تقرير الأداء المؤسسي للعام 2023

وزارة الصحة

مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة

فهرس المحتويات

الملخص التنفيذي 3
مقدمة 3
الفصل الأول: تقييم الأداء الاستراتيجي لوزارة الصحة 4
مقدمة 5
منهجية العمل 5
النتائج 5
المحور الأول: الرعاية الصحية الأولية والوقائية 6
المحور الثاني: الرعاية الصحية الثانوية والثالثية 18
المحور الثالث: الموارد البشرية 22
المحور الرابع: البنية التحتية والتزويد 26
المحور الخامس: التمويل والتغطية التأمينية والإدارة المالية 30
المحور السادس: إدارة التحول الرقمي وأنظمة المعلومات 33
المحور السابع: الأزمات والطوارئ 36
المحور الثامن: الحوكمة 39
التحديات لعام 2023 45
التوصيات 45
الفصل الثاني: نتائج دراسات الرضا لوزارة الصحة للعام 2023 47
مقدمة 48
الهدف من التقرير 48
دراسة رضا الشركاء 48
منهجية العمل 48
النتائج 49
التوصيات 50
دراسة رضا الموردين 51
منهجية العمل 51
النتائج 52
التوصيات 53
دراسة رضا متلقي الخدمة 54
منهجية العمل 54

النتائج 55
قياس الرضا حسب النوع الاجتماعي..... 57
التوصيات 59
دراسة رضا موظفي وزارة الصحة 59
المقدمة..... 59
الهدف من الدراسة 59
منهجية العمل 60
النتائج 60
قياس رضا الموظفين حسب النوع الاجتماعي 62
توزيع العينة حسب سنوات الخدمة في وزارة الصحة 63
التوصيات 64
الخاتمة 64

الملخص التنفيذي

يقدم هذا التقرير تقييماً شاملاً للأداء السنوي لوزارة الصحة دامجاً إطاري الخطة الاستراتيجية للأعوام 2018-2022 والخطة الاستراتيجية 2023-2025 خلال عام 2023. يغطي التقرير محاور استراتيجية تشمل خدمات الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية، إدارة الموارد البشرية، البنية التحتية والتزويد، إدارة المعرفة، الإدارة المالية والتمويل والتغطية التأمينية، إدارة التحول الرقمي وأنظمة المعلومات، والأزمات والطوارئ، والحوكمة. نسبة الإنجاز الكلية لجميع المحاور بلغت 72%، مع أعلى إنجاز في محور التمويل والتغطية التأمينية والإدارة المالية بنسبة 85% وأدنى إنجاز في محور البنية التحتية والتزويد بنسبة 63%.

تتمثل بعض التحديات الرئيسية التي تواجهها الوزارة بمحدودية التمويل للبرامج والمشاريع لا سيما المستمد من موازنة الوزارة مما يُبقي بعض البرامج في وضع الانتظار وفي ضعف تطبيق التعاقب والإحلال الوظيفي وضعف إجراءات دعم الكوادر وتحفيزها للتقليل من هجرتها، والحاجة لأنظمة معلومات صحية وسرعة في تطبيق التحول الإلكتروني وآليات الاتصال الداخلي والخارجي

بهذا يتضح التزام الوزارة بالشفافية والمساءلة، من خلال عرض شامل لكافة جوانب العمل الذي قامت به، مع تحقيق تقدم ملموس نحو الأهداف الاستراتيجية الموضوعة، 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 2023 ضمن خطة العمل الاستراتيجية الممتدة من 2018 – 2022 وخطة العمل الاستراتيجية 2023-2025. 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 للعام 2023

إنجازات ،، تحديات ،، توصيات

مديرية إدارة المشاريع والتخطيط والتعاون الدولي

مقدمة

تسعى وزارة الصحة الى تلبية احتياجات السكان الصحية من خلال رعاية شاملة إرشادية ووقائية وعلاجية وتأهيلية، وبما يضمن تمكين الأفراد والأسر والمجتمعات المحلية من تحسين صحتهم على النحو الأمثل؛ وذلك التزاماً بالسعي لتحقيق العدالة الاجتماعية والإنصاف والاعتراف بالحق الأساسي للجميع في التمتع بأعلى مستوى من الصحة يمكن بلوغه.

وقد تم إعداد استراتيجية وزارة الصحة للسنوات 2023-2025 باتباع منهجية التخطيط الاستراتيجي المرتكزة على المشاركة الواسعة؛ والتنسيق والتعاون مع جميع الجهات المعنية، حيث تم إشراك الجهات المعنية داخلياً على مستوى وزارة الصحة؛ وخارجياً على مستوى منظمات المجتمع المدني؛ والقطاع الخاص؛ والجهات المانحة العاملة في الأردن؛ وممثلين عن المجتمع المحلي ولجان صحة المجتمع. ولضمان أن تكون هذه الاستراتيجية مرنةً وقادرة على التأقلم مع أيّة مستجدات على الصعيد الصحي كالأوبئة والكوارث الصحية، ولتكون في نفس الوقت محفزة لتسريع وتيرة العمل على تنفيذ البرامج والمشاريع -نظراً لطبيعة التحديات التي تواجه وزارة الصحة والقطاع الصحي- جاءت لتتبنى النهج ثلاثي السنوات ليكون نهجاً تجريبياً جديداً على صعيد استراتيجيات وزارة الصحة.

ويعتبر إطار المتابعة والتقييم من أهم مكونات الاستراتيجية والتي تعكس متابعة التقدم في تنفيذ البرامج بشكل مستمر، وتقيس الأثر المترتب على تنفيذ كل من الأهداف الفرعية والاستراتيجية، ورصد مكامن التأخر في التنفيذ وتصحيح مسار التقدم، مما يشكل أساساً موثوقاً لصناعة القرار الصحي في الوقت المناسب.

منهجية العمل

يعتمد إطار المتابعة والتقييم على المؤشرات بشكل أساسي، حيث تم إعداد بطاقة لكل مؤشر تحت مسمى "بطاقة تعريف المؤشر" تتضمن تعريفاً للمؤشر، وتحديداً لنوعه، وكيفية احتساب قيمة المؤشر، وقيمة الأساس الخاصة به، والقائمين على قياسه ومتابعة القيم المرتبطة به والتي تشمل القيمة المستهدفة النهائية.

ولإعداد هذا التقرير تم الاعتماد على وجود الخطة الاستراتيجية لوزارة الصحة مقرّة وفعّالة للأعوام 2023-2025. حيث تم احتساب نسب الإنجاز للبرامج عن طريق احتساب نسبة ما تم إنجازه مقارنةً بما هو مستهدف لعام 2023، بالتالي تم احتساب نسبة إنجاز كل محور بحساب المتوسط لنسب إنجاز البرامج ضمن ذلك المحور.

أبرز هذا التقرير التحديات التي واجهتها الجهات المنفذة للبرامج خلال تنفيذ المشاريع والبرامج، وبناءً على ذلك، كما تم تقديم مجموعة من التوصيات التي تقدم حلولًا محتملة لهذه التحديات، واستخراج دروس مستفادة يمكن تطبيقها على البرامج في المراحل المقبلة لضمان تحسين تنفيذ المشاريع وتحقيق نتائج أفضل في السنوات المقبلة.

النتائج

تضمن "تقرير متابعة مؤشرات الخطة الاستراتيجية" نتائج تقدم سير العمل التراكمي خلال العام 2023، وذلك بناءً على تقارير الإنجازات وبيانات مؤشرات برامج الخطة الاستراتيجية التي تزودها مختلف مكونات الهيكل التنظيمي بوزارة الصحة إلى مديرية إدارة المشاريع والتخطيط والتعاون الدولي. ويشمل التقرير سرداً لأهم البرامج التي تم تحقيق إنجاز فيها، والبرامج المتأخرة والتي لم تحقق الإنجاز المستهدف مع توضيح المبررات، ما أمكن.

الجدول رقم (1): نسبة الانجاز في استراتيجية وزارة الصحة لعام 2023

نسبة الانجاز في استراتيجية وزارة الصحة حسب المحاور	%72
المحور الأول: الرعاية الصحية الأولية والوقائية	%77
المحور الثاني: الرعاية الصحية الثانوية والثالثية	%77
المحور الثالث: الموارد البشرية	%69
المحور الرابع: البنية التحتية والتزويد	%63
المحور الخامس: التمويل والتغطية التأمينية والإدارة المالية	%85
المحور السادس: إدارة التحول الرقمي وأنظمة المعلومات	%65
المحور السابع: الأزمات والطوارئ	%73
المحور الثامن: الحوكمة	%66

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

المحور الأول: الرعاية الصحية الأولية والوقائية

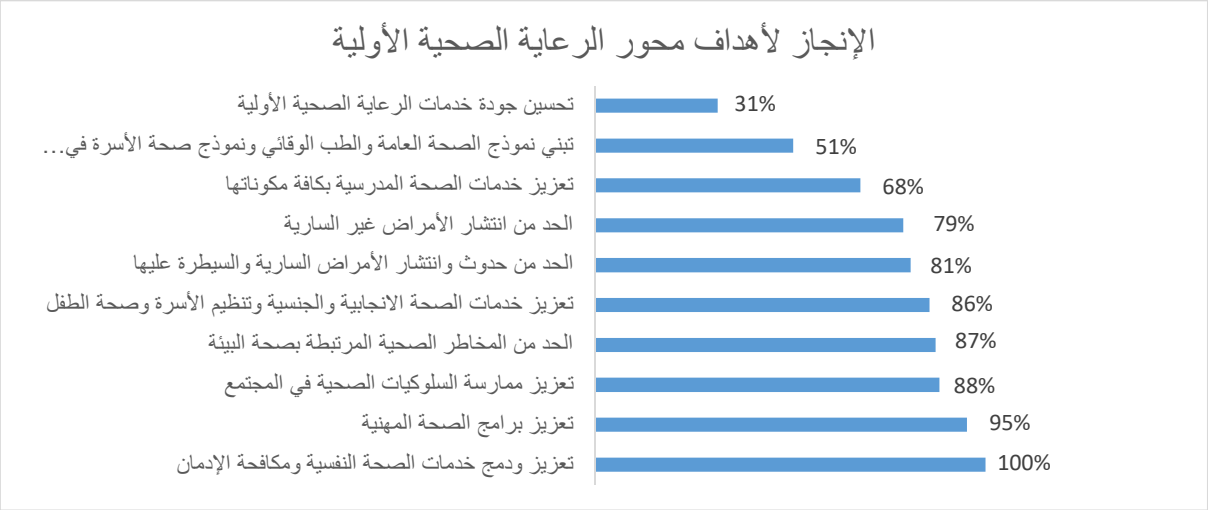
الهدف الاستراتيجي للمحور:

تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الأولية والوقائية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة.

ويندرج تحت هذا الهدف الاستراتيجي مجموعة من الأهداف الفرعية وهي:

- تبني نموذج الصحة العامة والطب الوقائي ونموذج صحة الاسرة في الرعاية الصحية الأولية.
- تحسين جودة خدمات الرعاية الصحية الأولية.
- الحد من حدوث وانتشار الأمراض السارية والسيطرة عليها.
- الحد من انتشار الأمراض غير السارية.
- تعزيز خدمات الصحة الإنجابية والجنسية وتنظيم الأسرة وصحة الطفل.
- تعزيز ودمج خدمات الصحة النفسية ومكافحة الإدمان.
- الحد من المخاطر الصحية المرتبطة بصحة البيئة.
- تعزيز خدمات الصحة المدرسية بكافة مكوناتها.
- تعزيز ممارسة السلوكيات الصحية في المجتمع.
- تعزيز برامج الصحة المهنية.

وكما هو موضح أدناه في الرسم البياني نسب الإنجاز لكل هدف من الأهداف السابقة.



الشكل رقم (1): نسبة إنجاز الأهداف الفرعية لمحور الرعاية الصحية الأولية

الهدف 1.1: تبني نموذج الصحة العامة والطب الوقائي ونموذج صحة الاسرة في الرعاية الصحية الأولية

أهم الإنجازات:

مشروع فريق صحة الأسرة، تم تشكيل فريق مسؤول عن وضع خطة تنفيذية قابلة للتطبيق في مركز تجريبي، حيث تم التوافق في الاجتماعات على خطوات العمل ومهام الفريق، وقام الفريق أيضا بعمل زيارة ميدانية لأحد المراكز الصحية التابعة للأونروا والتي تتبنى نموذج فريق صحة الأسرة بهدف الاستفادة من خبراتهم في هذا المجال، وتم إنجاز 60% من مسودة تقرير دراسة تطوير نموذج فريق صحة الأسرة.

ضمن مشروع نظام الإحالة قام الفريق بعمل مرحلة تجريبية في مركز عمان الشامل ومركز الهاشمي الشمالي الشامل لتحسين نظام الإحالة بين المراكز ومستشفى الأمير حمزة وتم إعداد تقرير عن هذه التجربة والذي يتضمن خطوات عملية وقابلة للتنفيذ لتحسين نظام الإحالة. وتساهم هذه الاولوية في تعزيز منظومة الإحالة بين مرافق وزارة الصحة بما يفضي إلى رفع جودة وشمولية الخدمات وتحقيق الوفر المالي من خلال خفض التحويلات إلى المرافق خارج وزارة الصحة.

بالتعاون مع شركاء الخدمة (كمنظمة الإنسانية والإدماج ومنظمة الصحة العالمية) يتم العمل على التوسع في تقديم خدمات التأهيل ضمن منظومة الرعاية الصحية الأولية من خلال استحداث وحدات للتأهيل في المراكز الصحية الشاملة في مختلف أقاليم المملكة (مركز صحي بيادر وادي السير الشامل، مركز صحي القويسمة الشامل، مركز صحي سهل حوران الشامل، مركز صحي صخره الشامل)، ويجري العمل حالياً على استحداث وحدة تأهيل ضمن مركز صحي كفر أسد الشامل. كما يتم العمل على إعادة تأهيل بعض مباني المراكز الصحية بحيث تصبح مداخلها صديقة للأشخاص ذوي الإعاقة وتسهل وصولهم لخدمات هذه المراكز.

البرامج المتأخرة والمبررات:

لا يزال العمل جارياً للبدء بتدريب فرق على نموذج صحة الأسرة لحين الانتهاء من اعتماد المسودة النهائية للتقرير.

الهدف 1.2: تحسين جودة خدمات الرعاية الصحية الأولية

أهم الإنجازات:

تم الانتهاء من إدراج 177 مركز صحي على شكل 6 دفعات، تم الانتهاء من تحضير مراكز الدفعتين الاولى والثانية وتحديد مواعيد التقييم النهائي لأغلبية المراكز على ان يتم استكمال عملية التقييم النهائي خلال الربع الاول من العام 2024. حيث تم تقييم 8 مراكز من الدفعة الاولى وتم ابلاغ المعنيين في مديريات الصحة في المحافظات باستيفاء هذه المراكز لمعايير الاعتماد وبانتظار شهادات الاعتماد الرسمية لها. ويتم العمل على تحضير مراكز الدفعة الثالثة حيث تم اختيار المراكز الأكثر جاهزية وعددها 10 مراكز ليتم تقييمها خلال الربع الثاني من العام 2024.

كما وتم البدء بعمل زيارات تقييم مبدئية لمراكز الدفعتين الرابعة والخامسة وبناءً على نتائج التقييم سيتم البدء بعمليات التحضير للمراكز المختارة. أما بخصوص الدفعة السادسة فقد تم إدراج 27 مركز صحي وتحديد احتياجاتهم وتم الاتفاق مع مجلس اعتماد المؤسسات الصحية لإجراء التقييم المبدئي لهذه المراكز خلال الربع الاول من العام 2024.

وقد تم وضع معايير وشروط اختيار المراكز المشاركة بالبرنامج بهدف توسيع دور الاعتماد وتعظيم الاستفادة منه في مؤسسات الرعاية الصحية. وتم حصر احتياجات المرافق الصحية المختارة، ومخاطبة مجلس اعتماد المؤسسات الصحية بقائمة المراكز الصحية (أولية وشاملة) التي تم ترشيحها للتحضير للاعتمادية.

مشروع تحضير وحدات تصوير الثدي الشعاعي، تستغرق عملية تحضير وحدات تصوير الثدي الشعاعي ما لا يقل عن 18 شهر وقد بدأ العمل على تحضير هذه الوحدات خلال الربع الأول من العام 2023 مما يشير الى ان موعد التقييم المتوقع لها سيكون في الربع الثاني والثالث من العام 2024. أما وحدة تصوير الثدي الشعاعي في مركز صحي عمان الشامل فقد حصلت على اعتماد خلال عام 2023.

مشروع تقييم تجربة المريض في مراكز الرعاية الصحية الأولية، تم إجراء مخاطبات لمشروع تعزيز جودة الخدمات الصحية(HSQA) لدعم المشروع حيث تم تطوير أداة القياس وتنفيذ الدراسة الأولى في 13 مركز صحي شامل من أصل 15 موزعة على مختلف محافظات المملكة وإعداد التقرير ونتائج الدراسة، والبدء بإجراء الدراسة الثانية.

ضمن مشروع تطوير الاستراتيجية الوطنية للجودة وسلامة المرضى، تم توقيع عقد مع المستشار المختص، وتطوير خطة عمل خاصة بالمشروع مع المستشار والجهات المعنية، وتشكيل اللجنة التوجيهية الوطنية، وعقد عدة اجتماعات مع المعنيين والإدارات العليا (معالي وزير الصحة، الأمناء العاميين في الوزارة، مدراء الإدارات ومدراء المديريات)، وعمل زيارات ميدانية لـ6 مواقع وهي مستشفى الجامعة الأردنية، ومستشفى الإسراء، والمستشفى التخصصي، ومستشفى الأمير حمزة، ومركز صحي صويلح والمركز الوطني للغدد الصماء، وتشكيل مجموعات نقاش مركزة (Focus Group Discussions) لجمع البيانات، والخروج بنتائج لدراسة تحليل واقع الحال في ممارسات الجودة وسلامة المرضى في المملكة .

البرامج المتأخرة والمبررات:

تأخر البدء بتنفيذ مشروع استحداث نظام قياس أداء مراكز الرعاية الصحية الأولية بسبب الحاجة إلى دعم من جهة ممولة، حيث تم مخاطبة منظمة الصحة العالمية التي أبدت استعدادها للمشاركة بتنفيذه خلال العام 2024.

الهدف 1.3: الحد من حدوث وانتشار الأمراض السارية والسيطرة عليها

أهم الإنجازات

برنامج الرصد المبني على الحدث، بشكل فاعل ومستمر على نظام (EBS) لاكتشاف حالات الأمراض التنفسية بشكل مبكر وإصدار التقرير السنوي لنظام الرصد المبني على الحدث. وقد بلغت نسبة مراكز التبليغ المدربة والمبلغة على البرنامج JIRES

نحو 90% ونسبة مستشفيات القطاع الخاص المشتركة في التبليغ التفاعلي عن الأمراض السارية نحو 55% والذي يتماشى مع المبادئ الإرشادية العالمي والعمل جاري على تدريب ضباط الارتباط لاستخدام (JIRES) كنظام تبليغ للأمراض السارية وبناء قدرات العاملين على برامج الرصد الوطنية لتعزيزها وضمان جودة البيانات التي تقدمها لصناع القرار في المملكة لصنع سياسات واتخاذ قرارات مبنية على الدليل.

وقد تم أيضاً بناء قدرات الأطباء للأمراض الصدرية، من خلال استهداف اهم فئات الاختطار المهمشة وهم نزلاء مراكز الإصلاح والتأهيل، تم عمل ورشتين تدريبيتين كل ورشة بواقع يومين للأطباء والكوادر الطبية العاملة في مراكز الاصلاح والتأهيل وذلك لاكتشاف وإدارة حالات مرضى السل داخل مراكز الإصلاح والتأهيل، وتم عمل إجراءات تشغيل قياسية لتنظيم تحويل الحالات بين مراكز الإصلاح والتأهيل وأقسام الأمراض الصدرية وحتى حالات الإدخال للمستشفيات وعملية متابعة مرضى السل من قبل الكوادر الطبية العاملة في مراكز الإصلاح والتأهيل.

ضمن برنامج تفعيل فرق الاستجابة للطوارئ والأزمات تم وضع خطة تدريبية لفرق الاستجابة السريعة لبدء العمل بها في الأشهر المقبلة، والقيام بعمل زيارات ميدانية في المحافظات ووضع (Database) لفرق الاستجابة السريعة، وتم انجاز إجراءات تشغيل قياسية.

وفيما يتعلق ببرنامج التطعيم الوطني، تم تفعيل الخطة التفصيلية الخاصة ببرنامج التطعيم الوطني بجميع مراكز إعطاء المطاعيم في المملكة والوصول إلى جميع الفئات المستهدفة، والبدء بتدريب الكوادر الصحية العاملة ببرنامج التطعيم الوطني على الممارسات الصحية الخاصة بالتطعيم. بالإضافة إلى تفعيل برنامج رصد العدوى المرتبط بالرعاية الصحية، واعتماد وإطلاق الخطة الوطنية لمكافحة الميكروبات المقاومة للمضادات.

أما بخصوص البرنامج الوطني لمكافحة الإيدز، فقد تم عقد دورات تدريبية لجميع ضباط الارتباط في المحافظات بهدف رفع كفاءتهم وتعزيز قدراتهم لتطبيق الإجراءات الصحيحة، وقد تم أيضاً تنشيط الرصد وإجراء دراسة (IBBS)، وتحديث الدليل الإرشادي العلاجي لمرض الايدز. كما تم عمل زيارات ميدانية تثقيفية بخصوص الأمراض المنقولة جنسياً، وتوفير الأدوية المقدمة للمرضى.

وضمن البرنامج الوطني لمكافحة السل، تمكن البرنامج من اكتشاف 261 حالة سل جديدة خلال العام 2023.

وضمن برنامج الرصد المبكر للأمراض المشتركة، تم عمل زيارات ميدانية لمتابعة البرامج المتعلقة بالأمراض المشتركة، وتدريب الكوادر الصحية والمشمولة في برامج الأمراض المشتركة لرفع كفاءتهم وزيادة قدرتهم على اتخاذ الإجراءات المناسبة. كما تم عمل تحديث للبروتوكولات العلاجية والوقائية لداء الكلب ولدغة الأفعى ولسعة العقرب. وتم وضع خارطة طريق لإعلان الأردن خالي من الجذام.

تم عقد دورات تدريبية لكادر الرصد والإحصاء والتمريض والمختبرات والأطباء على السجل والتسجيل الإلكتروني DHIS2، بعدد كوادر مستهدفة 23 للعام 2023، حيث تم تدريب 66 من الكوادر الطبية والإحصائية ذوي العلاقة وذلك نتيجة للتوسع السريع خلال العام 2023 لتشمل ربط جميع مراكز وأقسام الأمراض الصدرية التابعة للمديرية. حيث تم العمل على ربط 14 قسم للأمراض الصدرية في 12 محافظة بالإضافة إلى مصح النور لمتابعة بيانات مرضى السل والسل المقاوم والحالات الحرجة التي تحتاج إلى دخول للمصح ومتابعة حثيثة.

البرامج المتأخرة والمبررات:

ضمن برنامج إدخال مطعوم المكورات الرئوية، يتم العمل على الإجراءات التحضيرية مع المنظمات الداعمة لإدخال مطعوم المكورات الرئوية.

تفعيل برنامج صحة الرئة في المراكز الصحية الأولية والشاملة، لم يتم البدء به بسبب عدم توفر مخصصات مالية كافية.

الهدف 1.4: الحد من انتشار الأمراض غير السارية

أهم الإنجازات:

برنامج رصد السكري والأمراض القلبية والوعائية (التبليغ الإلكتروني عن الأمراض غير السارية) (JIERS)، حيث بلغت نسبة التبليغ نحو 67%، وتم تدريب المتطوعين لإدخال بيانات المرضى على نظام التبليغ الالكتروني للأمراض غير السارية بالتعاون مع الجمعية الملكية للتوعية الصحية، وتم عقد 16 ورشة تدريبية للكوادر المسؤولة عن التبليغ في المراكز الصحية في جميع المحافظات بالتعاون مع الاتحاد الاوروبي والمشروع الاسباني. ويتم التواصل مع ضباط الارتباط بشكل دوري ومستمر ومتابعة الإدخالات على نظام التبليغ الإلكتروني (JIERS)، وإعداد تقارير نسب التبليغ الشهري ومقارنتها بما سبق لضمان رصد نقاط القوة وأسباب الضعف إن وجدت للعمل على تحسينها.

بلغت نسبة الانجاز في برنامج تدبير وعلاج السكري والأمراض القلبية والوعائية HEARTS (حزمة الوقاية من الامراض القلبية والوعائية) 51%، حيث تم مراجعة التقرير النهائي التقني (تقييم المنشأة الصحية) مع الجهات المعنية، وجمع البيانات وحصر احتياجات المراكز الصحية، وتم وضع الخطة السنوية لورشات التدريب على حزمة الوقاية من الأمراض القلبية والوعائية بالتعاون مع منظمة الصحة العالمية والمشروع الاسباني، وتحديث أعداد وأسماء المراكز الصحية المطبقة لبروتوكولات برنامج HEARTS، وتم عمل زيارات ميدانية للمديريات و المراكز الصحية للتأكد من بدء العمل بالبروتوكولات المحدثّة. كما تم عقد ورشات تدريبية لمقدمي الخدمات الصحية التابعة (UNRWA) بما يخص بروتوكولات وزارة الصحة للتعامل مع مرضى الضغط والسكري والامراض القلبية.

حصر أعداد وحدات غسيل الكلى وتوزيع اللوح الإلكتروني على الوحدات لإدخالها على برنامج التبليغ الالكتروني، وتم إجراء تعديلات على النماذج الإلكترونية الخاصة بالفشل الكلوي ووضع خطة تدريبية للكوادر على كيفية تعبئة النماذج الإلكترونية للتبليغ عن مرضى الفشل الكلوي ووحدات الغسيل، وبلغت نسبة اكتمال البيانات (التبليغ الإلكتروني) عن حالات الفشل الكلوي من المنشآت الصحية المعنية 90%.

برنامج عيادة المجتمع الصحي، تم زيادة عدد المراكز الصحية التي يتم فيها تطبيق برنامج عيادة المجتمع الصحي لتصبح 190 عيادة بالتعاون مع الجمعية الملكية للتوعية الصحية، وتم تدريب الكوادر على الدليل الإرشادي الجديد المختص بمرض السكري من النوع الأول ودمجه مع المادة الكاملة التي يتم التدريب عليها.

إعداد البروتوكولات العلاجية للأمراض غير السارية وتحديثها، حيث تم عقد 3 ورشات تدريبية حول الطب القائم على الدليل لأطباء الاختصاص من الاختصاصات الرئيسة وللصيادلة، وتم عقد دورة تدريب متقدمة في إعداد البروتوكولات العلاجية وفق منهجية GRADE، كما تم تشكيل فريق مركزي يقوم على إعداد البروتوكولات العلاجية، وتم البدء بإعداد البروتوكولات العلاجية للأمراض القلبية والوعائية والسكري.

