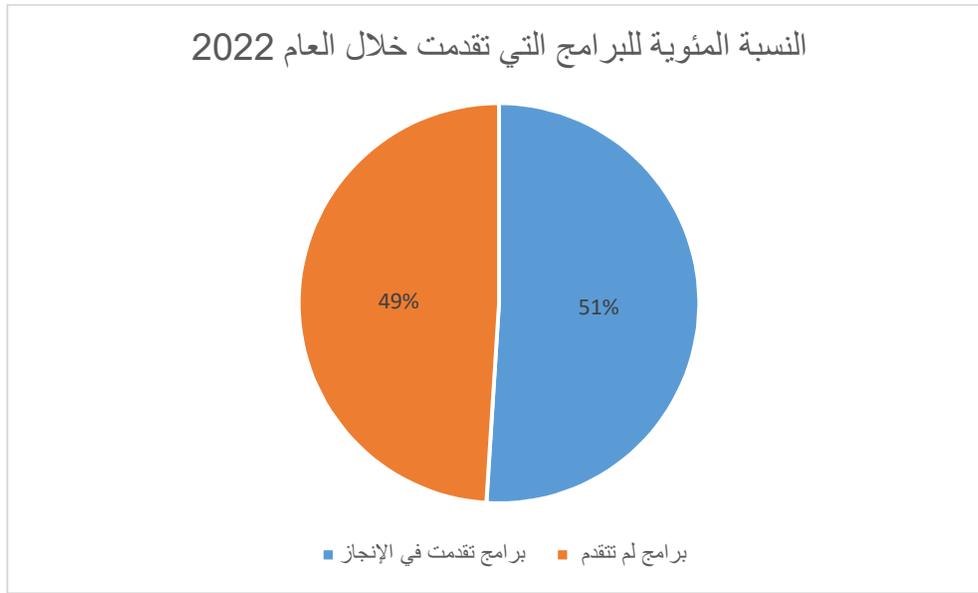
## النتائج

أعدت الخطة الاستراتيجية لوزارة الصحة 2018-2022 منسجمة مع وثيقة "رؤية الأردن 2025" والوثائق الوطنية الأخرى كالخطة التنفيذية لإصلاح القطاع الصحي 2018-2022 إضافة إلى خطة التنمية المستدامة 2030، وبناء على مخرجات الخطط الاستراتيجية السابقة للوزارة وتحليلها، مما نتج عنها أهم القضايا التي تواجه وزارة الصحة والنظام الصحي بشكل عام، وبناء عليها تم تحديد أولويات عمل الوزارة من خلال سبعة محاور استراتيجية وهي:

- ✚ المحور الأول: خدمات الرعاية الصحية
- ✚ المحور الثاني: إدارة الموارد البشرية
- ✚ المحور الثالث: التغطية الصحية الشاملة
- ✚ المحور الرابع: البنية التحتية
- ✚ المحور الخامس: إدارة المعرفة
- ✚ المحور السادس: الإدارة المالية
- ✚ المحور السابع: الحوكمة وتطبيق اللامركزية

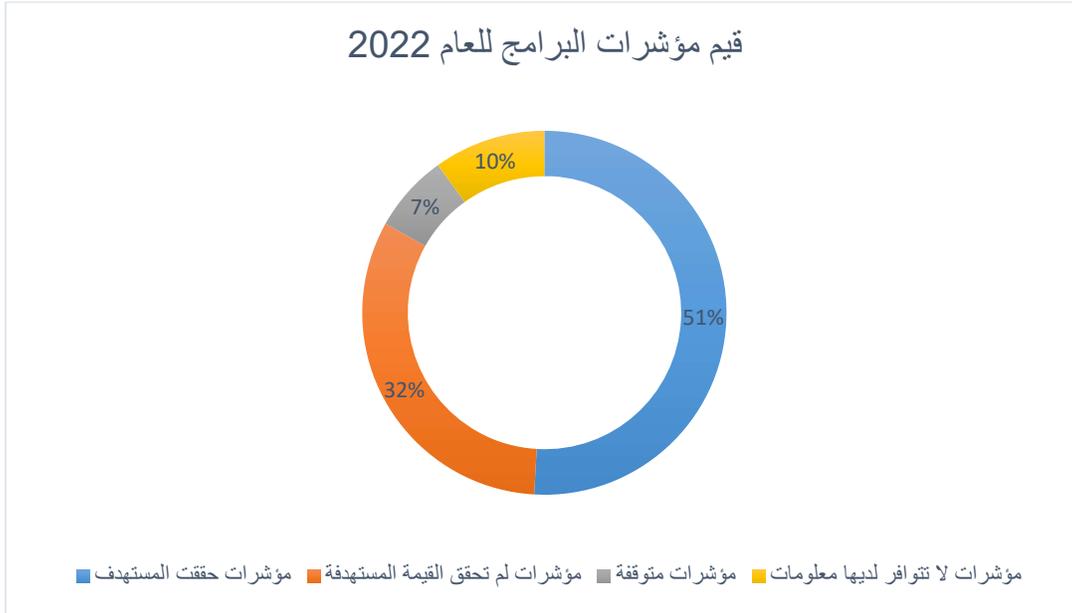
يشير تقرير متابعة مؤشرات الخطة الاستراتيجية للعام 2022 إلى مدى الإنجاز في المؤشرات لتحقيق الأهداف في الخطة الاستراتيجية للوزارة 2018-2022، حيث يتضمن التقرير قياس لقيم المؤشرات في الاستراتيجية لعام 2022، و في ظل بدء تعافي القطاع الصحي من الجائحة، نجد أن البرامج والتدخلات الصحية التي كانت قد تأثرت أو حتى توقفت خلال تلك الفترة بدأت بالعودة تدريجياً إلى مستوى العمل ما قبل الجائحة. لكن العبء التمويلي على مستوى القطاع الصحي وبعض المشاريع على مستوى الوزارة يبقى من أهم التحديات التي فرضتها الجائحة وموجاتها، كما شكلت موجات اللجوء عبئاً على الموارد الصحية من توفير وتزويد الأدوية والمستلزمات الطبية والمطاعيم، ومخاطر تفشي الأوبئة والأمراض المعدية، حيث كان لهذه التحديات تأثيراً على نوعية وجودة الخدمات الصحية.

ومن الجدير بالذكر أنه بالرغم من عدم تحقيق برامج عديدة للمستهدف، بسبب تبعات جائحة كورونا على جميع برامج الاستراتيجية، ولكن 51% من البرامج أحرزت تقدماً في الإنجاز - سواء حققت القيمة المستهدفة أو لم تحققها- كما هو مبين في الرسم البياني لنسب البرامج التي تقدمت خلال عام 2022.



والرسم البياني التالي يوضح نتائج قيم المؤشرات في استراتيجية 2018-2022 لعام 2022، للمؤشرات المحققة للمستهدفة والغير محققة والمتوقفة بالإضافة للمؤشرات التي لا تتوافر لديها معلومات. حيث بلغ عدد المؤشرات المرتبطة بالبرامج 333 مؤشراً، ورصد التقدم في تحقيق القيمة المستهدفة لـ 169 مؤشراً بنسبة 51%، بينما لم يصل 107 مؤشراً إلى القيم المستهدفة بنسبة 32% .

## قيم مؤشرات البرامج للعام 2022



أما على مستوى المحاور، فكما هو موضح في الجدول تالياً نسب الإنجاز لكل محور في الاستراتيجية لعام 2022.

نسبة الإنجاز للمحاور الاستراتيجية لعام 2022	
55%	المحور الأول: محور خدمات الرعاية الصحية
46%	المحور الثاني: إدارة الموارد البشرية
19%	المحور الثالث: التغطية الصحية الشاملة
71%	المحور الرابع: البنية التحتية
40%	المحور الخامس: إدارة المعرفة
50%	المحور السادس: الإدارة المالية
54%	المحور السابع: محور الحوكمة وتطبيق اللامركزية
51%	نسبة الإنجاز الكلي لجميع المحاور

وتالياً توضيح للمحاور وأهدافها الفرعية وبرامجها المنجزة وأهم الإنجازات والبرامج التي لم تنجز والمتأخرة والتحديات التي تواجهها هذه البرامج بالتفصيل.

## المحور الأول: محور خدمات الرعاية الصحية

### الهدف الاستراتيجي للمحور:

توفير خدمات الرعاية الصحية بجودة وعدالة.

ويندرج تحت هذا الهدف الاستراتيجي:

### أولاً: خدمات الرعاية الصحية الأولية

والتي تشمل مجموعة من الأهداف الفرعية وهي:

- ✚ تحسين جودة خدمات الرعاية الصحية الأولية.
- ✚ تحسين رصد الأمراض السارية والسيطرة عليها.
- ✚ الحد من انتشار الأمراض غير السارية.
- ✚ تعزيز خدمات الصحة النفسية ومكافحة الإدمان.
- ✚ تعزيز ممارسة السلوكيات الصحية في المجتمع.
- ✚ تعزيز الصحة الإنجابية وتنظيم الأسرة وصحة الطفل.
- ✚ الحد من المخاطر الصحية المرتبطة بصحة البيئة.
- ✚ تعزيز ممارسة السلوكيات الصحية في المجتمع.
- ✚ تعزيز برامج الصحة المهنية.

### أهم الإنجازات:

الاستمرار في وجود خارطة صحية وطنية إلكترونية محدثة ومفعلة، كما تم زيادة عدد عيادات الإقلاع عن التدخين ضمن مشروع مكافحة التدخين لتنفيذ الخطة الوطنية لمكافحة التدخين.

إضافةً إلى أن عدد الكوادر الصحية والمجتمع المحلي المدربة قد ازداد ضمن برنامج بناء قدرات المجتمع المحلي في مجال الصحة النفسية وتوعيته ومكافحة الوصمة. كما تم البدء بتنفيذ الخطة الوطنية للصحة النفسية والإدمان /سد الفجوة في الصحة النفسية من خلال دمج خدمات الصحة النفسية، إضافةً إلى إنشاء عيادات مجتمعية للصحة النفسية.

نسبة مؤسسات الرعاية الصحية التي تقوم بإدارة النفايات بطريقة آمنة شهدت تزايداً ضمن برنامج تحسين وتطوير إدارة النفايات الطبية في مؤسسات الرعاية الصحية.

كما تم تغطية عدد من المراكز الصحية الأولية والشاملة بأطباء متخصصين بطب الأسرة، وتغطية المراكز الشاملة بالاختصاصات الأساسية إضافةً إلى بعض التخصصات الأخرى كالطب النفسي، والأمراض الجلدية، وجراحة العظام والمفاصل، وأمراض العيون، والتأهيل، والأشعة التشخيصية وغيرها.

وفيما يتعلق بالأمراض السارية تم إدخال مطعوم التهاب الكبد الوبائي نوع (أ)، وشهد معدل حدوث مرض التدرن (السل) انخاضاً ملحوظاً.

بالإضافة الى برنامج السجل الوطني للفشل الكلوي لتحديد نسب التغطية لوحداث الديليزة ومعدلات حدوث مرض الفشل الكلوي، والاستمرارية في برنامج السجل الوطني لرصد الوفيات الأمهات. واعتماد نظام إحالة فعال وثابت للمرضى ما بين المراكز الصحية والمستشفيات والتدريب عليه.

#### البرامج المتأخرة والتي لم تحقق القيم المستهدفة:

التدريب المستمر للأطباء والكوادر الصحية المساعدة على حزمة الدلائل الإرشادية ومعايير الرعاية الصحية السليمة والآمنة المعتمدة في المراكز الصحية.

بالإضافة إلى برامج التبليغ الإلكتروني التفاعلي للأمراض السارية IERS من القطاع العام، وإشراك القطاع الخاص في التبليغ التفاعلي عن الأمراض السارية، وبرنامج ضبط العدوى وإعداد خطة عمل وطنية للميكروبات المقاومة.

#### ثانياً: خدمات الرعاية الصحية الثانوية والمتقدمة

والتي تشمل مجموعة من الأهداف الفرعية وهي:

- ✚ تحسين جودة وسلامة الخدمات الصحية الثانية وضمان استمراريته.
- ✚ تحسين خدمات الإسعاف والطوارئ في المستشفيات.
- ✚ تحسين جودة الخدمات التمريضية في مرافق الوزارة.
- ✚ تحسين جودة الخدمات الصحية السنوية المقدمة في عيادات الأسنان في المستشفيات والمراكز الصحية.
- ✚ رفع مستوى خدمات الصيدلة المقدمة للمرضى في المستشفيات.
- ✚ ضمان استمرارية بيئة آمنة إشعاعياً.
- ✚ التوفير المستمر والمأمون لوحداث الدم.
- ✚ تعزيز خدمات الرعاية الصحية المتقدمة.

#### أهم الإنجازات:

برنامج تحسين البنية التحتية لأقسام الإسعاف والطوارئ في المستشفيات، وبرنامج الإقامة في اختصاص طب الطوارئ، وإدخال طبيب (اختصاص أو مقيم مؤهل) من اختصاص طب الطوارئ والحوادث إلى مستشفيات وزارة الصحة.

إضافة إلى برنامج برنامج تشكيل فرق استجابة طبية طارئة حسب الأقاليم بهدف تحسين جاهزية مستشفيات وزارة الصحة للاستجابة للطوارئ والأزمات، وإنشاء مبنى جديد للإسعاف والطوارئ في مستشفى البشير.

إضافةً إلى تدريب عدد من الكوادر الطبية والتمريضية والصحية على التدريب المعتمد من جمعية القلب الأمريكية في مجال الإنعاش القلبي الرئوي الأساسي في وزارة الصحة.

