



وزارة الصحة
سياسات وإجراءات

اسم السياسة: التعرف على هوية متلقي الخدمة	رمز السياسة:
(Patient Identification)	MOH POL D MR 10
عدد الصفحات: 5 صفحات	الطبعة: الأولى

الوحدة التنظيمية: مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة	
الجهة المعنية بتنفيذ السياسة: كافة الكوادر العاملة في المنشآت الصحية التابعة لوزارة الصحة	
الإعداد: قسم تطوير وإدارة السياسات / م.ق. لمى عصفور	التوقيع:
التدقيق والمراجعة: لجنة اعداد وتوحيد سياسات المستشفيات والمراكز الصحية	تاريخ الاعداد: ٢٠٢٤ / ٦ / ٣
1. إدارة الرعاية الصحية الأولية / د. وليد العقيلة	تاريخ التدقيق والمراجعة: ٢٠٢٤ / ٦ / ١٠
2. مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة / م.ق. داليا زياد	التوقيع:
3. مديرية التمريض / م.ق. ندى الحنبلي	التوقيع:
4. إدارة مستشفيات البشير / م.ق. محمد التعمري	التوقيع:
5. مستشفى الزرقاء الحكومي الجديد / م.ق. اكرام عبد الله	التوقيع:
6. مستشفى الحسين السلط الجديد / د. حنان أبو صالح	التوقيع:
7. مديرية صحة العاصمة / د. رائدة صوالحة	التوقيع:
8. مديرية صحة محافظة البلقاء / د. فريهان البقور	التوقيع:
9. مجلس اعتماد المؤسسات الصحية / محمد جميل مناصرة	التوقيع:
التدقيق من ناحية ضبط الجودة: مدير مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة	تاريخ تدقيق ضبط الجودة: ٢٠٢٤ / ٧ / ٨
الاعتماد: عطوفة الأمين العام للشؤون الإدارية والفنية وضبط الجودة	التوقيع:
السياسات والإجراءات	تاريخ الاعتماد: ٢٠٢٤ / ٧ / ١٥
Policies & Procedures	

ختم الاعتماد

١٥ تموز ٢٠٢٤

تتم مراجعة السياسة كل سنتين على الأقل من تاريخ اعتماد آخر طبعة:		
مبررات مراجعة السياسة	تاريخ الاعتماد	رقم الطبعة

ختم النسخة الاصلية

MASTER COPY



وزارة الصحة
سياسات وإجراءات

اسم السياسة: التعرف على هوية متلقي الخدمة (Patient Identification)	رمز السياسة:	10	MR	D	POL	MOH
عدد الصفحات: 5 صفحات	الطبعة: الأولى					

موضوع السياسة:

تحديد آلية التعرف على هوية متلقي الخدمة في المنشآت الصحية التابعة لوزارة الصحة الأردنية.

الفئات المستهدفة:

كافة الكوادر الطبية والفنية والإدارية العاملة في المنشآت الصحية التابعة لوزارة الصحة.

الهدف من السياسة /المنهجية:

1. التطبيق الصحيح لآلية التعرف على هوية متلقي الخدمة.
2. منع الأخطاء الطبية الناتجة عن التعريف الخاطئ لهوية متلقي الخدمة.
3. ضمان تطبيق حقوق متلقي الخدمة عند تقديم الخدمات الطبية والصحية.
4. المحافظة على سلامة متلقي الخدمة المراجعين والمؤمنين في المنشآت الصحية.

التعريفات:

1. المنشآت الصحية: المديريات والمستشفيات والمراكز الصحية (الشاملة والأولية والفرعية والمتخصصة) التي تقدم خدمات صحية لمتلقي الخدمة.
2. التعرف على هوية متلقي الخدمة: تحديد السمات الخاصة لكل متلقي خدمة بالشكل الصحيح قبل أي إجراء طبي أو صحي متعلق به وذلك باستخدام الإسم كامل من أربعة مقاطع ورقم الملف الطبي على الأقل ويُمنع تعريفه من خلال رقم غرفته أو رقم سريره، ويمكن استخدام تاريخ الميلاد كمعرف إضافي وتشمل ما يلي:
 - 2.1 صرف أو إعطاء الأدوية.
 - 2.2 إعطاء الدم و/أو مكوناته.
 - 2.3 أخذ أي نوع من عينات الدم أو البول أو البراز أو أنسجة أو غيرها.
 - 2.4 أي إجراء سريري طبي أو ترميزي مثل فحص المريض السريري.
 - 2.5 تلقي الخدمة العلاجية أو التشخيصية بكل أنواعها مثل إجراء عملية جراحية صغرى أو كبرى وغيرها.
 - 2.6 الأشعة بكل أنواعها مثل الأشعة السينية أو الإشعاع الطبقي أو الرنين المغناطيسي أو الإشعاع النووي وغيرها.
 - 2.7 التثقيف الصحي.