وقد تم تشكيل اللجنة الوطنية للسجل الوطني لمرضى روماتيزم القلب، واستحداث برنامج الوقاية من روماتيزم القلب وبدء العمل على تحليل بيانات نظام التبليغ الإلكتروني، واستحداث برنامج الوقاية من الأمراض الرئوية المزمنة، حيث تم البدء بتدريب ضباط ارتباط رصد الأمراض المزمنة لتفعيل رصد أمراض الربو وانسداد القصبات الهوائية المزمن، كما تم رفع طلب لتزويد المحافظات (المفرق وعجلون والطفيلة) بأجهزة قياس التنفس (سبيرمتري) وذلك لبدء التدريب عليها للتمكن من تشخيص الأمراض الرئوية المزمنة.

كما تم تشكيل اللجنة الوطنية للاستراتيجية الوطنية للأمراض القلبية والوعائية والسكري، والعمل على تحليل واقع الحال وجمع البيانات من كافة الجهات والقطاعات الطبية في المملكة، وعقد ورشة عمل للشركاء والمعنيين بتنفيذ الخطة التنفيذية للاستراتيجية لعرض تحليل واقع الحال والخطة التنفيذية بتفاصيلها والاستماع الى مداخلاتهم واقتراحاتهم على الخطة لأخذها بعين الاعتبار في تعديل وترتيب تداخلات الخطة التنفيذية.

برنامج التبليغ الإلكتروني عن الولادات والوفيات وفق التصنيف الدولي للأمراض ICD-11، تم تدريب 22 مستشفى خاص و18 مستشفى حكومي ومستشفى تعليمي من خلال 5 ورشات تدريبية، حيث تم إدخال 7000 حالة على النظام الجديد من قبل ضباط الارتباط، حيث بلغت نسبة المستشفيات التي تم إدخال نظام التبليغ الإلكتروني عن الولادات والوفيات فيها 50%.

وضمن مشروع النظام الوطني للرصد والاستجابة لوفيات الأمهات JMMSR، تمت مناقشة وتدقيق وترميز جميع حالات وفيات الأمهات لعام 2022 تحضيراً لتحليل وتحضير التقرير السنوي لعام 2022 لنشره على موقع وزارة الصحة، وتم تدريب جميع ضباط ارتباط التبليغ الإلكتروني لوفيات الأمهات في المستشفيات الحكومية والخاصة والجامعية والخدمات الطبية الملكية وأقسام الطب الشرعي. وقد بلغت نسبة التبليغ عن وفيات الأمهات إلى 97%، حيث تم التحقق من الحالات المبلغة على النظام لعام 2023 ومقارنتها مع نظام وفيات الأحوال المدنية.

فيما يخص برنامج تدعيم الطحين الموحد بالفيتامينات والمعادن، فإن نسبة الانجاز في توزيع مادة البريمكس على المطاحن بلغت 100%، حيث تم عمل 14 زيارة ميدانية للمطاحن الموجودة في المملكة المتوفر فيها مادة البريمكس لغايات ضبط الجودة، ويتم إجراء فحوصات مخبرية للطحين ولمادة البريمكس كل 3 شهور للتأكد من سلامتها.

فيما يتعلق ببرنامج توزيع كبسولات فيتامين أ، تم تزويد كبسولات فيتامين أ من اليونيسف كمنحة، ويتم حالياً إجراء الفحوصات اللازمة في المؤسسة العامة للغذاء والدواء. وبلغت نسبة إعطاء كبسولات فيتامين أ مع المطاعيم للأطفال 100%، كما تم تدريب الكوادر الصحية في المديريات على آلية استلام وتسليم كبسولات فيتامين أ.

فما يتعلق ببرنامج تدعيم ملح الطعام باليود، فقد تم انجاز 100% من الزيارات الميدانية لمصانع الملح ومعامل التعبئة لغايات ضبط الجودة والكشف على إضافة اليود للملح كما وتم إجراء فحوصات مخبرية رُبعية للتحري عن اضافة اليود للملح. وتم الانتهاء من الإجراءات اللوجستية للبدء بتنفيذ الدراسة الوطنية لتقييم اضطرابات الغده الدرقية بين طلاب المدارس لتقيم أثر البرنامج لتدعيم الملح باليود.

وبخصوص برنامج دعم التغذية المثلى للرضع وصغار الأطفال فقد تم انجاز 90% من طباعة دليل ومواد تدريبية لممارسات التغذية التكميلية المثلى للرضع وصغار الاطفال، و90% من مشروع مختبر ابتكار التغذية لدعم تغذية الأمهات والرضع وصغار الأطفال حيث تم تأجيل إطلاق المشروع إلى الربع الأول من عام 2024. وفيما يتعلق ببرنامج دمج خدمات التغذية ضمن الرعاية الصحية الأولية، فقد تم مخاطبة مديريات الصحة لتمكين اختصاصي التغذية من تقديم المشورة التغذوية في المراكز الصحية بواقع 3 أيام أسبوعياً على الأقل.

انخفضت أعداد المواليد الجدد المصابين بالثلاسيميا الكبرى الى النصف (80-90 مصاب الى 40-45 مصاب سنوياً) عن طريق البرنامج الوطني الإلزامي للكشف عن مرض الثلاسيميا، وتم العمل على تحديث آلية الفحص المعمول بها في البرنامج الإلزامي لما قبل الزواج لتصبح تنفذ حسب آلية (HPLC). وتم إعادة تشكيل لجنة وطنية استشارية للأمراض الوراثية بوجود أعضاء من قطاعات مختلفة من ذوي الخبرة والكفاءة وعلى مستوى المملكة الأردنية الهاشمية (القطاع الخاص، المستشفيات الجامعية، وزارة الأوقاف، القطاع العسكري، الشؤون القانونية) لمناقشة أهمية التحديث على البرنامج الإلزامي لفحص ما قبل الزواج، والعمل على إدخال الأنيميا المنجلية على الفحوصات وتوحيدها بين القطاعات المختلفة ووضع آلية للارتقاء بأعداد المواليد المفحوصين من خلال البرنامج الوطني للمسح الطبي لحديثي الولادة.
وفيما يتعلق بالتوسع في برنامج المسح الطبي لحديثي الولادة، يستمر العمل على إعداد إحصائيات شهرية بأعداد الأطفال الذي تم عمل المسح الطبي لحديثي الولادة لهم وأعداد المشتبه بهم وأعداد الأطفال المؤكد إصابتهم ويتم متابعتهم وعلاجهم في عيادة استشارة الأمراض الوراثية في مركز صحي عمان الشامل للأمراض الوراثية الثلاث (مرض التفول G6PD – مرض نقص الغدة الدرقية الخلقي TSH – ومرض الفينيل كيتونيوريا PKU). وتم توزيع الحليب والطحين مجاناً للمرضى المكتشفين في البرنامج الوطني للمسح الطبي لحديثي الولادة بمرض الفينيل كيتونيوريا، في عيادة الاستشارات الوراثية في مركز عمان الشامل، مدى الحياة للمصابين ويتم متابعتهم، بالإضافة إلى متابعة مرضى الغده الدرقية الخلقي مع الأخصائي المعني ومرضى التفول

بإعطاء المشورة الطبية والبطاقة الإرشادية لتجنب انحلال الدم الحاد لهؤلاء المرضى، وقد تم اصدار تقرير المرحلة التجريبية لمؤشرات المسح الطبي لحديثي الولادة في محافظة عجلون.

السجل الوطني للإعاقات السمعية، تم تشكيل لجنة وطنية لمتابعة الإعاقات السمعية لحديثي الولادة، والبدء بتدقيق الدليل الإرشادي لذوي الإعاقة السمعية ليتم تعميمه وتدريب الكوادر الصحية المعنية. وضمن برنامج رصد العيوب الخلقية، تم تشكيل لجنة لمتابعة أهم العيوب الخلقية عند الأطفال حديثي الولادة، كما يتم العمل على إنشاء سجل وطني للعيوب الخلقية عن طريق إعداد المادة التدريبية وعمل ورشات لتدريب ضباط الارتباط في المستشفيات الحكومية للتبليغ عن العيوب الخلقية.

استدامة وتطوير سجلات الأمراض النادرة (التليف الكيسي، التصلب اللويحي، إلخ)، حيث تم إعداد سجل مرضى التليف الكيسي بالتعاون مع USAID، وإعداد تقرير إحصائي لمرضى التليف الكيسي وتم عرضه على اللجنة التوجيهية، وتم العمل على متابعة تصنيع علاجات مرضى التليف الكيسي، والعمل جاري على إعداد منصة إلكترونية لتسجيل ومتابعة ورصد أعداد مرضى التليف الكيسي.

تم تشكيل لجنة توجيهية لمناقشة خارطة طريق البرنامج الوطني لمسح سرطان القولون والمستقيم وسرطان عنق الرحم، وتم تشكيل فريق فني لتقييم واقع الحال إزاء تنفيذ المسح لسرطان القولون والمستقيم، وفريق فني لتقييم واقع الحال إزاء تنفيذ المسح لسرطان عنق الرحم، وتم عمل مسح للقدرات الصحية في المؤسسات الصحية لاتخاذ قرار تنفيذ برامج المسح، والتجهيز لعمل دراسة مسحية لسرطان القولون والمستقيم في محافظة المفرق لمن تبلغ اعمارهم 50 سنة وأكثر. تم أيضاً الانتهاء من تقييم وضع السرطان في الأردن من خلال (imPACT review)، حيث تم إنجاز المرحلة الأولى وهي تقييم المعلومات والبيانات وتم إنجاز المرحلة الثانية وهي تقييم المستشفيات ومراكز علاج السرطان من خلال زيارة الوفد للتقييم وصدر التقرير النهائي.

ضمن برنامج التوسع في برنامج الكشف المبكر عن سرطان الثدي، كان عدد السيدات اللاتي أجري لهن فحص سريري للثدي 25,969، أما عدد السيدات اللاتي تم تدريبهن على الفحص السريري للثدي 26,000، وكان عدد الأطباء الذين تم تدريبهم على الفحص المبكر لسرطان الثدي والماموجرام 7، وعدد فنيي الأشعة الذين تم تدريبهم على تصوير الثدي للكشف المبكر عن السرطان 11، وعدد السيدات اللاتي تم فحصهن بالماموغرام 7000. كما وتم تشكيل لجنة لتوحيد البروتوكولات العلاجية لستة أنواع من سرطانات الأطفال الأكثر شيوعا لتكون وطنية، ومراجعة قائمة الأدوية مع المؤسسة العامة للغذاء والدواء، ضمن المبادرة العالمية لسرطان الأطفال.

تم تشكيل لجنة توجيهية لسجل السرطان الوطني ضمن برنامج تحديث السجل الوطني للسرطان، وقد تم تحديث البرمجية المستخدمة لتسريع العمل، وكانت نسبة التبليغ عن حالات السرطان من كافة القطاعات المعنية 93%. وتم عمل مسودة الدليل الارشادي للسجل الوطني للسرطان.

البرامج المتأخرة والمبررات:

برنامج التبليغ الإلكتروني، التأخير في التبليغ بسبب الأعطال المتكررة في الأجهزة والأنظمة الإلكترونية(JIERS) .

سجل الكلى، إصدار التقرير السنوي لمرضى الفشل الكلوي، تحديث نظام التبليغ ومحاولة دمج البيانات من النظام القديم إلى النظام الجديد ووجود بعض التكرار في الحالات، والتأخير من بعض ضباط الارتباط في التبليغ لوجود بعض المشاكل التقنية في نظام التبليغ.

سجل مرضى روماتيزم القلب، بسبب الاجراءات الإدارية المتعلقة بتحديد ضباط ارتباط من الجهات الممثلة في اللجنة.

برنامج التبليغ الإلكتروني عن الولادات والوفيات، وفق التصنيف الدولي للأمراض ICD-11، بسبب الاجراءات الإدارية المتعلقة بتحديد ضباط ارتباط في القطاع الصحي.

إعداد الاستراتيجية الوطنية للأمراض غير السارية، لم تنجز بعد.

الهدف 1.5: تعزيز خدمات الصحة الإنجابية والجنسية وتنظيم الأسرة وصحة الطفل

أهم الإنجازات:

تم وضع استراتيجية صحة المرأة والطفل، والتي هي جزء من استراتيجية وزارة الصحة، وبناء الخطة التنفيذية للمديرية بناء عليها، كما تم وضع مسودة أولية لخطة الاستجابة الطارئة في حال حدوث أزمات لاستمرار تقديم خدمات صحة المرأة والطفل. تم تطوير دليل القبالة والتمريض حول الرعاية المتكاملة لصحة الأطفال وحديثي الولادة، وتطوير دليل الأطباء حول الرعاية المتكاملة لصحة الأطفال وحديثي الولادة، وتطوير مادة تدريبية على منصة "إدراك" حول تنمية الطفولة المبكرة، دليل مشورة تغذية الحوامل والرضع وصغار الأطفال وتنظيم الأسرة لمرحلة ما بعد الولادة، وتحديث الأدلة التدريبية حول جميع الأنظمة المستخدمة في تزويد وسائل تنظيم الأسرة، وتطوير بروشورات خاصة بالكشف المبكر عن خلع الورك التطوري لدى الأطفال وتطوير معايير الطفولة المبكرة لغايات تنفيذها في داخل المراكز الصحية، كما تم تحديث دليل الإشراف الداعم على خدمات صحة المرأة والطفل.

تم تدريب 120 قابلة وممرضة من مقدمي خدمات الأمومة والطفولة على الدليل الإرشادي للطفولة المبكرة، و180 مقدم خدمة من أطباء أطفال وتمريض وقابلات حول تنمية الطفولة المبكرة وضمن أنشطة الأكاديمية الأمريكية لطب الأطفال. كما تم تدريب 100 طبيب وقابلة وممرضة من مقدمي خدمات الأمومة والطفولة حول الكشف المبكر عن التأخر النمائي لدى الأطفال، وتدريب 30 ممرضة وقابلة من مقدمي خدمات الأمومة والطفولة حول الصحة الجنسية والإنجابية لليافعين، وتدريب مقدمي خدمات الأمومة والطفولة حول مشورة تغذية الأمهات والرضع وصغار الأطفال وتنظيم الأسرة لمرحلة ما بعد الولادة، كما تم تدريب 23 طبيب و26 ممرضة كمدربين حول برنامج الرعاية المتكاملة لصحة الأطفال وحديثي الولادة، وتدريب114 طبيب و139 ممرضة وقابلة من مقدمي خدمات الأمومة والطفولة حول برنامج الرعاية المتكاملة لصحة الأطفال وحديثي الولادة، كما وتم تدريب 20 قابلة من مقدمي خدمات الأمومة والطفولة حول مشورة تنظيم الأسرة، وتدريب مقدمي خدمات الأمومة والطفولة حول مشورة تغذية الأمهات والرضع وصغار الأطفال وتنظيم الأسرة لمرحلة ما بعد الولادة.

ومن الجدير بالذكر أنه تم تطوير دليل إرشادي على خدمات الكشف المبكر عن التأخر النمائي لدى الأطفال بهدف ان يكون اداة قيمة للكوادر الصحية للاستعانة به اثناء تقديم الخدمة مما يساهم في تحسين جودة الرعاية الصحية المقدمة للأطفال ودعم تطويرهم ونموهم الصحي بشكل مستدام.

والجدول أدناه يوضح تلخيص لأعداد ومواضيع التدريبات التي تم إعطائها لمقدمي خدمات الأمومة والطفولة.

مواضيع التدريب	عدد الكادر المدَرَبين
تدريب على الدليل الإرشادي للطفولة المبكرة	120 ممرضة وقابلة
تنمية الطفولة المبكرة	180 أطباء أطفال وتمريض وقابلات
الكشف المبكر عن التأخر النمائي	100 أطباء وتمريض وقابلات
الصحة الجنسية والإنجابية لليافعين	30 ممرضة وقابلة
تدريب مدربين حول برنامج الرعاية المتكاملة لصحة الأطفال وحديثي الولادة	49 طبيب وممرضة
برنامج الرعاية المتكاملة لصحة الأطفال وحديثي الولادة	253 أطباء وتمريض وقابلات
مشورة تنظيم الأسرة	20 قابلة

الجدول رقم (2): أعداد ومواضيع التدريبات التي تم إعطائها لمقدمي خدمات الأمومة والطفولة خلال عام 2023

كما تم عقد ورشات تدريبية حول نظام تزويد وسائل تنظيم الأسرة، و5 ورشات تدريبية حول دليل الإجراءات للتعامل مع حالات العنف الأسري، عقد أربع ورشات توعوية للكوادر الصحية حول كيفية التعامل مع حالات العنف الأسري، وورشتين تدريبيتين حول دليل الإجراءات للتعامل مع حالات الاعتداء الجنسي، و4 ورشات تدريبية حول الإجراءات السريرية والمسارات العلاجية لمقدمي خدمات الأمومة والطفولة، وورشتين تدريبيتين حول مهارات الاتصال والتيسير لمقدمي خدمات الأمومة والطفولة، بالإضافة إلى عقد ورشة مشورة متكاملة لكوادر الخدمات الطبية الملكية المقدمة لخدمات الأمومة والطفولة. أما بخصوص حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي فأن عدد الحالات المبلغ عنها لإدارة حماية الأسرة بلغت 6626، كما بلغت عدد حالات النساء المبلغ عنها لإدارة حماية الأسرة 3534، وبلغ عدد حالات الأطفال المبلغ عنها لإدارة حماية الأسرة 2104.

تم تزويد بعض المراكز الصحية بأجهزة ومعدات لغايات تنفيذ جلسات توعوية في داخل هذه المراكز حول صحة اليافعين، وتزويد المراكز الصحية التي تستخدم جهاز قياس الهيموجلوبين "هيموكيو" لفحص فقر الدم بالشرائح اللازمة لهذه الأجهزة. وتزويد بعض المراكز الصحية بأجهزة ومعدات خاصة بتقديم خدمات صحة الطفل، وتزويد جميع القطاعات من المنظمات غير الحكومية ومديريات الشؤون الصحية والألوية في وزارة الصحة بوسائل تنظيم الأسرة.

وقد تم تنفيذ دراسة حول دمج نصائح تنمية الطفولة المبكرة في خدمات رعاية الطفل.

البرامج المتأخرة والمبررات:

لم يبدأ العمل على تطوير سياسة حزمة خدمات الصحة الجنسية والانجابية المتكاملة، ولكن تم البدء بالعمل على سياسات منفردة خاصة بخدمات صحة المرأة والطفل.

برنامج تطوير حزمة خدمات الصحة الجنسية والانجابية المتكاملة وأدلة إجراءات العمل الخاصة بها، وذلك لأن جميع خدمات صحة المرأة والطفل والأدلة الخاصة بها متوفرة، لكن لا تتوفر على شكل حزمة وذلك لخصوصية كل خدمة على حدة.

أما فيما يخص برنامج دمج خدمات الصحة الجنسية والانجابية المتكاملة في خدمات الرعاية الصحية الأولية والذي يشمل استحداث عيادات اليافعات في المراكز الصحية، فإنه لا يتوفر مخصصات مالية كافية.

الهدف 1.6: تعزيز ودمج خدمات الصحة النفسية ومكافحة الإدمان

أهم الإنجازات:

قامت مديرية ذوي الإعاقة والصحة النفسية بعقد عدة تدريبات لكوادر المراكز الصحية والمستشفيات الحكومية لتحسين الوصول لخدمات الصحة النفسية، بالتعاون مع منظمة الصحة العالمية، وبرنامج رعاية الممول من الاتحاد الأوروبي بإدارة التعاون الإسباني، بما يتوافق مع أولويات الخطة الوطنية للصحة النفسية لعام 2022- 2026.

بلغت نسبة المراكز الصحية التي تقدم خدمات الصحة النفسية 46%، وذلك بناءً على عدد المراكز التي تم تدريبها والتي تطبق برنامج سد الفجوة في مجال الصحة النفسية mhGAP، وعددها التراكمي 225 مركز من أصل 489 مركز أولي وشامل في المملكة، حيث تم عقد 4 تدريبات سد الفجوة mhGAP لبناء قدرات مقدمي الرعاية الصحية في 3 محافظات (المفرق، الطفيلة وعجلون). ومن الجدير بالذكر أنه وبالتعاون مع المركز الوطني للصحة النفسية ومركز صحي الجبيهة وبدعم تقني ولوجيستي من منظمة الصحة العالمية، تم تدريب 33 طبيب أسرة على برنامج سد الفجوة mhGAPالمخصص لمقيمي السنة الرابعة من أطباء الأسرة التابعين لوزارة الصحة.

وفيما يتعلق بعدد المراكز التي تطبق البروتوكولات الحديثة للكشف المبكر عن التأخر النمائي لدى الأطفال، فقد تم اعتماد 58 مركز من المراكز التي تم تدريبها على أنها المراكز التي تطبق البروتوكولات. وقد تم تدريب 115 مركز صحي من 6 محافظات

في المملكة (المفرق، إربد، عجلون، جرش، الطفيلة، ومعان) من خلال 13 ورشة تدريبية، وتم الانتهاء من جميع التدريبات المخطط لها خلال الثلاث أشهر الأولى من عام 2023 بسبب توفر الدعم من التعاون الاسباني، وتم متابعة المراكز التي تطبق البروتوكولات على مدار العام لضمان الاستمرارية في تطبيق البروتوكولات.
بالإضافة إلى ذلك تم عقد 11 تدريب عن كيفية التعامل مع الصدمة ل220 متدرب من كوادر المستشفيات وعدد من مديرية الصحة في محافظات (الطفيلة، عجلون والمفرق). وتم عقد 10 تدريبات ل200 متدرب من فريق متعدد الكوادر من أطباء وممرضين وعاملين في القطاع الصحي بموضوع " التفكير الصحي" (اكتئاب ما بعد الولادة) لبناء قدرات الكوادر على التعامل مع حالات اكتئاب ما حول الولادة وللصحة النفسية للمرأة وأسرتها في محافظات (المفرق، معان، إربد والطفيلة)، وتم ذلك من خلال الدعم التقني المقدم من منظمة الصحة العالمية والدعم المالي من التعاون الإسباني. كما تمت المشاركة في ورشة عمل حول دراسة مبررات جدوى الاستثمار في الصحة النفسية بالتعاون مع منظمة الصحة العالمية والبرنامج الانمائي للأمم المتحدة.

البرامج المتأخرة والمبررات:

برنامج تحديث السياسة الوطنية للصحة النفسية بما يتماشى مع المعايير الدولية ومعاهدات حقوق الإنسان وتحسين تنفيذ التشريعات القائمة للصحة النفسية، حيث تم وضع خطة لبدء العمل لتحديث سياسة الصحة النفسية الوطنية ثم المصادقة عليها.

الهدف 1.7: الحد من المخاطر الصحية المرتبطة بصحة البيئة

أهم الإنجازات:

بلغت نسبة تغطية البرامج الرقابية على المياه حوالي 99%، حيث تم إنجاز فحص عينات المياه كاملة (100%) للعينات الواردة الى المختبر، وتضمن ذلك كشوفات على مستودعات المياه ومحطات تحلية المياه والمياه المستوردة ومصانع المياه بأنواعها، مصادر مياه الشرب المختلفة (آبار، شبكات، منازل مواطنين)، ومحطات مياه الصرف الصحي المنزلية (العامة والخاصة)، بالإضافة إلى المسابح الترفيهية العامة والعلاجية.

كما بلغت نسبة مؤسسات الرعاية الصحية التي تقوم بإدارة النفايات الطبية بطريقة آمنة وسليمة 100% من المستهدف، ضمن برنامج تحسين وتطوير إدارة النفايات الطبية في مؤسسات الرعاية الصحية الأولية.

كما بلغت نسبة تغطية برامج الرقابة على استيراد وتداول المواد الكيميائية الضارة على الصحة 97%، حيث تم الانضمام إلى مشروع النافذة الوطنية للتجارة /نظام الاسكودا العالمي لإنجاز المعاملات الجمركية المتعلقة بالمواد الكيميائية المستوردة تنفيذا للفصل التاسع في قانون الصحة العامة رقم 47 فيما يتعلق بالمواد الكيميائية الخطرة على الصحة.

وضمن برنامج رفع منعة القطاع الصحي للتغير المناخي تم تحديث للاستراتيجية الوطنية الصحية للتكيف المناخي، تم إنجاز ما نسبته 40% منها. كما وتم تحديد قائمة بالمراكز الصحية والمستشفيات الحكومية التي سيتم تشجيرها، وتم البدء بتشجير 5 مراكز صحية، و3 مستشفيات.

البرامج المتأخرة والمبررات:

التأخر في البدء بتحديث الاستراتيجية الوطنية الصحية للتكيف المناخي وتعيين الخبراء، وسيتم إطلاق الاستراتيجية الوطنية في النصف الأول عام 2024.

بالإضافة إلى الحاجة لوجود مخصصات مالية والدعم الفني لتنفيذ مشاريع تسهم في برنامج رفع منعة القطاع الصحي للتغير المناخي.

الهدف 1.8: تعزيز خدمات الصحة المدرسية بكافة مكوناتها

أهم الإنجازات:

تقوم مديرية الصحة المدرسية بالعمل على تعزيز خدمات الصحة المدرسية بمكوناتها الثمانية وفق الخطة الاستراتيجية لوزارة الصحة، من خلال مجموعة من الأنشطة التي تقوم فيها المديرية طوال العام.

ومن الجدير بالذكر أن قياس المؤشرات للبرامج يتم بشكل نصف سنوي للعام الدراسي[1] ، ونظراً لخصوصية عمل المديرية فإن احتساب نسب الإنجاز يتم في منتصف ونهاية السنة الدراسية.

قامت مديرية الصحة المدرسية بحصر البيانات المطلوب أتمتها ومخاطبة الجهات المعنية في وزارة الصحة والاجتماع مع المعنيين وتحديد مراحل الأتمتة المطلوب إنجازها. كما وتقوم بالمتابعة الدورية والإشراف على بالكشف الطبي الشامل وفحص الفم والأسنان في المدارس الحكومية وإجراء الزيارات الميدانية الإشرافية لتقييم واقع الحال والوقوف على أي تحديات وإيجاد الحلول المناسبة. بلغت نسبة التغطية نحو 98% من طلاب المدارس الحكومية وحوالي 79% من الطلبة المستهدفين من طلبة المدارس الخاصة. كما وتم الاجتماع مع ممثل عن نقابة الأطباء الأردنيين وإدارة التعليم الخاص لوضع إطار وطني لضبط ومتابعة إجراءات الكشف الطبي في المدارس الخاصة.