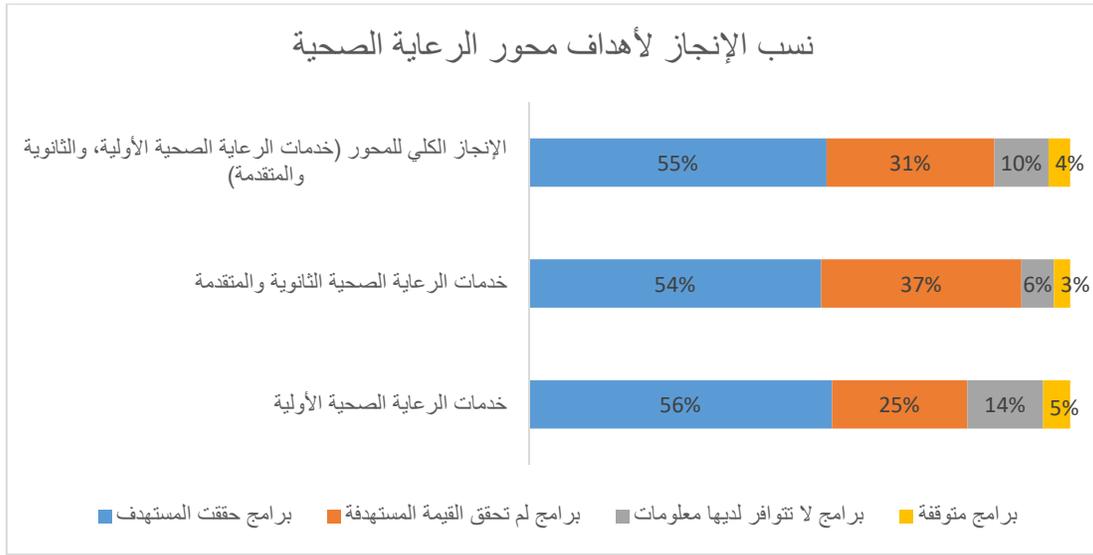
تقديم خدمات نوعية وشاملة (وقائية وتشخيصية وعلاجية وتأهيلية واستشارية طبية) وبتكنولوجيا حديثة، ووجود مرافق الرعاية الصحية الثالثية وتميزها بخدمات نوعية (الأمراض القلبية وعلاج السرطان).

## البرامج المتأخرة والتي لم تحقق القيم المستهدفة:

برنامج زيادة عدد المستشفيات التي أقسام الكلى فيها بنظام 3 وريديات، خطة تخفيض استهلاك المضادات الحيوية ومعرفة عدد المستشفيات التي بدأت بخطة لضبط ومعرفة معدلات استهلاك الأدوية.

إضافةً إلى برنامج حوسبة المختبر الطبي المركزي.

ويمثل الشكل أدناه نسب الإنجاز لأهداف محور الرعاية الصحية (خدمات الرعاية الأولية ، والثانوية والمتقدمة).



## المحور الثاني: إدارة الموارد البشرية

### الهدف الاستراتيجي للمحور:

زيادة كفاءة وفاعلية إدارة الموارد البشرية.

ويندرج تحت هذا المحور مجموعة من الأهداف الفرعية وهي:

- تحسين استقطاب الكوادر الفنية المؤهلة للعمل في الوزارة.
- تحسين الأدوات الفاعلة لإدارة الموارد البشرية وتفعيل استخدامها.
- بناء قدرات العاملين: تحسين معرفة ومهارات العاملين في المجال الصحي بناءً على الاحتياجات الحالية والمستجدة للخدمات الطبية.
- إيجاد سياسات لتحفيز الموارد البشرية العاملة في المناطق النائية.

## أهم الإنجازات:

التوسع في برنامج الإقامة من خلال إلحاق أعداد متزايدة من الأطباء ببرامج الإقامة المختلفة، وبرنامج خطة قصيرة المدى لتحديد الاحتياجات السنوية للوزارة لشراء الخدمات (الأخصائيين)، ومراجعة الاتفاقيات مع كافة القطاعات بما يخدم أولويات الوزارة وعقد اتفاقيات وشراكات مع 4 جامعات لرفع قدرات الكوادر الطبية. بالإضافة إلى، استحداث تخصصات فرعية جديدة وزيادة نسبة الابتعاث، واستقطاب الكوادر الفنية المؤهلة وذات الاختصاصات النادرة من خلال عقود شراء الخدمات للعمل في الوزارة ضمن برنامج تطوير خطة تدريبية بناءً على الاحتياجات الفعلية ومتابعة تنفيذها.

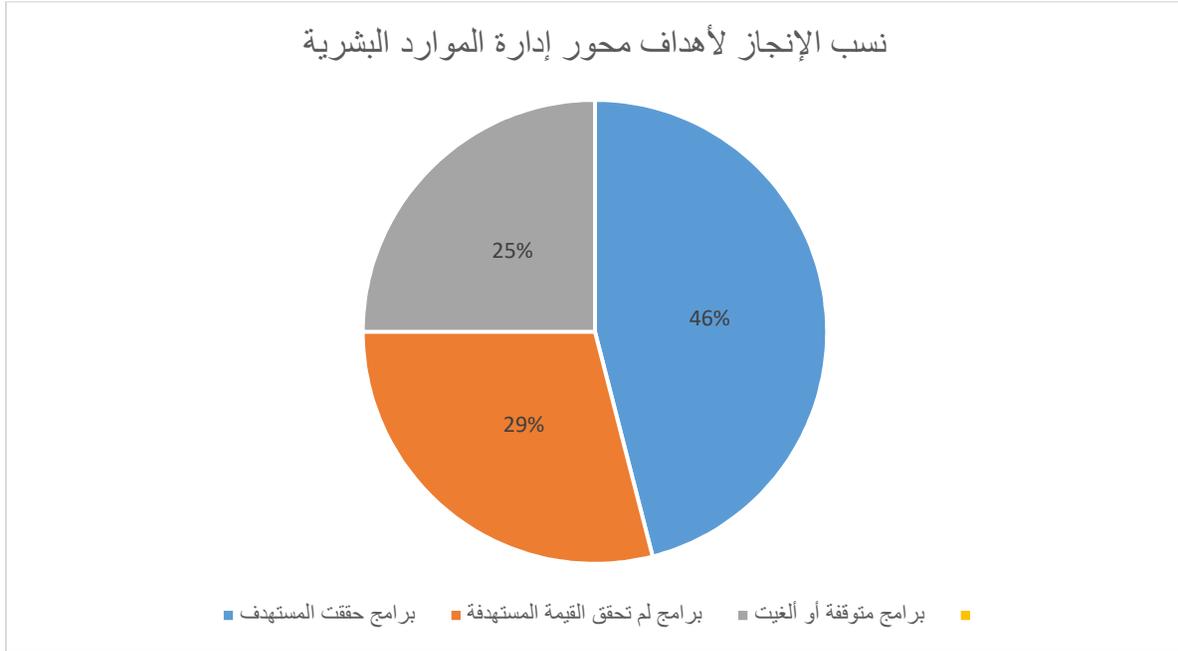
توفر قاعدة بيانات لأنشطة التعليم المهني المستمر، حيث تقوم الوزارة حالياً على استحداث نظام إلكتروني وتعزيز التوعية بتعليمات التطوير المهني المستمر لغايات إصدار وتجديد تراخيص مقدمي الخدمات الصحية على مستوى الوزارة كمرحلة أولى قبل التعميم على بقية القطاعات الخدماتية الصحية

إضافةً إلى افتتاح مركز تدريب الإنعاش القلبي الرئوي والذي حصل على الاعتمادية من جمعية القلب الأمريكية ليتم في مرافقه إجراء تدريب الكوادر الصحية وغير الصحية على عمليات الإنعاش القلبي والرئوي الأساسية والمتقدمة

## البرامج المتأخرة والتي لم تحقق القيم المستهدفة:

برنامج مراجعة وتحديث الأوصاف الوظيفية المبنية على الكفايات، برنامج خطة تطبيق وتطوير أداة الاحتياج وفق مؤشرات عبء العمل منفذه، وبرنامج خطة التحول الإلكتروني من البرامج الحالية إلى نظام معلومات إدارة الموارد البشرية الموحد .HRMIS

ويمثل الشكل أدناه نسب الإنجاز لأهداف محور إدارة الموارد البشرية.



## المحور الثالث: التغطية الصحية الشاملة

الهدف الاستراتيجي للمحور:

زيادة نسبة شمول المواطنين بالتغطية الصحية الشاملة.

### أولاً: التأمين الصحي

ويندرج تحت هذا المحور مجموعة من الأهداف الفرعية وهي:

- ✚ الاستمرار في تقديم خدمات التأمين الصحي للمؤمنين/دعم صندوق المعالجين.
- ✚ التوسع التدريجي في نظام التأمين الصحي الذي يشمل كافة المواطنين الأردنيين.
- ✚ المساهمة في إعادة هيكلة الأشكال التأمينية الحالية بهدف زيادة فاعليتها وتقليل المخاطر المالية.
- ✚ حوسبة إدارة التأمين الصحي المدني.
- ✚ تطوير البنية التحتية لمبنى إدارة التأمين الصحي.

### أهم الإنجازات:

من أهم الإنجازات لعام 2022 كانت استكمال حوسبة التأمين الصحي المدني ، بما فيها إصدار وتجديد بطاقة التأمين الصحي إلكترونياً وإنشاء موقع إلكتروني جديد.

إضافة إلى أن الوزارة قامت بشمول فئات جديدة من غير المؤمنين بالتأمين الصحي، كما تم إقرار التعديلات اللازمة على نظام التأمين الصحي المدني بإدخال فئات جديدة لمجموعة المنتفعين، كما تمت توسعة شريحة المنتفعين من صندوق المعونة الوطنية بالتأمين الصحي. وتم إنجاز المرحلة الأولى والثانية من مشروع تحديد حزمة المنافع الصحية تحقيقاً للتغطية الصحية الشاملة، بالإضافة إلى أتمتة 7 من خدمات التأمين الصحي.

### البرامج المتأخرة والتي لم تحقق القيم المستهدفة:

تم إلغاء وتوقيف العديد من البرامج ، فمثلا بالنسبة للبرامج المتعلقة بالمواطنين الأردنيين المشمولين بالتأمين الصحي المدني فقد تم إيقاف وتعديل هذه البرامج بسبب نقص التمويل والاثار المترتبة على جائحة كورونا في السنوات السابقة.

### ثانياً: الجودة والاعتمادية

ويندرج تحت هذا المحور مجموعة من الأهداف الفرعية وهي:

- ✚ التوسع في اعتمادية المستشفيات.
- ✚ التوسع في اعتمادية المراكز الصحية.
- ✚ التوسع في اعتمادية وحدات تصوير الثدي الشعاعي.
- ✚ الاستمرار في تطبيق معايير جائزة الملك عبدالله الثاني للشفافية والتميز والمشاركة بها.
- ✚ قياس الأداء في المستشفيات.

## أهم الإنجازات:

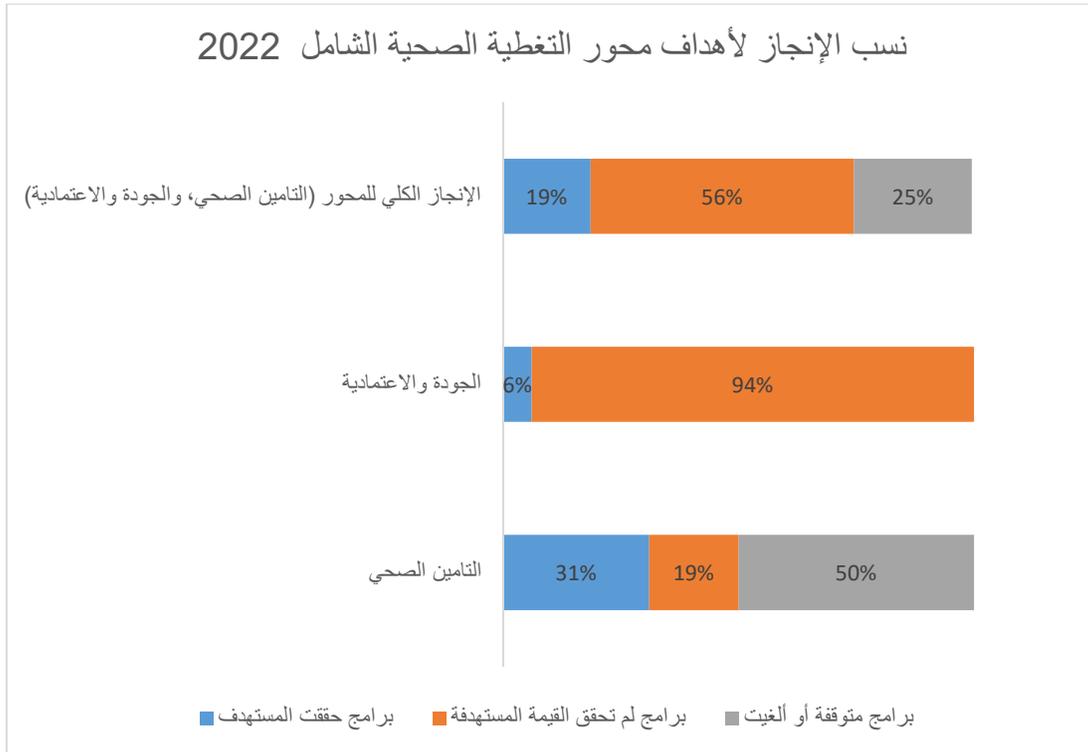
إعادة اعتماد المستشفيات، وتم تحضير وحدات تصوير الثدي الشعاعي وحصولها على الاعتماد، وإعادة اعتماد وحدات تصوير الثدي الشعاعي أخرى.

### البرامج المتأخرة والتي لم تحقق القيم المستهدفة:

تحضير مستشفى البشير للحصول على الاعتماد بسبب عدم تمديد اتفاقية التحضير بالتعاون مع الوكالة الأمريكية للتنمية والتعاون الدولي ومجلس اعتماد المؤسسات الصحية بسبب توقف العمل أثناء جائحة كورونا. وتوقف برنامج تحضير مستشفيات للحصول على الاعتماد بسبب ضعف البنية التحتية للمراكز الصحية والمستشفيات وعدم تلبية متطلبات الأمن والسلامة العامة ونقص الكوادر، بالإضافة إلى أنه لم يتم البدء بتنفيذ المشروع بسبب جائحة كورونا ولعدم توقيع الاتفاقية مع مجلس اعتماد المؤسسات الصحية.