MASTER COPY

Handwritten signatures and stamps at the bottom of the page.



وزارة الصحة
سياسات وإجراءات

MOH	POL	D	MR	10	رمز السياسة:	اسم السياسة: التعرف على هوية متلقي الخدمة (Patient Identification)
					الطبعة: الأولى	عدد الصفحات: 5 صفحات

2.8 نقل أو تحويل متلقي الخدمة سواء داخل المنشأة الصحية أو خارجها.

2.9 عند توزيع وجبات الطعام.

2.10 عند التعامل مع الميت في قسم الطب الشرعي مثل ثلاجة الموتى.

3. رقم الملف الطبي: الرقم الوطني للأردنيين، أو الرقم الشخصي لأبناء قطاع غزة وحملة الجنسية السورية، أو الرقم المتسلسل.

4. السوار التعريفية: سوار يحتوي على اسم متلقي الخدمة من أربعة مقاطع والرقم الوطني للأردني أو الرقم المتسلسل لغير الأردني ويمكن إضافة تاريخ الميلاد ك معرف إضافي.

المسؤوليات:

1. على إدارة المنشأة الصحية تعميم طريقة التعرف على هوية متلقي الخدمة المتفق عليها بوضوح على الكوادر جميعها.

2. تقع مسؤولية التأكد من هوية متلقي الخدمة قبل تقديم أي خدمة طبية أو فنية أو صحية إدارية على جميع الكوادر الطبية والصحية والفنية والإدارية المشاركة في تقديم الخدمة.

الأدوات:

1. الملف الطبي لمتلقي الخدمة.

2. السوار التعريفية.

3. الملصقات التعريفية.

الإجراءات:

1. يقوم جميع مقدمي الخدمات في المنشآت الصحية بالتعرف على هوية متلقي الخدمة من أول تواصل له بالخدمة ويشمل الأطباء والممرضين وفني المختبر والأشعة وموظفي التغذية والسجل الطبي وغرفة الموتى وغيرهم.

2. يتم تحديد كل متلقي الخدمة بواسطة محددين مميزين على الأقل ولا تقبل أرقام غرف المرضى.

3. يقوم موظف السجل الطبي بالتعرف على اسم متلقي الخدمة ورقم ملفه الطبي من خلال بطاقة التعريف الشخصية (هوية متلقي الخدمة) أو جواز السفر أو أي معرف له مثل بطاقة التأمين الصحي وكتابة اسم متلقي الخدمة من أربع مقاطع ورقم ملفه الطبي على السوار المخصص به وإرفاقها في ملف متلقي الخدمة الطبي ويمكن إضافة تاريخ الميلاد للمعرفين السابقين.

MASTER COPY

(Handwritten signatures and stamps)



وزارة الصحة
سياسات وإجراءات

MOH	POL	D	MR	10	رمز السياسة:	اسم السياسة: التعرف على هوية متلقي الخدمة (Patient Identification)
					الطبعة: الأولى	عدد الصفحات: 5 صفحات

4. يقوم الممرض المسؤول بوضع سوار التعريف على معصم المريض بعد سؤاله عن اسمه من أربع مقاطع ورقم ملفه والتأكد عليه بارتدائها وشرح أهمية ذلك أثناء الإقامة الكاملة في المستشفى، ويتم وضع السوار في الأطراف السفلية للمرضى الذين لا يستطيعون ارتداء سوار المعصم في الأطراف العلوية بسبب حالتهم السريرية أو علاجهم، مثل الحالات التالية:

- 4.1 إذا كانت الأطراف العلوية مبتورة.
- 4.2 في حال وجود حروق شديدة أو أمراض جلدية تحول دون وضع السوار في الأطراف العلوية.
- 4.3 في حال وجود جبيرة في الأطراف العلوية.
5. يتحقق مقدم الخدمة من هوية المريض شفهيًا عند تقديم أي خدمة له بسؤاله عن اسمه الكامل ونوع الخدمة التي يحتاجها وتأكيد اسمه الكامل على السوار التعريفي الخاص به ورقم الملف الطبي أو أي معرف آخر بحيث يكون على السوار معرفان على الأقل.
6. عند التعامل مع متلقي الخدمة، يجب طرح سؤال مفتوح يحتاج إلى جواب مفتوح وليس "نعم" أو "لا" مثل: "ما اسمك؟" بدلاً من "هل أنت سيد أحمد؟".
7. يمنع استخدام رقم غرفة المريض أو رقم سريره للتعرف عليه.
8. يجب على الكادر التحقق من هوية متلقي الخدمة بشكل صحيح قبل أي إجراء له في المنشأة الصحية.
9. في حالة عدم تمكن المريض من تأكيد هويته بسبب مرضه أو غيرها من الأسباب، يجب على مقدم الخدمة التحقق من هويته من قبل اثنين من المعرفين له مثل مرافقه إن وجد.
10. إذا كان المريض طفل، فيجب على مقدم الخدمة التأكد من هويته من السوار التعريفي والشخص المرافق له مثل والده أو والدته بالإضافة إلى الملف الطبي للطفل.
11. على مقدم الخدمة تأكيد هوية أطفال الخداج وحديثي الولادة بوضع سوارتي تعريف الأولى تحمل رقم ملف الأم وجنس المولود (ذكر/أنثى) والثانية تحمل اسم مربوطاً باسم والدته الكامل من أربع مقاطع مثل (ابن/ابنة فاطمة أحمد محمد سليمان) أما حديثي الولادة الذين يتم إدخالهم إلى قسم الخداج ويحملون اسم ورقم وطني يتم التعرف عليهم من خلال المعرفين (الأب أو الأم) وشهادة الميلاد.
12. عند فقدان متلقي الخدمة لسوار التعريف فعلى الكادر وضع سوار جديد له وتكون مسؤولية المسؤول المباشر عن المريض بغض النظر من كان المسبب بفقدان السوار مثل: تم استلام مريض للعمليات وكان يحمل سوار التعريف ولكن دخل المريض على غرفة العمليات دون سوار فتقع المسؤولية على الذي سلم المريض لغرفة

MASTER COPY

(Handwritten signatures and stamps)



وزارة الصحة
سياسات وإجراءات

MOH	POL	D	MR	10	رمز السياسة:	اسم السياسة: التعرف على هوية متلقي الخدمة (Patient Identification)
					الطبعة: الأولى	عدد الصفحات: 5 صفحات

العمليات وهكذا ... مثل: إذا تم إخراج المريض من غرفة العمليات وهو لا يحمل سوار فتكون المسؤولية على من سلم المريض لكادر الإفاقة (Recovery Room).

13. لا يُطلب من متلقي الخدمة في العيادات الخارجية أو المراكز الصحية ارتداء سوار التعريف، ولكن يجب على مقدم الرعاية الصحية تحديده شفهيًا وإيجابيًا أي بسؤاله ما اسمك قبل علاجه أو فحصه، أما إذا كان متلقي الخدمة غير قادر على التعريف بنفسه بشكل إيجابي فعلى مقدّم الخدمة أن يسأل من يرافقه إلى العيادة أو المركز الصحي.

14. في حالة عدم معرفة اسم متلقي الخدمة، يجب على مقدّم الخدمة أن يكتب على سوار التعريف (مجهول، ذكر/أنثى مع الرقم التسلسلي الذي يعطى من قبل موظفي السجلات الطبية لمتلقي الخدمة مجهولو الهوية).

15. قد تقع بعض المشاكل في التعرف على هوية متلقي الخدمة مثل ألا يملك سوار معرف عن هويته أو لديه معلومات غير صحيحة (خطأ في الاسم أو الرقم الوطني أو الرقم التسلسلي)، أو متلقي خدمة غير صحيح (اسم المريض والرقم الوطني ليس لهذا المريض) فيقوم مقدم الخدمة بالتأكد من اسمه ورقم الملف الطبي بسؤال متلقي الخدمة عن اسمه كامل أو سؤال مرافقيه وفي هذه الحالات يجب على مقدم الخدمة إبلاغ موظفي السجل الطبي / قسم الإدخال وإرسال متلقي الخدمة أو المرافق إلى قسم السجلات حاملاً الوثيقة المعتمدة في الأحوال المدنية للتأكد من الخطأ وتصحيحه وكتابة تقرير الحادث العرضي بالمشكلة.

النماذج / المرفقات:

لا يوجد

مؤشرات الأداء:

1. نسبة الالتزام بتحديد والتعرف على هوية متلقي الخدمة حسب السياسة شهريًا.
2. عدد تقارير الحوادث العرضية المتعلقة بتحديد هوية متلقي الخدمة ربعيًا.

المراجع:

1. Fundamentals of Nursing. 10th edition (2021).

2. الميثاق الوطني الأردني لحقوق المريض / محور جودة الخدمة.

MASTER COPY

(Handwritten signatures and stamps at the bottom of the page)