إضافةً إلى أنشطة التثقيف الصحي في المدارس حول أهمية برنامج التطعيم الوطني من خلال الرسائل الصحية الموجهة عبر الإذاعة المدرسية والتحضير لتنفيذ مشروع الإشراك المجتمعي لرفع الوعي الصحي وذلك عن طريق عقد أنشطة خلال الفصل الدراسي الثاني من العام الدراسي 2024/2023، وذلك بهدف تشجيع الإقبال لأخذ المطاعيم ورفع نسب التغطية ببرنامج التطعيم الوطني حيث كانت النسبة لتطعيم طلبة الصف الأول الأساسي 96% وطلبة الصف العاشر 86% في المدارس الحكومية للفصل الدراسي الأول للعام 2024/2023.

كما وتم استحداث مجموعة من الأدلة مثل؛ دليل (التعامل مع مرض السكري النوع الأول لدى طلبة المدارس) بالتعاون مع الجمعية الملكية للتوعية الصحية، ودليل الخصائص النمائية لليافعين بالتعاون مع الجمعية الملكية للتوعية الصحية، ودليل الصحة السنية لطلبة المدارس ضمن المشروع الإسباني للرعاية الصحية الأولية، إضافةً إلى دليل تعزيز صحة العيون لطلبة المدارس في الأردن بدعم من معهد العناية بصحة الأسرة. و

كما ويتم متابعة الكشف البيئي على المدارس الحكومية والخاصة ومتابعة أي تحديات أو معوقات (حسب تقارير زيارات المتابعة المستمرة) ومخاطبة وزارة التربية والتعليم للعمل على إيجاد الحلول بالتشاور مع وزارة التربية والتعليم. ويتم أيضاً العمل لاستحداث تعليمات الشروط الصحية للمدارس من خلال تشكيل لجنة وعقد الاجتماعات لوضع الخطوط العريضة لاستحداث هذه التعليمات.

البرامج المتأخرة والمبررات:

أتمتة خدمات الصحة المدرسية، بسبب عدم توفر المخصصات المالية الكافية.

بناء قدرات الكوادر العاملة في وزارة الصحة ووزارة التربية والتعليم ووزارة التنمية الاجتماعية على برامج الصحة المدرسية، بسبب تأخر الحصول على الموافقة على البروتوكولات الخاصة بالورشات ضمن موازنة وزارة الصحة إضافة إلى عدم توفر المخصصات المالية.

تعليمات الشروط الصحية للمدارس نتيجة صدور نظام تراخيص المدارس الخاصة من وزارة التربية والتعليم دون إشراك وزارة الصحة، وللحضانات بسبب عدم صدور نظام ترخيص الحضانات في وزارة التنمية الاجتماعية.

---

[1] يبدأ العام الدراسي 2024/2023 في شهر آب 2023 وينتهي في شهر حزيران 2024. *التقويم المدرسي للعام الدراسي المقبل 2024/2023*

الهدف 1.9: تعزيز ممارسة السلوكيات الصحية في المجتمع

أهم الإنجازات:

تم تنفيذ 3 برامج اتصالية في مجال الاتصال للتغيير السلوكي والاجتماعي تضمنت الحملات الإعلامية، والمشاركة المجتمعية وتفعيل لجان صحة المجتمع إضافة إلى تفعيل محور اليافعين وإدماجهم بالقضايا الصحية، كما شملت الإنجازات بكافة المحاور ما يلي:

برنامج مكافحة التدخين، حيث تم صدور الإرادة الملكية السامية بتوقيع بروتوكول الإتجار غير المشروع بالتبغ، وارتفع عدد عيادات الإقلاع عن التدخين ليصبح (28) عيادة موزعة في جميع أنحاء المملكة، حيث تم مؤخرًا افتتاح عيادة جديدة في مركز صحي النصر الشامل. ويتم العمل حالياً لافتتاح عيادة جديدة في لواء الرمثا في شهر كانون الثاني لعام 2024. ومن الجدير بالذكر بأنه تم افتتاح عيادة في مبنى وزارة الصحة لتوفير هذه الخدمة لموظفي وزارة الصحة على حدٍ سواء. وسيتم الإعلان عن نتائج نسبة مراجعي العيادات الذين أقلعوا عن التدخين ونسبة الإناث من مراجعي العيادات حال صدور نتائج الدراسة. وتم إنجاز مسودة الاستراتيجية الوطنية لمكافحة التبغ. كما تم تطوير خطة العمل التنفيذية "لوزارات ومؤسسات خالية من التدخين"، وتنسيق الجهود بخصوص آليات التفتيش على المستشفيات ومراجعة تقرير وباء التبغ.

ضمن برنامج صحة المسنين، تم استحداث 3 مراكز صحية صديقة للمسنين لتصبح 26 مركز صحي صديق للمسنين. كما تم التوسع في استحداث القرى الصحية، حيث تم استحداث قرية صحية خلال العام 2023.

ضمن برنامج الإعلام الصحي، تم تخطيط وتنفيذ 10 حملات إعلامية للتغيير السلوكي والاجتماعي للتوعية بالقضايا الصحية، بالتزامن مع تنفيذ نشاطين من الخطط الاتصالية متخصصة بالمواضيع الصحية، كما تم تنفيذ الحملة الإعلامية للقطاع الخاص حول التطوير المهني المستمر، إضافة إلى التخطيط للحملة الإعلامية الوطنية حول تجديد تراخيص العاملين بالمهن الصحية والبدء بتنفيذ الإجراءات المرتبطة بها، وتم تنفيذ البرنامج التوعوي لنشر الوعي حول نظام التطوير المهني المستمر CPD الذي شمل 109 ورشات عمل استهدفت الكوادر العاملة بالمهن الصحية من كافة محافظات المملكة، حيث بلغ عدد الحضور للتدريبات حوالي 3080 شخص.

التوسع في تشكيل لجان صحة مجتمعية لتعزيز المشاركة المجتمعية، حيث تم تشكيل 14 لجنة صحة مجتمع لتعزيز المشاركة المجتمعية خلال 2023، ليصبح العدد الكلّي للجان المشكلّة 119 لجنة، وقد تم تدريب اللجان ال 14 فيما يخص مواضيع المشاركة المجتمعية.

برنامج تغيير السلوك حول تنظيم الأسرة، حيث تم تنفيذ 3 أنشطة اتصالية لتغيير السلوك للدعوة لتبني مفهوم تنظيم الأسرة.

الهدف 1.10: تعزيز برامج الصحة المهنية

أهم الإنجازات:

تم زيارة 4,816 نشاط اقتصادي لغايات إجراء الكشوفات والقياسات البيئية منها 367 قياس بيئي ضجيج وحرارة وانارة ورطوبة نسبية. كما تم إجراء الفحوصات الطبية المهنية ل 1,775 عامل في عيادة قسم الطب المهني ومن خلال الزيارات الميدانية، وتم تحويل71 منهم إلى أخصائي الأمراض الصدرية و79 عامل إلى أخصائي الأنف والأذن والحنجرة للمتابعة. وتم تدريب 12 طبيب من مقيمي طب المجتمع في قسم الطب المهني على إجراء الفحوصات الطبية المهنية وتحليل النتائج.

كما تم مشاركة قسم الطب المهني مع لجنة الصحة والسلامة المهنية في مؤسسة الضمان الاجتماعي من خلال المشاركة في تقييم المنشآت لجهة الصحة والسلامة المهنية مع فرق تقييم التزام المنشآت بمعايير السلامة والصحة المهنية، والمشاركة مع مديرية تراخيص المهن في لجنة المشاريع الصناعية الجديدة، والمشاركة مع منظمة الهجرة الدولية IOM في ورشة العمل

والتدريب على تحليل المخاطر الصحية بما يتعلق بالأمراض الوبائية وصحة المعابر الحدودية والمختص بالخرائط الجغرافية GIS.

المحور الثاني: الرعاية الصحية الثانوية والثالثية

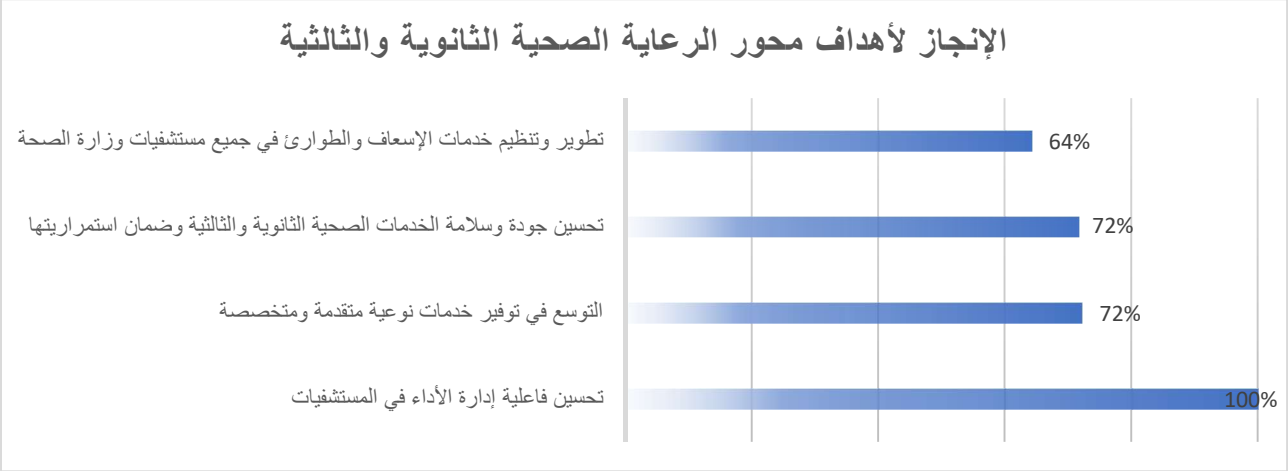
الهدف الاستراتيجي للمحور:

تحسين الوصول والحصول على خدمات الرعاية الصحية الثانوية والثالثية بجودة وعدالة وبمشاركة مجتمعية فاعلة.

ويندرج تحت هذا المحور مجموعة من الأهداف الفرعية وهي:

- تحسين جودة وسلامة الخدمات الصحية الثانوية والثالثية وضمان استمراريتها.
- تطوير وتنظيم خدمات الإسعاف والطوارئ في جميع مستشفيات وزارة الصحة.
- تحسين فاعلية ادارة الأداء في المستشفيات.
- التوسع في توفير خدمات نوعية متقدمة

الرسم البياني أدناه يوضح الاهداف الفرعية ضمن المحور الثاني ونسب الإنجاز لكل منها.



الشكل رقم (2): نسبة إنجاز الأهداف الفرعية لمحور الرعاية الصحية الثانوية والثالثية

الهدف 2.1: تحسين جودة وسلامة الخدمات الصحية الثانوية والثالثية وضمان استمراريتها

أهم الإنجازات:

تم العمل على إعداد 20 بروتوكول معالجة قياسية وطنية (strategic management guideline)، وإعداد أدلة إرشادية علاجية وطنية (national treatment guidelines) للأمراض الأكثر شيوعاً للقطاع الصحي العام، ووضع بروتوكولات صرف بعض العلاجات لتحقيق العدالة العلاجية وضمان مأمونية الدواء بما يتماشى مع تقييم التكنولوجيا الصحية وتحديثها باستمرار.

كما تم التوسع في خدمة التوصيل المنزلي للأدوية في 23 مستشفى و94 مركز صحي حيث توفر هذه الخدمة حلاً مبتكرًا لتسهيل تجديد الوصفات الطبية المزمنة للمرضى دون الحاجة إلى مراجعة المنشأة الصحية وذلك من خلال استكمال الدفع الكترونيًا. كما وتقدم خدمة تجديد المواعيد بالإضافة الى خدمة تنسيق التحويلات المرضية وذلك لتمكين المراجعين من حجز المواعيد إلكترونيا قبل المراجعة، مما يوفر الوقت والجهد ويُقلل من الازدحام في المنشآت الصحية. ويتم متابعة سير إجراءات هذه الخدمة وتفعيلها بشكل تدريجي لتصبح شاملة في جميع المحافظات والتأكد من تطبيق معايير الجودة أثناء توفير الخدمات للمرضى.

كما يتم إجراء متابعات ميدانية للكوادر الصيدلانية في جميع المنشآت الصحية للتأكد من التزامها في تطبيق السياسات الخاصة بالصيدلة وتعليمات صرف الأدوية والتبليغ عن الآثار الجانبية للأدوية. وتم عقد 12 ورشة توعوية وتثقيفية فيما يخص استخدام الأدوية وآثارها الجانبية. كما وتم إشراك 15 مستشفى و3 مراكز صحية في برنامج ترشيد استهلاك المضادات الحيوية وتدريب 500 من الصيادلة والكوادر الصحية بالبرنامج.

كما تمت المشاركة في تقييم الجدوى الاقتصادية للأدوية الحديثة بالمقارنة مع أدوية أخرى معتمدة ضمن البروتوكولات العلاجية في وزارة الصحة وفق منهجية الطب القائم على الدليل بجودة وعدالة وفعالية مع التقليل من الهدر المالي. وذلك ضمن تنفيذ خارطة طريق التكنولوجيا الصحية.

وضمن مشروع إشراك وحدات تصوير ثدي شعاعي للاعتماد في المستشفيات والمراكز الصحية، تم عمل زيارات ميدانية لعدد من وحدات تصوير الثدي الشعاعي المنوي إدراجها ضمن برنامج الاعتماد بالتعاون مع البرنامج الأردني لسرطان الثدي ومجلس اعتماد المؤسسات الصحية للبدء بعمليات التحضير لاعتمادها. وحصلت وحدات تصوير الثدي الشعاعي في مستشفى الباطني/البشير، ومستشفى السلط الجديد ومستشفى الأميرة راية على الاعتماد خلال العام 2023، أما وحدات تصوير الثدي الشعاعي في مستشفى الأمير حمزة، ومستشفى الزرقاء الحكومي ومستشفى النسائية والأطفال/ المفرق فقد حصلت على إعادة اعتماد خلال عام 2023. إضافةً إلى مشروع إشراك مستشفيات وزارة الصحة في برنامج الاعتماد، حيث تم توزيع المستشفيات المشاركة في هذا المشروع على دفعتين بحيث تم إدراج الدفعة الأولى خلال شهر 2022/9 ما يعني أن موعد التقييم المتوقع سيكون خلال الربع الثالث من العام 2024، أما الدفعة الثانية والمكونة من 5 مستشفيات تم إدراجها خلال الربع الأول من عام 2023 ومازالت قيد التحضير ومن المتوقع ان تكون جاهزة للتقييم خلال الربع الرابع من العام 2024.

أما مستشفى الإسعاف والطوارئ والعيادات الخارجية ومستشفى النسائية والتوليد والأطفال إدارة مستشفيات البشير فقد حصلت على الاعتماد للمرة الأولى خلال العام 2023، اما مستشفى الأميرة رحمة، ومستشفى الرمثا الحكومي، ومستشفى الأميرة بديعة ومستشفى جرش الحكومي فقد حصلت على إعادة الاعتماد خلال 2023.

كما تم التوسع في خدمات الرعاية الصحية المقدمة داخل المستشفيات، من خلال زيادة عدد أسرة الخداج والأطفال بواقع 12 سرير ليصبح 447 سريراً عام 2023، وتم أيضا زيادة أجهزة غسيل الكلى ليصل الى 367 جهاز بزيادة 47 جهاز موزعين على الأقاليم (من ضمنها وحدة غسيل كلى تم استحداثها في منطقة الشونة الجنوبية والتي تشمل 7 أجهزة غسيل كلى).

وضمن مشروع تقييم تجربة المريض في المستشفيات، تم تطوير الاستبانة الخاصة بقياس تجربة المريض، والبدء بتنفيذ مبادرة "قيم تجربتك" في عدد من المراكز الصحية والمستشفيات وإعداد اللوحات الخاصة بهذه المبادرة وتوزيعها على المنشآت الصحية المشاركة في المبادرة، ويتم استقبال نتائج الدراسة على برنامج إلكتروني خاص MOH survey لمعرفة نسبة الرضى عن الخدمات المقدمة ومعرفة احتياجات متلقي الخدمة بهدف تطوير وتحسين الأداء لتقديم أفضل الخدمات في المنشآت الصحية.

وبهدف التحضير للاعتمادية تم عقد سلسلة كبيرة من الدورات في مجال ضبط الجودة Quality Control لكل موظفي مديرية المختبرات بفرعيها الصحة العامة والمختبر الطبي المركزي، كما تم تحضير سلسلة دورات للتحضير للاعتمادية.

وقد وصل عدد المتبرعين المتطوعين بالدم في مديرية بنك الدم إلى 69,105 بنسبة 3.1% ، وعدد فحوصات مرضى سحب الدم العلاجي 4,547، وعدد حملات التبرع الخارجية237، تم تكريم 120 من المتبرعين بالدم ومؤسسات المجتمع المدني

بمناسبة الاحتفال باليوم العالمي للمتبرعين بالدم، كما تم التحول لأتمتة عمليات فصل الدم إلى مكوناته بنسبة إنجاز 100%، وتم التحضير للمشاركة ببرنامج الاعتمادية الدولية للرابطة الأمريكية لبنوك الدم AABB، وإنجاز التقرير النهائي للجنة تمهيداً لطرح عطاء التحول الإلكتروني وحوسبة خدمات بنوك الدم، كما تم طرح عطاء استحداث بنك دم في إدارة مستشفيات البشير.

ضمان استمرارية بيئة آمنة اشعاعياً من خلال قراءة وزيادة عدد أجهزة "مقاييس التعرض الإشعاعي" (OSL) إلى 100 جهاز سنويا، وأيضا نسبة المقياس التي لا تتجاوز قراءة مقياس الرصد الاشعاعي عن 20 ملي سيفرت سنويا وصلت 100%، ومن خلال زيادة عدد الوحدات التنظيمية للوقاية الشعاعية في مراكز العمل الاشعاعي إلى 6 وحدات تنظيمية. وتم العمل للارتقاء بالأداء الفني لكوادر المهن الطبية المساندة وتطويره من خلال تحديد نسبة الوظائف التي تم مراجعتها وتحديث الأوصاف الوظيفية المبنية على الكفايات والتي بلغت 100%، كما وصلت نسبة المعايير المعتمدة لاحتياجات كوادر المهن الطبية المساندة إلى 100%.

تم اقرار نظام الرعاية الصحية والطبية المقدمة عن بعد وصدوره في الجريدة الرسمية رقم (51) لسنة 2023حيث يهدف النظام إلى تقديم الخدمة الطبية للمريض باستخدام تقنيات المعلومات والاتصالات الرقمية عن بعد وذلك بهدف توفير الخدمة الطبية بشكل دائم وبما يعالج ندرة بعض التخصصات في بعض المستشفيات ومراقبة المريض في المستشفى وصرف الأدوية. والعمل جار على إعداد التعليمات الناظمة للنظام.

إضافةً إلى طرح عطاء تجهيز إنشاء وتشغيل المستشفى الافتراضي في مستشفى السلط القديم/ محافظة البلقاء بهدف تقديم خدمات صحية وعلاجية قائمة على التكنولوجيا المتقدمة (الطبابة والتطبيب عن بعد) بوقت أقصر مما يخفف الأعباء على المواطن والضغط على المرافق الصحية كما وسيعالج تحدي ندرة بعض التخصصات في بعض المستشفيات، حيث سيتم كمرحلة أولى تقديم خدمات استشارية لمرضى العناية المركزة وغسيل الكلى والأشعة في 5 مستشفيات موزعة على الأقاليم. ومن المتوقع تشغيل المستشفى في شهر 2024/6.

ضمن برنامج توفير أجهزة طبية سنية، تم استبدال 18 كرسي من كراسي الأسنان في عيادات الأسنان في مديريات ومستشفيات وزارة الصحة، وتزويد عيادات الأسنان بأجهزة ومعدات سنية وهي: Sensor, Rotary, Dental x-ray. كما تم استحداث برنامج زراعة الأسنان لغايات تدريب المقيمين في ثلاث مستشفيات (مستشفى البشير، مستشفى السلط الجديد، مستشفى الأميرة بسمة التعليمي) بالإضافة إلى مركز صحي عمان الشامل وبإشراف أخصائيين مدربين في عيادات اختصاص جراحة الفم والفكين والاستعاضة السنية وأمراض وجراحة اللثة، ويتم بشكل دوري عقد ورشات عمل متخصصة في مجال زراعة الأسنان والجراحات المتعلقة بها، حيث تم إنجاز المرحلة الأولى ب200 زرعة سنية والبدء بتنفيذ المرحلة الثانية ب375 زرعة سنية، ويوجد خطة لمضاعفة الحالات المنجزة وتوسيع الفئة المستهدفة بتلقي هذه الخدمة. وضمن برنامج استحداث مراكز تخصصية سنية في كافة المحافظات، تم استحداث مركز تخصصي سني في محافظة الزرقاء.

البرامج المتأخرة والمبررات:

إنشاء مركز تدريبي في مديرية الصيدلة والصيدلة السريرية لتدريب الكوادر الصحية على برنامج ترشيد استهلاك المضادات الحيوية وكذلك في مجال الصيدلة والعلوم الدوائية، وذلك بسبب الحاجة للدعم المادي لإنشاء مركز تدريبي مجهز لعقد الورشات التدريبية الخاصة بالمديرية.

الهدف 2.2: تطوير وتنظيم خدمات الإسعاف والطوارئ في جميع مستشفيات وزارة الصحة

أهم الإنجازات:

تم استكمال تدريب فرق الاستجابة العاجلة EMTحيث تم تدريب 3 فرق.

تم إجراء التنفيذ التجريبي للمرحلة الأولى من تطبيق البروتوكول الوطني لرعاية ما قبل المستشفى بالتعاون مع الخدمات الطبية الملكية والدفاع المدني.

تم إدراج المبادرة العالمية للحالات الطارئة والإصابات (GETI) في 6 مستشفيات، وإدراج أداة منظمة الصحة العالمية لرعاية الطوارئ في 3 مستشفيات حيث تم استكمال محاور التدريب ببرنامج تنمية القدرات القيادية والادارية ل 125 من كوادر القطاع الصحي العام من مدراء المستشفيات والطواقم الادارية.

الهدف 2.3: تحسين فاعلية ادارة الأداء في المستشفيات

أهم الإنجازات:

مشروع توحيد السياسات الخاصة بالمستشفيات، تم تطوير عدد من السياسات لمختلف التخصصات في المستشفيات والمراكز الصحية موزعة على عدة مجموعات.

الاستمرار في متابعة مشروع تقييم أداء المستشفيات حيث بلغ عدد المستشفيات المشاركة في المشروع 31 مستشفى، والعمل على استحداث وتطوير مؤشرات أداء جديدة للمستشفيات والتي يتم قياسها ومتابعتها ليصبح عدد مؤشرات الأداء 45، وتم مراجعة مراجع مختلفة بخصوص مؤشرات قياس الأداء خلال الربع الثاني 2023، وتم اختيار 17 مؤشر من مؤشرات قياس الأداء في المستشفيات وتطوير بطاقاتها التعريفية على نظام PMIS.

الهدف 2.4: التوسع في توفير خدمات نوعية متقدمة

أهم الإنجازات:

بلغ عدد المسجلين في قائمة الانتظار الوطنية (فشل كلوي) 62 (29 ذكر، 33 أنثى) وفشل قلبي مريض واحد. كما بلغ عدد بطاقات التوصية للتبرع بالأعضاء بعد الوفاة التي تمت تعبئتها للراغبين 346 بطاقة (196 ذكر، 150 أنثى). أما عدد الطلبات المقدمة للحصول على موافقة لإجراء عمليات زراعة أعضاء فبلغ 115 طلب لزراعة كلى، وطلب واحد لزراعة كبد (81 ذكر، و35 أنثى)، وقد تمت الموافقة على 116 من هذه الطلبات وأجري منها 109 حالات.

تمت الموافقة على ترخيص 2 مستشفى لإجراء عمليات زراعة الكلى ليصبح العدد الكلي للمستشفيات الزارعة في المملكة الأردنية الهاشمية 26 مستشفى، كما تم تجديد ترخيص مستشفى زارع آخر.

تم إعطاء موافقة لعمل فحص تطابق الأنسجة HLA Typing في مختلف القطاعات الصحية (مستشفى الأمير حمزة، مستشفى الجامعة الأردنية، المستشفيات الخاصة، المختبرات الخاصة) لـ 314 مريض، (209ذكر، 105أنثى).

تمت التوصية بالموافقة على تحويل 137 مريض من أجل إجراء عمليات زراعة النخاع في قطاعات مختلفة (مركز الحسين للسرطان 66ذكر، 49أنثى) (الخدمات الطبية الملكية 11ذكر، 4أنثى) (مستشفى الجامعة الأردنية 2 ذكر، 5 أنثى). كما تم التنسيق مع الجهات المعنية للحصول على موافقة لزراعة كبد للأطفال خارج الأردن (في تركيا) لـ 9 مرضى (5 ذكور، 4 إناث)، بحيث يتم تغطية التكاليف المالية عن طريق التأمين الصحي أو عن طريق وزارة الصحة الأردنية. إضافةً إلى الحصول على موافقة لزراعة كبد لمريض خارج الأردن (في جمهورية مصر العربية) لـ 6 مرضى ذكور بحيث يتحمل المريض التغطية المالية لعملية الزراعة.

تمت المصادقة الرسمية واعتماد النسخة النهائية من قائمة المنتجات المساعدة وهي مخرج من مخرجات اللجنة الوطنية العليا لإعادة التأهيل والتكنولوجيا المساعدة. وهذا يعتبر إنجاز على مستوى الإقليم يسهل دمج التكنولوجيا المساعدة ضمن منظومة التأمين الصحي والرعاية الصحية مختلفة المستويات في وزارة الصحة ولاحقاً على المستوى الوطني.

البرامج المتأخرة والمبررات:

إبرام اتفاقيات تعاون دولية في مجال زراعة الأعضاء.

تعديل التشريعات الناظمة، مثل قانون الانتفاع بأعضاء جسم الإنسان وتعديلاته رقم (23) لعام 1977، وقانون الانتفاع بعيون الموتى لأغراض طبية رقم (43) لسنة 1956، ودليل الإجراءات العامة للتبرع ونقل وزراعة الأعضاء والأنسجة والخلايا البشرية في المملكة الأردنية الهاشمية لعام 2015، وتعليمات نقل أعضاء جسم الإنسان لعام 2015.

إنشاء مركز متخصص (ثالثي) للتأهيل الطبي بسبب قلة المخصصات المالية الموجهة لإنشاء مركز تأهيل متخصص في ظل ارتفاع الكلفة التقديرية لإنجازه.

وجود سجل وطني للتكنولوجيا المساعدة مطور بسبب عدم وجود مخصصات مالية، والحاجة إلى تطوير بروتوكولات علاجية خاصة بالحالات ذات الشيوع الأكبر في مجال إعادة التأهيل بسبب محدودية أعداد المستشارين والاختصاصيين في طب التأهيل المتفرغين لغايات إعداد بروتوكولات علاجية خاصة بحالات التأهيل.