برنامج تحضير مراكز صحية للحصول على الاعتماد ، بالإضافة إلى إعادة اعتماد عدد من المراكز الصحية ، البرنامج قيد التنفيذ ويرتبط بخطة الاعتماد السنوية للمراكز الصحية حيث يتم تقييمها تبعاً لتواريخ محددة بالتعاون مع مجلس الاعتماد. إضافةً إلى برامج تدريب العاملين في مجال تطبيق ومفاهيم الجودة والاعتماد، وبرنامج تطوير نظام مركزي للإبلاغ عن مؤشرات الأداء (الفني، الإداري، التشغيلي) للمستشفيات، وتطوير الخطة الوطنية للجودة وسلامة المرضى. والشكل أدناه يمثل نسب الإنجاز لأهداف محور التغطية الصحية الشاملة.

وبالنظر إلى نسب الإنجاز للجودة والاعتمادية نرى انخفاض واضح مقارنةً بنسب الإنجاز للعام 2021 والتي كانت 31% للبرامج التي حققت المستهدف، ويعزى سبب ذلك إلى أن المؤشرات التي وضعت لسنة 2022 لم تحقق المستهدف مما خفض نسب الإنجاز.



## المحور الرابع: البنية التحتية الهدف الاستراتيجي للمحور:

### زيادة كفاءة وفاعلية إدارة البنية التحتية

ويندرج تحت هذا المحور مجموعة من الأهداف الفرعية وهي:

- ✚ تطوير البنية التحتية لمرافق الوزارة وضمان استدامتها.
- ✚ توفير أجهزة طبية ذات كفاءة عالية.
- ✚ تطوير وسائل النقل الطبي والإداري.
- ✚ تطوير الخدمات الفندقية.

### أهم الإنجازات:

التوسع في تنفيذ مشاريع الطاقة المتجددة باستخدام الطاقة الشمسية؛ وفي هذا الصدد أصبح عدد المرافق الصحية التي تعمل بالطاقة الشمسية حالياً 26 مركزاً و8 مستشفيات، ويجري العمل على شمول باقي المستشفيات والمراكز الصحية بهذا التوسع.

التوسع في البنية التحتية في مرافق الرعاية الصحية الأولية فقد تم إعادة هيكلة لبعض المراكز الصحية الأولية والفرعية من خلال دمج بعضها وخاصة المراكز المتقاربة جغرافياً، وترفيح بعض المراكز الأولية إلى شاملة. وكذلك تم تجهيز وافتتاح أقسام لتقديم الخدمات التأهيلية والعلاجية للأشخاص ذوي الإعاقة في عدة مراكز صحية، ويجري العمل على افتتاح أقسام جديدة ضمن خطة توسعية تتماشى مع الاستراتيجية الوطنية للتأهيل.

استحداث وحدة خاصة لإدارة الأسرة تقوم على مراقبة إشغال أسرة جميع مستشفيات وزارة الصحة لتنسيق عمليات نقل المرضى وتوفير أسرة لهم في المستشفى المناسب.

إضافةً إلى برنامج تحسين البنية التحتية لأقسام الإسعاف والطوارئ في مستشفيات الوزارة وإحداث نقلة نوعية بإنشاء لأقسام الإسعاف والطوارئ في بعض المراكز الصحية لتخفيف الضغط عن أقسام الإسعاف والطوارئ في المستشفيات، وتسريع تقديم الخدمة.

استلام وتجهيز وتشغيل كل من: مستشفى الحسين السلط الجديد، مستشفى الطفيلة الحكومي الجديد، مستشفى الإيمان/عجلون الجديد، مستشفى الرويشد الحكومي، وإنشاء أربع مستشفيات ميدانية لتعزيز الاستجابة للطوارئ الصحية في جميع أقاليم المملكة خلال الجائحة.

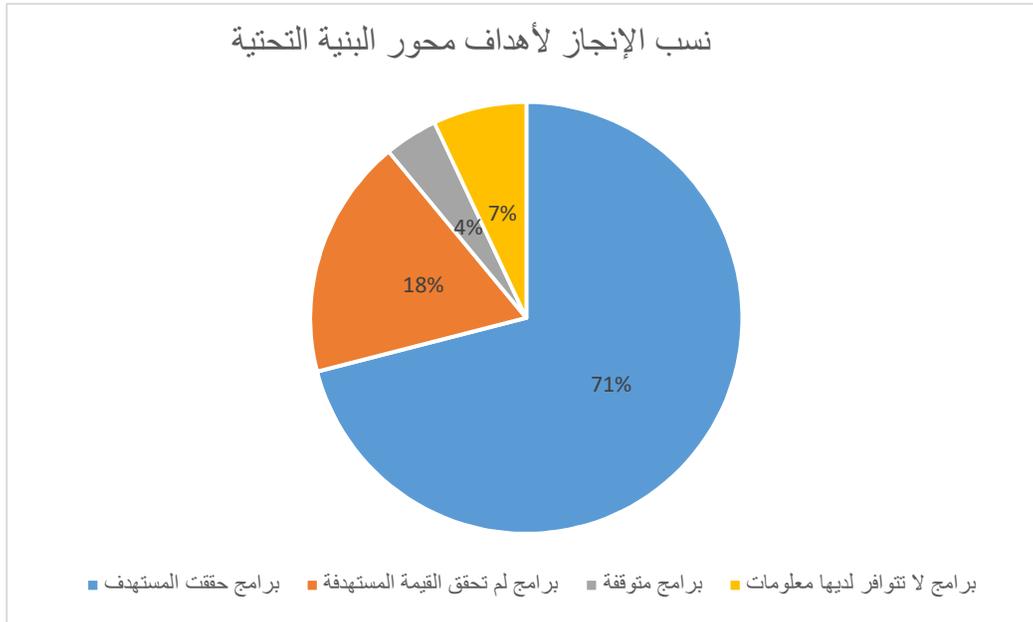
أيضاً عمليات توسعة وتحديث للبنية التحتية في مستشفى البشير، ومنها: استلام وتجهيز وتشغيل مستشفى الإسعاف والطوارئ الجديد، افتتاح قسم الجراحات التخصصية، افتتاح قسم العناية بمرضى التصلب اللويحي، افتتاح مراكز الغدد الصماء، والعيون، والأشعة العلاجية، والطب النووي، تشغيل وتوسعة مركز سميح دروزة للأورام.

التوسع في تقديم خدمات صحية متخصصة من خلال: إنشاء وحدة قسرة قلبية في مستشفى الزرقاء الحكومي، إجراء 4200 قسرة قلبية و73 عملية قلب مفتوح في مستشفى السلط، وإجراء أكثر من 1500 قسرة قلبية في مستشفى الكرك، وإنشاء وحدة قسرة قلبية في مستشفى الطفيلة، وافتتاح مختبرات وظائف الرئة في 5 مستشفيات. إضافة إلى إنشاء مراكز للتليف الكيسي في الأقاليم الثلاثة، والتوسع في خدمات غسيل الكلى (إضافة أكثر من 50 جهاز لغسيل الكلى في 7 مستشفيات)، وتزويد العديد من المستشفيات بأجهزة الرنين المغناطيسي والتصوير الطبقي.

### البرامج المتأخرة والتي لم تحقق القيم المستهدفة:

برامج توفير خدمات فندقية ذات جودة (التنظيف والمراسلة، الأمن والحماية، والإعاشة)، إضافةً إلى توقف برنامج إدخال سيارات إسعاف مجهزة جديدة .

والشكل أدناه يمثل نسب الإنجاز لأهداف محور البنية التحتية.



## المحور الخامس: إدارة المعرفة الهدف الاستراتيجي للمحور:

زيادة كفاءة وفاعلية الإدارة المعرفية المبنية على التحول الرقمي والتكنولوجيا.

ويندرج تحت هذا المحور مجموعة من الأهداف الفرعية وهي:

- استكمال إنشاء البنية التحتية اللازمة لمنظومة معلوماتية ومعرفية متكاملة.
- زيادة نسبة تطبيق الممارسات المؤسسية والفردية لإدارة المعرفة في الوزارة.

### أهم الإنجازات:

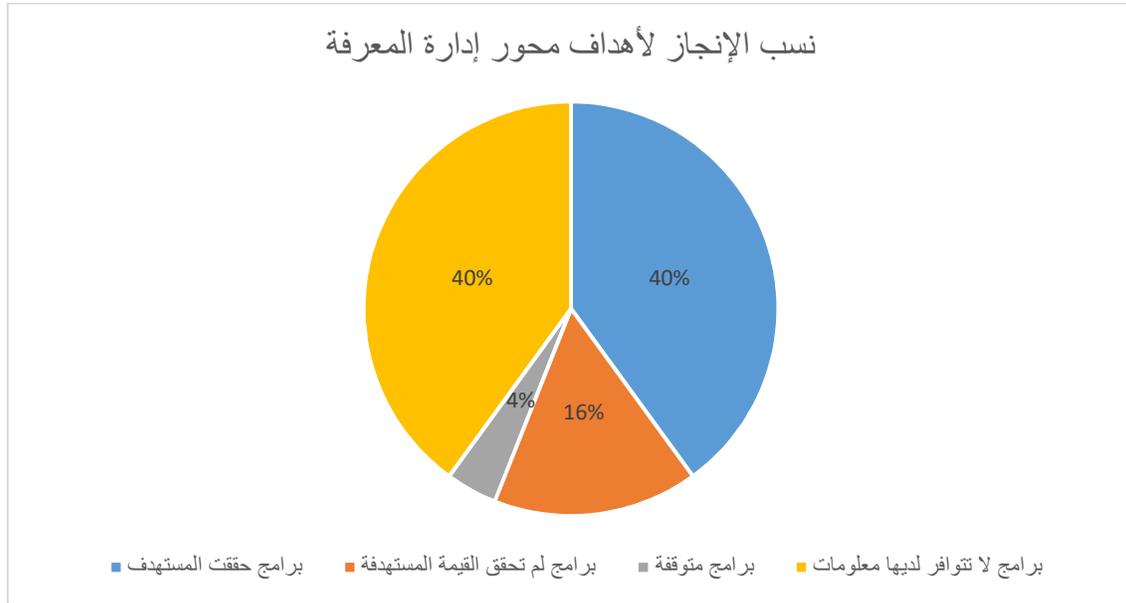
تم تحديث الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة وبوابة الحكومة الأردنية والمواقع الفرعية للمديريات والمستشفيات، كما تم استكمال تطوير وتطبيق نظام الرصد الإلكتروني للأمراض. إضافةً إلى صيانة وإدامة عمل الأنظمة التطبيقية ورخص البرامج وقواعد البيانات. وتم إعداد تقرير إحصائي سنوي مقرّر لوزارة الصحة.

حيث تسعى وزارة الصحة من خلال برامجها إلى التوسع في توظيف التكنولوجيا والتحول الرقمي الصحي لتوفير الوقت والجهد عند تقديم الخدمات الصحية المختلفة، حيث تم التوسع في حوسبة وأتمتة المرافق الصحية، وإعادة هندسة الإجراءات لخدمات ترخيص المهن والمؤسسات الصحية. كذلك تم استكمال العمل في حوسبة عدد من المستشفيات الحكومية تمثل 23 مستشفى إضافة إلى 4 مستشفيات ميدانية، فضلاً عن 166 مركزاً صحياً و18 مديرية مركزية؛ بما يشكل 74% من المستشفيات و34% من المراكز الصحية.

### البرامج المتأخرة والتي لم تحقق القيم المستهدفة:

نسبة تطبيق مشاريع التحول الإلكتروني لازالت قليلة، وتجهيز البنية التحتية الإلكترونية. إضافةً إلى أن برنامج إدارة الأصول المعرفية الصريحة والضمنية لم يتم تفعيلها أو تقييمها، وعدم تنفيذ ومتابعة استراتيجية إدارة المعرفة.

والشكل أدناه يمثل نسب الإنجاز لأهداف محور إدارة المعرفة.



## المحور السادس: الإدارة المالية

### الهدف الاستراتيجي للمحور:

زيادة كفاءة وفاعلية إدارة الموارد المالية.

ويندرج تحت هذا المحور مجموعة من الأهداف الفرعية وهي:

- ضبط وترشيد الإنفاق.
- الاستثمار في الأصول المادية وغير المادية وبناء الشراكات.

### أهم الإنجازات:

تم تنفيذ برنامج ترشيد الإنفاق على الأدوية والمستهلكات الطبية (تفعيل شراء الجنيصة والمحلية، وتطبيق البروتوكولات الدوائية وربط الكتروني لكافة الجهات المعنية بصرف الأدوية). إضافة إلى توفر المخزون الاستراتيجي من الادوية والمستلزمات الطبية دون انقطاع.

قامت وزارة الصحة أيضاً بعقد اتفاقيات جديدة ما بين مستشفيات تابعة للوزارة وجامعات أردنية؛ بهدف تعزيز تدريب وتعليم طلبة الكليات الصحية من الجامعات في مرافق وزارة الصحة، وكذلك رقد هذه المرافق ببعض التخصصات المطلوبة (من الجامعات) ودعم إجراء الأبحاث المشتركة بين الطرفين وتسهيلها.

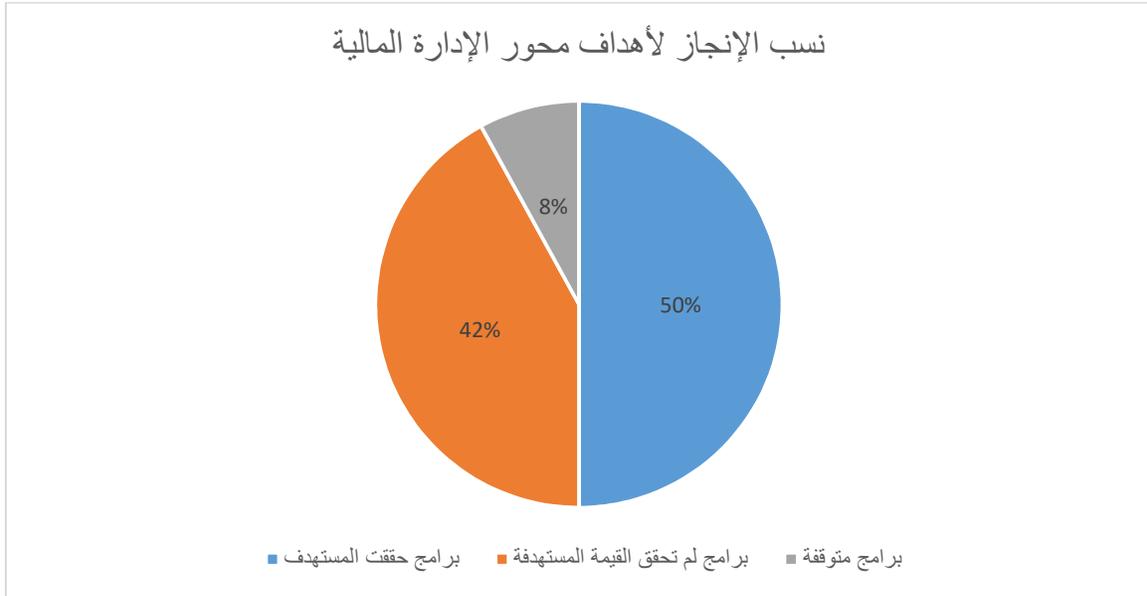
إضافةً إلى عمل شراكات مع القطاع الخاص ومؤسسات حكومية ومنظمات الأمم المتحدة والجهات المانحة والمنقابات الصحية حيث ساهمت هذه الشراكات في تعزيز الخدمات الصحية المقدمة في الوزارة مثل:

- الشراكة مع القطاع الخاص لتنفيذ مشروعات ضخمة تحتاج إلى تمويل كبير مثل افتتاح قسم الجراحات التخصصية بمستشفى البشير حيث تتم العمليات المتخصصة من جراحة الصدر والقلب المفتوح والقسطرة القلبية والوعائية وجراحة الأوعية الدموية. كذلك يعتبر افتتاح مركز سميح دروزة بالتعاون مع مركز الحسين للسرطان مثلاً لنجاح هذا التعاون مع القطاع الخاص، حيث تتم المعالجة للحالات داخل مستشفى البشير.
- شراء بعض الخدمات الصحية مثل خدمة غسيل الكلى بالتعاون مع المستشفيات الخاصة.
- شراء خدمات اختصاصيين في بعض التخصصات الضرورية والنادرة للعمل بمستشفيات وزارة الصحة والمراكز الصحية التابعة لها.

### البرامج المتأخرة والتي لم تحقق القيم المستهدفة:

تحليل كلف الخدمات الصحية وبناء قاعدة بيانات شاملة لتحليل دراسات الكلف لمواقع الوزارة، وبرنامج استمرار تطبيق الموازنة الموجهة بالنتائج.

والشكل أدناه يمثل نسب الإنجاز لأهداف محور الإدارة المالية.



## المحور السابع: محور الحوكمة وتطبيق اللامركزية

الهدف الاستراتيجي للمحور:

تعظيم الحوكمة والدور الرقابي للوزارة وتطبيق اللامركزية.

ويندرج تحت هذا المحور مجموعة من الأهداف الفرعية وهي:

- ✚ مأسسة تطبيق مبادئ وممارسات الحوكمة في عمل الوزارة.
- ✚ تطبيق اللامركزية في إدارة المؤسسات الصحية.
- ✚ تعزيز الدور التنظيمي والرقابي للوزارة (الرقابة الداخلية، التخطيط، المهن والمؤسسات الصحية، إدارة الأزمات، السياحة العلاجية، زراعة الأعضاء).

### أهم الإنجازات:

تسريع الاستجابة لحل الشكاوي، وتفويض مجموعة من المهام للإدارات الطرفية واستحداث أو تعديل مجموعة من القوانين والأنظمة ضمن برنامج إعداد وتنفيذ خطة لتطبيق اللامركزية في الوزارة (تتضمن تحليل المعلومات ومهام ومسؤوليات، بناء قدرات، تعديل للأنظمة والتشريعات).

كما تم تحديث خطط طوارئ لمديريات الشؤون الصحية في المحافظات والمستشفيات. إضافةً إلى تسهيل إجراءات الوصول إلى مراكز تقديم السياحة العلاجية في الأردن عن طريق توفير نافذة معلوماتية إلكترونية للسياحة العلاجية لاستفادة المرضى من السياحة العلاجية.

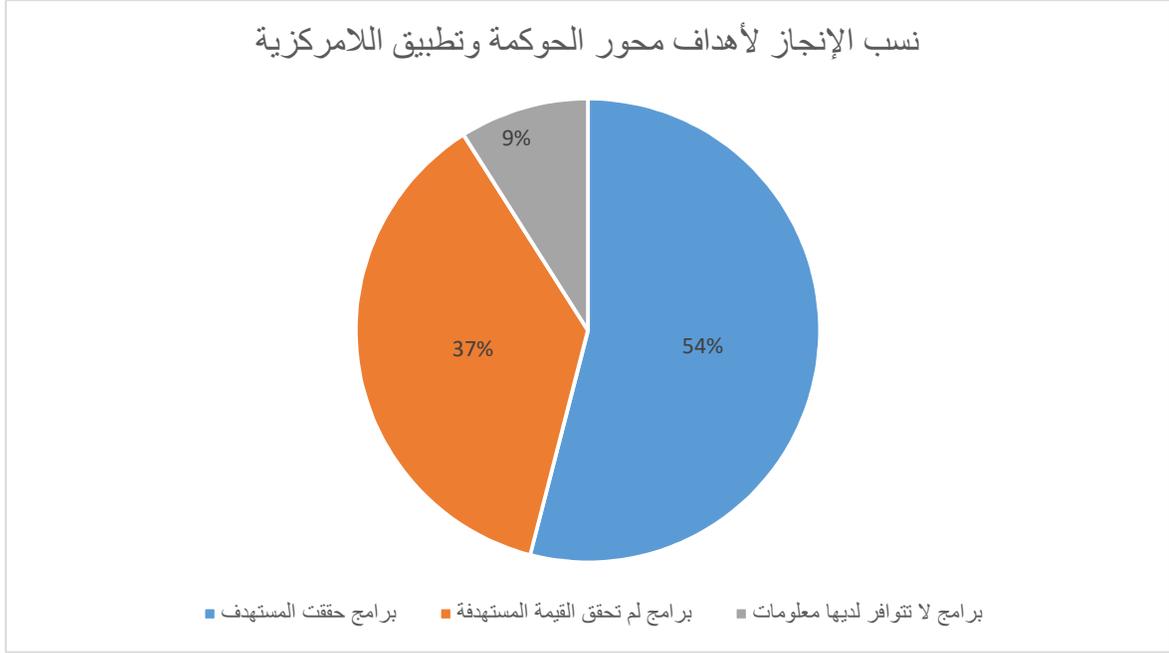
وتم تعزيز أدوات الحوكمة، وإصدار هيكل تنظيمي جديد لوزارة الصحة، يوائم المتغيرات والأولويات الصحية ويحقق زيادة فعالية الأداء وإنجاز المهام وبالتالي تحسين الخدمة الصحية المقدمة.

### البرامج المتأخرة والتي لم تحقق القيم المستهدفة:

متابعة تطبيق ممارسات الحوكمة ونسبة تطبيقها، التوسع في الإدارة الذاتية للمستشفيات الكبرى في القطاع العام أسوة بما هو معمول في مستشفى الأمير حمزة.

إضافةً إلى تجهيز مركز عمليات طوارئ في مبنى وزارة الصحة، وإجراء تمارين محاكاة في مجال الاستعداد والجاهزية والاستجابة.

والشكل أدناه يمثل نسب الإنجاز لأهداف محور الحوكمة وتطبيق اللامركزية.



## التحديات لعام 2022

- ❖ نقص أطباء الأسرة في المراكز الصحية.
- ❖ ضعف البنية التحتية والتجهيزات الطبية وغير الطبية.
- ❖ ضعف وتعدد أنظمة المعلومات الصحية وعدم ربطها مع مستويات الرعاية الصحية الثانوية والثالثية.
- ❖ ضعف تطبيق نظام التحويل إلى المستشفيات.
- ❖ التفاوت في جودة الخدمات الصحية المقدمة في المراكز الصحية بسبب عدم وجود أو ضعف تطبيق الاستراتيجيات والأدلة والبروتوكولات وعمليات المتابعة والتقييم،، لذا يتم مراجعة المستشفيات مباشرة وخاصة أقسام الطوارئ.
- ❖ ضعف الموازنة بين دعم الرعاية الصحية الأولية من جهة والثانوية والمتخصصة من جهة أخرى
- ❖ انخفاض المشاركة المجتمعية الفعالة في البرامج الصحية
- ❖ ضعف تطبيق التعاقب والإحلال الوظيفي لاسيما للوظائف العليا.
- ❖ ضعف وبطء آليات الاتصال الداخلي والخارجي
- ❖ عدم اكتمال أنظمة إدارة المخزون
- ❖ وجود فئات اجتماعية غير مشمولة بالتأمين الصحي
- ❖ عدم وجود مظلة لحوكمة سياسات القطاع الصحي وضعف تفعيل تطبيق اللامركزية
- ❖ ضعف مراعاة دمج قضايا التغير المناخي وأثره على الصحة في الخطط والسياسات
- ❖ ضعف إدماج منظور النوع الاجتماعي والموازنة المستجيبة للنوع الاجتماعي في خطط وسياسات وزارة الصحة
- ❖ هجرة الكفاءات الصحية لوجود فرص عمل جاذبة للكفاءات الطبية
- ❖ ضعف تبني مبادئ الاقتصاد الصحي في الخطط والسياسات
- ❖ عدم استكمال الحوسبة والأتمتة لجميع المرافق الصحية
- ❖ عدم متابعة وتنفيذ استراتيجية إدارة المعرفة 2018-2022.

## أهم التوصيات

- تبني نموذج فريق صحة الأسرة لتمكين الرعاية الصحية الأولية وجعلها المدخل الرئيس لتلقي الخدمات.
- الضرورة إلى التخطيط الصحيح لتغطية الضعف في التجهيزات الطبية وغير الطبية اللازمة.
- تطوير نظم المعلومات الصحية وتكاملها وتكنولوجيا المعلومات لمعالجة نقص البيانات ومصادقيتها لاتخاذ القرار.
- إيجاد آلية ونظام إحالة فعال على أن يكون نظام ذو اتجاهين ليعاد تحويل المريض إلى المركز الصحي بعد انتهاء معالجته الرئيسية في المستشفى.
- تحسين جودة الخدمات في كافة مرافق الوزارة بما ينعكس على رضا المستفيدين وتلبية حاجة المرافق الصحية إلى مزيد من الدعم والصيانة للبنية التحتية وبناء قدرات الكوادر الصحية.
- ضبط وترشيد الإنفاق وزيادة الانفاق على الرعاية الصحية الأولية.
- تبني مفهوم ادماج المجتمع بالرعاية الصحية وضرورة التركيز على الوقاية من الأمراض وعوامل الخطورة لها.
- تبني وتطبيق سياسات الإحلال الوظيفي.
- تحديث سياسات الاتصال الداخلي والخارج.
- تطوير أنظمة إدارة المخزون والتنبؤ بالطلب وإدارة المستودعات.

- الاستمرار والتوسع في الجهود والإجراءات للوصول إلى التغطية الصحية الشاملة، وشمول الفئات الاجتماعية غير المشمولة بالتأمين الصحي.
- تعزيز الحوكمة في القطاع الصحي والوزارة، واعتماد نظام اللامركزية في الإدارة وتبني سلوكيات تمويلية جديدة لدعم وتوسيع الشراكة مع القطاع الخاص والقطاع غير الحكومي والجهات الداعمة.
- الحاجة إلى التخطيط المسبق لإدارة الأزمات والكوارث والاستعداد لها والأخذ بعين الاعتبار أثر التغير المناخي على الصحة ومأسسته في الخطط والسياسات.
- ضرورة تطوير وإدارة سياسات الموارد البشرية لمعالجة النقص في التخصصات الطبية.
- إدخال نظام محاسبة التكاليف، وإدخال نظام الفوترة الإلكتروني لتحديد تكلفة كل مريض ولضبط صرف المستلزمات الطبية والأدوية.
- الحاجة إلى مزيد من الأتمتة والتحول الإلكتروني للمرافق الصحية.
- إدماج منظور النوع الاجتماعي والموازنة المستجيبة للنوع الاجتماعي في خطط وسياسات وزارة الصحة
- تحديث استراتيجية إدارة المعرفة والعمل على متابعة تنفيذها.

**الفصل الثاني: نتائج دراسات الرضا لوزارة الصحة لعام 2022**  
**رضا متلقي الخدمة، الموردين، الشركاء، الموظفين**

**مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة**

## مقدمة

تقوم مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة بشكل سنوي بقياس نسبة رضا الشركاء والموردين ومتلقي الخدمة والموظفين للوزارة وذلك بهدف التحسين المستمر على خدمات وإجراءات وزارة الصحة، بالرجوع إلى التغذية الراجعة من متلقي الخدمة والشركاء والموردين والموظفين فيما يتعلق باحتياجاتهم ومتطلباتهم، كأحد مدخلات التطوير على عمليات وإجراءات الوزارة. ويشمل التقرير التالي تحليلاً لنتائج استبيان مسح رضا الشركاء والموردين ومتلقي الخدمة وموظفي الوزارة الذي تم توزيعه في نهاية عام 2022 على الوزارات والمؤسسات الوطنية، والمانحين والموردين ومتلقي الخدمة وكذلك موظفي الوزارة وقامت المديرية بمعالجة البيانات وتحليلها إحصائياً ورياضياً باستخدام برنامج الاكسل (Excel) وصولاً إلى نتائج تم مقارنتها بنتائج دراسات السنوات السابقة للوصول لتوصيات تساهم في التطوير والتحسين.