المحور الثالث: الموارد البشرية

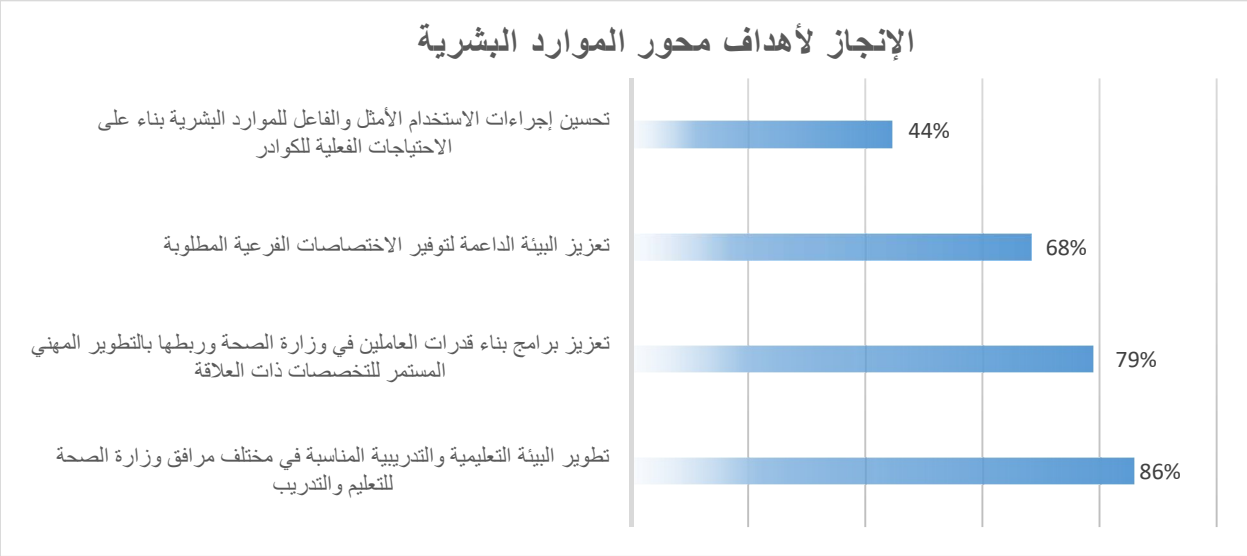
الهدف الاستراتيجي للمحور:

زيادة كفاءة وفاعلية إدارة الموارد البشرية.

ويندرج تحت هذا المحور مجموعة من الأهداف الفرعية وهي:

- تحسين إجراءات الاستخدام الأمثل والفاعل للموارد البشرية بناء على الاحتياجات الفعلية للكوادر.
- تعزيز برامج بناء قدرات العاملين في وزارة الصحة وربطها بالتطوير المهني المستمر للتخصصات ذات العلاقة
- تطوير البيئة التعليمية والتدريبية المناسبة في مختلف مرافق وزارة الصحة للتعليم والتدريب.
- تعزيز البيئة الداعمة لتوفير الاختصاصات الفرعية المطلوبة

الرسم البياني أدناه يوضح الاهداف الفرعية ضمن المحور الثالث ونسب الإنجاز لكل منها.



الشكل رقم (3): نسبة إنجاز الأهداف الفرعية لمحور الموارد البشرية

الهدف 3.1: تحسين إجراءات الاستخدام الأمثل والفاعل للموارد البشرية بناء على الاحتياجات الفعلية للكوادر

أهم الإنجازات:

تم إعداد خطة لتحديد احتياجات الوزارة من الكوادر الصحية وغير الصحية لملء عدد كبير من الشواغر وحسب الاحتياج، بنسبة إنجاز 92%، ومن الجدير ذكره أنه تم تعيين 482 طبيب عام وكان نسبة الطبيبات المعينات 43.4% من إجمالي الطب العام. كما تم شراء خدمات 342 من الأطباء والاختصاصات الطبية والفنية النادرة وجاري العمل على إعداد دراسة تقييم لتحديد الاحتياج من الأطباء ليتم للأعوام 2024-2025.

كما ويجري العمل على استحداث ثلاث سياسات خاصة بالموارد البشرية من شأنها التحسين والتطوير وجذب الكفاءات والحفاظ عليها ليصبح عدد السياسات الناظمة لأعمال الموارد البشرية 17.

إضافةً إلى العمل على تقليل نسبة دوران الموظفين من 3.9% ليصبح 3%، من خلال منح علاوة المناطق النائية والأشد صعوبة، وزيادة عدد نقاط الحوافز لجميع الوظائف ورفع سعر النقطة.

جاري العمل على إنجاز نظام الأرشفة لتنظيم جميع الوثائق الورقية وبلغ نسبة الإنجاز 25%، حيث تأخر طرح العطاء من الجهات المعنية. كما تم تفعيل نظام تقدير الاحتياج من الموارد البشرية وفق مؤشرات عبء العمل WISN في جميع مديريات الصحة ويتم حالياً العمل عليه من قبل ضباط ارتباط النظام، وبلغت نسبة الالتزام في عملية تزويد البيانات 75%.

مشروع إعداد وتحديث خطة الاحتياجات التدريبية الفعلية للمهن غير الطبية والصحية أو الفنية أو التمريضية والادارية والمالية لغايات الترفيع الوجوبي والجوازي، تم تدريب 8,647 موظف على برامج مختلفة لغايات الترفيع الوجوبي والجوازي (برنامج مهارات إدارية متكاملة، برنامج إدارة الجودة الشاملة، برنامج الاتصال والتواصل الفعال، برنامج الأمن السيبراني، مهارات تخطيط وتنظيم العمل، إدارة الأداء والتميز المؤسسي، التخطيط الاستراتيجي، التفكير الاستراتيجي، مهارات التفكير والإبداع، مهارات تحليل وعرض البيانات، تنمية الذات وإدارة ضغوط العمل)، وتم وضع خطة تدريبية بالتزامن مع خطة معهد الإدارة العامة، وتم ترشيح الموظفين المعينين الجدد، وموظفي ذو الخبرة للالتحاق ببرامج وزارة المالية/مديرية المعهد المالي (تأهيل المحاسب الحكومي تعيين جديد وتعديل الوضع 91 موظف، تأهيل محاسب حكومي ذوي الخبرة 20 موظف، التوعية بأهمية

معايير المحاسبة الدولية2 IPSAS موظف، إعداد الخطة السنوية المبنية على المخاطر لموظف واحد، إدارة نشاط التدقيق وتنفيذ المهام لموظف واحد، دور وحدة الرقابة الداخلية في تقييم الحوكمة لموظف واحد، برنامج إجازة المدقق الداخلي لموظف واحد.

برنامج مراجعة و تحديث الأوصاف الوظيفية المبنية علي الكفايات الوظيفية، تم مراجعة 23 وصف وظيفي مؤهل اختصاص و29 وصف وظيفي مهن طبية مساندة ورفعهم للاعتماد من ديوان الخدمة المدنية، وتم عقد اجتماع للأطباء رؤساء الاختصاص للتعريف ببطاقة الوصف الوظيفي وكيفية إعداده، وتم استعادة 8 بطاقات وصف معدلة من رؤساء الاختصاص للمستويين الأول والثاني لكل بطاقة، تم مراجعة واعتماد 10 أوصاف وظيفية مبنية على الكفايات، وتم مخاطبة ديوان الخدمة المدنية بخصوص إشراك وزارة الصحة بمشروع تحديث الأوصاف الوظيفية في الخدمة المدنية المبني على الكفايات الوظيفية من قبل ديوان الخدمة المدنية.

برنامج تدريبي لإعداد المدربين في المجالات غير الطبية (TOT)، تم عقد برنامج تدريبي TOT بالتنسيق مع معهد الإدارة العامة حيث تم تدريب 20 موظف.

تطوير خطة الإحلال والتعاقب الوظيفي، تم تشكيل فريق "لجنة توجيهية لغايات تخطيط التعاقب الوظيفي للوحدات التنظيمية لوزارة الصحة" حسب التنظيم الإداري رقم (5) لسنة 2022، وتم تشكيل فريق "لجنة فنية لغايات تخطيط التعاقب الوظيفي"، حيث عقد معهد الإدارة العامة ورشة تدريبية لتخطيط التعاقب الوظيفي ل 25 مشارك من مختلف مديريات الوزارة، وتم تصميم استبيان لقياس مستوى المعرفة بتخطيط التعاقب الوظيفي، وتم تحليله واستخراج النتائج.

البرامج المتأخرة والمبررات:

تطوير برنامج محوسب للموارد البشرية في وزارة الصحة ERP، تم تأجيل المشروع من قبل وزارة الاقتصاد الرقمي لوقت لاحق لإيجاد سيناريو وخطة عمل جديدة.

برنامج تدريبي لإعداد القيادات: الوظائف القيادية والوظائف الإشرافية، وذلك لأن التنسيق لهذا البرنامج يتم مع معهد الإدارة العامة، لم يتم عقده ولكن تم التعميم على مديريات الصحة والمستشفيات والإدارات في وزارة الصحة لترشيح موظفين مؤهلين للاشتراك ببرنامج الوظائف القيادية والإشرافية وتم تحديد الفئة المستهدفة وحصر المشاركين واختيار65 مشارك للتنافس على البرنامج.

برنامج بناء القدرات القيادية للمرأة العاملة في وزارة الصحة ومراعاة تمثيل المرأة في المناصب القيادية، وذلك لأن التنسيق لهذا البرنامج يتم مع معهد الإدارة العامة ولم يتم عقده.

متابعة وتنسيق كافة برامج بناء القدرات لمختلف المديريات المعنية، حيث تم عمل سياسة للاحتياجات التدريبية وهي قيد الإعداد لغاية الاعتماد.

الهدف 3.2: تعزيز برامج بناء قدرات العاملين في وزارة الصحة وربطها بالتطوير المهني المستمر للتخصصات ذات العلاقة

أهم الإنجازات:

تم خلال عام 2023 تحقيق العديد من الانجازات في البرامج والمشاريع الواردة في الخطة التنفيذية لمديرية التعليم والتدريب الطبي والمنبثقة عن الخطة الاستراتيجية لوزارة الصحة 2023-2025، فضمن مشروع التوسع في تخصصات الاقامة للأطباء العاملين في وزارة الصحة خاصة طب الاسرة وزيادة كفاءة الكوادر الطبية العاملة في الوزارة مما يضمن تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة، فقد تم في العام 2023 قبول 493 في برامج الإقامة المختلفة؛ بواقع 72 في برنامج طب الأسرة، 60 طبيب

عدد المبتعثين للتخصصات الأساسية والفرعية، إضافةً إلى أن أكثر من 2000 من الكوادر الصحية تم تدريبها على برنامج الإنعاش القلبي الرئوي.

وضمن مشروع التوسع في برنامج الاقامة بإلحاق الأطباء ببرنامج الاقامة لطب الاسرة وتأهيل الطب العام، يهدف هذا المشروع إلى التوسع في تخصصات الإقامة للأطباء العاملين في وزارة الصحة (طب الاسرة)، إضافة الى تأهيل الطب العام، من خلال إلحاق الأطباء العامين في دبلوم الرعاية الصحية الأولية والدبلوم المهني لطب الاسرة، حيث تم إلحاق 25 من الأطباء العاملين في الوزارة لدبلوم الرعاية الصحية الأولية، وتم إلحاق 4 من الأطباء العاملين في وزارة الصحة للدبلوم المهني لطب الأسرة.

مشروع الإنعاش القلبي الرئوي المعتمد من قبل جمعية القلب الامريكية (برامج دعم الحياة)، حيث تم تدريب 10,883 من الكوادر الصحية العاملة في وزارة الصحة على مختلف برامج دعم الحياة، عدد الشهادات المعتمدة من قبل جمعية القلب الامريكية (5,949).

كما بلغت عدد الشهادات المعتمدة من قبل وزارة الصحة (4,934) على البرامج (ACLS, PALS, NRP, TOT ,BLS). وضمن مشروع إلحاق عدد من الكوادر الطبية والفنية في بعثات ودورات ومؤتمرات، تم إيفاد 7,128 موظف في بعثات ودورات ومؤتمرات، كالتالي؛ 5,537 دورة، و1,510 مؤتمر، 81 بعثة.

الهدف 3.3: تطوير البيئة التعليمية والتدريبية المناسبة في مختلف مرافق وزارة الصحة للتعليم والتدريب

أهم الإنجازات:

برنامج الكليات التابعة للوزارة (التمريض والقبالة والمهن الطبية المساندة)، تم إلحاق 536 طالباً للدراسة بالكليات التابعة للوزارة (كلية رفيدة الأسلمية وكلية نسبة المازنية).

مشروع إلحاق أطباء الامتياز للتدريب ضمن مرافق وزارة الصحة، تم إلحاق 1,872 طبيب للتدريب (سنة الامتياز) ضمن مرافق وزارة الصحة.

مشروع تدريب طلاب الجامعات والخريجين ضمن مرافق وزارة الصحة، حيث تم تدريب 31,946 من طلاب الجامعات والكليات والخريجين ضمن مرافق وزارة الصحة.

الهدف 3.4: تعزيز البيئة الداعمة لتوفير الاختصاصات الفرعية المطلوبة

أهم الإنجازات:

بناءً على تنفيذ توصيات اللجنة العلمية من المجلس الطبي الأردني وتحقيقاً للاشتراطات المطلوبة لغايات التدريب في مستشفيات وزارة الصحة، وبهدف توفير خدمات طبية جديدة في عدة مستشفيات تسهم في تحسين الحالة الصحية للمجتمع، وذلك من خلال تدريب أطباء الاختصاص العاملين في الوزارة للحصول على شهادة الاختصاص العُليا (البورد الأردني) للتخصصات الطبية الفرعية تم اعتماد 5 تخصصات فرعية جديدة في العام 2022 و3 تخصصات في العام 2023 (أمراض القلب والشرايين في مستشفى الأمير حمزة، أمراض الجهاز الهضمي والبنكرياس وجراحة الأوعية الدموية في مستشفى البشير)، أما فيما يخص اختصاص جراحة الكبد والبنكرياس في مستشفى البشير، فلا يزال ضمن مرحلة التقييم، واختصاص امراض الجهاز الهضمي في مستشفى حمزة يجري العمل حالياً على تصويب الأوضاع للحصول على الاعتماد.

الجدول أدناه يوضح تقسيم التخصصات وأعداد الأطباء الملتحقين.

التخصص الفرعي	العدد	التخصص الفرعي	العدد
أمراض صدرية	1	**تصوير الثدي**	1
عناية حثيثة للكبار	8	**تنفسية أطفال**	1
أمراض جهاز هضمي وكبد	3	**جراحة أطفال**	4
أمراض غدد صماء وسكري	2	**جراحة ترميم وتجميل**	2
أمراض القلب والشرايين	7	**جراحة الشبكية/عيون**	1
أمراض دم أطفال	1	**داء الزرق/عيون**	1
أمراض الدم والاورام	1	**جراحة الغدد الصماء**	1
خداج أطفال	3	**طب الألم**	2
غدد أطفال	1	**طب أورام حادة (خارجي)**	1
أمراض الدماغ والأعصاب	2	**جراحة الكبد والبنكرياس (خارجي)**	1

الجدول رقم (3): عدد الأطباء الملتحقين في اختصاصات طبية فرعية خلال عام 2023

المحور الرابع: البنية التحتية والتزويد

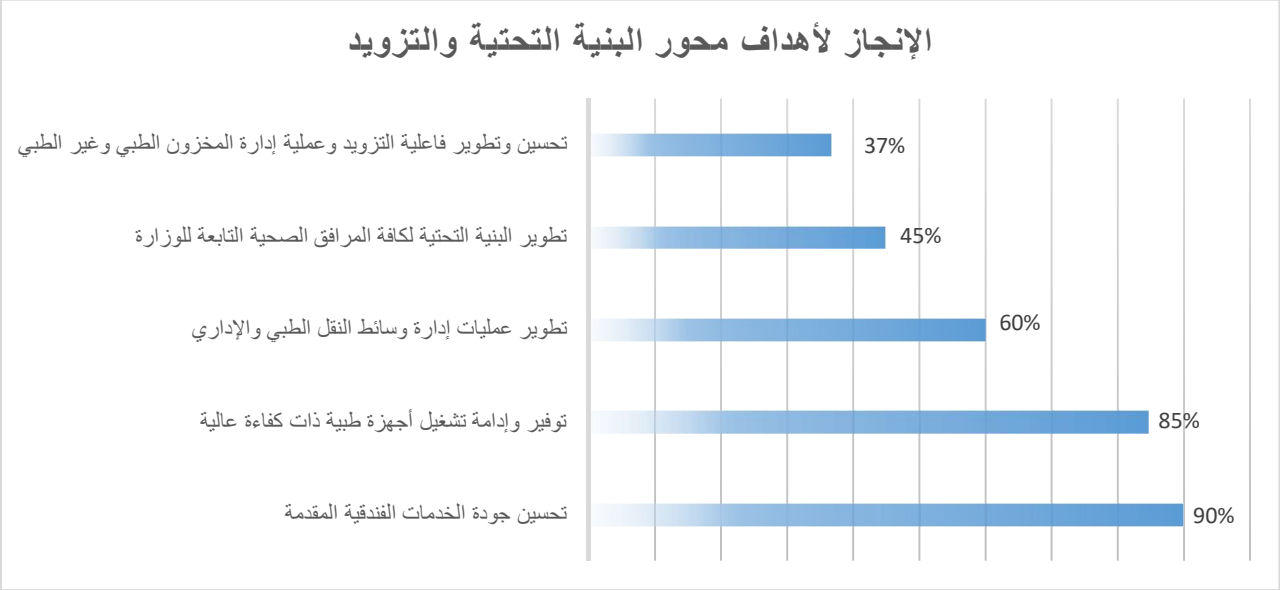
الهدف الاستراتيجي للمحور:

تطوير وزيادة كفاءة وفاعلية إدارة البنية التحتية والتزويد وضمان استدامتها.

ويندرج تحت هذا المحور مجموعة من الأهداف الفرعية وهي:

- تطوير البنية التحتية لكافة المرافق الصحية التابعة للوزارة.
- تحسين جودة الخدمات الفندقية المقدمة.
- توفير وإدامة تشغيل أجهزة طبية ذات كفاءة عالية.
- تطوير عمليات إدارة وسائط النقل الطبي والإداري.
- تحسين وتطوير فاعلية التزويد وعملية إدارة المخزون الطبي وغير الطبي

المخطط البياني تالياً يبين النسب المئوية لإنجاز الأهداف الفرعية السابقة الذكر.



الشكل رقم (4): نسبة إنجاز الأهداف الفرعية لمحور البنية التحتية والتزويد

الهدف 4.1: تطوير البنية التحتية لكافة المرافق الصحية التابعة للوزارة

أهم الإنجازات:

تقوم المديرية بالتنسيق والمتابعة مع مديريات وزارة الصحة بكافة محافظات المملكة لضمان استكمال المشاريع المطلوبة كما يجب من أعمال صيانة وإدامة، وأعمال إعادة تأهيل المبنى القائم، أو توسعة المبنى القائم. حيث يبلغ عدد العطاءات المطروحة من قبل المديرية 72عطاء تغطي كامل المملكة ومن كافة الأعمال (21 عطاء إدامة صيانة للمستشفيات و51 عطاء صيانة للمباني التابعة للوزارة)، وتقوم بمتابعة مشاريع إنشاء المباني الجديدة التابعة لوزارة الصحة مع وزارة الأشغال العامة والإسكان بكامل مراحل المشروع (من دراسات وطرح العطاءات والإشراف على التنفيذ والاستلام)، حيث يبلغ عدد المشاريع بالتعاون مع وزارة الأشغال العامة والإسكان: 26 مشروع جاهز لطرح عطاء التنفيذ ويوجد 10 مشاريع قيد التنفيذ. كما تقوم مديرية الأبنية والصيانة بمتابعة عمليات شراء الأراضي لغايات إنشاء مراكز صحية جديدة عليها، حيث تقوم بمتابعة ما يقارب 8 قطع أراضي لغاية الآن في كافة المملكة.

تم الانتهاء من مرحلة دراسات وتصميم مركز المحاكاة تمهيداً لإنشاء مركز للتميز والابتكار في محاكاة الرعاية الصحية بهدف تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة وسلامة المرضى والتعليم والتدريب والبحث العلمي.

كما يتم تطوير وتحديث مستشفيات البشير حيث تهدف هذه الاولوية الى رفع جودة وشمولية الخدمات الصحية المقدمة في مستشفيات البشير مما يساهم في التسهيل على متلقي الخدمة الحصول على الخدمات الصحية في مرافق المستشفى وزيادة رضاهم عن الخدمة المقدمة، كما ويساهم في تحقيق الوفر المالي من خلال خفض التحويلات إلى المرافق خارج وزارة الصحة.

تم الانتهاء من إعداد المرحلة الاولى من المخطط الشمولي لمستشفى البشير، وطرح العطاء للتوسع بالعيادات المتخصصة لجراحة القلب في المستشفى، وسيتم خلال عام 2024 البدء بتنفيذ مبنى جديد للنسائية والتوليد، وإعادة تأهيل مبنى الحروق ومبنى الاسنان والجلدية والقيام بصيانة عامة للمستشفى واستحداث مبنى للكراجات متعدد الطوابق ووضع خطة مرورية للمستشفى.

الهدف 4.2: تحسين جودة الخدمات الفندقية المقدمة

أهم الإنجازات:

ولتحسين جودة الخدمات الفندقية تم إنجاز مجموعة من البرامج والأنشطة مثل؛ شمول جميع مواقع الوزارة بعطاءات الخدمات الفندقية والأمن والحماية. وإجراء تعديلات على شروط ومواصفات عطاءات الخدمات والإعاشة بما يخدم المصلحة العامة. كما وتم إعداد الدراسات والإحصاءات اللازمة لمختلف أنواع العطاءات لتزويد متخذي القرار بالمعلومات الدقيقة عند الطلب.

البرامج المتأخرة والمبررات:

تأخر صرف المستحقات المالية الخاصة ببعض الشركات المنفذة للعمل في المواقع المستفيدة المختلفة وذلك بسبب عدم رصد المخصصات الكافية.

الهدف 4.3: توفير وإدامة تشغيل أجهزة طبية ذات كفاءة عالية

أهم الإنجازات:

وبهدف توفير وإدامة تشغيل الأجهزة الطبية ذات الكفاءة العالية تم تحقيق جاهزية الأجهزة الطبية العائدة لمستشفيات ومراكز وزارة الصحة بنسبة 95%. كما تم طرح عطاءات مركزية واللامركزية بالقيمة المرصودة لها. وتوفير أجهزة ومعدات طبية ذات كفاءة عالية وفقاً للاحتياجات الفعلية لمستشفيات ومراكز وزارة الصحة وبما يحقق استغلال فعّال للمخصصات المالية من منح، وقروض، ومخصصات من الموازنة.

إضافةً إلى تدريب كوادر طبية وتمريضية بواقع 3 دورات تدريبية و7 دورات هندسية.

شراء قطع غيار الأجهزة الطبية بقيمة (2,555,000) دينار أردني، مع التركيز على المحافظة على تكاليف خدمة الأجهزة الطبية في كافة مواقع وزارة الصحة وبما لا يزيد عن 9% من قيمة الأجهزة الطبية. وتجديد عقد الاعتمادية لشهادة الجودة.

البرامج المتأخرة والمبررات:

تجهيز مستشفى الأميرة بسمة الجديد، وذلك بسبب عدم وجود مخصصات مالية لطرح عطاءات لمستشفى بسمة الجديد لعام 2023، حيث يتم طرح عطاءات الأجهزة الطبية لمستشفى بسمة الجديد بحيث يتم التزامن مع افتتاحه.

الهدف 4.4: تطوير عمليات إدارة وسائط النقل الطبي والإداري

أهم الإنجازات:

مشروع إدامة عمل وصيانة المركبات الموجودة، حيث تم إدامة عمل الصيانة اللازمة للمركبات العاملة في وزارة الصحة وعددها الإجمالي 774 مركبة، وذلك عن طريق الشركات الوكيلة والكراجات ومشغل مديرية النقل، إضافة إلى فرق الصيانة المشكلة لهذه الغاية من فني مديرية النقل، وتأمينها بالزيوت والإطارات والبطاريات اللازمة عن طريق عطاءات الإطارات والزيوت والبطاريات والتأمين، وجميعها عطاءات مركزية لجميع الوزارات والمؤسسات وتصدر عن طريق دائرة المشتريات الحكومية، ومخصصاتها ضمن النفقات الجارية، إضافة إلى تأمين المركبات من خلال عطاء التأمين الشامل.

البرامج المتأخرة والمبررات:

مشروع تعزيز أسطول النقل بمركبات جديدة حسب الاحتياج، حيث يتم متابعة عطاءات السيارات المخصصة لوزارة الصحة وحسب المرصود في الموازنة الرأسمالية للوزارة وعن طريق دائرة المشتريات الحكومية ومديرية المشتريات والتزويد. ويعود سبب التأخر في هذا البرنامج إلى أن إجراءات شراء المركبات تتطلب الحصول على موافقات واجراءات تتطلب مدة زمنية طويلة.

الهدف 4.5: تحسين وتطوير فاعلية التزويد وعملية إدارة المخزون الطبي وغير الطبي

أهم الإنجازات:

ضمن مشروع زيادة المساحات التخزينية المناسبة، وإنشاء مستودعات مركزية جديدة في عمان بكامل الإمكانيات، تم تحديد موقع المستودعات الجديدة وتحديد الأعداد والمساحات والظروف التخزين وتقسيماتها الداخلية، وتم عمل فحص للتربة لموقع المستودع الجديد وتجهيز المواصفات والشروط للمستودع الجديد، وطرح العطاء وتجهيز مراحل إحالة العطاء للمستودع الجديد، وتم البدء في أعمال التنفيذ لمستودع جديد من قبل المتعهد.

وضمن برنامج تحديث واستحداث سياسات التزويد والتخزين والعمليات ومراجعة الانظمة والتعليمات ذات الصلة، تم دراسة السياسات الحالية المتوفرة والسياسات التي يجب تحديثها والسياسات التي يجب استحداثها، واعتماد السياسات الجديدة ومتابعة تطبيق السياسات.

استكمال وتفعيل الربط الالكتروني بين مديرية المشتريات والتزويد والمستشفيات والمديريات والمراكز الصحية، حيث تم تحديد المستشفيات والمراكز التي سيتم ربطها الكترونياً مع مديرية المشتريات والتزويد. واستكمال عملية الحوسبة لمديرية المشتريات والتزويد، من خلال دراسة احتياج مديرية المشتريات والتزويد من معدات وأجهزة وتكنولوجيا المعلومات، وشراء معدات وأجهزة حاسوب وتكنولوجيا المعلومات.

كما يتم العمل على تنفيذ مشروع تعزيز سلاسل التزويد بهدف توفير إدارة فعالة للمخزون الطبي وغير الطبي، وتحسين الظروف التخزينية وتحسين الرصد المبكر لنقص المخزون والمساهمة في خفض الهدر وبالتالي تلبية احتياجات المرضى بكفاءة كما ويهدف الى رفع كفاءة وفاعلية النقل ضمن سلاسل التزويد، حيث يجري العمل على انشاء المستودع الطبي الحديث وتوريد الاجهزة والمعدات اللازمة مثل السيارات المبردة وغرف التبريد وصيانة المستودعات في إقليمي الشمال والجنوب والربط الإلكتروني ما بين المخزن الرئيسي وإدارة مستشفيات البشير كمرحلة أولى.

كما تم تطوير منظومة وسائط النقل وزيادة عددها، من خلال شراء مركبات مبردة متخصصة بنقل السلع والمواد الطبية.

وضمن برنامج تفعيل وتطوير إدامة المخزون الاستراتيجي من الأدوية والمستلزمات الطبية، تم تشكيل لجنة لتحديد قائمة وكميات المخزون الاستراتيجي.

البرامج المتأخرة والمبررات:

رفع كفاءة العاملين في برامج سلسلة التزويد والتوريد والتنبؤ بالطلب، وزيادة أعداد الكوادر العاملة في سلسلة التوريد.

استكمال وتفعيل الربط الالكتروني بين مديرية المشتريات والتزويد والمستشفيات والمديريات والمراكز الصحية.

تطوير منظومة وسائط النقل وزيادة عددها، وتطوير أنظمة إدارة المخزون، وتفعيل وتطوير إدامة المخزون الاستراتيجي من الأدوية والمستلزمات الطبية.

وذلك بسبب البطء في تنفيذ المرحلة الاولى من تنفيذ المشاريع والمرتبطة بالموافقات اللازمة من الجهة المانحة، والنقص في أعداد الكوادر المدربة والمؤهلة.

المحور الخامس: التمويل والتغطية التأمينية والإدارة المالية

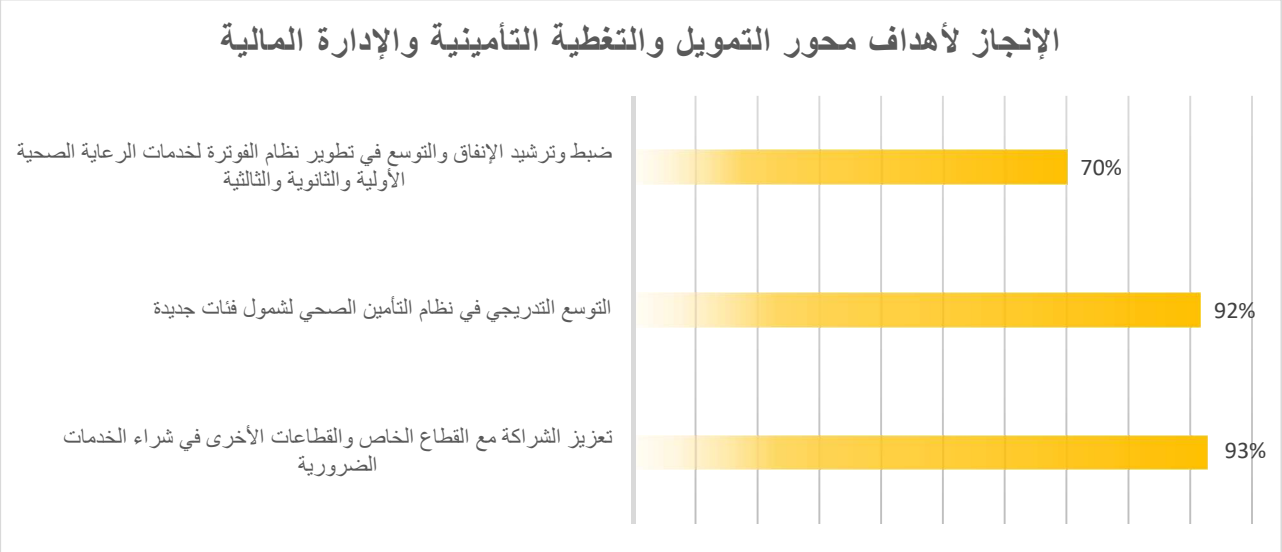
الهدف الاستراتيجي للمحور:

التوسع في التغطية التأمينية وزيادة كفاءة وفاعلية إدارة الموارد المالية.

ويندرج تحت هذا المحور مجموعة من الأهداف الفرعية وهي:

- ضبط وترشيد الانفاق والتوسع في تطوير نظام الفوترة لخدمات الرعاية الصحية الأولية والثانوية والثالثية
- تعزيز الشراكة مع القطاع الخاص والقطاعات الأخرى في شراء الخدمات الضرورية
- التوسع التدريجي في نظام التأمين الصحي لشمول فئات جديدة.

الرسم البياني أدناه يوضح الاهداف الفرعية ضمن المحور الخامس ونسب الإنجاز لكل منها.



الشكل رقم (5): نسبة إنجاز الأهداف الفرعية لمحور التمويل والتغطية التأمينية والإدارة المالية

الهدف 5.1: ضبط وترشيد الانفاق والتوسع في تطوير نظام الفوترة لخدمات الرعاية الصحية الاولية والثانوية والثالثية

أهم الإنجازات:

بلغ عدد المستشفيات التي تطبق نظام الفوترة 7 مستشفيات، أما المراكز الصحية فبلغت 4 مراكز تطبق النظام، ويجري حالياً العمل على تطبيق نظام فوترة جديد بالتعاون مع شركة الحوسبة الصحية حكيم ومن المتوقع تطبيقه في الربع الثالث لعام 2024.

تم إعداد دراسة إعادة توزيع نفقات القطاع الصحي لتخصيص المزيد من الميزانيات للرعاية الوقائية والأولية وفق نسبة تتزايد تدريجيا، وتنفيذ توصيات هذه الدراسة مثل توفير الادوية اللازمة لعلاج الامراض المزمنة في المراكز الصحية، والتوسع في برامج الوقاية من الأمراض مثل برامج الحد من انتشار التدخين، وبرامج الصحة النفسية.

تم العمل على إعداد موازنة الوزارة لعام 2024 بالتعميم على إدارات ومديريات الوزارة للتزويد بالاحتياجات الفعلية لعام 2024 والتأشيري لعام 2025 – 2026 لنتمكن من رصدها بالموازنة ووضع الأولويات ورفعها إلى دائرة الموازنة العامة.

تقييم التكنولوجيا الصحية والذي يعرف بأنه التقييم الممنهج لخصائص وفعالية وتأثير التكنولوجيا والإجراءات الصحية والتي تشمل مقارنة الفعالية بالتكاليف. والهدف من عملية التقييم هي إفادة صنع القرار والسياسة الصحية لتحقيق التوزيع الأمثل للموارد المالية المحدودة على التكنولوجيا والإجراءات الصحية.

ويتم العمل حاليا على تنفيذ بنود خارطة الطريق والتي تشتمل على:

- بناء القدرات للعاملين.
- التمويل: حيث تم البدء بالعمل على إعداد مسودة التشريع اللازم لاستيفاء أجور بدل دراسات الجدوى الاقتصادية. (بالاستفادة من تجربة الخدمات الطبية والتجارب العالمية).
- مأسسة تقييم التكنولوجيا الصحية على المستوى الوطني: حيث تم تشكيل لجان وطنية متعددة القطاعات لتقييم الأدوية الجديدة، والأجهزة والمستهلكات الطبية، والسياسات الصحية وبرامج الصحة العامة بهدف الخروج بتوصيات مشتركة على مستوى القطاع العام.
- تحديد نطاق العمل.
- معايير القرار: تم اعداد مسودة أولية لأسس إقرار الأدوية الجديدة في وزارة الصحة والمسودة حالياَ قيد المراجعة.
- الجودة والشفافية: تم بدء العمل على إعداد الدليل الارشادي الموحد لتقييم التكنولوجيا الصحية.
- البيانات المحلية: تم الاجتماع مع شركة حكيم لمناقشة آلية الاستفادة من البيانات لديهم في عملية تقييم التكنولوجيا الصحية، وتتم عمليات تقييم التكنولوجيا الصحية حالياً بناءً على محاكاة النموذج الاقتصادي (Economic model) على البيانات المحلية.

الهدف 5.2: تعزيز الشراكة مع القطاع الخاص والقطاعات الأخرى في شراء الخدمات الضرورية

أهم الإنجازات:

ضمن برنامج تطوير وتفعيل الشراكات مع الجهات الأكاديمية والمنظمات الدولية والمحلية، تم عقد 6 اتفاقيات مع الجامعات، واتفاقيتين مع القطاع الخاص، و8 اتفاقيات لتعزيز تقديم الخدمات الصحية من خلال الشركاء.

تم التوسع في استخدام أنظمة الطاقة البديلة في 46 موقع، والاستمرارية بالاستفادة من كميات الطاقة المولدة من محطة جنوب عمان في 33 موقع صحي منهم (15 مستشفى و14 مركز صحي، مركز تأهيل المدمنين، مستشفى الكرامة للتأهيل النفسي)، و14 موقع من مشروع صندوق تشجيع الطاقة موزعة بالتساوي بين شمال وجنوب المملكة.

كما تم شراء خدمات 350 من الكوادر الصحية ضمن برنامج الاستثمار في شراء الخدمات المهنية الضرورية النادرة والمتميزة.

الهدف 5.3: التوسع التدريجي في نظام التأمين الصحي لشمول فئات جديدة

أهم الإنجازات:

فيما يخص مشروع إطلاق التأمين الصحي الاجتماعي، تم تشكيل لجنة لإعداد مقترح أسس وتعليمات التأمين الصحي الاجتماعي والسير بإجراءات مناقشته واعتماده مع الجهات الشريكة.

مشروع زيادة أعداد الحاصلين على تأمين صحي مدني فئة "منتفعي صندوق المعونة الوطنية"، ويهدف هذا المشروع إلى زيادة أعداد الحاصلين على تأمين صحي مدني فئة "صندوق المعونة الوطنية" وتم إنجاز المشروع بنسبة 100% وكان سير العمل يتماشى مع الأنشطة التفصيلية الخاصة بالمشروع والواردة في الخطة التنفيذية.

ضمن مشروع إعداد حزمة منافع التغطية الصحية الشاملة، والذي يهدف هذا المشروع الى تحديد قائمة الخدمات الصحية التي سوف يتم العمل على تقديمها عند تحقيق التغطية الصحية الشاملة ودراسة تكلفتها. وتم انجاز المشروع بالتعاون مع مكتب منظمة الصحة العالمية حيث تم تشكيل العديد من الفرق الفنية لدراسة الخدمات الصحية المقدمة في كافة الحقول الطبية وتم تشكيل لجنة استشارية وطنية للإشراف على العمل. وتم أيضاً دراسة تكلفة حزمة المنافع ودراسة التكلفة التقديرية لها خلال الأعوام القادمة ولغاية عام 2030.

مشروع تقييم القدرات المؤسسية لإدارة التأمين الصحي، حيث يهدف هذا المشروع الى تقييم وتحليل الوضع الحالي لإدارة التأمين الصحي وتحليل الفجوات ووضع خارطة طريق لمعالجة الفجوات وتحسين الأداء. تم إنجاز هذا المشروع بنسبة 100% وكان ذلك بالتعاون مع مكتب منظمة الصحة العالمية في الأردن.

مشروع إعداد خارطة الطريق لتحقيق التغطية الصحية الشاملة، يهدف هذا المشروع الى تحديد الأهداف والاستراتيجيات التي يجب العمل على تنفيذها لتحقيق التغطية الصحية الشاملة

وتتضمن خارطة طريق التغطية الصحية الشاملة 8 محاور أساسية وهي:

- الحوكمة
- توسيع نطاق وظائف الصحة العامة من خلال تعزيز الجاهزية والاستجابة للأزمات
- تعزيز الرعاية الصحية الأولية
- تحسين جودة خدمات الرعاية الصحية
- ضمان الاستدامة المالية للرعاية الصحية
- تعزيز الموارد البشرية الصحية
- إنشاء نظام معلومات صحية مترابط
- دمج المشاركة المجتمعية في صنع السياسات الصحية

البرامج المتأخرة والمبررات:

مشروع إصدار وتجديد بطاقات التأمين الصحي إلكترونياً (المرحلة الثانية)، بسبب وجود تعديلات تشريعية جوهرية على نظام إصدار وتجديد البطاقات وبانتظار الانتهاء منها بشكل كامل حتى يتم عكسها إلكترونياً بحيث لا يترتب كلف مالية إضافية عند كل تعديل.

المحور السادس: إدارة التحول الرقمي وأنظمة المعلومات

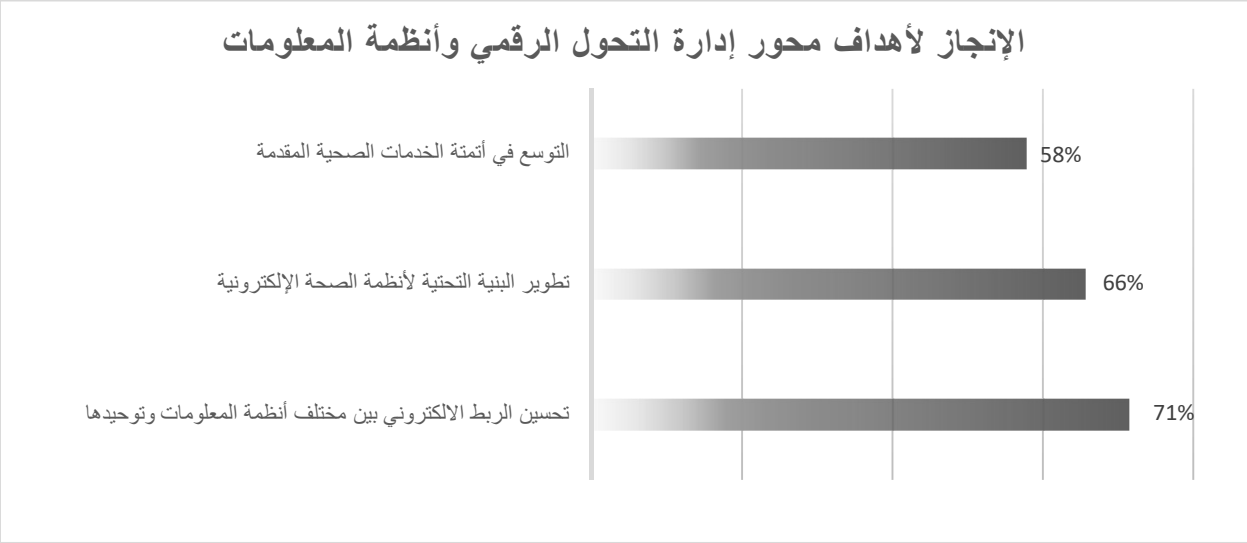
الهدف الاستراتيجي للمحور:

زيادة كفاءة وفاعلية التحول الرقمي وتكنولوجيا المعلومات.

ويندرج تحت هذا المحور مجموعة من الأهداف الفرعية وهي:

- التوسع في أتمتة الخدمات الصحية المقدمة
- تطوير البنية التحتية لأنظمة الصحة الإلكترونية.
- تحسين الربط الالكتروني بين مختلف أنظمة المعلومات وتوحيدها.

الرسم البياني أدناه يوضح الاهداف الفرعية ضمن المحور السادس ونسب الإنجاز لكل منها.



الشكل رقم (6): نسبة إنجاز الأهداف الفرعية لمحور إدارة التحول الرقمي وأنظمة المعلومات

الهدف 6.1: التوسع في أتمتة الخدمات الصحية المقدمة

أهم الإنجازات:

استخدام الذكاء الاصطناعي في القطاع الصحي، هذا البرنامج مقرّ ضمن الخطة الاستراتيجية الأردنية للذكاء الاصطناعي 2023-2027 وقد شملت 4 مشاريع باستخدام الذكاء الاصطناعي لوزارة الصحة وستنفذ خلال 2024-2025، حيث تم قياس مدى جاهزية وزارة الصحة لاستخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي، وتم عقد عدة ورشات عبر الانترنت لتوعية الموظفين بأهمية استخدام الذكاء الاصطناعي، وتم تجهيز وثائق العطاء وإنجاز الدراسة الفنية لتحديث منصة المطاعيم وتوسيع نطاق عملها علما بأنها أحد أنشطة الذكاء الاصطناعي.

إضافةً إلى تطوير تشريعات لمشاركة وتبادل البيانات الصحية وأمن البيانات والخصوصية والتخزين، بناءً على التنسيق مع منظمة الصحة العالمية سيتم البدء بالعمل عليها في عام 2024 آخذين بعين الاعتبار إمكانية الاستفادة من مخرجات مشروع البنك الدولي الخاص بتبادل البيانات الصحية.

التوسع في حوسبة المستشفيات والمراكز الصحية الأولية والشاملة، حيث تمرّ عملية الحوسبة ضمن خمسة مراحل وهي التعريف والتصميم والتطوير والتدريب والإطلاق، اعتماداً على الخطة التفصيلية المقرّة من قبل اللجنة التوجيهية في منتصف 2023، حيث من المتوقع أن يتم الانتهاء من تنفيذها في النصف الأول من عام 2024 آخذين بعين الاعتبار أنه تم إضافة 40 مركز صحي شامل وأولي في 2023/10 لحوسبتها ضمن المنحة الاسبانية.

استكمال حوسبة المديريات المركزية (بنك الدم، الأمراض الصدرية وصحة الوافدين (الفحص الطبي)، حيث تم إعداد وثائق عطاء حوسبة مديرية بنك الدم ومديرية الأمراض الصدرية وتم إرسالها إلى وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة للسير في إجراءات الحوسبة في عام 2024.

استكمال تطوير وتطبيق نظام الرصد الإلكتروني للأمراض JIERS، تم استحداث نموذج الرصد المبني على الحدث EBS وتم تطبيقه في 17 مركز تبليغ، إضافةً إلى تفعيل نظام الرصد الخاص بالأمراض الصدرية وصحة الوافدين وربطه بالمحافظات.

تم الانتهاء من أتمتة خدمات المرحلة الأولى من مشروع التطوير المهني المستمر (15) خدمة وهي حالياً في مرحلة الاعتماد والفحص من قبل المعنيين في وزارة الصحة ووزارة الاقتصاد الرقمي والريادة ومن المتوقع أن تكون جاهزة للاعتماد والاطلاق خلال شهر 2024/2. كما تم الانتهاء من العمل على تجهيز نظام داخلي خاص بعمل المجالس الصحية (Backend) بدلا من النظام المؤقتInterim System. وتم الانتهاء من العمل على تجهيز وثائق عطاء نظام الأرشفة الخاص بالمشروع وطرحه وتجري حالياً عملية الدراسة الفنية للعروض.

البدء بتطوير وتحديث نظام مديرية المشتريات والتزويد وإدارة المخزون والبنية التحتية التابعة لها (تطبيق نظام سلاسل التوريد (المرحلة الأولى))، تم تحديد احتياجات البنية التحتية لمديرية المشتريات والتزويد ومستودعات الشمال والجنوب (شبكة الحاسوب وأجهزة الكمبيوتر وتوابعها)، كما تم تحليل الوضع القائم في مديرية المشتريات والتزويد وإدارة مستشفيات البشير وشركة الحوسبة الصحية تمهيدا للسير في إجراءات تطوير نظام سلاسل التوريد مع الشركة المعنية على ان يتم الانتهاء منها في النصف الأول من عام 2024.

مشروع إنشاء المستشفى الافتراضي، تم تقييم البنية التحتية للموقع المقترح، وإعداد المخططات المعمارية، وتحديد نطاق المشروع في المرحلة الأولى.

خدمة التبليغ الالكتروني عن واقعة الولادة والوفاة، تم عقد عدة ورشات تدريبية لضباط الارتباط في مواقع متعددة وهي (24 مستشفى حكومي، مستشفى الجامعة، 22 مستشفى خاص).

خدمة أرشفة الوثائق الورقية في مبنى الوزارة، حيث تم إعداد وثائق العطاء وطرحه وعمل دراسة فنية وبانتظار صدور قرار الإحالة.

وبهدف تعزيز قدرات أمن المعلومات والأمن السيبراني، تم تركيب Firewall في 2023/5، وعقد 7 دورات متخصصة من قبل نقابة المهندسين والمركز الوطني للأمن السيبراني ومن عطاء Firewall.

البرامج المتأخرة والمبررات:

إعادة هندسة الإجراءات لخدمات ترخيص المهن والمؤسسات الصحية، حيث تم تطبيق توصيات إعادة هندسة الإجراءات لمديرية ترخيص المهن والمؤسسات الصحية والبالغ عددها (57 خدمة رئيسية)، ويعود السبب إلى تغيير القوانين والتشريعات والتعليمات.

تطوير خدمة ترخيص صيدلية، بسبب تعديل نطاق العمل من قبل قسم ترخيص المؤسسات الصحية.

الهدف 6.2: تطوير البنية التحتية لأنظمة الصحة الإلكترونية

أهم الإنجازات:

تم تركيب أنظمة المراقبة في مجموعة من المواقع الصحية؛ المراكز الصحية التابعة لمديريات صحة الطفيلة، وعجلون، والمفرق، بالإضافة إلى تركيب أنظمة الدوام المركزي في (مبنى الوزارة / مستشفى التوتنجي/مديرية صحة العاصمة).

تحديث وإدامة صيانة الأنظمة المحوسبة والبنية التحتية في المواقع الصحية، حيث تم تجهيز وثائق عطاء تحديث شبكات الحاسوب في عدة مواقع وطرح العطاء الخاص بتحديث الشبكات أكثر من مرة. وتم زيادة الفترة الزمنية لتوريد البضائع بسبب صعوبات الشحن أدى الى تأخر نسبة الإنجاز.

البرامج المتأخرة والمبررات:

استكمال تركيب أنظمة المراقبة (مراقبة الدوام والكاميرات) في المواقع الصحية (مديريات الصحة ومراكز صحية شاملة ومستشفيات)، وذلك بسبب تأخر الشركة في الانتهاء من برمجة كافة متطلبات وزارة الصحة الواردة في أصل العطاء، قامت إحدى الشركات في عام 2023 بالاعتراض على قرار الإحالة مما أدى الى تأخر تنفيذ عطاء البنية التحتية لحوالي 3 أشهر، وسيتم الانتهاء من تركيب وتفعيل نظام البصمة المركزي في المواقع الواردة في العطاء مع نهاية 2024.

الهدف 6.3: تحسين الربط الالكتروني بين مختلف أنظمة المعلومات وتوحيدها

أهم الإنجازات:

ربط المواقع الصحية من خلال شبكة الحكومة الآمنة (NBN)، حيث تم حصر المواقع التي ترغب الوزارة بربطها على الشبكة الحكومية الآمنة وتحديد الأولويات وتم ربط 50 موقع حتى نهاية عام 2023 وعليه يكون المجموع الكلي 92 موقع (18مستشفى و62 مركز صحي و12 مديرية صحة).

وضمن مشروع إنشاء مستودع شامل للبيانات DHIS2، تم تجهيز نماذج إحصائية خاصة بمديرية طب الأسنان وتجهيز لوحة قيادة dashboard، وتم تفعيل النظام الخاص بقسم الطب الطبيعي والتأهيل في مستشفى البشير. حيث تم إنجاز 56 نموذج إحصائي، وتجهيز 20 لوحة قيادة.

أتمتة وربط سجلات الأمراض Medical-Registries، تم طرح وإحالة عطاء أتمتة سجل التليف الكيسي وتم إحالته إلى شركة الحوسبة الصحية حكيم وسيتم الانتهاء من حوسبته في الربع الأول من عام 2024. وتم أتمتة سجل الولادات وسجل الوفيات.

تحديث وتطوير خارطة صحية يتم حالياً تجهيز البنية التحتية مثل تجهيز الخوادم على السحابة الحكومية وتم تنزيل النظام الأساسي وسيتم ربطه مع 4 أنظمة (الموارد البشرية، المشتريات والتزويد، المعلومات الأساسية، الهندسة الطبية) (للنظام الالكتروني) في وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة.

البرامج المتأخرة والتحديات:

التوسع في إنشاء مستودع شامل للبيانات DHIS2، وذلك لحاجة الفريق لبناء قدراته للتعامل مع مستودع البيانات الخاص بعملية ربط الأنظمة الموجودة عليه والأنظمة الموجودة خارج المستودع.

استكمال تطبيق الأنظمة الحكومية الموحدة وتفعيل الربط البيني بين الوزارات والمؤسسات، بسبب التغير الدائم لضباط الارتباط في نظام ترخيص السواقين وتتبع المركبات، وعدم تقيد ضباط الارتباط باستخدام نظام تتبع المركبات والتغيير المستمر في ضباط الارتباط.

المحور السابع: الأزمات والطوارئ

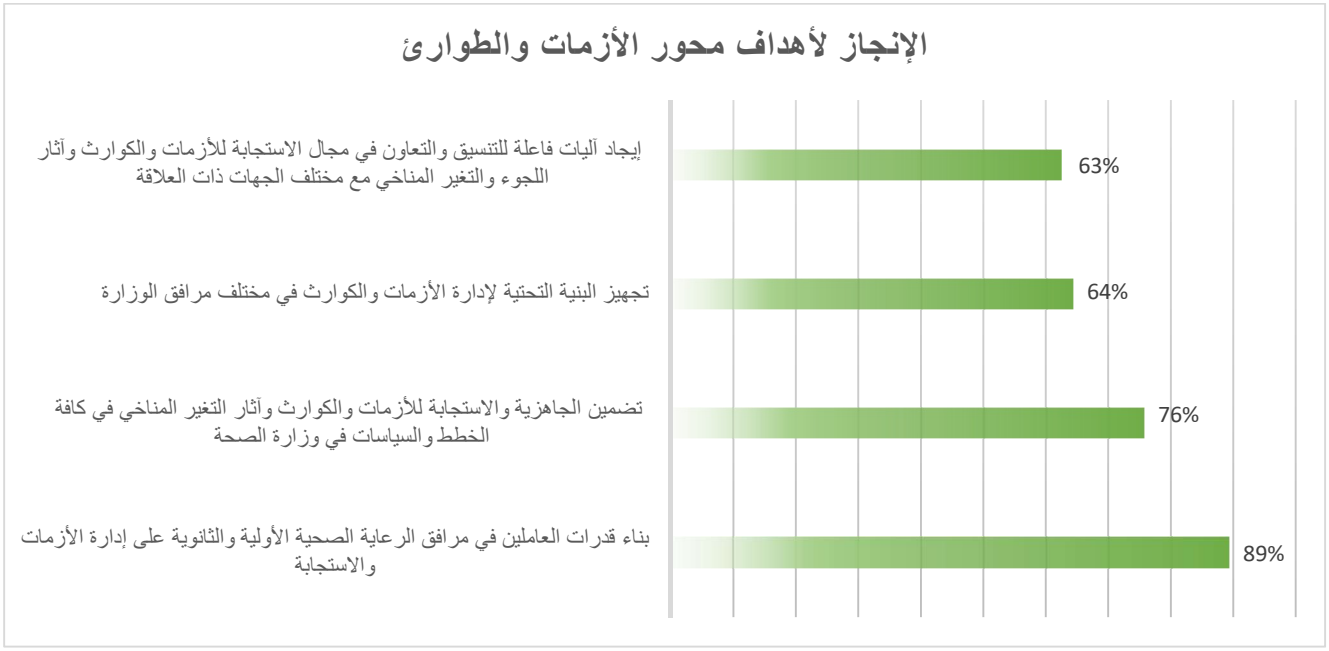
الهدف الاستراتيجي للمحور:

تحسين الجاهزية والاستجابة لإدارة الأزمات والكوارث وآثار اللجوء والتغير المناخي.