## الهدف من التقرير

يهدف هذا التقرير إلى تحليل نتائج الردود التي تم جمعها من الجهات المختلفة والأفراد بهدف الوقوف على حال الرضا لدى هذه الجهات، وتحديد احتياجاتهم وتحدياتهم ضمن علاقتهم مع الوزارة، وذلك من أجل التوصل إلى حلول مناسبة وعملية تعزز هذه العلاقة وتقويها بما فيها مصلحة الطرفين من جهة، ولتعزيز كفاءة الخدمة المقدمة والارتقاء بمعاييرها بالجودة والوقت المناسبين ضمن نهج تشاركي مناسب وخطة زمنية واضحة المعالم والأدوار والمسؤوليات من جهة أخرى.

## دراسة رضا الشركاء

### منهجية العمل

اعتمدت المديرية في منهجية العمل على الاستبيان كأداة لجمع البيانات من مجتمع الدراسة المكون من عدة فئات هي الوزارات والمؤسسات الوطنية، والمانحين، حيث تم مخاطبة وإرسال الاستبيان إلى 47 جهة من هذه الفئات جميعهم وقد استجابت 44 جهة. تم جمع البيانات ومعالجتها وتحليلها إلكترونياً باستخدام برنامج الاكسل. تم تحديد المستهدف للشركاء للعام ٢٠٢٢ بناءً على دراسة العام ٢٠٢١ مع زيادة بنسبة ٢٪ مقارنة بالنتيجة السابقة.

واشتمل الاستبيان على ثمانية محاور يندرج تحت كل منها عدد من الفقرات يعبر فيها المستجيب عن الاستبيان عن رأيه باستخدام مقياس Likert Scale الخماسي، وهذه المحاور هي الانطباع العام عن الوزارة ومدى الاستفادة من الشراكة والاتصال وطبيعة العلاقة مع الشركاء، والتعاون في توفير وتبادل المعلومات، والشفافية، والخدمات الإلكترونية، والموظفون بالإضافة إلى جزء يتعلق بالمعلومات العامة حول الجهة المعنية، وقد بني نموذج علاقات وفرضيات بناءً على محاور الاستبيان كما تم استخدام برنامج الاكسل لاحتساب معدل الرضا عن كل محور من محاور الاستبيان ومعدل الرضا العام عن الخدمات التي تقدمها الوزارة .

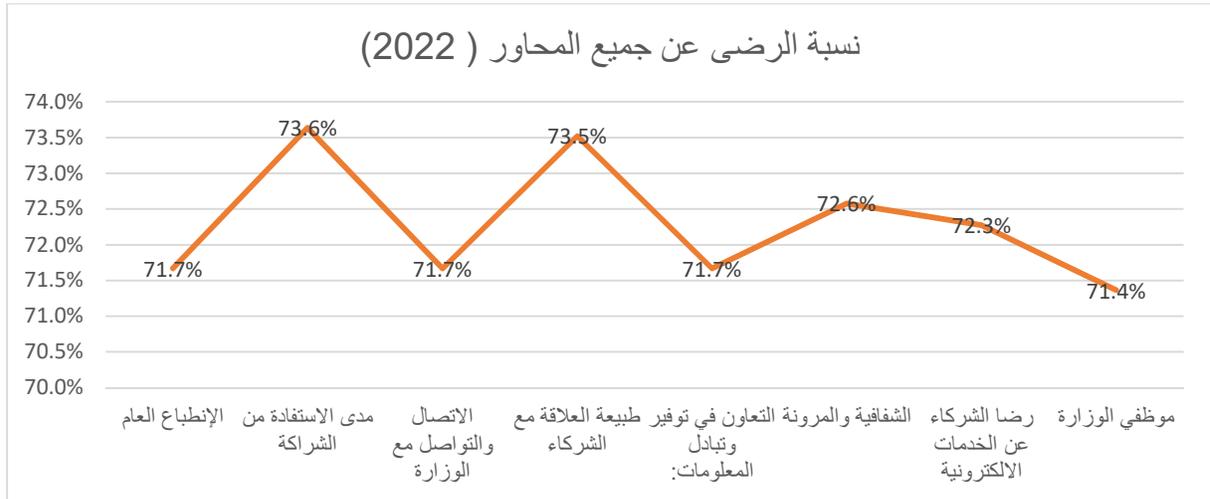
كما تم حساب المتوسط الحسابي لنتائج الاستبيان لكل محور من المحاور وذلك بهدف معرفة اتجاه الرضا عن كل محور وتم اعتبار أكبر سؤال حصل على المتوسط الحسابي هو أكثر أهمية وله رتبة أولى وأهمية كبرى في الوصول الى أهمية الدراسة.

وتم إعطاء القيم التالية للإجابة على الفقرات :

الإجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الوزن	5	4	3	2	1

## النتائج

الشكل رقم (1) نسب الرضا لكل محور من محاور الاستبيان.

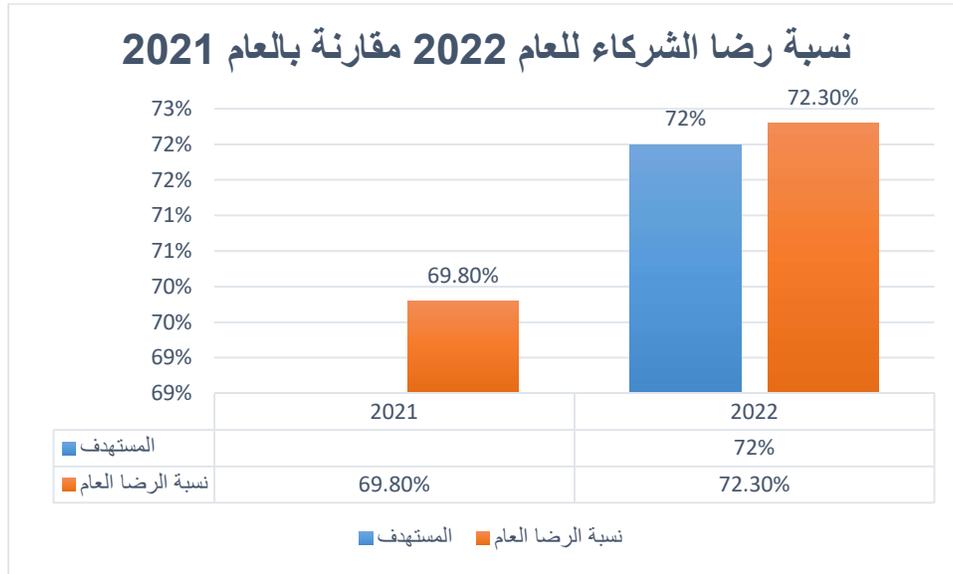


الجدول رقم (1) نسب الرضا لكل محور من محاور الاستبيان

النسبة	المحور
71.7%	الانطباع العام
73.6%	مدى الاستفادة من الشراكة
71.7%	الاتصال والتواصل مع الوزارة
73.5%	طبيعة العلاقة مع الشركاء
71.7%	التعاون في توفير وتبادل المعلومات:
72.6%	الشفافية والمرونة
72.3%	رضا الشركاء عن الخدمات الالكترونية
71.4%	موظفي الوزارة
72.3%	نسبة الرضا للمحاور 2022

يبين الشكل والجدول أعلاه أن المحور رقم (2) (الذي يتمثل في (مدى الإستفادة من الشراكة) حقق أعلى نسبة رضا وهي (73.6%) ويليه محور رقم (4) الذي يتمثل في (طبيعة العلاقة مع الشركاء) بنسبة (73.5%) كما تبين أن محور رقم (8) الذي يتمثل في موظفي الوزارة حقق أقل نسبة رضا (71.4%).

الشكل رقم (2) نسب الرضا للعام 2022 والعام 2021.



الشكل يظهر نسبة الرضا الفعلية للشركاء لعام 2021 وكذلك لعام 2022، ويقارنها بالهدف المستهدف لعام 2022. في عام 2021، بلغت نسبة الرضا الفعلية 69.80%، بينما في عام 2022، ارتفعت نسبة الرضا الفعلية إلى 72.30%، متجاوزةً بذلك الهدف المستهدف لذلك العام الذي كان 72%. هذا يعني أنه في عام 2022 ليس فقط تم الوصول إلى الهدف المستهدف بل تم تجاوزه بنسبة 0.30%، مما يشير إلى تحسن في نتائج رضا الشركاء مقارنة بالعام السابق.

وعليه فإن نسبة الرضا العام للشركاء عن تعاملهم مع الوزارة ( 72.3%).

## التوصيات:

1. تطوير نظام لإدارة العلاقة مع الشركاء وضمان تحديث مصفوفة الشركاء ومعلومات التواصل الخاصة بهم وقياس رضاهم بشكل دوري.
2. بناء لشراكات فعالة مع مختلف القطاعات والجهات لتقديم أفضل الخدمات.
3. توفير مزيد من فرص التواصل المباشر بين وزارة الصحة والشركاء، مثل الاجتماعات الدورية الخاصة وتعزيز التعاون المشترك وإيجاد قنوات متعددة للتواصل معهم، للاستفادة من الخبرات ومشاركة المعرفة في تحسين العلاقات وتطوير القطاع الصحي.
4. تعزيز الشفافية والمساءلة في عمليات اتخاذ القرار المؤثرة على الشركاء، وتوفير معلومات وافية ودقيقة حول الاحتياجات والتوقعات.

## دراسة رضا الموردين

### منهجية العمل

اعتمدت المديرية في منهجية العمل على الاستبيان كأداة لجمع البيانات من مجتمع الدراسة المكون من المعدل السنوي لعدد الموردين لوزارة الصحة، وقد تم إعتقاد سياسة إدارة السياسات لحساب حجم العينة المناسب فتم حساب حجم العينة من خلال حساب مجتمع الدراسة حيث يوجد 600 مورد حقيقي تتعامل معه الوزارة سنويا. وقد استجاب 195 مورد. تم جمع البيانات باستخدام النظام الإلكتروني MOH Survey ومن ثم تم معالجتها وتحليلها إلكترونياً باستخدام برنامج الاكسل. بعدها تم مقارنة النتائج بالمستهدفات التي تم وضعها بناءً على نتائج رضا العام السابق 2021 و بزيادة 5% لمعرفة مدى التقدم المحرز.

واشتمل الاستبيان على تسعة محاور يندرج تحت كل منها عدد من الفقرات يعبر فيها المستجيب عن الاستبيان عن رأيه باستخدام مقياس Likert Scale الخماسي، وهذه المحاور هي الانطباع العام عن الوزارة ومدى الاستفادة من التعامل والاتصال وطبيعة العلاقة مع الموردين ، والتعاون في توفير وتبادل المعلومات، والشفافية، والخدمات الإلكترونية، والموظفون بالإضافة إلى جزء يتعلق بالمعلومات العامة حول الجهة المعنية، وقد بني نموذج علاقات وفرضيات بناءً على محاور الاستبيان كما تم استخدام برنامج الاكسل لاحتساب معدل الرضا عن كل محور من محاور الاستبيان ومعدل الرضا العام عن الخدمات التي تقدمها الوزارة .

كما تم حساب المتوسط الحسابي لنتائج الاستبيان لكل محور من المحاور وذلك بهدف معرفة اتجاه الرضا عن كل محور

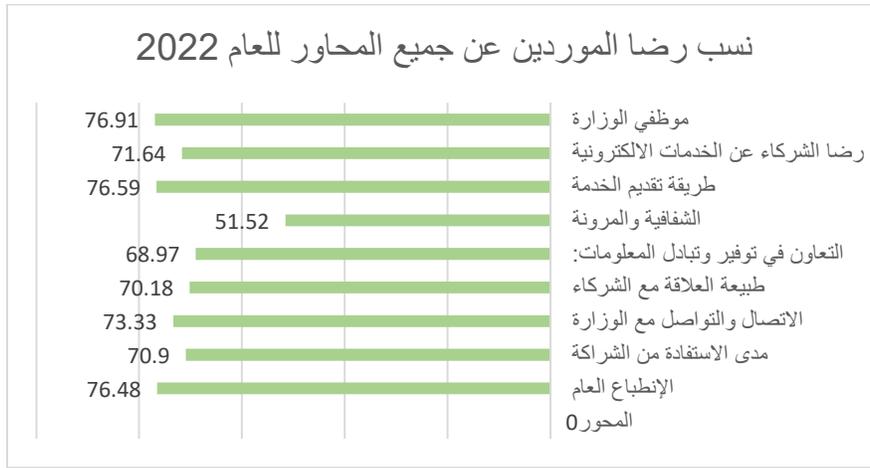
وتم اعتبار أكبر سؤال حصل على المتوسط الحسابي هو أكثر أهمية وله رتبة أولى وأهمية كبرى في الوصول الى أهمية الدراسة.

وتم إعطاء القيم التالية للإجابة على الفقرات:

الإجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الوزن	5	4	3	2	1

## النتائج

الشكل رقم (3) نسب الرضا لكل محور من محاور الاستبيان.



الجدول رقم(2) نسب الرضا لكل محور من محاور الاستبيان.