ويندرج تحت هذا المحور مجموعة من الأهداف الفرعية وهي:

- تضمين الجاهزية والاستجابة لإدارة الأزمات والكوارث وآثار التغير المناخي في كافة الخطط والسياسات في وزارة الصحة.
- بناء قدرات العاملين في مرافق الرعاية الصحية الأولية والثانية على إدارة الأزمات والاستجابة.
- تجهيز البنية التحتية لإدارة الأزمات والكوارث في مختلف مرافق الوزارة.
- إيجاد آليات فاعلة للتنسيق والتعاون في مجال الاستجابة للأزمات والكوارث وآثار اللجوء والتغير المناخي مع مختلف الجهات ذات العلاقة

الرسم البياني أدناه يوضح الاهداف الفرعية ضمن المحور السابع ونسب الإنجاز لكل منها.



الشكل رقم (7): نسبة إنجاز الأهداف الفرعية لمحور الأزمات والطوارئ

الهدف 7.1: تضمين الجاهزية والاستجابة لإدارة الأزمات والكوارث وآثار التغير المناخي في كافة الخطط والسياسات في وزارة الصحة

أهم الإنجازات:

تم وضع خطط استعداد متقدمة لمواجهة الأوضاع الطارئة، سواء كانت ناجمة عن أوبئة، أو كوارث طبيعية، أو حوادث صحية. حيث تم تحديث هذه الخطط بانتظام لضمان التماشي مع التطورات الصحية والتكنولوجية. ومنها:

- تحديث خطه الزلازل الخاصة بوزارة الصحة والمشاركة في تطوير الخطة الوطنية المنسقة للاستجابة للزلازل بمشاركة 34 جهة وطنية.
- الإطار الموحد لخطط الطوارئ في المستشفيات بمشاركة جميع الشركاء الوطنيين وتم توزيعها على 31 مستشفى.
- الإطار الموحد لخطط الطوارئ في مديريات الصحة وتم توزيع 14 خطة وهي قيد المتابعة.
- خطط الطوارئ الموحدة للمستشفيات وتجهيز ومراجعة قائمة المخاطر وعددهم 28.
- العمل على إعداد خطة وطنية جديدة لمواجهه الأوبئة.
- تحديث دليل تحديد هوية ضحايا الكوارث.
- تحديث وتطوير الخطة الوطنية المنسقة للتعامل مع المواد الخطرة الكيماوية والبيولوجية والإشعاعية والنووية (CBRN).
- عمل مسودة خطة استمرارية الأعمال.
- إصدار كتيب إدارة حالات طوارئ الصحة العامة.
- المشاركة في اعداد البروتوكول الوطني الموحد بخصوص إدارة النفايات الطبية.
- تحضير مسودة خطة الإصابات الجماعية.
- تم تحديث خطة الشتاء.
- تم تحديث وتطوير خطة السلامة العامة للمباني الرئيسية التابعة للوزارة وتم انجاز 8 زيارات اشرافية للمديريات بالإضافة الى 6 خطط تم ارسالها ومراجعتها.
- المشاركة في اعداد مسودة الخطة الوطنية المنسقة لإخلاء ومعالجة الإصابات من قطاع غزة.
- تم انجاز مسودة خطة الاصابات الجماعية بنسبة 75% وهي قيد الاعتماد.

نجحت المديرية في تعزيز التعاون الداخلي والدولي، حيث شاركت في التدريبات على المستوى الوطني وتدريبات على المستوى الدولي وبالإضافة للمشاركة في البرامج البحثية وورشات العمل، مما أسهم في تعزيز مكانة الوزارة كلاعب رئيسي على الساحة الوطنية والدولية على حد سواء.

ومن تلك التمارين على المستوى الوطني والدولي:

- تمرين درع الأردن \2 (سيناريو CBRN) وبالتعاون مع المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات وكافه الجهات الوطنية وبالتعاون مع وزارة الدفاع الأمريكية DTRA.
- تمرين درب الأمان \ 3 (سيناريو زلزال) وبالتعاون مع المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات وكافه الجهات الوطنية.
- مشروع الحوار المهني \ مشروع الاستعداد والتصدي للكوارث بين الدول الثلاث (الأردن، فلسطين، الجانب الآخر).
- تم اجراء 4 تمارين وهمية لفريق الاستجابة الطبية الطارئة في مختلف المناطق (الشمال، الوسط، الجنوب).

البرامج المتأخرة والتحديات:

فيما يخص الخطة الوطنية المحدثة لمواجهة الزلازل فقد تم مراجعتها وبانتظار توزيعها على الشركاء من قبل المركز الوطني للأمن وادارة الأزمات، بسبب تأخر اعتماد الخطط وتحديثها من قبل الشركاء الخارجيين.

لازالت مسودة خطة التعامل مع الأخطار الكيميائية والبيولوجية والاشعاعية والنووية قيد التحديث.

لازالت خطط الطوارئ الموحدة ذات المعايير الموحدة بحاجة إلى مراجعة من قبل المديريات.

الهدف 7.2: بناء قدرات العاملين في مرافق الرعاية الصحية الأولية والثانية على إدارة الأزمات والاستجابة

أهم الإنجازات:

بناء قدرات العاملين في مرافق الرعاية الصحة الاولية والثانوية على ادارة الازمات والاستجابة تم تدريب 107 من كوادر المستشفيات والمديريات على إدارة الازمات بالإضافة الى 82 موظف على مختلف مجالات إدارة الأزمات بما مجموعه 189.

وتم تدريب 26 مدير من مدراء المستشفيات والطواقم الإدارية و11 من كادر مديرية الازمات على إدارة الأزمات. وتم تدريب 40 شخص من كوادر فرق الاستجابة الطارئة على BLS،ACLS .

كما تم انجاز 5 زيارات ميدانية للتحقق من جاهزية المستشفيات للأزمات وتم إرسال 5 تقارير لنتائج دراسة مدى الجاهزية وتحديد أولويات التحسين، كما تم عمل زيارات ميدانية للمراكز الصحية وعددها 19 لمتابعة التحقق من خطة السلامة العامة.

الهدف 7.3: تجهيز البنية التحتية لإدارة الأزمات والكوارث في مختلف مرافق الوزارة

أهم الإنجازات:

شهد نظام الرصد والتنسيق للتعامل مع الحالات الطارئة تطوراً بتعزيز القدرة على الاستجابة الفورية من خلال مجموعات ضباط إدارة الازمات وتم اعتماد تقنيات حديثة وحلول ابتكارية لتعزيز الرصد والتحليل السريع للبيانات الصحية، حيث يرتبط مركز عمليات الطوارئ مع المستشفيات ومديريات الصحة من خلال 157 ضابط ارتباط للأزمات بواقع ضابطين لكل مؤسسة.

كما تم تجهيز 21 غرفة عمليات للأزمات في المستشفيات مع مركز عمليات الطوارئ الرئيسي من أصل 22 مستشفى.

البرامج المتأخرة والتحديات:

برنامج ربط مركز عمليات الطوارئ في وزارة الصحة مع جميع الجهات ذات العلاقة بواسطة نظام كوبرا من خلال المركز الوطني للأمن وادارة الازمات لم يتم انجازه.

الهدف 7.4: إيجاد آليات فاعلة للتنسيق والتعاون في مجال الاستجابة للأزمات والكوارث وآثار اللجوء والتغير المناخي مع مختلف الجهات ذات العلاقة

أهم الإنجازات:

تم تفعيل فرق استجابة للطوارئ الطبية (مركزية وطرفية) حيث تم إنشاء 19 فريق وتدريبهم على إدارة الأزمات والاستجابة للطوارئ كما تم انجاز أربع زيارات إشرافية للمستشفيات لمتابعة تجهيزات فرق الاستجابة الطبية (Emergency Medical Teams).

استحداث سياسة التعامل مع المشاريع الممولة من الجهات الخارجية.

بالإضافة إلى إعداد مسودة استراتيجية التغير المناخي.

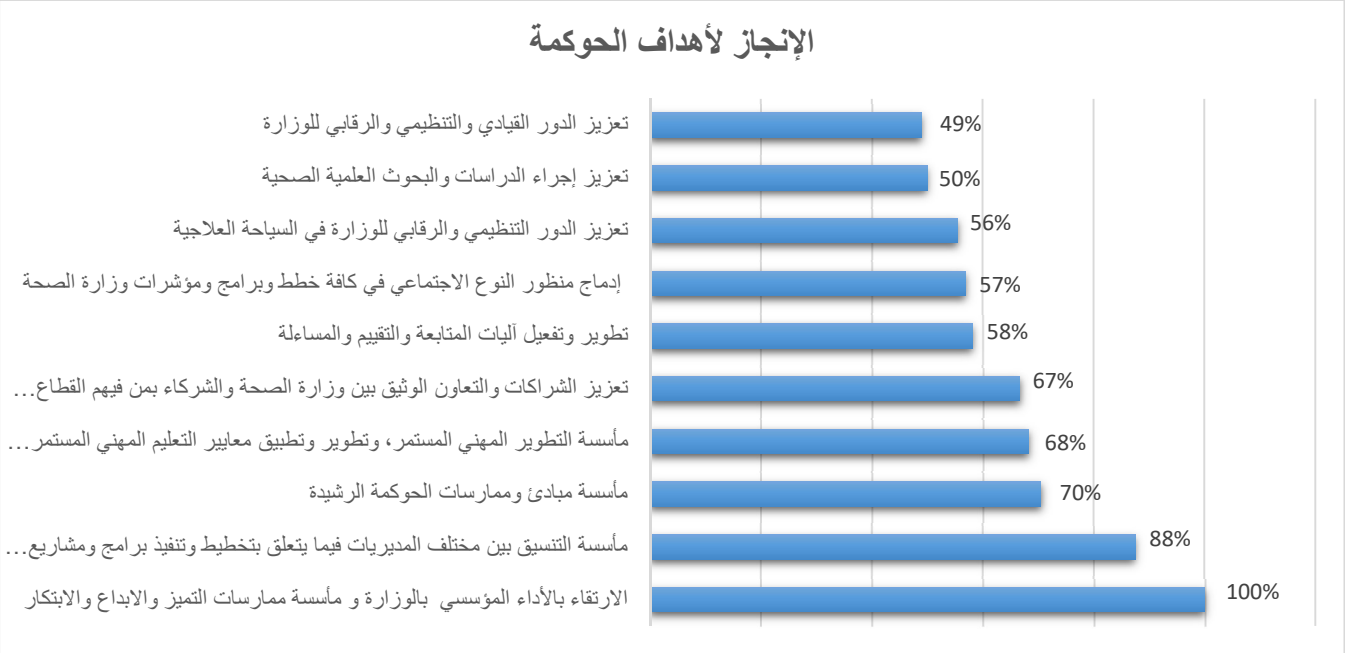
المحور الثامن: الحوكمة

الهدف الاستراتيجي للمحور:

تعظيم الحوكمة والدور الرقابي للوزارة.

ويندرج تحت هذا المحور مجموعة من الأهداف الفرعية وهي:

- مأسسة مبادئ وممارسات الحوكمة الرشيدة.
- ادماج منظور النوع الاجتماعي في كافة خطط وبرامج ومؤشرات وزارة الصحة
- تطوير وتفعيل آليات المتابعة والتقييم والمساءلة.
- تعزيز الدور القيادي والتنظيمي والرقابي للوزارة.
- تعزيز الدور التنظيمي والرقابي للوزارة في السياحة العلاجية.
- تعزيز إجراء الدراسات والبحوث العلمية الصحية.
- تعزيز الشراكات والتعاون الوثيق بين وزارة الصحة والشركاء بمن فيهم القطاع الخاص والجهات الأكاديمية والمنظمات الدولية والمحلية
- مأسسة التطوير المهني المستمر، وتطوير وتطبيق معايير التعليم المهني المستمر والاشراف عليها
- الارتقاء بالأداء المؤسسي بالوزارة ومأسسة ممارسات التميز والابداع والابتكار.
- مأسسة التنسيق بين مختلف المديريات فيما يتعلق بتخطيط وتنفيذ برامج ومشاريع الاستراتيجية.



الشكل رقم (8): نسبة إنجاز الأهداف الفرعية لمحور الحوكمة

الهدف 8.1 مأسسة مبادئ وممارسات الحوكمة الرشيدة

أهم الإنجازات:

إعداد استراتيجية الصحة الرقمية، حيث تم الانتهاء من العمل على المسودة في 2023 وسيتم اطلاقها في 2024/4.

مشروع تطوير وتحديث هياكل تنظيمية للمستشفيات، تم تطوير وتحديث الهياكل التنظيمية ل 30 مستشفى تابع لوزارة الصحة باستثناء مستشفى الأمير حمزة لخصوصيته. وتم استحداث وحدات خدمات الجمهور، وحدات التطوير المهني المستمر، ومساعدي المدير على الهيكل التنظيمي للمستشفيات.

مشروع تطوير وصف مهام ومسؤوليات الوحدات التنظيمية في الوزارة واعادة هيكلتها، تم تطوير وتحديث الهياكل التنظيمية ل60 وحدة تنظيمية اي ما يعادل 77% من الوحدات التنظيمية مع إعداد الأوصاف الوظيفية الخاصة بهذه الوحدات 2023. ومازال العمل جاريا لاستكمال تحديث وتطوير باقي الهياكل.

تفعيل نظام المعرفة الضمنية الالكتروني، تم عقد ورشة تعريفية بإدارة المعرفة، وتدريب ضباط الارتباط حول آلية حصر المعارف الصريحة، والمتابعة معهم بآلية التعبئة على نظام المعرفة الضمنية. وقد بلغ عدد الموظفين الذين تم إدخال بياناتهم على النظام ما يقارب 4,000 موظف/موظفة.

الهدف 8.2 ادماج منظور النوع الاجتماعي في كافة خطط وبرامج ومؤشرات وزارة الصحة

أهم الإنجازات:

يتم التجهيز لإعداد تقرير احتياجات النساء العاملات في الوزارة الصحة بالتعاون مع مشروع استدامة النظم الصحية المحلية (Local Health System Sustainability) حيث يتم العمل على إعداد أدوات جمع المعلومات لغاية إعداد التقرير من خلال تجهيز الاستبيان وأسئلة المجموعات المركزة والمقابلات الفردية.

كما يتم تجهيز قوائم الموظفين والموظفات التي سيتم التعامل معهم في جمع المعلومات من أجل إعداد تقرير احتياجات النساء العاملات بحيث تكون موزعة على جميع محافظات المملكة ومن جميع الفئات الوظيفية.

ويتم التجهيز لعقد برنامج تدريبي يستهدف ضباط ارتباط لإدماج المساواة بين الجنسين حول مهارات التدريب الأساسية ومهارات التخطيط والمتابعة المراعية للمساواة بين الجنسين وذلك لتأهيل مجموعة منهم للقيام بالتدريب حول مفهوم النوع الاجتماعي في الوزارة (سيتم تنفيذ هذا التدريب على دورتين وسيتم اعتباره من أنشطة التطوير المهني المستمر).

تم تدريب فريق موازنة مستجيبة للنوع الاجتماعي على تحليل البرامج الواردة في موازنة وزارة الصحة وفق دليل الموازنة المستجيبة للنوع الاجتماعي الذي تم إعداده من قبل دائرة الموازنة العامة، والبدء في تحليل برامج الموازنة.

البرامج المتأخرة والتحديات:

ضمن برنامج مراجعة كافة الاستراتيجيات والخطط والسياسات الصادرة عن وزارة الصحة لمعرفة مدى إدماج منظور النوع الاجتماعي فيها، سيتم العمل خلال عام 2024 لعكس منظور النوع الاجتماعي في الاستراتيجيات، والسياسات والخطط المعدّة.

الهدف 8.3 تطوير وتفعيل آليات المتابعة والتقييم والمساءلة

أهم الإنجازات:

تقوم مديرية الرقابة والتدقيق الداخلي بتشكيل فرق لزيارة المواقع للتأكد من مستوى الخدمات الصحية المقدمة، ونسبة امتثال المديريات المركزية والفرعية والمستشفيات للأنظمة والقوانين المعمول بها (تفعيل الرقابة الإدارية والفنية والمالية)، حيث تم تشكيل 198 لجنة وفرقة رقابية بهدف التأكد من امتثال المديريات والمستشفيات للتشريعات الناظمة. وضمن نفس البرنامج كانت قيمة المال المسترد لخزينة الدولة 264,107 دينار أردني.

وبهدف تطوير نظام قياس أداء مراكز الرعاية الصحية الأولية تم حوسبة 14 وحدة من وحدات اللجان الطبية العلاجية في المستشفيات في عام 2022.

إضافةً إلى استقبال الشكاوي عبر الوسائل التقليدية والإلكترونية والخط الساخن واتخاذ الإجراءات بخصوصها، حيث تم استقبال حوالي 2264 شكوى خلال عام 2023، وكان معدل وقت الاستجابة للشكوى حوالي 72 ساعة.

البرامج المتأخرة والتحديات:

إتمام إنجاز حوسبة المراكز الصحية وربطها الكترونيا مع قسم الإجازات المرضية، بسبب عدم توفر مخصصات مالية.

الهدف 8.4 تعزيز الدور القيادي والتنظيمي والرقابي للوزارة

أهم الإنجازات:

تم عقد اتفاقية بين وزارة الصحة والبريد الأردني لاستلام كافة معاملات مزاولات المهن الصحية وتسليمها عن طريق البريد وقد تم إصدار 18,093شهادات مزاولة مهن صحية للأردنيين 1,069 شهادة لغير الأردنيين بما مجموعه 19,162 شهادة مزاولة مهن. كما تم تعديل نظام ترخيص المختبرات الطبية الخاصة وهو أحد الأنظمة والتشريعات الخاصة بترخيص المهن والمؤسسات الصحية الاثني عشر نظام التي تحتاج لتعديل.

وضمن برنامج الرقابة والتفتيش على المؤسسات الصحية في القطاع الخاص، تم زيادة عدد الجولات الرقابية على المؤسسات الصحية الخاصة، ومخاطبة مديريات الصحة لزيادة عدد الجولات وإرسال التقارير التفتيشية بشكل دوري لضمان سير العمل بالشكل الصحيح واتخاذ الإجراءات اللازمة بناءً على نتائج هذه التقارير.

تم تعديل التشريعات الناظمة لمستشفى الأمير حمزة من أجل تعميمها على مستشفيات القطاع العام التي تنطبق عليها الأسس لتعزيز اللامركزية (استقلالية المستشفيات). وقد تم رفع هذه التعديلات ضمن القنوات التشريعية ليتم اعتمادها وتطبيقها.

ويتم العمل على إعداد استراتيجية تصف واقع حال القطاع الصحي في الأردن وتحليله وتحديد التحديات والأولويات والأهداف الكفيلة بالنهوض بالقطاع بشكل شمولي ما بين كافة القطاعات الصحية وبما يعزز من قدرته على تقديم الخدمة الصحية الكفؤة لكافة السكان.

كما يتم العمل لإنشاء مجلس يعنى باقتراح وإقرار السياسات والبرامج والخطط الاستراتيجية لكامل القطاع الصحي وتحديد أبرز التحديات واقتراح الحلول والبدائل لتجاوز المعيقات وتحقيق التنسيق والتكاملية ما بين المؤسسات الصحية وتعزيز التنافسية لضمان أفضل الخدمات الصحية المقدمة. ولقد تم رفع النظام من خلال القنوات التشريعية تمهيدا لإقراره.

البرامج المتأخرة والتحديات:

سيتم العمل لإيجاد تشريعات معدلة ومساندة لزراعة الأعضاء لإضافة تشريع وقانون خاص بزراعة الأعضاء.

الهدف 8.5 تعزيز الدور التنظيمي والرقابي للوزارة في السياحة العلاجية

أهم الإنجازات:

تم تحديث وتفعيل النافذة الإلكترونية الشاملة للسياحة العلاجية "منصة سلامتك[2]"، وتم التنسيق مع هيئة تنشيط السياحة من أجل إطلاق نسخة محدثة من منصة سلامتك بالإضافة إلى تحديد المتطلبات الفنية لجزء جديد في المنصة وهي إصدار التقارير الطبية مع QR codeو استبيان يقيس رضى متلقي الخدمة، علماً بأن نسبة رضا القادمين للعلاج في المملكة بلغ 75% لعام 2023.

ولتطوير قاعدة بيانات السياحة العلاجية، تم التوسع بقاعدة بيانات مرضى السياحة العلاجية لتضم 32 مستشفى لعام 2023 مقارنةً ب 28 مستشفى لعام 2022.

تم وضع خطة ومنهجية لعملية مراجعة الأسعار لغايات إعداد حزم علاجية ويجري العمل على اعتماد تسعيرها من النقابة ووزارة الصحة.

تم اعتماد وضع آلية وأسس وتعليمات لترخيص مراكز وعيادات سياحة استشفائية ومزاولة مهنة طب المنتجعات أو الطب

---

[2] منصة سلامتك

الاستشفائي، حيث تم مخاطبة الجهات المعنية بتعديل القانون وإضافة مصطلح "الطب الاستشفائي" وتم مخاطبة رئاسة الوزراء لغاية تعديل قانون الصحة العامة وإضافة مهنة الطب الاستشفائي وتمت الموافقة عليه من الرئاسة وتم تشكيل لجنة لعمل الاجتماعات لوضع الأسس والتعليمات الخاصة بترخيص مراكز أو منتجعات للسياحة الاستشفائية. وتشكيل لجنة لإعداد الأسس وجاري العمل على إصدارها.
كما تم اعداد مسودة استراتيجية وطنية للسياحة العلاجية بهدف تعزيز وتنمية القطاع السياحي الصحي في البلاد وتعزيز التعاون بين القطاعين الصحي (العام والخاص) والسياحي وتضمنت أربعة محاور أساسية، وهي؛ الحوكمة، بيئة جاذبة للاستثمار، التسويق والترويج، وخدمات طبية عالية الجودة.

البرامج المتأخرة والتحديات:

برنامج تحفيز الاستثمار في السياحة الاستشفائية، ودراسة تحفيز لتسويق الاردن كجهة عالمية للسياحة العلاجية، بسبب إحالة بعض المشاريع بوقت متأخر من السنة ضمن أعمال مديرية السياحة العلاجية والتي لم تكن مدرجة ضمن خطة المديرية، إضافة إلى أن بعض المشاريع بحاجة إلى اتفاق وتنسيق بين القطاعات الأخرى.

الهدف 8.6 تعزيز إجراء الدراسات والبحوث العلمية الصحية

أهم الإنجازات:

بهدف دعم عملية البحث العلمي ورفع كفاءة الابتكار من خلال تسهيل مهمة اجراء البحوث المختلفة للباحثين ضمن مرافق وزارة الصحة، تم اصدار 449 كتاب رسمي يتضمن الموافقة على تسهيل مهمة اجراء البحوث والدراسات المختلفة للباحثين.

ضمن برنامج إدارة الشؤون الفنية للمستشفيات تم توقيع مذكرة تفاهم مع مركز أكديما للتكافؤ الحيوي والدراسات الصيدلانية لإدارة مشروع الأبحاث السريرية والعمل على استدراج بحوث ودراسات علمية. حيث تم ترخيص مستشفيات تابعة لوزارة الصحة كمواقع سريرية لإجراء البحوث.

البرامج المتأخرة والتحديات:

البحوث الصحية لم يتم إنجازها حيث أن التدريب على أساسيات البحث العلمي مازال قيد الإجراء ويتم العمل حالياً على إعداد 5 بحوث وسيتم نشرها بعد الانتهاء منها.

الهدف 8.7: تعزيز الشراكات والتعاون الوثيق بين وزارة الصحة والشركاء بمن فيهم القطاع الخاص والجهات الأكاديمية والمنظمات الدولية والمحلية

أهم الإنجازات:

ضمن برنامج تطوير وتفعيل الشراكات مع الجهات الأكاديمية والمنظمات الدولية والمحلية، تم عقد 6 اتفاقيات مع جامعات محلية.

الهدف 8.8: مأسسة التطوير المهني المستمر، وتطوير وتطبيق معايير التعليم المهني المستمر والاشراف عليها

أهم الإنجازات:

تمت المصادقة على 32,946 شهادة، كدورات تطوير مهني مستمر CPD وتعليم مهني مستمر CME للكوادر العاملة في وزارة الصحة.

وضمن مشروع تطوير معايير اعتماد أنشطة التطوير المهني المستمر فقد تم اعتماد النسخة النهائية من معايير اعتماد أنشطة التطوير المهني المستمر. وتم تطوير أدوات المتابعة والتقييم والنماذج الخاصة بها، وتطوير سياسة العدالة وتكافؤ الفرص في تخطيط وتنفيذ برامج التدريب والتطوير المهني المستمر في وزارة الصحة. كما تم استحداث وحدات التطوير المهني المستمر في المستشفيات ومديريات الصحة في المحافظات، وإطلاق الحملة التعريفية بالتطوير المهني المستمر والتي تتضمن التعليمات المتعلقة بتجديد ترخيص العاملين بالمهن الصحية.

ويتم التحضير لإطلاق ما يقارب من 27 خدمة صحية مؤتمتة متعلقة بالترخيص وإعادة الترخيص والتطوير المهني المستمر كمرحلة أولى.

الهدف 8.9: الارتقاء بالأداء المؤسسي بالوزارة ومأسسة ممارسات التميز والابداع والابتكار

أهم الإنجازات:

بهدف المشاركة في جائزة الملك عبد الله للتميز والأداء الحكومي والشفافية، تم تشكيل لجنة وتم بناء القدرات المؤسسية وتنفيذ برنامج تدريبي لعدد كبير من موظفي الوزارة للتعريف بالجائزة ومعاييرها والعمل على تحديد متطلبات كل معيار والوثائق المطلوبة وعمل مراجعة مكتبية لكافة وثائق الجائزة (تقرير الاشتراك والتقرير التقييمي للدورة الثامنة).