المحور	النسبة
الانطباع العام	76.48 %
مدى الاستفادة من التوريد	70.90 %
الاتصال والتواصل مع الوزارة	73.33%
طبيعة العلاقة مع الموردين	70.18
التعاون في توفير وتبادل المعلومات	68.97 %
الشفافية والمرونة	51.52 %
طريقة تقديم الخدمة	76.59 %
رضا الشركاء عن الخدمات الالكترونية	71.64 %
موظفي الوزارة	76.91 %

نسبة الرضا العام	71.05 %
------------------	---------

يبين الجدول والرسم البياني أعلاه ان المحور رقم (9) الذي يتمثل في (موظفي الوزارة) حقق اعلى نسبة رضا وهي (76.91%) ويليه المحورين رقم (7) والذي يتمثل في طريقة تقديم الخدمة والمحور رقم (1) والذي يتمثل في الانطباع العام حققا حوالي نسبة (67.5%) أما محور رقم (5) والذي يمثل تعاون موظفي الوزارة في توفير وتبادل المعلومات مع الموردين ومحور رقم (3) والذي يتمثل الرضى عن شفافية ومرونة الوزارة في التعامل مع الموردين قد حققا اقل نسب رضا وهي (51.52%) و(68.97%) على التوالي. وبمقارنة هذه النتائج مع نتائج دراسة العام الماضي كما هو موضح في الجدول التالي:

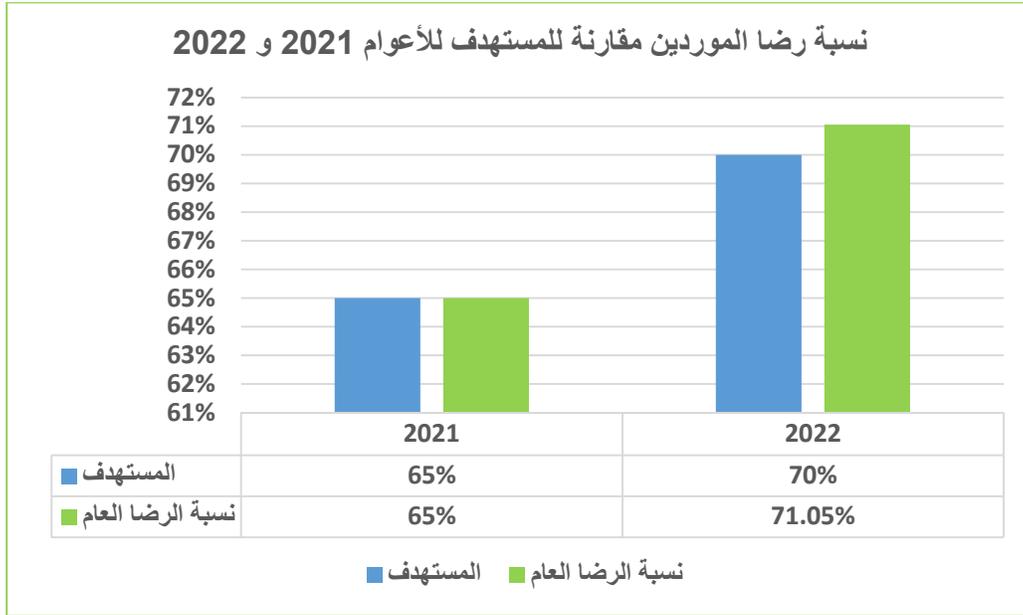
الجدول رقم (3) يوضح نتائج رضا الموردين عن جميع محاور الدراسة للأعوام 2021 و2022

المحور	2021	2022
موظفي الوزارة	66%	76.91%
رضا الشركاء عن الخدمات الإلكترونية	63%	71.64%
طريقة تقديم الخدمة	68%	76.59%
الشفافية والمرونة	67%	51.52%
التعاون في توفير وتبادل المعلومات	67%	68.97%
طبيعة العلاقة مع الشركاء	66%	70.18%
الاتصال والتواصل مع الوزارة	63%	73.33%
مدى الاستفادة من الشراكة	64%	70.90%
الانطباع العام	65%	76.48%

تُظهر النتائج تحسناً ملحوظاً في رضا الموردين عبر معظم المحاور مقارنة بعام 2021، باستثناء محور الشفافية والمرونة الذي شهد انخفاضاً في الرضا. تحسنت نسب الرضا في مجالات مثل التعامل مع موظفي الوزارة، الخدمات الإلكترونية، وطرق تقديم الخدمة بشكل كبير. كما شهدت العلاقات مع الشركاء، التواصل، والفوائد المستفادة من الشراكة تحسناً ملحوظاً. هذه النتائج تعكس جهود الوزارة المتواصلة في تعزيز كفاءتها وجودة تفاعلاتها مع الموردين والشركاء، ما يدل على توجه إيجابي نحو تحقيق تحسينات مستدامة في الأداء العام.

تحليل البيانات يكشف أن نسبة الرضا في 2022 قد تجاوزت المستهدف بمقدار 1.05%، وصلت إلى مستوى يزيد عن النسبة المسجلة في 2021 والتي كانت 65% كما هو موضح بالشكل أدناه.

الشكل رقم (4) يوضح نسب الرضا العام للموردين للأعوام 2021 و2022 مقارنة بالمستهدفات.



تحليل البيانات يكشف أن نسبة الرضا في 2022 قد تجاوزت المستهدف بمقدار 1.05%، وصلت إلى مستوى يزيد عن النسبة المسجلة في 2021 والتي كانت 65% كما هو موضح بالشكل.

وعليه فإن نسبة الرضا العام للموردين عن تعاملهم بالوزارة 71.05%

## التوصيات

هنا بعض التوصيات المقترحة لدراسة رضا الموردين لوزارة الصحة:

1. توفير مزيد من فرص التواصل المباشر بين وزارة الصحة والموردين، مثل الاجتماعات الدورية الخاصة بتقييم الأداء وتعزيز التعاون المشترك وإيجاد قنوات متعددة للتواصل معهم.
2. تطوير نظام لإدارة الموردين يتضمن متطلبات دقيقة للجودة والسلامة والتسليم الفعال للمواد والخدمات الصحية.
3. توفير معايير واضحة ومنصفة لاختيار الموردين، بحيث يتم اعتماد الجهات التي تمتلك الخبرة والكفاءة اللازمة لتلبية احتياجات الوزارة.
4. تنظيم وتنفيذ برامج تقييم للموردين ومراقبة أدائهم، لضمان الامتثال للمعايير والمتطلبات المحددة.

5. تشجيع التعاون والتواصل مع جمعيات الموردين, للاستفادة من الخبرات ومشاركة المعرفة في تحسين العلاقات وتطوير القطاع الصحي.
6. تحديد أسس الصرف للموردين حيث يتم تحديد أولويات للصرف ضمن أطر محددة.
7. تعزيز الشفافية والمساءلة في عمليات اتخاذ القرار المؤثرة على الموردين، وتوفير معلومات وافية ودقيقة حول الاحتياجات والتوقعات.
8. تشجيع المنافسة الصحية والتنافس العادل بين الموردين، لتحقيق تقديم أفضل الخدمات والمواد الصحية بأسعار مناسبة.

## دراسة رضا متلقي الخدمة منهجية العمل

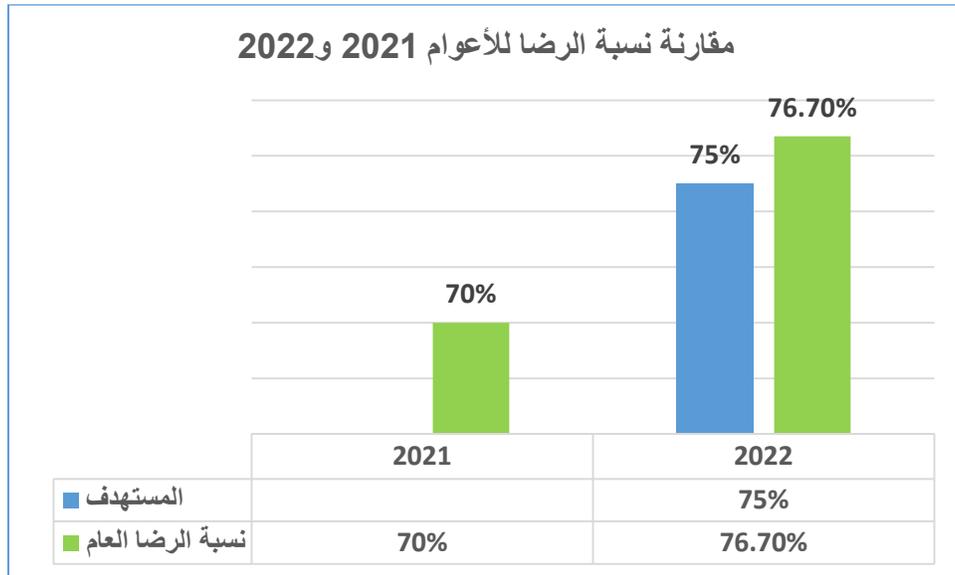
اعتمدت المديرية في منهجية العمل على الاستبيان كأداة لجمع البيانات من مجتمع الدراسة المكون من المعدل السنوي لعدد متلقي الخدمة لوزارة الصحة، وقد تم إعتقاد سياسة إدارة السياسات لحساب حجم العينة المناسب من خلال حساب مجتمع الدراسة حيث يوجد المعدل السنوي لعدد مراجعي مبنى وزارة الصحة، وقد تم حساب حجم العينة المناسب من خلال حساب مجتمع الدراسة وهو حوالي 120.000 مراجع سنويا للوزارة سنويا. وقد استجاب 400 شخص من متلقي خدمة. تم جمع البيانات باستخدام النظام الإلكتروني MOH Survey ومن ثم تم معالجتها وتحليلها إلكترونياً باستخدام برنامج الاكسل. بعدها تم مقارنة النتائج بالمستهدفات التي تم وضعها بناءً على نتائج رضا العام السابق 2021 وبزيادة 5% لمعرفة مدى التقدم المحرز.

واشتمل الاستبيان على عشرة محاور يندرج تحت كل منها عدد من الفقرات يعبر فيها المستجيب عن الاستبيان عن رأيه باستخدام مقياس Likert Scale الخماسي، وهذه المحاور هي الانطباع العام عن تجربة متلقي الخدمة في الوزارة وعن إجراءات تقديم الخدمة ووقت تقديم الخدمة والموظفين والقادة ورسوم تقديم الخدمة والشكاوي والاقتراحات وبيئة العمل والموقع الإلكتروني للوزارة والسمعة والشفافية وقد بني نموذج علاقات وفرضيات بناءً على محاور الاستبيان كما تم استخدام برنامج الاكسل لاحتساب معدل الرضا عن كل محور من محاور الاستبيان ومعدل الرضا العام عن الخدمات التي تقدمها الوزارة كما تم حساب المتوسط الحسابي لنتائج الاستبيان لكل محور من المحاور وذلك بهدف معرفة اتجاه الرضا عن كل محور وتم اعتبار أكبر سؤال حصل على المتوسط الحسابي هو أكثر أهمية وله رتبة أولى وأهمية كبرى في الوصول إلى أهمية الدراسة.

وتم إعطاء القيم التالية للإجابة على الفقرات:

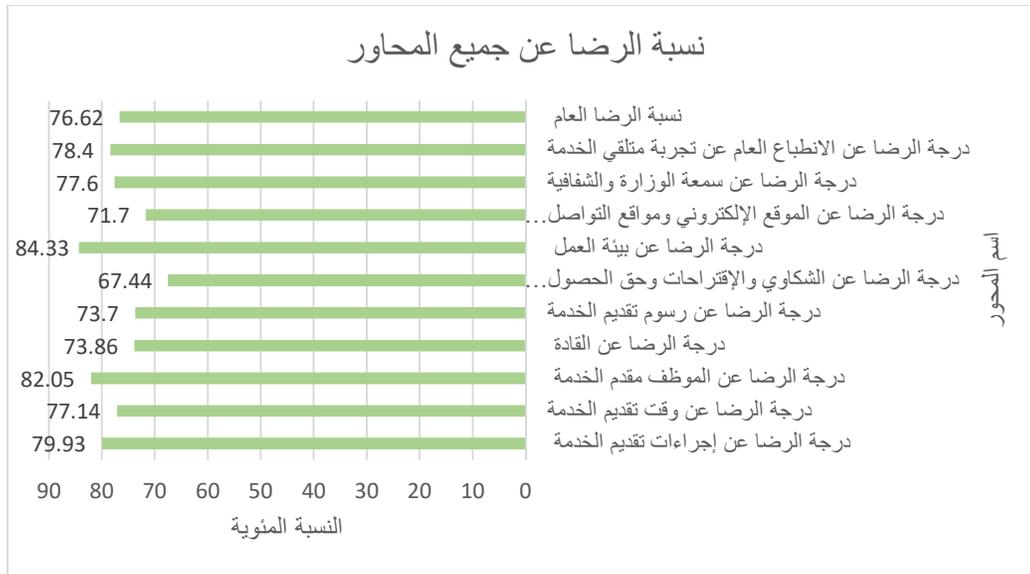
الإجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الوزن	5	4	3	2	1

الشكل رقم (5) نسبة الرضا النهائية للعام 2022 مقارنة بنسبة العام 2021



الرسم البياني يعرض تطور نسبة الرضا العام عبر عامين متتاليين ويقارن الأداء الفعلي بالأهداف المستهدفة. في عام 2021، كانت نسبة الرضا العام عند 70%، وبالانتقال إلى العام التالي، نجد أن هذه النسبة قد شهدت ارتفاعاً لتصل إلى 76.7%، مما يعكس تحسناً واضحاً في الرضا العام. يُلاحظ أيضاً أن الهدف المستهدف للرضا العام لعام 2022 كان مُحددًا بنسبة 75%، وهو ما يُمثل باللون الأزرق على الرسم. النتيجة تُشير إلى تجاوز الأداء الفعلي لهذا الهدف، ما يُعد مؤشراً إيجابياً على الجهود المبذولة لتحسين مستوى الرضا.

الشكل رقم (6) نسب الرضا لكل محور من محاور الاستبيان.



الجدول رقم (4) نسب الرضا لكل محور من محاور الاستبيان.

المحور	نسبة الرضا/محور %
المحور الأول ( درجة الرضا عن إجراءات تقديم الخدمة )	79.93
المحور الثاني ( درجة الرضا عن وقت تقديم الخدمة)	77.14
المحور الثالث(قياس درجة الرضا عن الموظف مقدم الخدمة )	82.05
المحور الرابع ( درجة الرضا عن القادة )	73.86
المحور الخامس (قياس درجة الرضا عن رسوم تقديم الخدمة)	73.7
المحور السادس (درجة الرضا عن الشكاوي والاقتراحات وحق الحصول على المعلومة)	67.44
المحور السابع ( درجة الرضا عن بيئة العمل )	84.33
المحور الثامن ( درجة الرضا عن الموقع الالكتروني)	71.7
المحور التاسع ( درجة الرضا عن سمعة الوزارة والشفافية)	77.6
المحور العاشر( درجة الرضا عن الانطباع العام عن تجربة متلقي الخدمة)	78.4
<b>نسبة الرضا للمحاور لعام 2021</b>	<b>76.70%</b>

يبين الجدول و الرسم البياني أعلاه ان المحور رقم (7) (الذي يتمثل في (الرضا عن بيئة العمل) حقق اعلى نسبة رضا وهي (84.33%) ويليه محور رقم (3) الذي يتمثل في (الرضا عن الموظف مقدم الخدمة ) بنسبة (82.05%). مقارنة بمحور رقم (6) الذي يتمثل في الشكاوي والاقتراحات وحق الحصول على المعلومة حقق أقل نسبة رضا (67.44%).

تم مقارنة دراسة رضا متلقي الخدمة للعام 2022 بالعام السابق لمعرفة مدى التقدم المحرز حسب الجدول التالي:

الجدول رقم (5) نسب الرضا لكل محور من محاور الاستبيان للأعوام 2021 و 2022

المحور	نسبة الرضا 2021	نسبة الرضا 2022
إجراءات تقديم الخدمة	70%	79.93%
وقت تقديم الخدمة	69%	77.14%
الموظف مقدم الخدمة	70%	82.05%
القادة	69%	73.86%
رسوم تقديم الخدمة	69%	73.70%
الشكاوي والاقتراحات وحق الحصول على المعلومة	69%	67.44%
بيئة العمل	73%	84.33%
الموقع الالكتروني	70%	71.70%
سمعة الوزارة والشفافية	67%	77.60%
الانطباع العام عن تجربة متلقي الخدمة	72%	78.40%

وأشارت النتائج إلى تحسن ملموس في رضا متلقي الخدمات عبر معظم المحاور مقارنة بعام 2021. لوحظ ارتفاع في نسب الرضا خاصة في المحاور التالية: إجراءات تقديم الخدمة، وقت تقديم الخدمة، وأداء الموظفين المقدمين للخدمة.

أبرز التحسينات تمت ملاحظتها في بيئة العمل التي شهدت قفزة كبيرة في نسب الرضا، وكذلك تحسنت السمعة والشفافية بشكل ملحوظ.

من ناحية أخرى، المحور الوحيد الذي شهد انخفاضاً في الرضا هو معالجة الشكاوى والاقتراحات وحق الحصول على المعلومة، مما يدل على أن هناك حاجة لتعزيز الجهود في هذا الجانب.

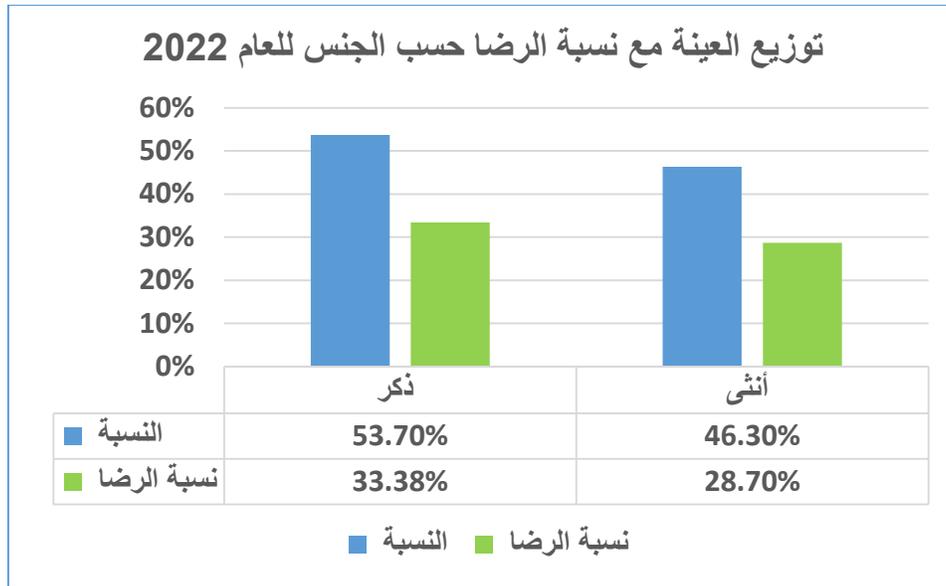
النسبة الإجمالية لرضا متلقي الخدمات في عام 2022 بلغت 76.7%، تجاوزت المستهدف الذي كان محددًا بـ 75%، ما يعكس التقدم العام والتزام الوزارة بتحسين جودة وكفاءة الخدمات المقدمة.

وعليه فإن نسبة الرضا العام للمتلقي الخدمة عن تعاملهم بالوزارة 76.7%

### قياس الرضا حسب النوع الاجتماعي

قياس رضا متلقي الخدمة حسب النوع الاجتماعي، وتحديدًا بين الذكور والإناث وذوي الإعاقة، يعد أمرًا بالغ الأهمية لوزارة الصحة. من خلال قياس رضا كل فئة بشكل منفصل، لتعزيز المساواة والعدالة في الوصول إلى الرعاية الصحية وضمان عدم وجود تمييز أو انحياز. كما يمكن وزارة الصحة من توجيه الخدمات بشكل أكثر دقة وفاعلية. على سبيل المثال، يمكن تحديد احتياجات الأفراد من ذوي الإعاقة بشكل مخصص لضمان تلبية احتياجاتهم الصحية بشكل كامل.

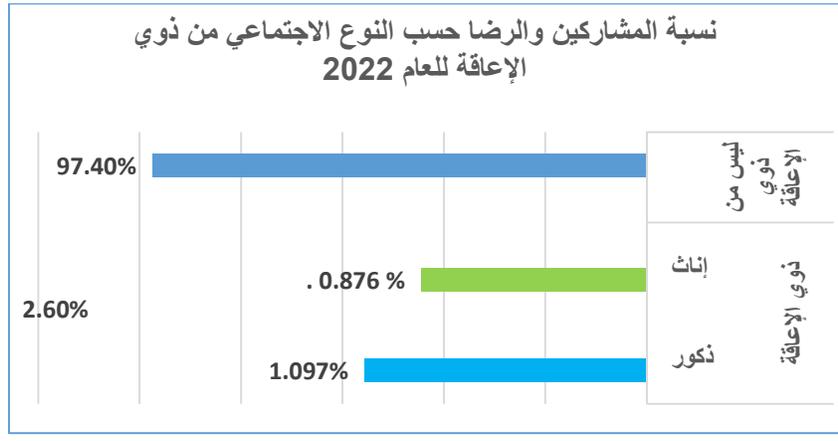
الشكل رقم (7) نسب رضا المشاركين حسب النوع الاجتماعي



جدول (6): توزيع العينة حسب النوع الاجتماعي من ذكر وأُنثى

الجنس	العدد	النسبة المئوية للمشاركين في تَعبئة الاستبيان	نسبة الرضا من عدد المشاركين
ذكر	203	53.70%	33.38%
أُنثى	175	46.30%	28.70%

الشكل رقم ( 8 ) نسب الرضا لذوي الإعاقة



جدول (5): توزيع العينة حسب النوع الاجتماعي من الأشخاص ذوي الإعاقة

ذوي الإعاقة	الجنس	العدد	النسبة المئوية	نسبة الرضا من عدد المشاركين للعام 2022
ذوي الإعاقة	ذكور	5	% 2.6	%1.097
	إناث	4		% 0.876
ليس من ذوي الإعاقة		341	% 97.4	% 74.1
المجموع		350		%.76.70

تمت دراسة رضا متلقي الخدمة بشمولية تشمل الذكور والإناث والأشخاص ذوي الإعاقة، حيث تظهر البيانات المقدمة في جدول (5) والرسم البياني أعلاه معلومات حول توزيع المشاركين حسب الجنس ونسب الرضا بينهم. من إجمالي عدد المشاركين في الاستبيان، يشكل الذكور 53.70% بعدد 203 مشاركين، ومن بينهم، 33.38% أبدوا رضاهم. الإناث، من ناحية أخرى، يشكلن 46.30% بعدد 175 مشاركة، ومنهن، 28.70% أبدين رضاهن. من خلال البيانات يمكننا ملاحظة أن نسبة مشاركة الذكور في تعبئة الاستبيان أعلى قليلاً من الإناث كما أن نسبة الرضا بين الذكور أعلى منها بين الإناث. هذا يعني أن الذكور ليسوا فقط الأكثر مشاركة ولكنهم أيضاً الأكثر رضا بالمعلومات أو الخدمات أو الظروف التي تم تقييمها.

بالمقابل، يشكل ذوو الإعاقة نسبة 2.6% من المشاركين، وبحساب الفرق النسبي بين نسبة رضا الذكور والإناث من ذوي الإعاقة نجد أن نسبة الرضا للذكور من ذوي الإعاقة أعلى من الإناث بنسبة 25.23% بالنسبة لنسبة رضا الإناث. يعكس هذا التحليل التفصيلي التزام الوزارة بتعزيز التنوع وتعزيز المساواة بين الجنسين والاهتمام بتحسين جودة الخدمات المقدمة لكل الشرائح الاجتماعية.

## التوصيات

بناءً على نسبة الرضا العام التي بلغت 70%، فيما يلي التوصيات التي يمكن اتخاذها لتحسين رضا متلقي الخدمة في وزارة الصحة:

1. توفير مواقف اصطفااف وتخصيص أماكن للمرضى واصحاب الهمم.
2. بناء قرارات العاملين لتقديم الخدمات الصحية بفعالية وتدريبهم على مهارات الاتصال والتواصل.
3. مراجعة المعلومات المنشورة على اللوحات الارشادية والمتوفرة على الموقع الإلكتروني وتحديثها بشكل مستمرة.
4. تفعيل كاونتر خدمة الجمهور.
5. مراجعة سياسة التعامل مع الشكاوى والإقتراحات وإدارة العلاقة مع متلقي الخدمة وتطوير نظام فعال للتعامل معها.
6. تحسين البنية التحتية للمبنى وتسهيل الوصول للأشخاص ذوي الإعاقة.

## دراسة رضا موظفي وزارة الصحة

### المقدمة

تهتم وزارة الصحة برضا الموظفين وتولي أهمية بالغة لضمان استفادتها القصوى من تقارير الرضا. فهي تعتبر أدوات قيمة تساعد الوزارة على تقييم أداءها كمنظمة، وتحديد نقاط القوة والضعف في بيئة العمل. كما يمكن لهذه التقارير أن تشير إلى الاحتياجات الخاصة بالموظفين وتوجيه الجهود لتحسين الأداء العام وتعزيز رضاهم.

تعتبر وزارة الصحة الرضا المهني للموظفين من أولوياتها القصوى، وتكون مستعدة للعمل على تحقيق ذلك من خلال تبني سياسات وإجراءات تعزز الرضا وتعزز بيئة العمل الإيجابية. تهدف الوزارة إلى توفير بيئة عمل تشجع على الابتكار والتطور المهني، وتوفير الدعم اللازم للموظفين لتحقيق طموحاتهم المهنية.

يعتبر استفادة الوزارة من تقارير الرضا أمرًا حيويًا لتحسين أداءها. فهي تستخدم هذه التقارير لتحليل ردود فعل الموظفين واستيعاب توجهاتهم واحتياجاتهم الفردية والجماعية. ثم تقوم الوزارة باتخاذ الإجراءات والتدابير اللازمة لتلبية هذه الاحتياجات وتعزيز رضا الموظفين.

### الهدف من الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى قياس درجة رضا الموظفين العاملين في وزارة الصحة وذلك لاتخاذ الإجراءات المناسبة التي تنعكس إيجابًا على الأداء الوظيفي للموظفين.

تُعد هذه الدراسة من الدراسات الهامة، وتكمن أهميتها في موضوعها الذي يعد محط اهتمام المؤسسات الحكومية. وتتجلى أهمية دراسة رضا الموظفين من خلال إمكانية الاستفادة منها في رسم الخطط والسياسات التي تساعد في تعزيز ولاء وانتماء الموظفين اتجاه الإدارة بما يحقق الأهداف التالية:

- ✚ تقديم الموظفين أفضل ما لديهم من أجل تحقيق أهداف الوزارة.
- ✚ تمكين الوزارة من المحافظة على الخبرات والكفاءات البشرية الموجودة لديها.
- ✚ دعم الموظفين للإدارة في أوقات الأزمات دون النظر إلى المقابل المادي.
- ✚ تعزيز وتطوير الخدمات المقدمة من قبل الوزارة لمتلقي الخدمة والشركاء

## منهجية العمل

اعتمدت المديرية في منهجية العمل على الاستبيان كأداة لجمع البيانات من مجتمع الدراسة المكون من المعدل السنوي لعدد موظفي مبنى وزارة الصحة، وقد تم حساب حجم العينة المناسب من خلال حساب مجتمع الدراسة حيث يوجد المعدل السنوي لعدد موظفي مبنى وزارة الصحة، وقد تم الرجوع لسياسة إدارة السياسات لحساب حجم العينة المناسب من خلال حساب مجتمع الدراسة وهو حوالي 860 موظف سنويا. وتم مخاطبة المديرية بضرورة تعبئة الاستبيان من الموظفين الكثر ونيا من خلال البرنامج الموجود على موقع الوزارة الإلكتروني MOH Survey وقد استجاب 378 موظف وموظفة. تم جمع البيانات ومعالجتها وتحليلها إلكترونياً باستخدام برنامج الاكسل. بعدها تم مقارنة النتائج بالمستهدفات التي تم وضعها بناءً على نتائج رضا العام السابق 2021 وزيادة 5% لمعرفة مدى التقدم المحرز.