وبهدف مشاركة مبنى الوزارة المركزي في جائزة المباني الحكومية المهيأة للأشخاص ذوي الاعاقة في الدورة الأولى، تم الانتهاء من عملية تجهيز مبنى الوزارة المركزي للمشاركة في جائزة المباني الحكومية المهيأة للأشخاص ذوي الاعاقة خلال العام 2022، والحصول على المستوى الذهبي في الجائزة عام 2023.

وضمن برنامج إنشاء وحدة صوت متلقي الخدمة، تم إطلاق وحدة صوت متلقي الخدمة لاستقبال كافة الشكاوي والاقتراحات والاستفسارات الواردة من متلقي الخدمة ومعالجتها بهدف تحسين اداء وجودة الخدمات المقدمة، وقد تم إعداد خطة عمل وتدريب كادر الوحدة على مهام ومسؤوليات الوحدة وآلية العمل.

الهدف 8.10: مأسسة التنسيق بين مختلف المديريات فيما يتعلق بتخطيط وتنفيذ برامج ومشاريع الاستراتيجية

أهم الإنجازات:

وفيما يخص تطوير وتطبيق سياسة تنسيق لتنفيذ المشاريع الممولة من الجهات الخارجية فيما يتعلق ببرامج الصحة، تم العمل على تطوير سياسة تنسيق وتنفيذ للمشاريع الممولة من الجهات الخارجية في وزارة الصحة وتم عقد العديد من الاجتماعات الدورية مع الجهات المانحة والمنظمات الدولية والمحلية.

ضمن برنامج تطوير خطة الاتصال الداخلي والخارجي لوزارة الصحة فإن العمل جاري على مراجعتها وتحديثها ونسبة الإنجاز حالياً 75%.

البرامج المتأخرة والتحديات:

تحديث وتطوير استراتيجية الاتصال الداخلي والخارجي لوزارة الصحة، بسبب نقص الكوادر في مديرية الإعلام والعلاقات العامة وخدمة الجمهور.

التحديات لعام 2023

- وجود فجوات تمويلية لتنفيذ أولويات الوزارة ومشاريعها وبرامجها.
- ارتفاع معدل الدوران للمناصب الفنية والإدارية الذي يؤثر سلباً على تراكم الخبرات واستمرارية العمل.
- يواجه تنفيذ البرامج الرقابية تحديات كبيرة بسبب نقص الموارد اللوجستية، مثل المركبات والتجهيزات.
- تعاني المنظومة الإلكترونية من ثغرات تقنية تتطلب تطويرًا وتحسينًا شاملاً، بدءًا من معالجة مشاكل الأجهزة، مرورًا بتطوير شبكة الإنترنت، وصولًا إلى تحسين أداء الأجهزة الطرفية.
- الافتقار إلى نظام معلومات وبيانات متكامل والذي يشكل عقبة رئيسية أمام تحقيق التنمية الشاملة وتحسين مستوى الخدمات المقدمة للمواطنين.
- يعاني القطاع الصحي من ضعف التنسيق والتعاون، ممّا يُعيق إيجاد سياسات وبروتوكولات وطنية موحدة، وبالتالي تنفيذ البرامج بما يتناسب مع المعايير الدولية.
- نقص الدراسات المالية حول كلف خدمات التأهيل والتكنولوجيا المساعدة مما يشكل عائقًا أمام إيجاد آليات فعّالة لصرف هذه التكنولوجيا.
- النقص في عدد المتبرعين الطوعيين بالدم، ممّا يُهدد بوجود نقص في كمية الدم المُتاحة لإنقاذ الأرواح.
- الندرة في بعض التخصصات المطلوبة وصعوبة الاحتفاظ بالكوادر البشرية المؤهلة والمدربة.
- الاعتماد على المخاطبات الورقية بشكل كبير، ممّا يُؤدّي إلى تأخير إنجاز المعاملات بسبب بطء عملية تبادل الوثائق.
- إهمال أغلب الشركات لأعمال الصيانة الدورية والوقائية والطارئة للمعدات والأجهزة، ممّا يُؤدّي إلى حدوث أعطال مفاجئة تُعيق سير العمل.
- يُواجه إصدار وتعديل القوانين والتشريعات، خاصةً في مجالات مثل ترخيص المهن والمؤسسات الصحية، تأخيرًا كبيرًا يُعيق التطوير والتقدم. إضافةً إلى أن التعديلات التشريعية متفرقة وتحتاج إلى وقت طويل لإقرارها مثل التعديلات على نظام التامين الصحي.
- الحاجة للصيانة الدورية للبنية التحتية والأجهزة الطبية.
- عدم وجود نظام المتابعة والتقييم.
- إدارة كفؤة وفعالة لإدارة المعرفة ونشر الوعي بالتوجهات الاستراتيجية في الوزارة والمديريات اللامركزية.

التوصيات

- التنسيق بين الداعمين لتجنب التكرار وتضارب الجهود، ممّا يُؤدّي إلى تحسين كفاءة الدعم المقدم وبالتالي إيجاد مشاريع مستدامة.
- تحسين كفاءة إدارة المعرفة ونشر الوعي بالتوجهات الاستراتيجية من خلال استخدام مختلف الأدوات والتقنيات، مثل ورش العمل والندوات والتقنيات الرقمية.
- توفير الدعم اللوجستي المُناسب مثل توفير وسائل نقل لتسهيل أنشطة المديريات المختلفة.
- أتمتة برنامج التطعيم الوطني بالسرعة الممكنة وأتمتة الخدمات الصحية وتفعيل نظام الدور في المرافق لصحية.
- زيادة عدد المتبرعين الطوعيين بالدم من خلال نشر الوعي بأهمية التبرع بالدم والتنسيق بين الجهات المختلفة لتسهيل عملية التبرع، إضافةً إلى توفير بنك دم متنقل.
- يُمكن معالجة نقص التخصصات المطلوبة من خلال زيادة عدد المقاعد في الجامعات وتطوير برامج التدريب، مع التركيز على جذب الطلاب الموهوبين إلى هذه التخصصات، بالإضافة إلى الحاجة لخطة شاملة لوضع سياسات وإجراءات تسهّل استقطاب الكفاءات من التخصصات النادرة والمطلوبة لضمان تقديم الخدمة بكفاءة وفعالية

- تحسين كفاءة العمل الصحي من خلال تعزيز التعاون بين مختلف القطاعات الصحية، ممّا يُساعد على تبادل الخبرات والمعلومات وتطوير خطط عمل مشتركة.
- تحديث إطار الحوكمة بما يخدم سير العمل واستدامة انجاز المشاريع المخطط لها وتفعيل اللامركزية.
- تطبيق نموذج فريق صحة الاسرة في جميع المراكز الصحية الشاملة.
- تفعيل نظام الإحالة بين الرعاية الصحية الأولية والثانوية بحسب المعايير.
- توفير الدراسات المالية التي تساعد على تحسين كفاءة استخدام الموارد المالية المُخصصة لتقديم خدمات التأهيل والتكنولوجيا المساعدة، مما يسهم في التوسع لتقديم خدمات التأهيل ضمن منظومة الرعاية الصحية الأولية.
- إنشاء مركز متخصص (ثالثي) للتأهيل الطبي.
- توفير الميزانية الكافية لدعم برنامج إدخال مطعوم المكورات الرئوية، وإدارة كفؤة للموارد وإيجاد حلول لتوفير مخصصات مالية ضمن المتاح لتنفيذ مشاريع واولويات جديدة.
- التعاون بين القطاعات المختلفة من حكومات وقطاع خاص ومجتمع مدني لدعم المشاريع المتعلقة ببرامج التغير المناخي والذي يعدّ ضروريًا لمواجهة هذه المشكلة العالمية.
- تطوير وتنظيم خدمات الإسعاف والطوارئ في جميع مستشفيات وزارة الصحة من خلال تحسين البنية التحتية، وتوفير المعدات والتجهيزات اللازمة، وتدريب الكوادر البشرية.
- تطوير برامج زراعة الأعضاء من خلال إبرام اتفاقيات تعاون دولية وتعديل التشريعات الناظمة وتفعيل برامج تشجيع التبرع بالأعضاء، وخاصة التبرع بعد الوفاة الدماغية، ضروريًا لإنقاذ حياة العديد من المرضى.
- يُعدّ تبني التقنيات الحديثة، والقيام بتحديث البنية التحتية التكنولوجية لتسهيل توفير تدريب عبر الإنترنت واستخدام تقنيات الواقع الافتراضي، وتوفير موارد كافية للتدريب، والإعداد والتحديث المستمر للبرامج ضرورة ملحّة لضمان مواكبة التطورات في مجال التدريب وتحسين كفاءة إدارة الموارد البشرية في الوزارة.
- تعزيز سلاسل التزويد بهدف توفير إدارة فعالة للمخزون الطبي وغير الطبي، وتحسين الظروف التخزينية وتحسين الرصد المبكر لنقص المخزون.
- مراجعة نظام التأمين الصحي المدني وتعليماته والتعديلات الصادرة بموجبه بشكل كامل وعمل التعديلات اللازمة التي تعالج جميع الثغرات، وتنفيذ خارطة الطريق للتغطية الصحية الشاملة.
- تتطلب المنظومة الإلكترونية عملية تطوير وتحسين شاملة، مع التركيز على معالجة المشاكل التقنية في الأجهزة وشبكة الإنترنت والأجهزة الطرفية، إضافةً إلى تعزيز قدرات أمن المعلومات والأمن السيبراني، لرفع كفاءة الأعمال وضمان استمراريتها.
- استخدام الذكاء الاصطناعي في القطاع الصحي لتحسين جودة الخدمات الصحية ورفع كفاءة الأداء.
- تعزيز قدرات أمن المعلومات والأمن السيبراني من خلال توعية الموظفين بمخاطر وتهديدات الأمن السيبراني.
- إيجاد خطة شاملة لوضع آلية للمراقبة على جاهزية المؤسسات الصحية والمباني وتوفير خطط الطوارئ والإخلاء لضمان سلامة المرضى والموظفين في حالات الطوارئ.
- دعم عملية البحث العلمي ورفع كفاءة الابتكار من خلال تقديم التمويل وتشجيع الخبرات والكفاءات والدعم اللوجستي.
- التوسع في أنشطة الطاقة البديلة والذي يعدّ ضروريًا لضمان استدامة الطاقة وحماية البيئة.
- التوسع في الخدمات المتخصصة المقدمة في مستشفيات وزارة الصحة بهدف رفع جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى.
- تحسين كفاءة إدارة المخزون من خلال تدريب الموظفين على استخدام الأدوات والتقنيات اللازمة، ورفع وعي الموظفين بأهمية إدارة المخزون بشكل فعّال.
- وضع وتطوير نظام المتابعة والتقييم من خلال وضع أسس وإجراءات ثابتة لمتابعة تنفيذ المشاريع والبرامج المختلفة مما يضمن تفعيل آليات المتابعة والشفافية والمساءلة.

الفصل الثاني: نتائج دراسات الرضا لوزارة الصحة للعام 2023

رضا الشركاء ،، رضا الموردين ،، رضا متلقّي الخدمة،، رضا 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 2023 على الوزارات والمؤسسات الوطنية، والمانحين والموردين ومتلقي الخدمة وكذلك موظفي الوزارة.

وقامت المديرية بمعالجة البيانات وتحليلها إحصائياً ورياضياً باستخدام برنامج الاكسل (Excel) وصولا 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

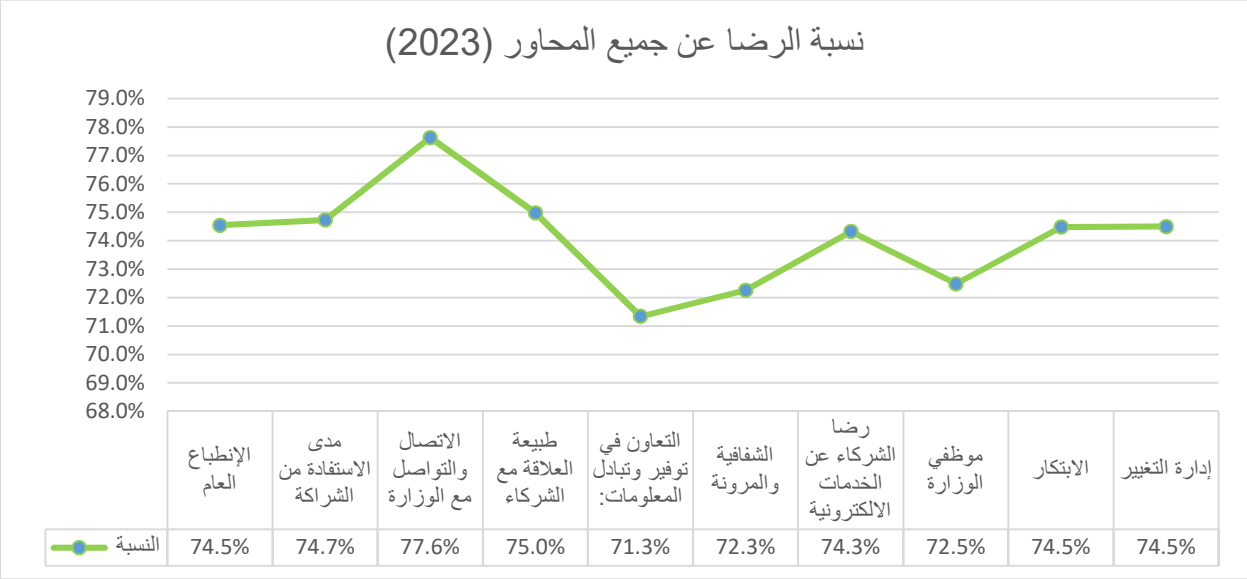
وتم اعتبار أكبر سؤال حصل على المتوسط الحسابي هو أكثر أهمية وله رتبة أولى وأهمية كبرى في الوصول الى أهمية الدراسة.

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.

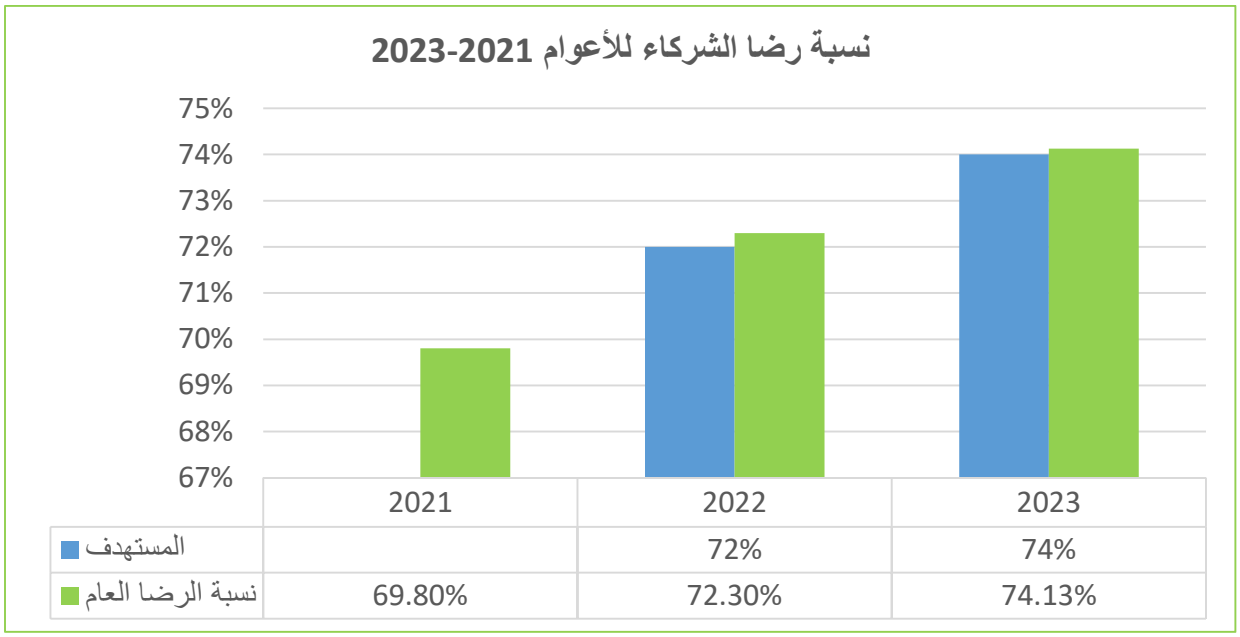


الجدول رقم (1) نسب الرضا لكل محور من محاور الاستبيان

المحور	النسبة
الانطباع العام	%74.5
مدى الاستفادة من الشراكة	%74.7
الاتصال والتواصل مع الوزارة	%77.6
طبيعة العلاقة مع الشركاء	%75.0
التعاون في توفير وتبادل المعلومات	%71.3
الشفافية والمرونة	%72.3
رضا الشركاء عن الخدمات الالكترونية	%74.3
موظفي الوزارة	%72.5
الابتكار	%74.5
إدارة التغيير	%74.5
نسبة الرضا للمحاور 2023	**%74.13**

يبين الشكل والجدول أعلاه أن المحور رقم (3) (الذي يتمثل في (الاتصال والتواصل مع الوزارة) حقق اعلى نسبة رضا وهي (77.6%) ويليه محور رقم (4) الذي يتمثل في (طبيعة العلاقة مع الشركاء) بنسبة (75.0%) كما تبين أن محور رقم (5) الذي يتمثل في التعاون في توفير وتبادر المعلومات حقق أقل نسبة رضا (71.3%).

الشكل رقم (2) نسب الرضا للأعوام 2021-2023.



الشكل يظهر نسبة الرضا الفعلية للشركاء للأعوام 2021-2023 ويقارنها بالهدف المستهدف لذات الأعوام، بلغت نسبة الرضا الفعلية للعام (2021) 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. وتم التقدم في تحقيق المستهدف للعام (2023) وهو 74% وتجاوزه في تحسن يبلغ 0.13% حيث وصلت نسبة رضا الشركاء للعام (2023) 74.13%.

وعليه فإن نسبة الرضا العام للشركاء عن تعاملهم مع الوزارة (74.13%).

التوصيات

تالياً بعض التوصيات المقترحة لدراسة رضا الشركاء لوزارة الصحة:

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 الذي يمثل (5.6%) من المجموع السنوي لعدد الموردين لوزارة الصحة (3500) مورد. وقد استجاب 80 مورد. تم جمع البيانات باستخدام نماذج جوجل ومن ثم تم معالجتها وتحليلها إلكترونياً باستخدام برنامجي (Microsoft Excel,SPSS). بعدها تم مقارنة النتائج بالمستهدفات التي تم وضعها بناءً على نتائج رضا العام السابق 2022 وبزيادة 5% لمعرفة مدى التقدم المحرز.

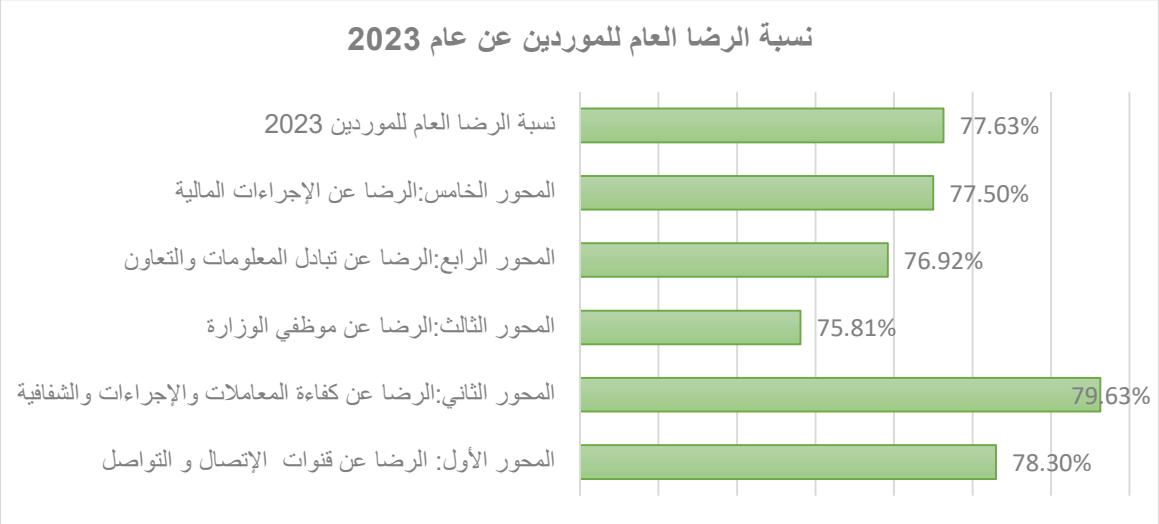
واشتمل الاستبيان على خمسة محاور يندرج تحت كل منها عدد من الفقرات يعبر فيها المستجيب عن الاستبيان عن رأيه باستخدام مقياس Likert Scale الخماسي، وهذه المحاور تعكس الرضا عن: قنوات الاتصال والتواصل، وكفاءة المعاملات والإجراءات والشفافية، وموظفي الوزارة، وتبادل المعلومات والتعاون، بالإضافة إلى جزء يتعلق بالإجراءات المالية، وقد بني نموذج علاقات وفرضيات بناءً على محاور الاستبيان كما تم استخدام البرنامجين لاحتساب معدل ونسب الرضا عن كل محور من محاور الاستبيان، والتكرارات والنسب المئوية.

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.

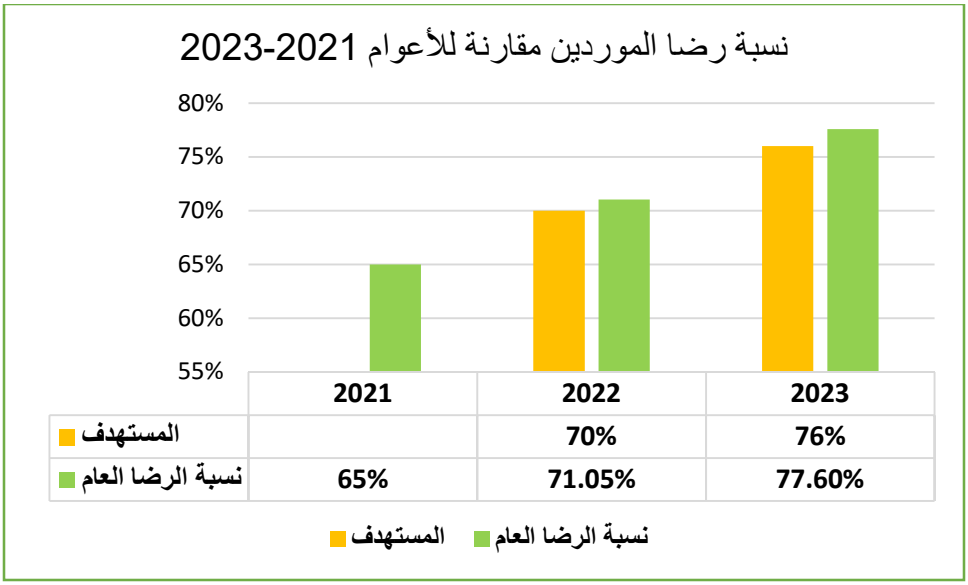
المحور	النسبة
المحور الأول: الرضا عن قنوات الاتصال و التواصل	%78.3
المحور الثاني: الرضا عن كفاءة المعاملات والإجراءات والشفافية	%79.63
المحور الثالث: الرضا عن موظفي الوزارة	%75.81
المحور الرابع: الرضا عن تبادل المعلومات والتعاون	%76.92
المحور الخامس: الرضا عن الإجراءات المالية	%77.5
نسبة الرضا العام للموردين 2023	**%77.60**

يبين الجدول والرسم البياني أعلاه ان المحور الثاني الذي يتمثل في (كفاءة المعاملات والإجراءات والشفافية) حقق اعلى نسبة رضا وهي (79.63%) ويليه المحور الأول والذي يتمثل في الرضا عن قنوات الاتصال والتواصل وقد حقق (78.3%) أما المحور الثالث والذي يمثل الرضا عن موظفي الوزارة قد حقق اقل نسب رضا وهي (75.81%).

بمقارنة نتائج العام 2023 مع نتائج دراسات الأعوام السابقة كما هو موضح في الجدول التالي:

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 (2) يوضح نسب الرضا العام للموردين للأعوام 2021 و2022 مقارنة بالمستهدفات.



تحليل البيانات يكشف أن نسبة الرضا في 2023 قد تجاوزت المستهدف بمقدار 1.6%، ووصلت إلى مستوى يزيد عن النسبة المسجلة في 2022 والتي كانت 70% كما هو موضح بالشكل.

وعليه فإن نسبة الرضا العام للموردين عن تعاملهم بالوزارة 77.6 %

التوصيات

بناءً على نسبة الرضا العام التي بلغت (77.6%)، فيما يلي التوصيات التي يمكن اتخاذها لتحسين رضا الموردين:

1. العمل على وضع تقييم دوري للموردين ومراقبة أدائهم لضمان الامتثال للمعايير من حقوق وواجبات.
2. تعزيز الشفافية والمساءلة في اتخاذ القرارات المؤثرة على الموردين من خلال التحديث المستمر للسياسات وميثاق الموردين.
3. تعزيز شفافية عمليات المشتريات من خلال إطلاق مناقصات عامة وفتحها للمنافسة العادلة والإعلان عنها في قنوات التواصل الإلكترونية الرسمية للوزارة.
4. مراجعة سياسات الشراء والتوريد بشكل مستمر لضمان مواءمتها مع احتياجات الموردين وتوفير بيئة عمل ملائمة للتعاون والنمو المستدام.
5. تعزيز التواصل والتعاون بين موظفي الوزارة والموردين، سواء عبر توفير جلسات وجاهية دورية أو وسائل اتصال فعالة أخرى، لضمان فهم متبادل للاحتياجات وتبادل المعلومات بشكل فعّال.
6. تطوير برامج تدريبية لموظفي الوزارة المتعاملين مع الموردين لزيادة معرفتهم بمواصفات المنتجات والخدمات المطلوبة، مما يسهل عملية التواصل مع الموردين ويحسن جودة عملية الشراء.
7. تعزيز الشفافية في العمليات المالية من خلال توضيح أسباب أي تأخير في الدفع وتبليغ الموردين بمستحقاتهم المالية بشكل منتظم وواضح.

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 اعتماد 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 380 شخص من متلقي خدمة. تم جمع البيانات باستخدام نماذج جوجل ومن ثم تم معالجتها وتحليلها إلكترونياً باستخدام برنامجي (Microsoft Excel, SPSS). بعدها تم مقارنة النتائج بالمستهدفات التي تم وضعها بناءً على نتائج رضا العام السابق 2022 وبزيادة 2% 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 الخدمات ووقت تقديم الخدمة ومقدمي الخدمات والقادة و رسوم تقديم الخدمة والشكاوي والاقتراحات وحق الحصول على المعلومة وبيئة تقديم الخدمة والموقع الإلكتروني للوزارة والسمعة والإشراك والتواصل والانطباع العام عن الوزارة 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.