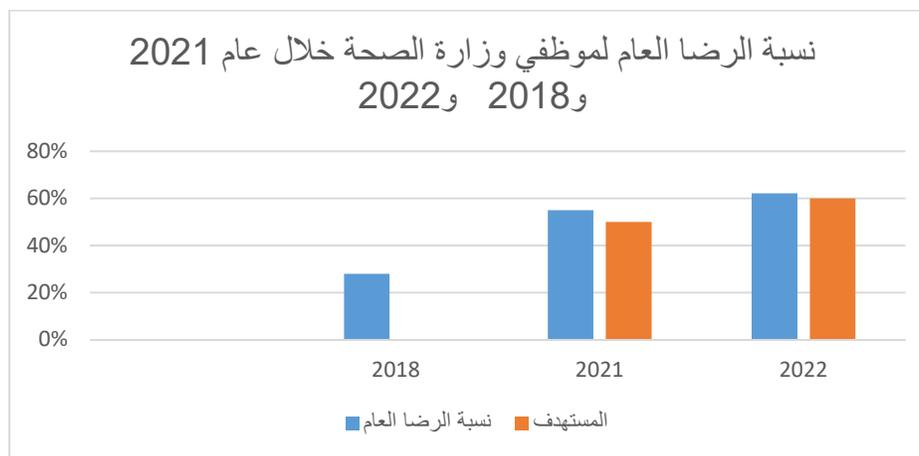
واشتمل الاستبيان على سبعة محاور يندرج تحت كل منها عدد من الفقرات يعبر فيها المستجيب في الاستبيان عن رأيه باستخدام مقياس Likert Scale الخماسي، وهذه المحاور هي سياسة لوزارة، والقيادة، والمسؤول المباشر، وبيئة العمل، والمشاركة والتمكين، والمكافئات والحوافز، وبرامج التدريب، والاتصال والتواصل وقد بني نموذج علاقات وفرضيات بناءً على محاور الاستبيان كما تم استخدام برنامج الاكسل لاحتساب معدل الرضا عن كل محور من محاور الاستبيان ومعدل الرضا العام عن الخدمات التي تقدمها الوزارة

كما تم حساب المتوسط الحسابي لنتائج الاستبيان لكل محور من المحاور وذلك بهدف معرفة اتجاه الرضا عن كل محور وتم اعتبار أكبر سؤال حصل على المتوسط الحسابي هو أكثر أهمية وله رتبة أولى وأهمية كبرى في الوصول إلى أهمية الدراسة.

وتم إعطاء القيم التالية للإجابة على الفقرات:

الإجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الوزن	5	4	3	2	1

الشكل رقم (9) نسب الرضا العام للأعوام 2018 و 2021 و 2022 .

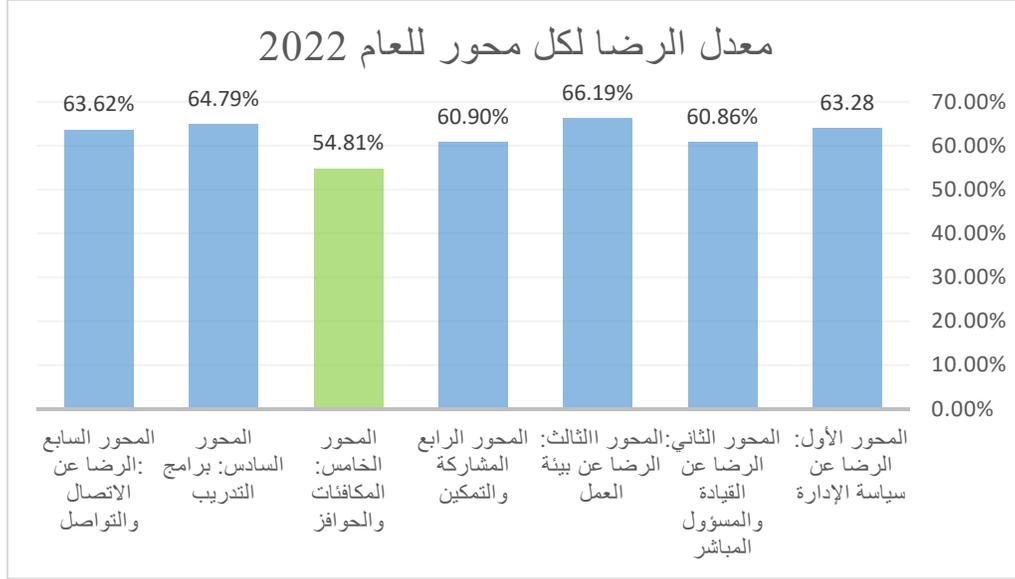


الجدول رقم (7) نسب الرضا لكل محور من محاور الاستبيان.

السنة	نسبة الرضا العام	المستهدف
2018	%28	-
2021	% 55	%50
2022	%62.16	%60

يبين الجدول والرسم البياني أعلاه أن نسبة الرضا العام لموظفي وزارة الصحة خلال عام 2022 هي (62.16%). وبذلك تكون الوزارة حققت المستهدف (60%) بزيادة بنسبة (2.16%) وعند مقارنة النتائج بنتائج الأعوام السابقة تبين أن الوزارة استطاعت رفع نسبة رضا الموظفين في العام 2022 عن العام السابق بنسبة (7.16%). حيث حققت الوزارة ارتفاع في جميع المحاور خصوصاً المحور رقم (3) الذي يتمثل في (الرضا عن بيئة الوزارة) (66.19%) والمحور رقم (6) الذي يتمثل في (برامج التدريب) (64.79%) بينما حققت أقل نسبة رضا بمحور رقم (5) الذي يتمثل في المكافآت والحوافز (54.81%) كما هو موضح بالشكل التالي .

الشكل رقم (10) نسب الرضا لكل محاور الاستبيان

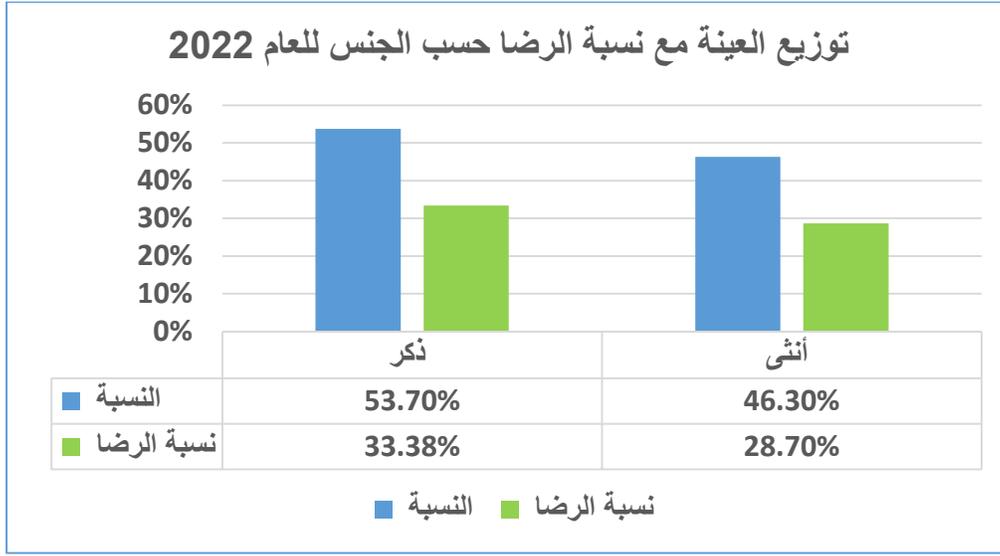


وعليه فإن نسبة الرضا العام للموظفين بالوزارة 62.6

### قياس رضا الموظفين حسب النوع الاجتماعي

قياس رضا الموظفين حسب النوع الاجتماعي (ذكور وإناث) ضروري لنجاح أي مؤسسة أو منظمة. يساعد هذا القياس في فهم احتياجات الموظفين، العمل على تلبيتها، وبناء بيئة عمل إيجابية وملهمة. كما يؤدي إلى زيادة الإنتاجية والكفاءة، تعزيز التنوع والمساواة، وبناء علاقات عمل قوية. بالتالي، يساهم قياس رضا الموظفين في خلق بيئة عمل مثمرة وتعزيز رفاهية الموظفين وتحقيق أهداف المؤسسة بشكل فعال

الشكل رقم (11) نسب الرضا الوظيفي حسب النوع الاجتماعي

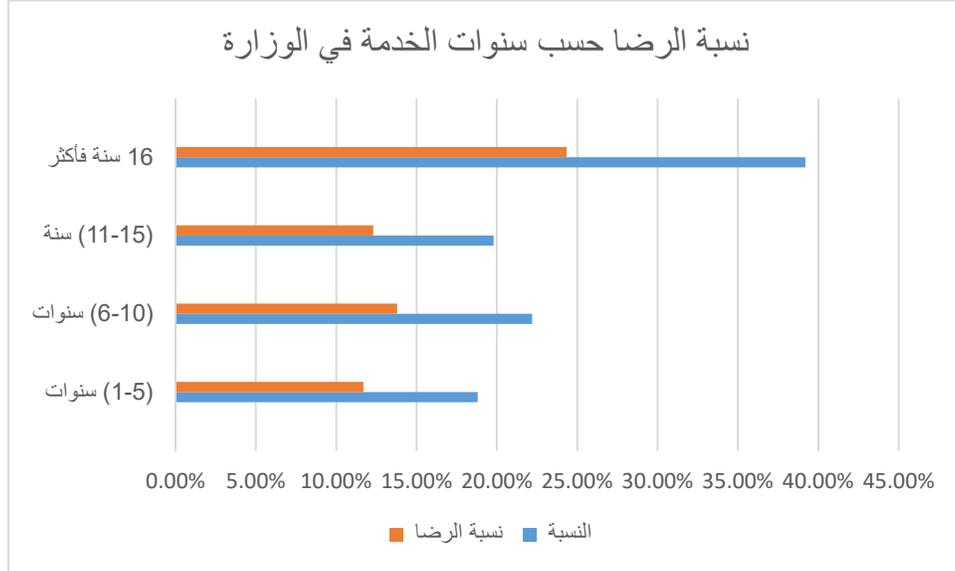


الجدول رقم (8) نسب الرضا الوظيفي حسب الجنس

نسبة الرضا	النسبة	العدد	الجنس
33.38 %	% 53.7	203	ذكر
28.7 %	% 46.3	175	أنثى

تحرص الوزارة على ضمان التنوع والمساواة بين الجنسين وقياس رضاهم وحاجاتهم، وبالنظر إلى الجدول والرسم البياني أعلاه يتبين أن نسبة الإناث الذين شاركوا في تعبئة الاستبيان في وزارة الصحة هي (46 %) ونسبة رضاهم تكاد تصل إلى (29 %) مقارنة بنسبة مشاركة الذكور التي بلغت حوالي (54%) في حين بلغت نسبة رضا الذكور الذين شاركوا في الدراسة أكثر من (33) % من حجم العينة لنفس الفئة والفارق بين النسبتين يساوي 4.68 % وبحساب الفرق النسبي تكون نسبة رضا الذكور في وزارة الصحة أعلى من نسبة رضا الإناث العاملات بفارق نسبته 16 %.

توزيع العينة حسب سنوات الخدمة في وزارة الصحة  
الشكل رقم (12) نسب الرضا الوظيفي حسب الجنس



الجدول رقم (9) نسب الرضا الوظيفي حسب سنوات الخدمة في وزارة الصحة

سنوات الخدمة في وزارة الصحة	العدد	النسبة	نسبة الرضا للعام 2022
(5-1) سنوات	71	18.8 %	11.69 %
(10-6) سنوات	84	22.2%	13.79 %
سنة (15-11)	75	19.8%	12.30 %
16 سنة فأكثر	148	39.2%	24.33 %

من التحليل للجدول والرسم البياني يظهر التزام الوزارة بتقييم مستوى رضا الموظفين بناءً على فترة خدمتهم فيها. تُظهر البيانات أن الموظفين ذوي الخبرة الطويلة في الوزارة (16 سنة فأكثر) قد سجلوا أعلى مستويات الرضا، بنسبة تقارب 25%، وهم يمثلون نحو 40% من إجمالي عينة البحث. من ناحية أخرى، كانت نسبة الرضا الأدنى بين الموظفين الأحدث (1-5 سنوات) حيث وصلت إلى حوالي 12%، مشكلين بذلك 19% من العينة. بالمقارنة، في العام 2021، كان الموظفون ذوو الخدمة الطويلة (16 سنة فأكثر) يمثلون أيضًا أعلى نسبة رضا بنسبة 24% وشكلوا 44% من حجم العينة. بينما كانت أقل نسبة رضا مسجلة بين الموظفين ذوي الخدمة متوسطة الأمد (6-10 سنوات) بنسبة 8%، والتي شكلت 14% من حجم العينة.

## التوصيات

1. توفير قنوات لتقديم الإقتراحات وتعزيز ثقافة الإبداع والابتكار .
2. العمل على تعزيز رفاه الموظفين.
3. تعزيز عمل لجان المسؤولية المجتمعية واطلاق المبادرات المجتمعية.
4. تهيئة المبنى للموظفين من ذوي الاعاقة وتسهيل وصولهم لاماكن عملهم.
5. بناء قدرات الموظفين ورفع مستوى وعيهم لمفاهيم التميز والابتكار المؤسسي.
6. تنفيذ برامج التطوير المهني المستمر وضمان تكافؤ الفرص بين الجنسين .
7. تنفيذ برامج بناء القدرات القيادية وتأهيل الصف الثاني.
8. تسهيل طرق وأدوات الاتصال والتواصل بين الموظفين والمرؤوسين وفرق العمل.

## الخاتمة

في الختام، تعتبر وزارة الصحة ركيزة أساسية لتحقيق الرعاية الصحية الشاملة وتحسين صحة المجتمع. وتعمل بجد لتقديم خدمات بجودة عالية ومتنوعة، تتوافق مع المعايير العالمية وتطلعات المجتمع. إن وزارة الصحة ملتزمة بالابتكار والتحديث المستمر لتوفير رعاية صحية مبتكرة وفعالة للجميع.