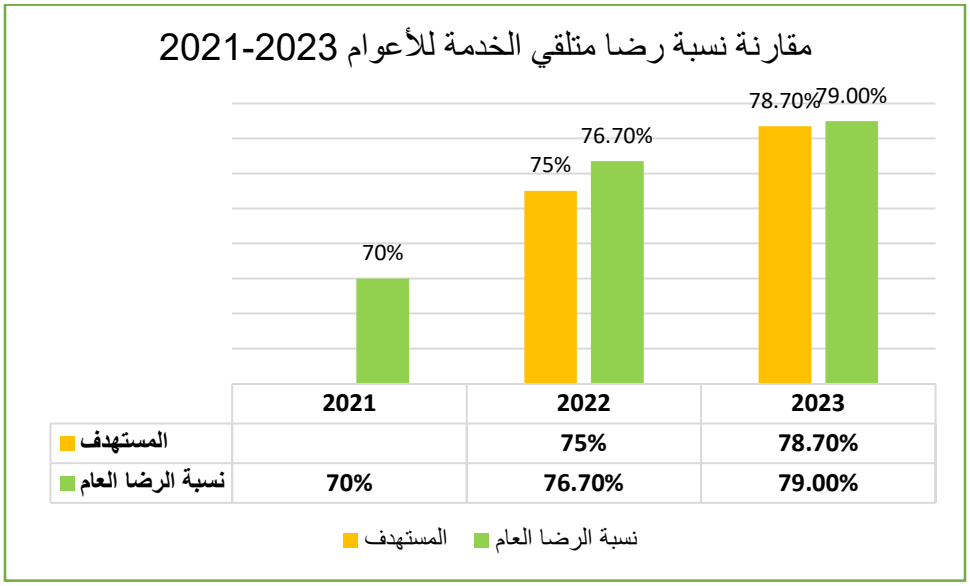
كما تم حساب المتوسط الحسابي لنتائج الاستبيان لكل محور من المحاور وذلك بهدف معرفة اتجاه الرضا عن كل محور وتم اعتبار أكبر سؤال حصل على المتوسط الحسابي هو أكثر أهمية وله رتبة أولى وأهمية كبرى في الوصول إلى أهمية الدراسة.

وتم إعطاء القيم التالية للإجابة على الفقرات:

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

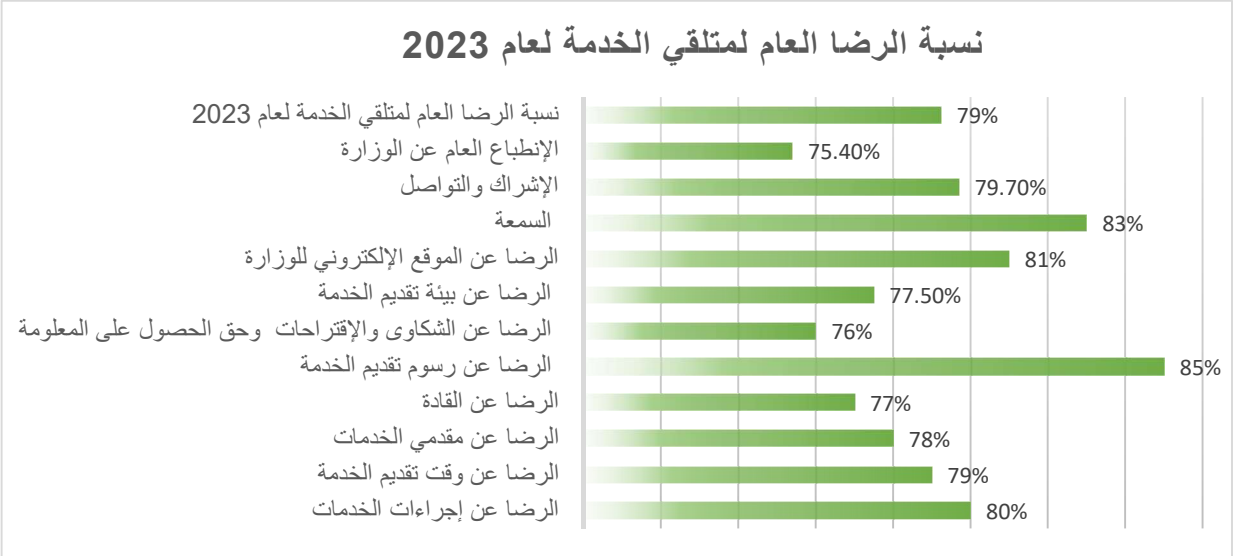
النتائج

الشكل رقم (5) نسبة الرضا النهائية للعام 2023 مقارنة بنسبة الأعوام 2022،2022



الرسم البياني يعرض تطور نسبة الرضا العام عبر 3 أعوام متتالية ويقارن الأداء الفعلي بالأهداف المستهدفة. في عام 2021، كانت نسبة الرضا العام عند 70%، وبالانتقال إلى العامين التاليين، نجد أن هذه النسبة قد شهدت ارتفاعًا لتصل إلى 76.7% و79% على التوالي، مما يعكس تحسنًا واضحًا في الرضا العام. يُلاحظ أيضًا أن الهدف المستهدف للرضا العام لعام 2023 كان مُحددًا بنسبة 78.7%، وهو ما يُمثل باللون البرتقالي على الرسم. النتيجة تُشير إلى تجاوز الأداء الفعلي لهذا الهدف بمقدار 0.2%، ما يُعد مؤشرًا إيجابيًا 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 عن كل محور %
الرضا عن إجراءات الخدمات	%80
الرضا عن وقت تقديم الخدمة	%79
الرضا عن مقدمي الخدمات	%78
الرضا عن القادة	%77
الرضا عن رسوم تقديم الخدمة	%85
الرضا عن الشكاوى والاقتراحات وحق الحصول على المعلومة	%76
الرضا عن بيئة تقديم الخدمة	%77.5
الرضا عن الموقع الإلكتروني للوزارة	%81
السمعة	%83
الإشراك والتواصل	%79.7
الانطباع العام عن الوزارة	%75.4
نسبة الرضا العام لمتلقي الخدمة لعام 2023	**%79**

يبين الجدول والرسم البياني أعلاه ان المحور الخامس الذي يتمثل في (الرضا عن رسوم تقديم الخدمة) حقق اعلى نسبة رضا وهي (85%) ويليه المحور رقم التاسع الذي يتمثل في (السمعة) بنسبة (83 %). وقد حقق المحور الحادي عشر الذي يتمثل في (الانطباع العام عن الوزارة) أقل نسبة رضا (75.4%).

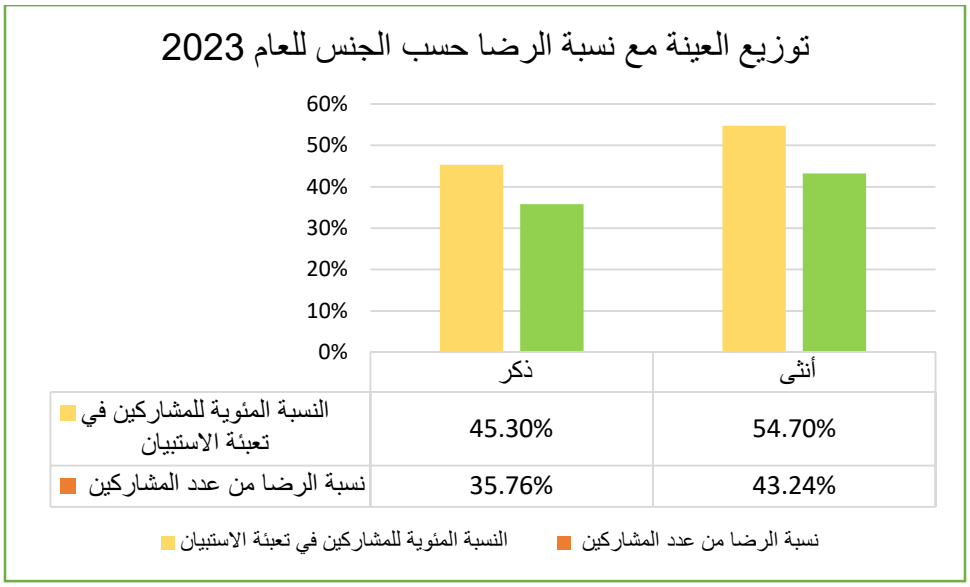
النسبة الإجمالية لرضا متلقي الخدمات في عام 2023 بلغت 79%، وقد تجاوزت المستهدف الذي كان محددًا بـ 78.7%، ما يعكس التقدم العام والتزام الوزارة بتحسين جودة وكفاءة الخدمات المقدمة.

وعليه فإن نسبة الرضا العام لمتلقي الخدمة عن تعاملهم مع الوزارة هي 79%

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.

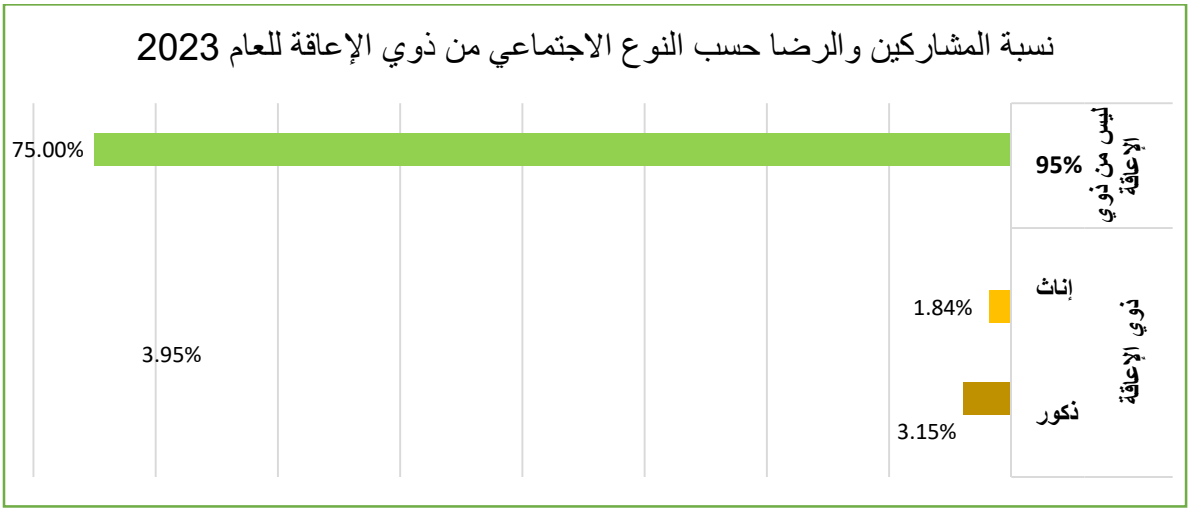
الشكل رقم (7) نسب رضا المشاركين حسب النوع الاجتماعي



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

الجنس	النسبة المئوية للمشاركين في تعبئة الاستبيان	نسبة الرضا من عدد المشاركين
ذكر	%45.3	%35.76
أنثى	%54.7	%43.24

الشكل رقم (8) نسب الرضا لذوي الإعاقة



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

ذوي الإعاقة	الجنس		نسبة المشاركين من ذوي الإعاقة	نسبة الرضا
ذوي الإعاقة	**ذكور**	12	%5	**%3.95**
	إناث	7		
ليس من ذوي الإعاقة			%95	**%75**
المجموع			%100	**%79**

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 45.3%، ومن بينهم، 35.76% أبدوا رضاهم. الإناث، من ناحية أخرى، يشكلن 54.7%، ومنهن 43.42% أبدين رضاهن. من خلال البيانات يمكننا ملاحظة أن نسبة مشاركة الإناث في تعبئة الاستبيان أعلى قليلاً من الذكور كما أن نسبة الرضا بين الإناث أعلى منها بين الذكور. هذا يعني أن الإناث ليسوا فقط الأكثر مشاركة ولكنهم أيضًا الأكثر رضا بالمعلومات أو الخدمات أو الظروف التي تم تقييمها. ويشكل ذوو الإعاقة نسبة 5% من المشاركين بنسبة رضا 3.95 %.

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 (79%)، فيما يلي التوصيات التي يمكن اتخاذها لتحسين رضا متلقي الخدمة في وزارة الصحة:

1. تحديث اللوحات الإرشادية والتعريفية المتوفرة داخل مبنى الوزارة.
2. زيادة عدد مواقف السيارات الخاصة بالمراجعين.
3. تحسين البنية التحتية لمبنى الوزارة.
4. مراجعة وتحديث الموقع الإلكتروني.
5. توفر كراسي للمراجعين في المديريات التي يتوفر فيها متلقي خدمة.
6. تدريب العاملين على مهارات الاتصال والتواصل وخدمة الجمهور.

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 لتحسين الأداء المؤسسي وتعزيز الانتماء للمؤسسة، وتحسين بيئة العمل لزيادة الإنتاجية وتعزيز التفاعل الإيجابي بين أفراد الفريق.

من خلال نتائج دراسات رضا الموظفين وتحقيقاً لاستراتيجية الوزارة، تقف الوزارة إلى توفير بيئة عمل تشجع على الابتكار والتطوير المهني، وذلك من خلال:

- تحسين الأداء المؤسسي: من خلال فهم مستوى رضا الموظفين، يمكن للوزارة تحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين وتطوير لتعزيز الأداء العام وتحقيق أهدافها بفعالية.

- تعزيز الولاء والانتماء: يمكن لدراسة رضا الموظفين أن تعزز الولاء والانتماء للوزارة، حيث يشعر الموظفون بأهمية وجودهم وتقدير جهودهم، مما يزيد من ارتباطهم بالوزارة ويزيد من إيجابية تفاعلهم مع الأهداف والقيم الخاصة بها.
- تحسين بيئة العمل: من خلال تحليل ملاحظات الموظفين حول بيئة العمل، يمكن للوزارة تحديد العوامل التي تؤثر سلبًا على رضاهم واتخاذ التدابير اللازمة لتحسينها، مما يؤدي إلى تحسين جودة الحياة العملية وزيادة الرضا والسعادة في العمل.
- تعزيز الابتكار والإبداع: عن طريق إشراك الموظفين وتحفيزهم وتوفير بيئة عمل ملائمة، يمكن للوزارة أن تعزز الابتكار والإبداع، حيث يشعر الموظفون بالحرية في التعبير عن أفكارهم واقتراحاتهم والمساهمة في تحسين العمليات وتطوير الخدمات.

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 المديريات بضرورة تعبئة الاستبيان من الموظفين الكترونيا من خلال نماذج جوجل وقد استجاب 110 موظف وموظفة. تم جمع البيانات ومعالجتها وتحليلها إلكترونياً باستخدام برنامجي (Microsoft Excel, SPSS). بعدها تم مقارنة النتائج بالمستهدفات التي تم وضعها بناءً على نتائج رضا العام السابق 2021 وبزيادة 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 الوزارة، 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

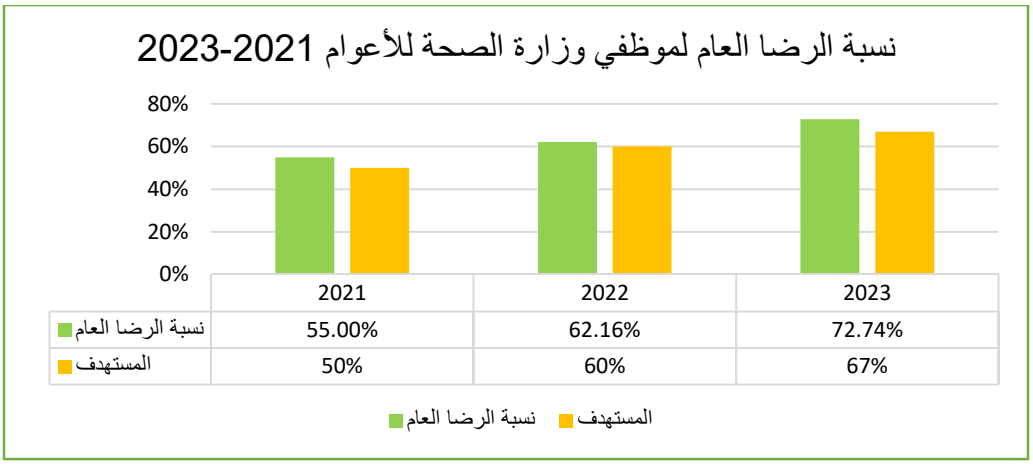
وتم اعتبار أكبر سؤال حصل على المتوسط الحسابي هو أكثر أهمية وله رتبة أولى وأهمية كبرى في الوصول إلى أهمية الدراسة.

وتم إعطاء القيم التالية للإجابة على الفقرات:

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

النتائج

الشكل رقم (9) نسب الرضا العام للأعوام 2021-2023.

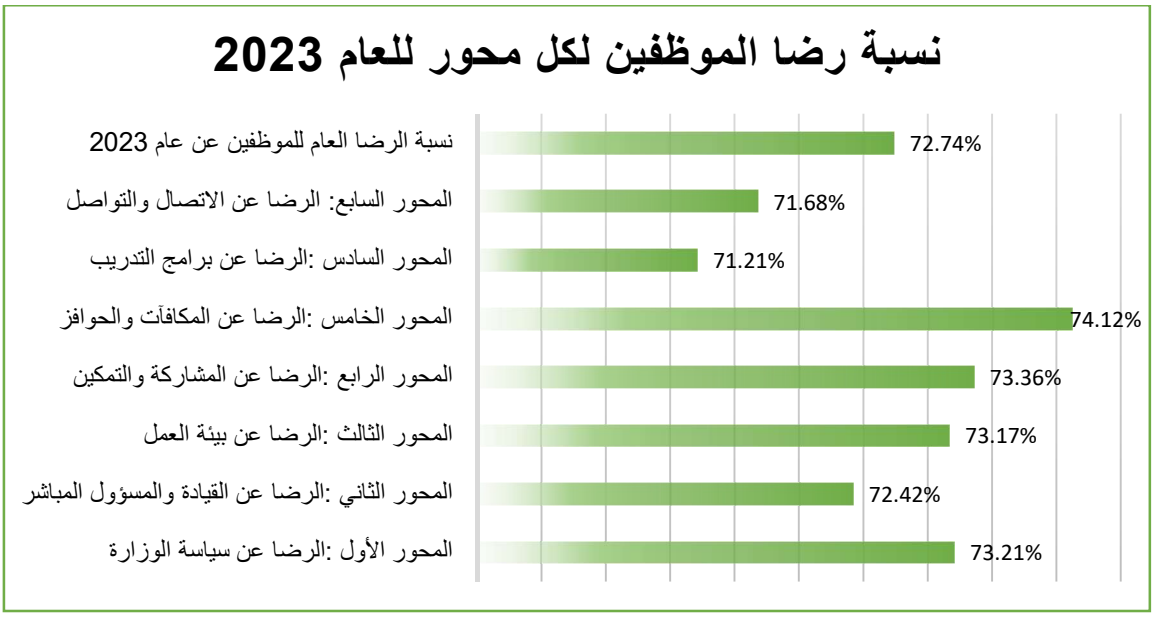


الجدول رقم (7) نسب الرضا لكل محور من محاور الاستبيان.

المحور	نسبة الرضا لكل محور %
المحور الأول :الرضا عن سياسة الوزارة	%73.21
المحور الثاني :الرضا عن القيادة والمسؤول المباشر	%72.42
المحور الثالث :الرضا عن بيئة العمل	%73.17
المحور الرابع :الرضا عن المشاركة والتمكين	%73.36
المحور الخامس :الرضا عن المكافآت والحوافز	%74.12
المحور السادس :الرضا عن برامج التدريب	%71.21
المحور السابع: الرضا عن الاتصال والتواصل	%71.68
نسبة الرضا العام للموظفين عن عام 2023	%72.74

يبين الجدول والرسم البياني أعلاه أن نسبة الرضا العام لموظفي وزارة الصحة خلال عام 2023 هي (72.74%). وبذلك تكون الوزارة حققت المستهدف (67%) بزيادة بنسبة (5.74%) وعند مقارنة النتائج بنتائج الأعوام السابقة تبين أن الوزارة استطاعت رفع نسبة رضا الموظفين في العام 2022 عن العام السابق بنسبة (2.16 %). حيث حققت الوزارة ارتفاع في جميع المحاور خصوصاً المحور الرابع الذي يتمثل في (الرضا عن المكافآت والحوافز) (74.12 %) الذي كان الأدنى في العام السابق، بينما حققت أقل نسبة رضا بالمحور السادس الذي يتمثل في الرضا عن برامج التدريب (71.21%)كما هو موضح بالشكل التالي.

الشكل رقم (10) نسب الرضا لكل محاور الاستبيان

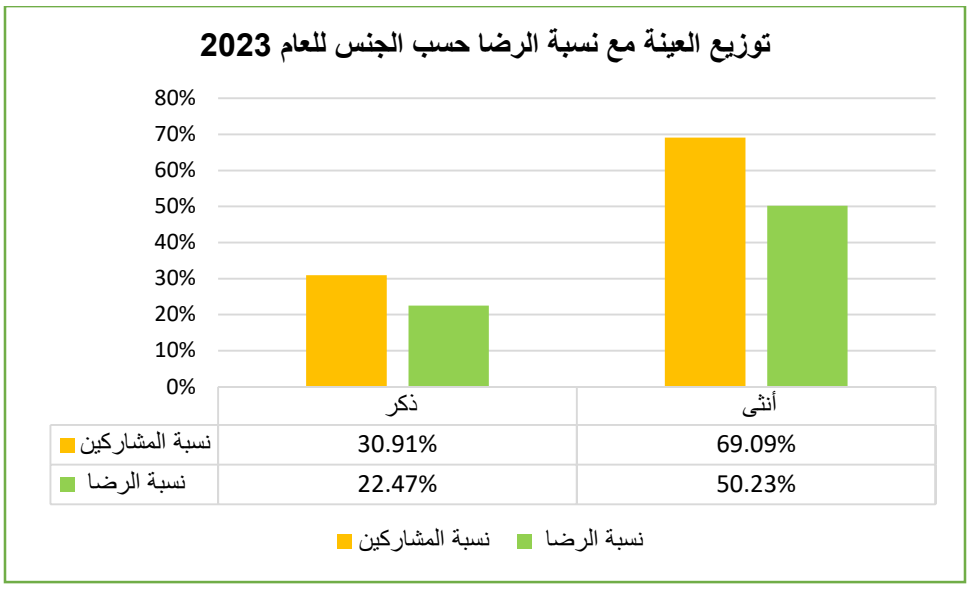


وعليه فإن نسبة الرضا العام للموظفين بالوزارة 62.6

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، يسهم قياس رضا الموظفين في خلق بيئة عمل مثمرة وتعزيز رفاهية الموظفين وتحقيق أهداف المؤسسة بشكل فعّال

الشكل رقم (11) نسب الرضا الوظيفي حسب النوع الاجتماعي



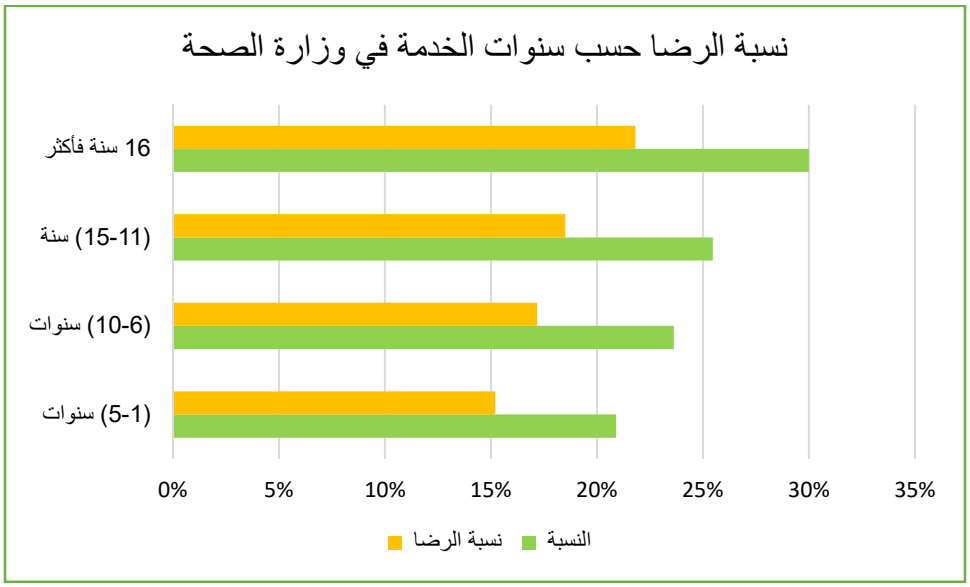
الجدول رقم (8) نسب الرضا الوظيفي حسب الجنس

الجنس	نسبة المشاركين	نسبة الرضا
ذكر	%30.91	%22.47
أنثى	%69.01	%50.23

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(69.09%) ونسبة رضاهم أكثر من (50%) مقارنة بنسبة مشاركة الذكور التي بلغت حوالي (30.91%) في حين بلغت نسبة رضا الذكور الذين شاركوا في الدراسة أكثر من (22) % من حجم العينة لنفس الفئة والفارق بين النسبتين يساوي 27.76 %.

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	النسبة	نسبة الرضا
(1-5) سنوات	%20.91	%15.2
(6-10) سنوات	%23.63	%17.18
(11-15) سنة	%25.46	%18.5
16 سنة فأكثر	%30	%21.81

من التحليل للجدول والرسم البياني اعلاه 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 22%، وهم يمثلون نحو 30% من إجمالي عينة البحث. من ناحية أخرى، كانت نسبة الرضا الأدنى بين الموظفين الأحدث (1-5 سنوات) حيث وصلت إلى حوالي 15.2%، مشكلين بذلك 20.91% من العينة. بالمقارنة، في العام 2022، كان الموظفون ذوو الخدمة الطويلة (16 سنة فأكثر) يمثلون أيضًا أعلى نسبة رضا بنسبة 24.33% وشكلوا 39.2% من حجم العينة. وكانت أيضاً أقل نسبة رضا مسجلة بين الموظفين الأحدث (1-5 سنوات) بنسبة 11.69%، والتي شكلت 18.8% من حجم العينة.

التوصيات

بناءً على نسبة الرضا العام التي بلغت (72.7%)، فيما يلي التوصيات التي يمكن اتخاذها لتحسين رضا الموظفين العاملين مركز الوزارة:

1. تطوير أسس لمنح المكافآت المالية وتشجيع الإبداع والابتكار والتميز في العمل.
2. تطوير الموظفين في مجالات الابتكار وأدوات وأدوات الذكاء الاصطناعي.
3. تطوير استراتيجية للاتصال والتواصل الداخلي.
4. تعزيز أنشطة المسؤولية المجتمعية.
5. تفعيل نظام الدوام المرن.
6. العمل على زيادة تعزيز برامج التدريب وتطوير الذات للموظفين، وتوفير فرص متنوعة للتعلم وتطوير المهارات، مما يساهم في رفع مستوى الكفاءة وزيادة رضا الموظفين عن بيئة 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.